



วารสาร มทร.อีสาน

ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ISSN 2408-1221 (Print) ISSN 2672-9342 (Online)

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2562



วารสาร มทร.อีสาน ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้รับการประเมินคุณภาพให้อยู่ในฐานข้อมูลของศูนย์ติดตามการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) กลุ่มที่ 2

วารสาร มทร.อีสาน

RMUTI JOURNAL

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

Rajamangala University of Technology Isan (RMUTI)

วัตถุประสงค์

- เพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านวิชาการ ด้านงานวิจัย และสิ่งประดิษฐ์ระหว่างนักวิชาการ และนักวิจัยกับผู้ที่สนใจทั่วไป
- เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ด้านวิชาการ ผลงานวิจัย และสิ่งประดิษฐ์ของนักวิชาการและนักวิจัยสู่สาธารณะ

หลักเกณฑ์การส่งบทความ

วารสาร มทร.อีสาน เน้นบทความทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในสาขาวิชาดังต่อไปนี้

- สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์/บริหารธุรกิจและการจัดการ
- สาขาวิชาครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์/จิตวิทยา
- สาขาวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

เจ้าของ

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

744 ถ.สุรนารายณ์ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000

โทรศัพท์ 0 - 4423 - 3063 โทรสาร 0 - 4423 - 3064

E-mail : rmuti.journal@gmail.com

พิมพ์เผยแพร่ปีละ 2 ฉบับ

ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม - เดือนมิถุนายน

ฉบับที่ 2 ประจำเดือนกรกฎาคม - เดือนธันวาคม

ลิขสิทธิ์

ต้นฉบับที่ได้รับการตีพิมพ์ ถือเป็นลิขสิทธิ์ของ วารสาร มทร.อีสาน ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และบทความในวารสารเป็นแนวคิดของผู้แต่ง มิใช่เป็นความคิดของคณะกรรมการจัดทำวารสาร และมิใช่เป็นความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

วารสาร มทร.อีสาน
ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

RMUTI JOURNAL
Humanities and Social Sciences

ที่ปรึกษาของบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ ลิ้มไชแสง
อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
ดร.อนิวรรต หาสุข
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
รองศาสตราจารย์ ดร.วีรชัย พุทธวงศ์
ประธานหลักสูตรนิพิทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์กิตติคุณ ประคง ศันสนีย์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.ชวัญกุมล ดอนขวา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
รองศาสตราจารย์ ดร.คณิต ไข่มุกด์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
รองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา กาญจนวนิชธี	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.มาลัย ทวีสุข	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
รองศาสตราจารย์ ดร.สุนันทา เลาหันทน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร ไชยะ	มหาวิทยาลัยราชภัฏวราธิวาสراชนครินทร์
รองศาสตราจารย์ ดร.อัศวิน พรมโภภา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ເສົາວລັກພັນ ຈິດຕິ້ນອມ
หัวหน้าสาขาวิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

ดร.ณพวรรณ ลินธุคิริ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
ดร.ภาคภูมิ หมีเงิน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ฝ่ายจัดการและธุรการ

นางสาวอรุณรักษ์ ดีราชรัมย์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
----------------------------	----------------------------------

สารบัญ

บทความวิจัย

ความเกี่ยวข้องของการรายงาน CSR ในการกำหนดราคาหลักทรัพย์: หลักฐานเชิงประจักษ์	1
จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	
ชุลสุชา คิริสม	
ความสัมพันธ์ระหว่างกลไกการกำกับดูแลกิจการกับคุณภาพกำไรของบริษัทจดทะเบียน	17
ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: กลุ่ม SET 100	
เกศสุชา ขันเพชร และชุดima นาคประสิทธิ์	
ผลของหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยง	37
ด้านสุขภาพในชุมชนต่อการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของหmoอนามัย	
กรรณิกา เรืองเดช ชาวสวนศรีเจริญ, บุญเรือง หวานวล และไพบูลย์ ชาวสวนศรีเจริญ	
การสร้างและพัฒนาแบบวัดการปรับตัวด้านการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	58
รุ่มิชัย ใจคำนึงคีล	
แนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานการวิจัย	68
ฐิติยา เนครวงษ์, สุรัชนา ช่วยรอดหมด และรัชฎาพร อิร่าวรรณ	
การใช้การเรียนรู้แบบสืบเสาะและสร้างสรรค์เป็นฐานที่ส่งผลต่อการรู้ดิจิทัลของนักศึกษา	83
เรียนร่วมหลักสูตรบรรณาธิการศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์	
ฐิติยา เนครวงษ์	
การประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	98
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา นครราชสีมา	
กัญญาภัทร ชูพุทธพงษ์	
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ในเขตอ济เมืองนครราชสีมา	113
วันเฉลิม ดวงกันยา และสุราทิพย์ กู่บุบพาพันธ์	
ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว	126
ในครหหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	
ตุ๊กตา ใส่มณี และชาตยา นิลพลับ	

Table of Contents

Research Articles

The Value Relevance of CSR Reporting: Empirical Evidence from the Stock Exchange of Thailand <i>Julsuchada Sirisom</i>	1
The Relationship Between Corporate Governance Mechanisms and Earnings Quality of Listed Companies on the Stock Exchange of Thailand: SET 100 <i>Katesuda Chinphet and Chutima Nakprasit</i>	17
Effects of Capacity Building Curriculum of Intelligence Networks for Community Health Risk Factor Management on Competency-based Performance Development among Mohanamai <i>Kannika Ruangdej Chaosuansreecharoen, Boonruang Khaonuan and Paiboon Chaosaunsreecharoen</i>	37
The Construction and Development in Adjusting Measurement of Nakhon Ratchasima Rajabhat University students' Learning <i>Wuttichai Chongkumnungsil</i>	58
Development Direction for Non-Smoking University by Project and Community Based Research <i>Titiya Netwong, Suratchana Chuayrodm and Ratchadaphorn Thirawan</i>	68
The Using of Inquiry and Creativity-Based Learning to Effectiveness Digital Literacy of Mainstreaming Students, Library and Information Science Program <i>Titiya Netwong</i>	83
Assessment of Service Quality of Academic Resources Center Rajamangala University Technology Isan, Nakhon Ratchasima <i>Kanyaphat Chooputtapong</i>	98
Factors Affecting the Decision Toward Home Delivery Service in Nakhon Ratchasima <i>Wanchaloem Duangkanya and Suthatip Pueboobpaphan</i>	113
The Effect of Tourism Image and Satisfaction on Tourist Loyalty in Vientiane Capital, Lao People's Democratic Republic <i>Toukta Saymany and Chartaya Nilplub</i>	126

ความเกี่ยวข้องของการรายงาน CSR ในกำกับดูแลตลาดหลักทรัพย์: หลักฐานเชิงประจักษ์จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

The Value Relevance of CSR Reporting: Empirical Evidence from the Stock Exchange of Thailand

จุลสุชาดา ศิริสม^{1*}

Julsuchada Sirisom^{1*}

Received: March 8, 2018; Revised: December 4, 2018; Accepted: December 6, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลจากการรายงาน CSR ที่ลงทะเบียนทุนทางปัญญา (ทุนนบุญย์ ทุนองค์กร และทุนความสัมพันธ์) กับราคาหลักทรัพย์หุ้นสามัญ และตรวจสอบว่า คุณลักษณะของการรายงานข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ดังกล่าวหรือไม่ การศึกษาใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นการรายงานข้อมูลประจำปี พ.ศ. 2556 ของบริษัทในกลุ่มดังนี้ SET 100 วัดค่าตัวแปรเป็นค่าตัวเลขตามแนวคิดเศรษฐศาสตร์แรงงานและการวิเคราะห์ที่เนื้อหา การวิเคราะห์ความถดถอย เชิงพหุพบว่า ผลิตภาพแรงงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับมูลค่าหลักทรัพย์หุ้นสามัญ สอดคล้องกับแนวคิด ความหนาแน่นของพนักงานที่อธิบายว่าการมีจำนวนพนักงานมากจะสามารถในการสร้างมูลค่า กิจการมากในอนาคต ส่วนการรายงานข้อมูลด้านอื่นไม่พบความสัมพันธ์ และพบว่าการรายงานข้อมูล เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพไม่มีผลกระทบ นอกจากนั้นยังได้ทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมในกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับ รางวัลการรายงานผลประกอบการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่าผลิตภาพแรงงานและระดับแรงงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับราคาหลักทรัพย์หุ้นสามัญ และการรายงานทุนองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ราคาหลักทรัพย์หุ้นสามัญ หลักฐานเชิงประจักษ์ในการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าข้อมูลเกี่ยวกับทุนทางปัญญาที่ รายงานในกรอบ CSR มีการนำไปใช้ในการกำหนดตราสารหลักทรัพย์หุ้นสามัญของบริษัทฯ ทະเบียนใน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย แต่อาจจะเป็นการนำไปใช้ในลักษณะที่แตกต่างกัน อาทิ บริษัทในกลุ่มดังนี้ SET 100 หรือบริษัทที่ได้รับรางวัลด้าน CSR โดยที่การรายงานในลักษณะข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ไม่มีผลแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความรับผิดชอบต่อสังคม; ทุนทางปัญญา; ทุนนบุญย์

¹ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาสารคาม

¹ Faculty of Accountancy and Management, Mahasarakham University, Mahasarakham

* Corresponding Author E-mail Address: julsuchada.s@mbs.msu.ac.th

Abstract

The objective of this research is to investigate value relevance of CSR information related to intellectual capital, i.e. human capital, organizational capital, and relational capital, and investigate the effect of qualitative and quantitative characteristics of the report. Samples are the report of the year 2013 of listed companies in SET 100 index. Variables are measured by 2 approaches: quantifying based on labor economics concept and content analysis. Multiple regression analysis was used in this study. The results show negative relationship between labor productivity and market value of equity indicated to support the labor intensity concept that company with higher number of employees is more likely to create firm value in the future. There is no relationship between other reported information and market value of equity and the effect of qualitative and quantitative characteristics of the report was not found. In addition, this research conducts additional analysis by using the 2013 CSR awarded firms and finds that labor productivity and level of labor have negative relationship with market value of equity. Report of organizational capital has positive relationship with market value of equity. As a result, the evidences of this research suggests to the existent of value relevance of intellectual capital information that reported in CSR reporting; however, it may subject to specific qualifications, e.g. SET100 index listed or CSR awarded, and reporting in qualitative or quantitative forms are not matter.

Keywords: Corporate Social Responsibility (CSR); Intellectual Capital; Human Capital

บทนำ

การดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบันให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคมมากยิ่งขึ้น (Wang, H. et al., 2016) ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) เป็นปัจจัยสำคัญอันหนึ่งในกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เนื่องจากเป็นข้อบ่งชี้ถึงความยั่งยืนของกิจการ (สถาบันไทยพัฒน์, 2555) และล้วนหนึ่งอาจเกิดจากการที่นักลงทุนให้ความสำคัญเพื่อประกอบการตัดสินใจลงทุน (Guthrie, J. et al., 2004) ทั้งนี้มีหลักฐานเชิงประจักษ์ยืนยันว่าบริษัทต่าง ๆ มีความพยายามในการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับ CSR โดยสมัครใจ แม้ว่ากฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลจะยังไม่บังคับ (Aerts, W. et al., 2007; Cormier, D. et al., 2009) การอธิบายที่เป็นไปได้คือ เมื่อongจากกิจกรรมเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียของกิจการตามทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders Theory) ซึ่งก่อให้เกิดการสร้างมูลค่าแก่กิจการ (McWilliams, A. et al., 2006) ในระดับลากลได้มีการออกมาตรฐานแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นแนวทางให้แก่องค์กรนำไปปฏิบัติเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนและเป็นการสื่อสารข้อมูลไปยังผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนของกิจการ เช่น GRI standards ISO 26000 เป็นต้น ในหลายประเทศได้มีการผลักดันให้บริษัทจดทะเบียนใน

ตลาดหลักทรัพย์และกิจการขนาดใหญ่จัดทำรายงาน CSR ทั้งกรณีออกเป็นเกณฑ์บังคับ เช่น ฝรั่งเศส อังกฤษ เนเธอร์แลนด์ เป็นต้น และโดยสมัครใจ (สถาบันไทยพัฒน์, 2555) และมีหลักฐานเชิงประจักษ์ ชี้ให้เห็นว่าข้อมูล CSR ถูกนำไปใช้ในการกำหนดคุณลักษณะตลาดหลักทรัพย์ทันสมัย (Aerts, W. et al., 2007; Aerts, W. et al., 2008; Cormier, D. et al., 2009)

ประเทศไทยให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เช่นเดียวกับต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับ หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) มีแนวคิดให้บริษัทจดทะเบียนเปิดเผยข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ในข้อมูลการเสนอขายหลักทรัพย์ แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) หรือรายงานประจำปี (สถาบันไทยพัฒน์, 2555) ทั้งนี้ ก.ล.ต. ได้จัดตั้งคณะกรรมการทำงานล่งเสริมความรับผิดชอบ ต่อสังคมและลิ้งแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียนขึ้น รวมถึงได้ออกเอกสารเข้มที่ครุ่นเครื่องเพื่อสังคม (พ.ศ. 2551) เป็นแนวทางการปฏิบัติแก่บริษัทจดทะเบียน นอกจากนั้น สถาบันไทยพัฒน์ได้จัดทำกรอบรายงานข้อมูล CSR แบบบูรณาการ (iCSR Reporting Framework) (สถาบันไทยพัฒน์, 2555) ขึ้น เป็นแนวทางให้ บริษัทในประเทศไทยนำไปเป็นแนวทางการจัดทำรายงาน ทั้งนี้ ก.ล.ต. ร่วมกับสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และสถาบันไทยพัฒน์ ได้จัดโครงการพัฒนาบริษัทจดทะเบียนด้านการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม สำหรับการดำเนินงานปี พ.ศ. 2556 โดยให้บริษัทจดทะเบียนสมัครเข้าร่วมโครงการ โดยใช้กรอบตาม iCSR ของสถาบันไทยพัฒน์

ขณะที่ธุรกิจให้ความสำคัญต่อการทำกิจกรรมและรายงานข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อ สังคมมากยิ่งขึ้นนั้น การทำวิจัยเพื่อหาหลักฐานสนับสนุนแนวคิดดังกล่าวยังมีค่อนข้างน้อย โดยเฉพาะ อย่างยิ่งในด้านเกี่ยวกับการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการกำหนดคุณลักษณะตลาดของทันสมัย (Wang, H. et al., 2016) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการตรวจสอบหลักฐานเชิงประจักษ์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยซึ่งกำลัง รองรับคู่ให้บริษัทจดทะเบียนมีการรายงานข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ว่าการรายงานข้อมูล เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนถูกนำไปใช้ในการกำหนดตราสารหลักทรัพย์ ทันสมัยของกิจการหรือไม่ อย่างไร ซึ่งผลการวิจัยจะสามารถนำไปเป็นข้อมูลอ้างอิงของบริษัทจดทะเบียน ในกรณีนำแนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมไปปฏิบัติและรายงานผลการปฏิบัติ ตลอดจนใช้เป็นข้อมูล ประกอบการพิจารณาของหน่วยงานกำกับดูแล และเป็นการเปิดเผยหลักฐานเชิงประจักษ์ในการวิจัยกระแส ที่อันจะช่วยลุյส์เสริมการสร้างแนวคิดทฤษฎีทางการบัญชีเพื่อสังคมและลิ้งแวดล้อมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลจากการรายงาน CSR ที่สะท้อนถึงทุนทางปัญญา กับ มูลค่าตลาดหลักทรัพย์ทันสมัย ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่อยู่ในกลุ่มดัชนี SET 100 และตรวจสอบผลกระทบของคุณลักษณะของการรายงานข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ที่มีต่อความสัมพันธ์ดังกล่าว

การบททวนวรรณกรรมและกำหนดสมมติฐาน

CSR เป็นการดำเนินกิจกรรมของธุรกิจทั้งภายในและภายนอกองค์กร ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งในระดับใกล้และไกล ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอกองค์กร

เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดอยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืนและเป็นปกติสุข สำหรับบริษัทจะต้องเป็นไปในลักษณะที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มเติมในแบบ 56-1 สาระสำคัญประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ (1)นโยบายภาพรวม วิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ที่นำไปสู่ความยั่งยืน (2) ข้อมูลการดำเนินงาน กระบวนการจัดทำรายงาน มาตรฐาน การเปิดเผยข้อมูลที่ใช้ และการดำเนินงานซึ่งเป็นไปตามนโยบายที่บริษัทได้เปิดเผยไว้ (3) การดำเนินธุรกิจ ที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบต่อสังคม (ถ้ามี) ในกรณีที่บริษัทหรือบริษัทย่อย ถูกตรวจสอบ ถูกกล่าวหา หรือถูกฟ้องร้องในเรื่องเกี่ยวกับหลักการ 8 ข้อ ซึ่งอาจล่วง過ผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจ ซึ่งอาจสืบต่อไป หรือความน่าเชื่อถือของบริษัทหรือบริษัทย่อยอย่างมีนัยสำคัญ และ (4) กิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและลั่นแวดล้อม (CSR-After-Process) ตามที่ประஸงค์จะเปิดเผย

กิจกรรม CSR ถูกนำมาเชื่อมโยงกับทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ขององค์กร อันประกอบด้วย ทุนมนุษย์ (Human Capital) ทุนองค์กร (Organizational or Structural Capital) และทุนความสัมพันธ์ (Relational Capital) งานวิจัยในอดีตทำการวิเคราะห์และจำแนกข้อมูลในรายงาน CSR ได้ตามกรอบทุนทางปัญญาทั้ง 3 ด้าน (Passetti, E. et al., 2009; Cormier, D. et al., 2009; Cormier, D. et al., 2011; จุลสุขดา และคณะ, 2560) โดยการเชื่อมโยงทุนทางปัญญาไปสู่มูลค่าของกิจการและมูลค่าส่วนของเจ้าของ ได้อธิบายตามทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียว่ากิจกรรมเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นกิจกรรมทางธุรกิจเพื่อตอบสนองต่อการแก้ปัญหาของสังคม (Gray, R., 2006) และตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียของกิจการ การทำธุรกิจที่ตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน จะทำให้เกิดความยั่งยืนของธุรกิจ อันเป็นการสร้างมูลค่าตลาดให้แก่กิจการ (McWilliams, A. et al., 2006) นอกจากนั้นทฤษฎี Resource Based Theory อธิบายไว้ว่าการบริหารองค์กรมีการให้ความสำคัญต่อปัจจัย 2 ด้าน คือ ทรัพยากร (Resources) และความสามารถ (Capabilities) ขององค์กร โดยทำการวางแผนทรัพยากรที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับความสามารถที่ตนมีเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้ทันท่วงที ทั้งนี้องค์กรธุรกิจที่มีทรัพยากรและความสามารถที่แตกต่างกัน และภายใต้ตลาดที่แข่งขันไม่สมบูรณ์ ทรัพยากรเหล่านั้นจึงไม่สามารถเคลื่อนย้ายระหว่างองค์กรได้อย่างสมบูรณ์ ทรัพยากรขององค์กรมีทั้งมีตัวตน เช่น ลินทรัพย์ทางการเงิน ที่ดิน อาคาร อุปกรณ์ เป็นต้น และไม่มีตัวตน เช่น ชื่อเสียง วัฒนธรรมองค์กร ทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น ดังนั้นกิจการต้องพัฒนาความสามารถเพื่อจัดการทรัพยากรเหล่านั้นให้เหมาะสม แนวคิดดังกล่าวนำมาอธิบายเกี่ยวกับการสร้างทุนทางปัญญา โดยหลักความรับผิดชอบต่อสังคมได้ว่า การลงทุนเกี่ยวกับกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมจะช่วยสร้างผลประโยชน์ทั้งภายในกิจการ ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรใหม่ การสร้างองค์ความรู้และวัฒนธรรมองค์กร และภายนอกกิจการ ได้แก่ การพัฒนาด้านความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย และด้านความมีชื่อเสียงของกิจการ อันนำมาซึ่งความสามารถในการแข่งขัน (Branco, M. and Rodriguez, L., 2006) มีงานวิจัยในอดีตแสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ว่า ข้อมูลเกี่ยวกับทุนมนุษย์เป็นข้อมูลที่นักลงทุนนำไปใช้ในการกำหนดราคาหุ้นสามัญ (Lajili, K. and Zeghal, D., 2005; จุลสุขดา และวิชนี, 2560) และนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ตอบสนองต่อข้อมูลเกี่ยวกับทุนทางสังคม ทุนมนุษย์ และลั่นแวดล้อม (Cormier, D. et al., 2009; Cormier, D. et al., 2011)

การวิจัยตลาดทุน (Capital Market Based Research) ทางการบัญชีได้แสดงหลักฐานชี้ให้เห็นว่า ข้อมูลกำไรทางบัญชีและมูลค่าตามบัญชีเป็นข้อมูลหลักที่นักลงทุนนำมาใช้ในการกำหนดมูลค่าหุ้น

ทั้นทุน แต่ในช่วงหลังพบว่ามีความเกี่ยวข้องกับการทำคราคาหลักทรัพย์ทั้นทุนอย่าง (Collins, D. et al., 1997) โดยพบว่าสาเหตุส่วนหนึ่งเกิดจากการที่กิจการลงทุนในลินทรัพย์ไม่มีตัวตนมากขึ้น โดยที่มาตราฐานการบัญชียังไม่รับรู้รายการเหล่านี้ไว้เป็นลินทรัพย์ ข้อมูลกำไรและมูลค่าตามบัญชีจึงไม่สะท้อนถึงมูลค่าที่แท้จริง นักลงทุนจึงใช้ข้อมูลจากแหล่งอื่นประกอบการตัดสินใจกำหนดคราคาหุ้นสามัญ (Lev, B. and Zarowin, P., 1999) ดังนั้นการที่กิจการมีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและมีการรายงานข้อมูลดังกล่าวที่สามารถสะท้อนถึงทุนทางปัญญาของกิจการ ซึ่งยังไม่มีการรับรู้ไว้ในงบการเงินของกิจการ ก็ย่อมเป็นข้อมูลหนึ่งที่นักลงทุนจะนำไปใช้ในการกำหนดคราคาหลักทรัพย์หุ้นสามัญของกิจการ งานวิจัยนี้จึงกำหนดสมมติฐานดังนี้

H1: ข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมที่เกี่ยวกับทุนทางปัญญาของบริษัทจะเดียบันในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มดัชนี SET 100 มีความล้มพันธ์กับราคางานหลักทรัพย์หุ้นสามัญ

นอกจากนี้ Cormier, D., Aerts, W., Ledoux, M., and Magnan, M. (Cormier, D. et al., 2009) ได้ศึกษาผลกระทบของคุณลักษณะด้านความเที่ยงตรงของการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับทุนด้านลังค์และทุนด้านมนุษย์ที่มีต่อความไม่เท่าเทียมกันด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Asymmetry) ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งจำแนกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ การเปิดเผยเป็นข้อบ่งชี้ การเปิดเผยเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพและการเปิดเผยเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ โดยมีแนวคิดว่าการเปิดเผยข้อมูลเป็นข้อบ่งชี้นั้น เป็นลักษณะการเปิดเผยข้อมูลที่ไม่สามารถตรวจสอบได้ ในขณะที่การเปิดเผยในลักษณะเชิงปริมาณนั้น เป็นการเปิดเผยข้อมูลที่สามารถตรวจสอบได้ ดังนั้นผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อการนำข้อมูลไปใช้งานนักลงทุน จึงไม่เท่ากัน ซึ่งผลการศึกษาพบว่าการเปิดเผยข้อมูลเป็นเชิงปริมาณทำให้ความไม่เท่าเทียมกันด้านข้อมูล ข่าวสารอยู่ในระดับต่ำ นั่นคือมีความเที่ยงตรงสูง ทำให้นักลงทุนสามารถนำไปใช้ได้อย่างเท่าเทียมกัน มากกว่ารูปแบบอื่น ในขณะที่การเปิดเผยข้อมูลแบบข้อบ่งชี้และข้อมูลเชิงคุณภาพไม่แตกต่างกัน ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงตรวจสอบผลกระทบของคุณลักษณะการรายงานข้อมูล CSR โดยจำแนกเป็นข้อมูลที่รายงานเชิงปริมาณ และข้อมูลที่รายงานเชิงคุณภาพ จึงกำหนดสมมติฐานดังนี้

H2: ข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมที่เกี่ยวกับทุนทางปัญญาของบริษัทจะเดียบันในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มดัชนี SET 100 ที่รายงานเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมีความล้มพันธ์กับราคางานหลักทรัพย์หุ้นสามัญแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่อยู่ในกลุ่มดัชนี SET 100 ในปี พ.ศ. 2557 ซึ่งมีการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2556 จำนวน 100 บริษัท ซึ่งประกอบด้วยอุตสาหกรรมที่จัดกลุ่มตามตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวน 8 กลุ่ม การศึกษาครั้งนี้ไม่นำบริษัทที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมธนาคารและสถาบันการเงินเข้ามาร่วมในการศึกษา เนื่องจากเป็นกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีหน่วยงานที่ควบคุมโดยเฉพาะและมีความต้องการต่อการเปิดเผยข้อมูล

ที่แตกต่างจากกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น ดังนั้นการศึกษานี้จึงครอบคลุมอุตสาหกรรม 7 กลุ่ม กลุ่มตัวอย่างที่มีข้อมูลสมบูรณ์ทั้งสิ้น 85 บริษัท โดยกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีจำนวนตัวอย่างมากที่สุด 3 ลำดับแรกได้แก่ อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง (ร้อยละ 32.94) บริการ (ร้อยละ 22.35) และทรัพยากร (ร้อยละ 18.82)

ข้อมูลแหล่งเหล่านี้

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้เป็นข้อมูลทุติยภูมิจากการเงินประจำปี (Annual Financial Statement) และแบบ 56-1 โดยรวมรวมจากฐานข้อมูลของตลาดหักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET Market Analysis and Reporting Tool: SETSMART)

ตัวแปรและการวัดค่าตัวแปร

มูลค่าตลาดหักทรัพย์ทั้นสามัญ (Market Value of Equity) วัดโดยใช้มูลค่าตลาดของหักทรัพย์ทั้นสามัญ (Market Capital) ณ วันประกาศงบการเงินประจำปี พ.ศ. 2556 หารด้วยจำนวนหุ้นสามัญที่ออกและถืออยู่ในมือบุคคลภายนอก (Outstanding Stocks)

มูลค่าตามบัญชี (Book Value of Equity) วัดโดยใช้มูลค่าตามบัญชีของส่วนของเจ้าของณ วันลิ้นรอบระยะเวลาบัญชีปี พ.ศ. 2556 หารด้วยจำนวนหุ้นสามัญที่ออกและถืออยู่ในมือบุคคลภายนอก (Outstanding Stocks)

การรายงานทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) วัดโดยการเก็บข้อมูลจากรายงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมในแบบ 56-1 ประจำปี พ.ศ. 2556 ดังนี้

1. การรายงานทุนมนุษย์ (Human Capital) มีการวัด 2 แนวทาง ได้แก่

1.1 การวัดตามแนวคิดเศรษฐศาสตร์แรงงาน ใช้วิธีวัดค่าตามแนวทางของ Lajili, K. and Zeghal, D. (Lajili, K. and Zeghal, D., 2005; 2006) โดยวัดเป็นตัวแทน 2 ค่า ได้แก่ (1) ระดับทุนมนุษย์ (Level of Human Capital) วัดจากค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานสำหรับตัวย件事จำนวนพนักงาน และ (2) ผลิตภาพแรงงาน (Labor Productivity) วัดจากยอดขายสำหรับปีหารด้วยจำนวนพนักงาน

1.2 การวิเคราะห์เนื้อหา วัดจากการวิเคราะห์เนื้อหาที่มีการรายงานตามแนวทางการวิจัยของ Passetti, E., Tenucc, A., Cinquini, L., and Frey, M. (Passetti, E. et al., 2009) ที่เปิดเผยข้อมูลไว้ในแบบ 56-1 โดยวัดค่าจากการวิเคราะห์และนับเป็นรายการจำนวน 24 รายการ ประกอบด้วยการรายงานทุนมนุษย์เชิงคุณภาพ และการรายงานทุนมนุษย์เชิงปริมาณ

ดังนั้น การศึกษารั้งนี้มีการวัดค่าตัวแปรเกี่ยวกับทุนมนุษย์ 4 ตัวแปร ได้แก่ ระดับทุนมนุษย์ ผลิตภาพแรงงาน การรายงานทุนมนุษย์เชิงคุณภาพ และการรายงานทุนมนุษย์เชิงปริมาณ

2. การรายงานทุนองค์กร วัดจากการวิเคราะห์เนื้อหาที่รายงานตามแนวทางการวิจัยของ Passetti, E., Tenucc, A., Cinquini, L., and Frey, M. (Passetti, E. et al., 2009) ที่เปิดเผยข้อมูลไว้ในแบบ 56-1 โดยวัดค่าจากการวิเคราะห์และนับเป็นรายการจำนวน 15 รายการ ซึ่งเป็นรายการที่รายงานเชิงคุณภาพทั้งหมด

3. การรายงานทุนความสัมพันธ์ วัดจากการสำรวจเนื้อหาที่รายงาน (Content Analysis) ตามแนวทางการวิจัยของ Passetti, E., Tenucc, A., Cinquini, L., and Frey, M. (Passetti, E. et al., 2009) ที่เปิดเผยข้อมูลไว้ในแบบ 56-1 โดยวัดค่าจากการวิเคราะห์และนับเป็นรายการจำนวน 27 รายการ ซึ่งเป็นรายการที่รายงานเชิงคุณภาพทั้งหมด

โมเดลในการทดสอบสมมติฐาน

การวิจัยในครั้งนี้ทำการตรวจสอบการนำข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้ในการกำหนดค่าต่ำแหน่งของบริษัทที่มีข้อมูลในเชิงปริมาณ โดยใช้แนวคิดการวัดค่าต่ำแหน่งของเจ้าของ ซึ่งประยุกต์จากงานวิจัยของ Lajili, R. and Zeghal, D. (Lajili, R. and Zeghal, D., 2005) ดังสมการที่ (1)

$$MVE_{it} = \alpha_0 + \alpha_1 BVE_{it} + \alpha_n CSR_{it} + e_{it} \quad (1)$$

โดยที่

- MVE_{it} = ค่าต่ำแหน่งของบริษัท i ณ เวลา t
- BVE_{it} = ค่าตามบัญชีของบริษัท i ณ เวลา t
- CSR_{it} = ตัวแปรการรายงานทุนทางปัญญาที่รายงานโดยบริษัท i ณ เวลา t
- e_{it} = ค่าความคลาดเคลื่อน

ผลการวิจัย

ตัวแปรที่ทำการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าต่ำแหน่งของบริษัทที่มีข้อมูลในเชิงปริมาณ (MVE) ค่าต่ำแหน่งของบริษัทที่มีข้อมูลในเชิงคุณภาพ (BVE) ระดับทุนมุชย์ (HCA) และผลิตภัณฑ์ (HCP) มีกลุ่มตัวอย่างที่มีข้อมูลในการวัดค่าจำนวน 85 ตัวอย่าง การรายงานทุนมุชย์เชิงคุณภาพ ($HCQL$) การรายงานทุนมุชย์เชิงปริมาณ ($HCQN$) การรายงานทุนของค์กร (OC) และการรายงานทุนความสัมพันธ์ (RC) มีกลุ่มตัวอย่างที่มีข้อมูลในการวัดค่าจำนวน 61 ตัวอย่าง ทั้งนี้เมื่อวัดจากค่าเฉลี่ย 99,765.67 ล้านบาท ($S.D. = 219,703.22$) การวิจัยครั้งนี้จึงได้ทำการปรับค่าของข้อมูลค่าต่ำแหน่งของบริษัทที่มีข้อมูลในเชิงปริมาณให้เป็นค่าต่ำแหน่งของบริษัทที่มีข้อมูลทางสถิติ ส่วนตัวแปรอื่นอยู่ในลักษณะอัตราส่วน และการนับจำนวน ($Coding$) จึงไม่ต้องต้องปรับค่าข้อมูล (ตารางที่ 1)

จากตารางที่ 1 พนว่าค่าต่ำแหน่งของบริษัทที่มีค่าเฉลี่ย 46.86 ($S.D. = 76.17$) ค่าต่ำแหน่งของบริษัทที่มีค่าเฉลี่ย 18.65 ($S.D. = 34.62$) ระดับทุนมุชย์มีค่าเฉลี่ย 1.38 ($S.D. = 3.32$) ผลิตภัณฑ์ (HCP) มีค่าเฉลี่ย 43.58 ($S.D. = 101.97$) การรายงานทุนมุชย์เชิงคุณภาพมีค่าเฉลี่ย 7.54 ($S.D. = 2.98$) การรายงานทุนมุชย์เชิงปริมาณมีค่าเฉลี่ย 6.54 ($S.D. = 5.27$) การรายงานทุนของค์กรมีค่าเฉลี่ย 3.72 ($S.D. = 2.32$) และการรายงานทุนความสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ย 2.66 ($S.D. = 2.65$)

ตารางที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐาน

ตัวแปร	N	Minimum	Maximum	\bar{X}	S.D.
MVE	85	0.15	422.00	46.86	76.17
BVE	85	0.27	229.68	18.65	34.62
HCA	85	0.09	22.40	1.38	3.32
HCP	85	0.70	646.80	43.58	101.97
HCQL	61	0.00	15.00	7.54	2.98
HCQN	61	0.00	20.00	6.54	5.27
OC	61	0.00	10.00	3.72	2.32
RC	61	0.00	13.00	2.66	2.65
TA	85	1,892.73	1,801,722	99,765.67	219,703.22

MVE = มูลค่าตลาดหลักทรัพย์ทุนสามัญ BVE = มูลค่าตามบัญชี HCA = ระดับทุนมนุษย์ HCP = ผลิตภาพแรงงาน HCQL = การรายงานทุนมนุษย์เชิงคุณภาพ HCQN = การรายงานทุนมนุษย์เชิงปริมาณ OC = การรายงานทุนองค์กร RC = การรายงานทุนความสัมพันธ์ TA = มูลค่าลินทรัพย์รวม

การทดสอบสมมติฐาน

ก่อนการวิเคราะห์ความถูกถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ เพื่อตรวจสอบความล้มเหลวเบื้องต้น และเป็นการทดสอบความเป็นอิสระระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งพบว่ามูลค่าตามบัญชี และตัวแปรทุนทางปัญญาและล้มเหลวของหุ้นสามัญ โดยค่า p -value ซึ่งให้เห็นว่ามีสหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ (ตารางที่ 2) ทั้งนี้พบว่าตัวแปรอิสระมีสหสัมพันธ์กันด้วย ดังนั้นในการวิเคราะห์ความถูกถอยเชิงพหุจึงอาจเกิดปัญหา Multicollinearity จึงได้ตรวจสอบเพิ่มเติมโดยใช้ค่า VIF ในกระบวนการวิเคราะห์ความถูกถอยเชิงพหุ ซึ่งพบว่าการวิเคราะห์ความถูกถอยเชิงพหุในการศึกษาครั้งนี้ทุกโมเดลมีค่าอยู่ระหว่าง 1.00 - 2.00 (ตารางที่ 3 - 7) และคงให้เห็นว่าไม่เกิดปัญหาดังกล่าว

ตารางที่ 2 ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ตัวแปร	MVE	BVE	HCA	HCP	HCQL	HCQN	OC	RC
MVE	1.00	0.789**	-0.043	0.270**	0.094	0.078	0.201	0.294**
BVE		1.00	-0.011	0.543**	0.163	0.242*	0.301*	0.252*
HCA			1.00	0.042	-0.039	-0.218	0.203	-0.107
HCP				1.00	0.041	0.136	0.218	0.008
HCQL					1.00	0.971**	0.319*	0.307*

ตารางที่ 2 ค่าสหสมพันธ์ของเพียร์สัน (ต่อ)

ตัวแปร	MVE	BVE	HCA	HCP	HCQL	HCQN	OC	RC
HCQN						1.00	0.238	0.203
OC							1.00	0.536**
RC								1.00

** = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05; MVE = มูลค่าต่ำด้าดหลักทรัพย์ทุนสามัญ BVE = มูลค่าตามบัญชี HCA = ระดับทุนมนุษย์ HCP = ผลิตภาพแรงงาน HCQL = การรายงานทุนมนุษย์เชิงคุณภาพ HCQN = การรายงานทุนมนุษย์เชิงปริมาณ OC = การรายงานทุนองค์กร และ RC = การรายงานทุนความสัมพันธ์

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยของมูลค่าต่ำด้าด มูลค่าตามบัญชี และระดับทุนมนุษย์

	Coef	t-value	p-value	VIF	F-value	AdjR ²
	Coef	t-value	p-value	VIF	F-value	AdjR ²
Constant	15.85	2.48	0.02	1.00	63.10**	0.608
BVE	1.70	11.22**	0.00	1.00		
HCA	-0.085	-0.53	0.60			

** = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05; ตัวแปรตาม ได้แก่ มูลค่าต่ำด้าดหลักทรัพย์ทุนสามัญ BVE = มูลค่าตามบัญชี และ HCA = ระดับทุนมนุษย์

การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุตามตารางที่ 3 พบว่า มูลค่าตามบัญชีและระดับทุนมนุษย์สามารถอธิบายมูลค่าต่ำด้าดบริษัทจดทะเบียนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (F-value = 63.10; p-value = 0.00) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปัจจุบันเท่ากับ 0.608 ค่าสัมประสิทธิ์ของมูลค่าตามบัญชีเท่ากับ 1.70 (t-value = 11.22, p-value = 0.00) มีนัยสำคัญระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยอดีตที่พบว่ามูลค่าตามบัญชีเป็นข้อมูลที่นำไปใช้ในการกำหนดราคาหลักทรัพย์ทุนสามัญ ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ของระดับทุนมนุษย์ มีค่าเท่ากับ -0.085 (t-value = -0.53, p-value = 0.60) ไม่มีนัยสำคัญ จึงสรุปได้ว่าข้อมูลทุนทางปัจจุบัน ด้านทุนมนุษย์ที่วัดโดยระดับทุนมนุษย์ไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดราคาหลักทรัพย์ทุนสามัญ ของบริษัทจดทะเบียนในกลุ่มดัชนี SET 100 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน H1

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยของมูลค่าตลาด มูลค่าตามบัญชี ทุนทางปัญญาด้านผลิตภาพแรงงาน

	Coef	t-value	p-value	VIF	F-value	AdjR²
	Coef	t-value	p-value	VIF	F-value	AdjR ²
Constant	16.74	2.94**	0.00		77.68**	0.649
BVE	2.00	11.75**	0.00	1.48		
HCP	-0.168	-2.89**	0.01	1.48		

** = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05; ตัวแปรตาม ได้แก่ มูลค่าตลาดหลักทรัพย์ทุนสามัญ BVE = มูลค่าตามบัญชี และ HCP = ผลิตภาพแรงงาน

การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคามตารางที่ 4 พบว่า มูลค่าตามบัญชีและผลิตภาพแรงงานสามารถอธิบายมูลค่าตลาดหลักทรัพย์ทุนสามัญของบริษัทจดทะเบียนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F\text{-value} = 77.68$; $p\text{-value} = 0.00$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุงเท่ากับ 0.649 ค่าสัมประสิทธิ์ของมูลค่าตามบัญชีเท่ากับ 2.00 ($t\text{-value} = 7.73$, $p\text{-value} = 0.00$) มีนัยสำคัญระดับ 0.01 และค่าสัมประสิทธิ์ของผลิตภาพแรงงานมีค่าเท่ากับ -0.168 ($t\text{-value} = -2.06$, $p\text{-value} = 0.01$) มีนัยสำคัญระดับ 0.01 จึงสรุปได้ว่าข้อมูลทุนทางปัญญาด้านทุนหมุนเวียนที่วัดโดยผลิตภาพแรงงานมีการนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดราคาหลักทรัพย์ทุนสามัญของบริษัทจดทะเบียนในกลุ่มดัชนี SET 100 จึงยอมรับสมมติฐาน H1 โดยค่าความล้มเหลวนี้เป็นลบสอดคล้องกับแนวคิดความหนาแน่นของพนักงาน (Labor Intensity) ที่อธิบายว่ากิจกรรมที่มีพนักงานจำนวนมากจะล่ำسرีให้สร้างมูลค่าของกิจกรรมในอนาคตได้กว่ากิจกรรมที่มีพนักงานจำนวนน้อย ซึ่งผลิตภาพแรงงาน (อัตราล่วงยอดขายต่อพนักงาน) ที่มีค่าสูงจะท้อันถึงการมีจำนวนพนักงานน้อย ดังนั้นความแนวคิดนี้จึงพยากรณ์ความล้มเหลวนี้ระหว่างผลิตภาพแรงงานกับมูลค่าตลาดหลักทรัพย์ทุนสามัญเป็นลบ (Ballester, M. et al., 2002; จุลสุชาดา และวิชนี, 2560)

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยของมูลค่าตลาด มูลค่าตามบัญชี และการรายงานทุนหมุนเวียน เชิงคุณภาพ

	Coef	t-value	p-value	VIF	F-value	AdjR²
Constant	22.36	1.28	0.20		34.51**	0.691
BVE	1.78	10.99**	0.00	1.17		
HCQL	-1.57	-0.71	0.48	1.15		
OC	-4.43	-1.37	0.18	1.51		
RC	5.34	1.97	0.60	1.46		

** = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05; ตัวแปรตาม ได้แก่ มูลค่าตลาดหลักทรัพย์ทุนสามัญ BVE = มูลค่าตามบัญชี HCQL = การรายงานทุนหมุนเวียนเชิงคุณภาพ OC = การรายงานทุนองค์กร และ RC = การรายงานทุนความล้มเหลว

การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุตามตารางที่ 5 พบว่า มูลค่าตามบัญชี การรายงานทุนมนุษย์ เชิงคุณภาพ การรายงานทุนองค์กร และการรายงานทุนความสัมพันธ์ สามารถอธิบายมูลค่าตลาดหลักทรัพย์ ทุนสามัญของบริษัทจดทะเบียนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F\text{-value} = 34.51$; $p\text{-value} = 0.00$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของรายรับปรับปรุงเท่ากับ 0.691 ค่าสัมประสิทธิ์ของมูลค่าตามบัญชีเท่ากับ 1.78 ($t\text{-value} = 10.99$, $p\text{-value} = 0.00$) มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรการรายงานทุนมนุษย์เชิงคุณภาพเท่ากับ -1.57 ($t\text{-value} = -0.71$, $p\text{-value} = 0.48$) การรายงานทุนองค์กรเท่ากับ -4.43 ($t\text{-value} = -1.37$, $p\text{-value} = 0.18$) และการรายงานทุนองค์กรเท่ากับ 5.34 ($t\text{-value} = 1.97$, $p\text{-value} = 0.60$) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐาน $H1$

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยของมูลค่าตลาดมูลค่าตามบัญชี และการรายงานทุนมนุษย์เชิงปริมาณ

	Coef	t-value	p-value	VIF	F-value	AdjR²
Constant	21.41	1.26	0.21		34.47**	0.691
BVE	1.78	10.98**	0.00	1.12		
HCQN	-1.10	-0.68	0.50	1.07		
OC	-4.52	-1.40	0.17	1.49		
RC	5.18	1.88	0.07	1.43		

** = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ; ตัวแปรตาม ได้แก่ มูลค่าตลาดหลักทรัพย์ทุนสามัญ BVE = มูลค่าตามบัญชี HCQN = การรายงานทุนมนุษย์เชิงปริมาณ OC = การรายงานทุนองค์กร และ RC = การรายงานทุนความสัมพันธ์

การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุตามตารางที่ 6 พบว่า มูลค่าตามบัญชี การรายงานทุนมนุษย์เชิงคุณภาพ การรายงานทุนองค์กร และการรายงานทุนความสัมพันธ์ สามารถอธิบายมูลค่าตลาดหลักทรัพย์ทุนสามัญของบริษัทจดทะเบียนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F\text{-value} = 34.47$; $p\text{-value} = 0.00$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการรายรับปรับปรุงเท่ากับ 0.691 ค่าสัมประสิทธิ์ของมูลค่าตามบัญชีเท่ากับ 1.78 ($t\text{-value} = 10.98$, $p\text{-value} = 0.00$) มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรการรายงานทุนมนุษย์เชิงปริมาณเท่ากับ -1.10 ($t\text{-value} = -0.68$, $p\text{-value} = 0.50$) การรายงานทุนองค์กรเท่ากับ -4.52 ($t\text{-value} = -1.40$, $p\text{-value} = 0.17$) และการรายงานทุนองค์กรเท่ากับ 5.18 ($t\text{-value} = 1.88$, $p\text{-value} = 0.07$) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐาน $H1$ และเมื่อพิจารณาผลจากการที่ 4 และ 5 แล้ว พบว่าการรายงานทุนมนุษย์เชิงคุณภาพ และการรายงานทุนมนุษย์เชิงปริมาณ ไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่าตลาดหลักทรัพย์ทุนสามัญทั้ง 2 ตัวแปรซึ่งให้เห็นว่าการรายงานข้อมูลเกี่ยวกับทุนทางปัญญาในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณไม่มีความแตกต่างกันในการนำข้อมูลไปใช้กำหนดราคาหลักทรัพย์ทุนสามัญ จึงปฏิเสธสมมติฐาน $H2$

การวิเคราะห์เพิ่มเติม

ในปี พ.ศ. 2557 ก.ล.ต. สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และสถาบันไทยพัฒน์ ได้ประกาศผลการจัดโกรงการพัฒนาบริษัทจดทะเบียนด้านการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับการดำเนินงานปี พ.ศ. 2556 (สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย, 2558) ดังนี้ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมโดยการวิเคราะห์ข้อมูลของบริษัทจดทะเบียนในกลุ่มดัชนี SET 100 ที่ได้รับรางวัลทุกระดับในการประกาศตั้งกล่าว ซึ่งมีจำนวน 23 บริษัท (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยของมูลค่าตลาด มูลค่าตามบัญชี และทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์ ที่ของบริษัทจดทะเบียนในกลุ่มดัชนี SET 100 ที่ได้รับรางวัลการรายงานผลประกอบการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

	Coef	t-value	p-value	VIF	F-value	AdjR ²
Model A						
Constant	39.99	1.99	0.61		34.09**	0.768
BVE	1.82	8.06**	0.00	1.293		
HCA	-45.64	-2.25*	0.04	1.293		
Model B						
Constant	8.60	0.65	0.52		35.73**	0.759
BVE	1.89	7.73	0.00	1.605		
HCP	-0.17	-2.06*	0.05	1.605		
Model C						
Constant	-55.46	-1.31	0.21		23.775**	0.813
BVE	1.35	7.06**	0.00	1.194		
HCQL	1.26	0.31	0.76	1.048		
OC	2.11	0.41	0.69	1.144		
RC	13.05	3.22**	0.01	1.219		
Model D						
Constant	21.41	1.26	0.21		34.47**	0.691
BVE	1.78	10.98**	0.00	1.12		
HCQN	-1.10	-0.68	0.50	1.07		
OC	-4.52	-1.40	0.17	1.49		
RC	5.18	1.88	0.07	143		

** = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05; ตัวแปรตาม ได้แก่ มูลค่าตลาดหลักทรัพย์ทั่วสามัญ BVE = มูลค่าตามบัญชี HCA = ระดับทุนมนุษย์ HCP = ผลิตภาพแรงงาน, HCQL = การรายงานทุนมนุษย์ เชิงคุณภาพ HCQN = การรายงานทุนมนุษย์เชิงปริมาณ OC = การรายงานทุนองค์กร และ RC = การรายงานทุนความสัมพันธ์

การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุตามตารางที่ 7 พบว่ามูลค่าตามบัญชีและการรายงานทุนทางปัญญาสามารถอธิบายมูลค่าตลาดหลักทรัพย์ทุนสามัญของบริษัทจดทะเบียนในกลุ่มดัชนี SET 100 ที่ได้รับรางวัล การรายงานผลประกอบการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกโมเดล (Model A - Model D) โดยมีค่า F-value อยู่ระหว่าง 23.775 - 35.73 และมีนัยสำคัญทางสถิติทุกโมเดล ทั้งนี้ ค่าสัมประสิทธิ์ของมูลค่าตามบัญชีมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 ทุกโมเดล และค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรผลิตภาพแรงงานใน Model B มีค่าเท่ากับ -0.17 ($t\text{-value} = -2.06$, $p\text{-value} = 0.05$) มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างบริษัทในดัชนี SET 100 ที่รายงานในตารางที่ 3 - 6 ทั้งนี้ค่าสัมประสิทธิ์ของระดับทุนมนุษย์ใน Model A มีค่าเท่ากับ -45.64 ($t\text{-value} = -2.25$, $p\text{-value} = 0.04$) มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 และค่าสัมประสิทธิ์ของการรายงานทุนความล้มเหลวใน Model C มีค่าเท่ากับ 13.05 ($t\text{-value} = 3.22$, $p\text{-value} = 0.01$) มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 แตกต่างไปจากการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างบริษัทในดัชนี SET 100 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอื่นไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างบริษัทในดัชนี SET 100 ผลการวิเคราะห์เพิ่มเติมข้างต้นจึงสะท้อนให้เห็นว่ามีการนำข้อมูลเกี่ยวกับทุนทางปัญญาของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับรางวัลการรายงานผลประกอบการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้ประกอบการกำหนดราคาหลักทรัพย์ทุนสามัญมากกว่ากิจการที่ไม่ได้รับรางวัล โดยที่คุณลักษณะการรายงานข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพไม่ได้มีผลกระทบต่อการนำข้อมูลไปใช้

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบว่าการรายงานข้อมูลเกี่ยวกับ CSR ส่วนที่สะท้อนถึงทุนทางปัญญา มีประโยชน์ต่อการกำหนดราคาหลักทรัพย์ทุนสามัญของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หรือไม่ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างบริษัทในดัชนี SET 100 ในปี พ.ศ. 2556 ผลการวิเคราะห์พบว่าข้อมูลทุนมนุษย์ที่วัดโดยผลิตภาพแรงงานมีความล้มเหลวสูงกว่าหลักทรัพย์ทุนสามัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีต (Passetti, E. et al., 2009; Lajili, K. and Zeghal, D., 2005; Ballester, M. et al., 2002) ทั้งนี้การวิจัยครั้งนี้พบว่าความล้มเหลวตัดกับมีผลเชิงลบ จึงเป็นการสนับสนุนแนวคิดความหนาแน่นของพนักงาน (Labor Intensity) ตามแนวคิดเศรษฐศาสตร์แรงงาน อันซึ่งให้เห็นว่ามีผลกระทบในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีการนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทุนมนุษย์ไปใช้ในลักษณะของการเป็นตัววัดความหนาแน่นของพนักงาน โดยที่ผลิตภาพแรงงานและระดับแรงงานที่มีค่าต่ำแสดงถึงการมีพนักงานจำนวนมากซึ่งจะทำให้กิจการสร้างมูลค่ากิจการในอนาคตได้มาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ballester, M., Livant, J., and Sinha, N. (Ballester, M. et al., 2002) และงานวิจัยของ จุลสุชา ลิริสม และวิชนี เอี่ยมชุม (จุลสุชา และวิชนี, 2560) ส่วนการรายงานข้อมูลทุนของคุณธรรมล้มเหลวไม่มีความล้มเหลว กับมูลค่าหลักทรัพย์ทุนสามัญ โดยอาจจะเป็นไปได้ว่ามีผลกระทบในประเทศไทยยังไม่มีความคุ้นเคยและความเชื่อมั่นต่อข้อมูลส่วนนี้ เมื่อจากเป็นเพียงการรายงานข้อมูลโดยสมัครใจและเป็นข้อมูลที่เพิ่งได้รับการล่งเสริมให้มีการรายงานในปีที่ทำการศึกษา อย่างไรก็ตาม ผลการวิเคราะห์เพิ่มเติมในกลุ่มตัวอย่างบริษัทจดทะเบียนในกลุ่มดัชนี SET 100 ที่ได้รับรางวัลการรายงานผลประกอบการด้านความรับผิดชอบ

ต่อสังคมพบว่า ผลิตภัณฑ์และงาน แล้วระดับแรงงาน มีความล้มเหลวเชิงลบกับราคาหลักทรัพย์ทุนสามัญ และการรายงานทุนความล้มเหลวมีความล้มเหลวเชิงบวกกับราคาหลักทรัพย์ทุนสามัญ ซึ่งให้เห็นว่ากิจการที่ได้รับการตรวจสอบข้อมูลโดยคณะกรรมการอิสระและเป็นกิจการที่มีผลการดำเนินงานที่ดีเกี่ยวกับ CSR นักลงทุนมีการนำข้อมูลเกี่ยวกับทุนทางปัญญาไปใช้ในการกำหนดราคาหลักทรัพย์มากกว่ากิจการที่ไม่ได้รับการตรวจสอบและประกาศว่ามีผลการดำเนินงานที่ดี นอกจากนั้นผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าคุณลักษณะของการรายงานข้อมูลเกี่ยวกับทุนทางปัญญาที่รายงานเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณไม่มีความแตกต่างกันในการนำไปใช้กำหนดราคาหลักทรัพย์ทุนสามัญ จึงไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Abeysekera, I. and Guthrie, J. (Abeysekera, I. and Guthrie, J., 2004) ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าการรายงานข้อมูลเกี่ยวกับ CSR ของประเทศไทยยังอยู่ในช่วงเริ่มต้น นักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์จึงยังไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการพิจารณาข้อมูลตามความเที่ยงตรง ซึ่งความมีการตรวจสอบเพิ่มเติมในอนาคต

ดังนั้น ผลการศึกษาครั้งนี้จึงสรุปได้ว่าข้อมูลเกี่ยวกับทุนทางปัญญาที่รายงานในกรอบ CSR มีการนำไปใช้ในการกำหนดราคาหลักทรัพย์ทุนสามัญของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่มดัชนี SET 100 เป็นไปตามสมมติฐาน H1 แต่สนับสนุนเพียงบางกรณี ซึ่งอาจจะเป็นการนำไปใช้ในลักษณะที่แตกต่างกัน เช่น บริษัทในกลุ่มดัชนี SET 100 บริษัทที่ได้รับรางวัลด้าน CSR เป็นต้น โดยที่การรายงานในลักษณะข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณไม่มีผลแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน H2

ผลจากการศึกษาครั้งนี้จึงเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์สนับสนุนให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตลอดจนหน่วยงานส่งเสริมและกำกับดูแลการประกอบกิจการและการรายงานข้อมูลของบริษัทจดทะเบียน มีการดำเนินงานด้าน CSR และรายงานผลการดำเนินงานให้แก่นักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ได้นำไปพิจารณาใช้ประกอบการตัดสินใจลงทุน ตลอดจนสนับสนุนให้นักลงทุนพิจารณานำข้อมูลจากการรายงาน CSR ไปใช้ประกอบการกำหนดราคาหลักทรัพย์ เนื่องจากตามหลักฐานซึ่งให้เห็นว่าข้อมูลบางส่วนจากการรายงาน CSR สะท้อนอยู่ในมูลค่าหลักทรัพย์ทุนสามัญ

งานวิจัยในครั้งนี้มีข้อจำกัดในเรื่องจำนวนของกลุ่มตัวอย่างน้อย ใช้เฉพาะบริษัทในดัชนี SET 100 และศึกษาเพียง 1 ปี และเป็นปีแรกของการรายงานข้อมูล CSR ที่มีกรอบแนวคิดที่ชัดเจนตาม iCSR ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตอาจจะมีการตรวจสอบข้อมูลโดยขยายขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ขยายจำนวนปี รวมถึงการใช้วิธีการวัดค่าตัวแปรแนวทางอื่นเพื่อให้มีหลักฐานเชิงประจักษ์ที่ล้ำเดียดและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

References

- จุลสุขดา ศิริสม และวิชนี เอี่ยมชุม. (2560). ทุนมุนช์และ การวัดมูลค่ากิจการ: หลักฐานจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วารสาร มทร อีสาน ฉบับมุนช์ศาสตร์และลัษณศาสตร์. ปีที่ 5, ฉบับที่ 1, หน้า 147-159
- จุลสุขดา ศิริสม อุษณา แจ้งคล้อย และมลิจันทร์ ทองคำ. (2560). คุณค่าของการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับทุนทางปัญญาที่มีต่อนักลงทุน: กรณีบริษัทในดัชนี SET 100. วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ปีที่ 9, ฉบับที่ 3, หน้า 157-174
- สถาบันไทยพัฒน์. (2555). การรายงานข้อมูล CSR ขั้นพื้นฐานแบบบูรณาการ. กรุงเทพมหานคร: สถาบันไทยพัฒน์

- สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย (2558). รายงานผลรางวัล **Sustainability Report Award 2013**. เข้าถึงเมื่อ (15 กุมภาพันธ์ 2558). เข้าถึงได้จาก (<http://www.thailca.com/csr/about/substainable/year/2013>)
- Abeysekera, I. and Guthrie, J. (2004). Human Capital Reporting in a Developing Nation. **British Accounting Review**. Vol. 36, Issue 3, pp. 251-268. DOI: 10.1016/j.bar.2004.03.004
- Aerts, W., Cormier, D., and Magnan, M. (2007). The Association Between Web-Based Corporate Performance Disclosure and Financial Analyst Behaviour under Different Governance Regimes. **Corporate Governance: An International Review**. Vol. 15, Issue 6, pp. 1301-1328
- Aerts, W., Cormier, D., and Magnan, M. (2008). Corporate Environmental Disclosure, Financial Markets and the Media: An International Perspective. **Ecological Economics**. Vol. 64, No. 3, pp. 643-659
- Branco, M. and Rodrigues, L. (2006). Communication of Corporate Social Responsibility by Portuguese Banks: A Legitimacy Theory Perspective. **Corporate Communications An International Journal**. Vol. 11, Issue 3, pp. 232-248. DOI: 10.1108/13563280610680821
- Ballester, M., Livant, J., and Sinha, N. (2002). Labor Costs and Investments in Human Capital. **Journal of Accounting, Auditing and Finance**. Vol. 17, pp. 351-373
- Collins, D., Maydew, E., and Weiss, I. (1997). Changes in the Value-Relevance of Earnings and Book Values Over the Past Forty Years. **Journal of Accounting and Economics**. Vol. 24, Issue 1, pp. 39-67. DOI: 10.1016/S0165-4101(97)00015-3
- Cormier, D., Aerts, W., Ledoux, M., and Magnan, M. (2009). Attributes of Social and Human Capital Disclosure and Information Asymmetry Between Managers and Investors. **Canadian Journal of Administrative Sciences**. Vol. 26, pp. 71-78
- Cormier, D., Ledoux, M., and Magnan, M. (2011). The Informational Contribution of Social and Environmental Disclosures for Investors. **Management Decision**. Vol. 49, Issue 8, pp. 1276-1304. DOI: 10.1108/00251741111163124
- Gray, R. (2006). Social, Environmental and Sustainability Reporting and Organizational Value Creation?: Whose Value? Whose Creation?. **Accounting, Auditing & Accountability Journal**. Vol. 19, Issue 6, pp. 793-819. DOI: 10.1108/09513570610709872
- Guthrie, J., Petty, R., Yongvanich, K., and Ricceri, F. (2004). Using Content Analysis as a Research Method to Inquire Into Intellectual Capital Reporting. **Journal of Intellectual Capital**. Vol. 5, Issue 2, pp. 282-293. DOI: 10.1108/14691930410533704
- Lajili, K. and Zeghal, D. (2005). Labour Cost Voluntary Disclosures and Firm Equity Values: Is Human Capital Information Value-Relevant?. **Journal of International Accounting, Auditing and Taxation**. Vol. 14, pp. 121-138. DOI: 10.1016/j.intaccaudtax.2005.08.003
- Lajili, K. and Zeghal, D. (2006). Market Performance Impacts of Human Capital Disclosures. **Journal of Accounting and Public Policy**. Vol. 25, Issue 2, pp. 171-194. DOI: 10.1016/j.jaccpubpol.2006.01.006
- Lev, B. and Zarowin, P. (1999). The Boundaries of Financial Reporting and How to Extend Them. **Journal of Accounting Research**. Vol. 37, Issue 2, pp. 353-385

- McWilliams, A., Siegal, P. M., and Wright, D. (2006). Guest Editors' Introduction, **Corporate Social Responsibility: Strategic Implications**. **Journal of Management Studies**. Vol. 43, No. 1, pp. 1-18
- Passetti, E., Tenucc, A., Cinquini, L., and Frey, M. (2009). **Intellectual Capital Communication: Evidence from Social and Sustainability Reporting**. MPRA Paper. No. 16589, posted 7. (https://mpra.ub.uni-muenchen.de/16589/1/MPRA_paper_16589.pdf)
- Wang, H., Tong, L., Takeuchi, R., and George, G. (2016). Corporate Social Responsibility: An Overview and New Research Directions. **Academy of Management Journal**. Vol. 59, No. 2, pp. 534-544. DOI: 10.5465/amj.2016.5001

ความสัมพันธ์ระหว่างกลไกการกำกับดูแลกิจการกับคุณภาพกำไรของบริษัท จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: กลุ่ม SET 100

The Relationship Between Corporate Governance Mechanisms and Earnings Quality of Listed Companies on the Stock Exchange of Thailand: SET 100

เกศสุดา ชินเพชร^{1*} และชุติมา นาคประสิทธิ์¹

Katesuda Chinphet^{1*} and Chutima Nakprasit¹

Received: March 8, 2019; Revised: May 10, 2019; Accepted: May 13, 2019

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลไกการกำกับดูแลกิจการกับคุณภาพกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ใช้วิธีวัดคุณภาพกำไรตามตัวแบบรายการค้างของ Jones (the cross-sectional modified jones 1991 model) สำหรับตัวแปรของกลไกการกำกับดูแลกิจการประกอบด้วย 8 ตัวแปร คือ จำนวนคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร ประธานกรรมการบริษัทและประธานกรรมการบริหารเป็นบุคคลเดียวกัน ค่าตอบแทนของผู้บริหารและคณะกรรมการ สัดส่วนการถือหุ้นของผู้บริหารและคณะกรรมการ สัดส่วนการถือครองหุ้นของผู้ถือหุ้นต่างชาติ สัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ และความเสี่ยงทางการเงิน สำหรับตัวแปรควบคุม ประกอบด้วย 2 ตัวแปร คือ อัตราการเติบโตของกิจการ และขนาดกิจการโดยศึกษากลุ่มตัวอย่างบิ๊กท็อปที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นหลักทรัพย์ที่เข้าค่านวนดัชนี SET 100 (SET 100 Index) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 – 2559 โดยการจัดเก็บรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ จากรายงานประจำปี งบการเงิน แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (56-1) และเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ รวมทั้งลิ้นจำนวน 230 ตัวอย่าง

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรควบคุม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ทดสอบเชิงพหุ ผลการวิจัยพบจำนวนกรรมการบริษัทกับการถือครองหุ้นของผู้ถือหุ้นต่างชาติมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับคุณภาพกำไร สะท้อนให้เห็นว่า

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา นครราชสีมา

¹ Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Isan, Nakhon Ratchasima

* Corresponding Author E-mail Address: ketsuda.chin@gmail.com

บริษัท SET 100 จะมีคุณภาพกำไรดีขึ้น เมื่อจำนวนกรรมการบริษัทมีมาก และมีการถือครองหุ้นด้วยผู้ถือหุ้นต่างชาติ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างคณะกรรมการที่ไม่เป็นหัวหนาราชการ ค่าตอบแทนของหัวหนาราชการกับคุณภาพกำไร และว่าบริษัทควรสร้างแรงจูงใจแก่คณะกรรมการที่ไม่เป็นผู้บุริหารรวมถึงการทบทวนความเหมาะสมของค่าตอบแทนของผู้บุริหารเพื่อให้มีพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่อย่างดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ : การกำกับดูแลกิจการ; กลไกการกำกับดูแลกิจการ; คุณภาพกำไร

Abstract

The purpose of this research was to investigate relationship between the governance mechanisms and the earnings quality by using Jones (the cross - sectional modified jones 1991 model). The eight variables representative corporate governance mechanisms included board size, non-executive directors, CEO duality, management's remuneration, proportion of shares held by executives and the board of directors, the existence of major foreign shareholders, proportion of shares held by majority shareholder, and financial risks. The control variables consisted of two variables, namely, growth rate and company size. The sample was the 100 top companies listed on the Stock Exchange of Thailand (SET 100 Index Constituents) covering the year 2014 - 2016. In this study, the database were collected from the annual financial statements, the annual registration statements (Form 56-1), the annual report and related websites belonging to 230 final samples.

