



ISSN 2286-6922

วารสารสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

Rajamangala University of Technology Tawan-ok Social Science Journal

ปีที่ 10 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2564 Vol.10 No.1 January - June 2021

จริยธรรม/จรรยาบรรณวารสาร

ผู้แต่ง (Authors)

1. ผู้แต่งต้องรับรองว่าผลงานที่ส่งมานั้นเป็นผลงานใหม่ และไม่เคยนำเสนอในรูปแบบรายงานการประชุม (Proceedings) หรือได้รับการตีพิมพ์ที่ไหนมาก่อน รวมทั้งการไม่อยู่ระหว่างการส่งหรือรอเพื่อการตีพิมพ์บทความ
2. ผู้แต่งต้องเขียนบทความวิจัยให้ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนดของวารสาร ตามคำแนะนำของรายละเอียดการจัดเตรียมต้นฉบับ มิฉะนั้นทางบรรณาธิการวารสารจะไม่รับพิจารณาบทความนั้น ๆ
3. บทความต้องนำเสนอรายงานข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการวิจัย ไม่มีบิดเบือนข้อมูลหรือให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ
4. ผู้แต่งต้องไม่นำผลงานของผู้อื่นมาอ้างเป็นผลงานของตัวเอง โดยบทความต้องมีการอ้างอิงอย่างถูกต้อง หากมีการนำผลงานผู้อื่นมาอ้างอิง และจะต้องจัดทำรายการอ้างอิงของผู้ที่นำในรายการอ้างอิงท้ายบทความด้วย
5. ผู้แต่งที่มีชื่อปรากฏในบทความ จะต้องเป็นผู้ที่มีส่วนในการดำเนินการวิจัยจริง และผู้แต่งจะต้องระบุผลประโยชน์ทับซ้อน (กรณีที่เกี่ยวข้องต่อการส่งบทความ)
6. ผู้แต่งต้องระบุแหล่งทุนที่สนับสนุนในการทำวิจัยในกิตติกรรมประกาศ

บรรณาธิการวารสาร (Editors)

1. มีหน้าที่พิจารณารูปแบบความครบถ้วนและคุณภาพของบทความ ก่อนเริ่มกระบวนการประเมินเพื่อตีพิมพ์ เผยแพร่ในวารสารที่รับผิดชอบ และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้นิพนธ์และผู้ประเมินบทความ แก่บุคคลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้อง ในช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความและการตีพิมพ์วารสารฉบับนั้น ๆ
2. เป็นผู้ประเมินเบื้องต้นในการตัดสินใจคัดเลือกบทความเข้าสู่กระบวนการประเมินบทความ และตัดสินใจรับตีพิมพ์โดยพิจารณาจากผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งนี้บรรณาธิการวารสารจะต้องคำนึงถึงความใหม่ ความชัดเจน และความสอดคล้องของเนื้อหากับนโยบายของวารสารเป็นสำคัญ
3. บรรณาธิการวารสารจะไม่รับตีพิมพ์บทความที่เคยตีพิมพ์เผยแพร่จากที่อื่นมาแล้ว ทั้งในรูปแบบของวารสารหรือบทความหลังการนำเสนอในที่ประชุมวิชาการฉบับเต็ม (Proceeding) และต้องมีการตรวจสอบบทความในด้านการคัดลอกผลงานผู้อื่น (Plagiarism) อย่างจริงจัง โดยใช้โปรแกรมที่ยอมรับในทางวิชาการ และกรณีตรวจพบการคัดลอกผลงานของผู้อื่น บรรณาธิการวารสารต้องติดต่อผู้นิพนธ์หลักเพื่อขอคำชี้แจง และหากไม่มีข้อชี้แจงตามหลักวิชาการ บรรณาธิการจะ “ปฏิเสธ” การตีพิมพ์บทความนั้น ๆ
4. บรรณาธิการวารสารต้องไม่ปฏิเสธการตีพิมพ์บทความที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือเพียงด้วยข้อสงสัยความไม่แน่ใจ จนกว่าจะมีหลักฐานมาพิสูจน์ข้อสงสัยเหล่านั้น
5. บรรณาธิการวารสารจะต้องไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนใด ๆ กับผู้นิพนธ์ ผู้ประเมินบทความ และทีมผู้บริหาร

ผู้ประเมินบทความ (Reviewers)

1. ผู้ประเมินบทความจะต้องไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกับผู้นิพนธ์ เช่น เป็นผู้ร่วมโครงการ หรือรู้จักผู้นิพนธ์เป็นการส่วนตัว หรือเหตุผลอื่น ๆ ที่จะทำให้ผู้ประเมินไม่สามารถให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระ ซึ่งหากมีกรณีดังกล่าวผู้ประเมินบทความควรแจ้งให้บรรณาธิการวารสารทราบ และปฏิเสธการประเมินบทความนั้น ๆ และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลใด ๆ ของบทความและผู้นิพนธ์แก่บุคคลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้อง ในช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความ
2. ผู้ประเมินบทความ ควรมีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาของบทความที่ประเมิน โดยพิจารณาจากเนื้อหาของบทความ และการประเมินบทความโดยพิจารณาจากความสำคัญ ความใหม่ ความชัดเจน ความสอดคล้องของเนื้อหา และความเข้มข้นของบทความ ไม่ใช้ความคิดเห็นส่วนตัวที่ไม่มีข้อมูลทางวิชาการรองรับ มาเป็นหลักเกณฑ์ในการตัดสินใจบทความ
3. ผู้ประเมินบทความสามารถเสนอแนะผลงานวิจัยที่สำคัญ ๆ และสอดคล้องกับบทความที่กำลังประเมิน แต่ผู้นิพนธ์ไม่ได้เข้าถึงเข้าไปในการประเมินบทความได้ นอกจากนี้ หากมีส่วนใดของบทความที่มีความเหมือนหรือความซ้ำซ้อนกับผลงานชิ้นอื่น ๆ โดยมีหลักฐานชัดเจน ผู้ประเมินบทความต้องแจ้งให้บรรณาธิการวารสารทราบ และปฏิเสธการตีพิมพ์บทความนั้น ๆ



**Institute of Research and Development
Rajamangala University
of Technology Tawan-ok**



วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
Rajamangala University of Technology Tawan-ok Social Science Journal
ปีที่ 10 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2564 Vol.10 No.1 January - June 2021

ISSN 2286-6922

วารสารสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก



วัตถุประสงค์เพื่อ

1. เป็นสื่อ รวบรวม เผยแพร่ผลงานวิจัยด้าน มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยครอบคลุม 7 ศาสตร์ ได้แก่ 1. พาณิชยศาสตร์ (บริหารธุรกิจ, ท่องเที่ยวและบริการ) 2. ศิลปศาสตร์ (ประวัติศาสตร์, จิตวิทยา, ภาษาและวัฒนธรรม) 3. ศึกษาศาสตร์ 4. นิเทศศาสตร์ 5. เศรษฐศาสตร์ 6. นิติศาสตร์ 7. รัฐศาสตร์ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้มีการนำผลงานวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์
2. เป็นการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพผลงานของงานวิจัยสู่ระดับมาตรฐานสากล
3. เสริมสร้างให้เกิดผลงานวิจัยใหม่ ๆ ทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทย

ผู้จัดพิมพ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

กำหนดการเผยแพร่

ตีพิมพ์ 2 ฉบับต่อปี มกราคม - มิถุนายน และ กรกฎาคม - ธันวาคม และเผยแพร่ในเว็บไซต์ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