By using multiple regression analysis technique, the results showed that board size, and the existence of major foreign shareholders related statistically significant positive with earnings quality. The result implied that earnings quality of the SET 100 was supported by board size and foreign shareholders. Additionally, there were statistically significant negative relationship between non-executive directors, management's remuneration and earnings quality. This result indicated that incentive for non-executive directors and reviewing suitability of management's remuneration would be needed in order to improving their performance.

Keywords: Corporate Governance; Corporate Governance Mechanisms; Earnings Quality

บทนำ

นักลงทุนมักให้ความสำคัญกับข้อมูลของการเงินในการตัดสินใจลงทุน ในขณะที่ผู้บุริหารให้ความสำคัญกับผลตอบแทนจากการบริหารกิจการ ซึ่งวัดจากผลการดำเนินงานอันเป็นตัวเลขทางบัญชีที่แสดงใน

งบกำไรขาดทุนตามเกณฑ์คงค้าง ทำให้ไม่สามารถทราบได้ว่ากำไรของกิจการเป็นกำไรที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามปกติหรือไม่ จากกรณีการล้มละลายของบริษัท Enron และบริษัท WorldCom ในประเทศสหราชอาณาจักร เมื่อปี พ.ศ. 2544 ได้จัดทำและเผยแพร่วงการเงินบิดเบือนไปจากผลการดำเนินงานที่แท้จริงของบริษัททำให้เกิดความเสียหายต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง เหตุการณ์ดังกล่าวทำให้เกิดมาตรฐานการฟันฝุ่นและเรียกความเชื่อมั่นของนักลงทุนกลับมาโดยการออกกฎหมายและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการกำกับดูแลกิจการที่เข้มงวดขึ้น โดยเฉพาะโครงการสร้างคณะกรรมการบริษัทอันเป็นกลไกสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อพัฒนาคุณภาพของงบการเงินที่จัดทำและเผยแพร่โดยบริษัทให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งถูกยกเป็นวาระที่สำคัญเร่งด่วนที่ทุกประเทศทั่วโลกต้องดำเนินการ แต่การล้มละลายของบริษัทขนาดใหญ่ในประเทศต่าง ๆ อันมีสาเหตุลึกเนื่องมาจากการทุจริตทางการเงินผ่านการตอกแต่งงบการเงินก็ยังคงปราบปรามในปัจจุบัน เช่น ช่วงปลายปี พ.ศ. 2557 บริษัท Tesco ประเทศอังกฤษ มีการตอกแต่งบัญชีโดยการลงบัญชีข้อตกลงกับซัพพลายเออร์ก่อนกำหนด ทำให้บัญชีรายรับสูงเกินจริงถึง 263 ล้านปอนด์ (ประมาณ 1.3 หมื่นล้านบาท) โดยล่งผลเสียหายต่อมูลค่าหุ้น 6,200 ล้านเหรียญสหราชอาณาจักร ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2558 บริษัท Toshiba ของประเทศไทยปั่น กีดจากการตอกแต่งบัญชี ทำให้กำไรสูงเกินความเป็นจริงถึง 3 เท่า เพื่อปกปิดผลประกอบการที่ตกต่ำ โดยมีมูลค่าความเสียหายถึง 1,200 ล้านเหรียญสหราชอาณาจักร จำกปัญหาดังกล่าวเกิดจากการขาดล้านกีของผู้บริหารระดับสูงในการกำกับดูแลกิจการที่ดี ยังคงเป็นสาเหตุของปัญหาอย่างต่อเนื่อง เช่น การแสวงหาความร่ำรวยส่วนตนของพนักงาน การกำหนดการควบคุมที่ไม่เพียงพอ การดำเนินการที่หละหลวยไม่มีการกำกับดูแลเพียงพอ เกิดข้อผิดพลาดทางบัญชี ตลอดจนวัฒนธรรมองค์กรที่ทำให้เกิดการตัดสินใจหรือการกระทำที่เกินกว่าควรจะเป็น

การศึกษาความล้มเหลวระหว่างกลไกการกำกับดูแลกิจการกับคุณภาพกำไร ได้รับความสนใจจากนักวิชาการและนักวิจัย ซึ่งผลการวิจัยที่ค้นพบมีความแตกต่างกันในหลายประเทศ เช่น งานวิจัยของ Daghsni, O., Zouhayer, M., and Mbarek, K. B. H. (Daghsni, O. et al., 2016) พบว่า ประธานกรรมการและซีอีโอเป็นบุคคลคนเดียวที่มีอำนาจตัดสินใจในผลกระทบต่อการเงิน เนื่องจากผู้บริหารมีอำนาจในการตัดสินใจในการดำเนินงานเพียงคนเดียว และงานวิจัยของ จินดาภรณ์ แก้วขาว (จินดาภรณ์, 2557) พบว่าขนาดของคณะกรรมการบริษัทมีความล้มเหลวระหว่างกลไกการกำกับดูแลกิจการกับคุณภาพกำไร ตัวตั้งที่สำคัญที่สุดคือ คุณภาพของผู้บริหารมีอำนาจในการตัดสินใจที่จะศึกษาความล้มเหลวระหว่างกลไกการกำกับดูแลกิจการกับคุณภาพกำไร ในกรณีของบริษัทที่ขาดทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET 100 และตัวแบบที่ใช้ในการวัดคุณภาพกำไร คือ the cross-sectional modified jones 1991 model ซึ่งในปี พ.ศ. 2017 สะพันธ์ตลาดหลักทรัพย์นานาชาติ (The World Federation of Exchanges) ได้รายงานข้อมูลว่าตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) มีมูลค่าตามราคาน้ำ准 (Market Capitalization) สูงสุดเป็นอันดับที่ 2 ในภูมิภาคอาเซียน (Asean) ด้วยมูลค่า 548,795.57 ล้านดอลลาร์สหราชอาณาจักร (USD Millions) ทำให้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นแหล่งรวมทุนที่สำคัญของนักลงทุน และผู้ประกอบการทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ และมีบทบาทที่สำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุน ผ่านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) (อัญชลี และศิลป์พร, 2560) นอกจากนี้ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้กำหนดดัชนีราคาหุ้น (SET 100) คำนวณจากมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาน้ำ准อย่างน้อย 5,000 ล้านบาท และมีสัดส่วนการกระจายหุ้นอย่างน้อย 20 % มาเป็นแนวทางในการกำหนดเงื่อนไขการคัดเลือก ซึ่งเป็นหุ้นที่มีปัจจัยพื้นฐานดี มีอัตราการเติบโตของบริษัทอย่างต่อเนื่อง นำมาเป็นตัวแทนของหุ้นตลาดหลักทรัพย์ได้ ผู้วิจัยจึงคาดว่าผลงานวิจัยนี้

จะทำให้มีหลักฐานเชิงประจักษ์ที่จะแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของกลไกการกำกับดูแลกิจการว่าจะส่งผล
กับคุณภาพกำไรหรือไม่และเพื่อให้นักลงทุนหรือผู้เข้าชมการเป็นเกิดความระมัดระวังในการวิเคราะห์การเงิน

บททวนวรรณกรรม

การกำกับดูแลกิจการเริ่มมีบทบาทสำคัญ สืบเนื่องจากปัญหาทางด้านตัวแทนที่เกิดจากความขัดแย้งทาง
ผลประโยชน์ระหว่างผู้บริหาร และผู้ถือหุ้น เป็นเหตุให้ผู้บริหารเกิดแรงจูงใจเลือกใช้วิธีการทางบัญชี
เพื่อบริหารกำไร ส่งผลให้การเงินและตัวเลขทางบัญชีไม่มีคุณภาพ ดังนั้น การลดปัญหาความขัดแย้ง
ดังกล่าวลงได้จำเป็นต้องอาศัยกลไกการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งเป็นกลไกสำคัญช่วยลดความไม่แน่นอนและ
ความไม่เท่าเทียมกันของข้อมูล กำกับดูแลให้เป็นไปตามเป้าหมาย อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
โดยสามารถอธิบายด้วยทฤษฎีต่อไปนี้

1. ทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory)

จากการศึกษางานวิจัยในอดีตพบว่างานวิจัยส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับกลไกการกำกับดูแล
กิจการได้กล่าวถึงทฤษฎีตัวแทนของ Jensen, M. C. and Meckling, W. H. (Jensen, M. C. and
Meckling, W. H., 1976) โดยทฤษฎีดังกล่าวเน้นอธิบายลึกความสัมพันธ์ของสัญญาระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย
คือ 1) ตัวการ หรือเจ้าของกิจการ (Principal) และ 2) ตัวแทน หรือผู้บริหาร (Agent) ทฤษฎีนี้มองว่า
มนุษย์ทุกคนในองค์กรย่อมมีแรงผลักดันที่จะทำเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัวด้วยกันทั้งสิ้น ดังนั้น ผู้บริหาร
หรือฝ่ายจัดการจะพยายามหาหนทางในการสร้างมูลค่าสูงสุดให้กับกิจการ ก็ต่อเมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่า
หนทางนั้นเอื้ออำนวยกว่ารายผลประโยชน์ให้กับตนเอง ซึ่งสมมติฐานที่อยู่เบื้องหลังทฤษฎีการเป็นตัวแทน คือ
ตัวการ หรือเจ้าของกิจการ (Principal) กับตัวแทน หรือผู้บริหาร (Agent) ต่างมีความขัดแย้งทางด้าน¹
ผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน (McColgan, P., 2001) โดยปัญหาของตัวแทนเกิดจากสาเหตุ ดังนี้

1) Moral Hazard คือ ปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารบริหารงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของ
ตนเองเป็นหลัก

2) Earnings Retention คือ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับขนาดของกิจการด้วยการหักกำไรสะสมของบริษัท
โดยผู้บริหารจะใช้ประโยชน์จากการหักกำไรสะสม การใช้เงินโดยนัยโครงสร้างเงินทุนที่เป็นแหล่งเงินทุนภายใต้
(กำไรสะสม) มากกว่าการหักกำไรเหล่านี้ เนื่องจากภายนอก (เจ้าหนี้) เพื่อลดภาระดูแลตรวจสอบการบริหารงาน
จากบุคคลภายนอก ซึ่งการใช้โครงสร้างเงินทุนดังกล่าวนั้น ทำให้ผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นในรูปเงินปันผลลดลง

3) Time Horizon คือ ปัญหาที่เกิดจากระยะเวลา โดยผู้บริหารจะคำนึงถึงระยะเวลาในช่วง
ที่ตนได้บริหารงานอยู่ภายใต้บริษัทเท่านั้น จึงทำให้ผู้บริหารมักจะลงทุนในโครงการระยะสั้นมากกว่า
โครงการระยะยาว แม้ว่าโครงการนั้นจะได้ผลตอบแทนสูงกว่า

4) Risk Aversion คือ ปัญหาที่เกิดจากความขัดแย้งในพฤติกรรมการยอมรับความเสี่ยง
จากการลงทุนของผู้บริหารและผู้ถือหุ้น ซึ่งเกิดจากค่าตอบแทนที่ผู้บริหารจะได้รับนั้นไม่ได้ชั้นอยู่กับผล
การดำเนินงานของบริษัท ผู้บริหารได้รับเพียงผลตอบแทนที่เป็นเงินเดือนเท่านั้น โดยเงินเดือนจะเป็น
จำนวนคงที่

ดังนั้น หากกิจการต้องการลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างตัวการและตัวแทน จะเป็นต้องอาศัย
กลไกการสอดส่องดูแลกิจการ ประกอบด้วย โครงสร้างคณะกรรมการบริษัท ค่าตอบแทนผู้บริหาร
ISSN 2672-9342 (Online)

โครงการสร้างการถือหุ้นและความเสี่ยงทางการเงิน ซึ่งเป็นกลไกการกำกับดูแลกิจการภายใต้หลักคุณในผลกระทบต่อผู้บริหารที่เลือกใช้วิธีการทำงานบัญชีเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง

2. ທຄ່າວິ Positive Accounting

Watts, R. and Zimmerman, J. L. (Watts, R. and Zimmerman, J. L., 1986) กล่าวถึงแนวคิดของแรงจูงใจที่ทำให้ผู้บริหารตัดสินใจเลือกใช้วิธีการทำงานบัญชีในการบริดเบือนข้อมูลทางการบัญชีที่แท้จริง ได้แก่ 1) สมมติฐานผลตอบแทนของฝ่ายบริหาร (Bonus Plan Hypothesis) 2) สมมติฐานหนี้สินต่อทุน (Debt/Equity Hypothesis) และ 3) สมมติฐานต้นทุนทางการเมือง (Political Cost Hypothesis) ซึ่งในส่วนของสมมติฐานแรกเป็นแนวคิดที่อธิบายเกี่ยวกับการที่ผู้บริหารต้องการให้ผลกำไรทางบัญชีของกิจการในวงปัจจุบันสูงขึ้น จึงบันทึกเลื่อนการรับรู้รายได้ของในอนาคตมาบันทึกเป็นรายได้ในวงปัจจุบันแทน เพราะผู้บริหารมีแรงจูงใจที่จะได้รับผลตอบแทนของผู้บริหารเองและผลกระทบที่เกิดจากลัญญาการหักยืมเงิน ล่วนสมมติฐานสุดท้ายนั้นเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการที่ผู้บริหารมีแรงจูงใจในการเลื่อนการบันทึกกำไรในวงปัจจุบันไปบันทึกกำไรในอนาคตแทน อาจเกิดจากกระบวนการทางการเมืองที่อาจส่งผลกระทบต่อ กิจการ ผู้บริหารจึงเลือกใช้วิธีการทำงานบัญชีที่จะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่กิจการ (นิพัฒน์ และคณะ, 2555)

ดังนั้น พฤติกรรมของผู้บริหารในการจ่ายโภคภาระผ่านการเลือกใช้นโยบายการบัญชีในสถานการณ์ที่แตกต่างกันไปตามสมมติฐานข้างต้น อันส่งผลให้คุณภาพของกำไรที่แสดงในงบการเงินของบริษัทขาดคุณสมบัติการเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจจึงเป็นปัญหาหนึ่งของความชัดเจันทางผลประโยชน์ระหว่างตัวการและตัวแทน ซึ่งการลดพฤติกรรมดังกล่าวลงได้นั้น จะเป็นต้องมีกลไกในการกำกับดูแลและติดตาม (Monitoring Devices) การดำเนินงานของตัวแทน เช่น การแบ่งแยกหน้าที่และการเพิ่มสัดส่วนคณะกรรมการอิสระ ช่วยควบคุมตัวแทนให้สามารถดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ของตัวการ

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพยายาม

ในประเทศไทยและอเมริกา แนวคิดคุณภาพกำไรโดยเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายในช่วงปลายคริสต์ศตวรรษที่ 20 และในตอนต้นปี พ.ศ. 1970 (Ayres, F. L., 1994) หนึ่งในบรรดาผู้สนับสนุนแนวคิดคุณภาพกำไรที่เป็นที่รู้จักกันดี คือ Thornton, L. O'Grove (วงศ์กิตติ์, 2543) ซึ่งได้ตีพิมพ์หนังสือชื่อว่า "Quality of Earnings" หนังสือเล่มนี้ได้ให้ข้อแนะนำแก่ผู้ลงทุนเกี่ยวกับการวิเคราะห์องค์ประกอบต่าง ๆ ของกำไรในรายละเอียด ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการประเมินระดับของความมีเสถียรภาพของตัวเลขกำไรที่แต่ละกิจการจัดทำขึ้น จากการศึกษาพบว่ามีนักวิจัยได้กล่าวถึงคุณภาพกำไรไว้หลากหลาย เช่น Entwistle, G. M. and Phillips, F. (Entwistle, G. M. and Phillips, F., 2003) กล่าวว่าคุณภาพกำไรจะเป็นวัตถุประสงค์หลักของการเงินที่ให้ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและความเชื่อถือได้ต่อผู้ใช้งานการเงิน ในขณะที่ Dechow, P. M. (Dechow, P. M., 1994) กล่าวว่า กำไรเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับผู้ส่วนได้เสียจำนวนมาก เพราะเป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัท เพราะว่า�ักลงทุนและผู้บริหารใช้กำไรเป็นหนึ่งในแนวทางในการระบุและประเมินโอกาสในการลงทุน ซึ่งเป็นคำกล่าวที่สอดคล้องกับ Schipper, K. and Vincent, L. (Schipper, K. and Vincent, L., 2003) ที่สนับสนุนว่าคุณภาพกำไรและคุณภาพของรายงานทางการเงินเป็นที่สนใจแก่ผู้ที่ใช้งานทางการเงินเพื่อวัตถุประสงค์ในการตัดสินใจทำสัญญาและการลงทุน สรุปได้ว่า คุณภาพกำไรเป็นกำไรที่เกิดจากการประมวลผลกิจการอย่างต่อเนื่องและเกิดจากการดำเนินงานอย่างแท้จริง ซึ่งคุณภาพกำไรเป็นคุณลักษณะหนึ่งที่สำคัญของรายงานทางการเงินที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัทซึ่งเกี่ยวข้องและให้ประโยชน์ต่อการตัดสินใจต่อผู้ใช้งานการเงิน

เนื่องจากตัวเลขกำไรที่แสดงอยู่ในงบกำไรขาดทุนของบริษัทเป็นตัวเลขที่เกิดจากการบันทึกบัญชีตามเกณฑ์คงค้าง ซึ่งเป็นการบันทึกบัญชีสำหรับรายการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในงวดที่ใกล้เคียงกัน โดยไม่สนใจว่าจะได้รับเงินสด หรือลิ้งเทียบเท่าเงินสดหรือไม่รวมทั้งไม่สนใจว่าจะได้จ่ายเงินสด หรือลิ้งเทียบเท่าเงินสดออกไปจากบริษัทหรือไม่ ดังนั้นกำไรที่รายงานนี้จึงได้รวมรายการคงค้างไว้ด้วย โดยรายการคงค้างแบ่งเป็น 2 ประเภทด้วยกันคือ

1) รายการคงค้างจากการดำเนินงานปกติ (Non-Discretionary Accruals) เป็นรายการรวมรายการคงค้างที่เกิดขึ้นตามภาวะเศรษฐกิจและการดำเนินธุรกิจปกติ ซึ่งเป็นรายการคงค้างที่ไม่สามารถควบคุมได้

2) รายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้บริหาร (Discretionary Accruals) คือ รายการคงค้างที่ผู้บริหารใช้คุณภาพในการเลือกใช้ประโยชน์ หรือวิธีทางการบัญชีตามเกณฑ์คงค้างในการบันทึกหรือรับรู้เหตุการณ์ทางบัญชี ซึ่งเป็นรายการคงค้างที่ควบคุมได้

รายการคงค้างเป็นตัวแทนที่ดีของคุณภาพกำไร (Schipper, K. and Vincent, L., 2003) เนื่องจากหากการคงค้างเป็นรายการที่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้บริหารมากเกินไปหรือมีการจัดการกำไรมากเกินไปอาจล่วงผลให้ผู้ใช้ข้อมูลเช้าใจผิดเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัท หรือแสดงถึงการใช้ตัวเลขทางการบัญชีเพื่อให้ได้ผลตอบแทนตามที่ผู้บริหารต้องการ (Healy, P. M. and Wahlen, J. M., 1999) ดังนั้นมีการจัดการกำไรของผู้บริหารผ่านรายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของบริษัท คุณภาพของกำไรจะลดลง จึงมีงานวิจัยที่นำตัวแบบของการจัดการกำไรที่ใช้ทดสอบรายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้บริหารมาใช้ศึกษาคุณภาพกำไร จากการศึกษาของ Dechow, P. M., Sloan, R. G., and Sweeney, A. (Dechow, P. M. et al., 1995) พบว่า ตัวแบบของ Cross-Sectional Modified Jones Model สามารถใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bartov, E., Gui, F. A., and Tsui, J. S. L. (Bartov, E. et al., 2001) ที่พนตัวแบบ Cross-Sectional Jones Model และ Cross-Sectional Modified Jones Model มีความน่าเชื่อถือในการทดสอบรายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้บริหารได้มากกว่าตัวแบบอื่น ๆ ตัวแบบในการคำนวณมีดังนี้

ตัวแบบที่ 1 คำนวณรายการคงค้างรวมตามแนวทางงบดุล

TA_t	= $\Delta CA_t - \Delta Cash_t - \Delta CL_t + \Delta DCL_t - DEP_t$
TA_t	= รายการคงค้างรวม ณ ปีที่ t
ΔCA_t	= การเปลี่ยนแปลงของลินทรัพย์หมุนเวียน ณ ปีที่ t
$\Delta Cash_t$	= การเปลี่ยนแปลงของเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ณ ปีที่ t
ΔCL_t	= การเปลี่ยนแปลงของหนี้ลินหมุนเวียน ณ ปีที่ t
ΔDCL_t	= การเปลี่ยนแปลงของภาระหนี้ลินในหนี้ลินระยะยาวที่ครบกำหนด ชำระภายใน 1 ปี ณ ปีที่ t
DEP_t	= ค่าเสื่อมราคา และค่าใช้จ่ายตัดจำหน่าย ณ ปีที่ t

ตัวแบบที่ 2 คำนวณรายการคงค้างรวมตามแนวทางงบกระแสเงินสด

$$\begin{aligned}
 TA_t &= NI_t - CFO_t \\
 TA_t &= \text{รายการคงค้างรวม ณ ปีที่ } t \\
 NI_t &= \text{กำไรสุทธิ ณ ปีที่ } t \\
 CFO_t &= \text{กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน ณ ปีที่ } t
 \end{aligned}$$

ทั้งนี้ตัวแบบ Cross-Sectional Modified Jones 1991 Model ตัวแบบที่ 2 ในการคำนวณรายการคงค้างรวมตามแนวทางงบกระแสเงินสดสามารถลดความผิดพลาดในการประมาณการรายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้บริหาร จากงานวิจัย Collins, D. W. and Hribar, P. (Collins, D. W. and Hribar, P., 2002) ได้ทำการวิจัยโดยใช้การประมาณการของรายการคงค้างรวมเปรียบเทียบกันระหว่างตัวแบบที่ 1 ตามแนวทางงบดุลและตัวแบบที่ 2 ตามแนวทางงบกระแสเงินสด จากการทดสอบพบว่า ตัวแบบที่ 1 ตามแนวทางงบดุลมีความผิดพลาดสูง และทำให้ผลการวิเคราะห์ความถูกต้องที่ใช้ในการคำนวณรายการคงค้างจากการดำเนินงานและรายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้บริหารไม่ถูกต้อง โดยงานวิจัยที่ใช้วิธีการตั้งกล่าวในการคำนวณตามตัวแบบที่ 2 ตามแนวทางงบกระแสเงินสด เช่น Al-Rassas, H. A. and Kamardin, H. (Al-Rassas, H. A. and Kamardin, H., 2015) และนิพัฒน์ โพธิ์วิจิตร พิรุณ ใบโลวัส และฐิติมา สิทธิพงษ์พาณิช (นิพัฒน์ และคณะ, 2555) เป็นต้น

จากรอบกรรมที่ได้กล่าวถึงข้างต้น กลไกการกำกับดูแลกิจการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพกำไรเมื่อ กิจการมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี สามารถลดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของผู้บริหารลงได้ เพราะมีกลไกการกำกับดูแลกิจการที่ประกอบด้วย คณะกรรมการบริษัทช่วยในการสอดส่องดูแลกิจการให้ผู้บริหารดำเนินงานไปตามเป้าหมายของผู้เป็นเจ้าของกิจการ และกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมเพื่อลดแรงจูงใจที่ผู้บริหารจะทำเพื่อผลประโยชน์ส่วนตน ทำให้กำไรของกิจการเป็นกำไรที่มีคุณภาพ อันเกิดจากผลการดำเนินงานปกติของกิจการและปราศจากการตกแต่งบัญชี

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลไกการกำกับดูแลกิจการกับคุณภาพกำไรด้วยวิธี Cross-Sectional Modified Jones 1991 Model ตัวแบบที่ 2 ตามแนวทางงบกระแสเงินสดสำหรับเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพกำไร สำหรับกลไกการกำกับดูแลกิจการภายในกิจการ ประกอบด้วยกลไกจำนวน 8 ตัวแปร ได้แก่

1. จำนวนคณะกรรมการบริษัท จากทฤษฎีตัวแทนกล่าวว่า การแต่งตั้งคณะกรรมการบริษัทเพื่อทำหน้าที่สอดส่องดูแลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ช่วยในการถ่วงดุลอำนาจของผู้บริหาร โดยจำนวนคณะกรรมการบริษัทเป็นสิ่งสำคัญที่บ่งบอกถึงประสิทธิภาพของความเป็นอิสระของคณะกรรมการบริษัทดังเช่นงานวิจัยของ Johl, S. K., Kaur, S., and Cooper, B. J. (Johl, S. K. et al., 2015) พบความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานและ จินดาวรรณ แก้วขาว (จินดาวรรณ, 2557) พบว่าขนาดของคณะกรรมการบริษัทมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพกำไร อย่างไรก็ตามจากการศึกษาทฤษฎีและตามหลักการกำกับดูแลกิจการ จำนวนคณะกรรมการที่เหมาะสมจะทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพเพิ่มผลให้ผลการดำเนินงานของกิจการดี จึงตั้งสมมติฐานงานวิจัย ดังนี้

H1_a จำนวนคณะกรรมการบริษัทมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพกำไร

2. คณะกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร จากทฤษฎีตัวแทนปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างตัวการและตัวแทนสามารถทำให้ลดลงได้ หากคณะกรรมการบริษัทส่วนใหญ่ประกอบด้วยคณะกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารเพริ่งมือในการสอดส่องคุ้มครองบุคลากร ที่มีประวัติผลลัพธ์รับคณะกรรมการบริษัท (Fama, E. F. and Jensen, M. C., 1983) เหตุที่เป็นเช่นนี้ เพราะในการทำหน้าที่สอดส่องคุ้มครองบุคลากรจะต้องสูงของบริษัทนั้น คณะกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร จะทำให้มั่นใจถึงการไม่ว่ามีมือก่อการผิดกฎหมายหรือทำลายผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นบริษัทเพื่อคณะกรรมการ เหล่านี้มีแรงจูงใจที่จะพัฒนาชื่อเสียงของตนในการเป็นมืออาชีพเกี่ยวกับการควบคุมการตัดสินใจ ที่ถูกต้องของผู้บริหาร ดังเช่นผลงานวิจัยในอดีต ภานุพงษ์ โมกไธสง (ภานุพงษ์, 2556) พบว่า คณะกรรมการมีความเป็นอิสระจากการควบคุมโดยผู้บริหาร ลั่งผลให้ก่อให้มีคุณภาพ Dalhat, M. H. (Dalhat, M. H., 2014) พบว่าความเพิ่มสัดส่วนของกรรมการอิสระในคณะกรรมการเพื่อช่วยตรวจสอบ การบริหารงานและ วรรณพร ศิริทิพย์ (วรรณพร, 2555) พบว่าคณะกรรมการที่มีความเป็นอิสระจะทำให้ แนวโน้มในการตัดต่อตัวเลขของผลกำไรลดลง ซึ่งจะทำให้ก่อให้มีคุณภาพมากขึ้น แต่ก็มีบางงานวิจัยที่พบ ความล้มพันธ์ที่ไม่สอดคล้องกับทฤษฎี เช่นงานวิจัยของ นฤมล ล้อพงศ์พิบูลย์ (นฤมล, 2554) พบว่า กรรมการอิสระที่ไม่ได้รับผลประโยชน์จากการ อาจทำให้ไม่ทุ่มเทในด้านการทำงานเท่าที่ควร อย่างไรก็ตาม ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในบริษัทจากการศึกษาทฤษฎีตัวแทนต้องอาศัยกรรมการที่ไม่ใช่ผู้บริหาร หรือเป็นบุคคลภายนอกซึ่งโดยปกติกรรมการเหล่านี้จะมาจากองค์กรขนาดใหญ่ที่มีความเชี่ยวชาญ เป็นอิสระ รักษาหน้าที่ และมีอำนาจตามกฎหมาย ดังนั้นคณะกรรมการภายนอกจึงเป็นกลไกสำคัญของการกำกับดูแล ที่มีศักยภาพที่จะลดปัญหาตัวแทน (Agency Costs) และปักป้องผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น จึงต้องสมมติฐาน งานวิจัย ดังนี้

H1_b คณะกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารมีความล้มพันธ์เขิงบวกกับคุณภาพกำไร

3. ประธานกรรมการบริษัทและประธานกรรมการบริหารเป็นบุคคลเดียวกัน การลดปัญหาตัวแทนอีกประการหนึ่งที่ต้องมีการสร้างความถ่วงคุณลักษณะเจ้าของหุ้น คณะกรรมการและฝ่ายจัดการ แต่หาก ประธานกรรมการและประธานกรรมการบริหารเป็นบุคคลเดียวกันจะทำให้ขาดความเป็นอิสระของคณะกรรมการในการปฏิบัติงานและความสามารถในการควบคุมของคณะกรรมการ ดังเช่นผลงานวิจัยของ Pi, L. and Timme, S. G. (Pi, L. and Timme, S. G., 1993) พบว่า องค์กรที่ซื้อขายและประธาน คณะกรรมการไม่ได้ดำรงตำแหน่งเป็นบุคคลเดียวกันจะประสบความสำเร็จมากกว่า และ Daghsni, O., Zouhayer, M., and Mbarek, K. B. H. (Daghsni, O. et al., 2016) พบว่าประธานกรรมการและ ซื้อขายเป็นบุคคลคนเดียวกันอาจส่งผลกระทบต่อการ เนื่องจากผู้บริหารมีอำนาจในการตัดสินใจในการ ดำเนินงานเพียงคนเดียว แต่ก็มีบางงานวิจัยที่พบความล้มพันธ์ที่ไม่สอดคล้องกับทฤษฎีเช่นงานวิจัยของ ภานุพงษ์ โมกไธสง (ภานุพงษ์, 2556) ไม่พบความล้มพันธ์ระหว่างประธานผู้บริหารเป็นบุคคลเดียวกับ ประธานคณะกรรมการบริษัทกับคุณภาพกำไร อย่างไรก็ตามจากการศึกษาทฤษฎีตัวแทนและหลักการกำกับ ดูแลกิจการที่ได้ได้ลับสนับสนุนให้แบ่งแยกตำแหน่งประธานกรรมการบริษัทและประธานกรรมการบริหาร จึงต้องสมมติฐานงานวิจัย ดังนี้

H1_c ประธานกรรมการบริษัทและประธานกรรมการบริหารเป็นบุคคลเดียวกันมีความล้มพันธ์เขิงลบกับคุณภาพกำไร

4. ค่าตอบแทนผู้บริหารและคณะกรรมการ การจ่ายค่าตอบแทนผู้บริหารช่วยลดปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างตัวการและตัวแทน เนื่องจากเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้บริหารตัดสินใจดำเนินการที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นทั้น และเป็นข้อกฎหมายและกำลังใจให้เกิดการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ดังเช่นงานวิจัยของ ปทุมฯ วรรณะ (ปทุมฯ, 2554) พบว่าการกำหนดค่าตอบแทนของผู้บริหารตามผลการดำเนินงานจะทำให้กำไรมากขึ้นของบริษัทสูงขึ้นและ ยุวดี เครือรัฐติภัล (ยุวดี, 2556) พบว่าการที่ผู้บริหารได้รับค่าตอบแทนจะทำให้เกิดแรงจูงใจในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ แต่ก็มีบางงานวิจัยที่พบความล้มเหลวที่ไม่สอดคล้องกับทฤษฎี เช่นงานวิจัยของ ชลลดาภรณ์ คำเขื่อน ชาญณรงค์ เปื่อยรักษ์ และ อุทุมพร พ่วงพันธ์ (ชลลดาภรณ์ และคณะ, 2558) พบว่าค่าตอบแทนผู้บริหารมีความล้มเหลวในทิศทางตรงกันข้ามกับผลการดำเนินงาน เนื่องจากการจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้บริหารที่สูงเกินไปจะทำให้ผู้บริหารขาดความกระตือรือร้นและขาดประสิทธิภาพในการบริหารงาน อย่างไรก็ตามจากการศึกษาการจ่ายค่าตอบแทนผู้บริหารและคณะกรรมการควรเพียงพอที่จะรักษาผู้บริหารและคณะกรรมการที่มีคุณภาพไว้ โดยกำหนดหลักเกณฑ์หรือนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม จึงต้องสมมติฐานงานวิจัย ดังนี้

H2 ค่าตอบแทนของผู้บริหารและคณะกรรมการมีความล้มเหลวหากบวกกับคุณภาพกำไร

5. สัดส่วนการถือหุ้นของผู้บริหารและคณะกรรมการ จากทฤษฎีด้วยแทนกล่าวว่า ผู้บริหารที่มีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของกิจการ โดยมีสัดส่วนการถือหุ้นมากขึ้นจะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของตัวแทนลงได้ ทำให้ผู้บริหารเกิดแรงจูงใจในการจัดการกำไรลดลงเพื่อการที่ผู้บริหารมีสัดส่วนการถือหุ้นมากขึ้นจะเกิดแรงจูงใจในการสร้างมูลค่าสูงสุดให้กับกิจการ เนื่องจากตนเป็นหนึ่งในผู้ถือหุ้น ดังเช่นผลงานวิจัยในอดีตของ Hutchinson, M. and Gul, F. (Hutchinson, M. and Gul, F., 2004) พบว่าการที่ผู้บริหารมีสัดส่วนการถือหุ้นสูง มักจะดำเนินการเพื่อผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและบงกช ตั้งใจระดับปี (บงกช, 2556) พบว่าสัดส่วนการถือหุ้นของผู้บริหารและคณะกรรมการ มีสัดส่วนโดยเฉลี่ยไม่สูงมาก อาจเกิดจากการจ้างผู้บริหารมืออาชีพเข้ามาดำเนินงาน แต่ก็มีบางงานวิจัยที่พบความล้มเหลวที่ไม่สอดคล้องกับทฤษฎีเช่นงานวิจัยของ รสจิรินทร์ กุลครีสอน (รสจิรินทร์, 2552) สัดส่วนการถือหุ้นของกรรมการบริษัทและผู้บริหาร ไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพกำไรของบริษัท อย่างไรก็ตามจากการศึกษาทฤษฎีด้วยแทน การที่ผู้บริหารและคณะกรรมการมีสัดส่วนการถือหุ้นมากขึ้นจะทำให้เกิดแรงจูงใจในการดำเนินการสร้างมูลค่าสูงสุดให้แก่กิจการเนื่องจากการที่ผู้บริหารมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ นั่นของการ จึงต้องสมมติฐานงานวิจัย ดังนี้

H3_a สัดส่วนการถือหุ้นของผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารมีความล้มเหลวหากบวกกับคุณภาพกำไร

6. สัดส่วนการถือครองหุ้นของผู้ถือหุ้นต่างชาติ จากทฤษฎีด้วยแทนการที่ผู้บริหารเป็นชาวต่างชาติ มีสัดส่วนการถือหุ้นในกิจการจะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของตัวแทนเนื่องจากผู้บริหารต่างชาติอาจมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างผลประโยชน์ให้กับผู้ถือหุ้น ทำให้การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าด้วยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ทำให้ผลการดำเนินงานดี ดังเช่นงานวิจัยของ Srinidhi, B., Gul, F. A., and Tsu, J. (Srinidhi, B. et al., 2011) พบว่าบริษัทที่มีสัดส่วนการถือหุ้นเป็นชาวต่างชาติมีความรู้ที่หลากหลายทำให้เกิดประสิทธิภาพในการกำกับดูแลและติดตามมากขึ้นเพราะผู้ถือหุ้นต่างชาติมีความรู้ที่หลากหลาย

จากสภาพแวดล้อมในต่างประเทศและนำทักษะต่าง ๆ มาปรับใช้ในการติดตามการทำงานได้ดี แต่ก็มีบางงานวิจัยที่พบความสัมพันธ์ที่ไม่สอดคล้องกับทฤษฎีเช่นงานวิจัยของ นฤมล ล้อพงศ์ไพฑูรย์ (นฤมล, 2554) พบว่าบริษัทที่ถือหุ้นโดยชาวต่างชาติที่ไม่ได้อยู่ในประเทศไทย อาจทำให้การตรวจสอบการบริหารงานของผู้บริหารเป็นไปได้ยาก อย่างไรก็ตามจากการศึกษาทฤษฎีตัวแทน ผู้บริหารต่างชาติที่มีสัดส่วนการถือหุ้นในกิจการจะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของตัวแทนลงได้ เนื่องจากมีมุมมองที่จะสร้างผลประโยชน์สูงสุดให้กับกิจการ เช่นเดียวกับผู้ถือหุ้น จึงตั้งสมมติฐานงานวิจัย ดังนี้

H3_b สัดส่วนการถือครองหุ้นของผู้ถือหุ้นต่างชาติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพกำไร

7. สัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ จากทฤษฎีตัวแทนเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างตัวการซึ่งเป็นเจ้าของกิจการแต่ไม่ได้ควบคุมกิจการกับตัวแทนซึ่งไม่ได้เป็นเจ้าของกิจการแต่ได้รับอำนาจให้บริหารงานแทนเจ้าของกิจการ เมื่อตัวแทนมีอำนาจบริหารกิจการแทนเจ้าของจึงบริหารงานเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองซึ่งทำให้เจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้นเสียผลประโยชน์ ซึ่งในกิจการที่ผู้ถือหุ้นแต่ละรายถือหุ้นในสัดส่วนที่น้อย (*Dispersed Ownership*) จึงไม่มีแรงจูงใจที่จะควบคุมการใช้อำนาจ ของฝ่ายจัดการได้ซึ่งเป็นการทำให้ปัญหาตัวแทนมีมากขึ้น ซึ่งตรงกันข้ามกับการรวมตัวของผู้ถือหุ้น (*Concentrated Ownership*) ที่สามารถควบคุมการใช้อำนาจของตัวแทนให้เป็นไปในทางที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ถือหุ้นได้ และนอกจากนี้เมื่อผู้ถือหุ้นมีสัดส่วนในบริษัทมากยิ่งมีแรงจูงใจในการบริหารและควบคุมกิจการ กล่าวคือ บุคคลที่มีสิทธิในสินทรัพย์ของตน รวมทั้งสิทธิในผลประโยชน์ที่จะได้รับจากสินทรัพย์ของตนมากขึ้นเท่าใด บุคคลนั้นจะใช้ผลประโยชน์จากสินทรัพย์ของตนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นการรายงานผลกำไรโดยผู้บริหารจึงมีคุณภาพมากขึ้นเนื่องจากได้รับอิทธิพลจากผู้ถือหุ้นรายใหญ่นั่นเอง Fama, E. F. and Jensen, M. C. (Fama, E. F. and Jensen, M. C., 1983) พบว่า กิจการที่มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่จะทำให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานเนื่องจากมีความผูกพันกิจการ จึงคำนึงถึงผลประโยชน์ของกิจการ และ สุนណภูนันท์ ธีระวนิชตระกูล (สุนណภูนันท์, 2553) พบว่าสัดส่วนของผู้ถือหุ้นสามัญที่ถือโดยผู้ถือหุ้นรายใหญ่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับรายการคงค้างซึ่งใช้คุณภาพนิจของผู้บริหาร กล่าวคือ ผู้ถือหุ้นสามัญที่ถือโดยผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในจำนวนที่สูง มีอำนาจในการปลดผู้บริหารที่ล่อไปในทางทุจริตได้ง่าย ทำให้การจัดการกำไรลดลง แต่ก็มีงานวิจัยที่พบความสัมพันธ์ที่ไม่สอดคล้องกับทฤษฎีเช่นงานวิจัยในอดีต วรรณพร ศิริพิทย์ (วรรณพร, 2555) พบว่าสัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่เพิ่มขึ้นทำให้แนวโน้มการจัดการกำไรเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามในบริบทของบริษัทจดทะเบียนในประเทศไทย จากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีโครงสร้างการถือหุ้นของบริษัทที่มีการกระจายตัวสูง โดยผู้ถือหุ้นรายใหญ่ที่ถือหุ้นสูงสุด 5 อันดับแรก หากนำมารวมกันจะทำให้อำนาจการถือหุ้นเกินกว่ากึ่งหนึ่งของหุ้นทั้งหมด ซึ่งลักษณะเช่นนี้ตามทฤษฎีมาการลดปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ตามทฤษฎีตัวแทนได้ดังที่กล่าวไว้ข้างต้น จึงตั้งสมมติฐานงานวิจัย ดังนี้

H3_c สัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพกำไร

8. ความเสี่ยงทางการเงิน จากทฤษฎีตัวแทน ด้านการจัดหากำไรลงทุนที่มาจากการก่อหนี้จะทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากกว่ามาจากการก่อหนี้ของกิจการ เนื่องจากผลประโยชน์ทางด้านภาษี และก่อให้เกิดการตรวจสอบจากบุคคลภายนอกเพื่อกิจการส่วนใหญ่กู้ยืมเงินมาลงทุนจากเจ้าหนี้

ทำให้เจ้าหนึ่งต้องเข้ามาควบคุมคุณแล้วให้ลูกหนึ่งแสดงข้อมูลของผลการดำเนินงานที่แท้จริงเพื่อลดความเสี่ยงจากการให้กู้ยืมเงิน ล่งผลให้ลูกหนึ่งมีการจัดการกำไรลดลงหากต้องการก่อหนี้เพิ่ม ทำให้คุณภาพกำไรสูงขึ้น ดังเช่นงานวิจัยของ อัญญันรี แซ่ปิ้ง (อัญญันรี, 2557) พบร่วมบริษัทมีภาระหนี้ลินมากขึ้น ส่งผลให้บริษัทถูกจำกัดความสามารถในการลงทุนจากเจ้าหนึ่งสำหรับโครงการที่มีผลตอบแทนสูง เนื่องจากการลงทุนในโครงการดังกล่าวอยู่ในระดับความเสี่ยงสูง เช่นกัน Liu, G., Sun, J., and Lan, G. (Liu, G. et al., 2011) พบร่วมผู้บริหารมีแรงจูงใจในการตัดสินใจลงทุนที่ต้องการได้รับผลตอบแทนสูงและมีความเสี่ยงต่ำ แต่เมื่อเจ้าหนึ่งรายใหญ่ของบริษัทสามารถกำหนดคุณและให้บริษัทแสดงผลการดำเนินงานที่แท้จริงก่อนการอนุมัติการกู้ยืมเงินของบริษัท และนิพัฒน์ โพธิ์วิจิตร พิรุณ ใบโลวัส และฐิติมา ลิทธิพงษ์พาณิช (นิพัฒน์ และคณะ, 2555) พบร่วมความเสี่ยงทางการเงินมีความล้มเหลวเชิงบวกต่อรายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของผู้บริหาร อย่างไรก็ตาม จากทฤษฎีดังกล่าว อาจกล่าวได้ว่าความเสี่ยงทางการเงินจะลดลงจากการตรวจสอบผลการดำเนินงานของเจ้าหนึ่งก่อนอนุมัติวงเงินการกู้ยืมเงินของลูกหนึ่ง ทำให้ผลกำไรของกิจการเป็นกำไรที่เกิดจากการดำเนินงานปกติของกิจการ จึงตั้งสมมติฐานงานวิจัย ดังนี้

H4 ความเสี่ยงทางการเงินมีความล้มเหลวเชิงลบกับคุณภาพกำไร

ตัวแปรควบคุม

งานวิจัยนี้ใช้ตัวแปรควบคุมเพื่อควบคุมผลกระทบจากปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องนอกเหนือจากตัวแปรที่ต้องการศึกษา ดังนี้

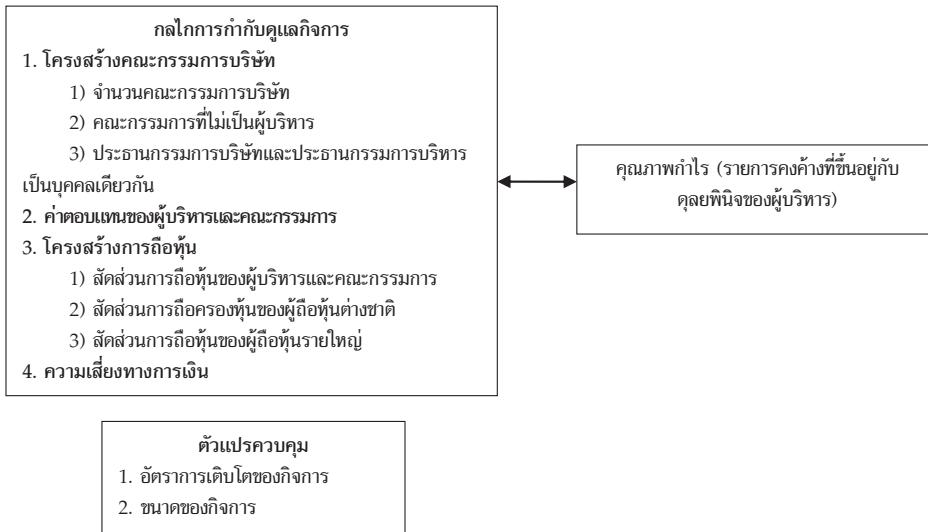
1. อัตราการเติบโตของกิจการ จากทฤษฎีดังกล่าวว่า ผู้บริหารมีแรงจูงใจในการได้รับผลตอบแทนจากการดำเนินงานของกิจการ ขึ้นอยู่กับอัตราการเติบโตของกิจการ ดังเช่น งานวิจัยของ Givoly, D., Hayn, C., and Katz, S. P. (Givoly, D. et al., 2009) พบร่วมอัตราการเจริญเติบโตของบริษัทส่งผลต่อกำไรที่มีเสถียรภาพของกำไร งานวิจัยของ Al-Rassas, H. A. and Kamardin, H. (Al-Rassas, H. A. and Kamardin, H., 2015) จากผลการศึกษาไม่พบความล้มเหลวระหว่างอัตราการเจริญเติบโตกับรายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของผู้บริหาร

2. ขนาดของกิจการ ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ ๓ ขนาดของกิจการมีความสำคัญต่อความเข้มงวดในการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการของตลาดหลักทรัพย์ จากงานวิจัยของ รakanต์ ชาติวงศ์ (รakanต์, 2560) พบร่วมความล้มเหลวเชิงลบกับค่าสัมบูรณ์ของการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของผู้บริหารและจากงานวิจัยของ วรกพ เลือพลาย (วรกพ, 2554) พบร่วมขนาดของกิจการมีความล้มเหลวเชิงลบกับค่าบริษัท

จากการศึกษาทฤษฎีและการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปกรอบแนวคิดงานวิจัยได้ดังนี้
กรอบแนวคิดงานวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ ใช้แหล่งข้อมูลทุติยภูมิที่ได้จากรายงานประจำปีและงบการเงิน แบบแสดงรายการ (56-1) ฐานข้อมูล SETSMART เป็นต้น ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิจัย ดังนี้

ประชาราช คือ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET 100 เป็นกลุ่มที่มีมูลค่าตลาด (Market Capitalization) สูง การซื้อขายมีสภาพคล่องสม่ำเสมอและมีสัดส่วนการถือหุ้นรายย่อยตามเกณฑ์ที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด ดังนั้น ดัชนี SET 100 จึงเป็นดัชนีที่สะท้อนภาพรวมของตลาดหุ้นไทยและสามารถเป็นตัวแทนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทั้งหมดได้

กลุ่มตัวอย่าง คือ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET 100 ยกเว้นบริษัทที่อยู่ในกลุ่มธนาคาร เงินทุนหลักทรัพย์ และประกันภัย เนื่องจากกลุ่มธุรกิจดังกล่าวมีโครงสร้างเงินทุนที่ต่างไปจากกลุ่มธุรกิจอื่น ครอบคลุมระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 – 2559 รวมทั้งสิ้น 230 ตัวอย่าง และตัดค่าผิดปกติออกจำนวน 21 ตัวอย่าง คงเหลือจำนวน 209 ตัวอย่าง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลไกการกำกับดูแลกิจการกับคุณภาพกำไร คือ เทคนิคivariate regression ทดสอบโดยใช้ชิงพหุ ซึ่งสามารถแสดงเป็นตัวแบบสมมติฐานที่ทดสอบด้วยการใช้สมการที่ (1) ได้ดังนี้

- สมการความสัมพันธ์ระหว่างกลไกการกำกับดูแลกิจการกับคุณภาพกำไร

$$\text{EarningsQ} = \beta_0 + \beta_1 \text{BSIZE} + \beta_2 \text{NonExeb} + \beta_3 \text{DuChair} + \beta_4 \text{Manrem} + \beta_5 \text{Mowner} + \beta_6 \text{Foren} + \beta_7 \text{Ownc} + \beta_8 \text{Lev} + \beta_9 \text{Growth} + \beta_{10} \text{Fsize} + \varepsilon \quad (1)$$

เมื่อ

<i>EarningsQ</i>	= คุณภาพกำไร
<i>BSIZE</i>	= จำนวนคณะกรรมการบริษัทจากแบบแสดงรายการประจำปี (56-1)
<i>NonExeb</i>	= จำนวนกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร / จำนวนคณะกรรมการทั้งหมด
<i>DuChair</i>	= เป็น 1 เมื่อประธานกรรมการบริษัทและประธานกรรมการบริหารเป็นบุคคลเดียวกัน และเป็น 0 เมื่อไม่ใช่
<i>Manrem</i>	= เงินเดือน โบนัส และค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่จ่ายเป็นเงินให้แก่ผู้บริหาร
<i>Mowner</i>	= เปอร์เซ็นต์การถือหุ้นของผู้บริหารและกรรมการในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1)
<i>Foren</i>	= เป็น 1 เมื่อบริษัทมีผู้ถือหุ้นที่มีอำนาจควบคุมเป็นบุคคลหรือกิจการต่างชาติเกินกว่าร้อยละ 25 และเป็น 0 เมื่อไม่ใช่
<i>Ownc</i>	= สัดส่วนการถือหุ้นที่เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่สูงสุด 5 อันดับแรก
<i>Lev</i>	= หนี้สินรวม/ลินทรัพย์รวม
<i>Growth</i>	= ยอดขายรวมของปีปัจจุบันลบด้วยยอดขายรวมในปีที่ผ่านมาแล้วหารด้วยยอดขายรวมในปีที่ผ่านมา
<i>Fsize</i>	= ค่าลอการิทึมธรรมชาติของลินทรัพย์รวม
ε	= ค่าความคลาดเคลื่อน

2. สมการคุณภาพกำไร ตัวแบบ Cross-Sectional Modified 1991 Jones

ขั้นตอนที่ 1 เริ่มจากการคำนวณรายการคงค้างรวมตามแนวทางงบกระแสเงินสด ดังสมการที่ (2)

$$TA_t = NI_t - CFO_t \quad (2)$$

ขั้นตอนที่ 2 นำผลที่คำนวณได้ในขั้นตอนที่ 1 มาประมาณค่าสัมประสิทธิ์ โดยใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุดและมีการหารด้วยลินทรัพย์รวมต้นงวด เพื่อเป็นการลดปัญหาความไม่คงที่ในความแปรปรวนของตัวคลาดเคลื่อน ดังสมการที่ (3)

$$\frac{TA_t}{A_{t-1}} = \alpha_1 \left(\frac{1}{A_{t-1}} \right) + \alpha_2 \left(\frac{\Delta REV_t}{A_{t-1}} \right) + \alpha_3 \left(\frac{PPE_t}{A_{t-1}} \right) + \varepsilon_t \quad (3)$$

ขั้นตอนที่ 3 คำนวณรายการคงค้างที่ไม่ได้ใช้คุลุยพินิจของผู้บริหาร ดังสมการที่ (4)

$$NDA_t = \alpha_1 \left(\frac{1}{A_{t-1}} \right) + \alpha_2 \left[\frac{(\Delta REV_t - \Delta REC_t)}{A_{t-1}} \right] + \alpha_3 \left(\frac{PPE_t}{A_{t-1}} \right) \quad (4)$$

ขั้นตอนที่ 4 คำนวณรายการคงค้างซึ่งใช้คุณภาพนิจของผู้บริหาร ดังสมการที่ (5)

$$DA_t = \left(\frac{TA_t}{A_{t-1}} \right) - NDA_t \quad (5)$$

โดยที่

- TA_t = รายการคงค้างรวม ณ ปีที่ t
- NI_t = กำไรสุทธิ ณ ปีที่ t
- CFO_t = กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน ณ ปีที่ t
- A_{t-1} = สินทรัพย์รวม ณ ปีที่ $t-1$
- ΔREV_t = การเปลี่ยนแปลงของรายได้จากการขายและบริการ ณ ปีที่ t
- ΔREC_t = การเปลี่ยนแปลงของลูกหนี้การค้า ณ ปีที่ t
- PPE_t = ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ ณ ปีที่ t
- α = ค่าสัมประสิทธิ์ของความล้มพันธ์ของตัวแปร
- DA_t = รายการคงค้างซึ่งใช้คุณภาพนิจของผู้บริหาร ณ ปีที่ t
- NDA_t = รายการคงค้างที่ไม่ได้ใช้คุณภาพนิจของผู้บริหาร ณ ปีที่ t
- = ค่าความคลาดเคลื่อน ณ ปีที่ t

ผลการวิจัย

การศึกษาความล้มพันธ์ระหว่างกลไกการกำกับดูแลกิจการกับคุณภาพกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ กลุ่ม SET 100 ได้มีการทดสอบเบื้องต้นของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร อิสระแต่ละคู่ ว่าเป็นไปตามข้อตกลงแล้วจึงสามารถวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยเทคนิค การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคุณ

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละคู่พบว่าตัวแปร อิสระมีความล้มพันธ์กันเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 8 คู่ แต่ความล้มพันธ์อยู่ในระดับไม่สูงมากนัก สังเกตจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระทุกคู่มีค่าน้อยกว่า 0.7 (คุกันยา, 2550) และจะไม่มีผลกระทบที่รุนแรงในการตีความหมายของผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

หลังจากที่ทำการตรวจสอบเบื้องต้นของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุและทดสอบว่าตัวแปรอิสระ ทุกตัวไม่ได้มีความล้มพันธ์จนเกิดปัญหา Multicollinearity โดยพิจารณาจากค่า VIF และ TOR ที่มี เก็บไว้ในการพิจารณาค่า VIF ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดค่าตัวแปรอิสระซึ่งถูกอิทธิพลโดยตัวแปรอื่น ๆ มีความล้มพันธ์ อยู่ในระดับใด ถ้าค่า VIF ที่มากกว่า 10 ชี้ให้ถือว่าอยู่ในระดับที่ก่อให้เกิดปัญหาภาวะร่วมเลียนครองพหุได้ ส่วนค่า TOR ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดค่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวซึ่งถูกอิทธิพลโดยตัวแปรอื่นในระดับใด เช่นเดียวกัน โดยที่ค่า TOR จะอยู่ระหว่าง 0 - 1 หากค่า TOR เข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรนั้นไม่มีความล้มพันธ์กับ ตัวแปรอื่น ดังนั้น ยิ่งเข้าใกล้ 1 ยิ่งดี (อภิชาต แคลลัปพร, 2553) ซึ่งเมื่อค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.073 - 2.275 ซึ่งไม่เกิน 10 และ TOR อยู่ระหว่าง 0.440 - 0.932 ค่า TOR เข้าใกล้ 1 เป็นไปตามเงื่อนไข และสามารถวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคุณ ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระของบริษัทที่วิจัย

Variable	EarningsQ	Bsize	Non Exeb	Du Chair	Manrem	Mowner	Foren	Ownc	Lev	Growth	Fsize
EarningsQ	1.000										
Bsize	0.098	1.000									
NonExeb	-0.112	0.227**	1.000								
DuChair	-0.018	-0.166*	-0.186**	1.000							
Manrem	-0.059	0.278**	-0.019	-0.046	1.000						
Mowner	-0.012	-0.256**	-0.018	0.451**	-0.230**	1.000					
Foren	0.167*	-0.077	-0.181**	-0.018	0.180**	-0.184**	1.000				
Ownc	0.072	0.106	0.068	-0.026	-0.065	-0.056	0.092	1.000			
Lev	-0.006	0.037	-0.196**	-0.114	0.257**	-0.203**	0.096	-0.097	1.000		
Growth	-0.122	-0.144*	-0.143*	0.168*	-0.049	0.076	-0.079	-0.025	0.047	1.000	
Fsize	0.028	0.374**	0.228**	-0.182**	0.536**	-0.492**	0.179**	0.116	0.332**	-0.119	1.000

**. ความสัมพันธ์เป็นไปอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 (2-tailed)

*. ความสัมพันธ์เป็นไปอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (2-tailed)

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลไกการกำกับดูแลกิจการกับคุณภาพกำไรของบริษัท จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ กลุ่ม SET 100

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	-0.169	0.078		-2.173	0.031		
Bsize	0.003	0.002	0.159	2.066	0.040*	0.776	1.289
NonExeb	-0.171	0.079	-0.170	-2.165	0.032*	0.743	1.347
DuChair	-0.009	0.021	-0.033	-0.419	0.676	0.730	1.370
Manrem	0.000	0.000	-0.166	-1.977	0.049*	0.650	1.539
Mowner	0.000	0.000	0.084	0.945	0.346	0.584	1.713
Foren	0.039	0.017	0.168	2.304	0.022*	0.863	1.159
Ownc	0.000	0.000	0.028	0.399	0.690	0.930	1.075
Lev	-0.018	0.046	-0.030	-0.387	0.699	0.778	1.286
Growth	-0.056	0.037	-0.106	-1.511	0.132	0.932	1.073
Fsize	0.008	0.008	0.096	0.937	0.350	0.440	2.275

 $R^2 = 0.090$ $Adjusted R^2 = 0.044$ $F\text{-value} = 1.959$ $\text{Sig.} = 0.000$

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่ใช้ในตัวแบบพนวณ ตัวแบบโดยรวมมีค่า P-value หรือ Sig. อยู่ที่ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด คือ 0.05 จากผลการทดสอบสรุปได้ว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว จาก 10 ตัว ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม เมื่อพิจารณาค่า R^2 พบว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตามเท่ากับ 9.00 % และพิจารณาค่า Adjusted R^2 สามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของคุณภาพกำไรได้ 4.40 % ในกรณีที่ความต้องการเชิงพหุคุณจะใช้สัมประสิทธิ์การตัดลินใจจากค่า Adjusted R^2 ไม่ใช่ค่า R^2 เพราะเมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระเข้าสมการลดถอยจะทำให้ R^2 มากขึ้น ตัวแปรอิสระที่เพิ่มขึ้นอาจจะไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม จึงมีการปรับค่า R^2 ให้ถูกต้องยิ่งขึ้น คือค่า Adjusted R^2

ผลการศึกษาพบความสัมพันธ์ของจำนวนคณะกรรมการบริษัทและการถือครองหุ้นของผู้ถือหุ้นต่างชาติมีความสัมพันธ์ในทิศทางเชิงบวกกับคุณภาพกำไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน $H1_a$ และ $H3_b$ ที่ตั้งไว้ นอกจากนี้คณะกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารและค่าตอบแทนของผู้บริหารและคณะกรรมการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเชิงลบกับคุณภาพกำไรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ $H1_b$ และ $H2$ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างประธานกรรมการบริษัทและประธานกรรมการบริหารเป็นบุคคลเดียวกัน สัดส่วนการถือหุ้นของผู้บริหาร สัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ความเสี่ยงทางการเงินกับคุณภาพกำไร จึงปฏิเสธสมมติฐาน $H1_c$, $H3_a$, $H3_c$ และ $H4$ เมื่อพิจารณาตัวแปรควบคุมอื่น ๆ ไม่พบความสัมพันธ์กับคุณภาพกำไร

การอภิปรายผล

จำนวนคณะกรรมการบริษัท พบร่วมกับคุณภาพกำไร ($Sig = 0.040$, ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.159) ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่คาดไว้ คือจำนวนคณะกรรมการบริษัทเป็นปัจจัยที่สำคัญแสดงถึงความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานของคณะกรรมการที่เกิดจากความเชี่ยวชาญในกิจการที่ตนปฏิบัติหน้าที่และการมีส่วนร่วมของกรรมการแต่ละคน ทำให้มีผลการดำเนินงานที่ดี ลั่งผลให้กำไรมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Johl, S. K., Kaur, S. and Cooper, B. J. (Johl, S. K. et al., 2015) และจินดาภรณ์ แก้วขาว (จินดาภรณ์, 2557)

คณะกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารพบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเชิงลบกับคุณภาพกำไร ($Sig = 0.032$, ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -0.170) ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่คาดไว้ กล่าวคือ ในบริบทของประเทศไทยอาจมีปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้ผลการศึกษาไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เช่น ปัจจัยด้านเศรษฐกิจหรือธุรกิจที่ต่างกันทำให้คณะกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารอาจไม่มีความรู้ความสามารถมากพอ กับธุรกิจโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นฤมล ล้อพงศ์พันธุ์ (นฤมล, 2554) พบร่วมกับกรรมการอิสระที่ไม่ได้รับผลประโยชน์จากการ อาจทำให้ไม่ทุ่มเทในด้านการทำงานเท่าที่ควร

ค่าตอบแทนของผู้บริหารและคณะกรรมการ พบร่วมกับคุณภาพกำไร ($Sig = 0.049$, ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -0.166) ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงไม่เป็นไป

ตามสมมติฐานที่คาดไว้ อาจเกิดจากการได้รับค่าตอบแทนของผู้บริหารและคณะกรรมการในสัดส่วนที่มากเกินไปทำให้ผู้บริหารขาดความกระตือรือร้นและขาดประสิทธิภาพในการบริหารงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลดาภรณ์ คำเขื่อน ขานุณรงค์ เพื่อกรักษ์ และอุทุมพร พ่วงพันธ์ (ชลดาภรณ์ และคณะ, 2558)

การถือครองหุ้นของผู้ถือหุ้นต่างชาติ พบร่วมีความล้มเหลวนี้ในทิศทางเชิงบวกกับคุณภาพกำไร ($Sig = 0.022$, ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.168) ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่คาดไว้ กล่าวคือ การถือครองหุ้นของผู้ถือหุ้นต่างชาติเกินกว่า 25 % จะทำให้มีอำนาจในการควบคุมกิจการและมีส่วนในการผลักดันให้เกิดการตรวจสอบการบริหารงานของผู้บริหาร ทำให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น เกิดผลกำไรที่มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการงานวิจัยของ Srinidhi, B., Gul, F. A., and Tsu, J. (Srinidhi, B. et al., 2011)

กล่าวโดยสรุป ทิศทางความล้มเหลวของคุณภาพกำไรมีความล้มเหลวนี้กับตัวแปรอิสระ กล่าวคือ จำนวนคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร ค่าตอบแทนของผู้บริหารและคณะกรรมการ และการถือครองหุ้นของผู้ถือหุ้นต่างชาติ เป็นกลไกการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นเครื่องมือในการกำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานของผู้บริหาร ซึ่งช่วยลดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างผู้บริหารและผู้ถือหุ้นได้ ทำให้ข้อมูลในงบการเงินแสดงผลกำไรที่มีคุณภาพ ยกเว้นประธานกรรมการบริษัทและประธานกรรมการบริหารเป็นบุคคลเดียวกัน สัดส่วนการถือหุ้นของผู้บริหารและคณะกรรมการ สัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ความเสี่ยงทางการเงิน และตัวแปรควบคุม อัตราการเติบโตของกิจการ และขนาดของกิจการไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพกำไรอย่างมีนัยสำคัญ จึงไม่พบความล้มเหลวนี้กับคุณภาพกำไร

สรุปผลการวิจัย

กล่าวโดยสรุป กลไกการกำกับดูแลกิจการมีความล้มเหลวนี้กับคุณภาพกำไร แม้ว่าบางตัวแปรไม่พบความล้มเหลวนี้อย่างมีนัยสำคัญ แต่การศึกษากลไกการกำกับดูแลกิจการ ซึ่งประกอบด้วย จำนวนคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร ค่าตอบแทนของผู้บริหารและคณะกรรมการ และการถือครองหุ้นของผู้ถือหุ้นต่างชาติ มีส่วนช่วยให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดี ถือเป็นสิ่งสำคัญของบริษัทที่จะทะเบียนเข้าตลาดหลักทรัพย์ฯ เพราะการกำกับดูแลกิจการที่ดีย่อมส่งผลให้ผลกำไรของกิจการเป็นกำไรที่มีคุณภาพ จึงควรให้ความสำคัญและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางให้กับนักลงทุนในการพิจารณาเพื่อประกอบการตัดสินใจในการลงทุน

สำหรับงานวิจัยในอนาคต จากการศึกษาในครั้งนี้ใช้ระยะเวลาเก็บข้อมูลเพียง 3 ปี อาจทำให้ไม่เห็นแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงเท่าที่ควร ดังนั้น ควรเพิ่มระยะเวลาในการเก็บข้อมูลให้มากขึ้นจะทำให้การศึกษามีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น

สำหรับข้อจำกัดในการศึกษา คือ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ กลุ่ม SET 100 ซึ่งหากทดสอบด้วยการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างบริษัทจดทะเบียนทั้งหมดของตลาดหลักทรัพย์ อาจทำให้ได้ผลการทดสอบที่แตกต่างออกไป

References

- จินดาภรณ์ แก้วขาว. (2557). ผลกระทบของคุณลักษณะของคณะกรรมการบริษัท ขนาดของคณะกรรมการบริษัท และจำนวนครั้งการเข้าประจำชุมของคณะกรรมการบริษัทต่อคุณภาพกำไร: กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต สาขาวรรณชัย. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- ชลลดาภรณ์ ภาเชื่อน ชาญณรงค์ เพือกรักษ์ และอุทุมพร พ่วงพันธ์. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนผู้บริหารกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกรณีศึกษา กกลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวาระเงินและการธนาคาร. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยเครื่อง
- ธกานต์ ชาติวงศ์. (2560). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ดีกับการตอกแต่งกำไร. วารสาร วิชาชีพบัญชี. ปีที่ 13, ฉบับที่ 37, หน้าที่ 45-52. DOI: 10.14456/jap.2017.4
- ธัญญนรี แซ่เซ็ว. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนคณะกรรมการบริษัทและสัดส่วนผู้บริหารหญิงกับผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่ม SET 100. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- นฤมล ล้อพงศ์เพบูลย์. (2554). คณะกรรมการ โครงสร้างผู้ถือหุ้น และผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์ MAI. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตร์บัณฑิต (การบริหารการเงิน). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นิพัฒน์ โพธิ์วิจิตร พิรุณा ใบโลวส แล้วจิตima สิทธิพงษ์พาณิช. (2555). ผลกระทบของโครงสร้างผู้ถือหุ้นที่มีต่อ การบริหารกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วารสารวิชาชีพบัญชี. ปีที่ 8, ฉบับที่ 21, หน้าที่ 23-25
- บงกช ตั้งจิระคิลป์. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างผู้ถือหุ้นกับความสามารถในการทำกำไรของบริษัท จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ปทมา วรรณา. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างกำไรทางบัญชี ความเป็นเจ้าของธุรกิจ และรายการที่ไม่เกิดขึ้นประจำกับค่าตอบแทนผู้บริหารการศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. การศึกษาอิสระปริญญาบัณฑิต (การบัญชีธุรกิจแบบบูรณาการ) สาขาวรรณชัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ภานุพงษ์ โนกไธสง. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างกลไกการกำกับดูแลกิจการ โครงสร้างของผู้ถือหุ้น ต้นทุนตัวแทน กับคุณภาพกำไรของกิจการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยเครื่อง
- ยุวดี เครือรัตน์ติกาล. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างกลไกการกำกับดูแลกิจการกับตัวชี้วัดความสามารถในการทำกำไร ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ MAI. วารสารวิชาการเครือปม. ปีที่ 11, ฉบับที่ 1, หน้าที่ 41-50
- รสจิรินทร์ กุลศรีสอน. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างผู้ถือหุ้นและคุณภาพกำไร. วิทยานิพนธ์ปริญญา บัญชีมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- วรรณพร ศิริทิพย์. (2555). ความล้มเหลวของคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบและโครงสร้างผู้ถือหุ้นกับคุณภาพกำไร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วรศักดิ์ ทุมมานันท์. (2543). คุณรู้จัก Creative accounting และคุณภาพกำไรแล้วหรือยัง?. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: ไอโอนิก อินเตอร์เทรด รีชอลเซ็ล
- วรภาพ เสือพลาย. (2554). ความล้มเหลวของหุ้นกับคุณภาพกำไรกับมูลค่าบริษัท การศึกษาด้วยตนเองปริญญาบัณฑิต ศึกษาดูงาน ห้องปฏิบัติ. (2550). ความล้มเหลวของหุ้นกับคุณภาพการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมและการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจะทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บัณฑิตมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุณภรณ์นันท์ อีระวนิชธรรมกุล. (2553). ความล้มเหลวของหุ้นกับค่าตอบแทนของผู้บริหารและโครงสร้างการถือหุ้นกับรายการคงค้างซึ่งใช้ดุลยพินิจของผู้บริหาร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- อัญชลี พิพัฒน์เสริฐ และคิลปพร ศรีจันเพชร. (2560). การตอบสนองของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกับธรรมาภิบาล คุณภาพกำไร และผู้สอบบัญชี. สารวิชาชีพบัญชี. ปีที่ 13, ฉบับที่ 40, หน้า 22-31
- อภิชาต ໂຕรุ่ง และคิลปพร ศรีจันเพชร. (2553). ความล้มเหลวของหุ้นกับค่าตอบแทนกับค่าตอบแทนกรรมการ. สารวิชาชีพบัญชี. ปีที่ 6, ฉบับที่ 17, หน้าที่ 72-85
- Al-Rassas, A. and Kamardin, H. (2015). Directors' Internal Audit Function, Ownership Concentration and Earnings Quality in Malaysia. **Asian Social Science**. Vol. 11, No. 15, pp. 244-256. DOI:10.5539/ass.v11n15p244
- Ayres, F. L. (1994). Perceptions of Earnings Quality: What Managers Need to Know. **Journal of Management and Accounting**. Vol. 9, No. 75, pp. 27-29
- Bartov, E., Gui, F. A., and Tsui, J. S. L. (2001). Discretionary-Accruals Models and Audit Qualifications. **Journal of Accounting and Economics**. Vol. 30, pp. 421-452
- Collins, D. W. and Hribar, P. (2002). Errors in Estimating Accruals: Implications for Empirical Research. **Journal of Accounting Research**. Vol. 40, No. 1, pp. 105-134. DOI: 10.1111/1475-679X.00041
- Dechow, P. M. (1994). Accounting Earnings and Cash Flows as Measures of Firm Performance: The Role of Accounting Accruals. **Journal of Accounting and Economics**. Vol. 18, Issue 1, pp. 3-42. DOI: 10.1016/0165-4101(94)90016-7
- Dechow, P. M., Sloan, R. G., and Sweeney, A. (1995). Detecting Earnings Management. **The Accounting Review**. Vol. 70, No. 20, pp. 193-226
- Dalhat, M. H. (2014). **Corporate Governance Mechanisms and Earnings Quality Of Listed Manufacturing Companies In Nigeria**. M.Sc Accounting and Finance. Zaria: Ahmadu Bello University.
- Daghgsni, O., Zouhayer, M., and Mbarek, K. B. H. (2016). Earnings Management and Board Characteristics: Evidence from French Listed Firms. **Arabian Journal of Business and Management Review**. Vol. 6, p. 249

- Entwistle, G. M. and Phillips, F. (2003). Relevance, Reliability, and the Earnings Quality Debate. **Issues in Accounting Education**. Vol. 18, No. 1, pp. 79-92. DOI: 10.2308/iace.2003.18.1.79
- Fama, E. F. and Jensen, M. C. (1983). Agency Problem and Residual Claims. **Journal of Law and Economics**. Vol. 26, Issue 2, pp. 327-349. DOI: 10.1086/467038
- Givoly, D., Hayn, C., and Katz, S. P. (2009). **Does Public Ownership of Equity Improve Earnings Quality?**. Working paper, Harvard University.
- Healy, P. M., and Wahlen, J. M. (1999). A Review of the Earnings Management Literature and its Implications for Standard Setting. **Accounting Horizons**. Vol. 13, No. 4, pp. 365-383. DOI: 10.2308/acch.1999.13.4.365
- Hutchinson, M. and Gul, F. (2004). Investment Opportunity Set, Corporate Governance Practices and Firm Performance. **Journal of Corporate Finance**. Vol. 10, Issue 4, pp. 595-614. DOI: 10.1016/S0929-1199(03)00022-1
- Jensen, M. C. and Meckling, W. H. (1976). Theory of the Firm: Managerial Behavior, Agency Costs and Ownership Structure. **Journal of Financial Economics**. Vol. 3, Issue 4, pp. 305-360. DOI: 10.1016/0304-405X(76)90026-X
- Johl, S. K., Kaur, S., and Cooper, B. J. (2015). Board Characteristics and Firm Performance: Evidence from Malaysian Public Listed Firms. **Journal of Economics, Business and Management**. Vol. 3, No. 2, pp. 239-243
- Liu, G., Sun, J., and Lan, G. (2011). Does Female Directorship on Independent Audit Committees Constrain Earnings Management?. **Journal of Business Ethics**. Vol. 99, Issue 3, pp. 369-382. DOI: 10.1007/s10551-010-0657-0
- McColgan, P. (2001). **Agency Theory and Corporate Governance: A Review of the Literature from a UK Perspective**. Department of Accounting and Finance Graduate School. The University of Strathclyde
- Pi, L. and Timme, S. G. (1993). Corporate Control and Bank Efficiency. **Journal of Banking and Finance**. Vol. 17, Issue 2-3, pp. 515-530. DOI: 10.1016/0378-4266(93)90050-N
- Schipper, K. and Vincent, L. (2003). Earnings Quality. **Accounting Horizons**. Vol. 17, Number 14, pp. 97-110. DOI: 10.2308/acch.2003.17.s-1.97
- Srinidhi, B., Gul, F. A., and Tsu, J. (2011). Female Directors and Earnings Quality. **Contemporary Accounting Research**. Vol. 28, No. 5, pp. 1610-1644. DOI: 10.1111/j.1911-3846.2011.01071.x
- Watts, R. and Zimmerman, J. L. (1986). **Positive Accounting Theory**. New Jersey: Prentice-Hall

ผลของหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชนต่อการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของหมอนอนามัย Effects of Capacity Building Curriculum of Intelligence Networks for Community Health Risk Factor Management on Competency-based Performance Development among Mohanamai

กรณิการ เรืองเดช ขาวสวนศรีเจริญ^{1*} บุญเรือง ขาวนวล² และไพบูลย์ ขาวสวนศรีเจริญ¹
Kannika Ruangdej Chaosuansreecharoen^{1*} Boonruang Khaonuan² and Paiboon Chaosaunsreecharoen¹

Received: April 24, 2018; Revised: June 5, 2018; Accepted: June 5, 2018

บทคัดย่อ

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน แวดวงสาธารณสุขของประเทศไทยใช้คำ “หมอนอนามัย” เรียกบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานบริการระดับปฐมภูมิ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi-Experimental Research) แบบ 1 กลุ่มวัดก่อนและหลัง (One-Group Pretest-Posttest Design) วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลของหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชนต่อการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของหมอนอนามัย กลุ่มตัวอย่าง คือ หมอนอนามัยที่เข้าร่วมรับการอบรมหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน จำนวน 27 คน ได้รับการพัฒนาศักยภาพด้วยหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญา เพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน ประกอบด้วย (1) การฝึกอบรม จำนวน 5 ครั้ง ๆ ละ 2 - 3 วัน (2) การสนับสนุนงบประมาณในการจัดทำโครงการพัฒนาเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน ได้แก่ โครงการเกี่ยวกับบุหรี่ อุบัติเหตุ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และโรคเรื้อรัง (3) การเยี่ยมเสริมพลังการดำเนินโครงการพัฒนาเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน (4) การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อติดตามการดำเนินงานของแต่ละภาค ๆ ละ 1 ครั้งละ 1 2 วัน และ (5) การจัดทำสื่อสุขภาพและการนำเสนอผลงาน 2 วัน จำนวน 1 ครั้ง เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

¹ วิทยาลัยการสาธารณสุขศิรินธร จังหวัดครัว

² คณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา มหาวิทยาลัยทักษิณ, วิทยาเขตพัทลุง

¹ Sirindhorn College of Public Health, Trang

² Faculty of Health and Sport Science, Thaksin University, Phatthalung Campus

* Corresponding Author E - mail Address: kanni43@gmail.com

คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าที (*t-test*) ผลการศึกษาพบว่า คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการวิเคราะห์และประเมินผล สมรรถนะการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน สมรรถนะการประสานความร่วมมือกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สมรรถนะการบริหารจัดการ (ได้แก่ ความสามารถควบคุมตนเอง การมีวิสัยทัศน์ ภาวะผู้นำและการคิดอย่างมีระบบ การเป็นผู้นำ การเปลี่ยนแปลง การทำงานเป็นทีม การวางแผน การบริหารจัดการงบประมาณ และการเคารพศักดิ์ ความเป็นมนุษย์) และสมรรถนะด้านวิชาการ (ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ด้านการวิจัยจาก งานประจำเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน และการจัดการความรู้ในการจัดการปัจจัยเสี่ยง ด้านสุขภาพในชุมชน) หลังได้รับการอบรมหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการ ปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน สูงกว่าก่อนได้รับการอบรมด้วยหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ดังนั้นหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการ ปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชนมีผลทำให้สมรรถนะที่จำเป็นการปฏิบัติงานการป้องกัน และแก้ไขปัญหา ที่เกิดจากปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชนของหมอมօนามัยเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ : การเสริมสร้างศักยภาพ; หลักสูตรการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน; สมรรถนะในการปฏิบัติงาน;
เครือข่ายหมอมօนามัย

Abstract

From the past until the present, public health network of Thailand has used “Mohanamai” to call health personnel who works in primary health care level. This quasi-experimental research using one group (pre-posttest designed) aimed to study the effectiveness of Capacity Building Curriculum of Intelligence Networks for Community Health Risk Factor Management on competency-based performance development among Mohanamai. The samples were 27 Mohanamai who received training of Capacity Building Curriculum of Intelligence Networks for Community Health Risk Factor Management. The curriculum included (1) five-training courses with 2 - 3 days per course, (2) budget support for project implementation of community health risk factor management including tobacco, accident, alcohol drinking and chronic diseaseses, (3) empowerment by visiting at community implementation with care and appreciation concepts, (4) share and learn activities for 2 days in each region and (5) health media development and presentation for 2 days. Research instrument was questionnaire developed by researchers. The data analysis included descriptive statistics: percentage, mean and standard deviation. The inferential statistics included *t-test* (*paird t-test*). The results revealed that average posttest scores of the Mohanamai competencies in analysis and evaluation, community health risk factor management, collaboration both inside and outside institution, management (self-control,

vision, leadership and systems thinking, change agent, teamwork, planning, financial planning and management and cultural competencies) and academic competency (information technology, routine to research (R2R) of community health risk factor management and knowledge management of community health risk factor management) were higher than those average pre-test scores at p-value 0.001. Thus, Capacity Building Curriculum of Intelligence Networks for Community Health Risk Factor Management had effects to enhance Mohanamai performance competencies in prevention and management of community health risk factor.

Keywords: Capacity Building; Curriculum of Intelligence Networks for Community Health Risk Factor Management; Performance Competency; Mohanamai Networks

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกและสังคม ส่งผลต่อประเทศในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสุขภาพ สังคมไทย ณ วันนี้กำลังก้าวย่างเข้าสู่ยุค “พหุลักษณ์” เต็มตัว และกำลังเผชิญกับ ลิ่งท้าทายอย่างใหม่ ตัวบ่งชี้ของความท้าทายนี้คือ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร ทำให้จำนวน และลักษณะของผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ “สังคมสูงอายุ” (Aged Society) (มหาวิทยาลัยจุฬาภรณ์ธรรมราษฎร์, 2557) การเปลี่ยนแปลงเป็นชุมชนกีฬามีอิทธิพลอย่างมากต่อ ชีวิตความเป็นอยู่ในเมืองมีแต่ความแออัด เร่งรีบ และขาดสมดุล เช่น บริโภคมากแต่เคลื่อนไหวออกแรงน้อย (Sedentary Life Style) ขาดการออกกำลังกาย ความเครียดสูง การสูบบุหรี่และบริโภคเครื่องดื่ม แอลกอฮอลล์สูงขึ้น มีโรคที่เกิดจากวิถีชีวิตแบบคนเมืองมากขึ้น การเพิ่มขึ้นของโรคเรื้อรัง การตายด้วย โรคไม่คิดต่อ การเกิดโรคอุบัติใหม่ ล้วนเกิดจากเหตุปัจจัยที่มีความซับซ้อนของสังคม บทเรียนที่ผ่านมา บ่งชี้ถึงผลที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและซับซ้อน ตั้งแต่การระบาดของโรคเอดส์ โรคชาร์ ไข้หวัดนก จนมาถึงไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 โรคเมอร์ส โรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง มะเร็ง อุบัติเหตุ โรคเหล่านี้ล้วนมีสาเหตุหลักจากพฤติกรรมสุขภาพในด้านต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสม หรือไม่ได้รับ การส่งเสริมและป้องกันที่เพียงพอ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะพัฒนาระบบที่มีอยู่แล้วสร้างกลไกใหม่ เพื่อพร้อม ที่จะรับมือกับปัญหาท้าทายที่จะตามมา (ภูมิ, 2559)

หม่อนามัย คือ บุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานบริการระดับปฐมภูมิ ได้แก่ โรงพยาบาลส่วนเสริมสุขภาพดำเนิน โรงพยาบาลชุมชน ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล เจ้าหน้าที่ สาธารณสุขที่ลังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โดยรวมแล้วมีจำนวนมากกว่า 3 หมื่นคน กระจายอยู่ในชุมชนชนบทและ ชุมชนเมืองทั่วประเทศ ในอดีตหม่อนามัยมีบทบาทสำคัญอย่างสูงต่อการพัฒนาระบบสุขภาพชุมชนและ ชุมชนเข้มแข็ง ทั้งในด้านการควบคุมป้องกันโรคติดต่อ การให้คำแนะนำป้องกันโรคอย่างทั่วถึง ให้บริการ อนามัยแม่และเด็ก การเยี่ยมบ้าน การสุขาภิบาล การสาธารณสุขมูลฐาน และการรักษาพยาบาลเบื้องต้น การจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพ ฯลฯ ด้วยจิตวิญญาณของหม่อนามัยที่เข้าถึง เข้าใจ และพร้อมจะ

ทำงานเพื่อประชาชน ทำให้สามารถลดการเจ็บป่วยและการตายของประชาชนได้เป็นจำนวนมาก นับเป็น
คุณุปการสำคัญของระบบสุขภาพไทยที่ผ่านมา (สุรเกียรติ, 2551)

ภายใต้บริบทของสถานการณ์ที่มีความเปลี่ยนแปลงทั้งปัญหาสุขภาพ ระบบสุขภาพทั้งในมิติ
ทางการแพทย์และการสาธารณสุขก้าวสู่การปรับตัวตาม และจะมีการปรับตัวไปอีกมากและเร็วกว่าที่ผ่านมา
ที่ชัดเจนคือ ระบบและโครงสร้างการให้บริการสุขภาพที่มีแนวโน้มไปสู่การกระจายอำนาจสู่องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น และการพัฒนาแนวคิดและรูปแบบของสถานบริการจากสถานีอนามัย เป็นศูนย์
สุขภาพชุมชน ศูนย์การแพทย์ชุมชน และโรงพยาบาลล้วนเสริมสุขภาพด้วย แต่ยังคงทำหน้าที่เป็นสถานบริการ
สาธารณสุขด้านหน้าอยู่เช่นเดิม ยังคงเป็นที่พึ่งของพื้นดงประชาชนในชุมชนทั่วประเทศ ยังคงทำงาน
แบบผสมผสานทั้งการล้วนเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสุขภาพ รวมทั้งจัดการปัจจัยเสี่ยงและภัยคุกคามสุขภาพ
ที่คิดทางนโยบายการพัฒนาระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิจะต้องได้รับการบททวน และบุคลากรสาธารณสุข
ระดับนี้ คือ “ทมอnamay” ต้องได้รับการพัฒนาอย่างจริงจัง เพื่อการปรับตัวและการรับรู้การเปลี่ยนแปลง
ให้เหมาะสมกับบริบทที่แตกต่าง การสร้างความเข้มแข็งทางความคิดและการจัดการชีวิตส่วนตัว
ตลอดจนการปลดจากพันธนาการที่ไม่เอื้อต่อการล้วนเสริมการทำงานที่ดี ศักยภาพของทมอnamayจึงต้อง¹
เปลี่ยนแปลงไป เพื่อรับมือกับปัญหาสุขภาพหน้าใหม่ ด้วยวิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ (Multi Disciplinary)
ซึ่งลำพังความรู้ทางชีวการแพทย์ (Biomedical) และสาธารณสุขแบบเดิมเท่านั้น ไม่เพียงพอต่อการ
ยับยั้งการระบาดของโรคและปัญหาสุขภาพแบบใหม่ได้ หากต้องอาศัยทีมสหวิชาชีพ (Health Team) และ
องค์ความรู้แนวใหม่โดยเฉพาะเกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันควบคุมโรค และปัจจัยคุกคามสุขภาพ
และสามารถบูรณาการมิวิธีนี่ ๆ ทั้งทางลัษณะ เศรษฐกิจ การเมือง และลั่นแวดล้อมเข้าด้วยกัน หมอมอนามัย
ในยุคสมัยใหม่ จึงต้องมีศักยภาพสูงมากพร้อมในการสานพลังเครือข่ายทางปัญญาและพลังทางลัษณะที่มีอยู่
เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ ด้วยจิตวิญญาณของทมอnamayที่มีหัวใจของความเป็นมนุษย์
(สุรเกียรติ, 2551)

จากการสอบถามโครงการพัฒนาประชาคมชุมชนขยายเครือข่ายลดปัจจัยเสี่ยงที่ดำเนินการ
โดยสมาคมหมอมอนามัย ในปี พ.ศ. 2556 – 2557 ก่อให้เกิดการรวมเครือข่ายการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้าน
สุขภาพในระดับชุมชน ได้แก่ บุหรี่ อุบัติเหตุ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และโรคเรื้อรัง และเกิดการขยายต่อ
ในการพัฒนาเครือข่ายหมอมอนามัยในระดับพื้นที่ทั้ง 4 ภาค (กลาง ใต้ เนื้อ ตะวันออกเฉียงเหนือ)
จำนวน 45 พื้นที่ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิและระบบสุขภาพชุมชน และเกิดชุมชน
ลดปัจจัยเสี่ยงในหลากหลายบริบท และวัฒนธรรม (บุญเรือง, 2557) เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
และเข้มแข็งในการจัดการปัจจัยเสี่ยงในชุมชน ดังนั้นสมาคมหมอมอนามัยจึงได้ดำเนินการพัฒนาหลักสูตร
การเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชนให้กับเครือข่าย
หมอมอนามัย จำนวน 45 พื้นที่ หลักสูตรประกอบด้วย (1) การฝึกอบรม จำนวน 5 ครั้ง ครั้งละ 2 – 3 วัน
(2) การสนับสนุนงบประมาณในการจัดทำโครงการพัฒนาเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยง
ด้านสุขภาพในชุมชน ได้แก่ โครงการเกี่ยวกับบุหรี่ อุบัติเหตุ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และโรคเรื้อรัง
(3) การเยี่ยมเลี้ยงพัฒนา (Empowerment) การดำเนินโครงการพัฒนาเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการ
ปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน (4) การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อติดตามการดำเนินงานของ
แต่ละภาค ๆ ละ 1 ครั้งละ ๆ 2 วัน และ (5) การจัดทำสื่อสุขภาพและการนำเสนอผลงาน 1 ครั้ง²
จำนวน 2 วัน เพื่อเสริมพลังการขับเคลื่อนงานสร้างเสริมสุขภาพ การจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพ

และพัฒนาสุขภาวะชุมชน อันจะลุյผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดของประชาชนบนพื้นฐานการทำงานอย่างมีความสุขของหมู่อนามัย สำหรับการวิจัยครั้งนี้ สมาคมหมู่อนามัยร่วมกับวิทยาลัยการสาธารณสุขลิเวอร์จังหวัดตั้ง ศึกษาถึงผลของหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชนในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของหมู่อนามัย ซึ่งสมรรถนะของหมู่อนามัยที่ทำการศึกษาครั้งนี้ประยุกต์จากแนวคิดสมรรถนะหลักของบุคลากรวิชาชีพสาธารณสุข (Public Health Foundation, 2014) ประกอบด้วย สมรรถนะการวิเคราะห์และประเมินผล สมรรถนะการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน สมรรถนะการประสานความร่วมมือกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สมรรถนะการบริหารจัดการ และสมรรถนะด้านวิชาการ ได้แก่ (1) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ (2) สมรรถนะด้านการวิจัยจากงานประจำเพื่อการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน และ (3) สมรรถนะด้านการจัดการความรู้ในการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน ซึ่งข้อมูลที่ได้รับนี้มีประโยชน์ต่อสมาคมหมู่อนามัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายของหมู่อนามัยต่อไป และการพัฒนาศักยภาพหมู่อนามัยที่ผ่านมา ยังขาดการติดตามประเมินผลหลังการพัฒนาทั้งด้านสมรรถนะ หลักสูตรที่ตรงตามความจำเป็นในการพัฒนาและแนวทางที่รือวิธีการในการพัฒนาที่เหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลของหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชนต่อการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของหมู่อนามัย

สมมติฐานการวิจัย

คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการวิเคราะห์และประเมินผล สมรรถนะการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน สมรรถนะการประสานความร่วมมือกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สมรรถนะการบริหารจัดการ และ สมรรถนะด้านวิชาการของหมู่อนามัยหลังได้รับการพัฒนาด้วยหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพ เครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชนสูงกว่าก่อนได้รับการพัฒนาศักยภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

หมู่อนามัย หมายถึง บุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานบริการระดับปฐมภูมิ ได้แก่ โรงพยาบาลลส่งเสริมสุขภาพตำบล โรงพยาบาลชุมชน ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่ลังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ที่ได้รับการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชนที่ดำเนินการโดยสมาคมหมู่อนามัย

หลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน หมายถึง หลักสูตรเพื่อพัฒนาศักยภาพของหมู่อนามัย ประกอบด้วย (1) การฝึกอบรม จำนวน 5 ครั้ง ๆ ละ 2 - 3 วัน (2) การสนับสนุนงบประมาณในการจัดทำโครงการพัฒนาเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการ

ปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน ได้แก่ โครงการเกี่ยวกับบุหรี่ อุบัติเหตุ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และโรคเรื้อรัง (3) การเยี่ยมเสริมพลัง (Empowerment) การดำเนินโครงการพัฒนาเครือข่ายทางปัญญา เพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน (4) การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อติดตามการดำเนินงาน ของแต่ละภาค ๆ ละ 1 ครั้งละ ๆ 2 วัน และ (5) การจัดทำสื่อสุขภาพและการนำเสนอผลงาน 1 ครั้ง จำนวน 2 วัน

โครงการเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน หมายถึง โครงการที่ หมอมน้อยรับสนับสนุนงบประมาณจากสมาคมหมอมน้อยในการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพ ในชุมชนเกี่ยวกับบุหรี่ อุบัติเหตุ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และโรคเรื้อรัง

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานของหมอมน้อยในการวิเคราะห์ และประเมินผล การจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน การประสานความร่วมมือกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การบริหารจัดการ และด้านวิชาการ

สมรรถนะการวิเคราะห์และประเมินผล หมายถึง ความสามารถในการทำงานของหมอมน้อย ได้แก่ สามารถนำข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณมาใช้ในการประเมินปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน (เช่น ผลิตซีพี ข้อมูลสุขภาพที่บันทึกในรูปข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ รูปแบบของการชนิด อัตราการไม่มีเงินทำ และการประเมินผลกระทบจากความไม่เท่าเทียม เป็นต้น) สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณที่ถูกต้องและเชื่อถือ และสามารถใช้เครื่องมือทางด้านสาธารณสุขในการจัดการกับข้อมูล เชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

สมรรถนะการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน หมายถึง ความสามารถในการทำงานของหมอมน้อย ได้แก่ การค้นหากลุ่มเสี่ยงและผู้ที่มีปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพ สามารถจัดการลิ่งแวดล้อม เพื่อเอื้อต่อสุขภาวะที่ดี เพื่อลดความเสี่ยงและภาวะคุกคามต่อสุขภาพ การเสริมพลังความสามารถในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ การพัฒนาการสื่อสารสาธารณะในการลดปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพ และการเผยแพร่ความปัญญาพื้นบ้านกับการดูแลสุขภาพแนวใหม่ในการลดปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพ

สมรรถนะการประสานความร่วมมือกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง ความสามารถในการทำงานของหมอมน้อย ได้แก่ สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับสหวิชาชีพ และหน่วยงาน/องค์กรอื่น ๆ ทั้งในโรงพยาบาลและชุมชน สามารถประสานงานกับหน่วยงานภายนอกสำหรับการนำเทคโนโลยีและสารสนเทศมาสนับสนุนการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน และสามารถพัฒนาเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอกชุมชนในการแก้ไขปัญหา ป้องกัน และสร้างเสริมสุขภาพ

สมรรถนะการบริหารจัดการ หมายถึง ความสามารถในการทำงานของหมอมน้อย ได้แก่ การควบคุมดูแล การมีวิสัยทัศน์ ภาวะผู้นำและการคิดอย่างเป็นระบบ การเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง การทำงานเป็นทีม การวางแผน การบริหารจัดการงบประมาณ การเคารพคัดค้านความเป็นมนุษย์ และการใช้เครื่องมือการจัดการ

สมรรถนะด้านวิชาการ หมายถึง ความสามารถในการทำงานของหมอมน้อย ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี และสารสนเทศ ด้านการวิจัยจากงานประจำเพื่อการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน และด้านการจัดการความรู้การจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพ

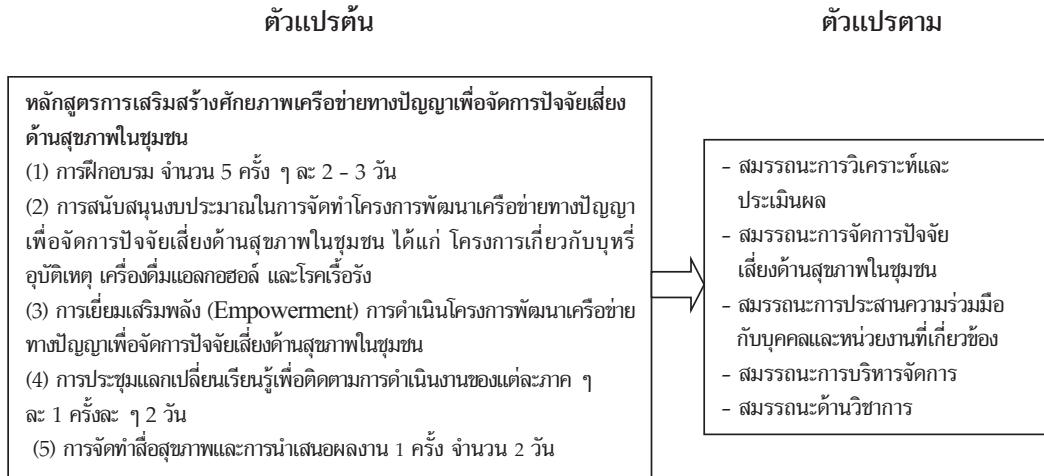
แนวคิด ทฤษฎี และกรอบแนวคิด

ฐานนดร์ศักดิ์ บวนันทกุล (ฐานนดร์ศักดิ์, 2557) ได้สรุปความหมายของศักยภาพว่า ศักยภาพ (Capacity) หมายถึง คุณสมบัติหรือองค์ประกอบของตัวเอง ๆ ไม่ว่าเป็นของบุคคล กลุ่ม องค์กรและชุมชน อันนำไปสู่ การเพิ่มขีดความสามารถและเสริมความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาเพื่อการรองรับ การเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อความสมดุลของเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและ ลิ่งแวดล้อมในสถานการณ์ต่าง ๆ สำหรับ McClelland เจ้าของแนวคิดทางการบริหารศักยภาพใช้ คำภาษาอังกฤษของศักยภาพว่า “Competency” เช่นเดียวกัน (บุษกร, 2559) ซึ่งสอดคล้องกับ นักวิชาการไทยอีกด้วย ๆ คน แต่ใช้คำภาษาไทยของศักยภาพแตกต่างกันออกไป เช่น “ขีดความสามารถ” บางคนใช้คำว่า “สมรรถนะ” (สุกัญญา, 2549) สำหรับการศึกษานี้ใช้คำว่า “ศักยภาพ” ซึ่งองค์ประกอบ ของศักยภาพประกอบด้วย คุณลักษณะทั้งในด้านทักษะ ความรู้ และพฤติกรรมของบุคคลซึ่งจำเป็นต่อ การปฏิบัติงานในตำแหน่งหนึ่ง ๆ (บุษกร, 2559)

การเสริมสร้างศักยภาพ เป็นมิติหนึ่งของการเสริมสร้างทักษะ และความสามารถของผู้คนและ ชุมชนในการพัฒนาสังคม (ฐานนดร์ศักดิ์, 2557) การพัฒนาศักยภาพของบุคคลเป็นกระบวนการเพิ่มพูน ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลการทั้งในด้านความคิดเห็นที่มีต่องาน ผลของการปฏิบัติงานของ บุคคลการให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยการพัฒนาในแต่ละองค์ประกอบของศักยภาพ ได้แก่ ด้านทักษะ (Skill) ความรู้ (Knowledge) และพฤติกรรมหรืออุปนิสัยในการทำงาน (Attribute) (บุษกร, 2559) การเสริมสร้าง ศักยภาพของบุคคลทำให้เกิดประโยชน์หลายประการ เช่น ช่วยพัฒนาคุณภาพและวิธีการทำงานของบุคคล ทำให้บุคคลมีสมรรถภาพหรือสมรรถนะในการดำเนินงานมีความรู้เพิ่มขึ้น เข้าใจบทบาทหน้าที่และปฏิบัติ หน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขข้อกพร่องให้ดีขึ้น ช่วยทำให้เกิดการประหยัดเวลา และลดความสูญเปล่าทางการดำเนินงาน เพราะบุคคลที่ได้รับการพัฒนาจะเป็นบุคคลที่มีคุณภาพนั้นย่อม ไม่ทำลิ่งใดพิดพลาดง่าย ๆ สามารถใช้ทรัพยากรการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำการดำเนินงาน ด้านการพัฒนาได้ผลเต็มที่และตรงตามจุดประสงค์ ส่วนด้านการพัฒนาที่มีความรู้ความสามารถตามเกณฑ์ ที่กำหนด และช่วยกระตุนให้บุคคลปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้าในชุมชน และทำชุมชนได้รับการพัฒนา ให้ก้าวหน้าไปสู่สถานภาพที่ดีขึ้น (ฐานนดร์ศักดิ์, 2557)

การเสริมสร้างศักยภาพของบุคคลเน้นการนำไปใช้ในการพัฒนาความร่วมมือกับชุมชน การเสริมสร้างศักยภาพในระดับบุคคลต้องมีการพัฒนาของเงื่อนไขที่ให้ผู้เข้าร่วมแต่ละคนสร้างและ เสริมสร้างความรู้ที่มีอยู่แล้วทักษะ นอกจากนี้การเสริมสร้างศักยภาพยังช่วยสร้างเงื่อนไขที่จะช่วยให้บุคคล ที่จะมีส่วนร่วมใน “กระบวนการของการเรียนรู้และปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง” ส่วนวิธีการของ การเสริมสร้างศักยภาพของบุคคล เช่น การฝึกอบรมและการให้การศึกษา (ฐานนดร์ศักดิ์, 2557) สำหรับ การศึกษาครั้งนี้ การเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเลี้ยงด้านสุขภาพในชุมชน ให้กับหมonus มัย จะประกอบด้วยการฝึกอบรมทั้งด้านวิชาการและการจัดการปัจจัยเลี้ยงด้านสุขภาพในชุมชน เพื่อให้หมonus มีความรู้ และทักษะในการจัดการปัจจัยเลี้ยงด้านสุขภาพในชุมชน ตลอดจนการสนับสนุน งบประมาณในการดำเนินงานและการเยี่ยมเสริมพลังในพื้นที่จะเป็นการสร้างให้หมonus มัยเกิดทักษะ และพฤติกรรมหรืออุปนิสัยในการจัดการปัจจัยเลี้ยงด้านสุขภาพในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะประเมินจากสมรรถนะด้านการวิเคราะห์และประเมินผล สมรรถนะการจัดการปัจจัยเลี้ยงด้านสุขภาพ

ในชุมชน สมรรถนะการประสานความร่วมมือกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สมรรถนะการบริหาร
จัดการ และสมรรถนะด้านวิชาการ



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi-Experimental Research) แบบ 1 กลุ่มวัดก่อน
และหลัง (One-Group Pretest-Posttest Design)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ หมอนอนามัยที่เข้าร่วมอบรมหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพ
เครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน จำนวน 45 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ หมอนามัยที่เข้าร่วมอบรมหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญา
เพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน จำนวน 27 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ 1) เข้าร่วมอบรมการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่าย
ทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชนทุกครั้ง 2) รับงบประมาณสนับสนุนในการดำเนิน
โครงการเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพเกี่ยวกับบุหรี่ อุบัติเหตุ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์
และโรคเรื้อรัง 3) เป็นหัวหน้าโครงการเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน
แต่ละพื้นที่ และ 4) เต็มใจเข้าร่วมโครงการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้จัดสร้างขึ้นจากเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ โดยแบ่งเครื่องมือ
ที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง

เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง คือ หลักสูตรการเสริมสร้างคุณภาพเครือข่ายทางปัญญา เพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน พัฒนาขึ้นจากการประเมินความต้องการฝึกอบรม (Training Need Assessment) จากกลุ่มตัวอย่าง และตรวจสอบความสอดคล้องและความเหมาะสมของเนื้อหา ของหลักสูตรจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน คำนวณค่าความตรงเชิงเนื้อหาของหลักสูตรที่สอดคล้องกับ ผลลัพธ์ที่ต้องการ และความเหมาะสมของระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม โดยใช้สูตรการหารค่าดัชนี ความตรงเชิงเนื้อหาทั้งฉบับ (Content Validity for Scale, S-CVI) (Waltz, C. F. et al., 2005) มีค่าเท่ากับ 0.90 และ 0.96 ซึ่งความเหมาะสมของหลักสูตรอยู่ในระดับที่พึงพอใจ หลักสูตรประกอบด้วย

1.1 การฝึกอบรม จำนวน 5 ครั้ง ๆ ละ 2-3 วัน ได้แก่ Mind Storming และเทคนิคพิทยาการ กระบวนการเพื่อการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชนจำนวน 3 วัน การพัฒนานโยบายสาธารณะ เพื่อสุขภาพเพื่อการจัดการปัจจัยเสี่ยงในชุมชนจำนวน 2 วัน การประเมินผลเพื่อเสริมพลังอำนาจสำหรับ การดำเนินการจัดการปัจจัยเสี่ยงในชุมชนจำนวน 2 วัน การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมและการวิจัย จากการประจำเพื่อการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชนจำนวน 2 วัน และการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชนจำนวน 2 วัน

1.2 การสนับสนุนงบประมาณในการจัดทำโครงการพัฒนาเครือข่ายทางปัญญา เพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน ได้แก่ โครงการเกี่ยวกับบุหรี่ อุบัติเหตุ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และโรคเรื้อรัง

1.3 การเยี่ยมเสริมพลัง (Empowerment) การดำเนินโครงการพัฒนาเครือข่ายทางปัญญา เพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชนพื้นที่ 1 ครั้ง

1.4 การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อติดตามการดำเนินงานของแต่ละภาค ๆ ละ 1 ครั้งละ ๆ 2 วัน

1.5 การจัดทำสื่อสุขภาพและการนำเสนอผลงาน 1 ครั้ง จำนวน 2 วัน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 6 ส่วน คือ

2.1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งปัจจุบัน ลักษณะการจ้างงาน สถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน และประสบการณ์การทำงานด้าน สาธารณสุข

2.2 แบบสอบถามสมรรถนะการวิเคราะห์และประเมินผล จำนวน 14 ข้อ ลักษณะค่าตอบ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ

- 1 = น้อยที่สุด
- 2 = น้อย
- 3 = ปานกลาง
- 4 = หาก
- 5 = หากที่สุด

46 ผลของหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชนต่อการพัฒนาสมรรถนะ
ในการปฏิบัติงานของหมวดอาชญากรรม

2.3 แบบสอบถามสมรรถนะการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน จำนวน 13 ข้อ
ลักษณะคำตอบเป็นมาตราล่วงประมาณค่า 5 ระดับ คือ

- 1 = น้อยที่สุด
- 2 = น้อย
- 3 = ปานกลาง
- 4 = มาก
- 5 = มากที่สุด

2.4 แบบสอบถามสมรรถนะการประสานความร่วมมือกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
จำนวน 8 ข้อ ลักษณะคำตอบเป็นมาตราล่วงประมาณค่า 5 ระดับ คือ

- 1 = น้อยที่สุด
- 2 = น้อย
- 3 = ปานกลาง
- 4 = มาก
- 5 = มากที่สุด

2.5 แบบสอบถามสมรรถนะการบริหารจัดการจำนวน 38 ข้อ แบ่งเป็นความสามารถ
ควบคุมตนเอง 4 ข้อ การมีวิสัยทัศน์ 4 ข้อ ภาวะผู้นำและการคิดอย่างมีระบบ 4 ข้อ การเป็นผู้นำ
การเปลี่ยนแปลง 4 ข้อ การทำงานเป็นทีม 4 ข้อ การวางแผน 5 ข้อ การบริหารจัดการงบประมาณ 5 ข้อ
การเคารพคัดค้านความเป็นมนุษย์ 4 ข้อ และการใช้เครื่องมือทางการจัดการ 4 ข้อ ลักษณะคำตอบ
เป็นมาตราล่วงประมาณค่า 5 ระดับ คือ

- 1 = น้อยที่สุด
- 2 = น้อย
- 3 = ปานกลาง
- 4 = มาก
- 5 = มากที่สุด

2.6 แบบสอบถามสมรรถนะด้านวิชาการจำนวน 22 ข้อ แบ่งเป็นด้านเทคโนโลยีและ
สารสนเทศจำนวน 8 ข้อ ด้านการวิจัยจากการประจำเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชนจำนวน
8 ข้อ และการจัดการความรู้ในการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชนจำนวน 6 ข้อ ลักษณะคำตอบ
เป็นมาตราล่วงประมาณค่า 5 ระดับ คือ

- 1 = น้อยที่สุด
- 2 = น้อย
- 3 = ปานกลาง
- 4 = มาก
- 5 = มากที่สุด

และความเข้าใจของภาษาที่ใช้ในข้อคำถามแต่ละข้อ โดยคำนวณค่าความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามทั้งฉบับ (S-CVI) (Waltz, C. F. et al., 2005) มีค่าเท่ากัน 0.90

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการเปรียบเทียบความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการวิเคราะห์และประเมินผล สมรรถนะการจัดการปัจจัยเลี้ยงด้านสุขภาพในชุมชน สมรรถนะการประสานความร่วมมือกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สมรรถนะการบริหารจัดการ และสมรรถนะด้านวิชาการระหว่างก่อนและหลังได้รับหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครื่อย่างทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเลี้ยงด้านสุขภาพในชุมชน ด้วยการทดสอบค่าที (t-test) ทั้งนี้ผู้วิจัยทำการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น (Assumption) เพื่อหาลักษณะการแจกแจงเป็นโค้งปกติ (Normality) ของข้อมูลด้วย Probability Plot พบว่าค่าเฉลี่ยของข้อมูลส่วนใหญ่อยู่รอบ ๆ เส้นตรง ดังนั้นสรุปได้ว่าลักษณะของข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ (Hair, J. F. et al., 2010) สามารถวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าที

ผลการวิจัย

1. ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 74.10 อายุเฉลี่ย 34.69 ปี อายุต่ำสุด 26 ปี และอายุสูงสุด 57 ปี สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดร้อยละ 51.90 รองลงมาคือสถานภาพสมรสครึ่งร้อยละ 37 ระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่ คือ 70.30 ระดับปริญญาตรีร้อยละ 74.10 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโทร้อยละ 18.50 ตำแหน่งในปัจจุบันส่วนใหญ่ คือ นักวิชาการสาธารณสุขร้อยละ 74.10 รองลงมาคือ เจ้าพนักงานสาธารณสุข พยาบาลวิชาชีพ และแพทย์แผนไทย ร้อยละ 14.80 7.40 และ 3.70 ตามลำดับ ลักษณะการจ้างงานในปัจจุบันส่วนใหญ่ คือ 70.30 รองลงมาได้แก่ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข (พกส.) ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานข้าราชการ (พชร.) ร้อยละ 14.80 11.10 และ 3.70 ตามลำดับ สถานที่ในการปฏิบัติงานในปัจจุบันส่วนใหญ่คือ โรงพยาบาลสุขภาพดี ร้อยละ 85.20 รองลงมาได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ (สสอ) และโรงพยาบาลชุมชน (รพช) ร้อยละ 7.40 และ 3.70 และประสบการณ์การทำงานด้านสาธารณสุขเฉลี่ย 12.33 ปี ประสบการณ์ต่ำสุด 3 ปี และสูงสุด 36 ปี

2. ตารางที่ 1 นำเสนอผลของหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครื่อย่างทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเลี้ยงด้านสุขภาพในชุมชนต่อการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของหมอนามัยพบว่า คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการวิเคราะห์และประเมินผลของหมอนามัยหลังได้รับการพัฒนาศักยภาพ ($\bar{X} \pm S.D. = 4.19 \pm 0.44$) สูงกว่าก่อนได้รับการพัฒนาศักยภาพ ($\bar{X} \pm S.D. = 2.90 \pm 0.69$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการจัดการปัจจัยเลี้ยงด้านสุขภาพในชุมชนของหมอนามัยหลังได้รับการพัฒนาศักยภาพ ($\bar{X} \pm S.D. = 4.08 \pm 0.40$) สูงกว่าก่อนได้รับการพัฒนาศักยภาพ ($\bar{X} \pm S.D. = 2.90 \pm 0.69$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการประสานความร่วมมือกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของหมอนามัยหลังได้รับการพัฒนาศักยภาพ ($\bar{X} \pm S.D. = 4.20 \pm 0.46$) สูงกว่าก่อนได้รับการพัฒนาศักยภาพ ($\bar{X} \pm S.D. = 3.04 \pm 0.63$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการบริหารจัดการของหมวดอนามัยหลังได้รับการพัฒนาศักยภาพ [ความสามารถควบคุมตนเอง ($\bar{X} \pm S.D. = 4.13 \pm 0.46$) การมีวิสัยทัศน์ ($\bar{X} \pm S.D. = 4.26 \pm 0.44$) ภาวะผู้นำและการคิดอย่างมีระบบ ($\bar{X} \pm S.D. = 4.24 \pm 0.52$) การเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} \pm S.D. = 3.04 \pm 0.63$) การทำงานเป็นทีม ($\bar{X} \pm S.D. = 4.43 \pm 0.45$) การวางแผน ($\bar{X} \pm S.D. = 4.17 \pm 0.47$) การบริหารจัดการงบประมาณ ($\bar{X} \pm S.D. = 4.13 \pm 0.46$) และการเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ($\bar{X} \pm S.D. = 4.43 \pm 0.40$)] สูงกว่าก่อนได้รับการพัฒนาศักยภาพ [ความสามารถควบคุมตนเอง ($\bar{X} \pm S.D. = 3.06 \pm 0.49$) การมีวิสัยทัศน์ ($\bar{X} \pm S.D. = 2.86 \pm 0.63$) ภาวะผู้นำและการคิดอย่างมีระบบ ($\bar{X} \pm S.D. = 2.93 \pm 0.65$) การเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} \pm S.D. = 3.13 \pm 0.67$) การทำงานเป็นทีม ($\bar{X} \pm S.D. = 3.30 \pm 0.58$) การวางแผน ($\bar{X} \pm S.D. = 2.83 \pm 0.55$) การบริหารจัดการงบประมาณ ($\bar{X} \pm S.D. = 2.93 \pm 0.64$) และการเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ($\bar{X} \pm S.D. = 3.50 \pm 0.60$)] อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะด้านวิชาการของหมวดอนามัยหลังได้รับการพัฒนาศักยภาพ [ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ($\bar{X} \pm S.D. = 4.23 \pm 0.53$) ด้านการวิจัยจากงานประจำเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน ($\bar{X} \pm S.D. = 4.23 \pm 0.49$) และการจัดการความรู้ในการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน ($\bar{X} \pm S.D. = 4.11 \pm 0.40$)] สูงกว่าก่อนได้รับการพัฒนาเสริมสร้างศักยภาพ [ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศหลังได้รับการเสริมสร้างศักยภาพ ($\bar{X} \pm S.D. = 2.98 \pm 0.60$) ด้านการวิจัยจากงานประจำเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน ($\bar{X} \pm S.D. = 3.25 \pm 0.54$) และการจัดการความรู้ในการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน ($\bar{X} \pm S.D. = 2.53 \pm 0.71$)] อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของหมวดอนามัยที่เพิ่มขึ้นสูงที่สุด คือ การจัดการความรู้ในการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน (\bar{X} ที่เพิ่มขึ้น = 1.58) รองลงมาคือ สมรรถนะการมีวิสัยทัศน์ (\bar{X} ที่เพิ่มขึ้น = 1.40)

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะในการปฏิบัติงานของหมวดอนามัย ระหว่างก่อนและหลังได้รับการเสริมสร้างศักยภาพด้วยหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญา เพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน จำแนกรายสมรรถนะ

สมรรถนะ	N	\bar{X}	S.D.	Df	t	p-value
การวิเคราะห์และประเมินผล						
ก่อนการเสริมสร้างศักยภาพ	27	2.90	0.69	26	10.12	0.001
หลังการเสริมสร้างศักยภาพ	27	4.16	0.44			
การจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน						
ก่อนการเสริมสร้างศักยภาพ	27	2.69	0.55	26	13.27	0.001
หลังการเสริมสร้างศักยภาพ	27	4.08	0.40			

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะในการปฏิบัติงานของหมวดอนามัย ระหว่างก่อนและหลังได้รับการเสริมสร้างศักยภาพด้วยหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญา เพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน จำแนกรายสมรรถนะ (ต่อ)

สมรรถนะ	N	\bar{X}	S.D.	Df	t	p-value
การประสานความร่วมมือกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง						
ก่อนการเสริมสร้างศักยภาพ	27	3.04	0.63	26	9.26	0.001
หลังการเสริมสร้างศักยภาพ	27	4.20	0.46			
การบริหารจัดการ						
1. ความสามารถควบคุมตนเอง						
ก่อนการเสริมสร้างศักยภาพ	27	3.06	0.49	26	9.02	0.001
หลังการเสริมสร้างศักยภาพ	27	4.13	0.46			
2. การมีวิสัยทัศน์						
ก่อนการเสริมสร้างศักยภาพ	27	2.86	0.63	26	10.71	0.001
หลังการเสริมสร้างศักยภาพ	27	4.26	0.44			
3. ภาวะผู้นำและการคิดอย่างมีระบบ						
ก่อนการเสริมสร้างศักยภาพ	27	2.93	0.65	26	11.23	0.001
หลังการเสริมสร้างศักยภาพ	27	4.24	0.52			
4. การเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง						
ก่อนการเสริมสร้างศักยภาพ	27	3.13	0.67	26	9.95	0.001
หลังการเสริมสร้างศักยภาพ	27	4.13	0.51			
5. การทำงานเป็นทีม						
ก่อนการเสริมสร้างศักยภาพ	27	3.30	0.58	26	9.70	0.001
หลังการเสริมสร้างศักยภาพ	27	4.43	0.45			
6. การวางแผน						
ก่อนการเสริมสร้างศักยภาพ	27	2.83	0.55	26	10.11	0.001
หลังการเสริมสร้างศักยภาพ	27	4.17	0.47			
7. การบริหารจัดการงานประมาณ						
ก่อนการเสริมสร้างศักยภาพ	27	2.94	0.64	26	11.67	0.001
หลังการเสริมสร้างศักยภาพ	27	4.13	0.46			

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะในการปฏิบัติงานของหมออนามัย ระหว่างก่อนและหลังได้รับการเสริมสร้างศักยภาพด้วยหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญา เพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน จำแนกรายสมรรถนะ (ต่อ)

สมรรถนะ	N	\bar{X}	S.D.	Df	t	p-value
8. การเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์						
ก่อนการเสริมสร้างศักยภาพ	27	3.50	0.60	26	9.14	.001
หลังการเสริมสร้างศักยภาพ	27	4.43	0.40			
ด้านวิชาการ						
1. เทคโนโลยีและสารสนเทศ						
ก่อนการเสริมสร้างศักยภาพ	27	2.98	0.60	26	9.91	.001
หลังการเสริมสร้างศักยภาพ	27	4.23	0.54			
2. การวิจัยจากงานประจำเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน						
ก่อนการเสริมสร้างศักยภาพ	27	3.25	0.54	26	10.08	.001
หลังการเสริมสร้างศักยภาพ	27	4.23	0.49			
3. การจัดการความรู้ในการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน						
ก่อนการเสริมสร้างศักยภาพ	27	2.53	0.71	26	5.40	.001
หลังการเสริมสร้างศักยภาพ	27	4.11	0.40	26		

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า คะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะการวิเคราะห์และประเมินผล สมรรถนะการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน สมรรถนะการประสานความร่วมมือกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สมรรถนะการบริหารจัดการ และสมรรถนะด้านวิชาการของหมออนามัยหลังจากการพัฒนาศักยภาพสูงกว่า ก่อนการพัฒนาศักยภาพและคงให้เห็นว่าหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน มีประสิทธิผลทำให้สมรรถนะในการปฏิบัติงานของหมออนามัยเพิ่มสูงขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ผ่านมา เรื่องรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสาธารณสุข ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (ขวัญใจ, 2557) พบว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสมรรถนะหลักในการพัฒนาของศึกษาที่ผ่านมาเน้นประกอบด้วย ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลลัพธ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสื่อสารความเข้าใจกันในอาชีพ และด้านจราจรสิริวิชาชีพ ซึ่งรายละเอียดของสมรรถนะของการศึกษาที่ผ่านมากับการศึกษาครั้งนี้จะมีความคล้ายคลึงกัน แต่ซื้อเรียกสมรรถนะ

ในการพัฒนาจะแตกต่างกันไปตามการปฏิบัติงาน สมรรถนะเหล่านี้สอดคล้องกับสมรรถนะหลักที่จำเป็นของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในระดับปฐมภูมิ (Public Health Foundation, 2014)

สำหรับเหตุผลที่สามารถนำมาอธิบายว่าทำให้หลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญา เพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน มีประสิทธิผลต่อการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของหมอมอนามัย เหตุผลประการแรกเนื่องจากหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน เป็นหลักสูตรที่มีความสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรตามแนวคิดของการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ คือการพัฒนาศักยภาพของบุคคลต้องประกอบด้วยมิติของการเสริมสร้างทักษะและความสามารถของบุคคลในการพัฒนาลังค์คอม ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และพฤติกรรมหรืออุปนิสัยในการทำงาน (Attribute) เพื่อช่วยกระตุนให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในชุมชน (ฐานนគรศักดิ์, 2557; บุญกร, 2559) ซึ่งแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคคลตามแนวคิดของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นคือ การฝึกอบรม (Trainning) ซึ่งการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ โดยมุ่งเน้นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน (Present Job) เป้าหมายคือช่วยให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานควบคู่กันไปด้วย วิธีการให้ความรู้คือ การเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทัศนคติ สร้างแรงจูงใจ และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้นำความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติօอกมาใช้ให้เกิดลัมฤทธิ์ผล ส่งผลให้บุคลากรมีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ซึ่งบุคคลที่ผ่านการฝึกอบรมไปแล้วสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ทันที (ประเวศน์, 2542) และหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน ยังมีความสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาที่ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าการพัฒนาสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสาธารณสุขของโรงพยาบาลล้วนเสริมสุขภาพด้วย ควรยึดตามแนวคิดของการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ (ขวัญใจ, 2557) ดังนั้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาทักษะที่จำเป็นของหมอมอนามัยในการแก้ไขปัญหาปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน ได้แก่ บุหรี่ อุบัติเหตุ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือโรคเรื้อรัง หลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชนจึงประกอบด้วย การจัดอบรมให้ความรู้เป็นระยะๆจำนวน 5 ครั้ง ๆ ละ 2 - 3 วัน ลับบันทุมอนามัยจะกลับไปทำงานตามปกติ ร่วมกับการสนับสนุนงบประมาณให้ไปจัดทำโครงการแก้ไขปัญหาปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในพื้นที่ของตนเอง การเยี่ยมเสริมพลัง (Empowerment) การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดทำลีอสุขภาพและการนำเสนอผลงาน

เหตุผลประการที่สองที่หลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน มีประสิทธิผลต่อการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของหมอมอนามัย คือ หลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน มีความสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา (ขวัญใจ, 2557) เรื่องรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสาธารณสุขของโรงพยาบาลล้วนเสริมสุขภาพด้วย การจัดการอบรม เป็นการเพิ่มความรู้เกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคคลที่ควรจะต้องมีในการปฏิบัติงานในพื้นที่ สำหรับหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน จะมีการอบรมให้ความรู้ให้กับหมอมอนามัยในการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน เนื้อหาประกอบด้วย Mind Storming และเทคนิคiviทายากรกระบวนการเพื่อการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชนจำนวน 3 วัน

เพื่อให้หมอมน้อยมีความรู้และทักษะ ในการประสานความร่วมมือกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ การบริหารจัดการ การพัฒนานโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพเพื่อการจัดการปัจจัยเสี่ยงในชุมชนจำนวน 2 วัน เพื่อให้หมอมน้อยมีความรู้และทักษะในการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน สำหรับการประเมินผล เพื่อเตรียมพลังอำนาจสำหรับการดำเนินการจัดการปัจจัยเสี่ยงในชุมชนจำนวน 2 วัน เพื่อให้หมอมน้อยมีความรู้และทักษะในการวิเคราะห์และประเมินผลและการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน ส่วนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมและการวิจัยจากงานประจำเพื่อการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้าน สุขภาพในชุมชนจำนวน 2 วัน และการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน จำนวน 2 วัน เพื่อให้หมอมน้อยมีความรู้และทักษะในการจัดการอุบรมิทความรู้แล้ว หลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชนยังมีการ จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาของ ขวัญใจ จิรฉัจิตา (ขวัญใจ, 2557) เรื่องรูปแบบสำหรับการพัฒนาสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบล โดยหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพ ในชุมชน มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อติดตามการดำเนินงานของเดลฯภาค ฯ ละ 1 ครั้งละ ฯ 2 วัน เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามามีส่วนในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และให้ข้อเสนอแนะ แก่หมอมน้อยในการปรับปรุงการดำเนินโครงการเกี่ยวกับบุหรี่ อุบัติเหตุ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และ โรคเรื้อรัง ตลอดจนเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหมอมน้อยกับผู้บังคับบัญชา และผู้ที่เกี่ยวข้อง ในชุมชนให้เพิ่มขึ้น เกิดมุมมองในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่

ส่วนเหตุผลประการที่สามที่นำมาอธิบายถึงประสิทธิผลของหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพ เครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชนในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของหมอมน้อยที่เพิ่มสูงขึ้น คือ หลักการสำคัญของหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญา เพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชนได้นำการจัดการเรียนรู้โดยใช้บริบทเป็นฐาน (Context Based Learning: CBL) ร่วมกับกระบวนการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติอย่างมีส่วนร่วม (Participatory Interactive Learning through Action: PILA) มาใช้เพื่อพัฒนาสมรรถนะในการ ปฏิบัติงานของหมอมน้อยสำหรับจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน โดยการสนับสนุนงบประมาณ ให้ไปดำเนินโครงการจัดการปัจจัยเสี่ยงในชุมชน หมอมน้อยจะต้องคัดเลือกประเด็นปัญหาสุขภาพในพื้นที่ โดยการใช้กระบวนการมีส่วนร่วมตั้งแต่การค้นหาปัญหา วางแผน ลงมือปฏิบัติ ประเมินผล และรับผลประโยชน์ ร่วมกันระหว่างทุกภาคส่วนในชุมชน ซึ่งถือเป็นพื้นฐานสำคัญในการทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้หรือเรียกว่า เป็นกระบวนการ “ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมเรียนรู้” ลดความลี้ภัยกับการศึกษาที่ผ่านมาของ ขวัญใจ จิรฉัจิตา (ขวัญใจ, 2557) เรื่องรูปแบบสำหรับการพัฒนาสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสาธารณสุขของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลมีการจัดเวทีเครือข่าย เป็นการมาร่วมกันวางแผน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ด้านการควบคุม ป้องกันโรคในชุมชน เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบถึงการพัฒนา ชุมชนสามารถดูแลตนเอง และใช้ห่วงโซ่อุปทานของรัฐที่มีอยู่มาเป็นส่วนสนับสนุนการดำเนินงานสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน โดยมีเป้าหมาย สำคัญในการดูแลสุขภาพที่เหมาะสมเฉพาะของแต่ละพื้นที่ นอกเหนือนี้หลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพ เครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน ยังมีลักษณะเช่นเดียวกับกระบวนการ จัดการเรียนรู้ในโครงการการเรียนรู้เพื่อเพิ่มสมรรถนะการบริหารจัดการระบบสุขภาพอำเภอ (District Health Management Learning: DHML) เพื่อพัฒนาทีมเรียนจากทุกภาคส่วนในพื้นที่ให้มีการเรียนรู้