การเผยแพร่

มอบให้หน่วยงาน/บุคคลที่สนใจ และเผยแพร่ในเว็บไซต์ ThaiJO

สำนักงาน

สำนักงานวารสารสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

อาคารสำนักงานอธิการบดี ชั้น 5 สถาบันวิจัยและพัฒนา

เลขที่ 43 ม.6 ต.บางพระ อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี 20110

โทร. 0-3835-8142 โทรสาร 0-3835-8142



ชลกิจการพิมพ์ (Chonlakit Printing)

47 ถ.ศรีราชานคร 1 ต.ศรีราชา อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี 20110

โทร. 038-324711 E-mail : chonlakit555@hotmail.com

วารสารสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก (RMUTTO SOCIAL SCIENCE JOURNAL)

ปีที่ 10 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2564

Vol. 10 No. 1 January - June 2021



ISSN 2286-6922

เจ้าของ

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

บรรณาธิการ

ผศ.ดร.คมเดือน โพธิ์สุวรรณ

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

อ.ดนุชาวัฒน์ สุวรรณศิลป์

ที่ปรึกษา

รศ.ดร.ฤกษ์ชัย พุประทีปศิริ

ศ.ดร.สุมาลี สังข์ศรี

ศ.ดร.ชัยยงค์ พรหมวงศ์

รศ.ดร.นวลละออ แสงสุข

รศ.ดร.ณกร อินทรผดุง

รศ.ดร.ดุสิต เวชกิจ

รศ.ดร.จำเริญ ชูช่วยสุวรรณ

รศ.ดร.วิกร ตันทงขุโธ

ดร.จตุพร อรุณกมลศรี

กองบรรณาธิการ

ศ.ดร.สิน พันธุ์พินิจ

ศ.ดร.สุมาลี สังข์ศรี

ศ.ดร.ชัยยงค์ พรหมวงศ์

ศ.กิตติคุณ สุมน อมรวิวัฒน์

ศ.ดร.วีระ อินพันทัง

รศ.ดร.วิกร ตันทงขุโธ

รศ.ดร.สุพจน์ บุญวิเศษ

รศ.ดร.จำเริญ ชูช่วยสุวรรณ

รศ.ดร.วรพจน์ ศรีวงศ์กุล

รศ.พ.ต.อ.ดร.พงษ์พิชญ์ รักดีณรงค์

ม.สุโขทัยธรรมมาธิราช

ม.กรุงเทพธนบุรี

สำนักงาน

ราชบัณฑิตยสภา

ม.ศิลปากร

ม.เกษตรศาสตร์

ม.บูรพา

มทร.ศรีวิชัย

มจพ.

โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

ผลงานวิจัยและบทความในวารสารสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เป็นแนวคิด
ของผู้เขียน ไม่ใช่ความคิดเห็นและความรับผิดชอบ
ของคณะผู้จัดทำ บรรณาธิการ กองบรรณาธิการ
ไม่สงวนสิทธิ์การคัดลอก แต่ควรระบุแหล่งอ้างอิงจาก
วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ตะวันออก

วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ฉบับที่ 1 ปี พ.ศ. 2564 เป็นฉบับที่วารสารก้าวขึ้นสู่ปีที่ 10 หรือครบรอบ 1 ทศวรรษของการตีพิมพ์บทความวิจัยด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จึงกล่าวได้พร้อมกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ที่ได้พัฒนาไปสู่ความเป็นสากลผลิตบัณฑิต มหาบัณฑิต และดุษฎีบัณฑิต ที่ตอบสนองความต้องการด้านบุคลากรของประเทศและโดยเฉพาะในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก วารสารได้พัฒนาและเป็นแหล่งข้อมูลทางวิชาการให้กับชุมชนประเทศ และระดับสากลควบคู่กันไป

สำหรับฉบับนี้ ประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ ด้านธุรกิจและอุตสาหกรรมที่มีระบบดิจิทัลเป็นแกนหลัก ดำเนินการภายใต้กระแสการระบาดของโรค เรื่อง ผลกระทบของการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ต่อธุรกิจ E-commerce กรณีศึกษาของบริษัทขนาดใหญ่ของโลก 4 บริษัท เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูงเชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ เรื่อง การท่องเที่ยวผู้สูงอายุ: การสำรวจข้อจำกัดทางการท่องเที่ยว กิจกรรมนันทนาการ และความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยว และเรื่อง การประยุกต์ใช้เครื่องมือคุณภาพทั้ง 7 และการวิเคราะห์ SWOT เพื่อกำหนดกลยุทธ์การตลาด: กรณีศึกษา ร้านค้าวัสดุก่อสร้าง

นอกจากในวงการธุรกิจแล้ว เทคโนโลยียังมีอิทธิพลต่อห้องเรียนด้วย เห็นได้จากการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของเทคโนโลยี Digital Gate ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเข้าเรียนของนักเรียนโรงเรียนวรนารีเฉลิม จังหวัดสงขลา นอกจากนี้ มีงานวิจัยด้านการสอนอีกเรื่องหนึ่ง ได้แก่เรื่อง การเรียนการสอนโดยผู้เรียนใช้โครงงานเป็นฐาน ร่วมกับการใช้ทฤษฎี การสร้างความรู้ด้วยตนเอง (Constructivism) และการเสริมต่อการเรียนรู้ (Scaffolding) จากห้องเรียน ความสัมพันธ์ของผู้คน วัฒนธรรม และชุมชนยังคงเป็นประเด็นในการวิจัย เห็นได้จากบทความวิจัยภาษาอังกฤษเรื่อง Intimate Friendship in The Secret Garden รวมถึงบทความวิจัยภาษาไทย เรื่อง ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุททอง เรื่อง การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการสร้างบรรยากาศขององค์กร กรณีศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เรื่อง ทักษะการออมและรูปแบบการออม ของข้าราชการครูกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 9 เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด เรื่องบทบาทขององค์กรสาธารณประโยชน์ในการดำเนินคดี ที่เกี่ยวกับการล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์ และเรื่อง การศึกษาคุณค่าการดำรงอยู่ เพื่อการอนุรักษ์และถ่ายทอดศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็ก



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คมเดือน โพธิ์สุวรรณ
บรรณาธิการ

สารบัญ

หน้า

Intimate Friendship in <i>The Secret Garden</i>	1
<i>Nattapat Pattana</i>	
การศึกษาคุณค่าการดำรงอยู่ เพื่อการอนุรักษ์ และถ่ายทอดศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็ก.....	12
<i>กนกรัตน์ มุขเตียร</i>	
ทักษะการออมและรูปแบบการออมของข้าราชการครูกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 9	22
<i>กมลวิทย์ มีถาวร และ สวรรยา ธรรมอภิพล</i>	
อิทธิพลของเทคโนโลยี Digital Gate ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเข้าเรียนของนักเรียนโรงเรียนวรนาธิเฉลิม จังหวัดสงขลา.....	31
<i>คเชน อุทุมพร เจนขวัญ พุ่มพงษ์ อีระพัฒน์ ชูเกลี้ยง ศศิธร พรหมสุวรรณ วิศรุตฯ ทองแถมแก้ว และ ชนกนาถ พูลสวัสดิ์</i>	
ผลกระทบของการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ต่อธุรกิจ E-commerce กรณีศึกษาของบริษัทขนาดใหญ่ของโลก 4 บริษัท.....	40
<i>เปชนางค์ ยอดมณี</i>	
ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด.....	49
<i>พัชรีย์ ชยากรโคภิต</i>	
การเรียนการสอนโดยผู้เรียนใช้โครงงานเป็นฐานร่วมกับการใช้ทฤษฎีการสร้างความรู้ด้วยตนเอง และการเสริมต่อการเรียนรู้	57
<i>พิเชษฐ ศรีบุญยงค์</i>	
การประยุกต์ใช้เครื่องมือคุณภาพทั้ง 7 และการวิเคราะห์ SWOT เพื่อกำหนดกลยุทธ์การตลาด: กรณีศึกษา ร้านค้าวัสดุก่อสร้าง	66
<i>มงคล กิตติญาณขจร</i>	
ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุทอง	76
<i>ลัดดาวัลย์ สำราญ ไสริยา สุภาพล และ นิมิตรต์ สุขใจ</i>	
บทบาทขององค์กรสาธารณประโยชน์ในการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์.....	86
<i>ลัลลาลิลา เปี่ยมคล้าย และศุภชัย ศุภลักษณ์นารี</i>	