ร่วมกันภายใต้การจัดการเรียนรู้แบบ CBL ร่วมกับกระบวนการ PILA โดยจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ในลักษณะผสมผสานไปกับการให้บริการสุขภาพตามปกติเป็นไปตามหลักการพื้นฐานของการจัดการเรียนโดยใช้บริบทเป็นฐาน คือ การจัดการเรียนในลักษณะ “การเรียนแบบผู้ใหญ่ (Adult Learning)” และให้มีผลกระทบต่องานประจำให้น้อยที่สุด (ปิยะนุช และคณะ, 2559) เพราะหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชนมีการจัดอบรมให้ความรู้เป็นระยะ จำนวน 5 ครั้ง ๆ ละ 2 - 3 วัน สลับกับหมวดหมู่จะกลับไปทำงานตามปกติ ร่วมกับการสนับสนุนงบประมาณให้ไปจัดทำโครงการแก้ไขปัญหาปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในพื้นที่ของตนเอง ซึ่งการพัฒนาศักยภาพในลักษณะเช่นนี้มีความเหมาะสมกับลักษณะการทำงานของหมวดหมู่ฯ เพราะหมวดหมู่ส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) โดย รพ.สต. ส่วนใหญ่จะมีบุคลากรปฏิบัติงานดังแต่ 2 - 6 คน เฉลี่ยประมาณ 4 คน ถ้าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขของ รพ.สต. เพียง 1 คน ต้องมารับการฝึกอบรมเป็นระยะเวลานานถึง 1 สัปดาห์ จะส่งผลต่อการให้บริการของ รพ.สต. เพราะขาดบุคลากรในการปฏิบัติงาน มีผลในการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานให้หมดหมวดหมู่เข้าร่วมหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง นอกเหนือนี้โครงการที่หมวดหมู่ได้ดำเนินการนี้สามารถนำไปเชื่อมประสานกับการทำงานในหน้าที่ที่เป็นงานประจำเดิมของตนเอง ไม่ได้เพิ่มภาระงานให้กับหมวดหมู่ฯ ตลอดจนหมวดหมู่สามารถขยายการดำเนินโครงการพัฒนาเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน ไม่ว่าจะเป็นโครงการเกี่ยวกับบุหรี่ อุบัติเหตุ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือโรคเรื้อรัง เป็นการดำเนินการร่วมในระดับอำเภอ และจังหวัด

สำหรับเทคโนโลยีการสุดท้ายที่นำมาอธิบายถึงประสิทธิผลของหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชนในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของหมวดหมู่ให้เพิ่มสูงขึ้น คือ การเยี่ยมเสริมพลัง (Empowerment) ในการดำเนินโครงการพัฒนาเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน โดยทีมสมาคมหมวดหมู่ฯ ลักษณะของการเยี่ยมเสริมพลังจากทีมสมาคมหมวดหมู่จะเป็นการเข้าไปพูดคุยลังกetracker ณ หน้างานจริงของแต่ละพื้นที่ที่หมวดหมู่ดำเนินโครงการ มีการพูดคุยและแลกเปลี่ยนระหว่างทีมทำงานในพื้นที่กับทีมเยี่ยมเพื่อจุดประกายความคิดและทำให้หมวดหมู่หรือผู้รับการเยี่ยมได้ร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยนและต่อยอดองค์ความรู้ บอกเล่าถึงสิ่งที่ดีงามและมีประโยชน์ในการทำงาน ตลอดจนค้นหาทุนทางลังก์ที่มีคุณค่าและถูกบ่มเพาะจนสร้างความสำเร็จให้กับชุมชนต่อระบบสุขภาพ และการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชนเพื่อมุ่งสร้างการเรียนรู้และเติบโตจากภายในให้กับหมวดหมู่ฯ โดยเฉพาะการเสริมสร้างพลังทางบวกจะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการแลกเปลี่ยนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการระหว่างหมวดหมู่ ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับทีมเยี่ยมเสริมพลัง อันเป็นสิ่งสำคัญของการเยี่ยมเสริมพลังในการดำเนินโครงการพัฒนาเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชนของหมวดหมู่ฯ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของการเยี่ยมเสริมพลังที่พัฒนาขึ้นโดย ศาสตราจารย์เดวิด โคงอเพเรอไรเดอร์ (จุฑาทิพย์, 2559) โดยแนวคิดนี้เน้นการต่อยอดจากความสำเร็จหรือจุดแข็งของพื้นที่มากกว่าเน้นการแก้ปัญหาอันเป็นจุดก่อเรื่อง เป็นการค้นหาข้อมูลด้านความสำเร็จร่วมกันของคนในแต่ละพื้นที่นั้น ๆ ยังเป็นความรู้สึกร่วม ซึ่งถือว่าเป็นแก่นสาระที่สำคัญทางด้านบวก (Positive Core) ที่ทำให้หมวดหมู่ฯ ในพื้นที่ทำงานได้อย่างประสบผลสำเร็จ และเกิดการขยายผลไปทั่วทั้งชุมชน

สำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของหมวดอนามัยที่เพิ่มสูงมากที่สุด คือสมรรถนะการจัดการความรู้ ในการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน เนื่องจากทุกกรรมการอบรมให้ความรู้ การจัดทำโครงการ การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเยี่ยมชมพัฒนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การอบรมสุดท้ายของหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพ เครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน หลังเสร็จล้วนการดำเนินโครงการของ หมวดอนามัย คือ การจัดประชุมวิชาการจำนวน 1 ครั้ง เป็นเวลา 2 วัน หมวดอนามัยแต่ละพื้นที่ จะมีการจัดทำสื่อสุขภาพ และการนำเสนอผลงานในรูปแบบโครงการ งานวิจัย หรือนวัตกรรมสุขภาพ เพื่อสรุปผลการดำเนินโครงการนำไปสู่การจัดการความรู้ในการจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน เป็นกิจกรรมที่พัฒนาให้หมวดอนามัยมีความคิดรวบยอด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาของ ขวัญใจ จรัชฎิจิตา (ขวัญใจ, 2557) เรื่องรูปแบบสำหรับการพัฒนาสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสาธารณสุข ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จะมีการจัดทำเรียนรู้เพื่อทบทวนการพัฒนาเป็นการร่วมกัน แสดงความคิดเห็นเพื่อให้ได้ข้อสรุปของพื้นที่ เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน และปรับใช้ให้เกิด กระบวนการจัดการความรู้ต่อไป ส่วนสมรรถนะในการปฏิบัติงานของหมวดอนามัยที่เพิ่มขึ้นรองลงมาคือ สมรรถนะการมีวิสัยทัคค์ สอดคล้องกับผลที่ผู้วิจัยลงไปเยี่ยมชมพัฒนาฯ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของหมวดอนามัยที่เป็นหัวหน้าโครงการ เป็นผู้จัดการโครงการได้ดีและสามารถทำให้คนในชุมชนเข้ามามี ส่วนร่วมในการจัดการปัญหาสุขภาพของชุมชนเอง (Partnership) และสามารถพัฒนาคนในชุมชนให้ เป็นนักวิจัยท้องถิ่นได้ เปิดพื้นที่หรือเวทีแห่งการเรียนรู้ขึ้น คือร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมเรียนรู้ในทุกพื้นที่ (กรณิการ และคณะ, 2561) ดังนั้นทำให้ศักยภาพและบทบาทของหมวดอนามัยได้เปลี่ยนแปลงจากการปฏิบัติงาน ในอดีตที่เพียงเป็นผู้สั่งการ มาเป็นผู้อ่อนน้อม ผู้ประสาน ผู้สนับสนุน และผู้ร่วมเรียนรู้ ตลอดจนการใช้กระบวนการ ทางความคิดและปัญญาที่ได้รับจากการฝึกอบรมจากหลักสูตรในการขับเคลื่อนและแก้ปัญหาปัจจัยเสี่ยง เกี่ยวกับบุหรี่ อุบัติเหตุ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือโรคเรื้อรัง ในระดับชุมชนได้ขยายไปสู่ในระดับอำเภอ แม้การนำเสนอผลการศึกษาครั้งนี้ จะนำเสนอเฉพาะการประเมินความคิดเห็นจากหมวดอนามัยที่เป็นบุคลากร ที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพเพียงกลุ่มเดียว ยังขาดการประเมินความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชา และ เพื่อนร่วมงานก็ตาม แต่จากการลงไปเยี่ยมชมพัฒนาฯ ติดตามการดำเนินโครงการของหมวดอนามัยของผู้วิจัยพบว่า ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนประชาชนที่ได้รับผลประโยชน์ ได้สะท้อนความคิดเห็นว่าโครงการ เครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชนที่หมวดอนามัยสนับสนุนงบประมาณมาดำเนิน โครงการในพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับบุหรี่ อุบัติเหตุ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือโรคเรื้อรัง เป็นโครงการ ที่ตอบสนองกับความต้องการของพื้นที่อย่างแท้จริง และมีประโยชน์กับชุมชนโดยตรง สามารถพัฒนาเครือข่าย ของคนในชุมชนมาร่วมกันแก้ไขปัญหาปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพ ทั้งภาครัฐ ภาคประชาชน ภาคท้องถิ่น และภาคเอกชน และมีแนวโน้มที่จะเกิดความยั่งยืน เพราะเป็นปัญหาสุขภาพที่พื้นที่มีความต้องการที่จะแก้ไข มีผลกระทบกับคนในพื้นที่ ส่วนใหญ่ ตลอดจนใช้แนวทางการแก้ไขปัญหาที่ปฏิบัติได้จริงและเหมาะสมกับ บริบทของพื้นที่ และพัฒนาให้หัวหน้าโครงการมีวิสัยทัคค์ในการทำงานเพิ่มสูงขึ้น (กรณิการ และคณะ, 2561)

สรุปผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาพบว่า หลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการ ปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชน มีประสิทธิผลในการพัฒนาสมรรถนะของหมวดอนามัยในการปฏิบัติงาน

ให้เพิ่มสูงขึ้น ได้แก่ สมรรถนะการวิเคราะห์และประเมินผล สมรรถนะการจัดการปัจจัยเลี้ยงด้านสุขภาพ ในชุมชน สมรรถนะการประสานความร่วมมือกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สมรรถนะการบริหารจัดการ และสมรรถนะด้านวิชาการ

2. จากผลการศึกษาพบว่า หลักสูตรการเริ่มสร้างศักยภาพเครื่อข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเลี้ยงด้านสุขภาพในชุมชน มีประสิทธิผลในการพัฒนาองค์ประกอบอย่างของสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการของหมู่อนามัยให้เพิ่มสูงขึ้นในทุกองค์ประกอบ ได้แก่ การควบคุมตนเอง การมีวิสัยทัคณ์ ภาวะผู้นำและการคิดอย่างเป็นระบบ การเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง การทำงานเป็นทีม การวางแผน การบริหารจัดการงบประมาณ การเคารพกตัญญานิยม และการใช้เครื่องมือการจัดการ

3. จากผลการศึกษาพบว่า หลักสูตรการเริ่มสร้างศักยภาพเครื่อข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเลี้ยงด้านสุขภาพในชุมชน มีประสิทธิผลในการพัฒนาองค์ประกอบอย่างของสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านวิชาการของหมู่อนามัยเพิ่มสูงขึ้น ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ด้านการวิจัยจากงานประจำ เพื่อการจัดการปัจจัยเลี้ยงด้านสุขภาพในชุมชน และด้านการจัดการความรู้การจัดการปัจจัยเลี้ยงด้านสุขภาพ

4. จากผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของหมู่อนามัยที่เพิ่มขึ้นสูงที่สุด คือ การจัดการความรู้ในการจัดการปัจจัยเลี้ยงด้านสุขภาพในชุมชน รองลงมาคือ สมรรถนะการมีวิสัยทัคณ์

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการศึกษาหลักสูตรการเริ่มสร้างศักยภาพเครื่อข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเลี้ยงด้านสุขภาพในชุมชนเป็นหลักสูตรที่มีประสิทธิผลในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานในการจัดการปัจจัยเลี้ยงด้านสุขภาพในชุมชนของหมู่อนามัยให้เพิ่มสูงขึ้น ได้แก่ สมรรถนะการวิเคราะห์และประเมินผล สมรรถนะการจัดการปัจจัยเลี้ยงด้านสุขภาพในชุมชน สมรรถนะการประสานความร่วมมือกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สมรรถนะการบริหารจัดการ และสมรรถนะด้านวิชาการ ดังนั้นเขตสุขภาพที่ 1 - 12 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของหมู่อนามัยที่ปฏิบัติงานในระดับปฐมภูมิของพื้นที่นั้น ๆ หรือนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขอื่นในหน่วยบริการสาธารณสุข

2. จากผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของหมู่อนามัยที่เพิ่มขึ้นสูงที่สุด คือ การจัดการความรู้ในการจัดการปัจจัยเลี้ยงด้านสุขภาพในชุมชน ซึ่งถือว่าเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่สำคัญของหมู่อนามัยในระดับปฐมภูมิ เพราะเป็นสมรรถนะที่ต้องหาแนวทางการพัฒนา ตลอดจนเป็นการร่วมกันแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ได้ข้อสรุปของพื้นที่ เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของภาคีเครือข่าย ดังนั้นเขตสุขภาพที่ 1 - 12 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ สามารถนำหลักสูตรไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะในการจัดการความรู้ในการจัดการปัจจัยเลี้ยงด้านสุขภาพในชุมชน หรือการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ให้กับบุคลากรสาธารณสุขในหน่วยบริการสาธารณสุข

กิตติกรรมประกาศ

คณะกรรมการวิจัยขอขอบคุณทมอ命名มัยที่เข้าร่วมพัฒนาศักยภาพในหลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านลุขภาพในชุมชน และทีมภาคีเครือข่ายทมอ命名มัยที่ร่วมสนับสนุนให้การดำเนินการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และขอขอบคุณสมาคมทมอ命名มัยและสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ในการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการวิจัย

References

- กรณีการ เรื่องเดช ชาวสวนครีเจริญ บุญเรือง ขawnval และไฟบูลย์ ชาวสวนครีเจริญ. (2561). รายงานการเยี่ยม เสริมพลัง โครงการพัฒนาเครือข่ายทางปัญญาเพื่อจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพในชุมชนของหมู่ อนามัย. เอกสาร.

ขวัญใจ จิรฉัจ Jinca. (2557). รูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสาธารณสุขของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาปρัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาศึกษา ภาควิชา พื้นฐานทางการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ฐนันดร์ศักดิ์ บรรนันทกุล. (2557). การเสริมสร้างศักยภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัย ปทุมธานี. ปีที่ 6, ฉบับที่ 2, หน้า 186-193

茱ทาพิพัช พิทักษ์. (2559). คู่มือเยี่ยมเสริมพลัง. นนทบุรี: สำนักบริหารการสาธารณสุข บุญเรือง ขawnval (บรรณาธิการ). (2557). การจัดการเชิงเครือข่ายเพื่อลดปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพ: บทเรียนจาก เครือข่ายหมู่อนามัย. นนทบุรี: สมาคมหมู่อนามัย

บุษกร วัฒนบุตร. (2559). การพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ในศตวรรษที่ 21. ธรรมบรรคน. ปีที่ 16, ฉบับที่ 2, หน้า 163-176

ประเวศน์ มหาตันสกุล. (2542). การบริหารทรัพยากรมนุษย์: แนวทางใหม่. กรุงเทพมหานคร: สมาคมล่งเสริม เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

ปียะนุช พรหมสาขา ณ ศกลนคร จิราพร วรรณค์ ศิริภานี ศรีทากาค ธนาี กล่อมใจ และพิทิยา ศรีเมือง. (2559). การเรียนรู้การบริหารจัดการระบบสุขภาพอาเภอ: บทบาทและมุมมองของอาจารย์หรือนักวิชาการสถาบัน การศึกษา. วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข. ปีที่ 26, ฉบับที่ 3, หน้า 27-39

ภูษิต ประคงสาย (บรรณาธิการ). (2559). การสาธารณสุขไทย 2554 - 2558. นนทบุรี: สำนักนโยบายและ ยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. (2557). ลังคอมผู้สูงอายุ: นัยต่อการพัฒนาเครือข่าย. เข้าถึงเมื่อ (20 มกราคม 2560). เข้าถึงได้จาก (<http://www.stou.ac.th/stouonline/lom/data/sec/Lom12/05-01.html>)

สุกัญญา รัศมีธรรมโพธิ. (2549). แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ **Competency Based Learning**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: ศิริพัฒนาอินเตอร์พรินท์

สรเกียรติ อาชานานุภาพ. (2551). บทบาทใหม่ของท่อนามัย. วารสารคลินิก. ฉบับที่ 287, หน้า 12-13

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., and Adderson, R. E. (2010). **Multivariate Data Analysis**, 7th

Public Health Foundation. (2014). **Core Competencies for Public Health Professionals.** Access (19 May 2017). Available (http://www.phf.org/resourcestools/Documents/Core_Competencies_for_Public_Health_Professionals_2014June.pdf).

Waltz, C. F., Strickland, O. L., and Lenz, E. R. (2005). **Measurement in nursing and health research.** (3rd ed.) New York: Springer Publishing Co.

การสร้างและพัฒนาแบบวัดการปรับตัวด้านการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

The Construction and Development in Adjusting Measurement of Nakhon Ratchasima Rajabhat University students' Learning

วุฒิชัย จงคำนึงศิล^{1*}

Wuttichai Chongkumnungsil^{1*}

Received: May 10, 2018; Revised: August 7, 2018; Accepted: August 8, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ สร้างและพัฒนาแบบวัดการปรับตัวด้านการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยได้ข้อคำถามที่เป็นตัวอย่างพฤติกรรมจำนวน 158 ข้อ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์บุคคลแบบสามเล้า จากนักศึกษาจำนวน 6 คน อาจารย์ผู้สอนจำนวน 3 คน และผู้บริหารมหาวิทยาลัยจำนวน 3 คน พบร่วมกันว่าลักษณะการปรับตัวด้านการเรียนประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะการปรับตัวด้านการเรียนภายในห้องเรียน ได้แก่ การฟังบรรยาย การแสดงความคิดเห็นในห้องเรียน การมีส่วนร่วมกิจกรรมในชั้นเรียน และการจดบันทึก และอีกลักษณะคือ การปรับตัวด้านการเรียนภายนอกห้องเรียน ได้แก่ การทบทวนเนื้อหาที่เรียนมา การทำภาระบ้านงานที่มอบหมาย การเข้าร่วมกิจกรรมมหาวิทยาลัย การใช้เวลาว่างและการทำงานพิเศษ ผลการศึกษาพบว่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหามีค่าอยู่ระหว่าง 0.63 - 1.00 ความเชื่อมั่นทั้งฉบับมีค่า cronbach's coefficient 0.91 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่าอยู่ระหว่าง 0.20 - 0.73 เกณฑ์ปกติจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาจำนวน 700 คน ประกอบด้วยเกณฑ์ปกติภาพรวมมีค่าเบอร์เซ็นต์ใกล้ตัว 0.50 - 99.40 ค่าคะแนนที่ปกติตั้งแต่ T16.37 - T83.51 เกณฑ์ปกติของ การปรับตัวด้านการเรียนภายในห้องเรียนมีค่าเบอร์เซ็นต์ใกล้ตัว 0.90 - 99.00 และค่าคะแนนที่ปกติตั้งแต่ T21.98 - T89.84 เกณฑ์ปกติของ การปรับตัวด้านการเรียนภายนอกห้องเรียนมีค่าเบอร์เซ็นต์ใกล้ตัว 0.90 - 99.00 และค่าคะแนนที่ปกติตั้งแต่ T11.85 - T83.03 ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 120 ข้อ

คำสำคัญ : การวัดทางจิตวิทยา; แบบทดสอบมาตรฐาน; การปรับตัวด้านการเรียน

¹ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา นครราชสีมา

¹ Faculty of Education, Nakhon Ratchasima Rajabhat University, Nakhon Ratchasima

* Corresponding Author E-mail Address: wuttichai_daniel@yahoo.com

Abstract

The purposes of this study were to construct and develop in Adjusting Measurement of Nakhon Ratchasima Rajabhat University students' learning. The measurement had 158 items by literature reviewing and triangular In -depth interviewing from 6 students, 3 lecturers, and 3 university administrators found that had two factors were firstly was Inside classroom learning adjustment as lecture listening, giving opinion in classroom, classroom activity participation, and note taking. Secondly was Outside classroom learning adjustment as lesson revision, doing homework, university's activity respondents, hobbies and doing part time job. The results of the study were as follow: The evidences of content validity by Index of Item Objective Congruence: IOC were 0.63 - 1.00 and reliability of the total Cronbach's alpha values were 0.91. The discrimination valves were between 0.20 - 0.73. Sample norms were 700 samples as total percentile norms were between 0.50 - 99.40. And T-scores were between T16.37 - T83.51. Inside classroom learning adjustment percentile norms were between 0.90 - 99.00 and T-scores were between T21.98 - T89.84. Outside classroom learning adjustment percentile norms were between 0.90 - 99.00 and T-scores were between T11.85 - T83.03. The measurement had 120 items.

Keywords: Psychological Measurement; Standardization Test; Learning Adjustment

บทนำ

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทุกด้านโดยเฉพาะเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้โลกมีขนาดเล็กลง ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันทั่วโลกอย่างสะดวกสบาย รวดเร็วเพียงเลี้ยววินาทีและประทัยด้วยมือผลกระแทบ ต่อระบบสังคม เศรษฐกิจ การเมืองการปกครองทั่วโลกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้บุคคลต้องปรับตัว ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว (จุฑามานส์, 2553) สังคมไทยปัจจุบันได้รับผลกระทบโดยตรง อย่างแน่นอนว่าทุกคนในสังคมไทยจำเป็นต้องปรับตัวตามไปด้วยทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นหญิงมีครรภ์ เด็กทางเด็กโต วัยรุ่นหนุ่มสาว ผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุและผู้ชราภาพต่างพยายามปรับตัวตามสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและต่อเนื่อง (วิไลลักษณ์, 2550) นักศึกษาจะต้องอุดมศึกษาที่เริ่มเข้าเรียนในมหาวิทยาลัย ก็ต้องเผชิญกับลิ้งแวดล้อมใหม่ ๆ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงจากการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ทั้งระบบ การจัดการศึกษาที่นักศึกษาไม่คุ้นเคย ลักษณะวิธีการเรียนการสอนที่อาจลุ่งเหลวให้นักศึกษาเกิดความสับสน ห้อแท้ ลืมหวังต่อการเรียน การตัดสินใจของตัวเอง การมีสัมพันธภาพกับอาจารย์ การควบเพื่อนทั้งเพศเดียวกัน และเพื่อนต่างเพศ และถ้าหากศึกษาไม่สามารถปรับตัวได้ก็จะทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการเรียน เช่น ผลการเรียนต่ำ สอบไม่ผ่าน เรียนไม่จบ หรือออกกลางคัน (ปวีณา, 2549) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่จัดการเรียนการสอนทั้งระดับปริญญาและบัณฑิตศึกษา (ประกาศนียบัตรบัณฑิต ปริญญาโท ปริญญาเอก) รวมทั้งลิ้น 70 สาขาวิชา (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 2557)

การศึกษาวิธีการปรับตัวด้านการเรียนของนักศึกษาให้ชัดเจนนั้น จำเป็นต้องมีเครื่องมือวัดมาตรฐาน การสร้างแบบวัดทางจิตวิทยาจึงเป็นสิ่งสำคัญจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะการวัดจากตัวอย่างพุทธิกรรมอย่างมีหลักเกณฑ์ เป็นมาตรฐานก็จะทำให้มีคุณค่าต่อลักษณะพุทธิกรรม เพราะการวัดทางจิตวิทยานั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบพุทธิกรรมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (Spear, R. E., 1999; Weston, T. J., 1999; Holmes, P., 2002; Liu, Yu-Ling, 2006; Coons, I. V. C., 2014) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญ จำเป็นต้องมีการสร้างและพัฒนาแบบวัดการปรับตัวด้านการเรียนสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ นราธิวาสราชนครินทร์ เพื่อเป็นเครื่องมือศึกษาพุทธิกรรมการปรับตัวด้านการเรียนของนักศึกษา โดยผลการวิจัย ทำให้ได้แบบวัดการปรับตัวด้านการเรียนสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาสราชนครินทร์ที่เป็น มาตรฐานและได้ข้อมูลเพื่อให้การช่วยเหลือนักศึกษาให้สามารถปรับตัวด้านการเรียนและพัฒนาคุณภาพคนของ ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างแบบวัดการปรับตัวด้านการเรียนสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาสราชนครินทร์
- เพื่อพัฒนาแบบวัดการปรับตัวด้านการเรียนสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาสราชนครินทร์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาสราชนครินทร์ ชั้นปี 1 - 4 ประจำปีการศึกษา 2559 รวม 12,937 คน ประกอบด้วย คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจำนวน 1,921 คน คณะสาธารณสุขศาสตร์จำนวน 715 คน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมจำนวน 499 คน คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์จำนวน 3,111 คน คณะวิทยาการจัดการจำนวน 3,500 คน และคณะครุศาสตร์จำนวน 3,191 คน (สำนักกลงเลี่ยมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาสราชนครินทร์, 2559)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi - Stage Sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่แบ่งประชากรออกเป็นลำดับชั้นต่าง ๆ ได้แก่ มหาวิทยาลัย คณะ และสาขาวิชามีลักษณะการกระจายเป็นร่างแทของไปร์อ้อย ๆ จนถึงหน่วยที่ต้องการเก็บข้อมูลดังนี้ (ศิริชัย, 2555)

2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาสราชนครินทร์ ชั้นปีที่ 1 - 4 ประจำปีการศึกษา 2559 ทุกคณะจำนวน 700 คน ที่ได้มาจากการสุ่มอย่างง่ายจากประชากร โดยคำนวณจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างง่ายโดยพิจารณาขนาดประชากรด้วยตารางเครจซี (Kriccie) และมอร์แกน (Morgan) ที่ประชากร 10,000 คน แต่ไม่เกิน 15,000 คน จะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากัน 370 คน และ 375 คน ใน การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยพิจารณาใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 700 คน เพื่อให้เหมาะสมกับการสร้าง เกณฑ์ปกติ (Normal) ของแบบวัดการปรับตัวด้านการเรียน สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาสราชนครินทร์ เพาะการใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากจะทำให้อภิการสเกิดความคลาดเคลื่อนมีน้อย (วุฒิชัย, 2547)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จากข้อ 2.1 เป็นนักศึกษาคณะต่าง ๆ จำนวน 700 คน ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบทลายขั้นตอนตามลักษณะ จากนักศึกษาใน 6 คณะ ได้จำนวนนักศึกษาแต่ละคณะดังตารางที่ 1 (คิริชัย, 2555)

ตารางที่ 1 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

คณะ	กลุ่มประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มตัวอย่างที่เก็บจริง
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1,921	56	91
สาขาวณสุขศาสตร์	715	21	55
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม	499	15	40
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3,111	91	153
วิทยาการจัดการ	3,500	102	153
ครุศาสตร์	3,191	93	208
รวมทั้งหมด	12,937	378	700

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบวัดการปรับตัวด้านการเรียนสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาสราชนครินทร์จำนวน 120 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.91

สรุปผลการวิจัย

1. การสร้างแบบวัดการปรับตัวด้านการเรียนสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาส ได้ข้อคำถามที่เป็นตัวอย่างพฤติกรรมจำนวน 158 ข้อ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์บุคคลแบบลามเล้า (Triangular In Depth Interviewing) จากนักศึกษาจำนวน 6 คน อาจารย์ผู้สอนจำนวน 3 คน และผู้บริหารมหาวิทยาลัยจำนวน 3 คน พบร่วลักษณะการปรับตัวด้านการเรียนประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะการปรับตัวด้านการเรียนภายในห้องเรียน ได้แก่ การฟังบรรยาย การแสดงความคิดเห็นในห้องเรียน การมีส่วนร่วมกิจกรรมในชั้นเรียนและการตอบสนองที่ก่อ อีกลักษณะหนึ่ง คือ การปรับตัวด้านการเรียนภายนอกห้องเรียน ได้แก่ การทบทวนเนื้อหาที่เรียนมา การทำการบ้านงานที่มอบหมาย การเข้าร่วมกิจกรรมมหาวิทยาลัย การใช้เวลาว่างและการทำงานพิเศษ

2. การพัฒนาแบบวัดการปรับตัวด้านการเรียนสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาส พบร่วลักษณะการปรับตัวด้านการเรียนสำหรับนักศึกษาจำนวน 700 คน เกณฑ์ปกติภาพรวมมีค่าเปลอร์เซ็นไทล์ตั้งแต่ 0.50 - 99.40 ค่าคะแนนที่ปกติมีค่าตั้งแต่ T16.37 - T83.51 เกณฑ์ปกติรายด้านเกี่ยวกับการปรับตัวด้านการเรียนภายในห้องเรียนมีค่าเปลอร์เซ็นไทล์ตั้งแต่ 0.90 - 99.00 ค่าคะแนนที่ปกติมีค่าตั้งแต่ T21.98 - T89.84 เกณฑ์ปกติรายด้านเกี่ยวกับการปรับตัวด้านการเรียนภายนอกห้องเรียน

มีค่าเบอร์เซ็นไทล์มีค่าตั้งแต่ 0.90 - 99.00 และค่าคะแนนที่ปกติมีค่าตั้งแต่ T11.85 - T83.03 สรุปได้ ข้อคามทั้งฉบับจำนวน 120 ข้อ เป็นการปรับตัวด้านการเรียนภาษาในห้องเรียนจำนวน 62 ข้อ และ การปรับตัวด้านการเรียนภาษานอกห้องเรียนนอกห้องเรียนจำนวน 58 ข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วดังตาม ตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เกณฑ์ปกติภาพรวมการปรับตัวด้านการเรียนทั้งภาษาในห้องเรียนและนอกห้องเรียนของ แบบวัดการปรับตัวด้านการเรียนสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาส (n = 700) เมื่อแปลงคะแนนดินเป็นเบอร์เซ็นต์ไทล์แล้ว ปรากฏว่ามีเบอร์เซ็นต์ไทล์ตั้งแต่ 0.50 - 99.40 และคะแนนที่ปกติมีค่าตั้งแต่ T16.73 - T83.51

คะแนนดิน	เบอร์เซ็นไทล์	คะแนนที่ (T)	คะแนนดิน	เบอร์เซ็นไทล์	คะแนนที่ (T)	คะแนนดิน	เบอร์เซ็นไทล์	คะแนนที่ (T)
273	0.50	16.73	360	24.10	39.25	400	47.10	49.61
282	1.10	19.06	361	24.70	39.51	401	47.70	49.89
305	1.70	25.02	362	25.20	39.77	402	48.20	50.12
306	2.20	25.28	363	25.80	40.03	403	48.80	50.38
308	2.80	25.79	364	26.40	40.29	404	49.40	50.64
310	3.40	26.31	365	27.00	40.55	405	50.00	50.90
320	4.00	28.90	366	27.50	40.81	406	50.50	51.16
322	4.50	29.42	367	28.10	41.06	407	51.10	51.42
323	5.10	29.68	368	28.70	41.32	408	51.70	51.68
324	5.70	29.93	369	29.30	41.58	409	52.20	51.93
326	6.30	30.45	370	29.80	41.83	410	52.80	52.19
327	6.80	30.71	371	30.40	42.10	411	53.40	52.45
329	7.40	31.23	372	31.00	42.36	412	54.00	52.71
331	8.00	31.75	373	31.60	42.62	413	54.50	52.97
333	8.60	32.26	374	32.10	42.88	414	55.10	53.23
334	9.10	32.52	375	32.70	43.13	415	55.70	53.49
336	9.70	33.04	376	33.30	43.39	416	56.30	53.75
337	10.30	33.30	377	33.90	43.65	417	56.80	54.01
338	10.90	33.56	378	34.40	43.91	418	57.40	54.26
339	11.40	33.82	379	35.00	44.17	419	58.00	54.52
340	12.60	34.08	380	35.60	44.43	420	58.60	54.78
341	13.70	34.33	381	36.20	44.69	421	59.10	55.04
342	14.30	34.59	382	36.70	44.95	422	59.70	55.30
343	14.90	34.85	383	37.30	45.21	423	60.30	55.56
344	15.50	35.11	384	37.90	45.46	424	60.90	55.82
345	16.00	35.37	385	38.50	45.72	425	61.40	56.08
346	16.60	35.63	386	39.00	45.98	426	62.00	56.34
348	17.20	36.15	387	39.60	46.24	427	62.60	56.59
349	17.80	36.41	388	40.20	46.59	428	63.20	56.85
350	18.30	36.66	390	41.30	47.02	429	63.70	57.11
351	18.90	36.92	391	41.90	47.28	430	64.30	57.37
352	19.50	37.18	392	42.50	47.53	431	64.90	57.63
353	20.10	37.44	393	43.10	47.79	432	65.50	57.89
354	20.60	37.70	394	43.60	48.05	433	66.00	58.15
355	21.20	37.96	395	44.20	48.31	434	66.60	58.41
356	21.80	38.22	396	44.80	48.57	435	67.20	58.66
357	22.40	38.48	397	45.40	48.83	436	67.80	58.92
358	22.90	38.73	398	45.90	49.09	437	68.30	59.18
359	23.50	38.99	399	46.50	49.35	438	68.90	59.44

ตารางที่ 2 เกณฑ์ปกติภาพรวมการปรับตัวด้านการเรียนทั้งภายในห้องเรียนและนอกห้องเรียนของแบบวัดการปรับตัวด้านการเรียนสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ($n = 700$) เมื่อแปลงคะแนนดิบเป็นเปอร์เซ็นต์ไทยแล้ว ปรากฏว่ามีเปอร์เซ็นต์ไทยตั้งแต่ 0.50 - 99.40 และคะแนนที่ปกติมีค่าตั้งแต่ T16.73 - T83.51 (ต่อ)

คะแนนดิบ	เปอร์เซ็นต์ไทย	คะแนนที่ (T)	คะแนนดิบ	เปอร์เซ็นต์ไทย	คะแนนที่ (T)	คะแนนดิบ	เปอร์เซ็นต์ไทย	คะแนนที่ (T)
439	69.50	59.70	457	79.80	64.36	479	90.20	70.05
440	70.10	59.96	458	80.40	64.62	480	90.80	70.31
441	70.60	60.22	460	81.00	65.14	486	91.30	71.87
442	71.20	60.48	461	81.60	65.39	487	91.90	72.12
443	71.80	60.72	462	82.10	65.65	488	92.50	72.38
444	72.40	60.99	463	82.70	65.91	491	93.10	73.16
445	72.90	61.25	465	83.30	66.43	493	93.60	73.68
446	73.50	61.51	466	83.90	66.69	494	94.20	73.94
447	74.10	61.77	467	84.40	66.95	500	94.80	75.49
448	74.70	62.03	468	85.00	67.21	502	95.40	76.01
449	75.20	62.29	469	85.60	67.46	504	95.90	76.52
450	75.80	62.55	470	86.20	67.72	506	96.50	77.04
451	76.40	62.81	473	86.70	68.50	508	97.10	77.56
452	77.00	63.06	474	87.30	68.76	514	97.70	79.11
453	77.50	63.32	475	87.90	69.02	515	98.20	79.37
454	78.10	63.58	476	88.50	69.28	519	98.80	80.41
455	78.70	63.84	477	89.00	69.54	531	99.40	83.51
456	79.30	64.10	478	89.60	69.79			

ตารางที่ 3 เกณฑ์ปกติรายด้านการปรับตัวด้านการเรียนภายในห้องเรียนของแบบวัดการปรับตัวด้านการเรียนสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ($n = 700$) เมื่อแปลงคะแนนดิบเป็นเปอร์เซ็นต์ไทยแล้วปรากฏว่ามีเปอร์เซ็นต์ไทยตั้งแต่ 0.90 - 99.00 และคะแนนที่ปกติมีค่าตั้งแต่ T21.98 - T89.84

คะแนนดิบ	เปอร์เซ็นต์ไทย	คะแนนที่ (T)	คะแนนดิบ	เปอร์เซ็นต์ไทย	คะแนนที่ (T)	คะแนนดิบ	เปอร์เซ็นต์ไทย	คะแนนที่ (T)
150	0.90	21.98	181	19.80	37.22	200	38.60	46.56
152	1.90	22.96	182	20.70	37.71	201	39.60	47.06
156	2.90	24.93	183	21.70	38.20	202	40.50	47.55
159	3.90	26.40	184	22.70	38.70	203	41.50	48.04
162	4.90	27.88	185	23.70	39.19	204	42.50	48.53
163	5.90	28.37	186	24.70	39.68	205	43.50	49.02
164	6.90	28.86	187	25.70	40.17	206	44.50	49.51
167	7.90	30.34	188	26.70	40.66	207	45.50	50.01
168	8.90	30.83	189	27.70	41.15	208	46.50	50.05
169	9.90	31.32	190	28.70	41.65	209	47.50	50.99
170	10.80	31.81	191	29.70	42.14	210	48.50	51.48
173	11.80	33.29	192	30.60	42.63	211	49.50	51.97
174	12.80	33.78	193	31.60	43.12	212	50.40	52.47
175	13.80	34.27	194	32.60	43.61	213	51.40	52.96
176	14.80	34.76	195	33.60	44.11	214	52.40	53.45
177	15.80	35.25	196	34.60	44.60	215	53.40	53.94
178	16.80	35.75	197	35.60	45.09	216	54.40	54.43
179	17.80	36.24	198	36.60	45.58	217	55.40	54.92
180	18.80	36.73	199	37.60	46.07	218	56.40	55.42

ตารางที่ 3 เกณฑ์ปัจตรายด้านการปรับตัวด้านการเรียนภายในห้องเรียนของแบบวัดการปรับตัวด้านการเรียนสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาสราชนครินทร์ (n = 700) เมื่อแปลงคะแนนดิบเป็นเปอร์เซ็นต์ให้แล้วปรากฏว่ามีเปอร์เซ็นต์ให้ตั้งแต่ 0.90 - 99.00 และคะแนนที่ปักติมีค่าตั้งแต่ T21.98 - T89.84 (ต่อ)

คะแนนดิบ	เปอร์เซ็นต์ให้	คะแนนที่ (T)	คะแนนดิบ	เปอร์เซ็นต์ให้	คะแนนที่ (T)	คะแนนดิบ	เปอร์เซ็นต์ให้	คะแนนที่ (T)
219	57.40	55.91	234	72.20	63.28	251	87.10	71.64
220	58.40	56.40	235	73.20	63.78	253	88.10	72.63
221	59.40	56.89	236	74.20	64.27	254	89.10	73.12
222	60.30	57.38	237	75.20	64.76	255	90.00	73.61
223	61.30	57.87	238	76.20	65.25	257	91.00	74.59
224	62.30	58.37	239	77.20	65.47	258	92.00	75.09
225	63.30	58.86	240	78.20	66.23	259	93.00	75.58
226	64.30	59.35	241	79.20	66.23	261	94.00	76.56
227	65.30	59.84	242	80.10	66.73	262	95.00	77.05
228	66.30	60.33	243	81.10	67.71	264	96.00	78.04
229	67.30	60.82	244	82.10	68.20	266	97.00	79.02
230	68.30	61.32	246	83.10	69.18	276	98.00	83.94
231	69.30	61.81	247	84.10	69.68	288	99.00	89.84
232	70.20	62.30	248	85.10	70.17			
233	71.20	62.79	249	86.10	70.66			

ตารางที่ 4 เกณฑ์ปัจตรายด้านของการปรับตัวด้านการเรียนนอกห้องเรียนของแบบวัดการปรับตัวด้านการเรียนสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาสราชนครินทร์ (n = 700) เมื่อแปลงคะแนนดิบเป็นเปอร์เซ็นต์ให้แล้วปรากฏว่ามีเปอร์เซ็นต์ให้ตั้งแต่ 0.90 - 99.00 และคะแนนที่ปักติมีค่าตั้งแต่ T11.85 - T83.03

คะแนนดิบ	เปอร์เซ็นต์ให้	คะแนนที่ (T)	คะแนนดิบ	เปอร์เซ็นต์ให้	คะแนนที่ (T)	คะแนนดิบ	เปอร์เซ็นต์ให้	คะแนนที่ (T)
112	0.90	11.85	168	25.40	37.74	193	48.10	49.29
123	1.80	16.94	169	26.40	38.20	194	49.00	49.75
133	2.80	21.56	170	27.30	38.66	195	50.00	50.21
143	3.70	26.18	171	28.30	39.12	196	50.90	50.68
144	4.70	26.64	172	29.20	39.58	197	51.80	51.14
146	5.60	27.57	173	30.10	40.05	198	52.80	51.60
147	6.60	28.03	174	31.10	40.51	199	53.70	52.06
148	7.50	28.49	175	32.00	40.97	200	54.70	52.52
149	8.40	28.95	176	33.00	41.43	201	55.60	52.99
150	9.40	29.42	177	33.90	41.89	202	56.60	53.45
152	10.30	30.34	178	34.90	42.36	203	57.50	53.91
153	11.30	30.80	179	35.80	42.82	204	58.40	54.37
155	12.20	31.73	180	36.70	43.28	205	59.40	54.84
156	13.20	32.19	181	37.70	43.74	206	60.30	55.30
157	14.10	32.65	182	38.60	44.21	207	61.30	55.76
158	15.00	33.11	184	39.60	45.13	208	62.20	56.22
159	16.00	33.58	185	40.50	45.59	209	63.20	56.68
161	16.90	34.50	186	41.50	46.05	210	64.10	57.15
162	17.90	34.96	187	42.40	46.52	214	67.90	59.00
163	19.80	35.42	188	43.30	46.98	211	65.00	57.61
164	20.70	35.89	189	44.30	47.44	212	66.00	58.07

ตารางที่ 4 เกณฑ์ปกติรายด้านของการปรับตัวด้านการเรียนภาษาอังกฤษเรียนของแบบวัดการปรับตัวด้านการเรียนสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ($n = 700$) เมื่อแปลงคะแนนดินเป็นเบอร์เข็นต์ไทล์แล้วปรากฏว่ามีเบอร์เข็นต์ไทล์ตั้งแต่ 0.90 - 99.00 และคะแนนที่ปกติมีค่าตั้งแต่ T11.85 - T83.03 (ต่อ)

คะแนนดิน	เบอร์เข็นต์ไทล์	คะแนนที่ (T)	คะแนนดิน	เบอร์เข็นต์ไทล์	คะแนนที่ (T)	คะแนนดิน	เบอร์เข็นต์ไทล์	คะแนนที่ (T)
165	21.60	36.35	190	45.20	47.90	213	66.90	58.53
166	22.60	36.81	191	46.20	48.37	215	68.80	59.46
167	23.50	37.27	192	47.10	48.83	216	69.80	59.92
217	70.70	60.38	228	81.10	65.47	244	91.50	72.86
218	71.60	60.84	229	82.00	65.93	245	92.40	73.32
219	72.60	61.31	231	83.00	66.85	247	93.30	74.25
220	73.50	61.77	232	83.90	67.31	252	94.30	76.56
221	74.50	62.23	234	84.90	68.24	253	95.20	77.02
222	75.40	62.69	235	85.80	68.70	255	96.20	77.94
223	76.40	63.15	237	86.70	69.62	262	97.10	81.18
224	77.30	63.62	238	87.70	70.09	265	98.10	82.57
225	78.30	64.08	239	88.60	70.55	266	99.00	83.03
226	79.20	64.54	240	89.60	71.01			
227	80.10	65.00	242	90.50	71.94			

ตารางที่ 5 เกณฑ์การแปลความหมายการปรับตัวด้านการเรียนจากคะแนนดิน

ระดับการปรับตัว	ลักษณะการปรับตัว	ระดับค่าผลรวม		
		การปรับตัวภายใน ห้องเรียน	การปรับตัวภายนอก ห้องเรียน	การปรับตัวภายนอก ห้องเรียนและ นอกห้องเรียน
มีการปรับตัวได้น้อยมาก		148.0 - 176.2	99.00 - 133.6	260.0 - 318.6
มีการปรับตัวได้น้อย		176.2 - 204.4	133.6 - 168.2	318.6 - 377.2
มีการปรับตัวได้ปานกลาง		204.4 - 232.6	168.2 - 202.8	377.2 - 435.8
มีการปรับตัวได้ดี		232.6 - 260.8	202.8 - 237.4	435.8 - 494.4
มีการปรับตัวได้ดีมาก		260.8 - 289.0	237.4 - 272.0	494.4 - 553.0

การอภิปรายผล

จากการสร้างและพัฒนาแบบวัดการปรับตัวด้านการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาครั้งนี้ พบว่าในช่วงการพัฒนาแบบวัดการปรับตัวด้านการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาเกี่ยวกับการทางคุณภาพ ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ค่าที่แสดงมีการเปลี่ยนแปลงเมื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการทดลองแบบดั้งเดิมที่มุ่งตรวจสอบความสมมัติว่า ระหว่างคะแนนที่สังเกตได้กับคะแนนแท้จริงและเคราะห์คุณภาพโดยล้วนรวมของข้อสอบและแบบสอบถามที่ใช้สำหรับแต่ละกลุ่มนักศึกษาในสภาพการทดสอบที่เฉพาะ โดยตั้งอยู่บนข้อตกลงเบื้องต้นที่สำคัญข้อหนึ่งคือ ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการวัดมีแบบแผนที่คงที่เมื่ອอนันต์สำหรับทุกกลุ่มนักศึกษา

ที่ตอบข้อสอบ โดยไม่ได้สนใจศึกษาพฤติกรรมการตอบข้อสอบของแต่ละบุคคลเป็นรายชื่อ แต่ต้องการทราบถึงสภาพรวม ๆ ในการตอบข้อสอบของกลุ่มนักศึกษาในแต่ละห้องเรียน (ศิริชัย, 2552)

นอกจากนี้พฤติกรรมการตอบแบบสอบถามของนักศึกษากลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บข้อมูลแต่ละครั้ง ในกรณีแบบสอบถามไปทุกผลลงเก็บข้อมูลครั้งแรก ซึ่งมีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 158 ข้อ จำนวนข้อคำถามมีจำนวนมากทำให้ครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องที่ศึกษาคำามมีความเป็นปัจจัย ขัดเจนที่เกิดจากการนำสถานการณ์จากสังคมภาคผนวกแบบสามเหลี่ยมของนักศึกษา อาจารย์ผู้สอน และผู้บริหารมหาวิทยาลัย จึงได้สถานการณ์การปรับตัวด้านต่าง ๆ ออกมาอย่างชัดเจน และคำามมีความเป็นอิสระต่อ กัน มีความอิสัย ไว้ใจทำที่ขัดเจน การตรวจให้คะแนนมีความเป็นปัจจัย จึงทำให้มีค่าความเชื่อมั่นสูง ประกอบกับคุณลักษณะของนักศึกษาผู้รับการวัดมีความแตกต่างกันแต่ละคณะวิชา (นันทา, มปป) ในทางเดียวกันนี้ผู้วิจัยยังใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมาก ตามแนวคิดทางสถิติได้เปิดโอกาสความคลาดเคลื่อนปกติ และจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากจะทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด (วุฒิชัย, 2547) ผลจากการสร้างและพัฒนาแบบวัดการปรับตัวด้านการเรียนสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาสราชนครินทร์ ทำให้อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอนและนักแนะแนวในมหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาสราชนครินทร์และสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ สามารถนำแบบบัดบันนี้ไปใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาการปรับตัวด้านการเรียนของนักศึกษาต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สามารถนำผลข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาสำหรับอาจารย์ที่ปรึกษาการออกแบบการจัดการเรียนรู้สำหรับอาจารย์ผู้สอน การแนะนำช่วยเหลือนักศึกษาสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง และการกำหนดนโยบายการดำเนินกิจกรรมของนักศึกษาสำหรับผู้บริหารของมหาวิทยาลัย

1.2 แบบวัดการปรับตัวด้านการเรียนสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาสราชนครินทร์ จะเป็นประโยชน์สำหรับใช้เป็นเครื่องมือวัดพฤติกรรมการปรับตัวของนักศึกษาที่จะทำให้ผู้ใช้แบบวัดนี้สามารถเข้าใจและมองภาพพฤติกรรมของนักศึกษาได้ชัดเจนขึ้น สามารถนำไปใช้ในงานบริการแนะแนวการให้คำปรึกษา การวิจัยเพื่อพัฒนานักศึกษาต่อไป

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาคุณภาพและเกณฑ์มาตรฐานของแบบวัดการปรับตัวด้านการเรียนกับกลุ่มตัวอย่างระดับที่กว้างขึ้น เช่น สถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดนราธิวาสฯ จังหวัดอื่น ๆ ตลอดจนระดับภาค และระดับประเทศ นอกจากนี้ควรมีการสร้างเกณฑ์ปกติได้เฉพาะเจาะจงมากขึ้น เช่น เกณฑ์ปกติของกลุ่มเพศ ระดับอายุ สาขาวิชาหรือคณะวิชาที่นักศึกษาลงทะเบียน เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาลักษณะการปรับตัวด้านการเรียนของนักศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยตรง หรือการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวด้านการเรียนของนักศึกษา

2.3 ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาการปรับตัวด้านการเรียนของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา หรือในระดับอื่น ๆ ได้แก่ ประสมศึกษา มัธยมศึกษา และอาชีวศึกษา โดยใช้แนวคิดทฤษฎีจิตวิทยาต่าง ๆ เป็นฐาน

References

- จุฑามาศ ฉัตรพงษ์สวัสดิ์. (2553). ปัจจัยคัดสรรที่ส่งผลต่อการปรับตัวด้านการเรียนของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาสราชสีมา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาสราชสีมา นันทา สุรากษา. (มป.). การทดสอบทางจิตวิทยา. ภาควิชาการແນະແນວและจิตวิทยาการศึกษา. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยคริสต์วิโรฒ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยคริสต์วิโรฒ
- บีวีนา ไชยชุมพู. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวของนักศึกษาพยาบาล มหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาส วิทยาเขตอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาสราชสีมา. (2557). หลักสูตร. เข้าถึงเมื่อ (1 ธันวาคม 2559). เข้าถึงได้จาก (<http://www.ac.th.lgrad/coruse.php>)
- วีไลลักษณ์ พงษ์โลภา. (2550). การปรับตัวให้เข็มมีความสุขในภาวะวิกฤต. สารวิชาการศึกษาศาสตร์. ปีที่ 8, ฉบับที่ 1, หน้า 80-86
- วุฒิชัย จันคำนึงศิลป์. (2547). การศึกษาและพัฒนาคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดย่อม. ปริญญา niพนธ์ศึกษาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยคริสต์วิโรฒ
- สำนักกล่่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาสราชสีมา. (2559). ข้อมูลสถิติ. เข้าถึงเมื่อ (3 ลิงหาคม 2559). เข้าได้จาก (<http://www.old.nrru.ac.th>)
- ศิริชัย กาญจนวนารถ. (2552). ทฤษฎีการทดสอบแบบตั้งเดิม. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังลือจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
- ศิริชัย กาญจนวนารถ. (2555). สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังลือจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
- Coons, I. V. C. (2014). **Use of Standardized Tests within Nursing Education Programs.** University of Nevada, Las Vegas, ProQuest Dissertations Publishing, 2014. (Order no. 3631731). Available (<https://search.proquest.com/docview/1566477385?>)
- Holmes, P. (2002). **Multiple Evaluation Versus Multiple Choice as Testing Paradigm: Feasibility, Reliability, and Validity.** (Order no. c 809735). Dissertation/Thesis Universiteit Twente (The Netherlands) Netherlands. Available (<https://search.proquest.com/docview/305522641?accountid=32051>)
- Liu, Yu-Ling. (2006). **The Effects of Rater-Related Variables on Testing Oral Language Ability and Assessment of Speaking Performance.** (Order no. 3520002). ProQuest Dissertation & Theses Global (304908715). Available (<https://search.com/docview/304908715?accountid=31970>)
- Spear, R. E. (1999). **A Philosophical Critique of Student Assessment Practices.** The University of British Columbia (Canada), ProQuest Dissertations Publishing, 1991. NN75427. Available (<https://search.proquest.com/docview/303969502>)
- Weston, T. J. (1999). **Investigation the Validity of the Accommodation of Oral Presentation in Testing.** (Order no. 9925457). Available from ProQuest Dissertation & Theses. (3004499966). Available (<https://search.proquest.com/docview/3004499966>)

แนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยปลอดบุหรี่ด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานการวิจัย

Development Direction for Non-Smoking University by Project and Community Based Research

ธิติยา เนตรวงศ์^{1*} สุรัชนา ช่วยรอดหมด² และรัชดาพร ธิราวรรณ³

Titiya Netwong^{1*} Suratchana Chuayrodmod² and Ratchadaphorn Thirawan³

Received: September 25, 2018; Revised: January 2, 2019; Accepted: January 7, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยปลอดบุหรี่ด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานการวิจัย 2) เพื่อศึกษาผลการจัดการเรียนการสอนด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยปลอดบุหรี่ กลุ่มตัวอย่างคือ 1) ผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 คน 2) นักศึกษาที่ลงทะเบียนวิชาการบูรณาการสารสนเทศ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2560 มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวน 50 คน ลักษณะที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และล่วงเบียงมาตรฐานผลการวิจัยพบว่า 1. แนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยปลอดบุหรี่ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบคือ 1) แนวโน้มนโยบายและการบริหารจัดการ 2) แนวทางการจัดการเรียนการสอนโดยชุมชนมีส่วนร่วม 3) บทบาทมหาวิทยาลัย อาจารย์ นักศึกษา และชุมชน 4) กิจกรรมการเรียนการสอนด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานการวิจัย 5) การประเมินผลการดำเนินโครงการ ขั้นตอนการจัดการเรียนการสอนด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานมี 6 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นการสร้างความพร้อมและความร่วมมือของชุมชน 2) ขั้นสร้างองค์ความรู้โดยชุมชนมีส่วนร่วม 3) ขั้นการจัดสรรทรัพยากรเพื่อดำเนินโครงการ 4) ขั้นดำเนินกระบวนการโครงการ 5) ขั้นการซั่นการให้ฐานความช่วยเหลือ 6) ขั้นการนำเสนองานสรุปผลการดำเนินงาน และการสะท้อนกลับ 2. ผลการจัดการเรียนการสอนด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐาน โดยภาพรวม

¹ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต กรุงเทพมหานคร

² คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต กรุงเทพมหานคร

³ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร สกลนคร

¹ Faculty of Science and Technology, Suan Dusit University, Bangkok

² Faculty of Management Science, Suan Dusit University, Bangkok

³ Faculty of Humanities and Social Sciences, Sakon Nakhon Rajabhat University, Sakon Nakhon

* Corresponding Author E - mail Address: titiya_net@dusit.ac.th

มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.50) เมื่อแยกเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อยคือ บทบาทผู้เรียน ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.56) บทบาทชุมชน ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.53) การพัฒนามหาวิทยาลัยปลอดบุหรี่ด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐาน ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.58) รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.52) บทบาทผู้สอน ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.59) การประเมินผล ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.74)

คำสำคัญ : โครงการและชุมชนเป็นฐาน; มหาวิทยาลัยปลอดบุหรี่; การมีส่วนร่วมของชุมชน

Abstract

The purposes of this research were to 1) study the direction to non-smoking university by project and community based research, 2) study the effects of using instructional project and community based through non-smoking university. The samples group were 1) 10 directors and experts and 2) 50 undergraduate students of Suan Dusit University, enrolled in the course of Information Integration in the first semester of the academic year 2017. Data were analyzed by using mean, and standard deviation. The results of this research were as follows: 1. the direction to non-smoking university by project and community based research consisted of 5 components as followed: 1) policy and management, 2) Teaching and learning management by community participation, 3) the roles of universities, teachers, students, and communities, 4) instructional activities by projects and community based research, and 5) project process evaluation. The process of learning activities were 6 steps: 1) building community readiness and cooperation, 2) building knowledge for non-smoking universities by community participation, 3) resources allocation, 4) project process operation to be a non-smoking university, 5) the scaffoldings of the concerned persons, and 6) presentation of the operating results summary and reflection. 2. The effects of using instructional project and community based was appropriate in a high level ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.50). In each aspect, it was at a high level, and can be sorted in ascending order as follows; student role ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.56), community role ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.53), non-smoking university by project and community based research ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.58), teaching and learning activities ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.52), instructor role ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.59), and evaluation ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.74).

Keywords: Project and Community Based Research; Non-Smoking University; Community Participation

บทนำ

จากรายงานผลการสำรวจพฤติกรรมการสูบบุหรี่และดื่มสุราของประชากร พ.ศ. 2519 – 2557 พบว่าอัตราการสูบบุหรี่ของประชากรไทยมีแนวโน้มลดลง แต่ในปี พ.ศ. 2557 กลับมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากร้อยละ 19.9 ในปี พ.ศ. 2556 เป็นร้อยละ 20.7 ในปี พ.ศ. 2557 โดยผู้สูบบุหรี่เพิ่มขึ้นทั้งชายและหญิง จากร้อยละ 39 เป็น 40.5 ในผู้ชาย และจากร้อยละ 2.1 เป็นร้อยละ 2.2 ในผู้หญิง หากพิจารณาอายุเฉลี่ยที่เริ่มสูบบุหรี่ของผู้สูบบุหรี่เป็นประจำในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2547 – 2557) พบว่าไม่มีความเปลี่ยนแปลงในภาพรวม คือ ประชากรไทยมีอายุเฉลี่ยที่เริ่มสูบบุหรี่ลดลงจาก 16.5 ปี ในปี พ.ศ. 2547 เป็น 15.6 ปี ในปี พ.ศ. 2557 ขณะที่กลุ่มวัยทำงานและวัยผู้สูงอายุเฉลี่ยที่เริ่มสูบบุหรี่อยู่ในช่วง 18 – 19.2 เมื่อพิจารณากลุ่มเยาวชนสูบบุหรี่เฉลี่ยต่อวันเพิ่มขึ้นจาก 8.6 มวนต่อวัน ในปี พ.ศ. 2547 เป็น 10.2 มวนต่อวัน ในปี พ.ศ. 2557 ขณะที่ในภาพรวมผู้สูบบุหรี่เฉลี่ยต่อวันเพิ่มขึ้นเป็นกันจาก 10.4 มวนต่อวัน ในปี พ.ศ. 2547 เป็น 11.5 มวนต่อวัน ในปี พ.ศ. 2557 (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์, 2557) นอกจากนี้สำนักควบคุมบริโภคยาสูบ (สำนักควบคุมบริโภคยาสูบ, 2559) กระทรวงสาธารณสุขได้ระบุสถานการณ์การควบคุมการบริโภคยาสูบของประเทศไทย พ.ศ. 2559 พบว่าการสูบบุหรี่ได้เกิดเพียงเพระค่านิยมทัศนคติของตนเองหรือแค่ความอยากรถอย่างเด็กนั้น แต่ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีส่วนในการทำให้บุคคลคนหนึ่งสูบบุหรี่ได้ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยทางสังคม เช่น เพื่อน ครอบครัว หรือแม้กระทั่งลิ่งแวดล้อมรอบตัวที่ยังเป็นปัจจัยเสริมให้บุคคลนั้น ๆ สูบบุหรี่ได้ อย่างไรก็ตามยังมีผลการสำรวจจากการบริโภคยาสูบในผู้ใหญ่ระดับโลก ปี พ.ศ. 2554 และการสำรวจพฤติกรรมการสูบบุหรี่และการดื่มสุราของประชากร พ.ศ. 2557 พบว่าประเภทของผลิตภัณฑ์ยาสูบที่บริโภคแพร่ผันไปตามสถานะทางเศรษฐกิจ กล่าวคือ ผู้ที่สูบบุหรี่โรงงานส่วนใหญ่มีอายุ 15 – 24 ปี (ร้อยละ 20.1) และอาศัยอยู่ในเขตเมือง ซึ่งมีสถานะทางเศรษฐกิจดี ขณะที่ผู้สูบบุหรี่มีรายได้ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในชนบท (ร้อยละ 18.9) มีสถานะทางเศรษฐกิจดี อัตราการบริโภคยาสูบของเยาวชนอายุระหว่าง 15 – 18 ปี จากปี พ.ศ. 2534 – 2558 พบว่าลดลงจากร้อยละ 12 ในปี พ.ศ. 2534 เป็นร้อยละ 7.92 ในปี พ.ศ. 2558 แต่ปี พ.ศ. 2547 – ปีปัจจุบัน (2558) อัตราการบริโภคยาสูบกลับมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากร้อยละ 6.58 เป็นร้อยละ 7.92 (จำนวน 312,610 คนในปี พ.ศ. 2558)

นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้รายงานภาวะสังคมไทย พ.ศ. 2557 ระบุว่าแม้อัตราการสูบบุหรี่ในภาพรวมทั้งประเทศจะมีแนวโน้มลดลง แต่พบว่าเยาวชนยังเข้าถึงบุหรี่และผลิตภัณฑ์ยาสูบได้ โดยการสูบบุหรี่แบบแบ่งมวนจากร้านขายของชำ รวมถึงอันตรายจากควันบุหรี่มือล่องคือ ผู้ที่สูดคอมกลิ้น และมือลามคือผู้ที่ล้มผ้าลารจากควันบุหรี่ที่ติดค้างตามสถานที่ต่าง ๆ มีอัตราเพิ่มขึ้นทั้งในที่สาธารณะและเคหสถานของผู้อยู่อาศัย

จากการศึกษาทัศนคติและความตั้งใจในการเลิกสูบบุหรี่ของนักศึกษา ในงานวิจัยของ นนทรี สจจารธรรม (นนทรี, 2555) พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าการสูบบุหรี่เป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในระดับปานกลาง มีทัศนคติการไม่สูบบุหรี่ และความตั้งใจในการเลิกสูบบุหรี่ของนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าไม่มาก การสูบบุหรี่ตั้งแต่เป็นวัยรุ่นและยังคงสูบต่อไปเป็นเวลานาน จะทำให้ยากต่อการบำบัดรักษา ซึ่งจะทำให้ติดยาเสพติดที่รุนแรงต่อไปได้ในอนาคต ซึ่งงานวิจัยของ บัวพันธ์ พรหมพักพิง นิลวดี พรหมพักพิง พะเยาว์ นาคำ เกษราภรณ์ คลังแสง ภัทรพร ศรีพรหม และพรเพญ ปานคำ (บัวพันธ์

และคณ, 2550) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง เศรษฐศาสตร์การเมืองเรื่องการควบคุมบุหรี่ ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรรณรงค์ให้สาธารณะเข้าใจบริษัทบุหรี่ข้ามชาติมากยิ่งขึ้น ควบคู่ไปกับการรณรงค์ให้เข้าใจพิษภัยของ การบริโภคบุหรี่ต่อสุขภาพ โดยเน้นให้ภาคประชาสังคมเข้ามามีบทบาทในเรื่องนี้มากขึ้น เสริมพลังอำนาจ ให้กับภาคประชาสังคมในท้องถิ่น ได้แก่ องค์กรเอกชน องค์กรชุมชน ครัวเรือน และประชาชนในท้องถิ่น ให้เข้ามาเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมในการควบคุมบุหรี่มากขึ้น จึงกล่าวได้ว่าอัตราการบริโภคยังคงเฝ้าระวัง เพราะยังมีอัตราที่สูงโดยเฉพาะในกลุ่มวัยรุ่นระดับอุดมศึกษา ซึ่งกลุ่มคนยังมีแรงจูงใจและทัศนคติต่อ การเดิกบุหรี่อยู่ในระดับปานกลาง การควบคุมจึงต้องมีการรณรงค์สร้างความตระหนักรถึงพิษภัย และ การควบคุมจึงควรอาศัยความร่วมมือหรือเครือข่ายของสถานศึกษาและชุมชน รวมถึงการจัดการเรียน การสอนในหลักสูตร

มูลนิธิรณรงค์เพื่อการไม่สูบบุหรี่ (มูลนิธิรณรงค์เพื่อการไม่สูบบุหรี่, 2558) ได้นำเสนอแนวทาง การดำเนินงานเพื่อโรงเรียนปลอดบุหรี่ประกอบด้วย การบริหารจัดการเพื่อโรงเรียนปลอดบุหรี่ การมีนโยบาย โรงเรียนปลอดบุหรี่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่อ “โรงเรียนปลอดบุหรี่” การสอดแทรกเรื่องบุหรี่ในการเรียน การสอนและกิจกรรมนอกหลักสูตร การมีส่วนร่วมของนักเรียนในการขับเคลื่อนโรงเรียนปลอดบุหรี่ การดูแล ช่วยเหลือนักเรียนไม่ให้สูบบุหรี่ และการมีกิจกรรมร่วมระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ซึ่งการควบคุมการบริโภค ยาสูบให้ดีผลนั้น ตนขัย โถสมภาค (วนชัย, 2558) ได้ระบุว่า ต้องเพิ่มประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมาย ทั้งในพระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ และพระราชบัญญัติคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ จัดเขต ปลอดบุหรี่ตามที่กฎหมายกำหนดและปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด บรรจุการเรียนการสอนบุหรี่และ เช่น ห้ามการสื่อสารการตลาดในลักษณะ ฯ ห้ามการตลาดรูปแบบใหม่ ฯ เพื่อดึงดูดเยาวชนควบคู่ไปกับ การดำเนินมาตรการอื่น ฯ อย่างเข้มงวดเพื่อลดจำนวนนักสูบ

จากปัญหาและการควบคุมที่กล่าวมานั้น กล่าวได้ว่าการจัดการเรียนการสอนด้วยการใช้โครงการ เป็นฐานการเรียนรู้ เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติกิจกรรมในเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับชุมชน สังคม ในประเด็นที่ผู้เรียนสนใจ ไม่ว่าจะเป็นโครงการแก้ปัญหาหรือพัฒนาสิ่งรอบตัวที่เป็นความสนใจ หรือการดำเนินกิจกรรมสร้างสรรค์อื่น ๆ ที่ส่งเสริมการปฏิบัติการซึ่งท้าทายความสามารถของผู้เรียน ให้โอกาสผู้เรียนได้ค้นพบและเรียนรู้จากการประสบการณ์ตรงกับการดำเนินกิจกรรมอย่างเป็นรูปธรรมเกี่ยวกับ การควบคุมยาสูบ ซึ่งมหาวิทยาลัยสวนดุสิตเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นเครือข่ายวิจัยโครงการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่การเป็นมหาวิทยาลัยปลอดบุหรี่อย่างยั่งยืน เพื่อสังคมไทยปลอดบุหรี่ และเป็นส่วนหนึ่ง ของชุมชน โดยการนำชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมแก้ปัญหา หรือพัฒนาชุมชนร่วมกับผู้เรียน ก็จะทำให้การดำเนินโครงการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินโดยอาศัยโครงการ และชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนามหาวิทยาลัยปลอดบุหรี่ ที่จะทำให้เกิดการบูรณาการประสานการทำงาน ร่วมกันในการแก้ไขปัญหาการสูบบุหรี่ได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

- เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยปลอดบุหรี่ด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานการวิจัย
- เพื่อศึกษาผลการจัดการเรียนการสอนด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อ การพัฒนามหาวิทยาลัยปลอดบุหรี่

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรแบ่งตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้ ประชากรเพื่อศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 1 คือ ผู้บริหาร และผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษา การอุดมศึกษา ด้านสุขภาวะ และชุมชน ประชากรเพื่อศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 2 คือ นักศึกษาที่เรียนในระดับอุดมศึกษา

กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 1 ประกอบด้วย ผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษา การอุดมศึกษา ด้านสุขภาวะ และชุมชน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเพื่อการสัมภาษณ์ลักษณะ Key Informant จำนวนทั้งสิ้น 5 คน การประเมินความสอดคล้องของแนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัย ปลодบุหรี่ด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานการวิจัยจำนวน 5 คน ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษา การอุดมศึกษา ด้านสุขภาวะมีคุณสมบัติต้องจบการศึกษาในระดับปริญญาเอก และ/หรือมีตำแหน่งทางวิชาการ ซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา ส่วนกลุ่มตัวอย่าง เพื่อศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 2 เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาการบูรณาการ สารสนเทศจำนวน 50 คน ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2560 โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ เครื่องมือที่ใช้ในวัตถุประสงค์ที่ 1 ประกอบด้วย 1) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก 2) แบบประเมินความเหมาะสมด้านองค์ประกอบและขั้นตอนการพัฒนามหาวิทยาลัย ปลодบุหรี่ด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานการวิจัย ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ประกอบด้วย 1) แผนการสอนการจัดการเรียนการสอนด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้ที่ล้วงผลต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยปลодบุหรี่ 2) แบบสอบถามการจัดการเรียนการสอนด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้ ที่ล้วงผลต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยปลодบุหรี่ และ 3) แบบสังเกตพฤติกรรมการดำเนินโครงการและชุมชน เป็นฐานการเรียนรู้ที่ล้วงผลต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยปลодบุหรี่

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

1) แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการพัฒนามหาวิทยาลัยปลодบุหรี่ด้วยโครงการและชุมชน เป็นฐานการวิจัย มีวิธีการสร้างดังนี้

1.1) สร้างเครื่องมือ โดยการศึกษาหลักการสร้างแบบสัมภาษณ์ แล้วกำหนดประเด็น และขอบเขตคำถามด้วยการจัดเก็บหมวดหมู่ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตามกรอบแนวคิด การพัฒนามหาวิทยาลัยปลодบุหรี่ การจัดการเรียนการสอนเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยปลодบุหรี่ด้วย โครงการและชุมชนเป็นฐานการวิจัย การสร้างองค์ความรู้จากการดำเนินโครงการและชุมชนเป็นฐานการวิจัย ที่ล้วงผลต่อมหาวิทยาลัยปลодบุหรี่ และการประเมินผลการดำเนินโครงการและชุมชนเป็นฐาน พิจารณา แบบสัมภาษณ์เบื้องต้น

1.2) นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้เล่นอให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ตรวจสอบ เพื่อตรวจสอบ ด้านความเที่ยงตรง (Validity) คือ ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content) ความเหมาะสมในด้านภาษา (Wording)

1.3) ปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และจัดทำเครื่องมือ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

2) แบบประเมินความเหมาะสมด้านองค์ประกอบและขั้นตอนการพัฒนามหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานการวิจัย มีวิธีการสร้างดังนี้

2.1) สร้างแบบประเมินโดยอาศัยกรอบแนวคิดที่ได้จากการสัมภาษณ์เพื่อกำหนดองค์ประกอบ รายละเอียดขั้นตอนการสอนการพัฒนามหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานการวิจัย

2.2) นำแบบประเมินความเหมาะสมด้านองค์ประกอบและขั้นตอนการพัฒนามหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ฯ ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คนตรวจสอบ เพื่อตรวจสอบด้านความเที่ยงตรง (Validity) คือ ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content) ความเหมาะสมในด้านภาษา (Wording)

2.3) ปรับปรุงแบบประเมินความเหมาะสมด้านองค์ประกอบและขั้นตอนการพัฒนามหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วจัดทำเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3) แผนการสอนการจัดการเรียนการสอนด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้ที่ล่ำ夙ำต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ และการประเมิน IOC จากการดำเนินงานวิจัยในวัสดุประลักษณ์ข้อที่ 1

4) แบบสอบถามการจัดการเรียนการสอนด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้ที่ล่ำ夙ำต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ มีวิธีการสร้างดังนี้

4.1) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นโดยศึกษาหลักการ ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัย

4.2) ออกแบบแบบสอบถามด้านรูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอนจำนวน 10 ข้อ บทบาทชุมชน 10 ข้อ บทบาทผู้สอน 6 ข้อ บทบาทผู้เรียน 6 ข้อ การประเมินผล 5 ข้อ และการพัฒนามหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานจำนวน 8 ข้อ รวมจำนวน 45 ข้อ

4.3) นำเสนองผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) พิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามและวัสดุประลักษณ์หรือ IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยทุกข้อต่อ IOC มากกว่า 0.5 โดยอยู่ระหว่าง 0.80 - 1.00 แล้วทำการปรับปรุงแก้ไขความเหมาะสมด้านภาษาตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

4.4) นำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มทดลองที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มเป้าหมายแล้วหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบากได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคิดเห็นทั้งฉบับเท่ากับ 0.962

4.5) จัดทำเครื่องมือแล้วนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย

5) แบบสังเกตพฤติกรรมการดำเนินโครงการและชุมชนเป็นฐานที่ล่ำ夙ำต่อมหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ มีวิธีการสร้างดังนี้

5.1) สร้างเครื่องมือ โดยการศึกษาหลักการสร้างแบบสังเกตพฤติกรรมแล้วกำหนดประเด็นและขอบเขตการสังเกตด้วยการจัดเก็บหมวดหมู่ให้สอดคล้องกับวัสดุประลักษณ์ของการวิจัย ตามกรอบแนวคิดการจัดการเรียนการสอนโดยใช้โครงการและชุมชนเป็นฐาน พิจารณาแบบสังเกตพฤติกรรมในเบื้องต้น

5.2) นำแบบสังเกตพฤติกรรมที่ได้เสนอให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คนตรวจสอบ เพื่อตรวจสอบด้านความเที่ยงตรง (Validity) คือ ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content) ความเหมาะสมในด้านภาษา (Wording)

- 5.3) ปรับปรุงแบบสังเกตพฤติกรรมตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
 5.4) จัดทำเครื่องมือแล้วนำแบบสังเกตพฤติกรรมไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ด้วยตนเองจากผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษา การอุดมคึกษา ด้านสุขภาวะ และชุมชน

2) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบประเมิน IOC จากผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษา การอุดมคึกษา ด้านสุขภาวะ และชุมชน

3) ดำเนินการจัดการเรียนการสอนด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อ การพัฒนามหาวิทยาลัยปลดบุหรี่รวมทั้งลิ้น 10 สปดาห์

4) ประเมินผลการจัดการเรียนการสอนด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้ และ สังเกตพฤติกรรมของนักศึกษาและชุมชนที่เข้าร่วมโครงการ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2) ข้อมูลจากแบบประเมินความสอดคล้องระหว่างองค์ประกอบและขั้นตอนการพัฒนามหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานการวิจัยกับจุดมุ่งหมายการวิจัย วิเคราะห์เนื้อหา และหาค่าเฉลี่ย

3) ข้อมูลจากการจัดการเรียนการสอนด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และล้วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วอภิปรายผลในรูปความเรียงประกอบตาราง แบบสอบถามการจัดการเรียนการสอนด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้ มีเกณฑ์การให้คะแนน 6 ระดับดังนี้ (Carifio, J. and Perla, R., 2007; ฐิติยา, 2553; Kulas, J. T. and Stachowski, A., 2013)

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด
- 0 หมายถึง ระดับความคิดไม่เห็นด้วย

สำหรับเกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.20 - 5.00 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.36 - 4.19 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 2.52 - 3.35 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.68 - 2.51 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 0.84 - 1.67 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 0.00 - 0.83 หมายความว่า ระดับความคิดไม่เห็นด้วย

4) ข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมการดำเนินโครงการและชุมชนเป็นฐานวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ และวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

1. แนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยปลดบุหรี่

แนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบคือ

1) แนวโน้มนายและการบริหารจัดการ ประกอบด้วย

1.1) ผู้นำสถานศึกษา และบุคลากรให้ความสำคัญกับการพัฒนามหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ ผู้นำชุมชนมีความเข้มแข็งจริงร่วมกันกำหนดกิจกรรม กำหนดนโยบายมหาวิทยาลัยและชุมชนได้อย่างเหมาะสมกับบริบทของมหาวิทยาลัยและชุมชนนั้น

1.2) มีการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อใช้ในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำไปสู่มหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ และจัดสภาพแวดล้อมเพื่อพัฒนาสู่มหาวิทยาลัยปลดบุหรี่

1.3) หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย แต่เมื่อความเกี่ยวข้องกับเรื่องการควบคุมบุหรี่ เช่น สำนักงานเขตต่าง ๆ ศูนย์ กพม. ทั้งหลาย อนามัยชุมชน ต่างมีบทบาทสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ได้ จึงควรดึงมาเป็นพันธมิตรขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยปลดบุหรี่

1.4) วิธีการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยปลดบุหรี่จะต้องมีกระบวนการที่วัดได้ มีมาตรฐาน มีแผนจัดการขัดเจน การปฏิบัติการคล้ายกับองค์กรสร้างสุขให้มีพลังการทำงาน พลังการเรียนรู้ สู่การพัฒนาคน

1.5) มีการจัดการความรู้ การถอดบทเรียนแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับบุคคลต้นแบบที่สามารถลด ละ เลิก บุหรี่ได้

2) แนวทางการจัดการเรียนการสอนด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานเพื่อนำไปสู่มหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ ประกอบด้วย

2.1) กลยุทธ์การจัดการเรียนการสอนนำนักศึกษาที่เลิกบุหรี่ได้มาเป็นแกนนำขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ หรือนำคนในชุมชนที่เคยติดบุหรี่แต่เลิกบุหรี่ได้มาร่วมเป็นแกนนำต้นแบบ จัดการความรู้ร่วมกัน ถอดบทเรียนร่วมกัน จะสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ผู้ประสงค์จะเลิกบุหรี่ได้ และ มีการรณรงค์มหาวิทยาลัยและชุมชนปลดบุหรี่ร่วมกัน

2.2) สื่อเทคโนโลยีการจัดการเรียนการสอนโดยชุมชนมีส่วนร่วม

2.3) กิจกรรมที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันใช้กลยุทธ์การจัดการความรู้ แนวปฏิบัติที่ดี มาขับเคลื่อนโครงการและชุมชนเป็นฐานโดยให้นักศึกษาปฏิบัติ ความสำเร็จที่ชุมชนขับเคลื่อน การใช้ชุมชนเป็นฐานในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ จะได้ผลลัพธ์ในชุมชนร่วมมือกับมหาวิทยาลัยและนักศึกษาจัดกิจกรรมร่วมกัน โดยคระหนักว่ามหาวิทยาลัยถือเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน

2.4) การจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้โดยชุมชนเป็นฐาน ทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมทางออนไลน์เพื่อเป็นช่องทางการลือสารและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน

3) บทบาทมหาวิทยาลัย อาจารย์ นักศึกษา และชุมชน บทบาทสถานศึกษากับการพัฒนามหาวิทยาลัยปลดบุหรี่จะขับเคลื่อนได้ ต้องมีองค์ประกอบสำคัญที่คนไม่ใช่อาจารย์ นักศึกษา ชุมชน รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัยจะต้องทำแบบสำรวจสุข สร้างชุมชนต้นแบบลดบุหรี่ได้ โดยดึงคนที่เกี่ยวข้องคือ ผู้บริหาร บุคลากร คือ เจ้าหน้าที่ อาจารย์

นักศึกษา ส่วนชุมชน คือ ผู้นำชุมชน และสมาชิกชุมชน ต่างมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ที่จะตระหนักรู้และเห็นความสำคัญในการควบคุมบุหรี่ร่วมกัน

- 4) กิจกรรมการเรียนการสอนด้วยโครงการและการและชุมชนเป็นฐานการวิจัย ประกอบด้วย
 - 4.1) การสร้างความพร้อมและความร่วมมือของชุมชน
 - 4.2) สร้างองค์ความรู้เพื่อการเป็นมหาวิทยาลัยปลดบุหรี่
 - 4.3) การจัดสรรทรัพยากรเพื่อดำเนินโครงการ
 - 4.4) การดำเนินกระบวนการโครงการเพื่อเป็นมหาวิทยาลัยปลดบุหรี่โดยชุมชนเป็นฐาน
 - 4.5) ให้ฐานความช่วยเหลือดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
 - 4.6) สรุปผลการดำเนินงาน การสะท้อนกลับ
- 5) การประเมินผลการดำเนินโครงการ ประกอบด้วย
 - 5.1) การประเมินผลของชุมชน
 - 5.2) การประเมินผลการจัดการเรียนการสอนด้วยโครงการและการและชุมชนโดยนักศึกษา
 - 5.3) การประเมินผลการจัดการเรียนการสอนด้วยโครงการและการและชุมชนโดยอาจารย์

ล้ำหน้าชั้นตอนการจัดการเรียนการสอนด้วยโครงการและการและชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้ มี 6 ชั้นตอน

คือ

1) ขั้นการสร้างความพร้อมและความร่วมมือของชุมชน โดยแบ่งกลุ่มจัดทำโครงการ เลือกชุมชนเพื่อดำเนินกิจกรรม กำหนดเนื้อหาการเรียนรู้ จุดมุ่งหมายการเรียนรู้เชื่อมโยงสาระที่เกี่ยวข้อง กับชุมชน มหาวิทยาลัยปลดบุหรี่กำหนดกิจกรรมโครงการ บทบาทหน้าที่ การติดต่อสื่อสาร

2) ขั้นสร้างองค์ความรู้เพื่อการเป็นมหาวิทยาลัยปลดบุหรี่โดยชุมชนมีส่วนร่วม โดยให้ความรู้ แนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างชุมชน นักศึกษา สู่การเป็นมหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ แนวทางการลดน้ำเสีย แนวปฏิบัติที่ดีของชุมชน แกนนำสู่มหาวิทยาลัยปลดบุหรี่

3) ขั้นการจัดสรรทรัพยากรเพื่อดำเนินโครงการ โดยดำเนินโครงการสื่อสร้างสรรค์รณรงค์ ปลดบุหรี่ในมหาวิทยาลัยและชุมชนรอบสถานศึกษา โครงการสร้างเสริมสุขภาวะ สภาพแวดล้อม ปลดบุหรี่ในมหาวิทยาลัย และชุมชนโดยรอบ การประเมินผลการดำเนินโครงการและการและชุมชนเป็นฐานการวิจัย

4) ขั้นดำเนินกระบวนการโครงการเพื่อเป็นมหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ โดยการให้ความรู้แก่ชุมชน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี การใช้สื่อศตวรรษที่ 21 รณรงค์ชุมชนสู่มหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ การสะท้อนกลับ การอภิปรายผลการจัดกิจกรรม

5) ขั้นการขึ้นนำการให้ฐานความช่วยเหลือของผู้เกี่ยวข้อง โดยสร้างฐานความช่วยเหลือ การดำเนินกิจกรรม การดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง การจัดการความรู้ ความร่วมมือทั้งนักศึกษา ชุมชน และมหาวิทยาลัย

6) ขั้นการนำเสนอผลงานสรุปผลการดำเนินงาน และการสะท้อนกลับ โดยการนำเสนอ กิจกรรมด้วยลีอัมมัลติมีเดีย ผลการใช้สื่อรณรงค์มหาวิทยาลัยและชุมชนปลดบุหรี่ ความคิดเห็นของชุมชน ต่อการดำเนินกิจกรรม ความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนด้วยโครงการและการและชุมชนเป็นฐานที่ลั่นพล ต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยปลดบุหรี่

2. ผลการจัดการเรียนการสอนด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้

ผลการจัดการเรียนการสอนด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.50) เมื่อแยกเป็นรายด้านสามารถเรียนรู้ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.56) บทบาทผู้เรียน ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.53) การพัฒนามหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐาน ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.58) รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.52) บทบาทผู้สอน ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.59) การประเมินผล ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.74) พฤติกรรมการดำเนินโครงการและชุมชนเป็นฐาน ได้เข้าร่วมโครงการกับชุมชน 6 ชุมชน ซึ่งล้วนได้รับการตอบรับเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่สังกัดให้เห็นถึงความมีมนุษยล้มพันธ์ ความร่วมมือ และผลลัมภุทธิ์ระหว่างสถานศึกษา กับชุมชน ล้วนตัวนักศึกษาเองได้แลดงให้เห็นถึงความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง การเคารพผู้อื่น ความสนใจฝรั้ง ซึ่งล้วนผลต่อผลลัมภุทธิ์ในการดำเนินโครงการ การดำเนินกิจกรรมในชุมชนเป็นการสร้างคืนชุมชน และมีการใช้ลื่อเพื่อการແກ່ເປົ້າຢັນເຮັດວຽກ จัดสภาพแวดล้อมเพื่อการเข้าถึงความรู้ ทุกกลุ่มจะมีการใช้គາວໂຄດเพื่อการเข้าถึงข้อมูล การใช้อີເຊີ້ທີ່ເພື່ອການເຂົ້າສົ່ງຂໍ້ມູນທີ່ເປັນປະໂຍ້ນ໌ ນອກເຫັນຈາກລື່ອທີ່ພົບໄດ້ທົ່ວໄປ ເຊັ່ນໂປສເຕັອຣ໌ ໄວນິລ ແລະ ແຜ່ນພັບ

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. แนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยปลดบุหรี่

1.1 องค์ประกอบของการพัฒนามหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ประกอบด้วย

1) แนวโน้มรายและการบริหารจัดการ ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบแรกเพื่อเป็นการประภาคเจตนาرمณ์ขององค์กรและคนในองค์กรภายใต้บริบทของมหาวิทยาลัยและชุมชนนั้น ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของ สุวิมล จันทร์permprung อนงค์ พวตระกูล วรรณ์ ทรงสิทธิกุล ธรรมชาติ ภู่บุญ และเบญจานิ บินชัน (สุวิมล และคณะ, 2558) ที่ได้ระบุว่า นโยบายที่องค์กรกำหนดเป็นองค์กรปลดบุหรี่จะเป็นการกระตุ้นให้เกิดพลัง ลั่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง การบริหารจัดการเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อให้บุคลากรทุกคนเข้าใจแนวทางการดำเนินงาน และมีส่วนร่วมในการช่วยคิดวางแผนและดำเนินการในส่วนที่สามารถทำได้ ดังนั้นการพัฒนามหาวิทยาลัยปลดบุหรี่จึงควรมีนโยบายที่ชัดเจนลดคล้อยพันธกิจและวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยในการออกแบบเบียบต่าง ๆ ซึ่งจากการวิจัยของ จุรีย์ อุสาหะ รัฐิตพร กันวิหค เครณีย์ จุฬาเลิร์กุล และวีไลลักษณ์ หญรรษพงศ์ (จุรีย์ และคณะ, 2558) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสังเคราะห์อภิมานงานวิจัยปัจจัยป้องกันพฤติกรรมการสูบบุหรี่ในเยาวชนไทยพบว่า ปัจจัยในระดับสังคม/นโยบายสาธารณะ โดยเฉพาะการออกกฎหมายและการขึ้นภาษีบุหรี่มีผลในเชิงป้องกันการสูบบุหรี่ในเยาวชนไทย การบริหารจัดการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัยไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร บุคลากร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา ผู้ปกครอง และชุมชน รวมถึงหน่วยงานภายนอกมาเป็นพันธมิตร ได้มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยปลดบุหรี่

2) แนวทางการจัดการเรียนการสอนด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานเพื่อนำไปสู่มหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ จะต้องมีความหลากหลายในการใช้กลยุทธ์ไม่ว่าจะเป็นคนต้นแบบ กลยุทธ์การจัดการความรู้ การจัดการสภาพแวดล้อมเพื่อลົງເສີມການເຮັດວຽກທີ່ໃນເຂົ້າກາຍກາພແລະແບນອນໄລນ໌

โดยอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มช่องทางการเรียนรู้ร่วมกัน มีกิจกรรมการเรียนรู้และลงมือปฏิบัติการทำงานที่ทำให้เกิดความท้าทายในการแก้ไขปัญหา กิจกรรมต้องสะท้อนวิธีการเรียนรู้และการทำงานในชีวิตประจำวันในโลกแห่งความเป็นจริงนอกห้องเรียน โดยมีเป้าหมายเดียวกันของกลุ่มผู้เรียน ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากการเข้าร่วมกับชุมชน และ tahon ประสบการณ์ภายนอกชุมชนและลังคม กระตุนผู้เรียนผ่านกิจกรรมให้มีการรวมทฤษฎีกับการลงมือปฏิบัติกิจกรรมร่วมกับชุมชน (Stivers, J., 2010; McIlrath, L. and McDonnell, C., 2018)

3) บทบาทมหาวิทยาลัย อาจารย์ นักศึกษา และชุมชน บทบาทสถานศึกษา กับการพัฒนาทวิทยาลัยปลดบุหรี่จะขับเคลื่อนได้ ต้องมีองค์ประกอบสำคัญที่คนไม่รู้จะเป็นอาจารย์ นักศึกษา ชุมชน รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัยจะต้องทำแบบสำรวจสนับสนุนชุมชนต้นแบบลดบุหรี่ได้ โดยดึงคนที่เกี่ยวข้องคือ ผู้บริหาร บุคลากรคือ เจ้าหน้าที่ อาจารย์ นักศึกษา ส่วนชุมชนคือ ผู้นำชุมชน และสมาชิกชุมชน ต่ำมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ที่จะระหันกรุ้และเห็นความสำคัญในการควบคุมบุหรี่ร่วมกัน ลดคล้อยกับแนวคิดของ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2561) ที่ได้ระบุถึงการควบคุมบุหรี่โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนได้ 2 ระดับคือ ระดับบุคคล และระดับสภาคavec ล้อมทางกายภาพกับสภาคavec ล้อมทางสังคม และลดคล้อย กับงานวิจัยของ จริย์ อุสาหะ วิติพิร กันวิทยา เครื่องยี่ห้อฟาร์กุล และวิไลลักษณ์ ฤทธิราชพงศ์ (จริย์ และคณะ, 2558) เกี่ยวกับปัจจัยระหว่างบุคคล ได้แก่ การมีตัวแบบที่ดีจากพ่อแม่ บุคคลในครอบครัว ครู อาจารย์ และบุคคลที่มีเชื้อเลี้ยง มีผลในเชิงการป้องกันการสูบบุหรี่ในเยาวชนไทย

4) กิจกรรมการเรียนการสอนด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานการวิจัย เริ่มตั้งแต่ การสร้างความพร้อมและความร่วมมือของชุมชน สร้างองค์ความรู้ การจัดสรรทรัพยากร ให้ฐานความช่วยเหลือจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง สรุปผลและสะท้อนกลับ จะทำให้การดำเนินโครงการและชุมชนเป็นฐานประสบความสำเร็จ ลดคล้อยกับแนวคิดที่ว่า ในกระบวนการเรียนรู้จะต้องมีการเตรียมการให้ชุมชนมีส่วนร่วม วางแผนกับชุมชน ดำเนินงานตามแผน และควบคุมประเมินผล ซึ่งจะเป็นกิจกรรมที่ได้ร่วมทัพยารบบุคคลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (พนัส และคณะ, 2554)

5) การประเมินผลการดำเนินโครงการ เพื่อรับรวมผลการดำเนินงานทุกขั้นตอน ค้นหาปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ วางแผนควบคุมกำกับงาน กำหนดหน้าที่รับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องในทุกระดับ กิจกรรมที่ต้องดำเนินงานคือ จัดระบบข้อมูลข่าวสาร มีการpub ประปึกษาหารือเพื่อมีการประเมินผล ปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ (พนัส และคณะ, 2554) ลดคล้อยกับแนวคิดของ Grant, M. M. (Grant, M. M., 2002) ที่ได้ระบุว่าการดำเนินโครงการเป็นฐานจะต้องมีการสะท้อนกลับโดยจัดให้มีผลการแสดงความคิดเห็นจะสะท้อนผลการเรียนรู้ต่าง ๆ ได้

1.2 ขั้นตอนการจัดการเรียนการสอน ประกอบด้วย 6 ขั้นตอนหลักคือ

- 1) ขั้นการสร้างความพร้อมและความร่วมมือของชุมชน ขั้นตอนนี้เป็นขั้นการแนะนำ ศึกษาความเป็นไปได้ วางแผนโครงการ เป็นการเตรียมความพร้อมให้ผู้เรียนมีความรู้และข้อมูลพื้นฐาน เกี่ยวกับชุมชน เป็นการเตรียมสร้างศักยภาพและการเป็นหุ้นส่วนระหว่างสถานศึกษากับชุมชน กลยุทธ์การเรียนรู้โดยชุมชนเป็นฐานมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางวิชาการ และความรับผิดชอบในความเป็นพลเมือง และมีทักษะความเป็นพลเมือง ควบคู่กับการเพิ่มขีดความสามารถ

ของชุมชนด้วยการให้บริการ ก่อเกิดประโยชน์ทั้งแก่ผู้เรียนและชุมชนในการแบ่งปันความรู้ แนวปฏิบัติที่ดี ระหว่างชุมชนและสถานศึกษา (Grant, M. M., 2002; Furco, A. and Holland, B., 2004; McIlrath, L. et al., 2012)

2) ขั้นสร้างองค์ความรู้เพื่อการเป็นมหาวิทยาลัยปลอดบุหรี่โดยชุมชนมีส่วนร่วม เป็นการให้ความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การถอดบทเรียนแนวปฏิบัติที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ สุวิมล จันทร์permปูรุ อนงค์ พวตครุกุล วรารภรณ์ หงษ์สิติกุล ขาวชัย ก่อนญา และเบญจานี บินชัน (สุวิมล และคณะ, 2558) ที่ได้ระบุว่า การมีส่วนร่วมของผู้เรียนในการได้ลงมือปฏิบัติจะทำให้ผู้เรียนเกิด องค์ความรู้เรื่องบุหรี่ สร้างความตระหนักและซึมซับค่านิยมการไม่สูบบุหรี่ไปในตัว ซึ่งผู้เรียนคือ พลังสำคัญที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความคิดสร้างสรรค์ที่จะขับเคลื่อนให้เป็นสถานศึกษาปลอดบุหรี่ได้

3) ขั้นการจัดสรรงรภยากรเพื่อดำเนินโครงการ เป็นการดำเนินโครงการที่เหมาะสมและ จัดสรรงรภยากรที่มีอยู่ทุกหน่วยการมีส่วนร่วมโดยเฉพาะอย่างยิ่งทวารพยากรบุคคล (พนัส และคณะ, 2554)

4) ขั้นดำเนินกระบวนการโครงการเพื่อเป็นมหาวิทยาลัยปลอดบุหรี่ ประกอบด้วย การให้ความรู้ การดำเนินกิจกรรม การใช้สื่อต่าง ๆ การลงทะเบียนกลับ ผลการจัดกิจกรรมจะเป็นแรงผลักดัน ตามแนวการเรียนรู้ ลักษณะนี้คือ มีผลผลิตลุคท้ายนั้นคือ ความรู้ตามเนื้อหา และทักษะที่ได้รับจาก กระบวนการผลิต ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของแนวทางการเรียนรู้แบบโครงการให้ประสบผลสำเร็จ เป็นกระบวนการ ลงทะเบียนโดยแท้จริงในกิจกรรมการผลิตผลงานนั้น ๆ ทั้งผู้เรียนต้องสามารถใช้ความคิด และ มีแนวทางในการเข้าถึงความสำเร็จด้วยมือของตนเอง (ชรีย์พร, 2554)

5) ขั้นการขึ้นนำการให้ฐานความช่วยเหลือของผู้เกี่ยวข้องเป็นการกระตุ้นให้ดำเนิน กิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ผู้สอนอำนวยความสะดวกแก่ผู้เรียนเมื่อต้องการการเรียนรู้ (Grant, M. M., 2002; ชรีย์พร, 2554)

6) ขั้นการนำเสนองานสรุปผลการดำเนินงาน และการลงทะเบียนกลับ ประกอบด้วย การนำเสนอ กิจกรรมด้วยสื่อมัลติมีเดีย การใช้สื่อสารองค์มหาวิทยาลัยและชุมชนปลอดบุหรี่ ความคิดเห็น ของชุมชนต่อการดำเนินกิจกรรม และความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนด้วยโครงการและชุมชน เป็นฐานที่ล่ำผลต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยปลอดบุหรี่ ซึ่งเป็นการประเมินผลรอบด้านทั้งระดับบุคคล และระดับชุมชน ซึ่งจะเป็นภาพสะท้อนให้เกิดกระบวนการเรียนรู้เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาสอดคล้อง กับแนวคิดของ โภมาตร จึงเลสีธรพัพย์ คงศิริ เต็งรัง ราตรี ปั่นแก้ว และวรัญญา เพชรคง (โภมาตร และคณะ, 2555) ที่กล่าวว่า การศึกษาชุมชนจะต้องได้ผลลัพธ์ที่เป็นกระบวนการเพื่อเป็นเครื่องมือจัดการ ความรู้ที่ทำให้ทักษะความรู้ส่วนตัวกล้ายเป็นความรู้ที่สามารถแบ่งปันได้

2. ผลการจัดการเรียนการสอนด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้ที่ล่ำผลต่อการ พัฒนามหาวิทยาลัยปลอดบุหรี่

2.1 การจัดการเรียนการสอนด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้ ได้ดำเนินการ 10 สัปดาห์ โดยประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

- 1) ขั้นการสร้างความพร้อมและความร่วมมือของชุมชน
- 2) ขั้นสร้างองค์ความรู้เพื่อการเป็นมหาวิทยาลัยปลอดบุหรี่โดยชุมชนมีส่วนร่วม
- 3) ขั้นการจัดสรรงรภยากรเพื่อดำเนินโครงการ
- 4) ขั้นดำเนินกระบวนการโครงการเพื่อเป็นมหาวิทยาลัยปลอดบุหรี่

5) ขั้นการซึ่งนำการให้ฐานความช่วยเหลือของผู้เกี่ยวข้อง

6) ขั้นการนำเสนองานสรุปผลการดำเนินงาน และการสะท้อนกลับ ซึ่งสามารถพัฒนาผู้เรียน และล่วงเสริมการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ การบูรณาการโครงการและชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้เพื่อนำมาจัดการเรียนการสอน จะต้องสอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษา และชุมชน เพื่อปรับเปลี่ยนผู้เรียนและชุมชน จึงจะทำให้การดำเนินกิจกรรมในเรื่องที่ต้องการแก้ปัญหา ก่อให้เกิดการพัฒนาในประเด็นที่สนใจให้ประสบความสำเร็จ มหาวิทยาลัยถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน การใช้ชุมชนเป็นฐานในการจัดกิจกรรมให้ได้ผล ถ้าคนในชุมชนร่วมมือกับมหาวิทยาลัยและนักศึกษา ในการจัดกิจกรรมรณรงค์การไม่สูบบุหรี่ โครงการเสริมสร้างสุขภาวะ องค์กรสร้างสุข มีพลังการทำงาน พลังการเรียนรู้ ลั่นปลดต่อกิจกรรมพัฒนาคน กลยุทธ์การเรียนรู้โดยชุมชนเป็นฐานมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีล้วนร่วม ในกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางวิชาการ และความรับผิดชอบในความเป็นพลเมือง และมีทักษะ ความเป็นพลเมือง ควบคู่กับการเพิ่มขีดความสามารถของชุมชนด้วยการให้บริการ ก่อให้เกิดประโยชน์ ทั้งแก่ผู้เรียนและชุมชนในการแบ่งปันความรู้ แนวปฏิบัติที่ระหว่างชุมชนและสถานศึกษา (Furco, A. and Holland, B., 2004; McIlrath, L. et al., 2012)

2.2 การจัดการเรียนการสอนด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้ โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นด้วยระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้านทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อยได้ดังนี้ บทบาทผู้เรียน บทบาทชุมชน การพัฒนา มหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐาน รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน บทบาทผู้สอน และการประเมินผล จึงกล่าวได้ว่าบทบาทผู้เรียนมีล้วนสำคัญในการดำเนินกิจกรรมเพื่อการขับเคลื่อน มหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ สอดคล้องกับแนวคิดของ สุวิมล จันทร์permprung อนงค์ พัฒนากุล วรรณรัตน์ ทรงดีกุลกุล ธรรมชัย ก่อนบุญ และเบญจานี บินชัน (สุวิมล และคณะ, 2558) ที่กล่าวว่าなんการเรียนเป็น พลังขับเคลื่อนโรงเรียนปลดบุหรี่ จึงควรเป็นตัวหลักในการรณรงค์ให้ลงมือปฏิบัติ โดยมีครุอยให้ การสนับสนุน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ชรีย์พร ภูมิ (ชรีย์พร, 2554) ในการดำเนินโครงการเป็น ฐานนั้นผู้เรียนจะเป็นผู้วิจัยโครงการ สร้างสรรค์ผลงานในการจัดการโครงการเอง จึงนับว่าบทบาทสำคัญ ให้เกิดกระบวนการเรียนรู้จากการดำเนินโครงการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 จากการศึกษาพบว่าบทบาทของนักศึกษามีล้วนสำคัญในการขับเคลื่อนโครงการและชุมชนเป็นฐานล้วนมหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ ดังนั้นการจัดกิจกรรมจึงควรให้นักศึกษาเป็นหลักในการดำเนินการ ผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ จะเป็นล้วนสนับสนุนให้โครงการประสบความสำเร็จ

1.2 การจัดการเรียนการสอนด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้ มีการจัดการเรียน การสอนที่เน้นกิจกรรมกับชุมชนนอกห้องเรียน การลื้อสารทางออนไลน์ กิจกรรมในห้องเรียนในการ อาทิรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการพัฒนาลื้อสร้างสรรค์การรณรงค์ชุมชนและสถานศึกษาปลดบุหรี่ ผู้สอนจึงต้องเปลี่ยนบทบาทเป็นที่ปรึกษา อย่างอำนวยความสะดวก ติดตาม และนิเทศการดำเนินโครงการ ของผู้เรียนอย่างสม่ำเสมอ

1.3 การดำเนินกิจกรรมในชุมชนโดยการรณรงค์ในชุมชน มีการใช้สื่อเพื่อการรณรงค์องค์กรปลดบุหรี่ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่อการเข้าถึงความรู้ สามารถใช้สื่อเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การใช้คิวอาร์โค้ด เว็บล็อก เฟล๊บ เพื่อการเข้าถึงข้อมูล การใช้อีเมลเพื่อการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ นอกเหนือจากสื่อที่พับได้ทั่วไป เช่น โปสเตอร์ ไวนิล และแผ่นพับ เนื่องจากสื่อดิจิทัลสามารถเข้าถึงได้ผ่านทางสมาร์ทโฟน

1.4 จากการศึกษาการจัดการเรียนการสอนด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สื่อ รองรับการจัดการเรียนการสอน ดังนี้สถานศึกษาที่นำการจัดการเรียนการสอนไปใช้ต้องมีความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานโครงการต้องมีการปฏิบัติพันธ์กันอย่างสม่ำเสมอทั้งในและนอกห้องเรียน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการจัดการเรียนการสอนแบบโครงการและชุมชน เป็นฐานการเรียนรู้ซึ่งอาศัยสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยีเป็นหลัก ซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับการดำเนินกิจกรรม จึงควรมีการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อดำเนินกิจกรรมด้านการควบคุมบุหรี่

2.2 ควรมีการพัฒนารูปแบบมหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ด้วยกลยุทธ์อื่น ๆ เช่น การจัดการความรู้ เพื่อนช่วยเพื่อน กิจกรรมประกวดสื่อสร้างสรรค์มหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยปลดบุหรี่ด้วยโครงการและชุมชนเป็นฐานการวิจัย ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากโครงการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่การเป็นมหาวิทยาลัยปลดบุหรี่อย่างยั่งยืน เครือข่ายวิชาชีพสุขภาพเพื่อลังคำไทยปลดบุหรี่

References

- โภมาตร จึงเล็กยิ่รัพพ์ คณิศร เด็งรัง ราตรี ปั่นแก้ว และวรัญญา เพ็ชรคง. (2555). วิถีชีวิตชุมชน เครื่องมือ 7 ขั้น ที่ทำให้งานชุมชนง่าย ได้ผลและสนุก. พิมพ์ครั้งที่ 10. นนทบุรี: สุขศala
- จุรีย์ อุล่าหะ จิตพิพร กันวิหก เศรษฐ์ จุฬาเลรีกุล และวิไลลักษณ์ หญูบรรพวงศ์. (2558). การลังเคราะห์อภิมานงานวิจัย ปัจจัยป้องกันพฤติกรรมการสูบบุหรี่ในเยาวชนไทย. วารสารควบคุมโรค. ปีที่ 41, ฉบับที่ 4, หน้า 271-284
- ชรีญพร ภูมิ. (2554). การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เบนทุกที่ทุกเวลาเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ ในการทำโครงการเพื่อสร้างนวัตกรรมเทคโนโลยีวัสดุศาสตร์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs). วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสาร การศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จิติยา เนตรวงษ์. (2553). การพัฒนารูปแบบการเรียนร่วมเพื่อสร้างชุมชนการเรียนรู้ออนไลน์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับนักศึกษาปริญญาบัณฑิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นนทรี ลัจฉาร womb. (2555). ทัศนคติและความตั้งใจในการเลิกสูบบุหรี่ของนักศึกษาวิทยาลัยราชภัฏกษ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏกษ.

- บัวพันธ์ พรมพักพิง นิลวادي พรมพักพิง พะเยาว์ นาคำ เกษรากรณ์ คลังแสง ภัทรพร ศรีพรหม และพรเพ็ญ ปานคำ.
 (2550). เศรษฐศาสตร์การเมืองเรื่องการควบคุมบุหรี่. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยและการจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.).
- พนัส พอกษ์สุนันท์ รัชชานนท์ ศุภพงษ์พิเชฐ รวมนันทนา บัววัฒนา. (2554). กระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาเมืองน่าอยู่ เทศบาลตำบลปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. กรุงเทพฯ: กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 4
- มูลนิธิรณรงค์เพื่อการไม่สูบบุหรี่. (2558). คู่มือดำเนินงานโรงเรียนปลดบุหรี่. กรุงเทพฯ: มูลนิธิรณรงค์เพื่อการไม่สูบบุหรี่ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ รวมชัย โถสมภาค. (2558). กฤษณาความคุมการบริโภคยาสูบ และการสร้างเสริมสุขภาพในทุกนโยบายของรัฐ (การปฏิรูปด้านสาธารณสุข). กรุงเทพฯ: สำนักวิชาการ สำนักงานเลขานุการสภาพัฒนาราชภูมิ สุวิมล จันทร์permprue อนงค์ พัตราภกุล วรรณณ์ ทรงล์ดิลกุล ธรรมชัย ก่อนบุญ และเบญจานี บินชัน. (2558).
- คู่มือดำเนินงานโรงเรียนปลดบุหรี่. กรุงเทพฯ: มูลนิธิรณรงค์เพื่อการไม่สูบบุหรี่ สำนักควบคุมบริโภคยาสูบ. (2559). สรุปสถานการณ์ผ้าระวังเพื่อควบคุมการบริโภคยาสูบของประเทศไทย พ.ศ. 2559. สำนักควบคุมบริโภคยาสูบ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2561). บุหรี่ควบคุมได้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน. เข้าถึงเมื่อ (10 กรกฎาคม 2561). เข้าถึงได้จาก (<http://resource.thaihealth.or.th/media/thaihealth/16196>)
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาธิการและสังคมแห่งชาติ. (2557). ภาวะสังคมไทยไตรมาสหนึ่งปี 2557. เข้าถึงเมื่อ (15 ตุลาคม 2560). เข้าถึงได้จาก (https://www.m-society.go.th/article_attach/11795/16084.pdf)
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์. (2557). สาระสุขภาพ. สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข Carifio, J. and Perla, R. (2007). Ten Common Misunderstandings, Misconceptions, Persistent Myths and Urban Legends about Likert Scales and Likert Response Formats and their Antidotes. **Journal of Social Sciences.** Vol. 3, No. 3, pp. 106-116. DOI: 10.3844/jssp.2007.106.116
- Furco, A. and Holland, B. (2004). Institutionalizing Service-Learning in Higher Education: Issues and Strategies for Chief Academic Officers. **Public Work and the Academy.** Bolten, MA: Anker
- Grant, M. M. (2002). **Getting a Grip on Project-Based Learning: Theory, Cases and Recommendation.** Meridian: A Middle School Computer Technology Journal
- Kulas, J. T. and Stachowski, A. (2013). Respondent Rationale for Neither Agreeing Nor Disagreeing: Person and Item Contributors to Middle Category Endorsement Intent on Likert Personality Indicators. **Journal of Research in Personality.** Vol. 47, Issue 4, pp. 254-262. DOI: 10.1016/j.jrp.2013.01.014
- McIlrath, L., Lyons, A., and Munck, R. (2012). **Higher Education and Civic Engagement: Comparative Perspective.** New York: Palgrave Macmillan
- McIlrath, L. and McDonnell, C. (2018). **Community-Based Learning.** Access (7 July 2018). Available (<http://www.campusengage.ie/wp-content/uploads/2018/12/Community-Based-Learning-WEB.pdf>)
- Stivers, J. (2010). **Project-Based Learning.** (7 July 2018). Available (http://www.fsmilitary.org/pdf/Project_Based_Learning.pdf)

การใช้การเรียนรู้แบบสืบเสาะและสร้างสรรค์เป็นฐานที่ล่ำผลต่อการรู้ดิจิทัลของนักศึกษาเรียนร่วมหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

The Using of Inquiry and Creativity-Based Learning to Effectiveness Digital Literacy of Mainstreaming Students, Library and Information Science Program

ธิติยา เนตรวงศ์^{1*}

Titiya Netwong^{1*}

Received: April 17, 2019; Revised: June 6, 2019; Accepted: June 7, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) จัดทำแผนการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะและสร้างสรรค์เป็นฐาน และ 2) ศึกษาผลการใช้การเรียนรู้แบบสืบเสาะและสร้างสรรค์เป็นฐานที่ล่ำผลต่อการรู้ดิจิทัลของนักศึกษาเรียนร่วมหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักศึกษาหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ที่ลงทะเบียนเรียนวิชาการจัดการความรู้และภูมิปัญญาห้องลิน ตอนเรียน A1 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2561 จำนวน 35 คน ประกอบด้วยนักศึกษาปกติจำนวน 26 คน และนักศึกษาที่มีความต้องการพิเศษโดยมีความบกพร่องทางการได้ยินจำนวน 9 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แผนการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะและสร้างสรรค์เป็นฐาน และแบบวัดความสามารถการรู้ดิจิทัล การวิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจดิจิทัลในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 13.43 นักศึกษาที่มีความต้องการพิเศษมีระดับคะแนนเท่ากับ 11 - 15 คะแนน โดยค่าคะแนนมากกว่าค่าเฉลี่ย 6 คน จาก 9 คน คิดเป็นร้อยละ 66.66 ส่วนนักศึกษาปกติมีระดับคะแนนเท่ากับ 9 - 17 คะแนน โดยค่าคะแนนมากกว่าค่าเฉลี่ย 13 คน จาก 26 คน คิดเป็นร้อยละ 50 การรู้ดิจิทัลภาพรวมมีระดับการปฏิบัติมากที่สุด โดยด้านการรู้สารสนเทศดิจิทัล มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และการรู้เท่าทันล้อดิจิทัลมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : การเรียนรู้แบบสืบเสาะ; การเรียนรู้แบบสร้างสรรค์; การรู้ดิจิทัล; การเรียนร่วม

¹ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหा�วิทยาลัยสวนดุสิต กรุงเทพมหานคร

¹ Faculty of Science and Technology, Suan Dusit University, Bangkok

* Corresponding Author E-mail Address: titiya_net@dusit.ac.th

Abstract

The objectives of this research were 1) to create the inquiry and creativity-based learning plan, and 2) to use inquiry and creativity-based learning to effectiveness digital literacy of mainstreaming students, Library and Information Science Program. The sample used for the experimental group consisted of 35 undergraduate students in the Knowledge and Local Wisdom Management course in the 2018 academic year, section A1 of Library and Information Science Program. There were regular 26 students and 9 special need students. The research instruments were the inquiry and creativity-based learning instructional plan and the digital literacy capability measurement. The data obtained were analyzed using mean and standard deviation. The results of the study were as follows: the digital cognition of the sample was 13.43. The scores of special need students were 11 - 15 with a score above average with 6 persons from 9 persons, there was 66.66 percentage. The scores of regular students were 9 - 17 with a score above average with 13 persons from 26 persons, there was 50.00 percentage. The overview of digital literacy practice was the highest level. The digital information literacy was the highest level, digital technology using, and digital media literacy were high level.

Keywords: Inquiry Based Learning; Creativity Based Learning; Digital Literacy; Mainstreaming Approach

บทนำ

แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 – 2579 ยึดหลักสำคัญในการจัดการศึกษา ประกอบด้วย หลักการจัดการศึกษาเพื่อทุกคน (Education for All) หลักการจัดการศึกษาเพื่อความเท่าเทียมและทั่วถึง (Inclusive Education) หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (Sufficiency Economy) และหลักการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนของลังคม (All for Education) และได้กำหนดคุณลักษณะทัศนคติอีกด้วย “คนไทยทุกคน ได้รับการศึกษาและเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพ ดำรงชีวิตอย่างเป็นสุข สอดคล้องกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และการเปลี่ยนแปลงของโลกศตวรรษที่ 21” (สำนักงานเขตอิทธิพลการศึกษา, 2560) จึงกล่าวไว้ว่าแผนการศึกษาแห่งชาติได้ให้ความสำคัญกับการศึกษาที่เท่าเทียมกันอย่างมีคุณภาพ มีความสุข มีทักษะที่จำเป็นที่จะดำรงอยู่ได้ในศตวรรษที่ 21 สอดรับกับแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและลังคอมยุทธศาสตร์ที่ 3 ใน การสร้างลังคอมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

การรู้ดิจิทัล เป็นหนึ่งในทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นทักษะแห่งการอยู่รอด (Survival Skill) ในยุคดิจิทัล (ธิดา และทัศนีย์, 2559; Eshet-Alkalai, Y., 2004; Parameswari, M. and Priya, S., 2016) เมื่อประเทศเข้าสู่ลังคอมดิจิทัล เนื้อหาความรู้ ลือ แหล่งเรียนรู้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล

รวมถึงความปลดภัยในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลบนโลกไซเบอร์ ดังนั้นการพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ ความสามารถ การรู้ดิจิทัลซึ่งมีความจำเป็นที่ผู้เรียนจำเป็นต้องรู้เพื่อความอยู่รอดในยุคดิจิทัล ให้ผู้เรียนสามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทางดิจิทัลที่มีความซับซ้อนได้ทั้งการติดต่อสื่อสาร การทำงานร่วมกัน บนลีลสังคมออนไลน์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบสารสนเทศดิจิทัล การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ในรูปแบบสื่อที่หลากหลายและปลดภัย แต่สภาพปัจจุบันผู้เรียนยังขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะ ด้านการรู้ดิจิทัลดังจะเห็นได้จากข้าวตามหน้าหนังสือพิมพ์ สื่อลังคอมออนไลน์ พฤติกรรมการใช้งาน อินเทอร์เน็ต สื่อลังคอมออนไลน์มีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตในทางที่ถูกต้องและ ไม่ถูกต้อง ซึ่งมีพฤติกรรมเลี้ยงต่อการกระทำผิด พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เช่น พฤติกรรมการใช้งานรหัสผ่านของผู้อื่น การเข้าถึงและตัวรับข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่น การเผยแพร่ ข้อมูลอันเป็นเท็จ เป็นต้น (สุระลิทธิ์ และคณะ, 2560) ดังนั้นหากผู้เรียนมีความสามารถด้านการรู้ดิจิทัล จะช่วยเสริมสร้างให้ผู้เรียนมีพัฒนาการคิดวิเคราะห์ ประเมินค่า สร้างสรรค์ และประยุกต์ใช้ด้วยทรัพยากร การเรียนรู้ทางเทคโนโลยีดิจิทัล สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 - 2579 และแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคม ฉบับที่ 12 ที่ต้องการให้ประชาชนทุกคนมีความตระหนัก มีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประโยชน์และสร้างสรรค์ ภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดด ของเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงของโลกศตวรรษที่ 21 ที่มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อให้ผู้เรียนทุกคนได้รับโอกาสและความเสมอภาคในการเข้าถึงการศึกษา การเพิ่มโอกาสทางการศึกษา ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษาสำหรับคนทุกช่วงวัย ตามแนวการจัดการศึกษาเพื่อความท่าเที่ยม และทั่วถึง รวมถึงการจัดการศึกษาเพื่อปวงชน (สำนักงานเลขานุการสภาการศึกษา, 2560; กระทรวง ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2561)

การเรียนร่วม (Mainstreaming Approach) เป็นการจัดการศึกษาให้แก่ผู้เรียนที่มีความต้องการ พิเศษได้เรียนร่วมในชั้นเรียนปกติแบบเต็มเวลา เกิดจากปรัชญาการศึกษาที่กล่าวไว้ว่า การศึกษาเพื่อทุกคน (อรวรรณ, 2552) ซึ่งถือว่าการศึกษาแบบนี้เป็นการจัดการศึกษาตามหลักสิทธิมนุษยชน ไม่มีการกีดกัน ทางการศึกษา เนื่องจากสภาพความพิการหรือความไม่เท่าเทียมกันทางลังคอม เพราะผู้เรียนแต่ละคนจะมี ความแตกต่างทั้งในด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์และลังคอม ดังนั้นความต้องการของผู้เรียนทุกคน ย่อมมีความแตกต่างกันแม้อยู่ในชั้นเรียนเดียวกัน สถานศึกษาและครูผู้สอนจึงต้องปรับเปลี่ยนเพื่อให้ผู้เรียน ทุกคนเรียนร่วมกัน และได้รับการพัฒนาเต็มศักยภาพของแต่ละบุคคล (อรวรรณ, 2552; Netwong, T., 2018A) ก่อให้เกิดการพัฒนาผู้เรียนแบบเรียนร่วมที่เหมาะสมแก่ผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษและผู้เรียนปกติ จึงต้องมีวิธีการที่หลากหลาย มีการบูรณาการศาสตร์ที่ช่วยให้ผู้เรียนได้เตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ตามวิถีโลกยุคดิจิทัล จากการดำเนินกิจกรรมร่วมกัน ล่ำเสริมการเรียนรู้ร่วมกันจากการปฏิบัติokขั้นเรียน โดยคำนึงถึงเป็นล่วงหนึ่งของลังคอมและชุมชน แสวงหาความรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้การทำงานเป็นทีม มีการปรับตัว มีภาวะผู้นำ กระตุ้นและจูงใจให้ผู้เรียนได้ฝึกคิด โดยคำนึงถึงความท่าเที่ยมกันทางการ ศึกษาที่ต้องเคารพ พิทักษ์และเติมเต็มสิทธิทางการศึกษาแก่ผู้เรียนทุกคน การเรียนร่วมจึงเป็นการศึกษา สำหรับทุกคน ทำให้เกิดโอกาสที่เท่าเทียมทางการศึกษา ลดการกีดกัน ลดการแบ่งแยกทางการศึกษา ทำให้เกิดการเห็นคุณค่า เข้าใจซึ่งกันและกัน และสร้างวัฒนธรรมใหม่ในเรื่องความหลากหลาย และ การอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข (สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ, 2558)

สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ (สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ, 2558) ระบุว่า การพัฒนานวัตกรรม วิธีการ การเข้าถึงเทคโนโลยี การเข้าถึงการบริการอย่างเท่าเทียม จะช่วยให้ผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษสามารถมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ มีส่วนร่วมในสังคมและชุมชนได้อย่างบูรณาภรณ์ ในปัจจุบันมีบริการต่าง ๆ เว็บไซต์มากมาย เทคโนโลยีที่หลากหลายที่สามารถเข้าถึงได้มากขึ้น แต่จะมีเว็บไซต์ วิธีการใด เทคโนโลยีลึกลับนำความสะดวกที่เหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการของคนปกติ และคนพิการหรือที่เรียกว่า บุคคลที่มีความต้องการพิเศษ ได้ใช้งานร่วมกัน ดำเนินกิจกรรมรับบริการได้ไปพร้อมกัน การจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม จะต้องสอนถึงวิธีการที่จะทำให้แนวใจได้เวลาเทคโนโลยีต่าง ๆ นั้น ผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษสามารถเข้าถึงการใช้ได้ เช่น เว็บไซต์ต่าง ๆ ไฟล์ดิจิทัล โปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ และอื่น ๆ (สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ, 2558) การจัดการเรียนการสอนจะต้องค้นหาหนทาง วิธีการ ที่ออกแบบเพื่อคนทุกคน (Universal Design) และสามารถใช้ได้กับทุกคนอย่างเป็นมิตร (Friendly Design) เพื่อให้ผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษสามารถพึ่งพาตนเองได้เป็นหลักสำคัญ สามารถเรียนรู้ร่วมกัน กับผู้เรียนปกติได้อย่างเคียงบ่าเคียงไหล่

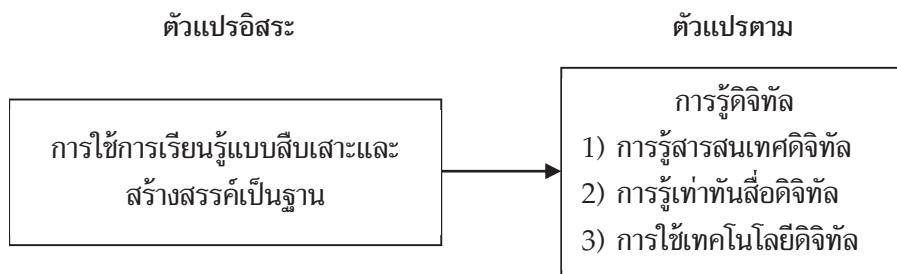
การเรียนรู้แบบลีบเสาะและสร้างสรรค์เป็นฐานเพื่อการจัดการเรียนร่วม เป็นการบูรณาการ การจัดการเรียนรู้แบบลีบเสาะเป็นฐาน และการเรียนรู้แบบสร้างสรรค์เป็นฐาน เนื่องจากดูเด่นของการเรียนรู้ แบบลีบเสาะเน้นวิธีการที่จะค้นหาความรู้ ความจริงนั้น ๆ จะเป็นการปลูกฝังให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ว่า วิธีการเรียนที่เหมาะสมควรเป็นเช่นไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษ ซึ่งจะมีเพื่อน ผู้เรียนปกติให้ความช่วยเหลือเมื่อมีการทำางเป็นที่นิในการลีบเสาะหาความรู้ ผู้เรียนจะได้เรียนโดยใช้ ความคิดพิจารณาจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความคิดสร้างสรรค์ จนนั้นจะเป็นต้องมีการจัดการเรียนรู้ แบบสร้างสรรค์เป็นฐาน เพื่อต่อยอดความคิดสร้างสรรค์ให้เกิดการสร้างผลผลิตจากการเรียนรู้ร่วมกัน ผ่านการทำโครงการกลุ่มที่ส่งผลต่อวิธีการและคุณภาพ รวมถึงคุณค่าของผลงาน เป็นการสร้างงานให้เป็น รูปธรรม (Product-Oriented, Productive) เมื่อคิดสร้างสรรค์และมีจินตนาการแล้วจะทำให้เห็นงาน เป็นรูปธรรมขึ้น ตามแนวคิดการศึกษาเชิงผลิตภาพและสร้างสรรค์ สอดคล้องกับแนวคิดการศึกษา 4.0 (ไพร์ แอลคัน, 2559) ที่ต้องสร้างนวัตกรรม สร้างความรู้จากความสนใจรายบุคคลและจากการรวมตัว ของคนที่มีแรงผลักดันเป็นที่โดยอาศัยนวัตกรรมเป็นจุดเน้น และอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสื่อสาร การทำงานเป็นทีม เครือข่ายการเรียนรู้ร่วมกัน สร้างสรรค์การนำเสนอผลงานด้วยเทคโนโลยี ส่งผลต่อ ความสามารถด้านการรู้ดิจิทัลได้ นวัตกรรมจากการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น จะช่วยให้ผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษ ได้รับประโยชน์จากการเรียนการสอน สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะบุคคล จุดประกายการเรียนรู้ ตามวิธีการของตน (สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ, 2558; สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต คุนพิการแห่งชาติ, 2561)

กล่าวได้ว่าการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมเป็นการจัดการศึกษาเพื่อปวงชนสำหรับทุกคน ตามหลักสิทธิมนุษยชน ให้ผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษได้รับโอกาสทางการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะ การเรียนรู้ได้ทัดเทียมกับผู้เรียนปกติโดยทั่วไป การเรียนรู้แบบลีบเสาะและสร้างสรรค์เป็นฐานเพื่อการเรียนร่วม จะเป็นการจัดกิจกรรมเพื่อล่ำส่ำเริ่มความสามารถด้านการรู้ดิจิทัลที่สอดคล้องกับทักษะการเรียนรู้ ในศตวรรษที่ 21 และเป็นทักษะการอยู่รอดในยุคดิจิทัล ให้ผู้เรียนทุกคนได้เรียนรู้การลีบเสาะหาความรู้ร่วมกัน ปฏิบัติจริงจากการดำเนินโครงการร่วมกัน มีพัฒนาการรอบด้าน สร้างความรู้ได้ด้วยตนเอง ส่งผลต่อ คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้เรียนทุกคน และพัฒนาคนอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

- เพื่อจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้แบบลีบเสาะและสร้างสรรค์เป็นฐานที่ส่งผลต่อการรู้ดิจิทัลของนักศึกษาเรียนร่วมหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
- เพื่อศึกษาผลการใช้การเรียนรู้แบบลีบเสาะและสร้างสรรค์เป็นฐานที่ส่งผลต่อการรู้ดิจิทัลของนักศึกษาเรียนร่วมหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

กรอบแนวคิดการวิจัย



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ใช้ประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ชั้นปีที่ 3 ที่ลงทะเบียนเรียนวิชาการจัดการความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น ตอนเรียน A1 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2561 จำนวน 35 คน ประกอบด้วย นักศึกษาปกติจำนวน 26 คน และนักศึกษาที่มีความต้องการพิเศษ โดยมีความบกพร่องทางการได้ยินจำนวน 9 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1) แผนการจัดการเรียนรู้แบบลีบเสาะและสร้างสรรค์เป็นฐานประกอบด้วย กิจกรรม 8 ขั้นตอน โดยดำเนินการจัดการเรียนการสอน 13 สัปดาห์ ดังนี้ (วิริยะ และกมลรัตน์, 2559; Ontario School Library Association, 2010; International Federation of Library Associations and Institutions, 2015)

1.1) ขั้นการสำรวจ (Exploring) เพื่อสำรวจลึกลงที่ตนสนใจ สภาพแวดล้อม ทรัพยากรที่มีเพื่อเตรียมความพร้อมการลีบเสาะหาความรู้ และสร้างสรรค์ผลงานเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์แก่ชุมชน

1.2) ขั้นสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration) กระตุ้นความอยากรู้ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชน

1.3) ขั้นค้นคว้าลีบเสาะความรู้และทำการแก้ปัญหาด้วยตนเอง (Individual Problem Solving)

1.4) ขั้นการสืบส่องในเชิงลึก (Investigating) ค้นหา รวบรวม แยกแยะ นำมารวบรวม

ความรู้ใหม่

1.5) ขั้นการปฏิบัติการด้วยการวิเคราะห์ ประเมิน เลือก จัดการ และสังเคราะห์ข้อมูล (Processing) เพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหา หรือพัฒนา

1.6) ขั้นสร้างสรรค์ผลงานแบ่งกลุ่มทำโครงการ (Team Project) โดยเนื้อหาวิชาการจัดการความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้ดำเนินโครงการพัฒนาคลังภูมิปัญญาดิจิทัล ประกอบด้วย วิดีโอแหล่งเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น อินโฟกราฟิกผลิตภัณฑ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น อีบุ๊กภูมิปัญญาชุมชน และไมโครเลิร์นนิ้งแหล่งเรียนรู้ภูมิปัญญาชุมชน

1.7) ขั้นเสนอข้อสรุป นำเสนอผลงานด้วยสื่อต่าง ๆ (Creative Presentation) และนำเสนอชุมชน

1.8) ขั้นการวัดผลด้านต่าง ๆ และการสะท้อนกลับที่เหมาะสมกับการเรียนร่วมกระบวนการดังกล่าวมีเทคโนโลยีดิจิทัล เว็บไซต์ประจำรายวิชาเพื่อเป็นสื่อเสริมและฐานความช่วยเหลือ แก่ผู้เรียนเรียนร่วม และแอปพลิเคชันสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการติดต่อสื่อสาร