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการสร้างบรรยากาศขององค์การ กรณีศึกษาคณะมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก97
 วีรวรรณ ธาณี สุพรรณณี รัตนานนท์ วรพล แจ่มสวัสดิ์ มนต์รี อารีย์ และ เสกสรร สวัสดิ์รักษา

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน
ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูงเชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ.....107
 สมพงษ์ อัครวิธิปัติ พิมพ์ชนก ฐะธรรม วรรณภา วิชาสอน ทิพยาภรณ์ ไตรยพันธ์
 มนชรีดา ทองเกิด และ ทรงพล อานุกาพ

การท่องเที่ยวผู้สูงอายุ: การสำรวจข้อจำกัดทางการท่องเที่ยว กิจกรรมนันทนาการ
และความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยว.....119
 สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน ครินทร์ ฐานันดรสุข และ สานนิตย์ เจริญบุญประเสริฐ

Intimate Friendship in *The Secret Garden*

Nattapat Pattana

Burapha University

nattapat@go.buu.ac.th 089-9327789

Received 03/03/2564

Revised 02/04/2564

Accepted 15/04/2564

Abstract

The objectives of this qualitative study were to examine the friendship between two children characters namely Mary Lennox and Colin Craven, and to explore the variables of intimate friendship shown by the two main children characters in *The Secret Garden*. The concept of intimate friendship especially in intimate friendship variables introduced by Sharabany (1974) were relied on as the framework of the analysis. Those eight variables included frankness and spontaneity, knowing and sensitivity, attachment, exclusiveness and privacy, giving and helping, taking and imposing, common activities, and trust and loyalty. The results showed that the intimate friendship between the two studied characters was very close and this interpersonal relationship transforms both children into a desirable way. Moreover, all of the intimacy variables in the framework could be found from the narrative of their actions and conversational dialogues. Of the eight variables, three variables showing high degree of intimate friendship were common activities, attachment, exclusiveness and privacy. It was also found that there were some factors boosting this interpersonal relationship. Those factors included parenting style, their age, and their needs. This study confirms the importance of friendship and roles of parents in developing children's mental strength and desirable behaviors.

Keywords: Intimate Friendship, *The Secret Garden*, Frances Hodgson Burnett

1. Introduction

Human beings are social animals. Throughout one's life, he has to interact with people in the society he/she is living in, and this is what so called interpersonal relationship. According to Sullivan (1953 cited in Bagwell and Schmidt, 2011), interpersonal relationship can be developed in several stages of life from infancy, childhood, juvenile era, preadolescence, early adolescence, late adolescence, and adulthood. Moreover, in these different stages, the influential person(s) having impacts on interpersonal relationship on an individual is(are) also varied. For example, during infancy, interpersonal relationship is established only between mother or anyone who gives care and the infant. When the infant grows older and reaches childhood, child-parent relationship is developed. In juvenile era, the relationship is between a child and his/her playmates. Then, in preadolescence, interpersonal relationship between an individual and one friend is established, and in early adolescence period, the relationship is not limited to that between an individual and a single friend but an individual with several friends. In late adolescence, the last stage, specified by Sullivan, the most important interpersonal relationship is in a form of lovers. From the stages above, the relationship which is established outside the family and expands to almost the last stage is friendship

in which an individual learns intimacy with others. According to William K. Rawlins (2009), who is a scholar in the field of interpersonal relationship, stated that among various forms of relationship, friendship has some specific characteristics making it different from other forms of interpersonal relationship.

Of several theories and concepts about intimacy and friendship out there, one which identifies variables of intimacy thoroughly and appropriately to use for analyzing friendship is the concept of intimate friendship proposed by Ruth Sharabany (1974). Although it was introduced almost a half of century, the eight variables he proposed in his intimate friendship scale (IFS) at that time including attachment, common activities, exclusiveness and privacy, frankness and spontaneity, giving and helping, knowing and sensitivity, taking and imposing, and trust and loyalty are still valid and effective to evaluate intimacy in the aspect of friendship apparently and his IFS has been employed as an instrument to assess the degree of intimacy in friendship in a great number of research works approved by universities in many parts of the world such as Grime (2005), Allgood (2008), and Snir et al. (2020), to name a few. This can prove the effectiveness and popularity of his intimate friendship concept. Therefore, those variables are also relied on to examine intimate friendship in this study which is done to a classic literary work named *The Secret Garden* by an American author Frances Hodgson Burnett.

Frances Hodgson Burnett was born in England in 1849. She was considered a writer of Victorian period when the gap of rights between men and women was very big (Steinbach, 2019). Some scholars considered her a feminist writer because some protagonists or the main characters of her novels are female, and those characters take dominant roles in the stories (Bressler, 2003). Her popular novels include *Little Lord Fauntleroy*, *The Little Princess*, and *The Secret Garden*, and in *The Secret Garden*, feminist idea is presented outstandingly. Apart from feminist idea, the plot of the story goes around the relationship between peers.

The Secret Garden is categorized a children's literature for children published in 1911 (having previously been serialized in *The American Magazine*). This pastoral story centers on a 10-year-old English girl named Mary Lennox, an orphan, who is sent to live with her rich uncle in Yorkshire. At the beginning of the story, she is selfish and disagreeable but she becomes a kind and caring girl. At her uncle huge mansion, because of her curiosity, she accidentally meets the garden which is kept secret by her uncle, and her cousin, Colin who immerses himself in a thought that he is sick and about to die soon. He thinks that his father does not love him, but it is not true. In fact, Mr. Craven loves Colin but seeing Colin reminds him of her wife who dies at the time Colin is born. After Mary spends time understanding Colin, she becomes his inspiration to become a better boy. This intimacy reinforces both of the children to be mentally strong and to learn to love others. *The Secret Garden* has been adapted for screen, television, and stage performances, and because of its heart-healing theme, it is considered a classic children's literature which is worth reading and studying.

As the focus of this study is the intimate friendship which is a kind of interpersonal relationship, to make the pathway of this study clearer and to specify the points to be studied, two research questions were established: 1) to what extent can the intimate friendship concept explain

the relationship of the two children characters?; and 2) what are variables of intimate friendship concept found the most? To respond the questions, the objectives were therefore 1) to examine the intimate friendship between Mary Lennox and Colin Craven in *The Secret Garden* by making use of the concept of intimate friendship introduced by Sharabany (1974), and 2) to explore the variables of intimacy shown by the two main children characters in *The Secret Garden*. To conduct this research, the six steps of thematic analysis introduced by Braun and Clarke (2006) are relied upon. The findings of this study were presented in descriptive form. The stimuli of this study were from firstly the conversational dialogues between the two studied characters and of the two characters with other characters and secondly the narratives of thoughts, feelings, and emotions of the two characters. Only those displaying intimacy between them were used to be the data for the analysis.

Even this study is conducted to a literary work which is imaginative and unreal, the findings of this study could be an illustration of friendship. Some may be unsure about the compatibility of artificial world with that of the reality, it at least shows some points of this relationship which people can understand someone who prefers socializing with others. Again, some people may argue that family is the most important society in one's life on which it should rather be paid attention. It may be true if the kinship among the family members is ideally perfect. However, it is not the only society we, human beings, are living in. If it is so, why have several psychologists and educators been paying attention to this interpersonal relationship as a key factor for individuals to live their lives happily? Why are many people in reality still looking for friends in the cyber world? This is because they need someone else outside their families to learn another form of interpersonal relationship. Consequently, the findings of this study can provide a point of view toward interpersonal relationship from the novelist which highlights the value of literature as a media to reflect the world even it is artificial or secondary.

2. Review of literature

Friendship

Newcomb and Bagwell (1995) stated that friendship is a kind of relationship which is different from other kinds. From exploring previous academic works investigating psychological perspective of friendship, it was found that Harry Stack Sullivan (1953 cited in Martorell, Papalia & Feldman, 2014) was the very first American psychiatrist who paid attention to different forms of interpersonal relationship. He introduced a theory of psychiatry which is now known as interpersonal theory to explain those relationships. His theory has been mentioned upon the present time, but it is more or less focusing on the relationships people have at different age ranges. In his theory, differently complexity of people's interpersonal relationship is developed in various stages as shown in Table 1.

Table 1 Summary of development stages proposed by Sullivan (1953)

Stage	Age (years)	Significant others	Process	Subject matters learned
Infancy	0 to 2	Mother or care giver	Tenderness	Good or bad mother; good or bad me
Childhood	2 to 6	Parenting agents	Security through imaginary playmates	Language
Juvenile	6 to 8 ½	Playmates of equal status	Starting to have peers around	Competition, compromise, cooperation
Preadolescence	8 ½ to 13	Single chum	Intimate relationship	Affection and respect from friends
Early adolescence	13 to 15	Several friend of the same and different sexes	Intimacy and lust toward others	Balance of lust, intimacy and security
Late adolescence and adulthood	15 and over	Lover	Combination between intimacy and lust	Discovery of self and the outside world

From Sullivan's theory of interpersonal relationship, individuals are orientated to include others outside their kinship into their lives. Coincidentally, the focused children characters in *The Secret Garden* in this study, Mary and Colin both were created to be 10-year-old children are in this juvenile period (the age range is between 8 ½ to 13 years old) in which friendship is developed. Therefore, intimate friendship is the focus in the stage of life and also of this study.

Intimate friendship variables

Although friendship which is a kind of interpersonal relationship based on Sullivan's theory is emphasized as a part of relationship development, the elements of friendship in his theory are general but need in-depth psychological knowledge to evaluate. Those elements are the degree of closeness self-disclosure, reciprocity, similarity, and collaboration which is depended on how sensitive friends share with each other. There are some other scholars having been touching upon friendship such as Erikson and Rawlins (Bagwell & Smidt, 2011; Crowley, 2014) but one who has paid attention to examining friendship and its variables is Ruth Sharabany (1974). He developed a questionnaire called intimate friendship scale (IFS) consisted of eight variables to investigate the degree of intimacy among children. Those variables are 1) frankness and spontaneity, 2) knowing and sensitivity, 3) attachment, 4) exclusiveness and privacy, 5) giving and helping, 6) taking and imposing, 7) common activities, and 8) trust and loyalty (shown in Table 2). His IFS has been used by a several studies examining the degree of intimacy in young children (Grime, 2005; Allgood, 2008; Snir et al. 2020). Therefore, variables on intimate friendship were relied on in this study.

Table 2 Sharabany's intimate friendship variables (1974)

Variables	Explanations
1. Frankness and spontaneity	The state of openness (sincerely criticizing and showing emotions, feelings, and plans) of the people involved in the relationship shown to each other
2. Knowing and sensitivity	The familiarization (knowing facts, tastes, preferences, needs, emotions, and empathy) of the people involved in the relationship
3. Attachment	The disturbing feeling and discomfort when a party involved in the relationship is absent
4. Exclusiveness and privacy	The feeling of wanting to be together and exclude others
5. Giving and helping	Support (instrumental and material) the people in the relationship give to each other
6. Taking and imposing	The acceptance of solicited and unsolicited help and advice and feeling free to ask for help and advice from each other
7. Common activities	The feeling of enjoyment toward activities that the people involved in the relationship do together
8. Trust and loyalty	The confidence that the people involved in the relationship have in each other that he/she will not betray him/her, will keep his/her secret and promises, and will do the best for his/her interest when he/she is not around

3. Research method

Results

Based on eight variables of intimate friendship, the results are presented in relation to each variable as follows.

1. Frankness and spontaneity

There are a lot of situations in the story showing the variable of frankness and spontaneity between Mary and Colin. The first evidence is from the action and dialogue between Colin and Mary when Colin allows Mary to open the curtain which covers a picture of his mother which he has never allowed anyone to do so, and he releases his sorrow to Mary (Burnett, 1993, p. 105). Then, after Colin and Mary have had a dispute one afternoon, at the middle of the night Colin screams and it makes every awake. Mary knows that Colin just wants to make people busy, she rushes to his room and aggressively talks to him that "You stop! I hate you! Everybody hates you! I wish everybody would run out of the house and let you scream yourself to death! You will scream yourself to death in a minute, and I wish you would! If you scream another scream, I will scream too and I can scream louder than you can, and I'll frighten you, I'll frighten you!" (Burnett, 1993, pp. 134-135). This shows Mary's honest feeling that she does not want Colin to do undesirable actions that neither he like it.

2. Knowing and sensitivity

Some examples showing this variable are firstly the narrative of Mary's thought about Colin that "Somehow she was sorry for him and did not want him to like awake, so she leaned against the bed and began to stroke and pat his hand and sing a very low little chanting song in Hindustani" after Mary has talked to Colin and learned that he is so lonely and his loneliness causes him ill (Burnett,

1993, p. 106). This shows Mary's empathy for Colin and her understanding that Colin needs someone to share his grief. Secondly, after Mary knows that Colin has a hysterical hidden fear which causes him ill, Mary feels sorry for him when he has told her. Mary talks to herself "He always began to think about it when he was cross or tired, and he has been cross today. Perhaps—perhaps he has been thinking about it all the afternoon" (Burnett, 1993, p. 133). This situation shows that Mary understands Colin's emotion and feeling.

3. Attachment

Some evidences indicating Mary and Colin attachment are firstly from the dialogue after a long chat, Mary realizes that Colin is sleepy and she is about to leave; she says "I have been here a long time. Shall I go away now? Your eyes look sleepy." But, Colin replies "I wish I could go to sleep before you leave me." (Burnett, 1993, p. 106). Secondly, after Mary and Colin become familiar, Colin waits for Mary to visit him in the morning but Mary visits him a bit late. When Mary enters into his room, Colin frowns and says to Mary that "Come in. I've been thinking about you all the morning." Mary replies "I've been thinking about you, too." (Burnett, 1993, pp. 110-111). Thirdly, one morning Mary is too busy doing gardening with Dickon and returns home to visit Colin late, Martha explains to Mary that Colin is upset and feels disturbing. When Mary enters into the rooms, Colin frowns, condescends to look at her and says "I won't let that boy (Dickon) come here if you go and stay with him instead of coming to talk to me." (Burnett, 1993, p. 129). From the above evidences, it can be seen that Colin attaches to Mary very much. This is due to his loneliness and lack of chum to share his feelings and emotions. When Mary comes into his life, he thinks that she is the only friend he has and, together with his childish possessive thought, he does not want to share her with others.