2) แบบวัดความสามารถการรู้ดิจิทัล องค์ประกอบ 3 ด้านคือ (1) การรู้สารสนเทศดิจิทัล (2) การรู้เท่าทันสื่อดิจิทัล และ (3) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้ (Trilling, B. and Fadel, C., 2009)

2.1) แบบวัดความรู้ความเข้าใจดิจิทัลเป็นแบบทดสอบเลือกตอบ 5 ตัวเลือก จำนวน 30 ข้อ ที่ครอบคลุมเนื้อหาการรู้สารสนเทศดิจิทัล การรู้เท่าทันสื่อดิจิทัล และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

2.2) แบบสอบถามการปฏิบัติตามการรู้ดิจิทัลประกอบด้วย ข้อคำถาม 3 ด้าน คือ การรู้สารสนเทศดิจิทัล จำนวน 16 ข้อ การรู้เท่าทันสื่อดิจิทัล จำนวน 12 ข้อ และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล จำนวน 12 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งสิ้น 40 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบอัตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ ปฏิบัติตามที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การสร้างและทำคุณภาพเครื่องมือวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

1) แผนการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะและสร้างสรรค์เป็นฐาน มีวิธีการสร้างดังนี้

1.1) ศึกษาข้อมูลให้ครอบคลุมประเด็นการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะและสร้างสรรค์ เป็นฐานการเรียนรู้ ตามแนวคิดของ วิวัฒ ฤทธิพานิชย์ และกมลวัฒน์ จิมพາลี (วิวัฒ และกมลวัฒน์, 2559) Ontario School Library Association (Ontario School Library Association, 2010) International Federation of Library Associations and Institutions (International Federation of Library Associations and Institutions, 2015) และหลักการจัดสภาพแวดล้อมห้องเรียนและกิจกรรมแบบเรียนร่วม (Netwong, T., 2018B; สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ, 2558; สติต์โยค, 2559)

1.2) กำหนดกรอบเนื้อหา เพื่อกำหนดชั้นตอนการจัดการเรียนการสอน สื่อการเรียน การสอน และการวัดประเมินผลให้สอดคล้องกับการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะและสร้างสรรค์และลักษณะ การเรียนร่วมประกอบด้วย 8 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นการสำรวจ 2) ขั้นสร้างแรงบันดาลใจ 3) ขั้นค้นคว้า สร้างความรู้ และทางแก้ปัญหาด้วยตนเอง 4) ขั้นการสืบส่องในเชิงลึก 5) ขั้นการปฏิบัติการ การแก้ปัญหา การพัฒนา 6) ขั้นสร้างสรรค์ผลงาน 7) ขั้นเสนอข้อสรุป นำเสนอผลงาน และ 8) ขั้นการวัดผลด้านต่าง ๆ และการสะท้อนกลับ

1.3) นำเสนอผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและกระบวนการค่าเนินกิจกรรม จำนวน 5 คน ตรวจสอบและพิจารณาแผนการจัดการเรียนการสอนให้ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์การวิจัย

1.4) นำแผนการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะและสร้างสรรค์เป็นฐานการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นไปใช้ดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอนกับกลุ่มตัวอย่าง

2) แบบวัดความสามารถการรู้ดิจิทัล มีวิธีการสร้างดังนี้

2.1) ศึกษาข้อมูลให้ครอบคลุมประดิษฐ์ที่เกี่ยวข้องกับการรู้ดิจิทัล การพัฒนาการรู้ดิจิทัลของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ตามแนวคิดของ Eshet-Alkalai, Y. (Eshet-Alkalai, Y., 2004) Martin, A. and Grudziecki, J. (Martin, A. and Grudziecki, J., 2006) Trilling, B. and Fadel, C. (Trilling, B. and Fadel, C., 2009) JISC (JISC, 2010)

2.2) สร้างแบบวัดความสามารถการรู้ดิจิทัลประกอบด้วย แบบวัดความรู้ความเข้าใจดิจิทัล และแบบสอบถามการปฏิบัติต้านการรู้ดิจิทัล

2.3) นำเสนองู๊ดเชี่ยวชาญจำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) พิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามและวัดคุณประสิทธิ์ หรือ IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยค่า IOC เฉลี่ยรายข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.80 – 1.00 แล้วทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง เหมาะสมตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

2.4) นำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มทดลองที่มีลักษณะคล้ายกันกับกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชา การบูรณาการสารสนเทศ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2561 จำนวน 30 คน โดยแบบวัดความรู้ความเข้าใจดิจิทัลทั่วเคราะห์ที่ความยากง่าย (p) ค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด (KR-20) โดยค่าความยากง่ายของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ 0.502 ค่าอำนาจจำแนกทั้งฉบับเท่ากับ 0.307 และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดได้ค่า KR-20 เท่ากับ 0.617 ล้วนแบบสอบถามการปฏิบัติต้านการรู้ดิจิทัล ทำค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของ cronbach โดยค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.943

2.5) นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ผู้วิจัยดำเนินการกำกับการเรียนรู้แบบสืบเสาะและสร้างสรรค์เป็นฐานแก่นักศึกษา โดยผู้วิจัยดำเนินการจัดการเรียนการสอน ในรายวิชาการจัดการความรู้และภูมิปัญญาห้องเรียน เป็นระยะเวลา 13 สัปดาห์ ตามแผนการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะและสร้างสรรค์เป็นฐาน

2) เมื่อดำเนินกิจกรรมเสร็จแล้วผู้เรียนทำแบบวัดความสามารถการรู้ดิจิทัล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1) วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบวัดความรู้ความเข้าใจดิจิทัล

2) วิเคราะห์การปฏิบัติต้านการรู้สารสนเทศด้วยแบบสอบถามโดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และล้วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง มีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับดังนี้ (บัญช, 2556)

5 หมายถึง ระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง ระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง ระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายความว่า ระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายความว่า ระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายความว่า ระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายความว่า ระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายความว่า ระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

1. แผนการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะและสร้างสรรค์เป็นฐาน

ผู้วิจัยจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะและสร้างสรรค์เป็นฐาน สำหรับการเรียนร่วมของนักศึกษาหลักสูตรบรรณาธิการศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต รายวิชาการจัดการความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น ประกอบด้วย 8 ขั้นตอน มีรายละเอียดคือ (1) ขั้นการสำรวจเพื่อสำรวจลึกลงที่ตนสนใจ สภาพแวดล้อม ทรัพยากรที่มีเพื่อเตรียมความพร้อมการสืบเสาะหาความรู้ และสร้างสรรค์ผลงานเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์แก่ชุมชน (2) ขั้นสร้างแรงบันดาลใจรับต้นความอยากรู้ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชน (3) ขั้นค้นคว้าสร้างความรู้ และทางแห่งปัญหาด้วยตนเอง (4) ขั้นการสืบส่องใบเชิงลึกค้นหา รวมรวม แยกแยะ นำมาสร้างความรู้ใหม่ (5) ขั้นการปฏิบัติการด้วยการวิเคราะห์ ประเมิน เลือก จัดการ และสังเคราะห์ข้อค้นพบ เพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหา หรือพัฒนา (6) ขั้นสร้างสรรค์ผลงาน พัฒนาคลังภูมิปัญญาดิจิทัลประกอบด้วย วิดีโอแหล่งเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น อินโฟราฟิกผลิตภัณฑ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น อีบุ๊กภูมิปัญญาชุมชน และไมโครเลิร์นนิ่งแหล่งเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น (7) ขั้นเสนอขอสรุปนำเสนอผลงานด้วยสื่อต่าง ๆ และนำเสนอชุมชน (8) ขั้นการวัดผลด้านต่าง ๆ และการสะท้อนกลับ การกำหนดการเรียนดังกล่าวได้นำเสนอดังรูปที่ 1

2. การรู้ดิจิทัล

2.1 ความรู้ความเข้าใจดิจิทัล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนโดยใช้การเรียนรู้แบบสืบเสาะและสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อการรู้ดิจิทัลของนักศึกษาเรียนร่วม โดยดำเนินกิจกรรมการจัดการเรียนการสอนเป็นเวลา 13 สัปดาห์ แล้วทำการวัดความรู้ความเข้าใจดิจิทัล มีรายละเอียดดังตารางที่ 1



รูปที่ 1 การจัดการเรียนรู้แบบลึกเสาะและสร้างสรรค์เป็นฐาน

ตารางที่ 1 ความรู้ความเข้าใจดิจิทัลของกลุ่มตัวอย่าง

นักศึกษาคนที่	คะแนน (30)	นักศึกษาคนที่	คะแนน (30)
1	14	19*	14
2	16	20	11
3*	11	21*	15
4	9	22	12
5	16	23	17
6	13	24	17
7	17	25	10
8	16	26	16
9*	14	27	13
10	11	28	12
11*	14	29	10
12*	15	30	14
13*	13	31	14
14*	13	32	9
15	9	33	17
16*	15	34	11
17	16	35	14
18	12		
คะแนนเฉลี่ยภาพรวม		13.43	

* นักศึกษาที่มีความต้องการพิเศษ

จากตารางที่ 1 ความรู้ความเข้าใจดิจิทัลของกลุ่มตัวอย่าง ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจดิจิทัลเท่ากับ 13.43 ผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษมีระดับคะแนนเท่ากับ 11 - 15 คะแนน โดยค่าคะแนนมากกว่าค่าเฉลี่ย 6 คน จาก 9 คน คิดเป็นร้อยละ 66.66 ส่วนผู้เรียนปกติ มีระดับคะแนนเท่ากับ 9 - 17 คะแนน โดยค่าคะแนนมากกว่าค่าเฉลี่ย 13 คน จาก 26 คน คิดเป็นร้อยละ 50

2.2 การปฏิบัติด้านการรู้ดิจิทัล

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติด้านการรู้ดิจิทัล

รายการประเมิน	การรู้ดิจิทัล		ระดับการปฏิบัติ
	μ	σ	
การรู้สารสนเทศดิจิทัล	4.28	0.46	มากที่สุด
การรู้เท่าทันลือดิจิทัล	3.82	0.52	มาก
การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	4.20	0.56	มาก
ภาพรวม	4.22	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า การรู้ดิจิทัลมีระดับการปฏิบัติมากที่สุด ($\mu = 4.22$, $\sigma = 0.50$) เมื่อแยกเป็นรายด้านเรียงลำดับระดับการปฏิบัติจากมากไปน้อยคือ การรู้สารสนเทศดิจิทัล ($\mu = 4.28$, $\sigma = 0.46$) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ($\mu = 4.20$, $\sigma = 0.56$) และการรู้เท่าทันลือดิจิทัล ($\mu = 3.82$, $\sigma = 0.52$)

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

การจัดการเรียนการสอนโดยใช้การเรียนรู้แบบลีบเสาะและสร้างสรรค์เป็นฐาน ประกอบด้วย 8 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นการสำรวจเพื่อสำรวจลิ่งที่ผู้เรียนสนใจ สภาพแวดล้อม ทรัพยากรที่มีเพื่อเตรียมความพร้อม การลีบเสาะทำความรู้ และสร้างสรรค์ผลงานเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์แก่ชุมชน 2) ขั้นสร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้นความอยากรู้ด้านกฎหมายปัญญาท้องถิ่นของชุมชน 3) ขั้นค้นคว้าสร้างความรู้ และทำทางแก้ปัญหา ด้วยตนเอง 4) ขั้นการลีบสอนในเชิงลึก ค้นหา รวบรวม แยกแยะ นำมาสร้างความรู้ใหม่ จึงกล่าวได้ว่า กระบวนการดังกล่าวผู้เรียนจะต้องเป็นนักวางแผน สามารถแสวงหาแหล่งสารสนเทศที่ตนสนใจเลือก และจัดการทรัพยากรสารสนเทศ การบูรณาการสารสนเทศจากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย อภิปรายแลกเปลี่ยน เรียนรู้ร่วมกันเพื่อนำไปสู่การสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพ สุดท้ายจะสามารถประเมินคุณค่า ผลลัพธ์ท่องกลับ จากการเรียนรู้และขอค้นพบ (International Federation of Library Associations and Institutions, 2015) จึงจะนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิผลนำไปสู่ขั้นที่ 5) ขั้นการปฏิบัติการด้วยการวิเคราะห์ ประเมิน เลือก จัดการ และลังเคราะห์ข้อค้นพบ เพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหา หรือพัฒนา 6) ขั้นสร้างสรรค์ผลงาน พัฒนาคอลัมน์กฎหมายปัญญาดิจิทัล ประกอบด้วย วีดีโอด้วยเรียนรู้กฎหมายปัญญาท้องถิ่น อินโฟกราฟิกผลิตภัณฑ์ กฎหมายปัญญาท้องถิ่น อีบุ๊กกฎหมายชุมชน และไมโครเลิร์นนิ่งแหล่งเรียนรู้กฎหมายปัญญาท้องถิ่น 7) ขั้นเสนอขอสรุป นำเสนอผลงานด้วยสื่อดิจิทัล และนำเสนอชุมชน 8) ขั้นการวัดผลด้านต่าง ๆ และการสะท้อนกลับ โดยวัดผล ด้านต่าง ๆ ที่มีความหลากหลายและมีการออกแบบไว้ล่วงหน้า (Information Assessment and Multidimensional Assessment Tools) เช่น วัดผลความรู้ วัดทักษะการนำข้อมูลมาใช้อย่างมีเหตุผล วัดทักษะการนำเสนอผลงาน วัดทักษะการทำงานเป็นทีม โดยอาจจะมีการวัดผลหลายครั้ง เพื่อช่วยให้ ผู้เรียนพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ ที่ตนเองยังขาดไป และผู้สอนก็จะสรุปผลการเรียนที่ไม่ได้มีแค่เกรด แต่มีรายงานผลด้านอื่น ๆ ด้วย (วิริยะ และกมลรัตน์, 2559)

ความรู้ความเข้าใจดิจิทัลภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจดิจิทัลเท่ากับ 13.43 ผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษมีระดับคะแนนมากกว่าค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 66.66 ส่วนผู้เรียนปกติ มีระดับคะแนนมากกว่าค่าเฉลี่ย 13 คน จาก 26 คน คิดเป็นร้อยละ 50 จึงกล่าวได้ว่าผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษ สามารถเรียนร่วมกับผู้เรียนปกติ หากมีการจัดการเรียนการสอนให้ลอดคล้องกับความต้องการและดำเนินถึง ความแตกต่างของผู้เรียนให้สามารถดำเนินกิจกรรมร่วมกันได้ สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าการเรียนร่วม เป็นการจัดการศึกษาสำหรับทุกคน โดยไม่มีการแบ่งแยกระหว่างผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษ ยึดหลักสิทธิมนุษยชน การเคารพทุกคน การยอมรับความแตกต่าง ความหลากหลาย การเรียนร่วมทำให้ ทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการศึกษา การล้มเหลวประสบการณ์ต่าง ๆ ร่วมกัน การยอมรับผู้ที่มีความบกพร่อง ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ หรือผู้ที่มีความแตกต่างเชิงมาอยู่ร่วมในลังคอม ลดการแบ่งแยกทางการศึกษา ทำให้เกิดการเห็นคุณค่าและสร้างวัฒนธรรมใหม่ในเรื่องความหลากหลาย จะเป็นปัจจัยหลักในการที่จะอยู่ ร่วมกันอย่างมีความลุข ความเข้าใจ และเห็นคุณค่าซึ่งกันและกัน (สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ, 2558; Netwong, T., 2018B)

การรู้ดิจิทัลมีระดับการปฏิบัติมากที่สุด เมื่อแยกเป็นรายด้านเรียงลำดับระดับการปฏิบัติจากมาก ไปน้อยคือ การรู้สารสนเทศดิจิทัล การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และการรู้เท่าทันสื่อดิจิทัล ซึ่ง Eshet-Alkalai, Y. (Eshet-Alkalai, Y., 2004) และ Parameswari, M. and Priya, S. (Parameswari, M. and Priya, S., 2016) ได้ระบุว่า การรู้ดิจิทัลเป็นทักษะแห่งการอยู่รอดในยุคดิจิทัล การรู้สารสนเทศเพื่อการค้นหา สารสนเทศได้ตามต้องการ การประเมินสารสนเทศที่ต้องการใช้ได้ถูกต้อง และรู้เท่าทันสื่อที่นำเสนอ รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล องค์ประกอบทั้งสามด้านไม่ว่าจะเป็นการรู้สารสนเทศดิจิทัล การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และการรู้เท่าทันสื่อดิจิทัล ต่างก็มีความสำคัญที่จะผลักดันให้ผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 มีความสามารถที่จะความเข้าใจ (Comprehend) ประเมิน (Evaluate) การจัดการ (Mange) ประยุกต์ใช้ (Apply) สร้างสรรค์ (Create) และสื่อสาร (Communicate) จากแหล่งสารสนเทศที่หลากหลาย และ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 การจัดการเรียนการสอนอาชีวศึกษาในโลกสารสนเทศเพื่อการติดต่อสื่อสารและ กระบวนการกรุ่น ภูมิปัญญาชุมชน ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมในชุมชน ความรับผิดชอบของ สมาชิกในกลุ่มในการดำเนินกิจกรรมร่วมกับคนในชุมชน ดังนั้น จึงต้องเตรียมความพร้อมของผู้เรียน ด้านความสามารถการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การลีบค้นข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลเพื่อสร้างชุมชนแห่งการลีบเสาะ มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เลือกทำงานในชุมชนที่ผู้เรียนสนใจ และชุมชน มีความต้องการให้ความรู้แก่ผู้เรียน มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมร่วมกัน

1.2 การใช้การเรียนรู้แบบสืบเสาะและสร้างสรรค์เป็นฐานที่ส่งผลต่อการรู้ดิจิทัลของ นักศึกษาเรียนร่วม สามารถนำไปประยุกต์ใช้สำหรับเนื้อหาอื่น ๆ ในการวางแผน กำหนดกิจกรรม เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพและส่งผลถึงความตระหนักรหรือทักษะต่าง ๆ อาทิ ทักษะ การทำงานเป็นทีม การสร้างเครือข่ายลังคอมออนไลน์ ทักษะการคิด ทักษะการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์

ในศตวรรษที่ 21 และการนำเสนองานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ขึ้นอยู่กับกระบวนการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมที่จัดให้แก่ผู้เรียน

1.3 คะแนนความรู้ความเข้าใจดิจิทัลในภาพรวมยังได้คะแนนน้อยจึงเป็นหน้าที่ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนไม่ว่าจะเป็นผู้สอน ผู้ช่วยเหลือ ล่ามภาษาอีอ สтанบันการศึกษา และผู้ปกครองในการส่งเสริมทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 โดยยึดหลักความเท่าเทียมและทั่วถึง (Inclusive Education) และหลักการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนของสังคม (All for Education)

1.4 การปฏิบัติต้านการรุกรุกดิจิทัลประเด็นการรู้เท่าทันสื่อดิจิทัลมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับการรู้สารสนเทศดิจิทัลและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ควรส่งเสริมผู้เรียนให้สามารถวิเคราะห์สื่อดิจิทัลเพื่อนำมาใช้งานได้อย่างเข้าใจ ประเมินค่าลีอ และประยุกต์ใช้งานภายใต้กรอบจริยธรรมและการใช้งานโดยธรรมนอกจากนี้ในการพัฒนาสื่อ ผู้เรียนต้องมีความรู้ความเข้าใจในการเลือกใช้เครื่องมือเพื่อสร้างสรรค์สื่ออย่างสร้างสรรค์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษต้องอาศัยผู้ช่วยเหลือในการให้ความช่วยเหลือ นักศึกษาที่มีความต้องการพิเศษ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ DSS (Disability Support System) ของสถานศึกษา ที่ให้บริการแก่นักศึกษาที่มีความต้องการพิเศษ ดังนั้นสถานศึกษาที่นำแนวทางการจัดการเรียนการสอนดังกล่าวไปใช้ควรมีความพร้อมด้าน DSS และเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษา

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการใช้การเรียนรู้แบบลีบเสาะและสร้างสรรค์เป็นฐานที่ล่อลวงต่อการรู้ดิจิทัลของนักศึกษาเรียนร่วมเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้วยน้ำใจการศึกษาห้องเรียนดิจิทัลเพื่อการเรียนร่วม

2.2 ความมีการศึกษาทักษะที่จำเป็นที่เอื้อต่อการจัดการเรียนการสอนแบบเรียนร่วมที่ล่อลวงต่อทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

2.3 ความมีการศึกษา และสอดแทรกกิจกรรมที่ล่อลวงแก่ผู้เรียนในด้านต่าง ๆ เช่น ความเป็นวิชาการดิจิทัล ทักษะการอ่านภาพ ทักษะการเรียนรู้ การจัดการภาพลักษณ์ทางดิจิทัล และเอกลักษณ์ทางออนไลน์

2.4 ความมีการพัฒนารูปแบบสื่อสร้างสรรค์สำหรับการเรียนร่วมเพื่อส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อดิจิทัลและการรับรู้การที่ออกแบบเพื่อคนทุกคน (Universal Design) สามารถใช้ได้กับทุกคนอย่างเป็นมิตร (Friendly Design) และปรับเปลี่ยนผู้เรียน (Adaptive) ที่แตกต่างและหลากหลาย

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง การใช้การเรียนรู้แบบลีบเสาะและสร้างสรรค์เป็นฐานที่ล่อลวงต่อการรู้ดิจิทัลของนักศึกษาเรียนร่วมหลักสูตรบรรณาธิการภาษาศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้จากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

References

- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2561). แผนปฏิบัติการยุทธศาสตร์ 3 สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึง เท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล. เข้าถึงเมื่อ (16 พฤษภาคม 2561). เข้าถึงได้จาก (http://mdes.go.th/assets/portals/1/files/591208_rang.pdf)
- ธิตา แซ่ชั้น และทักษิณ หมวดสอน. (2559). การรู้ดิจิทัล: นิยาม องค์ประกอบ และสถานการณ์ในปัจจุบัน. วารสารสารสนเทศศาสตร์. ปีที่ 34. ฉบับที่ 4. หน้า 116-145
- บุญชุม ศรีสะอด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพ: สุริยาสาลี
- ไฟทุรย์ ลินลารัตน์ ลินระหว่าง คำมดิษฐ์ เฉลิมชัย มณูเสต วาสนา วิสุตตาภา และนักรบ หมีแส่น. (2559). การศึกษา 4.0 เป็นยุคก้าวการศึกษา. วิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
- วิริยะ ฤกษ์พานิชย์ และกมลรัตน์ ฉิมพาลี. (2559). ห้องเรียนแห่งอนาคต เปลี่ยนครูให้เป็นโค้ช. กรุงเทพฯ: ชีเอ็คดิจิทัล
- สถิตย์โชค โพธิ์สถา. (2559). Grand challenges in digital university. วารสารเทคโนโลยีสุรนารี. ปีที่ 10, ฉบับที่ 2, หน้า 171-188
- สุรเดชทิพ ทรงม้า ภูริพจน์ แก้วย่อง วัชรากรณ์ เนตรหาญ และจุฑาวุฒิ จันทร์มาลี. (2560). พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตที่เลี่ยงต่อการกระทำความผิดเกี่ยวกับพาราชาบัญญัติว่าด้วยการกระทำการทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. ปีที่ 2. ฉบับพิเศษ. หน้า 1-10
- สำนักงานเลขานุการสภาการศึกษา. (2560). แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 - 2579. สำนักงานเลขานุการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ
- สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. (2561). พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551. เข้าถึงเมื่อ (13 มกราคม 2561). เข้าถึงได้จาก (<http://dep.go.th>)
- สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ. (2558). รายงานผลการประชุมวิชาการนานาชาติด้านการศึกษาพิเศษ ครั้งที่ 1.
- สำนักบริการงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ Orrawan Nimitlungs. (2552). การศึกษาแบบเรียนร่วม: หนทางนำไปสู่การศึกษาเพื่อปวงชน. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. ปีที่ 1, ฉบับที่ 2, หน้า 39-53
- Eshet-Alkalai, Y. (2004). Digital Literacy: A Conceptual Framework for Survival Skills in the Digital Era. *Journal of Educational Multimedia and Hypermedia*. Vol. 13, No. 1, pp. 93-106
- International Federation of Library Associations and Institutions. (2015). *IFLA School Library Guidelines*. Access (15 January 2017). Available (<https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)
- JISC. (2010). Quick guide-Developing students' digital literacy. Access (19 May 2018). Available (https://digitalcapability.jiscinvolve.org/wp/files/2014/09/JISC_REPORT_Digital_Literacies_280714_PRINT.pdf)
- Martin, A. and Grudziecki, J. (2006). DigEuLit: Concepts and Tools for Digital Literacy Development. *Innovations in Teaching and Learning in Information and Computer Sciences*. Vol. 5, Issue 4, pp. 249-267. DOI: 10.11120/ital.2006.05040249
- ISSN 2672-9342 (Online)

- Netwong, T. (2018A). Promotion Reading Project Based Learning to Enhance Reading Habit and Learning Culture for Inclusion. **International Journal of Social Science and Humanity**. Vol. 8, Number 1, pp. 14-19. DOI: 10.18178/ijssh.2018.V8.926
- Netwong, T. (2018B). Instructional Creation Media Project Based for Mainstreaming of Undergraduate Students to Enhance 21st Century Learning. **International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning**. Vol. 8, No. 4, pp. 227-233. DOI: 10.17706/ijeeee.2018.8.4.227-233
- Ontario School Library Association. (2010). **Together for Learning: School Libraries and the Emergence of the Learning Commons**. Ontario School Library Association, Ontario's Ministry of Education
- Parameswari, M. and Priya, S. (2016). Survival Skills in Digital Era. **An International Journal of Interdisciplinary Studies**. Vol. Special Issue, No. 1, pp. 1-5
- Trilling, B. and Fadel, C. (2009). **21st century skills: learning for life in our times**. San Francisco: Jossey-Bass

การประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

Assessment of Service Quality of Academic Resources Center Rajamangala University Technology Isan, Nakhon Ratchasima

กัญญาภัทร ชูพุทธพงษ์^{1*}

Kanyaphat Chooputtpong^{1*}

Received: June 14, 2018; Revised: July 25, 2018; Accepted: July 25, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา โดยใช้แนวคิด LibQUAL^{+TM} ซึ่งพิจารณา มิติคุณภาพบริการ 3 มิติ ได้แก่ มิติความรู้สึกที่มีต่อบริการ มิติลักษณะทางกายภาพ และมิติการควบคุม สารสนเทศ แต่ละมิติพิจารณาระดับคุณภาพบริการ 3 ระดับ ได้แก่ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับ บริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง และได้แปลความหมายจากค่าคะแนนของช่องว่าง (Gap Score) แต่ละระดับในประเด็นขอบเขต การยอมรับ (Zones of Tolerance) ช่องว่างของบริการ ที่พอเพียง (Service Adequacy) และช่องว่างบริการระดับสูง (Service Superiority) กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา ปีการศึกษา 2559 จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการทั้ง 3 มิติ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการของงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่รับได้จริง มีคุณภาพบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 5.91$, $\bar{X} = 6.27$) ตามลำดับ ส่วนคุณภาพระดับบริการที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 6.54$)

ผลการวิเคราะห์การแปลความช่องว่างของระดับคุณภาพบริการ ในเรื่องขอบเขตการยอมรับและ ช่องว่างของบริการที่พอเพียงพบว่า ทั้ง 3 มิติ อยู่ในขอบเขตคุณภาพบริการที่ยอมรับได้ ส่วนช่องว่างของ บริการระดับสูงพบว่า ทั้ง 3 มิติ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพบริการที่ต้องปรับปรุง

คำสำคัญ : การประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ; คุณภาพบริการ; แนวคิดของ LibQUAL^{+TM}

¹ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

¹ Office of Academic Resources and Information Technology, Rajamangala University of Technology Isan, Nakhon Ratchasima

* Corresponding Author E - mail Address: Urai.sr@rmuti.ac.th

Abstract

The Purpose of this independent study was to assess the quality service of the Academic Resources Center of Rajamangala University Isan, Nakhon Ratchasima using LibQUAL^{+TM} concept which determined 3 service quality dimensions: emotion toward service, physical facilities, and Information control. Each dimension determined the service quality at 3 levels: minimum acceptable level, desirable level, and the services which were actually obtained. The gap scores of each level were defined as Zones of Tolerance, Service Adequacy, and Service superiority. The Study sample included 375 undergraduate students of Rajamangala University Isan in the academic year of 2016. Questionnaires were used to collect data which were then statistically analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The findings revealed that all 3 service quality dimensions of the Academic Resources Center were at the moderately level ($\bar{X} = 5.91$, $\bar{X} = 6.27$), and the desirable services were at the highest level ($\bar{X} = 6.54$). The analysis of the gap scores indicated that the cores of the 3 service quality dimensions were at the acceptable level.

Keywords: Assessment of Service Quality of Academic Resources Center; Service Quality; LibQUAL^{+TM} Concept

บทนำ

คุณภาพบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับหน่วยงานบริการ โดยเฉพาะห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา ต้องมีคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก เนื่องจากการให้บริการที่มีคุณภาพ จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ เพิ่มคุณค่าให้หน่วยงานมีความน่าเชื่อถือ หน่วยงานที่ให้บริการ สารสนเทศ จึงจำเป็นต้องประเมินคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากที่สุด ซึ่งคุณภาพบริการในที่นี้คือ คุณภาพที่ หน่วยงานบริการสารสนเทศ ได้จัดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ตามความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้นหน่วยงาน บริการสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาจึงต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ เพื่อนำมา ปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 (สายธาร และคณะ, 2556)

งานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลลีลาฯ นนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประเทศไทย ดำเนินการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อสนับสนุนความต้องการของผู้ใช้บริการ ภายใต้เกณฑ์ การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา 2557 ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2557) ซึ่งจากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในอย่างต่อเนื่อง ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) งานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลลีลาฯ นนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ซึ่งเป็นการประเมินในหน่วยงานภายในองค์กร โดยมีผลการประเมินคุณภาพบริการอยู่ในระดับดี ได้แก่ ปี พ.ศ. 2553 - 2558 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.23 4.30 4.34 4.45 4.22 และ 4.25 (ตามลำดับ) (งานวิทยบริการ, 2559ก) ซึ่งการประเมินคุณภาพบริการดังกล่าวเป็นการประเมินความพึงพอใจงานวิทยบริการโดยพิจารณาจากประเด็นด้านบุคลากร ทรัพยากรสารสนเทศ อาคารและสถานที่ และสภาพแวดล้อม เครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการได้สร้างขึ้นโดยเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารงานวิทยบริการ ตามบริบทงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา นครราชสีมา

การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมีหลากหลายรูปแบบ ดังนี้ การประเมินความสำเร็จของห้องสมุดตามมาตรฐานด้านต่าง ๆ การประเมินคุณค่าของห้องสมุดโดยผู้ใช้เป็นผู้ตัดสิน การประเมินในด้านรายละเอียดของห้องสมุด เช่น ลิ้งอำนวยความสะดวก และการประเมินล้วงที่อยู่หนึ่งความคาดหวังของผู้ใช้ แต่ในท้ายที่สุดจะพบว่า การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดต้องมุ่งไปที่ความพึงพอใจของผู้ใช้ ซึ่งเป็นรูปแบบของการประเมินที่ได้รับการยอมรับเป็นอย่างมาก สำหรับวิธีที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดนั้นมีอยู่ทั้งวิธีด้วยกัน เช่น การสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ หรือพิจารณาจากสถิติ การเข้าใช้บริการห้องสมุด เป็นต้น สำหรับการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้นั้นอาจใช้แบบสอบถามในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งในแบบสอบถามด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ที่ทันสมัย และได้รับการพัฒนาอย่างมีหลักเกณฑ์โดยใช้แนวคิดทางการตลาด ผสมผสานกับบริบทของห้องสมุด เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ใช้ที่ครอบคลุมในทุกเรื่อง ที่เกี่ยวกับบริการของห้องสมุด (Cook, C. et al., 2004)

จากการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของงานวิทยบริการในทุก ๆ ปีนับตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2553 พบว่าผลการประเมินคุณภาพบริการอยู่ในระดับดี (งานวิทยบริการ, 2559ช) อย่างไรก็ตาม การประเมินคุณภาพบริการดังกล่าวเป็นการประเมินความพึงพอใจงานวิทยบริการ โดยพิจารณาจากประเด็นด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม เครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ใช้นั้น เป็นการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการที่สร้างขึ้นเองโดยเจ้าหน้าที่งานวิทยบริการของแต่ละแผนกงาน เครื่องมือดังกล่าวเป็นเพียงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แต่ยังไม่สามารถวัดระดับคุณภาพ บริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการได้และเนื่องจากปัจจุบันมีการวัดคุณภาพบริการของห้องสมุด โดยใช้แนวคิด LibQUALTM ซึ่งประเมินคุณภาพบริการใน 3 มิติ ได้แก่ มิติความรู้สึกที่มีต่อบริการ มิติลักษณะทางกายภาพ และมิติการควบคุมสารสนเทศ ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้แนวคิด LibQUALTM ในการประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา นครราชสีมา เนื่องจากแนวคิด LibQUALTM ได้ครอบคลุมมิติคุณภาพบริการห้องสมุด โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้นำไปใช้ในการวางแผนปรับปรุง พัฒนาการบริการห้องสมุดให้สอดคล้องและจัดการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา นครราชสีมา ตามมิติเกณฑ์คุณภาพ LibQUALTM

กรอบแนวคิดการวิจัย

การประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา โดยผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดการประเมิน LibQUALTM ของสมาคมห้องสมุดวิจัย (Association of Research Libraries, 2015) ดังนี้ ซึ่งประกอบด้วยมิติคุณภาพบริการ 3 มิติ (Davis, M. and Kyriallidou, M., 2011) ดังนี้

คุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

1. ระดับคุณภาพบริการ

1) มิติความรู้สึกที่มีต่อการบริการ (Affect of Service)

ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-Acceptable Service Level: MAS)

ระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desire Level of Service: DOS)

ระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived Level of Service: POS)

2) มิติลักษณะทางกายภาพ (Library as Place)

ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-Acceptable Service Level: MAS)

ระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desire Level of Service: DOS)

ระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived Level of Service: POS)

3) มิติการควบคุมสารสนเทศ (Information Control)

ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-Acceptable Service Level: MAS)

ระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desire Level of Service: DOS)

ระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived Level of Service: POS)

2. การแปลผล (ช่องว่าง Gap Score) ของระดับคุณภาพบริการ

1) ขอบเขตการยอมรับ (ช่องว่างระหว่างระดับบริการที่พึงประสงค์ (DOS) และบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MAS))

2) ช่องว่างบริการที่พอเพียง (ช่องว่างระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริง (POS) และบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MAS))

3) ช่องว่างบริการระดับสูง (ช่องว่างระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริง (POS) และระดับบริการที่พึงประสงค์ (DOS))

วิธีดำเนินการวิจัย

การประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา มีขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ปีการศึกษา 2559 จำนวน 5,938 คน ประกอบด้วย คณะบริหารธุรกิจจำนวน 1,847 คน

คงคุณภาพศาสตร์และศิลปศาสตร์จำนวน 1,159 คน คงคุณวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์จำนวน 2,115 คน และคงคุณศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรมจำนวน 817 คน (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา, 2560)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา ปีการศึกษา 2559 จากจำนวนประชากรทั้งหมด กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีคำนวณสูตรของ ยาโนะ ยามานะ (Yamane, T., 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน โดยใช้การสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. ตัวแปรที่ศึกษา

คุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมาใน 3 มิติ คือ 1) มิติความรู้สึกที่มีต่อการบริการ (Affect of Service) 2) มิติลักษณะทางกายภาพ (Library as Place) 3) และมิติการควบคุมสารสนเทศ (Information Control) แต่ละมิติพิจารณาใน 3 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ 2) ระดับบริการที่พึงประสงค์ และ 3) ระดับบริการที่ได้รับจริง (Davis, M. and Kyrillidou, M., 2011) ดังนี้

มิติที่ 1 มิติความรู้สึกที่มีต่อการบริการ (Affect of Service)

- | | |
|---------------|--|
| ข้อคำถามที่ 1 | บุคลากรได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากนักศึกษา |
| ข้อคำถามที่ 2 | บุคลากรให้ความเอาใจใส่แก่นักศึกษาแต่ละคน |
| ข้อคำถามที่ 3 | บุคลากรมีความสุภาพอ่อนโยน |
| ข้อคำถามที่ 4 | บุคลากรมีความเต็มใจในการตอบคำถามนักศึกษา |
| ข้อคำถามที่ 5 | บุคลากรมีความรู้ในการตอบคำถามแก่นักศึกษา |
| ข้อคำถามที่ 6 | บุคลากรคิดต่อ กับนักศึกษาด้วยความสนใจและเอาใจใส่ |
| ข้อคำถามที่ 7 | บุคลากรเข้าใจความต้องการของนักศึกษา |
| ข้อคำถามที่ 8 | บุคลากรมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือนักศึกษา |
| ข้อคำถามที่ 9 | บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาการใช้บริการของนักศึกษา |

มิติที่ 2 มิติลักษณะทางกายภาพ (Library as Place)

- | | |
|---------------|--|
| ข้อคำถามที่ 1 | สถานที่เป็นลิ่งคึ่งดูกใจให้อยากศึกษาและเรียนรู้ |
| ข้อคำถามที่ 2 | มีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล |
| ข้อคำถามที่ 3 | สถานที่สะดวกสบายและชิญช่วงให้มาใช้บริการ |
| ข้อคำถามที่ 4 | เป็นแหล่งเริ่มต้นของการศึกษา การเรียนรู้หรือการวิจัย |
| ข้อคำถามที่ 5 | มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม |

มิติที่ 3 มิติการควบคุมสารสนเทศ (Information Control)

- | | |
|---------------|---|
| ข้อคำถามที่ 1 | นักศึกษาสามารถเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากทั้งที่บ้านและภายในมหาวิทยาลัย |
| ข้อคำถามที่ 2 | มีทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา |
| ข้อคำถามที่ 3 | มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา |

ข้อคำถามที่ 4	เว็บไซต์มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับบริการและการสืบค้นสารสนเทศ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยทำให้นักศึกษาเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้โดยง่าย
ข้อคำถามที่ 5	
ข้อคำถามที่ 6	เครื่องมือการเข้าถึงสารสนเทศ (ฐานข้อมูล OPAC) ง่ายต่อการใช้ทำให้นักศึกษาสืบค้นลิ้งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง
ข้อคำถามที่ 7	สารสนเทศง่ายในการเข้าถึงสำหรับการใช้แต่ละคน
ข้อคำถามที่ 8	มีวารสารในรูปลิ้งพิมพ์ และ/หรือ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่นักศึกษาต้องการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้นนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และประสบการณ์การใช้บริการงานวิทยบริการ ดังนี้

- 1.1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ และคณะวิชา โดยลักษณะของคำถามแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

1.2 ประสบการณ์การใช้บริการงานวิทยบริการ ได้แก่ 1) บริการของแผนกงานห้องสมุด (ชั้น 1 - 4) และ 2) บริการของแผนกงานศูนย์การเรียนด้วยตนเอง (ชั้น 5 - 6) โดยลักษณะของคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยให้เลือกตอบ “เคยใช้” และ “ไม่เคยใช้”

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา นครราชสีมา ตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของ LibQUALTM 3 มิติ ประกอบด้วย มิติความรู้สึกที่มีต่อบริการ มิติลักษณะทางภาษาภาพ และมิติการควบคุมสารสนเทศ มีข้อคำถามจำนวน 22 ข้อ แต่ละข้อเป็นคำถามแบบมาตรส่วนประมาณค่า 9 ระดับ แบ่งเป็น 3 ช่วงระดับ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง (Association of Research Library, 2015) ส่วนท้ายของแบบสอบถาม ในแต่ละมิติ มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการ งานวิทยบริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

4.1 ข้อมูลปัจจุบัน เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่แจกให้กับนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้ารวบรวมงานวิจัย บทความ วารสาร เอกสารการสัมมนา สถิติในรายงานต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบในเนื้อท่านำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำกับข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้แล้ว จึงทำการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามทั้งหมด และทำการลงรหัส (Coding) เพื่อนำไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์โดยประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย (SPSS for Windows) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติดังนี้

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตามตอนที่ 1 ข้อที่ 1.1 ข้อมูลทั่วไป และข้อที่ 1.2 ประสบการณ์การใช้บริการ โดยใช้ค่าการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage)

5.2 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตามตอนที่ 2 คือ

5.2.1 การประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาทั้ง 3 ระดับ ได้แก่ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งเป็นการประเมินมาตรฐานค่า 9 ระดับ มาแจกแจงความถี่เพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดนำหนักคะแนนความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการเป็น 9 ระดับ โดยระดับที่ 1 เป็นระดับน้อยที่สุด และเพิ่มมากขึ้นจนถึงระดับ 9 ซึ่งเป็นระดับมากที่สุด การกำหนดน้ำหนักของคำตอบมีดังนี้

เลือกตอบระดับที่ 9 กำหนดให้ 9 คะแนน

เลือกตอบระดับที่ 8 กำหนดให้ 8 คะแนน

เลือกตอบระดับที่ 7 กำหนดให้ 7 คะแนน

เลือกตอบระดับที่ 6 กำหนดให้ 6 คะแนน

เลือกตอบระดับที่ 5 กำหนดให้ 5 คะแนน

เลือกตอบระดับที่ 4 กำหนดให้ 4 คะแนน

เลือกตอบระดับที่ 3 กำหนดให้ 3 คะแนน

เลือกตอบระดับที่ 2 กำหนดให้ 2 คะแนน

เลือกตอบระดับที่ 1 กำหนดให้ 1 คะแนน

นำข้อมูลมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายชื่อและรายปัจจัยตามตัวแปรที่กำหนด สำหรับการแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยใช้วิธีการแบ่งโดยการวัดแบบการกระจายควบคู่กับการวัดแนวโน้มสู่ส่วนกลาง ซึ่งแปลผลความหมายช่วงของค่าเฉลี่ยได้เกณฑ์ดังนี้ (สุวิมล, 2548)

ค่าเฉลี่ย 8.50 - 9.00 หมายถึง ระดับคุณภาพบริการระดับสูงสุด

ค่าเฉลี่ย 6.50 - 8.49 หมายถึง ระดับคุณภาพบริการระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 6.49 หมายถึง ระดับคุณภาพบริการระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 3.49 หมายถึง ระดับคุณภาพบริการระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ระดับคุณภาพบริการระดับน้อยที่สุด

5.2.2 การประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา โดยพิจารณาได้ดังนี้

5.2.2.1 ขอบเขตการยอมรับ (Zones of Tolerance: ZT) หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desire Level of Service: DOS) และระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-Acceptable Service Level: MAS) ($ZT = DOS-MAS$) แสดงเป็นรายชื่อและรายปัจจัย ซึ่งถ้าค่าเฉลี่ยระดับบริการที่พึงประสงค์มากกว่าหรือเท่ากับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ หมายถึง คุณภาพบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา นครราชสีมา อยู่ในระดับคุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้ แต่ต้องปรับปรุงคุณภาพบริการเพื่อให้ถึงระดับบริการที่พึงประสงค์

5.2.2.2 ช่องว่างของบริการที่พอเพียง (Service Adequacy: SA) หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived Level of Service: POS) และ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-Acceptable Service Level: MAS) ($SA = POS-MAS$) แสดงเป็นรายข้อ และรายปีจัด ซึ่งสามารถแบ่งระดับคุณภาพบริการ ออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1) ช่องว่างของบริการที่พอเพียงเชิงบวก หมายถึง ช่วงของบริการที่ได้รับจริง อยู่เหนือกว่าหรือเท่ากับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ($POS > MAS$)

2) ช่องว่างของบริการที่พอเพียงเชิงลบ หมายถึง ช่วงของบริการที่ได้รับจริง อยู่ต่ำกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แสดงว่าบริการควรจะได้รับการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข ($POS < MAS$)

5.2.2.3 ช่องว่างของบริการระดับสูง (Service Superiority: SS) หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived Level of Service: POS) และ ระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desire Level of Service: DOS) ($SS = POS-DOS$) แสดงเป็นรายข้อ และรายปีจัด ซึ่งสามารถแบ่งระดับคุณภาพบริการ ประเภทนี้ออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1) ช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงบวก หมายถึง ช่วงของบริการที่ได้รับจริง อยู่เหนือกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ หมายถึง บริการอยู่ในระดับเดียวกันหรือสูงกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ ($POS > DOS$)

2) ช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงลบ หมายถึง ช่วงของบริการที่ได้รับจริง อยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ หมายถึง บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุงเพื่อให้ตรงกับคุณภาพบริการที่พึงประสงค์ ($POS < DOS$)

5.3 นำข้อมูลที่ได้จากการคำนวณหาค่าสถิติเรียบร้อยแล้วมาวิเคราะห์และนำเสนอในรูปของตาราง

5.4 สรุปและอภิปรายผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ รวมทั้งข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์จำนวน 134 คน (ร้อยละ 35.7) รองลงมาคือ คณะบริหารธุรกิจจำนวน 117 คน (ร้อยละ 31.2) คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์จำนวน 73 คน (ร้อยละ 19.5) และคณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรมจำนวน 51 คน (ร้อยละ 13.6) เมื่อพิจารณาตามชั้นปีที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 162 คน (ร้อยละ 43.2) รองลงมาคือ นักศึกษาชั้นปี 4 จำนวน 134 คน (ร้อยละ 35.7) และเป็นนักศึกษาชั้นปี 2 จำนวน 65 คน (ร้อยละ 17.3) และพิจารณาตามอายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18 - 21 ปี จำนวน 238 คน (ร้อยละ 63.5) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 22 - 25 ปี จำนวน 133 คน (ร้อยละ 35.5) และอายุ 25 ปี ขึ้นไป จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.1)

2. ประสบการณ์การใช้บริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

แผนกงานห้องสมุด (ชั้น 1 - 4) นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการพื้นที่นั่งอ่านบริเวณชั้น 1 - 4 จำนวน 334 คน (ร้อยละ 89.1) รองลงมาคือ บริการหนังสือ ประเภทหนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์ หนังสือภาษาไทย หนังสือภาษาอังกฤษ นานาชาติ เรื่องลับ พอกเก็ตบุ๊ก จำนวน 275 คน (ร้อยละ 73.3)

ส่วนประสบการณ์ใช้บริการของแผนกงานศูนย์การเรียนด้วยตนเอง (ชั้น 5 - 6) พบร่วมกับนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตจำนวน 329 คน (ร้อยละ 87.7) รองลงมาคือ บริการห้องประชุม และห้องศึกษาค้นคว้าจำนวน 227 คน (ร้อยละ 60.5)

3. การประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

3.1 คุณภาพบริการใน 3 มิติ

1) คุณภาพบริการในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้พบว่า โดยภาพรวมมีคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 5.91$, S.D. = 1.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติพบว่า มิติลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 6.01$, S.D. = 1.46) มิติการควบคุมสารสนเทศ ($\bar{X} = 5.93$, S.D. = 1.42) และมิติความรู้สึกที่มีต่อบริการ ($\bar{X} = 5.79$, S.D. = 1.35) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 คุณภาพบริการงานวิทยบริการของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้

มิติการประเมิน	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)	5.79	1.35	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพ (Library as Place)	6.01	1.46	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ (Information Control)	5.93	1.42	ปานกลาง
ภาพรวม	5.91	1.30	ปานกลาง

2) คุณภาพบริการในระดับบริการที่พึงประสงค์พบว่า โดยภาพรวมมีคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 6.54$, S.D. = 1.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติพบว่า มิติลักษณะทางกายภาพ และมิติการควบคุมสารสนเทศ ($\bar{X} = 6.68$, S.D. = 1.42 และ $\bar{X} = 6.51$, S.D. = 1.32) ตามลำดับ ส่วนมิติความรู้สึกที่มีต่อบริการมีระดับบริการที่พึงประสงค์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 6.44$, S.D. = 1.36)

ตารางที่ 2 คุณภาพบริการงานวิทยบริการของระดับบริการที่พึงประสงค์

มิติการประเมิน	ระดับบริการที่พึงประสงค์		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)	6.44	1.36	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพ (Library as Place)	6.68	1.42	มาก
การควบคุมสารสนเทศ (Information Control)	6.51	1.32	มาก
ภาพรวม	6.54	1.27	มาก

3) คุณภาพบริการในระดับบริการที่ได้รับจริงพบว่า โดยภาพรวมมีคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 6.27$, S.D. = 1.31) ทั้ง 3 มิติ ได้แก่ มิติลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 6.35$, S.D. = 1.46) มิติความรู้สึกที่มีต่อบริการ ($\bar{X} = 6.30$, S.D. = 1.31) มิติการควบคุมสารสนเทศ ($\bar{X} = 6.17$, S.D. = 1.44)

ตารางที่ 3 คุณภาพบริการงานวิทยบริการของระดับบริการที่ได้รับจริง

มิติการประเมิน	ระดับบริการที่ได้รับจริง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)	6.17	1.44	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพ (Library as Place)	6.35	1.46	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ (Information Control)	6.30	1.31	ปานกลาง
ภาพรวม	6.27	1.31	ปานกลาง

3.2 การแปลผลช่องว่าง (Gap Score) ของระดับคุณภาพบริการ

1) ขอบเขตการยอมรับในภาพรวมพบว่า คุณภาพบริการอยู่ในช่วงของขอบเขตการยอมรับได้ ($ZT = 0.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติพบว่า ทั้ง 3 มิติ อยู่ในขอบเขตการยอมรับได้ ได้แก่ มิติลักษณะทางกายภาพ ($ZT = 0.66$) มิติความรู้สึกที่มีต่อบริการ ($ZT = 0.65$) และมิติการควบคุมสารสนเทศ ($ZT = 0.58$)

ตารางที่ 4 ขอบเขตการยอมรับของคุณภาพบริการงานวิทยบริการ

มิติการประเมิน	ขอบเขตการยอมรับ (ZT)	แปลผล
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)	0.65	ยอมรับได้
ลักษณะทางกายภาพ (Library as Place)	0.66	ยอมรับได้
การควบคุมสารสนเทศ (Information Control)	0.58	ยอมรับได้
ภาพรวม	0.63	ยอมรับได้

2) ช่องว่างของบริการที่พ่อเพียงในภาพรวมพบว่า คุณภาพบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้ โดยมีค่าเป็นบวก ($SA = 0.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติพบว่า ทั้ง 3 มิติ อยู่ในช่วงของบริการที่พ่อเพียง ได้แก่ และมิติลักษณะทางกายภาพ ($SA = 0.34$) มิติความรู้สึกที่มีต่อบริการ ($SA = 0.38$) และมิติการควบคุมคุณสารสนเทศ ($SA = 0.37$)

ตารางที่ 5 ช่องว่างของบริการที่พ่อเพียงของคุณภาพบริการงานวิทยบริการ

มิติการประเมิน	บริการที่พ่อเพียง (SA)	แปลผล
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)	0.38	ยอมรับได้
ลักษณะทางกายภาพ (Library as Place)	0.34	ยอมรับได้
การควบคุมสารสนเทศ (Information Control)	0.37	ยอมรับได้
ภาพรวม	0.36	ยอมรับได้

3) ช่องว่างของบริการระดับสูงในภาพรวมพบว่า คุณภาพบริการอยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุง ($SS = -0.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติพบว่า ทั้ง 3 มิติ อยู่ในช่วงต้องปรับปรุง ได้แก่ มิติลักษณะทางกายภาพ ($SS = -0.32$) มิติความรู้สึกที่มีต่อบริการ ($SS = -0.27$) และมิติการควบคุมคุณสารสนเทศ ($SS = -0.21$)

ตารางที่ 6 ช่องว่างของบริการระดับสูงของคุณภาพบริการงานวิทยบริการ

มิติการประเมิน	บริการที่พ่อเพียง (SS)	แปลผล
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)	-0.27	ต้องปรับปรุง
ลักษณะทางกายภาพ (Library as Place)	-0.32	ต้องปรับปรุง
การควบคุมสารสนเทศ (Information Control)	-0.21	ต้องปรับปรุง
ภาพรวม	-0.27	ต้องปรับปรุง

การอภิปรายผล

การประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานใน 3 มิติ ได้แก่ มิติความรู้สึกที่มีต่อบริการ มิติลักษณะทางกายภาพ และมิติการควบคุมสารสนเทศ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับคุณภาพบริการ ใน 3 มิติ พิจารณาจากระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่รับได้จริงพบว่า มีคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 5.91$, $\bar{X} = 6.27$) ตามลำดับ ส่วนระดับบริการที่พึงประสงค์มีระดับคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 6.54$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย (เกรวี, 2549; รัตน์, 2551; ศรีเพ็ญ, 2552; อัมรัตน์, 2552; ครีรัมย์, 2554; อริครา, 2551) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ สุพัฒน์

แสงล่องจันทร์ (สุพัฒน์, 2547) ชี้ว่า คุณภาพบริการ LibQUALTM เป็นการประเมินคุณภาพบริการที่ใช้วัดการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุด ประกอบด้วย มิติความรู้สึกที่มีต่อบริการ มิติลักษณะทางกายภาพ และมิติการควบคุมสารสนเทศ

นอกจากนั้น ผลการศึกษาครั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิรานุช ตรีรัตน์ (อิรานุช, 2550) ที่ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด เอ.ยู.เอ. ซึ่งเป็นห้องสมุดเฉพาะพบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการเห็นว่า มีระดับคุณภาพบริการในระดับบริการที่ได้รับจริง อยู่ในระดับปานกลาง

2. ขอบเขตการยอมรับ (Zones of Tolerance: ZT) โดยได้พิจารณาจากช่องของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่พึงประสงค์ (DOS) และระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MAS) ในภาพรวมอยู่ในช่วงขอบเขตยอมรับได้ ($ZT = 0.63$) ทั้ง 3 มิติ อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าระดับคุณภาพบริการผู้ใช้บริการยอมรับได้ ห้องสมุดต้องปรับปรุงคุณภาพบริการเพื่อให้ถึงระดับคุณภาพบริการที่ผู้ใช้พึงประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวลี จันต์มะ รัตนะ อินจ้อย และศิริเพ็ญ เดโชสว่าง (เกวลี, 2549; รัตนะ, 2551; ศิริเพ็ญ, 2552)

3. ช่องว่างของบริการที่พอเพียง (Service Adequacy: SA) โดยพิจารณาจากช่องของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริง (POS) และระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MAS) ในภาพรวมพบว่า ช่องว่างของบริการที่พอเพียงอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้ ($SA = 0.36$) ทั้ง 3 มิติ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนะ อินจ้อย (รัตนะ, 2551) ที่ศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ โดยใช้ LibQUALTM ศิริเพ็ญ เดโชสว่าง (ศิริเพ็ญ, 2552) ที่ศึกษาการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยใช้ดัชนีคุณภาพ LibQUALTM พบว่า ช่องว่างของบริการที่พอเพียงมีค่าเป็นบวก ซึ่งเห็นว่าคุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับเกือบตรงกับความต้องการหรือที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงเพื่อให้มีคุณภาพสูงขึ้นอีกจะถือว่าได้มาตรฐาน

4. ช่องว่างของบริการระดับสูง (Service Superiority: SS) โดยพิจารณาจากช่องของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริง (POS) และระดับบริการที่พึงประสงค์ (DOS) ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ช่องว่างของบริการระดับสูง ทั้ง 3 มิติ มีค่าเป็นลบ ($SS = -0.27$) แสดงว่าคุณภาพบริการอยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุง ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนะ อินจ้อย (รัตนะ, 2551) ที่ศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ โดยใช้ LibQUALTM พบว่า ช่องว่างบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ ดังนั้นห้องสมุดควรปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการในทุกมิติและรายปีจัด เพื่อให้ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริงตรงกับคุณภาพบริการที่พึงประสงค์

นอกจากนี้ขอเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่อง 1) มิติความรู้สึกที่มีต่อบริการ ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับบุคลากร ต้องปรับปรุงบุคลากรในด้านได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากนักศึกษา และบุคลากรมีความสุภาพอ่อนโยน ทั้งนี้อาจเป็น เพราะบุคลากรบางคนยังขาดแคลนคุณวุฒิประสบการณ์ หรือความเชี่ยวชาญในด้านการบริการ ทำให้เกิดความไม่มั่นใจในงานบริการ และด้านการลือสารกับผู้ใช้บริการ 2) มิติลักษณะทางกายภาพ อาคารสถานที่สภาพแวดล้อมลิ่งอำนวยความสะดวก ต้องปรับปรุงในด้านเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ดี 3) มิติการควบคุมสารสนเทศ ต้องปรับปรุงด้านห้องสมุด มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา และนักศึกษาสามารถเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากทั้งที่บ้านและภายในมหาวิทยาลัย ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากการเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากทั้งที่บ้านและภายในมหาวิทยาลัย

มีงบประมาณด้านการจัดทำทรัพยากรสารสนเทศมีจำกัด และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตบางจุดไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และจากข้อเสนอแนะของนักศึกษาางงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ต้องปรับปรุง ได้แก่ บุคลากร ต้องปรับปรุงด้านความอาใจใส่ในการให้บริการ และทักษะการให้คำแนะนำบริการ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ในล่วงพื้นที่ บริการนั้นต้องปรับปรุงและเพิ่มพื้นที่บริการสำหรับกิจกรรมแบบกลุ่ม และพื้นที่บริการสำหรับกิจกรรมส่วนบุคคล รวมทั้งปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา นครราชสีมา ซึ่งเป็นการประเมินในหน่วยงานภายในองค์กร โดยมีผลการประเมินคุณภาพบริการอยู่ในระดับดี ได้แก่ ปี พ.ศ. 2553 - 2559 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 4.30 4.34 4.45 4.22 และ 4.25 ตามลำดับ (งานวิทยบริการ, 2559) ซึ่งการประเมินคุณภาพบริการดังกล่าวเป็นการประเมินความพึงพอใจงานวิทยบริการโดยพิจารณาจากประเด็นด้านบุคลากร ทรัพยากรสารสนเทศ อาคารและสถานที่ และสภาพแวดล้อม

ข้อเสนอแนะ

การประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลงานวิจัยไปใช้

เนื่องจากคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา อยู่ในช่วงว่างของบริการระดับสูงทั้ง 3 มิติ มีช่วงว่างของระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ แสดงว่าระดับคุณภาพบริการอยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ควรมีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการ ดังนี้

1.1 มิติความรู้สึกที่มีต่อการบริการ

ด้านบุคลากร งานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ควรได้รับการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจด้านการบริการ เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจจากนักศึกษาที่มาใช้บริการ โดยการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนและบุคลากรควรให้ความเอาใจใส่นักศึกษา

1.2 ด้านลักษณะทางภาษา

งานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ควรจัดให้มีพื้นที่บริการสำหรับกิจกรรมกลุ่ม พื้นที่บริการสำหรับกิจกรรมส่วนตัวที่เพียงพอ ต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงลิ้งค์อำนวยความสะดวกด้านสถานที่และลิ้งค์แวดล้อม เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้และการวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นลิ้งค์ดึงดูดใจให้ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการมากขึ้น

1.3 มิติการควบคุมสารสนเทศ

งานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ควรจัดสร้างทรัพยากรสารสนเทศประเภทลิ้งค์พิมพ์ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และควรปรับปรุงพัฒนาช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล OPAC เว็บไซต์ จากทั้งที่บ้านและภายในมหาวิทยาลัย ให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศได้โดยง่าย

สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน พร้อมปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการประเมินคุณภาพบริการ งานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลลีสาน นครราชสีมา ของกลุ่มอาจารย์ บุคลากรในมหาวิทยาลัย

2.2 ควรศึกษาการประเมินคุณภาพบริการ งานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลลีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ วิทยาเขตขอนแก่น และวิทยาเขต ศกนศร เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปวางแผนปรับปรุงออกแบบพัฒนาคุณภาพบริการ ให้สอดคล้องตรงกับ ความต้องการของผู้ใช้บริการในทุก ๆ วิทยาเขต และผู้ใช้บริการในทุก ๆ กลุ่ม ให้เกิดความคุ้มค่าในการ จัดสรรทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท และให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

References

- เกวเลี่ย จันต์มานา. (2549). การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUALTM : กรณีศึกษา ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์คิลปศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประจำปี
- งานวิทยบริการ. (2559ก). รายงานสรุปผลการดำเนินฝ่ายวิทยบริการ ครั้งที่ 1 ปีงบประมาณ 2558. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลลีสาน
- งานวิทยบริการ. (2559ข). รายงานผลการดำเนินงานวิทยบริการ ปีงบประมาณ 2559. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลลีสาน.
- ธีรานุช ตรีรัตน์. (2550). การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด เอ.ยู.เอ. วิทยานิพนธ์คิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลลีสาน นครราชสีมา. (2560). รายงานข้อมูลนักศึกษา ปี 2560 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลลีสาน นครราชสีมา. งานสารสนเทศเพื่อการบริหาร กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลลีสาน นครราชสีมา นครราชสีมา
- รัตนะ อินจ้อย. (2551). การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ โดยใช้ LibQUALTM. วิทยานิพนธ์คิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ศรีรัมย์ คุ้ลล์. (2554). การใช้ LibQUALTM ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันคุณครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. เอกสารประกอบการบรรยาย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- ศิริเพ็ญ เดโชสว่าง. (2552). การประเมินคุณภาพบริการกองห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยใช้ดัชนีคุณภาพ LibQUALTM. วิทยานิพนธ์คิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สายธาร สุเมธอธิกม, โสภา ไทยลา, และบัวร่วงภา กลยนนีย์. (2556). ระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพ การบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. งานวิจัย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2557). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษาฉบับปีการศึกษา 2557. กรุงเทพฯ : สำนักมาตรฐานและคุณภาพอุดมศึกษา
- สุพัฒน์ แสงล่อจันทร์. (2547). LibQUALTM: ดัชนีแห่งคุณภาพ วารสารห้องสมุด. ปีที่ 48, ฉบับที่ 3, หน้า 2-3
- สุวิมล ติรากานนท์. (2548). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อริศรา ลิงท์ปัน. (2551). ความคาดหวังของคณาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อัมรัตน์ อนวช. (2552). การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้ LibQUALTM. รายงานการวิจัย ทุนอุดหนุนการวิจัย สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- Asscoiation of Research Libraries. (2015). **LibQUAL+® survey: University of Texas at Dallas.** Access (31 March 2017). Available (www.library.utexas.edu/sites/default/files/content/about/survey/libqual/2011/images/survey_questions2011.png)
- Cook, C., Heath, F., and Thompson, B. (2004). Zone of tolerance in perceptions of library service quality: A LibQUAL+™ study. **Libraries and the Academy.** Vol. 3, No. 1, pp. 113-123
- Davis, M. and Kyriolidou, M. (2011). **LibQUAL+™: Charting library service quality: Procedures manual.** Access (16 March 2018). Available (http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/2011_ProceduresManual.pdf)
- Yamane, T. (1973) **Statistics: An Introductory Analysis.** 3rd Edition, Harper and Row, New York.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา

Factors Affecting the Decision Toward Home Delivery Service in Nakhon Ratchasima

วันเฉลิม ดวงกันยา^{1*} และสุธาทิพย์ ภู่บุนพาพันธ์¹

Wanchaloem Duangkanya^{1*} and Suthatip Pueboobpaphan¹

Received: July 16, 2018; Revised: October 2, 2018; Accepted: October 2, 2018

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้วัดถูกประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 2) ศึกษาระดับความสำคัญของการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา และ 3) เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามกลุ่มเลือกใช้บริการ และกลุ่มอาจจะใช้หรือไม่แน่ใจ กลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าที่ใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่จำนวนทั้งหมด 456 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยสำหรับการเก็บข้อมูลมามาวิเคราะห์ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และการทดสอบค่าที่เพื่อทดสอบความแตกต่างหรือเปลี่ยนเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างผลการศึกษาพบว่า 1) พฤติกรรมการใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ส่วนใหญ่ใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ในวันจันทร์ – ศุกร์ มีประสบการณ์ในการใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง และสถานที่ที่ให้จัดส่งส่วนมากเป็นที่พักอาศัย ซึ่งทางในการล็อช้อหารผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ และราคาเฉลี่ยของค่าอาหารที่ล็อช้อต่อครั้ง 100 – 500 บาท 2) ความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของกลุ่มอาจจะใช้หรือไม่แน่ใจอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยรูปลักษณ์ของอาหาร และความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของกลุ่มเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ปัจจัยจัดส่งได้ตรงตามสถานที่ที่ระบุไว้ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการล้วนอาหารถึงที่ของกลุ่มที่เลือกใช้บริการกับกลุ่มอาจจะใช้หรือไม่แน่ใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 90 % มี 2 ปัจจัย คือ การอัปเดตรายละเอียดเมนูอาหารให้ทันสมัยตลอดเวลา และปัจจัยที่มีร้านอาหารให้เลือกหลากหลาย

คำสำคัญ : จัดส่งอาหารถึงที่; ล็อช้อหารออนไลน์; นครราชสีมา

¹ สำนักวิชาศิรุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี นครราชสีมา

¹ Institute of Engineering, Suranaree University of Technology, Nakhon Ratchasima

* Corresponding Author E-mail Address: Dome_12856@hotmail.com

Abstract

The purposes of this studying are, the first, to study the choosing food delivery behavior, the second, to study the factors priority of selecting these services, and the third, to compare the factors that affect the selecting these services in Meaung district, Nakhon Ratchsima. The sample group is the customers, used this service, which is 456 persons. This group is separated into two group that are chosen and may chose or unsure customers. The tools that is used for collecting data is the questionnaire. The collected data is analyzed by frequency, percentage and T-test. For examining, how the difference or comparing of average factors affect to the customers decision. As the result, this research showed that, the first, the more choosing food delivery behavior on Monday to Friday, there are more than 5 times the experience of using the service and most of the delivery places are residential. Channel ordering food through an application on their mobile phones and the average price of food is 100 - 500 baht. The second, the importance of the decision-making factors in using the services of the group may or may not be as high as the appearance of the food. And the importance of the decision factors of choosing the service of the group to choose the service at the highest level is the factor of delivery to meet the place specified. And the third, factors influencing the decision to choose the delivery service of the selected group may be uncertain or uncertain, significant difference at 90 % confidence level. There are two factors, updates to the menu are up to date and there are many restaurants to choose from.