4. Exclusiveness and privacy

This variable is found throughout the story but an obvious example is the one at the very beginning of their friendship. When Colin lies sick in his bed not liking to go out nor seeing others, Colin wants to spend most of his time with Mary can be seen from the narratives describing the situation that Mary knows that Colin likes listening to things of the world out there and she, herself, loves telling him new things she learns from others. So, the children spend time enjoying themselves and forget about the time (Burnett, 1993, p. 115). The rest of the story also reflects this variable but not very outstandingly; however, the readers can feel it when reading the whole story.

5. Giving and helping

There are two outstanding evidences showing this variable of intimate friendship between Colin and Mary. First, when Mary wants Colin to stop locking himself in his room and go outdoor but Colin keeps crying that he cannot go out because he is too ill to do so and saying that he is about to die soon, Mary encourages him that "You can't (see anything) if you stay in a room. ... How do you know (that you are going to die)?" And, "Don't let us talk about dying; I don't like it. Let talk about living" (Burnett, 1993, pp. 113-114). And, second is the time after Mary sees that Colin is getting better but his actions to others are quite rude because he has no one to teach him, she thinks that she needs to tell him his rude actions. This can be seen from the conversational dialogue between Colin and Mary that "I was thinking just then that it must have been very horrid to have had to be polite

for ten years to a boy who was always rude. I would never have done it. ...If you had been his own boy and he had been a slapping sort of man, he would have slapped you. (But) Nobody ever dared to do anything you didn't like – because you were going to die and things like that. You were such a poor thing. ... You are queer, very queer. But you needn't be cross because so am I queer. But I am not as queer as I was before I began to like people and before I found the garden.” After listening to Mary, Colin agrees and says “I shall stop being queer ...” (Burnett, 1993, pp. 175). These two evidences clearly show that Mary offers help to Colin with a hope that he will become a boy who is loved by everyone not just to be respected because he is the master of the mansion.

6. Taking and imposing

An example showing taking and imposing variable is when Colin feels stronger and wants to show everyone that he is not a cripple, he calls all servants to meet him. When he is unsure what to do or what to say, he asks Mary and Mary is willingly to instruct him. This evidence can be seen from Colin's action asking Mary the Indian custom to let the servant leave him “Mary, what is that thing you say in India when you have finished talking and want people to go?” And, Mary says “You say, ‘You have my permission to go” (Burnett, 1993, p. 156). This reveals that Colin is happy to receive Mary's advice. Again, as mentioned in the analysis of giving and helping variable, after Mary sees that Colin is getting better but his actions to others are quite rude because he has no one to teach him, she thinks that she needs to tell him his rude actions. This can be seen from the conversational dialogue between Colin and Mary that “I was thinking just then that it must have been very horrid to have had to be polite for ten years to a boy who was always rude. I would never have done it. ...If you had been his own boy and he had been a slapping sort of man, he would have slapped you. (But) Nobody ever dared to do anything you didn't like – because you were going to die and things like that. You were such a poor thing. ... You are queer, very queer. But you needn't be cross because so am I queer. But I am not as queer as I was before I began to like people and before I found the garden.” After listening to Mary, Colin agrees and says “I shall stop being queer ...” (Burnett, 1993, pp. 175). This not only shows that Colin willingly to receive advice from Mary; in return, it proves that Mary also loves to provide suggestion and advice to Colin even it is unsolicited.

7. Common activities

There are two activities both Mary and Colin share in common. They are chatting and going outdoor. This variable is an outstanding one because until the end of the story Mary and Colin love being together doing gardening and sharing their feelings about this and that all the time. The children characters are described spending their time together enjoying themselves and forgetting about the time (Burnett, 1993, p. 115). Here and there, there are narratives describing the times that Mary knows that Colin likes listening to things of the world out there and she, herself, loves telling him new things she learns from others seems to be clear. In addition to playing and chatting together somewhere in the mansion, Mary and Colin also enjoy spending time together playing and doing gardening.

8. Trust and loyalty

This variable is another implicated one which the readers can understand by themselves, but a distinct incident showing trust and loyalty between Colin and Mary is that after Colin realizes that

Mary has goodwill for him, he opens his mind telling her that he has never told anyone but Mary that most of his tantrums are out of his hysterical hidden fear (Burnett, 1993, p. 132). Apart from this situation, throughout the story, both children characters show trust and loyalty to each other. They promise to be good friends and help each other. They keep their garden secret.

Discussion

From the results of this study, Mary and Colin have a very close intimate friendship. The fostering factors of their friendship may be from 3 main reasons: 1) parenting styles, 2) stage of interpersonal relationship development and 3) basic needs.

For parenting style, both Mary and Colin are born in wealthy families but their parents do not give them affection and care. They are raised by servants. The care giving servants have to spoil them because they are in the lower status which offence against their masters is not allowed. Therefore, those servants employ permissive parenting style in raising them. This is agreeing with Baumrind's (1971; 1991), and Maccoby's (2000) explanation of permissive parenting that the parents are lax, inconsistent, and undemanding. At the same time, the servants are not their relatives, so they just perform their functions without bond and love; hence, they also are considered uninvolved parents who have not emotional attachment to the children. As a result, both Mary and Colin are deficient in care and affection from parents. When they are together spending time doing activities they similarly like such as chatting, planting and playing, they understand each other. They know and are sensitive to what the other want. As it can be seen that Colin learns many things from Mary. This is agreeing with the description of knowing and sensitivity variable specified by Sharabany (1974) that the friends with intimate friendship can sense the emotions, preferences, and needs through observation and empathy they share. Again, because of the similar parenting styles they are raised, they are immature and moody; also, they perform rejecting behavior and possess low self-control. From the beginning of the story, both Mary and Colin are disagreeable and rude, and their demanding is unlimited. After they spend their time together, they learn those undesirable behaviors are not good, so they transform themselves to be nicer ones. Mary frankly criticizes Colin when he behaves aggressively. This agrees with frankness and spontaneity variable of intimate friendship of Sharabany's intimacy. Consequently, parenting style is a booster of intimate friendship between Mary and Colin. This conforms to the findings of Pattana (2020) which stated the significance of parenting as a factor affecting children's behavior. In addition, the findings of this study are in agreement with that of Rizka & Bacotang (2018) which stated that parenting style and children's social skills are correlated.

In terms of interpersonal relationship development stage, both Mary and Colin are supposedly created to be 10-year-old children who are, according to Sullivan (1974), in the stage of preadolescence (aged 8 ½ to 13 years old). At this stage, the interpersonal process individuals develop is intimate friendship, and affection is a type of emotion individuals learn. In relation to the parenting style, both Mary and Colin are raised with permissive and uninvolved parenting styles in which affection and love from parents are missing. As a result, they have to seek for someone who they can rely on, but after Mary and Colin meet up, they find someone who can fulfill this gap of relationship. Although Sullivan's stages of development (1953) specified that children can develop

intimacy with single chum or a friend of the same sex, Mary, the girl, and Colin, the boy, have no one else in the same age to play with, to chat, or to trust. Consequently, intimate friendship is developed rapidly ever they are not the same sex. These two children characters show their attachment to each other which also reflects exclusiveness and privacy. They enjoy spending their time together doing a common activity which is building their own world in the secret garden. This also enhances trust and loyalty variable between them. Because Colin's father does not want to talk about or to see and keeps it secret locking it out his sight, after finding it, apart from Dickon (another character but not studied), she tells only Colin and hopes that Colin can keep it a secret between him and her. Colin, in return, knows that Mary wants to revive the garden and wants to keep it secret, Colin does not tell anyone about the garden that he and Mary are remaking. Therefore, the friendship between the two characters covers a lot of intimate friendship variables proposed in the analysis framework, and, as proposed by Berndt (1992) that friendship plays an important role in shaping attitudes and behavior of children.