Keywords: Food Delivery; Order Food Online; Nakhon Ratchasima

บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจจัดส่งอาหารถึงที่ได้เข้ามามีบทบาทเพิ่มมากขึ้นต่อการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคทุกเพศ และทุกวัย (วศินี, 2559) เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในยุคนี้ได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็น ความสะดวกสบาย ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปซื้ออาหารเองซึ่งอาจจะต้องเผชิญกับปัญหาด้าน เช่น สภาพอากาศที่ติดขัด ทางที่จอดรถได้ยาก ฝนตกหนัก เป็นต้น ศูนย์วิจัยกลิ่นไตรัตน์ฯ คาดว่าตลาดบริการจัดส่งอาหารของประเทศไทยจะเติบโตคิดเป็นร้อยละ 11-15 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2560 มีมูลค่าอยู่ระหว่าง 26,000 - 27,000 ล้านบาท ซึ่งจะเติบโตคิดเป็นร้อยละ 11-15 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2559 (ศูนย์วิจัยกลิ่นไตรัตน์ฯ, 2559) โดยธุรกิจประเภท เช่นร้านอาหารมีระบบการจัดการเกี่ยวกับบริการจัดส่งถึงที่ซึ่งผู้ประกอบการได้พัฒนาและปรับปรุงขึ้นมา เพื่อสร้างความแตกต่างจากร้านอาหารทั่วไป เพื่อคัดคุณให้ผู้บริโภคมาใช้บริการมากขึ้น ล้วนร้านอาหารทั่วไป ก็มีความร่วมมือกับตัวกลางที่ให้บริการลั่งอาหารออนไลน์ ซึ่งช่วยสนับสนุนให้สามารถแข่งขันกับ เช่นร้านอาหารได้ จะเห็นได้ว่าจากทั้งเช่นร้านอาหารและร้านอาหารทั่วไป ได้มีการพัฒนาและปรับปรุง เกี่ยวกับการจัดส่งถึงที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการปรับตัวให้สามารถตอบสนองความต้องการต่อผู้บริโภค

ที่ต้องการสั่งซื้ออาหารไปรับประทานที่บ้านหรือที่ทำงาน จากการแข่งขันกันของร้านอาหารเหล่านี้ทำให้ผู้บริโภคอย่างเร้าได้ประโยชน์จากลิ้นเพิ่มมากขึ้น

จังหวัดนครราชสีมาตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีพื้นที่ประมาณ 755.60 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 468,704 ไร่ ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา ประกอบด้วย 25 ตำบล มีจำนวนประชากรของเขตอำเภอเมืองรวมทั้งสิ้น 218,898 คน (กรมการปกครอง, 2560) เนื่องจากพื้นที่ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมาค่อนข้างใหญ่ทำให้บริการจัดส่งถึงที่ของร้านอาหารแฟรนไชส์และร้านอาหารชื่อดังในเมือง ไม่สามารถให้บริการครอบคลุมในหลายพื้นที่ ดังนั้นถ้าหากมีบริการจัดส่งถึงที่ ก็น่าจะเป็นทางเลือกให้กับผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมาได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น

ปัจจุบันมีบริการสั่งซื้ออาหารออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ สั่งอาหารและเครื่องดื่มจากร้านอาหารมารับประทานได้ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จากการค้นหาร้านอาหารผ่านแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ พบร่วมร้านอาหารดังหลายร้านยังไม่ได้อยู่ในแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ ทำให้ลูกค้าไม่สามารถสั่งซื้ออาหารได้ ซึ่งมีผลทำให้ลูกค้าไม่ใช้บริการจัดส่งถึงที่ หรือให้จัดส่งถึงพื้นที่ที่ห่างไกลจากตัวเมืองพบว่าค่าบริการจัดส่งค่อนข้างสูง ซึ่งค่าบริการจัดส่งอาจจะมีผลทำให้ลูกค้าเลือกใช้หรือไม่เลือกใช้บริการจัดส่งได้เช่นกัน จากผลการศึกษานี้น่าจะเป็นประโยชน์สำหรับการนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เพื่อการเดินทางของธุรกิจจัดส่งอาหารถึงที่อย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
- เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
- เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามกลุ่มเลือกใช้บริการ และกลุ่มอาจจะใช้หรือไม่ແนใจ

ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

โดยความหมายและนิยามของคุณภาพบริการ Parasuraman, A., Zeithaml Valarie A., and Berry, Leonard L. (Parasuraman, A. et al., 1991) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ลิ่งที่ลูกค้าได้รับจากบริการที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งเป็นลิ่งที่ช่วยสนับสนุนให้ลูกค้าตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำ Serkan Aydin and Gökhan Özer (Serkan Aydin and Gökhan Özer, 2005) ที่ได้ศึกษาการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระของความจริงจังรักภักดีต่อแบรนด์สินค้า พบร่วมคุณภาพบริการมีนัยสำคัญต่อความไว้วางใจ ซึ่งเมื่อว่าคุณภาพบริการนั้นมีความจำเป็นสำหรับลูกค้าก็จริง แต่ก็ไม่เพียงพอต่อเบื่อนี้ในความต้องการของลูกค้าที่ทำให้เขาเหล่านั้นเลือกใช้บริการ ซึ่งอาจจะเป็นผลมาจากการค่าบริการที่แพงเกินกว่าที่ลูกค้าจะรับได้

มูลค่าการบริการ (Service Value)

มูลค่าการบริการ เป็นการประเมินมูลค่าของสินค้าและบริการ รวมถึงประโยชน์ที่ได้รับกันลึกลงที่จ่ายไป ซึ่งมูลค่าของประโยชน์ที่ได้รับจะเป็นลิ่งที่สำคัญของคำจำกัดความของมูลค่าการบริการ (Parasuraman, A. et al., 1991) ซึ่งมูลค่าการบริการอาจจะแตกต่างกันไปตามแต่ละสถานการณ์หรือตามแต่ละบุคคล โดยลูกค้าแต่ละคนอาจจะรับรู้คุณค่าของสินค้าและบริการอย่างเดียวกันแตกต่างกันออกไปก็เป็นได้

ระบบสารสนเทศ (Information Systems)

ระบบสารสนเทศมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาสภาพการแข่งขันขององค์กรให้ดีขึ้น เป็นระบบที่สนับสนุน และกำหนดแนวทางกลยุทธ์ในการแข่งขันของธุรกิจที่ช่วยให้องค์กรสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันลด ความเสี่ยงเบรียบ และช่วยให้บรรลุความวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร (พรรณี, 2555) DeLone, W. H. and McLean, E. R. (DeLone, W. H. and McLean, E. R., 2003) กล่าวถึงระบบสารสนเทศว่า เป็นลิ่งหนึ่งที่สำคัญสำหรับองค์กรธุรกิจในปัจจุบัน เนื่องจากระบบสารสนเทศขององค์กรมีผลในการตัดสินใจ ของผู้ใช้ จะเข้ามาใช้บริการหรือซื้อลินค์ เพราะเราคงจะหลีกเลี่ยงไม่ได้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตในยุคปัจจุบัน ที่อำนวยความสะดวกความสะดวกสบายให้ผู้บริโภคได้ติดตามข่าวสาร พูดคุยอย่างรวดเร็วทันใจ หากระบบสารสนเทศเหล่านี้ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตามมาภายหลัง

การศึกษาการจัดส่งสินค้าผ่านระบบออนไลน์ (Ghajargar, Maliheh et al., 2016) พบว่าลูกค้า ยินดีจะรับสินค้าแทนการจ่ายในการจัดส่งเพิ่มเติมที่จะทำให้มีการจัดส่งรวดเร็วขึ้น ส่วน (วงศ์นี, 2559) พบว่าการแสดงข้อมูลในแอปพลิเคชันให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ รวมไปถึงการจัดหมวดหมู่ให้ผู้บริโภค มีแอปพลิเคชันที่ใช้งานง่ายต่อการค้นหาข้อมูลรายละเอียดสินค้าหรือบริการได้ง่ายขึ้น และท้ายที่สุดควรให้ ความสำคัญกับปัจจัยด้านความปลอดภัยในข้อมูลส่วนตัวและการทำธุกรรมของผู้บริโภคในระหว่าง การใช้แอปพลิเคชัน เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความไว้วางใจที่เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้ใช้งาน ซึ่งสำหรับ ธุรกิจจัดส่งอาหารถึงที่ Kitthandeachaorn, T. (Kitthandeachaorn, T., 2016) ศึกษาเกี่ยวกับ กระบวนการตัดสินใจซื้อของลูกค้าโดยการใช้ช่องทางออนไลน์สำหรับการจัดส่งอาหารออนไลน์ถึงที่ ในประเทศไทย พบว่าความตั้งใจซื้อของผู้บริโภค เกิดจากลูกค้าทราบถึงปัญหาความต้องการอาหาร ประกอบกับข้อจำกัดที่ไม่สามารถไปซื้อหรือปรับประทานอาหารเองได้ จึงเกิดเป็นความต้องการอาหาร และบริการ สำหรับในการรับรู้ถึงอาหารและบริการนั้นเกิดจากความตระหนักของผู้บริโภคเกี่ยวกับอาหาร อาจมาจากการประสบการณ์ตรงหรือประสบการณ์ที่อ้างถึง เช่น โดยการบอกต่อหรืออ่านความเห็น เป็นต้น ส่วนคุณค่าของอาหารและบริการ ซึ่งจะพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ราคาและคุณภาพ ในกรณีที่ให้ บริการจัดส่งอาหาร คุณภาพการให้บริการจะชี้อثرกับความรวดเร็วและความน่าเชื่อถือของบริการ และ ระดับของความสะดวกสบาย นอกจากนี้การซื้อปั้งออนไลน์ Michelle A. Morganosky and Brenda J. Cude. (Michelle A. Morganosky and Brenda J. Cude, 2000) พบว่ากว่าร้อยละ 70 ความสะดวก และประหยัดเวลาเป็นเหตุผลหลักของพวกราชสำหรับการซื้อของร้านขายของอุปโภคบริโภคออนไลน์ แต่ร้อยละ 15 อ้างปัญหาทางกายภาพออนไลน์ ซึ่งปัจจัยการซื้อปั้งออนไลน์ที่พบว่ามีนัยสำคัญ คือ การเดิมใจซื้อลินค์ร้านของอุปโภคบริโภคออนไลน์ทั้งหมด การรับรู้ถึงเวลาในการซื้อปั้งออนไลน์ เปรียบเทียบกับในร้าน และประสบการณ์กับการซื้อปั้งร้านของอุปโภคบริโภคออนไลน์

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ได้มีประชากรคือ ผู้ใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นลูกค้าของบริษัทรายหนึ่งที่ให้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างนั้นได้มาจากตารางเปรียบเทียบลำดับรูปของ Yamane, T. (Yamane, T., 1973) ที่มีค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 (ยุทธ, 2557) ซึ่งมีจำนวนของกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยที่สุดเท่ากับ 400 คน โดยผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ได้จริงทั้งหมด 456 คน จากการเลือกใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) สำหรับเครื่องมือที่ใช้การวิจัยคือ แบบสอบถามที่แบ่งลักษณะของข้อมูลเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด หรือเทียบเท่า อายุ รายได้ครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Checklist) ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นสเกลนามกำหนด (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการการจัดส่งอาหารถึงที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทของอาหารที่ท่านเคยใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ โดยส่วนใหญ่ท่านใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ในวันใด โดยส่วนใหญ่ช่วงเวลาใดที่ท่านใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ โดยส่วนใหญ่ท่านใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่บ่อยเพียงใด ประสบการณ์ในการใช้บริการ สถานที่ที่ท่านจัดส่งอาหาร ช่องทางในการสั่งซื้ออาหาร และราคาเฉลี่ยของค่าอาหารที่สั่งซื้อต่อครั้ง โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Checklist) ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นสเกลนามกำหนด (Nominal Scale)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ ได้แก่ การอัปเดตรายละเอียดเมนูอาหารให้ทันสมัยตลอดเวลา มีร้านอาหารให้เลือกหลากหลาย มีร้านอาหารที่ท่านต้องการสั่งซื้อ แอปพลิเคชันและเว็บไซต์สามารถใช้งานง่าย ระบบมีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือ ค่าบริการจัดส่ง ราคาอาหาร ระยะเวลาการจัดส่งที่รวดเร็วตรงเวลา จัดส่งได้ตรงตามลักษณะที่ระบุไว้ รสชาติของอาหาร ความสดใหม่ของอาหาร รูปลักษณ์ของอาหาร โปรโมชั่นหรือส่วนลด การให้บริการจากพนักงานจัดส่ง และกรณีเกิดปัญหา ความรวดเร็วในการตอบกลับของเจ้าหน้าที่ โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้เกณฑ์ 5 ระดับของลิคิร์ค (Likert Scale)

โดยมีการหาคุณภาพเครื่องมือจากการพิจารณาดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้อง IOC (Item-Objective Congruence index) ของผู้ใช้ya หรือผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 4 ท่าน ได้แก่ อาจารย์สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี 1 ท่าน อาจารย์สำนักวิชาศึกษาธิคามาตรศาสตร์ สาขาวิศวกรรมชลประทาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี 2 ท่าน และเจ้าหน้าที่บริษัทในธุรกิจบริการจัดส่งอาหารถึงที่ในจังหวัดนครราชสีมา 1 ท่าน ซึ่งได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.5 - 1.00 จากนั้นจึงทำการ Tryout กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งผลการทดสอบได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) เท่ากับ 0.95 ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms) ที่นำลิงค์แบบสอบถามไปฝากไว้บนแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ของบริการจัดส่งอาหารถึงที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมในการใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่จะใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าความถี่ และสถิติ t-test (ยุทธ, 2557) เพื่อใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ระหว่างกลุ่มเลือกใช้บริการ และกลุ่มอาจจะใช้หรือไม่แน่ใจในการใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบร่วมกันว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 71.9 ช่วงอายุที่ใช้บริการมากที่สุดอยู่ระหว่าง 20 - 29 ปี ร้อยละ 60.5 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี ร้อยละ 23.7 ซึ่งผู้ที่ใช้บริการจะมีระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 63.2 ส่วนกลุ่มอาชีพอันดับแรกจะเป็นพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 33.3 อันดับที่สองเป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 26.3 และอันดับที่สามเป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐร้อยละ 19.3 ส่วนจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่อาศัยอยู่ด้วยกันพบว่าส่วนมากจะอยู่ด้วยกันเป็นครอบครัว โดยจำนวนสมาชิกอยู่ระหว่าง 3 - 5 คนร้อยละ 69.3 รองลงมาจะอาศัยอยู่คนเดียวร้อยละ 13.2 สำหรับรายได้ครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือนนั้น อันดับแรกอยู่ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท ร้อยละ 27.2 อันดับที่สองอยู่ระหว่าง 25,001 - 40,000 บาท ร้อยละ 24.6 และอันดับที่สามรายได้ 65,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 21.9 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะอาศัยอยู่ในเขตตำบลในเมืองถึงร้อยละ 59.6 โดยลักษณะของที่อยู่อาศัยจะอยู่แบบบ้านเดี่ยว/ทาวน์เฮาส์/ทาวน์โฮม ร้อยละ 62.3 รองลงมาเป็นพาร์ทเม้นท์/หอพัก ร้อยละ 26.3

ตารางที่ 1 พบร่วมกันว่าพฤติกรรมการใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ในวันจันทร์ - ศุกร์ ร้อยละ 67.5 มีประสบการณ์ในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่า 5 ครั้ง ร้อยละ 64 และสถานที่ที่ให้จัดส่งส่วนมากเป็นที่พักอาศัยร้อยละ 61.4 ส่วนช่องทางในการสั่งซื้ออาหารผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ถูกเลือกใช้บริการมากที่สุดร้อยละ 93 และราคาเฉลี่ยของค่าอาหารที่สั่งซื้อต่อครั้ง 100 - 500 บาท มีมากที่สุดร้อยละ 72.8

ตารางที่ 1 พฤติกรรมการใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ในเขตอัมเนียองนครราชสีมา

n = 456

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โดยส่วนใหญ่ท่านใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ในวันใด		
วันจันทร์ - ศุกร์	308	67.5
วันเสาร์ อาทิตย์	124	27.2
วันหยุดนักขัตฤกษ์	24	5.3

ตารางที่ 1 พฤติกรรมการใช้บริการจัดล่ำอาหารถึงที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการใช้บริการ		
1 ครั้ง	52	11.4
2 - 5 ครั้ง	112	24.6
มากกว่า 5 ครั้ง	292	64.0
สถานที่ที่ให้จัดล่ำอาหาร		
ที่พักอาศัย	280	61.4
สถานที่ทำงาน	140	30.7
สถานศึกษา	8	1.8
โรงพยาบาล	28	6.1
ช่องทางในการลั่งชื้ออาหาร		
แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ	424	93.0
เว็บไซต์บนคอมพิวเตอร์ PC, Notebook	32	7.0
ราคาเฉลี่ยของค่าอาหารที่ลั่งชื้อต่อครั้ง		
น้อยกว่า 100 บาท	32	7.0
100 - 500 บาท	332	72.8
501 - 1,000 บาท	88	19.3
มากกว่า 1,000 บาท	4	0.9

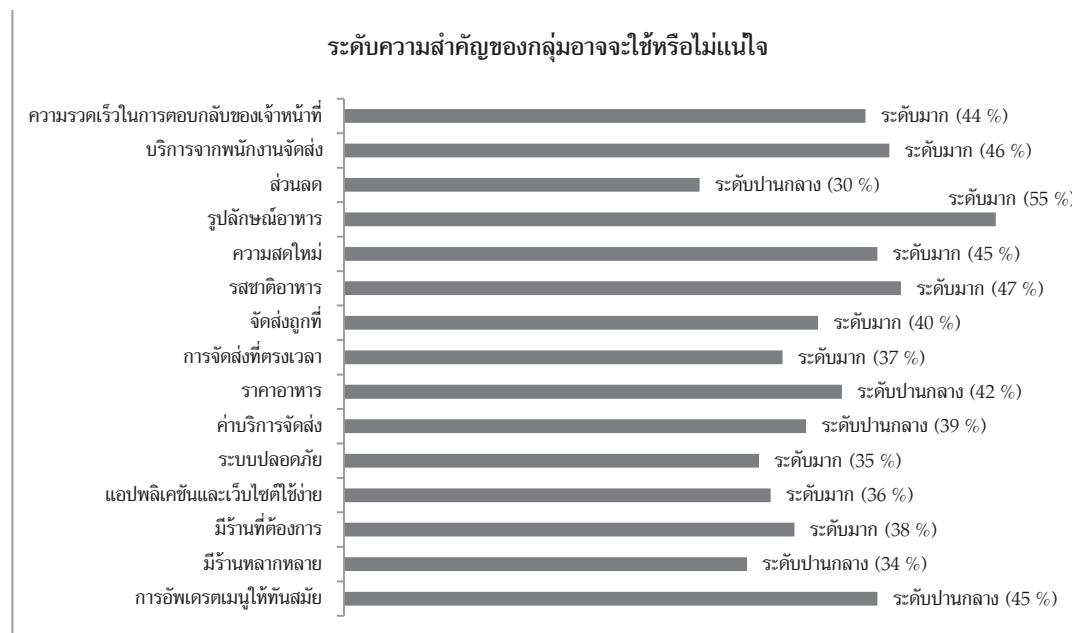
ในการศึกษาได้แบ่งกลุ่มลูกค้าจากการตอบคำถามการเลือกใช้บริการจัดล่ำอาหารถึงที่ในครั้งต่อไปเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเลือกใช้บริการจำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 และกลุ่มอาจจะใช้หรือไม่แน่ใจจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเลือกใช้บริการจัดล่ำอาหารถึงที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หากท่านต้องการลั่งชื้ออาหารท่านจะเลือกใช้บริการจัดล่ำถึงที่หรือไม่		
กลุ่มเลือกใช้บริการ	332	72.8
กลุ่มอาจจะใช้หรือไม่แน่ใจ	124	27.2

ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ของกลุ่มอาจจะใช้หรือไม่แน่ใจ พบร่วมปัจจัยที่มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากทั้งหมด 10 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยรูปลักษณ์ของอาหาร (55 %) ปัจจัยราคาของอาหาร (47 %) ปัจจัยการให้บริการจากพนักงานจัดส่ง (46 %) ปัจจัยความสดใหม่ของอาหาร (45 %) ปัจจัยกรณีเกิดปัญหา ความรวดเร็วในการตอบกลับของเจ้าหน้าที่ (44 %) ปัจจัยจัดส่งได้ตรงตามสถานที่ที่ระบุไว้ (40 %) ปัจจัยที่มีร้านอาหารที่ท่านต้องการสั่งซื้อ (38 %) ปัจจัยระยะเวลาการจัดส่งที่รวดเร็ว ตรงเวลา (37 %) ปัจจัยแอปพลิเคชันและเว็บไซต์สามารถใช้งานง่าย (36 %) และปัจจัยระบบมีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือ (35 %) ตามลำดับ ส่วนอีก 5 ปัจจัยมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยการอัปเดตรายละเอียดเมนูอาหารให้ทันสมัยตลอดเวลา (45 %) ปัจจัยราคาอาหาร (42 %) ปัจจัยค่าบริการจัดส่ง (39 %) ปัจจัยที่มีร้านอาหารให้เลือกหลากหลาย (34 %) และปัจจัยโปรโมชั่นหรือส่วนลด (30 %) ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ของกลุ่มอาจจะใช้หรือไม่แน่ใจ



* ระดับความสำคัญพิจารณาจากค่าร้อยละในแต่ละระดับ โดย 1 = น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = หาก และ 5 = หากที่สุด

ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ของกลุ่มเลือกใช้บริการพบว่า ปัจจัยที่มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจัดส่งได้ตรงตามสถานที่ที่ระบุไว้ (41 %) ส่วนปัจจัยที่มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก 11 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยรูปลักษณ์ของอาหาร (53 %) ปัจจัยที่มีร้านอาหารที่ท่านต้องการสั่งซื้อ (49 %) ปัจจัยการให้บริการจากพนักงานจัดส่ง (48 %) ปัจจัยแอปพลิเคชันและเว็บไซต์สามารถใช้งานง่าย (47 %) ปัจจัยระบบมีความปลอดภัย

และน่าเชื่อถือ (46 %) ปัจจัยรสชาติของอาหาร และปัจจัยความสดใหม่ของอาหาร (45 %) ปัจจัยการอัปเดตรายละเอียดเมนูอาหารให้ทันสมัยตลอดเวลา (44 %) ปัจจัยที่มีร้านอาหารให้เลือกหลากหลาย (43 %) ปัจจัยกรณีเกิดปัญหา ความรวดเร็วในการตอบกลับของเจ้าหน้าที่ (42 %) และปัจจัยระยะเวลาการจัดส่งที่รวดเร็ว ตรงเวลา (34 %) ตามลำดับ และ 3 ปัจจัยที่เหลือมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยราคาอาหาร (41 %) ปัจจัยค่าบริการจัดส่งและปัจจัยโปรโมชั่นหรือส่วนลด (37 %) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ของกลุ่มเลือกใช้บริการ



* ระดับความสำคัญพิจารณาจากค่าร้อยละในแต่ละระดับ โดย 1 = น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = มาก และ 5 = มากที่สุด

จากการให้คะแนนระดับความสำคัญของทั้ง 2 กลุ่ม เมื่อนำมาเทียบกันพบว่า ปัจจัยที่ให้คะแนนความสำคัญตรงกันอยู่ในระดับมากมีทั้งหมด 9 ปัจจัย คือ มีร้านอาหารที่ท่านต้องการลิสต์ แอปพลิเคชันและเว็บไซต์ สามารถใช้งานง่าย ระบบมีความปลอดภัยและนาเข้าซื้อถือ ระยะเวลาการจัดส่งที่รวดเร็ว ตรงเวลา รสชาติของอาหาร ความสดใหม่ของอาหาร รูปภาพณ์ของอาหาร การให้บริการจากพนักงานจัดส่ง และกรณีเกิดปัญหา ความรวดเร็วในการตอบกลับของเจ้าหน้าที่ ส่วนปัจจัยที่ให้คะแนนความสำคัญตรงกันอยู่ในระดับปานกลางมีทั้งหมด 3 ปัจจัย คือ ค่าบริการจัดส่ง ราคาอาหาร และโปรโมชั่น หรือส่วนลด

จากตารางที่ 5 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ลิสต์ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสต์อาหารถึงที่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ของกลุ่มที่เลือกใช้บริการกับกลุ่มที่อาจจะใช้หรือไม่แน่ใจ พบว่า ปัจจัยที่มีการให้ระดับความสำคัญของทั้งสองกลุ่มที่แตกต่างกัน $p\text{-value}$ น้อยกว่า 0.1 มีทั้งหมด 2 ปัจจัย

ได้แก่ การอัปเดตรายละเอียดเมนูอาหารให้ทันสมัยตลอดเวลา และปัจจัยที่มีร้านอาหารให้เลือกหลากหลาย ส่วนปัจจัยที่มีการให้ระดับความสำคัญของห้องสองกลุ่มที่ไม่แตกต่างกัน p-value มากกว่า 0.1 มีทั้งหมด 13 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยที่มีร้านอาหารที่ท่านต้องการสั่งซื้อ ปัจจัยแอปพลิเคชันและเว็บไซต์สามารถใช้งานง่าย ปัจจัยระบบมีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือ ค่าบริการจัดส่ง ราคาอาหาร ระยะเวลาการจัดส่งที่รวดเร็ว ตรงเวลา จัดส่งได้ตรงตามสถานที่ที่ระบุไว้ รสชาติของอาหาร ความสดใหม่ของอาหาร รูปลักษณ์ของอาหาร โปรโมชั่นหรือส่วนลด การให้บริการจากพนักงานจัดส่ง และปัจจัยกรณีเกิดปัญหา ความรวดเร็วในการตอบกลับของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามกลุ่มเลือกใช้บริการ และกลุ่มอาจจะใช้หรือไม่แน่ใจ

ปัจจัย	กลุ่มเลือกใช้บริการ (n=332)		กลุ่มอาจจะใช้ หรือไม่แน่ใจ (n=124)		T-Test $\alpha = .1$
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
การอัปเดตรายละเอียดเมนูอาหารให้ทันสมัยตลอดเวลา	3.800	0.852	3.610	0.899	0.052*
ปัจจัยที่มีร้านอาหารให้เลือกหลากหลาย	3.980	0.858	3.820	0.937	0.100*
ปัจจัยที่มีร้านอาหารที่ท่านต้องการสั่งซื้อ	3.990	0.785	3.870	0.874	0.193
ปัจจัยแอปพลิเคชันและเว็บไซต์สามารถใช้งานง่าย	4.050	0.876	4.020	0.906	0.772
ปัจจัยระบบมีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือ	4.060	0.842	3.970	0.901	0.322
ค่าบริการจัดส่ง	3.580	0.991	3.680	1.017	0.352
ราคาอาหาร	3.620	0.887	3.660	0.835	0.648
ระยะเวลาการจัดส่งที่รวดเร็ว ตรงเวลา	3.860	0.931	3.940	0.877	0.400
จัดส่งได้ตรงตามสถานที่ที่ระบุไว้	4.170	0.867	4.130	0.865	0.664
รสชาติของอาหาร	4.040	0.807	4.000	0.786	0.665
ความสดใหม่ของอาหาร	4.040	0.797	3.960	0.83	0.359
รูปลักษณ์ของอาหาร	3.770	0.863	3.650	0.848	0.162
โปรโมชั่นหรือส่วนลด	3.620	0.987	3.570	1.120	0.695
การให้บริการจากพนักงานจัดส่ง	3.960	0.886	3.970	0.864	0.966
ปัจจัยกรณีเกิดปัญหา ความรวดเร็วในการตอบกลับของเจ้าหน้าที่	3.800	0.909	3.700	0.979	0.341

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 90%

อภิปรายผลและสรุปผล

จากการศึกษาพบว่าการให้ความสำคัญของปัจจัยอยู่ในระดับปานกลางเมื่อเทียบกันทั้ง 2 กลุ่ม มีทั้งหมด 3 ปัจจัย ได้แก่ ค่าบริการจัดส่ง ราคาอาหาร และไปรษณีย์หรือส่วนลด ส่วนการให้ความสำคัญของปัจจัยอยู่ในระดับมากเมื่อเทียบกันทั้ง 2 กลุ่มมีทั้งหมด 9 ปัจจัย ได้แก่ ร้านอาหารที่ทำน้ำดื่มต้องการล้างซ้ำ แอปพลิเคชัน และเว็บไซต์ สามารถใช้งานง่าย ระบบมีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือ ระยะเวลาการจัดส่งที่รวดเร็ว ตรงเวลา รสชาติของอาหาร ความสดใหม่ของอาหาร รูปลักษณ์ของอาหาร การให้บริการจากพนักงานจัดส่ง และกรณีเกิดปัญหา ความรวดเร็วในการตอบกลับของเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับการศึกษา พจน์ยิ่ง ปัญญาใจ และบุญทรรสน วิงวอน (พจน์ยิ่ง และบุญทรรสน, 2559) วศินี อิ่มธรรมพร (วศินี, 2559) Kitthandeachaorn, T. (Kitthandeachaorn, T., 2016) ปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านระบบสารสนเทศ หากมีการพัฒนาปรับปรุงให้ดี อยู่่ส่วนมาก ย่อมล่งผลทำให้ลูกค้าพึงพอใจที่จะกลับมาใช้บริการอีก สำหรับปัจจัยรสชาติของอาหาร ปัจจัยความสดใหม่ของอาหาร และปัจจัยรูปลักษณ์ของอาหาร พบว่าผลที่ได้สอดคล้องกับการศึกษา Kitthandeachaorn, T. (Kitthandeachaorn, T., 2016) กล่าวว่าธุรกิจเกี่ยวกับอาหาร ล้วนที่สำคัญที่สุด คือ อาหารที่ให้บริการต้องมีคุณภาพจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องรักษาคุณภาพและมาตรฐานให้ได้เท่านั้นไม่ยอมอยู่่ส่วนมาก เพื่อลูกค้าจะได้พึงพอใจ ทำให้กลับมาใช้บริการอีก และปัจจัยการให้บริการจากพนักงานจัดส่ง ผลที่ได้สอดคล้องกับการศึกษา Kitthandeachaorn, T. (Kitthandeachaorn, T., 2016) วศินี อิ่มธรรมพร (วศินี, 2559) พจน์ยิ่ง ปัญญาใจ และบุญทรรสน วิงวอน (พจน์ยิ่ง และบุญทรรสน, 2559) Tony, A., Seewon, R., and Ingoo, H. (Tony, A. et al., 2004) Shu-Fang Lai. (Shu-Fang Lai., 2013) Ghajargar, Maliheh, Zenezini, Giovanni, and Montanaro, Teodoro (Ghajargar, Maliheh et al., 2016) คุณภาพบริการเป็นลิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ลูกค้าจะรับรู้ได้ลึกลงจากการมาใช้บริการ ดังนั้น หลาย ๆ ธุรกิจจะเป็นต้องมีคุณภาพบริการที่ดีเยี่ยม เพื่อรักษาฐานลูกค้าที่มีอยู่ให้กลับมาใช้บริการอีก ทำให้ธุรกิจอยู่่ได้อย่างยั่งยืน

สำหรับกลุ่มที่เลือกใช้บริการกับกลุ่มที่อาจจะใช้หรือไม่แน่ใจ จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ทั้ง 15 ปัจจัย พบว่าปัจจัยที่มีการให้ระดับความสำคัญแตกต่างกันอยู่่ 2 ปัจจัย ได้แก่ การอัปเดตรายละเอียดเมนูอาหารให้ทันสมัยตลอดเวลา และปัจจัยที่มีร้านอาหารให้เลือกหลากหลาย ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญระดับต้น ๆ ในธุรกิจที่เกี่ยวกับ E-commerce (พจน์ยิ่ง และบุญทรรสน, 2559)

นอกจากนี้ประเด็นเพิ่มเติมที่น่าสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับบริการจัดส่งอาหารถึงที่พบว่า ลูกค้าให้ความใส่ใจเกี่ยวกับราคาอาหาร มากกว่าราคาค่าจัดส่ง ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Ghajargar, Maliheh, Zenezini, Giovanni, and Montanaro, Teodoro (Ghajargar, Maliheh et al., 2016) ที่พบว่าราคาค่าจัดส่งมีความสำคัญมาก เนื่องมาจากค่าบริการจัดส่งจะขึ้นอยู่กับระยะทางระหว่างร้านที่ต้องการสั่งซื้อกับจุดหมายที่ลูกค้าต้องการให้จัดส่ง ซึ่งส่วนใหญ่จะพบว่าลูกค้าอยู่ในเขตต่ำลงในเมือง ซึ่งราคาค่าจัดส่งก็จะต่ำมากกว่าเมื่อเทียบกับราคาอาหารที่พากขาสั่งซื้อ ทำให้ลูกค้ามีความกังวลเกี่ยวกับราคาค่าอาหารมากกว่าราคาค่าจัดส่ง สำหรับการล้างซ้ำ ซึ่งส่วนใหญ่จะพบว่าลูกค้าจะสามารถชำระค่าบริการจัดส่งด้วยกันได้อีกด้วย ทำให้ราคา

ค่าบริการจัดส่งถูกกลง นอกจากราคาเดิมแล้ว ความไม่พอใจก็มีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือ ผลไม่สดคงทนกับการศึกษาของ Tony, A., Seewon, R., and Ingoo, H. (Tony, A. et al., 2004) ที่พบว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากกระบวนการมีตัวเลือกให้ลูกค้าสามารถชำระเงินสดได้หลังจากที่ได้รับสินค้า ทำให้ลูกค้าลดความกังวล เกี่ยวกับความปลอดภัยและน่าเชื่อถือไปได้เยอะ นอกจากตัวเลือกที่ต้องชำระเงินผ่านธนาคารออนไลน์ หรือบัตรเครดิต

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้ประกอบการธุรกิจจัดส่งอาหาร ควรมีการพัฒนาธุรกิจบริการจัดส่งอาหารถึงที่ โดยคำนึงถึงปัจจัยรูปลักษณ์ของอาหารเป็นอันดับแรกที่จะต้องนำไปปรับปรุงการให้บริการ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งต่อไป

1.2 ผู้ประกอบการธุรกิจจัดส่งอาหาร ควรมีการพัฒนาธุรกิจบริการจัดส่งอาหารถึงที่ โดยมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าที่เป็นพนักงานออฟฟิศหรือวัยทำงาน เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าเหล่านี้ที่มีแนวโน้มจะเลือกใช้บริการมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มประชากรที่ยังไม่เคยใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ หรือพื้นที่ศึกษาอื่น ๆ เพื่อสำรวจว่าผลการศึกษาที่ได้มีความแตกต่างอย่างไรจากการศึกษาครั้งนี้

2.2 ควรมีการศึกษาอิทธิพลหรือปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติกส์ (Logistic Regression Analysis) ต่อไป

References

- กรรมการปกรครอง. (2560). ระบบสถิติทางการทะเบียน. เข้าถึงเมื่อ (26 สิงหาคม 2561). เข้าถึงได้จาก (http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_age.php)
- พจน์ย ปัญญาใจ และบุญธรรม วิชวน. (2559). ปัจจัยเชื่อมโยงของความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการ และความภักดีของลูกค้าพานิชย์อิเล็กทรอนิกส์. สารสารบัญพิเศษศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. ปีที่ 13, ฉบับที่ 63, หน้า 203-212
- พรรณี สวนเพลง. (2555). การศึกษาความเป็นไปได้ร้านอาหารอร่อยกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- ยุทธ ไวยวรรณ. (2557). การวิเคราะห์สถิติหลายตัวแปรสำหรับงานวิจัย: **Multivariate Statistical Analysis for Research**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วศินี อิ่มธรรมพร. (2559). การยอมรับเทคโนโลยี ความสะดวกในการใช้บริการ และการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคกลุ่มเจนเนอเรชั่นY (Gen Y) ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

- ศูนย์วิจัยกลิกรไทย. (2559). จับตาปี 60 สั่งอาหารออนไลน์ทันนุตลาด Delivery โครงการ 11 – 15 สรุปทางภาพรวมธุรกิจร้านอาหารที่เดินทางเพียงเล็กน้อย. ศูนย์วิจัยกลิกรไทย ฉบับล่งลือมวลชน. ปีที่ 22, ฉบับที่ 2797, หน้า 1-4
- DeLone, W. H. and McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update. **Journal of Management Information Systems Research**. Vol. 19, No. 4, pp. 9-30
- Ghajargar, Maliheh, Zenezini, Giovanni, and Montanaro, Teodoro. (2016). Home Delivery Services: Innovations and Emerging needs. In **8th IFAC Conference on Manufacturing Modelling, Management and Control MIM 2016**. Troyes, France, 28-30 June 2016. pp. 1371-1376
- Michelle A. Morganosky and Brenda J. Cude. (2000). Consumer Response to Online Grocery Shopping. **International Journal of Retail and Distribution Management**. Vol. 28, Issue 1, pp. 17-26. DOI: 10.1108/09590550010306737
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., and Berry, Leonard L. (1991). SERQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. **Journal of Retailing**. Vol. 64, Number 1, pp. 12-40
- Serkan Aydin and Gökhan Özer. (2005). The Analysis of Antecedents of Customer Loyalty in the Turkish Mobile Telecommunication Market. **European Journal of Marketing**. Vol. 39, Issue 7/8, pp. 910-925. DOI: 10.1108/03090560510601833
- Shu-Fang Lai. (2013). The Consumers Characteristics Analysis of Low Temperature Home Delivery. **Jurnal Teknik Industri**. Vol. 15, No. 2, pp. 85-94. DOI: 10.9744/jti.15.2.85-94
- Kitthandeachaorn, T. (2016). **Customer Buying Decision Process Using Online Platform for Online Food Delivery in Thailand**. An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Science Program in Marketing. Faculty of Commerce and accountancy, Thammasat University.
- Tony, A., Seewon, R., and Ingoo, H. (2004). The Impact of the Online and Offline Features on the user Acceptance of Internet Shopping Malls. **Electronic Commerce Research and Applications**. Vol. 3, Issue 4, pp. 405-420. DOI:10.1016/j.elrap.2004.05.001
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd Edition. New York: Harper and Row Publication

ກາພລັກໜົນກາຮົງທ່ອງເຖິງແຫຼວແລະຄວາມພິບພອໃຈທີ່ສ່ວນຜູ້ຕ່ອງກັດໜີຂອງນັກທ່ອງເຖິງ
ໃນຄຣທລວງເວີຍຈັນທົ່ງ ສາທາລະນະລັກປະຊຸມປະເທດໄທປະຊາຊົນລາວ

The Effect of Tourism Image and Satisfaction on Tourist Loyalty in Vientiane Capital, Lao People's Democratic Republic

ព្រៃកតា សិមណី^{1*} និងខាងពីរ និលផលប៊ែង

Toukta Saymany^{1*} and Chartaya Nilplub¹

Received: February 5, 2019; Revised: March 11, 2019; Accepted: March 12, 2019

บหคดีย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์การท่องเที่ยวและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภาคีของนักท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 422 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุमาน ได้แก่ ค่าความสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การคาดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจด้านลึกลงถึงความลึกซึ้งของผลต่อความภาคีของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และภาพลักษณ์การท่องเที่ยว ด้านภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยวโดยรวม และความพึงพอใจด้านแหล่งท่องเที่ยวส่งผลต่อความภาคีของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ด้วยการปรับอิสระทุกตัว变量ร่วมกันพยากรณ์ความภาคีของนักท่องเที่ยวได้ร้อยละ 34.8 ($AdjR^2 = 0.348$)

คำสำคัญ : ภาพลักษณ์การท่องเที่ยว; ความพึงพอใจ; ความภักดีของนักท่องเที่ยว

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา นครราชสีมา

¹ Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Isan, Nakhon Ratchasima

* Corresponding Author E-mail Address: toukta.saymany@gmail.com

Abstract

The purpose of this research is to examine the effect of tourism image and satisfaction on tourist loyalty in Vientiane Capital, Lao People's Democratic Republic. The questionnaire was used as a tool to collect data from 422 tourist visiting Vientiane Capital. The descriptive statistics is used to analyze data; frequency, percentage, mean and standard deviation. The inferential statistics is used to analyze data; pearson's correlation coefficient and multiple regressions analysis. The result showed that satisfaction in the dimension of amenity effect on tourist loyalty at 0.01 significant level, and tourism image in the dimension of overall image and satisfaction in the dimension of attraction affects to tourist loyalty in Vientiane Capital at 0.05 significant level. All of the independent variables are able to predict tourist loyalty at 34.8 percent ($AdjR^2 = 0.348$).

Keywords: Tourism Image; Satisfaction; Tourist Loyalty

บทนำ

สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) เป็นประเทศหนึ่งที่มีศักยภาพด้านทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ ได้เปิดประเทศ และให้ความสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจมาอย่างช้าๆ ทั้งนี้ สปป.ลาว มีสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ ที่น่าสนใจหลายแห่ง รัฐบาลมีนโยบายและให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกในการพัฒนาและลุ้นเสริมการท่องเที่ยว ลั่นให้การท่องเที่ยวเข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสร้างความมั่นคง ท่องเที่ยวของ สปป.ลาว จึงมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วเมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ รัฐบาล สปป.ลาว มีนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวที่แบ่งกลุ่มแขวงเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ รวมทั้งการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่ครอบคลุมด้านการดำเนินนโยบาย การปรับปรุงคุณภาพของสินค้า การให้บริการด้านการท่องเที่ยว และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ภายใต้การสนับสนุนของภาครัฐ จึงมีการจัดตั้งสำนักงานท่องเที่ยว สร้างความพึงพอใจ และสร้างความภักดีให้แก่นักท่องเที่ยว (กระทรวงແຄລນບ່າວ ວັດທະນາ, 2559)

การสร้างภาพลักษณ์ให้กับสถานที่ท่องเที่ยวเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ อีกช่องทางหนึ่งและความภักดีของนักท่องเที่ยวเป็นพฤติกรรมความตั้งใจของนักท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในอนาคตหลังจากได้เข้าไปท่องเที่ยว (วิวัฒน์, 2555) เมื่อนักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจโดยจะแสดงออกมากในเชิงพฤติกรรมของการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ การแนะนำบอกต่อ ความเต็มใจที่จะจ่ายมากขึ้น รวมถึงการอนุรักษ์ และรักษาชื่อเสียง ซึ่งความภักดีของนักท่องเที่ยวจะนำไปสู่การเพิ่มรายได้ให้กับองค์กรและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง (จันทร์, 2560) อีกทั้งทำให้องค์กรประทัยดค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมการตลาดนอกกาลนี้ความภักดีของนักท่องเที่ยวยังส่งผลต่อความมั่นคง และความยั่งยืนขององค์กร ดังนั้นองค์กรที่คุ้มครองการท่องเที่ยวจำเป็นจะต้องสร้างความภักดีให้เกิดแก่นักท่องเที่ยว เพื่อสร้างรายได้ และความยั่งยืน

ให้กับองค์กร (Kozak, M., and Decrop, A., 2009) นอกจากการสร้างภาพลักษณ์ให้แก่สถานที่ท่องเที่ยวแล้ว อีกหนึ่งตัวแปรที่สำคัญที่จะส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวคือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งความพึงพอใจเป็นสภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่ได้รับจากประสบการณ์ ความคาดหวัง หรือดีกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ดังนั้นเมื่อนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับจากการเดินทาง ท่องเที่ยวมากเท่าไรก็จะส่งผลให้มีความภักดี และมีโอกาสที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำ รวมถึงการแนะนำบอกต่อ ซึ่งเป็นการส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวอีกช่องทางหนึ่ง (ธนกฤตา, 2553)

การมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในครบท้องเวียงจันทน์ มีจำนวนน้อยมากเมื่อเทียบกับประเทศอื่น ๆ ในอาเซียน รัฐบาลจึงต้องมีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวส่งเสริม และพัฒนาธุรกิจด้านการท่องเที่ยวของ สปป.ลาว โดยผู้ให้บริการการท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีการปรับตัวในการแข่งขันเพื่อเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยวมากขึ้น และส่งผลให้เกิดความมั่นคงแก่ธุรกิจการท่องเที่ยวของ สปป.ลาว การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่สถานที่ท่องเที่ยว การสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยว จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากรวมถึงการสร้างความภักดีให้นักท่องเที่ยว ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาภาพลักษณ์การท่องเที่ยว และความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในครบท้องเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้จึงเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวให้เหมาะสม รวมทั้งการวางแผนพัฒนาส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้การปรับกลยุทธ์ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจจะนำมาซึ่งความภักดีให้แก่นักท่องเที่ยวและนำไปสู่การมาท่องเที่ยวซ้ำอีกครั้งในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาภาพลักษณ์การท่องเที่ยวและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในครบท้องเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในครบท้องเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

ภาพลักษณ์การท่องเที่ยว (Tourism Image)

ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวหมายถึง องค์รวมของความคิด ความเชื่อ จิตนาการ ความรู้สึกของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งอาจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความคาดหวัง เพราะว่าภาพลักษณ์นั้นไม่ใช่เรื่องข้อเท็จจริง แต่เป็นเรื่องของการรับรู้ของนักท่องเที่ยว (Baloglu, S. and McCleary, K. W., 1999; Echtner, C. M. and Ritchie, J. R. B., 2003) มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเข้ามาท่องเที่ยว ของนักท่องเที่ยวทั้งในปัจจุบันและอนาคต (วิรัตน์, 2555) การสร้างจุดยืนให้กับสถานที่ท่องเที่ยวสร้างให้สถานที่ท่องเที่ยวนั้นมีความแตกต่างจากแหล่งท่องเที่ยวอื่น (ธัญดา, 2557) มีล้วนช่วยให้นักท่องเที่ยว เตรียมตัวเตรียมใจที่จะไปสัมผัสถกันล้วนที่คาดหวังไว้ โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบการท่องเที่ยวจะต้องดูแลรักษา

และสร้างภาพลักษณ์การท่องเที่ยวในด้านที่ดีให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง (เกศสุณีย์, 2558) ซึ่งเป็นตัวช่วยกระตุ้นจิตใจให้นักท่องเที่ยวต้องการที่จะเดินทาง (Robinson, E. J., 1969) งานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้บูรณาการภาพลักษณ์การท่องเที่ยวจากแนวคิดของ (Echtner, C. M. and Ritchie, J. R. B., 2003) โดยภาพลักษณ์การท่องเที่ยวประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ภาพลักษณ์ที่เกิดจากการรับรู้ (Cognitive Image) เป็นการรับรู้ที่เกิดจากการได้เห็นหรือการได้ยินจากสื่อต่าง ๆ รวมถึงการรับรู้ที่คนเองได้เห็นหรือมีประสบการณ์การท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว 2) ภาพลักษณ์ที่เกิดจากความรู้สึกหรือทัศนคติ (Affective Image) เป็นภาพลักษณ์ที่เกิดจากความรู้สึกที่ถูกประเมินหลังจากนักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ และ 3) ภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยวโดยรวม (Overall Image) เป็นภาพลักษณ์ที่เกิดจากการรับรู้เกี่ยวกับสถานที่และภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับการประเมินความรู้สึกต่อคุณลักษณะต่าง ๆ ของสถานที่นั้น ๆ ทำให้เกิดเป็นองค์รวมหรือภาพรวมที่สะท้อนถึงความรู้สึกนิยมคิดของนักท่องเที่ยวที่มีต่อภาพลักษณ์ใหญ่ของสถานที่นั้น ๆ กล่าวคือ ภาพลักษณ์ตามคุณลักษณะต่าง ๆ ของสถานที่

ความพึงพอใจ (Satisfaction)

ความพึงพอใจหมายถึง การประเมินค่าจากความรู้สึกหรือทัศนคติในการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งที่ได้รับจากการท่องเที่ยวเปรียบเทียบกับความคาดหวังก่อนเดินทาง และหลังการเดินทางของนักท่องเที่ยว (วิวัฒน์, 2555; นิศา, 2557) การสร้างความพึงพอใจมีความสำคัญต่อความสำเร็จต่อการดำเนินงานของธุรกิจการท่องเที่ยว (จิตตินันท์, 2551) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำให้เกิดความภักดี เกิดพฤติกรรมการบอกรอต่อและพฤติกรรมการมาท่องเที่ยวซ้ำ (ณัฐนันท์, 2557) เป้าหมายสำคัญของความสำเร็จในการให้บริการทางการท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการการท่องเที่ยว จำนำงซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาด สร้างความก้าวหน้า การเติบโตของธุรกิจท่องเที่ยว (บุญเลิศ, 2555) ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้บูรณาการความพึงพอใจจากแนวคิดของ (Cooper, C. et al., 1993; บุญเลิศ, 2555) ซึ่งความพึงพอใจมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) แหล่งท่องเที่ยว (Attraction) เป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวที่ทำให้มีความต้องการในการเดินทางเข้าไปท่องเที่ยวที่ให้เกิดความประทับใจให้ความรู้ และความเพลิดเพลินแก่นักท่องเที่ยว 2) การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางเข้าไปในแหล่งท่องเที่ยวได้ โดยมีเส้นทางหรือเครือข่ายคมนาคมที่สามารถเข้าไปถึงแหล่งท่องเที่ยวที่สะดวกและปลอดภัย และ 3) สิ่งอำนวยความสะดวกท่องเที่ยว (Amenity) เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว อย่างประทับใจ เพื่อทำให้นักท่องเที่ยวต้องการที่จะท่องเที่ยวนานวันซึ่งจะกลับมาท่องเที่ยวซ้ำในอนาคต

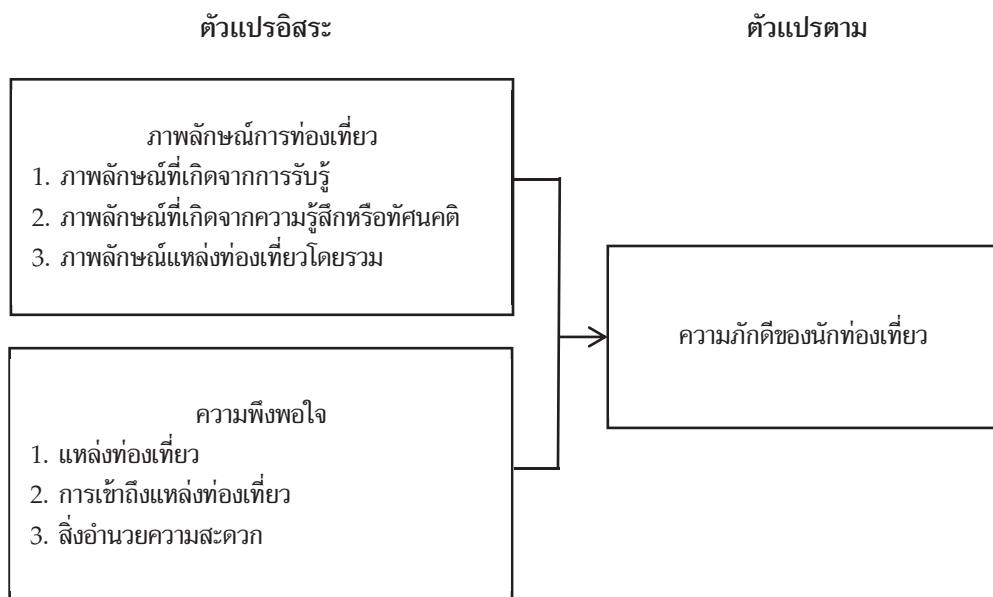
ความภักดีของนักท่องเที่ยว (Tourist Loyalty)

ความภักดีของนักท่องเที่ยวหมายถึง พฤติกรรมหรือทัศนคติของนักท่องเที่ยว เป็นพฤติกรรมความตั้งใจของนักท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในอนาคตหลังจากที่เข้าไปท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยว (วิวัฒน์, 2555; กันทิมาลัย, 2556; Robinson, S. and Etherington, L., 2006) ความภักดีช่วยให้ผู้รับบริการท่องเที่ยว กลับมาซื้อหรือใช้บริการอีกครั้ง ซึ่งมีความสำคัญต่อการสร้างรายได้ในระยะยาวของธุรกิจการท่องเที่ยว (ณัฐพล, 2558) ช่วยลดต้นทุนทางการตลาด เนื่องจากต้นทุนในการรักษาลูกค้าเก่าจะต่ำกว่าการสร้างลูกค้าใหม่นักท่องเที่ยว ที่ภักดีจะช่วยแนะนำและบอกต่อให้เพื่อนหรือญาติพี่น้องให้มาท่องเที่ยว (จันจินต์, 2560) งานวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยได้นำเสนอการความภักดีจากแนวคิดของ (Robinson, S. and Etherington, L., 2006) ได้แก่ 1) การมาท่องเที่ยวซ้ำ (Revisiting) เป็นการแสดงถึงความผูกพันที่นักท่องเที่ยวมีต่อแหล่งท่องเที่ยว เป็นความตั้งใจในอนาคตที่จะเข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวแห่งนี้อีกครั้ง โดยเกิดจากความประทับใจในการท่องเที่ยว การจัดการการดูแลสถานที่ท่องเที่ยว การได้รับรู้ถึงคุณค่าในการท่องเที่ยว ความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับจากสถานที่ท่องเที่ยว 2) การแนะนำบอกต่อ (Recommend) เป็นการแนะนำให้เพื่อนหรือญาติให้เข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวแห่งนี้ การบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจในทางบวกเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว และ 3) ความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) เป็นความรู้สึกที่ไม่ห่วนไหวต่อราคาของสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวถึงแม้ลินค์และบริการทางการท่องเที่ยวจะแพงขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาภาพลักษณ์การท่องเที่ยวและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในครบท้องเรียงจันทน์ สามารถรู้ประชาริบไทยประชานลาว โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับภาพลักษณ์ การท่องเที่ยวบูรณาการจากแนวคิดของ (Echtner, C. M. and Ritchie, J. R. B., 2003) ความพึงพอใจบูรณาการจากแนวคิดของ (Coopper, C., 1993; บุญเฉิศ, 2555) และความภักดีของนักท่องเที่ยวบูรณาการจากแนวคิดของ (Robinson, S. and Etherington, L., 2006) ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวด้านภาพลักษณ์ที่เกิดจากการรับรู้ ภาพลักษณ์ที่เกิดจากความรู้สึกหรือทัศนคติ ภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยวโดยรวม และความพึงพอใจด้านแหล่งท่องเที่ยว การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว และเลิ่งอำนาจความลับด้วย มีอทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในครหหลวงเวียงจันทน์ สาธารณะรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องภาพลักษณ์การท่องเที่ยวและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว ในครหหลวงเวียงจันทน์ สาธารณะรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ที่เดินทางมาท่องเที่ยวนครหหลวงเวียงจันทน์ สาธารณะรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 1,578,012 คน ในปี พ.ศ. 2559 (กระทรวงແຄລັງຂ່າວ ວັດນອຮມ ແລະທອງເຖິງนครຫລວງ ເວີຍັງຈັນທຳ, 2559)

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ที่เดินทางมาท่องเที่ยวนครหหลวงเวียงจันทน์ สาธารณะรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 384 คน โดยคำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากค่าเฉลี่ยของประชากรตัวยสูตรของ (Cochran, W. G., 1977) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมเพิ่มอีก 10 % เพื่อความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วนรวมเป็น 422 คน มีสูตรการคำนวนดังสมการที่ (1)

จากสมการ

$$n = \frac{NZ^2\sigma^2}{NE^2 + Z^2\sigma^2} \quad (1)$$

แทนสมการ

$$n = \frac{1,578,012(1.96)^2(1)^2}{1,578,012(0.1)^2 + (1.96)^2(1)^2}$$

n = 384 คน

N คือ ประชากร

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z คือ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 เท่ากับ 1.96

σ^2 คือ ความแปรปรวนของตัวแปรที่มีค่าเท่ากับ 1

E คือ ค่าความคลาดเคลื่อนจากค่าเฉลี่ยที่ 2.5 % มีค่าเท่ากับ 0.1

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) เป็นวิธีสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ได้แบ่งหน่วยตัวอย่างของประชากรเป็นชั้น ๆ ตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างครบตามจำนวนสัดส่วนของประชากรแต่ละชั้น (บุญใจ, 2553) ดังนี้

สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างตามสัดส่วน

$$\text{ขนาดตัวอย่าง} = \frac{n x n l}{N}$$

โดยที่

$n l$ คือ ขนาดตัวอย่างของแต่ละชั้น

n คือ ขนาดตัวอย่างของงานวิจัย

N คือ ขนาดประชากร

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวนครหลวงเวียงจันทน์

นักท่องเที่ยว	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ชาวไทย	832,067	223
ชาวต่างชาติที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้	745,945	199
รวม	1,578,012	422

ที่มา: กระทรวงແຄລັງຂ່າວ ວັນນອຮມ ແລະທ່ອງເຖິວ ນគຣຫລວງເວີຍຈັນທຳ (ກະກຽວແຄລັງຂ່າວ ວັນນອຮມ ແລະທ່ອງເຖິວ ນគຣຫລວງເວີຍຈັນທຳ, 2559)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีลักษณะข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในการวัดความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ได้แก่ หากที่สุด หากมาก หากปานกลาง หากน้อย หากที่สุด โดยมีการกำหนดคะแนนของการตอบแบบสอบถาม 5 4 3 2 1 (บุญใจ, 2553) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์การท่องเที่ยว ความพึงพอใจ และความภักดีของนักท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ สำหรับประเทศไทยเป็นประเทศที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ศาสนา ภูมิศาสตร์ ฯลฯ ที่นักท่องเที่ยวต้องการสำรวจและศึกษา จึงได้เลือกใช้แบบสอบถามที่มีความหลากหลายทางภาษา เช่น ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาฝรั่งเศส ฯลฯ ที่นักท่องเที่ยวสามารถเข้าใจและตอบสนองได้

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) โดยนำแบบสอบถามเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผลการทดสอบพบว่า ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา IOC มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 ซึ่งมากกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามนั้น ตรงตามวัตถุประสงค์สามารถนำไปใช้ได้ (Rovinelli, R. J. and Hambleton, R. K., 1977) หลังจากนั้น

แปลแบบสอบถามเป็นภาษาอังกฤษและตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถามโดย ดร.อีระวัฒน์ อาจปuru หัวหน้าคุณยนักศึกษานานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่สามารถอ่านภาษาอังกฤษได้จำนวน 30 คน ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในครบทุกจังหวัด ซึ่งจะนำผลที่ได้ไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟารอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cochran, W. G., 1977) โดยผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมีค่าอยู่ระหว่าง 0.71 - 0.88 มีค่าสูงกว่า 0.70 ขึ้นไป ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (บุญใจ, 2553)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) 2) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ภาพลักษณ์การท่องเที่ยว ความพึงพอใจ และความภักดีของนักท่องเที่ยว 3) การวิเคราะห์สหผลมัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และ 4) การทดสอบสมมติฐานด้วยวิเคราะห์ลดด้วยแบบพหุคุณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในครบทุกจังหวัด สามารถสรุปประชาธิปไตยประชาชนลาว ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่สามารถอ่านภาษาอังกฤษได้จำนวน 422 คน ได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับคืนจำนวน 406 ฉบับ คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 96 สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. ผลการสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตาม เพศ อายุ สถานภาพ สัญชาติ อาชีพ วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว และรายละเอียดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน 235 คน ร้อยละ 57.9 อายุระหว่าง 24 - 34 ปี จำนวน 131 คน ร้อยละ 32.3 มีสถานภาพสมรสจำนวน 195 คน ร้อยละ 48 สัญชาติไทยจำนวน 220 คน ร้อยละ 54.2 ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 151 คน ร้อยละ 37.2 มีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนจำนวน 280 คน ร้อยละ 69 และรายละเอียดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวคือ นักท่องเที่ยวเดินทางมากับครอบครัวจำนวน 133 คน ร้อยละ 32.8 เดินทางมาเป็นครั้งแรกจำนวน 209 คน ร้อยละ 51.5 และศึกษาข้อมูลการท่องเที่ยวจากอินเทอร์เน็ต จำนวน 186 คน ร้อยละ 45.8

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นพบว่า ภาพลักษณ์การท่องเที่ยว โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.47) ความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.48) และความภักดีของนักท่องเที่ยวโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.57)

3. การวิเคราะห์ความล้มเหลวระหว่างภาพลักษณ์การท่องเที่ยว ความพึงพอใจ และความภักดี ของนักท่องเที่ยวเพื่อทดสอบความล้มเหลวของตัวแปรในเบื้องต้น ดังแสดงในตารางที่ 2

134 ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในครบท้องเวียงจันทน์

ສາරັນຮູ້ປະເທິບໄຕປະຊາຊົນລາວ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ภาพลักษณ์การท่องเที่ยว ความพึงพอใจ และตัวแปรความภักดีของนักท่องเที่ยว