In terms of need, both Mary and Colin need someone of the same age to play with and to enhance intimacy. Because Mary and Colin are created to be 10-year-old children characters with physically weakness and deficiency of interpersonal relationship skill. According to Sullivan's stages of interpersonal development (1953), children at this age learn affection and respect from peers, but both Mary and Colin are introduced isolated from even a single friend. Mary has no friends of her age, so she lacks of socializing skill. What Mary needs are more physical activities outside of her limited space and development of interpersonal relationship. Like Mary, at the beginning of the story Colin immerses in the thought that he is going to die soon. This hypnotic thought causes him to avoid being out of his room and socializing with others. This isolation causes him aggressive, moody and physically ill. Like Mary, what Colin needs are physical activities and socializing with others who are out of his control. With neither peers nor feelings to play, both Mary and Colin are mentally and physically weak. The attributes which make Mary different from Colin are curiosity and critical thinking, and these two attributes are key factors driving the story to the heart-healing mode. Mary's curiosity leads her to find the secret garden and it brings her to meet Colin. After Mary is told by her care giver servant about the benefits of outdoor life, she wants to prove them. Once she finds that they are true, she tries to persuade Colin to be outdoor with her. This shows two intimate friendship variables (one is giving and helping and another one is taking and imposing). In the end, not only Mary and Colin are healthier both physically and mentally, but people around them are also happy especially Colin's father who has been immersing himself in grief from losing his wife for a very long time. This agrees with Berndt (1992) that friendship helps children to develop their behaviors and personality depending on the behaviors of the friends they are with.

4. Conclusion

From the analysis, it can be concluded that the intimate friendship between the two children characters, Mary and Colin, is very close. Moreover, all intimate friendship variables specified by Sharabany (1974) are found in their relationship. Of the eight variables, three variables including

1) common activities, 2) trust and loyalty, and 3) exclusiveness and privacy are found throughout the story but in an implicit way. The readers have to analyze and pay attention to the story so that they can find them. The rest variables can be found clearly from actions and conversations of the two studied characters. In addition, parenting, stage of interpersonal relationship development, and personal need are possible factors having impacts on friendship of the two children characters in *The Secret Garden*.

5. References

- Allgood, S. F. 2008. The intimate friendship scale: factors and association with drinking patterns among college aged friends. Master Thesis, Psychology, Faculty of Graduate School, The University of North Carolina Wilmington.
- Baumrind, D. 1971. Current patterns of parental authority. *Developmental Psychology Monograph*, 4, 1-103.
- Baumrind, D. 1991. The influence of parenting style on adolescence competence an substance use. *Journal of Adolescence*, 23(2), 205-222. Doi:10.1003/jado.2000.0308.
- Bagwell., C L. & Schmidt, M E. (2011). *Friendships in childhood and adolescence*. New York : Guilford Press.
- Berndt, T. J. 1992. Friendship and friends' influence in adolescence. *Current Directions in Psychological Science*, 1(5), 156-159. doi:10.1111/1467-8721.ep11510326
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3, 77-101.
- Bressler, C. E. 2003. *Literary criticism: an introduction to theory and practice*. New Jersey : Upper Saddle River.
- Burnett, F. H. 1993. *The Secret Garden*. Hertfordshire : Wordsworth Editions Limited.
- Crowley, K. 2014. *Child development: A practical introduction*. London : Sage Publications Ltd.
- Grime, R. L. 2005. Social perspective-taking, intimate friendship, and the adolescent transition to mutualistic moral judgement. Doctoral Thesis, Psychology, Faculty of Graduate School, The Ohio State University. Retrieved from Cornell University.
- Maccoby, E. 2000. Parenting and Its Effects on Children: on Reading and Misreading Behavior Genetics. *Annual reviews*. 2000. 51: 1-27 <https://www.annualreviews.org/doi/pdf/10.1146/annurev.psych.51.1.1>
- Martorell, G., Papalia, D. E., & Feldman, R. D. 2014. *A child's world: Infancy through adolescence*. (13th ed.). New York : McGraw Hill Education.
- Pattana, N. 2020. A reflection of parenting styles and impacts on behaviors of children in The Joy Luck Club. *Academic Journal of Humanities and Social Sciences Burapha University*, 28(30), 44-66.
- Rawlins, W. K. 2009. *The compass of friendship : Narratives, identities, and dialogues*. Los Angeles, California : Sage Publications.

- Rizka, S. M. & Bacotang, J. B. 2018. The relationship between parenting styles and children's social skills. In proceedings of the International Conference on the Roles of Parents in Shaping Children's Characters (ICECED), 258-262. Anjong Mon Mata, Banda Aceh, Indonesia.
- Sharabany, R. 1974. Intimate friendship among kibbutz and city children and its measurement. Doctoral Thesis, Psychology, Faculty of Graduate School, Cornell University. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/299470685>
- Snir, S., Gavron, T., Maor, Y., Haim, N. & Sharabany, R. 2020. Friends' closeness and intimacy from adolescence to adulthood: art captures implicit relational representations in joint drawing: a longitudinal study. *Front. Psychol.*, 22 October 2020. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.573140>
- Steinbach, S. 2019. Victorian era. *Encyclopedia Britannica*. Retrieved March 18, 2021, from <https://www.britannica.com/event/Victorian-era>.

การศึกษาคุณค่าการดำรงอยู่ เพื่อการอนุรักษ์ และถ่ายทอดศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็ก

The study of existence values for the conservation and transfer of Thai puppet performance

กนกรัตน์ มุขเตียร์

Kanokrat Muktear

สาขาพัฒนศึกษา หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร

Department of Development Education, Faculty of Education, Silpakorn University

E-mail: ensigny@hotmail.com โทร. 083-886-3948

Received 21/12/2562

Revised 14/04/2564

Accepted 18/04/2564

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณค่า การดำรงอยู่ เพื่อการอนุรักษ์ และถ่ายทอดศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็ก 2) ศึกษากระบวนการถ่ายทอดศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็ก 3) ศึกษาแนวทางการอนุรักษ์ และถ่ายทอดศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็ก เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ใช้การศึกษาเอกสาร เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) และการสนทนากลุ่ม ผลการศึกษาพบว่า ศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กมีคุณค่าที่สำคัญแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) คุณค่าต่อตัวบุคคล คือผู้ที่สืบทอด และผู้มาชมการแสดงหุ่นละครเล็กจะได้รับการพัฒนาทางด้านสติปัญญา การพัฒนาทางด้านอารมณ์ การพัฒนาทางด้านร่างกาย และการปรับตัวให้เข้ากับสังคม 2) คุณค่าต่อการพัฒนาสังคม โดยมีการจัดให้คณะหุ่นละครเล็กสืบทอดค่านาย บ้านศิลปิน คลองบางหลวงเป็นแหล่งเรียนรู้ชุมชน และมีการสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมเข้าไปในเนื้อหาการแสดง เป็นการผสมผสานศิลปะหลาย ๆแขนงเข้าไว้ด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นนาฏศิลป์ หัตถศิลป์ คีตศิลป์ และวรรณกรรมเข้าไว้ด้วยกันอย่างลงตัว ปัจจัยที่มีผลต่อการดำรงอยู่ของศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็ก คือมีการปรับเปลี่ยนเกี่ยวกับกระบวนการถ่ายทอด เพื่อให้มีเนื้อหาการแสดงที่มีความกระชับ และน่าสนใจเพิ่มมากขึ้น ปรับเปลี่ยนรูปแบบการสอนให้มีความกระชับเพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปใช้ในการเชิดหุ่นละครเล็กได้เร็วขึ้น ได้รับความร่วมมือจากชุมชน และหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามาช่วยเหลือ สนับสนุน เพื่อให้เป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไปเพิ่มมากขึ้น

แนวทางการอนุรักษ์และถ่ายทอดศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็ก ควรมีการปลูกฝังให้เด็ก และเยาวชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ และถ่ายทอดศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็ก รวมไปถึงการนำเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็ก และหน่วยการเข้ามาช่วยเหลือสนับสนุนของหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน เพื่อให้ศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กยังคงอยู่ต่อไป

คำสำคัญ: การศึกษาคุณค่า การสืบทอดศิลปะ หุ่นละครเล็ก

Abstract

This research aimed 1) to study the existence value for art conservation and art transfer of small puppet theater performance, 2) to study the process of transferring the art of small puppet theater performance, 3) to study the guidelines conservation and conveying of the art in Puppet Theater. This is a qualitative research. The data were collected through an in-depth interview and a focus group discussion. The study indicated that there were two important values in puppetry arts. First, for the individual values, puppetry arts' successors and the viewers who watch the puppet shows

will be developed their cognitive, emotional development, physical development and social adaptability. Second, For the social development values, the Sippatham Kumnai Puppet Theater, Klong Bang Luang Artist House is organized to be a learning center in the community. Moreover, morality, ethic, and the variety of arts such as performing art, handicraft, music, and literature were incorporated into the story plot of the puppet performance perfectly.

The factor that have an effect on the existence of puppetry is the adjustment for puppetry's transfer process. In other words, the plot of the puppet shows should be more concise and interesting. Puppet practitioners will be able to exploit knowledge to puppeteer faster, and it is easy to have a chance to get a support from various organizations. It will help make the puppetry more well-known in the public.

The guidelines of puppetry's conservation and transfer should be cultivated for children and youths to have them take part in puppetry's conservation and transfer. Furthermore, problem solving related to Puppetry should be made by the support of both private and public sectors in order to have puppet arts remains existent in the next generation.

Keywords: Existence Value, Art transfer, Puppet Theater

1. บทนำ

บ้านศิลปินคลองบางหลวงเป็นชุมชนเล็ก ๆ ริมน้ำที่เหมือนแกลลอรีเล็ก ๆ ที่รวบรวมงานศิลปะจากศิลปินหลาย ๆ แขนง ส่วนการแสดงหุ่นละครเล็กนั้นเกิดขึ้นหลังจากที่บ้านศิลปินก่อตั้งขึ้นได้ 2 ปี แต่เดิมผู้ก่อตั้งหุ่นละครเล็ก คณะศิลปกรรมค่านายเคยแสดงอยู่กับโจหลุยส์ แต่เมื่อโรงละคร นาฏยศาลา หุ่นละครเล็ก (โจหลุยส์) หมดสัญญากับสวนลุมไนท์บาซาร์ จึงทำให้มีบางส่วนแยกตัวออกมา แต่ด้วยความที่มีใจรักในศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็ก และอยากที่จะสืบทอดศิลปะการแสดงชนิดนี้ให้แก่คนรุ่นหลัง เนื่องจากศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กเป็นศาสตร์ที่มีการรวบรวมและผสมผสานศิลปะหลาย ๆ แขนงเข้าด้วยกัน เช่น นาฏศิลป์ หัตถศิลป์ ประณีตศิลป์ คีตศิลป์ มัณฑนศิลป์ และวรรณกรรมเรียงร้อยเข้าด้วยกัน จนเกิดเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่มีความอ่อนช้อย งดงามไม่เหมือนใคร (จักรพันธ์ โปษยกฤต, 2529) ผู้ที่จะทำการเชิดหุ่นละครเล็กได้นั้นจะต้องมีพื้นฐานการแสดงโขนละครก่อนอย่างน้อย 6 ปี แล้วจึงต้องทำการศึกษเกี่ยวกับกลไกการเชิดหุ่นอีก 2 ปีจึงจะสามารถเชิดหุ่นละครเล็กได้

ศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กจึงเป็นเหมือนศาสตร์ที่มีความพิเศษเฉพาะด้านที่จำเป็นต้องอาศัยความชำนาญและระยะเวลาในการฝึกฝนค่อนข้างมาก จึงทำให้ขาดผู้ที่สนใจอนุรักษ์ และสืบทอดให้ศิลปะการแสดงชนิดนี้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย และอนุรักษ์ให้คงอยู่สืบต่อไป จึงมีการนำเรื่องนี้ไปปรึกษากับอาจารย์วัชร ประยูรคำ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านประติมากรรมนักปั้นผู้มีชื่อเสียงทางด้านงานประติมากรรม และภาพพิมพ์ โดยผลงานที่โดดเด่นคือ งานปั้นพระบรมรูปของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 ในอิริยาบถต่าง ๆ ตั้งแต่ทรงพระเยาว์จนถึงปัจจุบัน ท่านจึงนำเรื่องนี้มาปรึกษาอาจารย์ชุมพล อักพันชานนท์ จนได้มาแสดงที่บ้านศิลปินคลองบางหลวง เพราะอาจารย์ชุมพลเห็นคุณค่าของศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็ก และไม่อยากให้หายไปตามกาลเวลา และจัดตั้งเป็นคณะค่านายขึ้น ซึ่ง “คำ” มาจากคำว่าทองคำ ส่วน “นาย” หมายถึงศิลปินในคณะ รวมกันมีความหมายว่า “กลุ่มศิลปินที่ถ่ายทอดงานศิลปะที่ทรงคุณค่าดุจทองคำ” ซึ่งภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็นคณะหุ่นละครเล็กศิลปกรรมค่านาย เป็นคณะหุ่นละครเล็กที่ทำการแสดงด้วยหัวใจที่อยากจะทำสืบทอดศิลปวัฒนธรรมไทยที่พวกเขารัก ถึงการแสดงโดยภาพรวมอาจจะดูไม่ได้แตกต่างจากคณะหุ่นละครเล็กทั่วไป แต่สิ่งที่ทำให้แตกต่างออกไปคือการเน้นในเรื่องของสภาวะจิตซึ่งก็คือการเข้าถึงจิตใจของตนเอง ณ ขณะนั้นซึ่งเป็นการประยุกต์ใช้หลักการทางพุทธศาสนาเข้ามาใช้ในการแสดงหุ่นละครเล็ก เพื่อให้ผู้แสดงมีสมาธิและเข้าถึงหัวใจของการแสดง ในการประสานความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของผู้เชิดหุ่นและตัวหุ่นให้กลายเป็นคน ๆ เดียวกันจนสามารถ