	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	Y	VIF
X ₁	1							1.694
X ₂	0.530**	1						1.770
X ₃	0.558**	0.603**	1					2.267
X ₄	0.509**	0.508**	0.650**	1				2.085
X ₅	0.446**	0.430**	0.478**	0.553**	1			1.826
X ₆	0.397**	0.339**	0.454**	0.469**	0.569**	1		1.612
Y	0.387**	0.410**	0.495**	0.468**	0.436**	0.483**	1	

** ມີນັຍສຳຄັນທາງສົດທິທະນາຄານ 0.01

จากตารางที่ 2 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ภาพลักษณ์การท่องเที่ยว ความพึงพอใจ และความภักดีของนักท่องเที่ยวมีค่าลัมປະລິຫຼວດความสัมพันธ์ในທຶນທາງເຊີງບວກອູ່ຮ່ວ່າງ 0.387 - 0.495 ອ່າງມີນັຍສຳຄັນທາງສົດທິ 0.01 ຕັ້ງແປຣອືສະແດງຕັ້ງແປຣຕາມມີຄວາມສັນພັນຮັກອູ່ໃນຮະດັບປານກລາງ (ນຸ້າໃຈ, 2553) ໂດຍມີຄ່າ Variance Inflation Factor (VIF) ອູ່ຮ່ວ່າງ 1.612 - 2.267 ຜ່ານມີຄ່ານ້ອຍກວ່າ 10 ເນື້ອພິຈາລະນາເຫັນວ່າ ຕັ້ງແປຣອືສະແດງມີຄວາມສັນພັນຮັກເອງ ຄື່ອ ໄນມີປົງທາຄວາມສັນພັນຮັກພ່ຽວມີເຊີງເລັ້ນ (Multicollinearity) (ນຸ້າໃຈ, 2553)

4. การทดสอบสมมติฐาน ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวและความพึงพอใจส่งผลเขิงບວກຕ່ອງความภักดี ของนักท่องเที่ยวในครบท้องเวียงจันทน์ ສາරັນຮູ້ປະເທິບໄຕປະຊາຊົນລາວ ດ້ວຍການວິເຄາະທີ່ຄົດຄອຍ ແບບພຖຸຄູນ ດັ່ງແສດນผลตารางที่ 3

จากตารางที่ 3 พบว่าภาพลักษณ์การท่องเที่ยว ດ້ວຍภาพลักษณ์ແລ້ວທີ່ກີ່ມີຄວາມສັນພັນຮັກພ່ຽວມີເຊີງເລັ້ນ ($\beta = 0.188, P < 0.05$) ໂດຍທີ່ ດ້ວຍภาพลักษณ์ທີ່ເກີດຈາກການຮັບຮູ້ ($\beta = 0.034$) ແລະภาพลักษณ์ທີ່ເກີດຈາກຄວາມຮູ້ສຶກທີ່ອ້າກຄົດ ($\beta = 0.101$) ໄນສ່ວນຜົນການກີ່ມີຄວາມສັນພັນຮັກພ່ຽວມີເຊີງເລັ້ນ ສາරັນຮູ້ປະເທິບໄຕປະຊາຊົນລາວ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคุณของภาพลักษณ์การท่องเที่ยวและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ตัวแปรอิสระ	ความภักดีของนักท่องเที่ยว				
	B	S.E.	β	t	P-Value
ค่าคงที่ (Constant)	0.704	0.211		3.332	0.001
ภาพลักษณ์การท่องเที่ยว					
ภาพลักษณ์ที่เกิดจากการรับรู้ (X_1)	0.032	0.049	0.034	0.658	0.511
ภาพลักษณ์ที่เกิดจากความรู้สึกหรือทัศนคติ (X_2)	0.103	0.055	0.101	1.885	0.060
ภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยวโดยรวม (X_3)	0.209	0.067	0.188	3.120	0.002*
ความพึงพอใจ					
แหล่งท่องเที่ยว (X_4)	0.107	0.055	0.114	1.965	0.05*
การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (X_5)	0.081	0.053	0.082	1.520	0.129
สิ่งอำนวยความสะดวก (X_6)	0.252	0.051	0.250	4.906	0.000**

R = .598 R² = 0.358, AdjR² = 0.348

** P < 0.01, * P < 0.05

สำหรับความพึงพอใจด้านล้วน จำนวนความสะดวกล้วนผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวมากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.250, P < 0.01$) ตามด้วยความพึงพอใจ ด้านแหล่งท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta = 0.114, P < 0.05$) ในขณะที่ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ($\beta = 0.082$) ไม่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยตัวแปรอิสระทุกตัวร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตามมีค่าเท่ากันร้อยละ 34.8 (AdjR² = 0.348) จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคุณสามารถเขียนสมการอิทธิพลได้ดังสมการที่ (2)

$$Y = 0.034(X_1) + 0.101(X_2) + 0.188(X_3)* + 0.114(X_4)* + 0.082(X_5) + 0.250(X_6)** \quad (2)$$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากสมการที่ (2) สามารถสรุปได้ว่า ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวด้านภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยวโดยรวม (X_3) และความพึงพอใจด้านแหล่งท่องเที่ยว (X_4) และสิ่งอำนวยความสะดวก (X_6) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดี (Y) ของนักท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

gap ลักษณะการท่องเที่ยวด้านgap ลักษณะที่เกิดจากการรับรู้ (X_1) gap ลักษณะที่เกิดจากความรู้สึกหรือทัศนคติ (X_2) และความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (X_3) ไม่มีอิทธิพลต่อความภักดี (Y) ของนักท่องเที่ยวในครบทุกเรื่องจันทร์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ สารานุรักษ์ประชารัฐปีใหญ่ประชาชนลาว สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวพบว่า ภาพลักษณ์เหล่านี้ท่องเที่ยวโดยรวมส่งผลต่อความภาคีของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านภาพลักษณ์ที่เกิดจากการรับรู้และภาพลักษณ์ที่เกิดจากความรู้สึกหรือทัศนคติไม่ส่งผลต่อความภาคีของนักท่องเที่ยวในคราวล่วงเวียงจันทน์ซึ่งสามารถอภิปรายผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ภาคลักษณ์การท่องเที่ยว ด้านภาคลักษณ์เหล่านี้ท่องเที่ยวโดยรวมส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า ภาคลักษณ์เหล่านี้ท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ โดยรวมแล้วมีภาคลักษณ์ที่ดีเป็นเมืองหลวงของประเทศที่มีวัฒนธรรมประเพณีที่ปฏิบัติตามสืบต่อกันมายาวนาน ทำให้นักท่องเที่ยวอยากระดับความภักดีของนักท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ ทำให้เกิดการดำเนินชีวิตแบบคนลาว อีกทั้งนักท่องเที่ยวยังมีภาคลักษณ์โดยรวมว่าเหล่านี้ท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ยังคงความเป็นธรรมชาติ ยังมีทรัพยากรที่อุดมสมบูรณ์ ทำให้นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญด้านภาคลักษณ์เหล่านี้ท่องเที่ยวโดยรวมส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ ลอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล สิริพรพิสุทธิ์ (ณัฐพล, 2558) ที่ได้ศึกษาเรื่ององค์ประกอบของภาคลักษณ์การท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคายที่มีผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผลการวิจัยพบว่าภาคลักษณ์เหล่านี้ท่องเที่ยวโดยรวมส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว

2) ภาพลักษณ์การท่องเที่ยว ด้านภาพลักษณ์ที่เกิดจากการรับรู้ ไม่ส่งผลต่อความภาคีของนักท่องเที่ยวในครบทุกเรื่อง เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวในครบทุกเรื่องมีว่าแหล่งท่องเที่ยวจะมีความสวยงาม มีความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่มีความโดดเด่นเพียงพอที่ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้กันทั่วถึง ทำให้ภาพลักษณ์ที่เกิดจากการรับรู้ไม่มีความสำคัญในการเป็นตัวชี้วัดความภาคีของนักท่องเที่ยวในครบทุกเรื่อง ลักษณะนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Munhurrun, P. R., Seebaluck, V. N., and Naidoo, P. (Munhurrun, P. R. et al., 2015) ที่ทำการศึกษาเรื่อง การตรวจสอบความล้มพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์การท่องเที่ยว การรับรู้คุณค่า ความพึงพอใจ และความภาคีของนักท่องเที่ยว กรณีศึกษา มอริเชียส (Mauritius)

3) ภาพลักษณ์การท่องเที่ยว ด้านภาพลักษณ์ที่เกิดจากความรู้สึกหรือทัศนคติไม่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในครบทุกเรื่อง กล่าวได้ว่าแหล่งท่องเที่ยวในครบทุกเรื่อง เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางด้านวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์เป็นจำนวนมาก มีสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นโบราณสถาน โบราณวัตถุ ซึ่งไม่แตกต่างจากแหล่งท่องเที่ยวอื่นมากนัก ทำให้นักท่องเที่ยวมองข้ามภาพลักษณ์ที่เกิดจาก

ความรู้สึกหรือทัศนคติในการเป็นตัวชี้วัดความภักดีของนักท่องเที่ยวในครหหลวงเวียงจันทน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฤทธิ์ หลิมไพรожน์ และไกรฤกษ์ ปั่นแก้ว (ฤทธิ์ และไกรฤกษ์, 2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อ ความตั้งใจกลับมาท่องเที่ยวซ้ำที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่าภาพลักษณ์การท่องเที่ยว ไม่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว

2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวพบว่า ด้านลิ่งอำนวยความสะดวกส่วนใหญ่ความสะดวกส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวมากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รองลงมาคือ ด้านแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่ผลต่อ ความภักดีของนักท่องเที่ยวในครหหลวงเวียงจันทน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการเข้าถึง แหล่งท่องเที่ยวไม่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในครหหลวงเวียงจันทน์ ซึ่งสามารถอภิปรายผล เป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านลิ่งอำนวยความสะดวกส่วนใหญ่ความสะดวกส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวใน ครหหลวงเวียงจันทน์มากที่สุดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยสามารถอธิบายได้ว่านักท่องเที่ยวให้ ความสำคัญในเรื่องของลิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในระหว่างการท่องเที่ยวในครหหลวงเวียงจันทน์ เช่น ศูนย์การให้บริการข้อมูลการท่องเที่ยว การให้บริการที่นั่งพักผ่อน ที่จอดรถ จำนวนห้องน้ำ ร้านอาหาร ร้านเครื่องดื่ม ฯลฯ โดยเป็นลิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ได้อย่างประทับใจ เพื่อทำให้นักท่องเที่ยวต้องการที่จะท่องเที่ยววนวันวันขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กันพิมาย จันดาประเสริฐ (กันพิมาย, 2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์และผลกระทบของแรงจูงใจ ที่มีต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่กลับมาเที่ยวซ้ำ ของการท่องเที่ยวชายแดนไทย - ลาว ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจด้านลิ่งอำนวยความสะดวกส่วนใหญ่ ต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว

2) ความพึงพอใจด้านแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่ผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในครหหลวง เวียงจันทน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการแต่งที่สวยงามของสถานที่ท่องเที่ยว ทางวัฒนธรรมในครหหลวงเวียงจันทน์ ความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว ความปลอดภัยในการท่องเที่ยว และการให้บริการที่ดีของบุคลากรประจำแหล่งท่องเที่ยวเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา ดวงอุปมา (สุกัญญา, 2557) ที่ศึกษาผลกระทบของความพึงพอใจ ที่มีต่อความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวกรณีศึกษา: แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจด้านแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่ผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว

3) ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวไม่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว ในครหหลวงเวียงจันทน์ สามารถอธิบายได้ว่าครหหลวงเวียงจันทน์เป็นเมืองหลวงของสาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาวที่มีถนนได้รับการพัฒนามากกว่าต่างจังหวัด อีกทั้งแหล่งท่องเที่ยวส่วนมาก อยู่ในตัวเมืองครหหลวงเวียงจันทน์ ทำการเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว มีความสะดวก และมีระบบการ คมนาคมขนส่งท้องถิ่นที่ดีง่าย ทำให้นักท่องเที่ยวไม่ให้ความสำคัญด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวในการเป็นตัวชี้วัด ความภักดีของนักท่องเที่ยวในครหหลวงเวียงจันทน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ โชคโนดี แสงลอ (โชคโนดี, 2557) ได้ศึกษาเรื่อง โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความจงรักภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยวในภาคตะวันออก ของนักท่องเที่ยวชาวไทย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฤทธิ์ หลิมไพรожน์ และไกรฤกษ์ ปั่นแก้ว (ฤทธิ์ และ

ไกรฤกษ์, 2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาท่องเที่ยวซ้ำที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวไม่ส่งผลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการวิจัยพบว่าภาพลักษณ์การท่องเที่ยว ด้านภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยวโดยรวมส่งผลต่อความก้าวหน้าของนักท่องเที่ยวในครบทวงเวียงจันทน์ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐบาลและเอกชนที่คุ้มครองการท่องเที่ยว กรมพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงແຄลงช่าว วัฒนธรรม และท่องเที่ยวนครหลวงเวียงจันทน์ ควรกำหนดนโยบายที่มีความสอดคล้องกับภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยวโดยรวม กำหนดแผนหรือโครงการในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม การบูรณะรักษาสภาพแวดล้อมโดยรอบบริเวณแหล่งท่องเที่ยวในครบทวงเวียงจันทน์ให้คงความเป็นธรรมชาติและเพิ่มความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านล้วนอำนวยความสะดวกและด้านแหล่งท่องเที่ยวส่งผลต่อความก้าวหน้าของนักท่องเที่ยวในครบทวงเวียงจันทน์ ส่าราณວັດທະນາອີປະປານລາວ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐบาลและเอกชนที่คุ้มครองการท่องเที่ยว กรมพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงແຄลงช่าว วัฒนธรรม และท่องเที่ยวนครหลวงเวียงจันทน์ ควรลุ่งเลิริมและสนับสนุนให้มีลิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่หรือตำรวจท่องเที่ยวประจำตามจุดต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งจะทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกปลอดภัยในระหว่างการเดินทางทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้นักท่องเที่ยวทราบถึงเทศบาลและงานประเพณีของแหล่งท่องเที่ยวในครบทวงเวียงจันทน์ เช่น งานบุญพระธาตุหลวง งานบุญแข่งเรือ งานบุญบีใหม่ลาว ฯลฯ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลในการวางแผนการท่องเที่ยวและการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยวและเพิ่มการเรียนรู้ให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของผู้คนในครบทวงเวียงจันทน์และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว เช่น การจัดให้มีศูนย์ให้บริการข้อมูลการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยว เพื่อสร้างความเชื่อใจ นอกจากนี้ควรเพิ่มจำนวนที่นั่งพักผ่อนเพิ่มจำนวนห้องน้ำให้เพียงพอเพื่อบริการนักท่องเที่ยว ตกแต่งสถานที่ท่องเที่ยวให้สวยงามทั้งภายในและภายนอกของอาคาร

ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

- การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาภาพลักษณ์การท่องเที่ยวและความพึงพอใจส่งผลต่อความก้าวหน้าของนักท่องเที่ยวในครบทวงเวียงจันทน์ ส่าราณວັດທະນາອີປະປານລາວ ในการวิจัยครั้งต่อไป

กรรมการศึกษาเพิ่มเติมในตัวเปรอื่น เช่น แรงจูงใจในการท่องเที่ยว พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว คุณภาพการให้บริการ และรูปแบบการบริหารจัดการท่องเที่ยว เพื่อเป็นประโยชน์ในการเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

2. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาภาพลักษณ์การท่องเที่ยวและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวเฉพาะในครบทุกเวียงจันทน์ท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปผู้ที่สนใจทำการศึกษาในแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอื่นของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เช่น อุดมไซ วังเวียง จำปาลสาก และคำม่วน เพื่อให้ผลวิจัยครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น

3. งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ งานวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยมีการสัมภาษณ์กับนักท่องเที่ยวโดยตรงเพื่อให้รับรู้ถึงความต้องการของนักท่องเที่ยว

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร.ชาตยา นิลพลับ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำปรึกษาด้วยความเอาใจใส่ ตั้งแต่นั้นสำเร็จสมบูรณ์ ตลอดทั้งได้ให้ความรู้และประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยรับรู้ซึ้งถึงความอนุเคราะห์จากท่านที่มอบให้และขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒนา ตุ้งสวัสดิ์ คณบดีคณะบริหารธุรกิจ มทร.อีสาน และรองศาสตราจารย์ ดร.คณิต ไข่มุกด์ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานที่ให้ทุนการศึกษาแก่ผู้วิจัย ได้ศึกษาในระดับที่สูงขึ้น พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต รวมถึงครอบครัวของผู้วิจัยที่ให้การสนับสนุนผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษาเล่าเรียน ให้กำลังใจและความช่วยเหลือมาโดยตลอด

References

- กระทรวงແຄລງຂ່າວ ວັນອຮຣມ ແລະທ່ອງເຖິງຄຣທລວງເວີຍຈັນທິນ. (2559). ບທຮາຍງານສຄືຕິກາຣທ່ອງເຖິງຈັນທິນ
ສປປ.ລາວ ປີ ດ.ສ. 2016. ນຄຣທລວງເວີຍຈັນທິນ: ກະທຽບແຄລງຂ່າວ ວັນອຮຣມ ແລະທ່ອງເຖິງຈັນທິນ
ກັນທີມາລີ ຈິນດາປະເລີຣີ. (2556). ຄວາມລັ້ມພັນອີແລ້ວຜລກະທບຂອງແຮງຈູນໃຈທີ່ມີຕ່ວາມພຶກພອໄຈແລະຄວາມຈົກ
ກັກດີຕ່ວ່າຈຸດໝາຍປລາຍທາງຂອງນັກທ່ອງເຖິງຈັນທິນໄດ້ກັບມາເຖິງຂໍ້ຂອງກາຣທ່ອງເຖິງຈັນທິນ
ໄທ - ລາວ. ປຣິຢູ່ຄູາປຣັກຄູາດຸຈູ້ມາບັນທຶກ ສາຂາວິຊາກາຣຈັດກາຣກາຣທ່ອງເຖິງຈັນທິນແລະກາຣໂຮງແຮມ.
ມາຫາສາຣາຄາມ: ມາຫາວິທາຍາລັຍມາຫາສາຣາຄາມ

ເກເສລຸນິຍ໌ ສຸຂພລອຍ. (2558). ກາຣເປີຢັບເຖິງກາພລັກໜົນຂອງແຫລ່ງທ່ອງເຖິງຈັນທິນທ່ອງກາຣບອກຕ່ວ່າຈຸດໝາຍ
ແຫລ່ງທ່ອງເຖິງຈັນທິນທີ່ມີກຳນົດກຳນົດໃນມຸນມອງຂອງນັກທ່ອງເຖິງຈັນທິນໄດ້ກັບມາເຖິງ
ປຣິຢູ່ຄູາປຣັກຄູາດຸຈູ້ມາບັນທຶກ ສາຂາວິຊາກາຣຈັດກາຣທ່ອງເຖິງຈັນທິນແລະໂຮງແຮມ. ສົງຂລາ: ມາຫາວິທາຍາລັຍ
ສົງຂລານຄຣິວທີ່

ຈົງຈິນຕໍ່ ເຈີນຈອກທອ. (2560). ຄຸນຄ່າຕຣາລິນຄ້າເຫຼັສ໌ແບຣນດໍທີ່ສັ່ງຜລດ່ຕ່ວາມກັກດີຂອງລູກຄ້າໃນເຂດຄໍາເກມີເມື່ອຈັນທິນ
ນຄຣາຊສືມາ. ກາຣຄັນຄວ້າອີສະຫະລັກສູຕົກບຣິທາຣອຸຮົກຈົມທາບັນທຶກ. ນຄຣາຊສືມາ: ມາຫາວິທາຍາລັຍເທັກໂນໂລຢີ
ຈາກມົນຄູ່ງຄູ່ງ

- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2551). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ **Psychology for the Hospitality Industry**. (พิมพ์ครั้งที่ 14). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- โขคนนิติ แสงล้ออ. (2557). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความจงรักภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยวในภาคตะวันออก ของนักท่องเที่ยวชาวไทย. วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิทยาศาสตร์工商管理ที่ศึกษาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา
- ณัฐพล สิริพรพิสุทธิ์. (2558). องค์ประกอบของภาพลักษณ์การท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคายที่มีผลต่อความพึงพอใจ และความก้าวหน้าของนักท่องเที่ยวชาวไทย. หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตร์工商管理ที่ศึกษาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ณัฐนันท์ พฤฒิจิรวงศ์. (2557). การรับรู้คุณภาพบริการ และความพึงพอใจในการบริการที่ส่งผลต่อความก้าวหน้า ในการใช้บริการรถศึกษาดูงานท่องเที่ยวในสวนลักษ์เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจ工商管理ที่ศึกษาการจัดการ นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- ธนากรฤตา วรรตน์โกคา. (2553). ผลกระทบของกลยุทธ์การตลาดธุรกิจท่องเที่ยวล่างเสริมสุขภาพที่มีต่อความจงรักภักดี ของลูกค้ากลุ่มเยาวชนเรียน. สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีลังค์. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- ธัญญา แก้วชนะ. (2557). การศึกษาทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวจังหวัดสงขลาในท้องถิ่นของนักท่องเที่ยว ชาวมาเลเซีย. วารสารราชภัฏล้านนา. ปีที่ 2, ฉบับที่ 2, หน้าที่ 1-15
- นิศา ชัยกุล. (2557). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- บุญใจ ศรีสกิติย์ราภูร. (2553). ระเบียบวิธีการวิจัย: แนวทางปฏิบัติสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: ยุแอนด์ไอ อินเตอร์ มีเดีย
- บุญเลิศ จิตติวงศ์. (2555). พฤติกรรมนักท่องเที่ยว. (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: จก.เฟร็นเช้าหลัง พรีนติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง
- ฤทธิ์ หลิมໄพโรจน์ และไกรฤทธิ์ ปั่นแก้ว. (2558). อิทธิพลของภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. ปีที่ 2, ฉบับที่ 6, หน้าที่ 448-460
- วิวัฒน์ จันทร์กิ่งทอง. (2555). ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่ออุทิยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎี มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- สุกัญญา ดวงอุปมา. (2557). ผลกระทบของความพึงพอใจที่มีต่อความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว: แหล่งท่องเที่ยว เชิงวัฒนธรรมในจังหวัดกาฬสินธุ์. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ปีที่ 33, ฉบับที่ 6, หน้าที่ 353-360
- Baloglu, S. and McCleary, K. W. (1999). A Model of Destination Image Formation. **Annals of Tourism Research**. Vol. 26, Issue 4, pp. 868-897. DOI: 10.1016/S0160-7383(99)00030-4
- Cochran, W. G. (1997). **Sampling Techniques**. 3rd ed New York: Wiley
- Cooper, C., Fletcher, J., Gilbert, D., and Wanhill, S. (1993). **Tourism Principles and Practice**. (2nd ed.). Harlow, Essex: Addison Wesley Longman

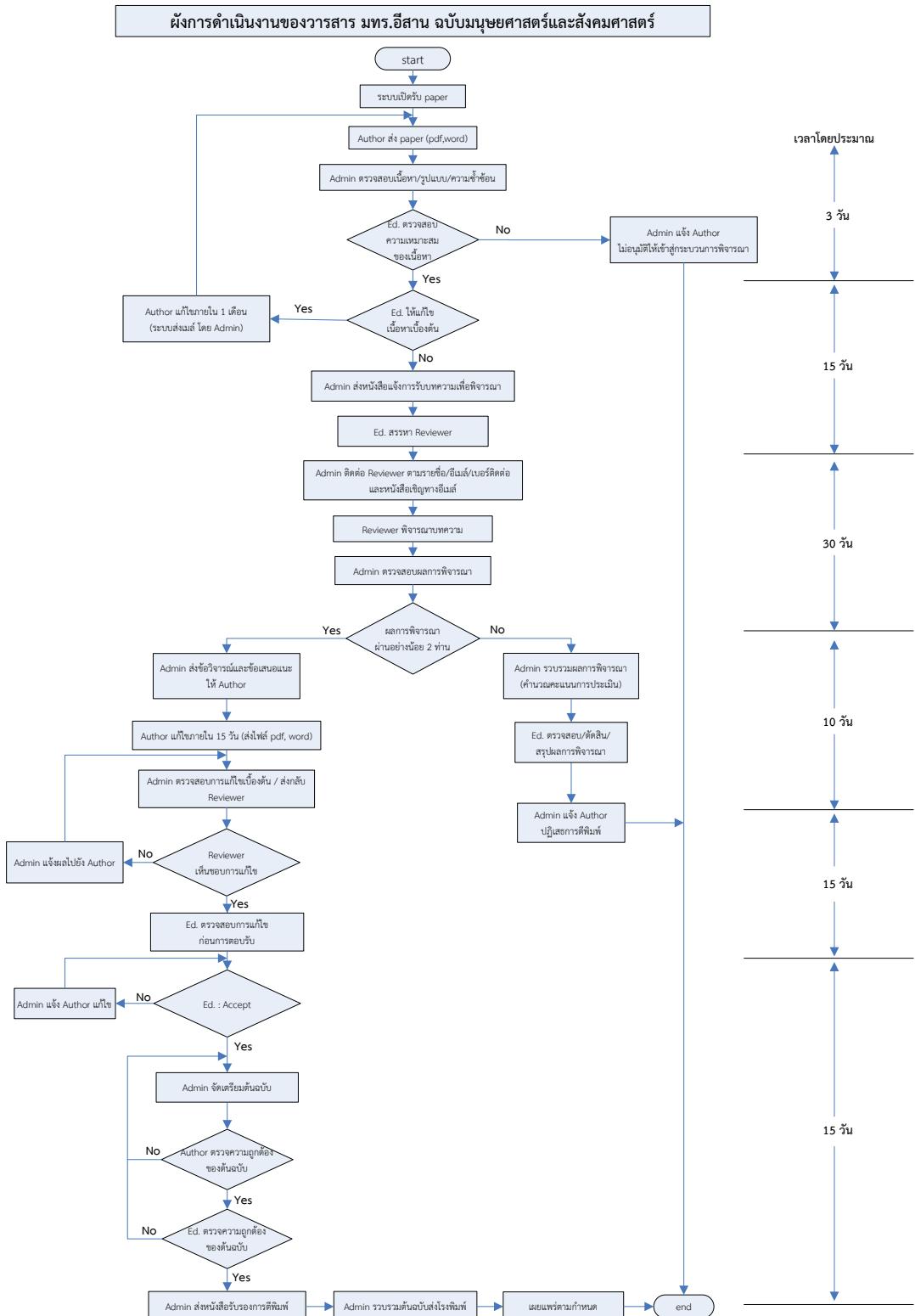
- Echtner, C. M., and Ritchie, J. R. B. (2003). U.S. International Pleasure Travelers Images of Four Mediterranean Destinations: A Comparison of Visitors and Nonvisitors. **Journal of Travel Research**. Vol. 38, Issue 2, pp. 144-152. DOI: 10.1177/004728759903800207
- Kozak, M. and Decrop, A. (2009). **Handbook of Tourist Behavior: Theory and Practice**. New York: Routledge
- Munhurrun, P. R., Seebaluck, V. N., and Naido, P. (2015). Examining the Structural Relationships of Destination Image, Perceived Value, Tourist Satisfaction and Loyalty: Case of Mauritius. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**. Vol. 175, pp. 252-259. DOI: 10.1016/j.sbspro.2015.01.1198
- Robinson, E. J. (1969). **Public Relation and Survey Research**. New York: Appleton Century Crofts
- Robinson, S. and Etherington, L. (2006). **Customer Loyalty: A Guide for Time Traveler**. New York: Palgrave Macmillan
- Rovinelli, R. J. and Hambleton, R. K. (1977). On the Use of Content Specialists in the Assessment of Criterion-Referenced Test Item Validity. **Dutch Journal of Educational Research**. Vol. 2, pp. 49-60



คำแนะนำสำหรับผู้เขียน



RMUTI
ราชมงคลอีสาน



วารสาร มทร.อีสาน ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
RMUTI JOURNAL Humanities and Social Sciences

1. ประเภทของบทความที่ตีพิมพ์

- 1.1 บทความวิจัย (Research Article) เป็นบทความที่ได้จากการวิจัย
- 1.2 บทความวิชาการ (Academic Article) เป็นบทความที่มีลักษณะดังนี้
 1. เป็นบทความจากการทบทวนเอกสาร ซึ่งเป็นผลมาจากการวิจัยทั้งๆ ครั้ง ถือเป็นบทความที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง
 2. เป็นบทความนำเสนอกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การทดสอบภาคสนาม รวมไปถึงเทคนิคการวิเคราะห์ใหม่ ๆ
 3. เป็นบทความที่มาจากประสบการณ์ หรือความชำนาญของผู้เขียน
 4. เป็นบทความเกี่ยวกับนโยบายด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

2. รูปแบบการพิมพ์บทความ

การตั้งค่าหน้ากระดาษ

- ระยะขอบ
 - ขอบบน (Top Margin) 2.54 ซม. ขอบล่าง (Bottom Margin) 2.54 ซม.
 - ขอบขวา (Right Margin) 2.54 ซม. ขอบซ้าย (Left Margin) 3.17 ซม.
- ระยะห่างบรรทัด 1 เท่า
- รูปแบบตัวอักษร บทความภาษาไทยใช้ TH SarabunPSK บทความภาษาอังกฤษใช้ Times New Roman
- การย่อหน้า 7 ตัวอักษร พิมพ์ตัวที่ 8
- จำนวนหน้า 12 หน้า แต่ไม่ควรเกิน 15 หน้า
- ชื่อบทความ ภาษาไทย ขนาดตัวอักษร 20 ตัวหนา ภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 18 ตัวหนา
- ชื่อผู้เขียน ภาษาไทย ขนาดตัวอักษร 16 และจัดชิดซ้าย ภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 14 และจัดชิดซ้าย
- ตัวเลขยก (ต่อท้ายนามสกุล) ขนาดตัวอักษร 14
- ที่อยู่ ภาษาไทย ขนาดตัวอักษร 13 ภาษาอังกฤษ และภาษาอังกฤษ 11
- ชื่อหัวเรื่องหลักในบทความ เช่น “บทคัดย่อ” “คำสำคัญ” “วิธีดำเนินการ” “ผลการวิจัย” “สรุปผลการวิจัย” “กิตติกรรมประกาศ” “เอกสารอ้างอิง” จัดชิดซ้ายหน้ากระดาษ กรณีบทความภาษาไทย ขนาดตัวอักษร 18 ตัวหนา กรณีบทความภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 ตัวหนา
- ชื่อหัวเรื่องรอง จัดชิดซ้ายหน้ากระดาษ กรณีบทความภาษาไทย ขนาดตัวอักษร 14 ตัวหนา กรณีบทความภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 11 ตัวหนา

- เนื้อหาในส่วนต่าง ๆ และคำสำคัญ

กรณีบหความภาษาไทย ขนาดตัวอักษร 14

กรณีบหความภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 11

- ข้อตาราง

กรณีบหความภาษาไทย ข้อความ “ตารางที่ x” ใช้ขนาดตัวอักษร 14 ตัวหนา วางด้านบน ชิดซ้ายหน้ากระดาษ ตามด้วยชื่อตารางที่เป็นตัวอักษรขนาด 14 ไม่หนา

กรณีบหความภาษาอังกฤษ ข้อความ “Table x” ใช้ขนาดตัวอักษร 11 ตัวหนา วางด้านบน ชิดซ้ายหน้ากระดาษ ตามด้วยชื่อตารางที่เป็นตัวอักษรขนาด 11 ไม่หนา

- ชื่อรูปภาพ

กรณีบหความภาษาไทย ข้อความ “รูปที่ x” ใช้ขนาดตัวอักษร 14 ตัวหนา วางด้านล่างจัดชิดซ้ายหน้ากระดาษ ตามด้วยคำชื่อรูปที่เป็นตัวอักษรขนาด 14 ไม่หนา

กรณีบหความภาษาอังกฤษ ข้อความ “Figure x” ใช้ขนาดตัวอักษร 11 ตัวหนา วางด้านล่างจัดชิดซ้ายหน้ากระดาษ ตามด้วยคำชื่อรูปที่เป็นตัวอักษรขนาด 11 ไม่หนา

3. ส่วนประกอบของบทความแต่ละประเภท

3.1 บทความวิจัย จะประกอบไปด้วย

ก. ส่วนปก

1. ชื่อบทความ (Title) ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรกระหัตดัด ไม่ยาวเกินไป บทความภาษาไทยชื่อเรื่องต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ บทความภาษาอังกฤษชื่อเรื่องไม่ต้องมีภาษาไทย

2. ชื่อผู้เขียน (Authors) ชื่อเต็ม - นามสกุลเต็ม ของผู้เขียนทุกคน โดยให้รายละเอียด ต้นลั้งกัดของผู้เขียนไว้ที่บรรทัดล่างสุดของหน้าแรก พร้อมทั้งระบุชื่อผู้เขียนประสานงาน (Corresponding Author) ด้วยการระบุ E-mail address ที่สามารถติดต่อได้ และให้เครื่องหมายดอกจันทร์ตัวยก กำกับไว้ต่อท้ายนามสกุล และตัวเลขยก ให้เขียนไว้ต่อท้ายนามสกุล เพื่อระบุที่อยู่ของผู้เขียน

3. บทคัดย่อ (Abstract) ควรสั้น ตรงประเด็น ครอบคลุมสาระสำคัญของการศึกษา ประกอบไปด้วยเนื้อหา ได้แก่ วัตถุประสงค์ วิธีการ ผลการวิจัย และการอภิปรายผล เป็นต้น โดยเขียนลงใน 1 ย่อหน้า ถ้าบทความเป็นภาษาไทย จะต้องมีบทคัดย่อภาษาไทย 1 ย่อหน้า และภาษาอังกฤษ 1 ย่อหน้า โดยให้ภาษาไทยขึ้นก่อน เนื้อความในบทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษต้องมีความหมายเดียวกัน ความยาวของบทคัดย่อภาษาอังกฤษ กำหนดให้มีความยาวได้ไม่เกิน 300 คำ

4. คำสำคัญ (Key words) เป็นการกำหนดคำสำคัญที่สามารถนำไปใช้เป็นคำสืบค้น ในระบบฐานข้อมูล หากเป็นบทความภาษาไทยต้องมีคำสำคัญ 2 ภาษา คือภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่มีความหมายตรงกัน ส่วนกรณีของบทความภาษาอังกฤษให้มีเพียงคำสำคัญในรูปแบบภาษาอังกฤษเท่านั้น จำนวนคำสำคัญที่กำหนดให้มีคำสำคัญได้อย่างน้อย 3 คำ แต่ไม่เกิน 5 คำ

**หมายเหตุ : เนื้อหาส่วนปกจะต้องเขียนให้อยู่ในกระดาษจำนวน 1 หน้า เท่านั้น

ข. ส่วนเนื้อหา

1. บทนำ (Introduction) เพื่ออธิบายถึงความสำคัญของปัญหา และวัตถุประสงค์ของการวิจัย รวมถึงการทบทวนวรรณกรรม และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2. วัสดุ อุปกรณ์ และวิธีการ (Materials and Methods) / วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology) อธิบายเครื่องมือและวิธีการดำเนินการวิจัยให้ชัดเจน

3. ผลการวิจัย (Results) เสนอผลการทดลองอย่างชัดเจน ตรงประเด็น ควรมีรูปภาพ และ/หรือ ตารางประกอบการอธิบายผลในตารางและรูปภาพ ต้องไม่ข้ามกัน รูปภาพและตารางของบทความที่เป็นภาษาไทย ให้บรรยายเป็นภาษาไทย รูปภาพและตารางของบทความที่เป็นภาษาอังกฤษ ให้บรรยายเป็นภาษาอังกฤษ

4. การอภิปรายผล (Discussion) เป็นการอภิปรายผลการวิจัย เพื่อให้ผู้อ่านมีความเห็นคล้ายตาม เพื่อเปรียบเทียบกับผลการวิจัยของผู้อื่น พร้อมทั้งเสนอแนวทางที่จะนำไปใช้ประโยชน์ผลการวิจัย และการอภิปรายผล (Results and Discussion) อาจนำมาเขียนตอนเดียวกันได้

5. บทสรุป (Conclusion) สรุปประเด็น และสาระสำคัญของการวิจัย

6. กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgements) เพื่อแสดงความขอบคุณแก่ผู้ให้ความช่วยเหลือในการวิจัย อาจมีหรือไม่มีก็ได้

7. เอกสารอ้างอิง (References) เป็นรายการเอกสารที่ถูกอ้างไว้ในส่วนของเนื้อเรื่อง เพื่อใช้เป็นหลักในการค้นคว้าวิจัย จำนวนเอกสารที่นำมาอ้างอิงตอนท้ายต้องมีจำนวนตรงกับที่ถูกอ้างอิงไว้ ในส่วนของเนื้อเรื่องที่ปรากฏในบทความเท่านั้น การจัดเรียงให้เรียงตามลำดับตัวอักษร โดยให้ยึดถือรูปแบบการเขียนเอกสารอ้างอิงตามที่ทางวารสาร มทร.อีสาน กำหนด

3.2 บทความวิชาการ จะประกอบไปด้วย

ก. ส่วนปก

มีส่วนประกอบเหมือนบทความวิจัย และเขียนให้อยู่ในกระดาษ จำนวน 1 หน้า เท่านั้น

ข. ส่วนเนื้อหา

1. บทนำ (Introduction) เป็นส่วนของที่มาของมูลเหตุของการเขียนบทความ

2. วิธีการศึกษา/วิธีดำเนินการ (Method) (ถ้ามี) เป็นการอธิบายวิธีการศึกษา หรือการดำเนินการตามประเภทของบทความวิชาการ

3. ผลการศึกษา/ผลการดำเนินการ (Results) เป็นการเล่นอผลอย่างชัดเจน ตามประเด็นโดยลำดับตามหัวข้อที่ศึกษาหรือดำเนินการ

4. สรุป (Conclusion) สรุปประเด็น และสาระสำคัญที่ได้จากการศึกษา

5. เอกสารอ้างอิง (References) ใช้รูปแบบที่วารสาร มทร.อีสาน กำหนด

4. การอ้างอิงเอกสารในเนื้อเรื่องของบทความ (In-text Citations)

การอ้างอิงเอกสารในเนื้อเรื่องใช้รูปแบบ IEEE ระบบนามปี (Name-year System) เท่านั้น โดยเริ่มจากชื่อผู้แต่ง แล้วตามด้วยปีที่เผยแพร่เอกสารนั้น ถ้าเป็นภาษาอังกฤษให้ใช้เพียงชื่อสกุลนำหน้า แล้วตามด้วยปีที่เผยแพร่เอกสาร เช่น (Elliott, K.S., 2002) ถ้าเป็นเอกสารภาษาไทยให้ใช้ชื่อต้นนำหน้าและปีที่เผยแพร่เอกสาร เช่น (ศตวรรษ, 2554) ในกรณีที่ผู้แต่ง 2 คน ให้ใส่ชื่อครบถ้วน เช่น (กรรณ และ สิทธิชัย, 2548) (Harajli, M.H. and Naaman, A.E., 1984) และถ้ามากกว่า 2 คน ให้ใส่เฉพาะชื่อคนแรก แล้วตามด้วย “และคณะ” เช่น (จักษดา และคณะ, 2556) ถ้าเป็นภาษาอังกฤษใช้ “et al.” เช่น (Sadr momtazi et al., 2009)

การเขียนรายการเอกสารอ้างอิง (Reference list)

1. หนังสือ

ผู้แต่ง // (ปีพิมพ์). // ชื่อหนังสือ. // ครั้งที่พิมพ์(ถ้ามี). // เมืองที่พิมพ์ : สำนักพิมพ์
ตัวอย่างเช่น

จำไฟ ประประเสริฐสกุล. (2540). การวิเคราะห์และออกแบบระบบ : System Analysis and Design.
พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ดวงกมล

Herren, Ray V. (1994). **The Science of Animal Agriculture.** Albany, N.Y. : Delmar Publishers

2. หนังสือแปล

ผู้แต่ง // (ปีพิมพ์). // ชื่อเรื่องของหนังสือแปล // แปลจาก(ชื่อเรื่องในภาษาเดิม). // โดย/ชื่อผู้แปล. //
ครั้งที่พิมพ์(ถ้ามี). // เมืองที่พิมพ์ : สำนักพิมพ์
ตัวอย่างเช่น

ไมเยอร์ ราล์ฟ. (2540). พจนานุกรมศัพท์และเทคนิคทางศิลปะ แปลจาก A Dictionary of Art terms
and techniques. โดย มະลິຈັຕຣ ເອ້ອຳນັນທີ. กรุงเทพฯ : กรมวิชาการกระทรวงศึกษาธิการ

Grmek, Mirko D. (1990). **History of AIDS : Emerging and Origin of a Modern Pandemic.** Translated by Russell C. Maulitz, and Jacalyn Duffin. Princeton, N.J. : University Press

3. บทความหรือบทในหนังสือ

ผู้เขียนบทความ // (ปีพิมพ์). // ชื่อบทความ. // ใน/ชื่อเรื่อง. // ชื่อบรรณาธิการ หรือผู้บรรยาย. (ถ้ามี). //
หน้า/เลขหน้า. // สถานที่พิมพ์ : สำนักพิมพ์
ตัวอย่างเช่น

ชัยพร. (2518). การสอนในระดับอุดมศึกษา. ใน การสอนและการวัดผลการศึกษา หน้า 1-30. พระนคร :
ฝ่ายวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

McTaggart, J.M.E. (1993). The Unreality of Time. In **Philosophy of Time.** Robin Le Poidevin, and Murray MacBeath, eds. pp. 23-34. Oxford : Oxford University Press

4. บทความในหนังสือรายงานประชุมทางวิชาการ/สัมมนาทางวิชาการ

ผู้เขียนบทความ./.(ปีที่พิมพ์).//ชื่อบทความ./ชื่อบรรณาธิการ (ถ้ามี).//ใน/ชื่อเรื่องรายงานการประชุม././/
หน้า/เลขหน้า././/สถานที่พิมพ์/.:/สำนักพิมพ์
ตัวอย่างเช่น

อาวุธ ณ ลำปาง. (2526). พืชไร่ในระบบการปลูกพืช. ใน รายงานการสัมมนาระดับชาติเรื่องการเกษตร
ในเขตไข่น้ำฝนของภาคใต้. หน้า 138-150. กรุงเทพมหานคร : กรมวิชาการเกษตร

Beales, P.F. (1980). The Status of Malaria in Southeast Asia. In **Proceedings of the Third Asian Congress of Pediatrics.** Aree Valyasevi, and Vidhaya Mekanandha, eds. pp. 52-58. Bangkok : Bangkok Medical Publisher

5. วารสาร

ผู้เขียนบทความ./.(ปีที่พิมพ์).//ชื่อบทความ./ชื่อวารสาร./ปีที่./ฉบับที่./หน้า/เลขหน้า
ตัวอย่างเช่น

จักษดา บำรุงรุณ และลิทธิชัย แสงอาทิตย์. (2549). ผลของความเยาวราชยังผึ้งเหล็กกรางน้ำที่มีต่อคาน
คงกรีตเสริมเหล็กสำเร็จรูป. วารสารเทคโนโลยีสุรนารี. ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 หน้า 11-19

Aparicio, A.C., Ramos, G. and Casas, J.R. (2002). Testing of Externally Prestressed Concrete Beams.
Engineering Structures. Vol. 24 No. 1 pp. 73-84

6. บทความในหนังสือพิมพ์

ชื่อผู้เขียน./.(ปี./วัน./เดือน).//ชื่อบทความ./ใน/ชื่อหนังสือพิมพ์./หน้า/เลขหน้า
ตัวอย่างเช่น

ประสงค์ วิสุทธิ์. (2537. 19. มีนาคม). ลิทธิของเด็ก. ใน มติชน. หน้า 18Vitit Muntarbhorn. (1994. 21.
March). **The Sale of Children as a Global Dilemma.** Bangkok Post. p. 4

7. บทความในสารานุกรม

ชื่อผู้เขียนบทความ./.(ปีที่พิมพ์).//ชื่อบทความ./ใน/ชื่อสารานุกรม./เล่มที่/.:/หน้า/เลขหน้า-เลขหน้า
ตัวอย่างเช่น

ศักดิ์ศรี แย้มนัดดา. (2552-2553). มหาภารตะ. ใน สารานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน. เล่มที่ 22 :
หน้า 14354-14369

Morrow, Blaine Victor. (1993). Standards for CD-Rom Retrieval. **Encyclopedia of Library and Information Science.** 51 : pp. 380-389

8. วิทยานิพนธ์

ผู้เขียนวิทยานิพนธ์ // (ปีที่พิมพ์) // ชื่อวิทยานิพนธ์ // ระดับวิทยานิพนธ์ / ชื่อสาขาวิชา / คณะ / มหาวิทยาลัย
ตัวอย่างเช่น

กษิต แกล้มทองมงคล. (2551). การผลิตถ่านกัมมันต์อัดแห้งจากพงแอนตราไชต์ด้วยตัวประสาน
กาหน้าดาล. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย

Phillips, O.C., Jr. (1962). **The Influence of Ovid on Lucan's Bellum Civil.** Ph.D. Dissertation
University of Chicago

9. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (สื่ออิเล็กทรอนิกส์) : www

ผู้เขียน // ปี // ชื่อบทความ // ชื่อวารสารหรือนิตยสาร // ปีที่ (เดือนหรือฉบับที่) : เลขหน้า(ถ้ามี) //
เข้าถึงเมื่อ (วัน เดือน ปีที่ค้นข้อมูล) / เข้าถึงได้จาก (ที่อยู่ของบทความหรือลื่อสื่ออิเล็กทรอนิกส์)/(URL)
ตัวอย่างเช่น

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (2547). มาตรฐานมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชนถ่านอัดแห้ง. เข้าถึงเมื่อ
(25 มีนาคม 2552). เข้าถึงได้จาก (http://www.tisi.go.th/otop/pdf_file/tcps238_47.pdf)

Department of the Environment and Heritage. (1999). Guide to Department and Agency Libraries.
Access (17 November 2000). Available (<http://www.erin.gov.au/library/guide.html>)

10. จดหมายเหตุ คำสั่ง ประกาศ

ชื่อหน่วยงาน // (ปี,/วัน,/เดือน).// ชื่อของเอกสาร // เลขที่ของเอกสาร(ถ้ามี).
ตัวอย่างเช่น

มหาวิทยาลัยบูรพา. (2533, 13, กุมภาพันธ์). กำหนดการเกี่ยวกับการเรียนการสอนประจำปีการศึกษา 2534.
ประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา.

11. ราชกิจจานุเบกษา

ชื่อกฎหมาย // (ปี,/วัน,/เดือน).// ราชกิจจานุเบกษา // ตอนที่ // หน้า / เลขหน้า
ตัวอย่างเช่น

กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการรับแลกเปลี่ยนหรือยกษาปัณฑ์ชารุด พ.ศ. 2548. (2548,
29, ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฎหมายวิธีการ. ตอนที่ 122(126 ก). หน้า 12-14

12. ผู้แต่งเป็นหน่วยงาน

ชื่อหน่วยงาน // (ปีที่พิมพ์).// ชื่อหนังสือ / เล่มที่(ถ้ามี).// ครั้งที่พิมพ์(ถ้ามี).// เมืองที่พิมพ์/:/ สำนักพิมพ์
ตัวอย่างเช่น

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2552). รายงานประจำปี 2551. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

13. มีเฉพาะชื่อบรรณาธิการเป็นผู้รวบรวม

ชื่อบรรณาธิการ หรือผู้รวบรวม หรือผู้เรียนเรียง./.(ปีที่พิมพ์.)//ชื่อหนังสือ./.เล่มที่ (ถ้ามี)/.ครั้งที่

พิมพ์(ถ้ามี)/.เมืองที่พิมพ์/:/สำนักพิมพ์

ตัวอย่างเช่น

เรือขวัญ ลิ่มปนาท. (2543). ห้องถิน-อินเดีย. ชลบุรี: ภาควิชาประวัติศาสตร์คณะมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

5. รูปแบบการใส่รูปภาพในเนื้อหาบทความ

- 1) ชื่อรูปภาพท้ามชื่นต้นด้วยคำว่า “แสดง”
- 2) รูปภาพที่แสดงต้องมีคำอธิบายอยู่ในเนื้อหาบทความที่มีการระบุถึงรูปภาพนั้น ๆ
- 3) คำอธิบายรูปภาพ ให้เขียนไว้ใต้รูปภาพแต่ละรูปภาพ โดยจัดรูปภาพไว้ก่อนกลางหน้ากระดาษ
และคำอธิบายจัดซัดชัดช้ายหน้ากระดาษ
- 4) ไฟล์ของรูปภาพต้องเป็นไฟล์ที่มีนามสกุล .jpg, .png, .tiff หรือ .eps เท่านั้น ความละเอียด
ไม่ต่ำกว่า 300 dpi
- 5) ลายเส้นที่ปรากฏบนรูปภาพต้องมีความคมชัด กรณีที่เป็นรูปกราฟ ต้องระบุชื่อแกนต่าง ๆ
ให้ครบถ้วน
- 6) กรณีที่มีรูปภาพย่ออย ควรจัดให้รูปภาพย่ออยทั้งหมดอยู่ในหน้าเดียวกัน สำหรับทความ
ภาษาไทย ให้เขียนคำบรรยายใต้ชื่อรูปย่ออยแต่ละรูป และกำหนดลำดับของรูปภาพด้วยตัวอักษร ตัวอย่างเช่น



(ก) รูปย่ออยที่ 1

(ข) รูปย่ออยที่ 2

รูปที่ 1 ตัวอย่างการเขียนคำอธิบายรูปภาพ

สำหรับทความภาษาอังกฤษ ให้ใช้อักษร (a), (b),... แทนการกำหนดครูปภาพย่ออย

- 7) การเว้นระยะบรรทัด ก่อนรูปภาพ ให้เว้น 1 บรรทัด และหลังจากชื่อรูปภาพ ให้เว้น 1 บรรทัด
- 8) การใช้ภาพลี อาจทำให้เกิดความล่วงงาม แต่ให้คำนึงถึงการลือความหมายกรณีที่มีการจัด
พิมพ์เอกสารแบบขาวดำเพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ กรณีที่เป็นกราฟควรกำหนดลักษณะเส้นที่แตกต่างกัน
เพื่อให้สามารถเข้าใจได้ เมื่อมีการจัดพิมพ์แบบขาว - 黑
- 9) ขนาดของรูปต้องไม่ใหญ่เกินกว่าความกว้างของหน้ากระดาษที่กำหนดไว้
- 10) หากเป็นการคัดลอกรูปภาพมาจากที่อื่น ผู้เขียนควรมีการอ้างอิงแหล่งที่มาให้ถูกต้อง

6. รูปแบบการใส่ตารางในเนื้อหาบทความ

- 1) ข้อตารางห้ามขั้นต้นด้วยคำว่า “แสดง”
- 2) ตารางที่แสดงต้องมีคำอธิบายอยู่ในเนื้อหาบทความที่มีการระบุถึงตารางนั้น ๆ
- 3) คำอธิบายตาราง ให้เขียนไว้ด้านบนของตาราง โดยจัดคำอธิบายไว้ขิดขอบด้านข้างของหน้ากระดาษ และตารางอยู่กึ่งกลางหน้ากระดาษ ควรจัดเนื้อหาตารางให้อยู่บนหน้าเดียวกัน กรณีที่ตารางมีความยาวเกินหน้ากระดาษ ให้ใส่ชื่อตาราง “ตารางที่ x” ไว้ที่ด้านบนของตารางในหน้าแรก และใส่ชื่อตาราง “ตารางที่ x (ต่อ)” ไว้ที่ด้านบนของตารางในหน้าลัดไป
- 4) ขนาดของตารางต้องไม่ใหญ่เกินกว่าความกว้างของหน้ากระดาษที่กำหนดไว้
- 5) การเว้นระยะบรรทัด ก่อนชื่อตาราง ให้เว้น 1 บรรทัด และหลังสิ้นสุดตาราง ให้เว้น 1 บรรทัด
- 6) การกำหนดเลี้นขอบตาราง ให้กำหนดเฉพาะเลี้นด้านบน และด้านล่างของบรรทัด ดังตัวอย่าง

ตารางที่ 1 ตัวอย่างการนำเสนอดารา

Table Head	Table Column Head	
	Subhead (unit)	Subhead (unit)
xxx	123	456
xxx	321	654

7. รูปแบบการใส่สมการในเนื้อหาบทความ

- 1) จัดตำแหน่งของสมการไว้กึ่งกลางหน้ากระดาษ
- 2) พิมพ์สมการด้วยโปรแกรม MathType โดยใช้รูปแบบตัวอักษร Times New Roman ขนาด 11
- 3) ระบุเลขลำดับสมการโดยเขียนไว้ในวงเล็บ จัดตำแหน่งเลขสมการชิดขวาของหน้ากระดาษ เช่น

$$y = ax + b \quad (1)$$

- 4) ทุกสมการต้องมีการอ้างถึงในเนื้อหา ให้ระบุเลขและเขียนไว้ในวงเล็บ เช่นเดียวกับที่ปรากฏในสมการ
- 5) การเว้นระยะบรรทัด ก่อนสมการ ให้เว้น 1 บรรทัด และหลังสมการ ให้เว้น 1 บรรทัด

8. การดำเนินงานของกองบรรณาธิการ

- 1) ทุกบทความที่ล่งเข้าวารสาร ต้องลิ้งผ่านระบบออนไลน์ที่ https://www.tci-thaijo.org/index.php/RMUTI_SS/ โดยดำเนินการสมัครสมาชิก และชำระค่าสมาชิกจำนวน 300 บาท ซึ่งจะมีอายุสมาชิก 1 ปี

2) บทความที่ถูกกล่าวข้างมาข้างระบบ กองบรรณาธิการจะพิจารณาทความเบื้องต้นเกี่ยวกับความถูกต้องของรูปแบบที่ว่าไป บทความที่ไม่ดำเนินการตามรูปแบบที่กำหนดจะไม่รับเข้าสู่กระบวนการพิจารณา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ และจะล่งกลับเพื่อทำการแก้ไข ดังนั้น เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในเข้าสู่กระบวนการพิจารณาผล ผู้เขียนควรดำเนินการจัดทำวารสารให้ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนดโดยย่างเคร่งครัด

3) เมื่อบทความผ่านการพิจารณาให้ดีพิมพ์ลงในวารสาร และผู้เขียนได้ดำเนินการจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ อย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามข้อกำหนดของวารสารเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้เขียนจะได้รับหนังสือรับรองการตีพิมพ์บทความเพื่อเป็นการยืนยัน

4) หากทางวารสารตรวจสอบว่าความที่ถูกกล่าวข้างมา มีการคัดลอก หรือเผยแพร่ในที่อื่น ๆ ก่อนหน้า หรือมีการดำเนินการใด ๆ อันเป็นการกระทำที่ผิดจรรยาบรรณของนักวิจัย ทางวารสารจะดำเนินการทำหนังสือแจ้งไปยังหน่วยงานด้านลังกัด และระบบการพิจารณาและรับบทความจากผู้เขียน บทความนั้นเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 5 ปี

**แบบฟอร์มการส่งบทความ
สารสาร มทร.อีสาน ฉบับมนุษยศาสตร์และลัพคมศาสตร์**

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว).....

ระดับการศึกษาสูงสุด.....ตำแหน่งทางวิชาการ.....

หน่วยงาน.....คณะ.....

ขอถลง บทความวิจัย บทความวิชาการ
 สาขาเศรษฐศาสตร์/บริหารธุรกิจและการจัดการ
 สาขาวรุคศาสตร์/ศึกษาศาสตร์/จิตวิทยา
 สาขาวิชาการด้านลัพคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

ชื่อบทความ (ภาษาไทย)

(ภาษาอังกฤษ)

ชื่อผู้เขียนร่วม 1.
2.
3.

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก.....

โทรศัพท์.....โทรสาร.....โนมาย.....

e-mail.....

ข้าพเจ้าได้ดำเนินการจัดรูปแบบบทความตามที่ก่ออบรมมาอิการกำหนด และยินดีให้ก่ออบรมมาอิการมีลิทธิ์ที่จะรับพิจารณา หากไม่จัดรูปแบบตามที่กำหนด ยินยอมให้มีลิทธิ์ในการเลือกสรรหาผู้กลั่นกรอง โดยอิสระเพื่อพิจารณาต้นฉบับที่ข้าพเจ้า (และผู้แต่งร่วม) ส่งมา ยินยอมให้ก่ออบรมมาอิการสามารถตรวจแก้ไขต้นฉบับดังกล่าวได้ตามที่เห็นสมควร และข้าพเจ้า “ขอว่ารองว่าบทความนี้ไม่เคลลงตีพิมพ์ในสารสารใดมาก่อน ไม่อยู่ระหว่างการพิจารณา จากราชการอื่น และยินยอมว่าบทความที่ตีพิมพ์ลงในสารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ถือเป็นลิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน”

หากข้าพเจ้ามีความประสงค์ในการขอยกเลิกการพิจารณาบทความหลังจากวันที่ได้รับหนังสือยืนยัน การรับบทความ ข้าพเจ้ายินดีรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่มหาวิทยาลัยฯ ดำเนินการตามกระบวนการของ สารสาร มทร.อีสาน ตามที่จ่ายจริง

ลงชื่อ.....
(.....)



หนังสือรับรองการตีพิมพ์บันทความ
วารสาร มทร.อีสาน ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ขอรับรองว่าบันทความ.....

เรื่อง
.....

โดย
.....

ได้ผ่านการประเมินจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
และตีพิมพ์ในวารสาร มทร.อีสาน
ปีที่ ฉบับที่(.....-..... พ.ศ.)

(.....)

บรรณาธิการ วารสาร มทร.อีสาน
ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน



ใบสมัครสมาชิก

วารสาร มทร.อีสาน ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

หมายเลขอัมมานาจิก

(สำหรับเจ้าหน้าที่)

วันที่สมัคร.....
ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....
ที่อยู่ (สำหรับส่งวารสาร).....
รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....
โทรสาร.....
ชื่อ.....
ที่อยู่.....
ออกใบเสร็จในนาม

มีความประสงค์เป็นสมาชิก

- วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน (1 ปี 2 ฉบับ 300 บาท/ปี)
โดย สมัครเป็นสมาชิกใหม่ จำนวน ปี เริ่มตั้งแต่ปีที่ ฉบับที่
 ต่ออายุสมาชิก หมายเลข จำนวน ปี เริ่มตั้งแต่ปีที่ ฉบับที่
พร้อมกันนี้ได้ส่งค่าสมาชิก จำนวน บาท
(ตัวอักษร)

ចិំណីតុក្ខា ខ្មែរ សិរី ផែង ពោះ ពេញ

- ธนาณัติ ลั่งจ่าวย “วารสาร มทร.อีสาน” ที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา แห่งเดียวเท่านั้น
 - ตัวแลกเงินไปรษณีย์ ลั่งจ่าวย “วารสาร มทร.อีสาน”
 - โอนเงินผ่านบัญชี ธนาคารกรุงไทย สาขา.เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ชื่อบัญชี “วารสาร มทร.อีสาน”
บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 986-4-38484-8

หมายเหตุ กรุณาร่วมกันการจ่ายเงินและใบสมัครสมาชิก Majorityสถาบันวิจัยและพัฒนาที่ E-mail : rmuti.journal@gmail.com พร้อมเขียนชื่อ-นามสกุล ให้ชัดเจน กรณีสมัครสมาชิกจะมีผลสมบูรณ์ เมื่อทางวารสารได้มีการตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ อย่างถูกต้องแล้วเท่านั้น

ลงชื่อ.....**ผู้สมัคร**
(.....)



RMUTI

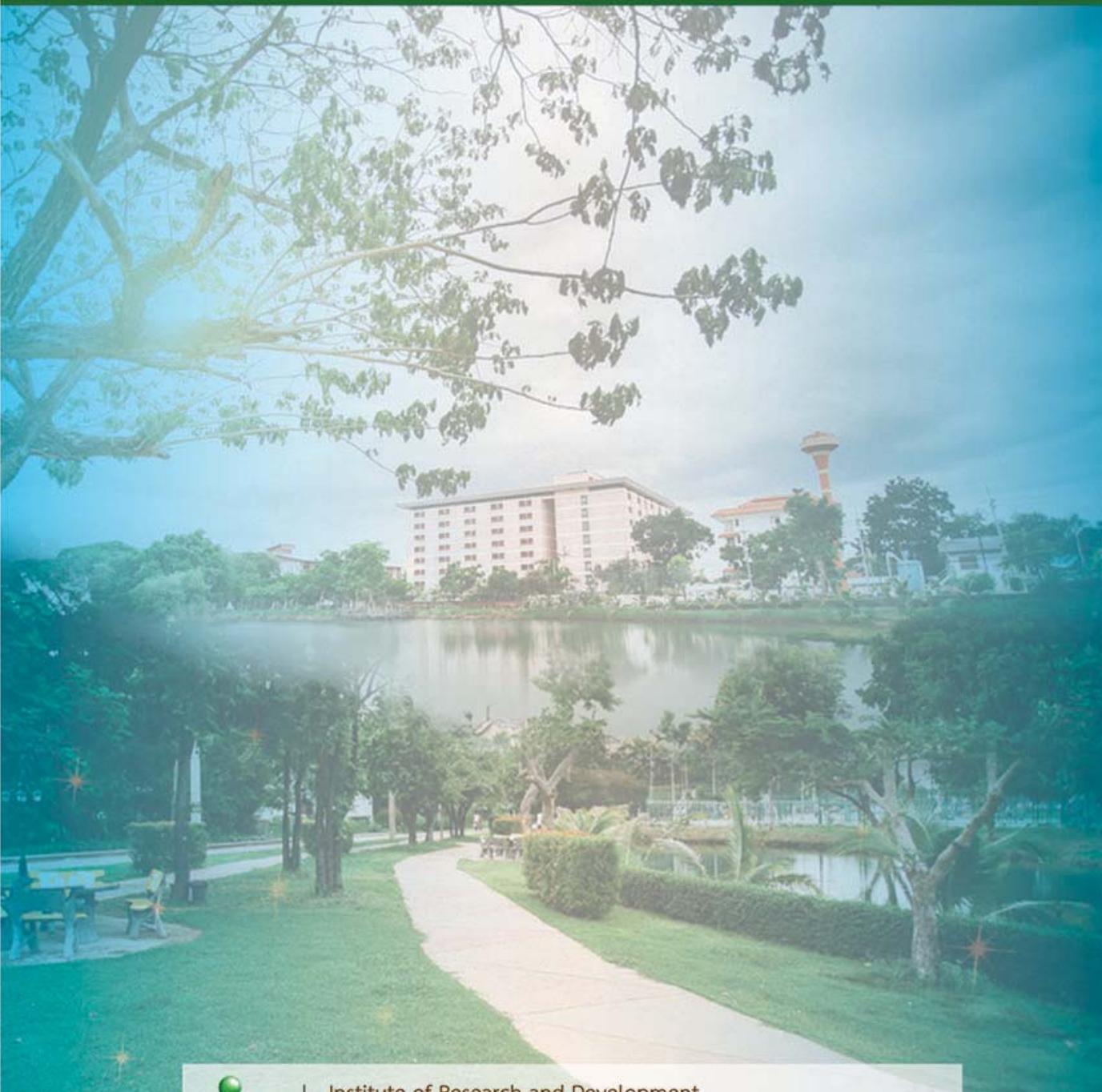
ราชมงคลอีสาน



RMUTI JOURNAL

Humanities and Social Sciences

Vol. 6 No. 1 January - June 2019



Institute of Research and Development

Rajamangala University of Technology Isan

744 Suranarai Road, Muang, Nakhon Ratchasima 30000, Thailand

Tel. (66) 4423 3063 Fax. (66) 4423 3064 E-mail : rmuti.journal@gmail.com

https://www.tci-thaijo.org/index.php/RMUTI_SS/