ถ่ายทอดออกมาให้เหมือนราวกับว่าหุ่นมีชีวิตสามารถรำรำได้ด้วยตัวเอง และเอกลักษณ์ที่สำคัญอีกอย่างของคณะค่านายก็คือการที่ผู้แสดงสวมหน้ากากสีดำปิดใบหน้า และแต่งกาย เป็นกุศโลบายของอาจารย์วัชร ประยูรคำ ที่ต้องการลดทอนความเป็นมนุษย์ของผู้เซต โดยการสวมหน้ากาก และได้มีการผสมผสานงานศิลปะการปั้นหน้ากาก ที่ถอดแบบมาจากพระพักตร์ของประติมากรรมพระพุทธรูปสมัยสุโขทัยที่ทอดพระเนตรลงต่ำเพื่อให้เกิดความสงบ เพื่อดึงดูดความสนใจไปที่หุ่น นอกจากนี้ยังมีการประยุกต์ขนบธรรมเนียมการเซตหุ่นให้เป็นแบบสมัยนิยมมากขึ้น ปรับเนื้อเรื่องในการแสดงให้กระชับขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ชมในปัจจุบัน และไม่ให้อารมณ์ว่าการแสดงมีความน่าเบื่อ แต่ยังคงเอกลักษณ์ความเป็นไทยดั้งเดิมไว้ดังเดิม เพราะมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญคือ ต้องการที่จะอนุรักษ์สืบทอดศิลปะการแสดงแขนงนี้ให้ยังคงอยู่ เป็นการแสดงแบบเปิดหมวก โดยผู้ที่สนใจสามารถเข้ามาดูได้ฟรี โดยมีการตั้งกล่องรับบริจาคตามแต่ผู้ชมจะให้ เพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้ชมได้ทุกกลุ่มเพื่อให้การแสดงหุ่นละครเล็กเป็นที่รู้จักเพิ่มมากขึ้น ซึ่งรายได้หลักของคณะศิลปกรรมค่านายจะมาจากงานจ้าง นอกจากนี้ยังมีการสอนการแสดงหุ่นละครเล็กให้แก่เด็กและเยาวชนที่สนใจเพื่อเป็นการต่อยอดเมล็ดพันธุ์ที่จะมาทดแทนคนรุ่นเก่าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย โดยในเบื้องต้นจะเป็นการฝึกหัดการแสดงขึ้น เนื่องจากผู้ที่แสดงหุ่นละครเล็กนั้นจำเป็นต้องมีพื้นฐานในการแสดงขึ้นก่อน และในการฝึกการเซตหุ่นนั้นใช้ระยะเวลาค่อนข้างนาน แต่ก็มีเยาวชนบางคนเริ่มฝึกตั้งแต่เล็ก จนปัจจุบันสามารถเซตหุ่นละครเล็กได้ ซึ่งนับเป็นความภาคภูมิใจของหุ่นละครเล็กศิลปกรรมค่านาย บ้านศิลปิน คลองบางหลวง นอกจากนี้จะมีการจัดการแสดงให้ชมกันที่บ้านคลองบางหลวงแล้วนอกจากนี้ยังมีการเข้าไปเป็นครูสอนศิลปะการแสดงขึ้นให้กับโรงเรียนอีกด้วย

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาค้นคว้า การดำรงอยู่ เพื่อการอนุรักษ์ และถ่ายทอดศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กศิลปกรรมค่านาย บ้านศิลปิน คลองบางหลวง เพื่อที่อยากจะให้เป็นที่ยอมรับเพิ่มมากขึ้นเพราะคนส่วนใหญ่จะรู้จักศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กในรูปแบบของโจหลุยส์ ซึ่งเป็นคณะหุ่นละครเล็กที่ค่อนข้างจะมีชื่อเสียง และเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป จึงอยากให้คนทั่วไปได้รู้จักกับหุ่นละครเล็กศิลปกรรมค่านาย บ้านศิลปิน คลองบางหลวงเพิ่มมากขึ้นบ้าง เพราะมีความประทับใจในการแสดง และความทุ่มเทในการอนุรักษ์ และถ่ายทอดศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กให้คงอยู่ โดยได้มีการถ่ายทอดความรู้ให้แก่เด็ก และเยาวชนที่สนใจ ซึ่งทุกคนสามารถเข้ามาชมการแสดงของหุ่นละครเล็กศิลปกรรมค่านาย บ้านศิลปิน คลองบางหลวงได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เพราะผู้แสดงต้องการที่จะให้สามารถเข้าถึงคนได้ในทุกเพศ ทุกวัย และทุกระดับชั้น ด้วยหัวใจที่รักในการแสดง และต้องการให้มีการสืบทอดศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กต่อไปในอนาคต เพราะไม่อยากเห็นสิ่งที่พวกเขารักต้องสูญหายไปโดยที่ไม่มีผู้ใดสืบทอด เสี่ยงประมือ และรอยยิ้มของผู้ชมในการแสดงแต่ละครั้ง มันเป็นเรื่องกำลังใจที่ทำให้นักแสดงทุกคนเดินหน้าที่จะสานต่อ และปรับเปลี่ยนรูปแบบของการแสดงให้มีความทันสมัยเพื่อให้เป็นที่น่าสนใจ และในขณะเดียวกันก็ยังคงเอกลักษณ์ของความเป็นหุ่นละครเล็กแบบดั้งเดิมไว้อย่างสมบูรณ์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าของศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็ก
2. เพื่อศึกษาการดำรงอยู่ของศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็ก
3. เพื่อศึกษาแนวทางการอนุรักษ์ ศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็ก

คำถามการวิจัย

1. ศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กมีคุณค่าต่อการพัฒนาสังคมอย่างไร
2. มีกระบวนการถ่ายทอดอย่างไรให้คณะหุ่นละครเล็กยังคงดำรงอยู่ภายใต้สภาวะการเปลี่ยนแปลงของสังคม
3. แนวทางในการอนุรักษ์ศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กเป็นอย่างไร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงคุณค่าของศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กศิลปกรรมค่านาย บ้านศิลปิน คลองบางหลวง เพื่อการอนุรักษ์ และถ่ายทอดศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็ก

2. ทราบถึงการดำรงอยู่ของศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กศิลปกรรมค่านาย บ้านศิลปิน คลองบางหลวง
3. ได้แนวทางการอนุรักษ์ศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กศิลปกรรมค่านาย บ้านศิลปิน คลองบางหลวง

แนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดวัฒนธรรมกับการพัฒนา ประกอบด้วย ความหมายของวัฒนธรรม ประเภทของวัฒนธรรม องค์ประกอบของวัฒนธรรม ความสำคัญของวัฒนธรรม การศึกษา และการถ่ายทอดวัฒนธรรม ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม ปัจจัยที่บั่นทอนวัฒนธรรม ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษา วัฒนธรรม และการพัฒนา แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา แนวคิดเกี่ยวกับการดำรงอยู่ของวัฒนธรรม และการดำรงอยู่ของวัฒนธรรม
2. ทฤษฎีระบบคุณค่า ประกอบด้วย ความหมายของคุณวิทยา ลักษณะของการตัดสินคุณค่า ประเภทของคุณค่า การตัดสินคุณค่าของคุณวิทยา ลักษณะการตัดสินคุณค่า และการศึกษาคุณค่า (กิตติมา ปรีดีติลล, 2529)
3. ทฤษฎีการกระทำระหว่างกันด้วยสัญลักษณ์ คือการที่มนุษย์จำเป็นต้องเรียนรู้ความหมายของสัญลักษณ์ร่วมกัน เพื่อให้สามารถสื่อสารกันได้เข้าใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่น ประกอบด้วย ความหมายของภูมิปัญญาท้องถิ่น ประเภทของภูมิปัญญาท้องถิ่น และการอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น
5. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการแสดงหุ่นละครเล็ก ประกอบด้วย ประวัติความเป็นมา ลักษณะของหุ่นละครเล็ก การพากย์หุ่นละครเล็ก วงดนตรีที่ใช้ในการแสดงหุ่นละครเล็ก พิธีไหว้ครู และประวัติของหุ่นละครเล็กศิลปกรรมค่านาย
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคุณค่า การดำรงอยู่ การอนุรักษ์ และการถ่ายทอด

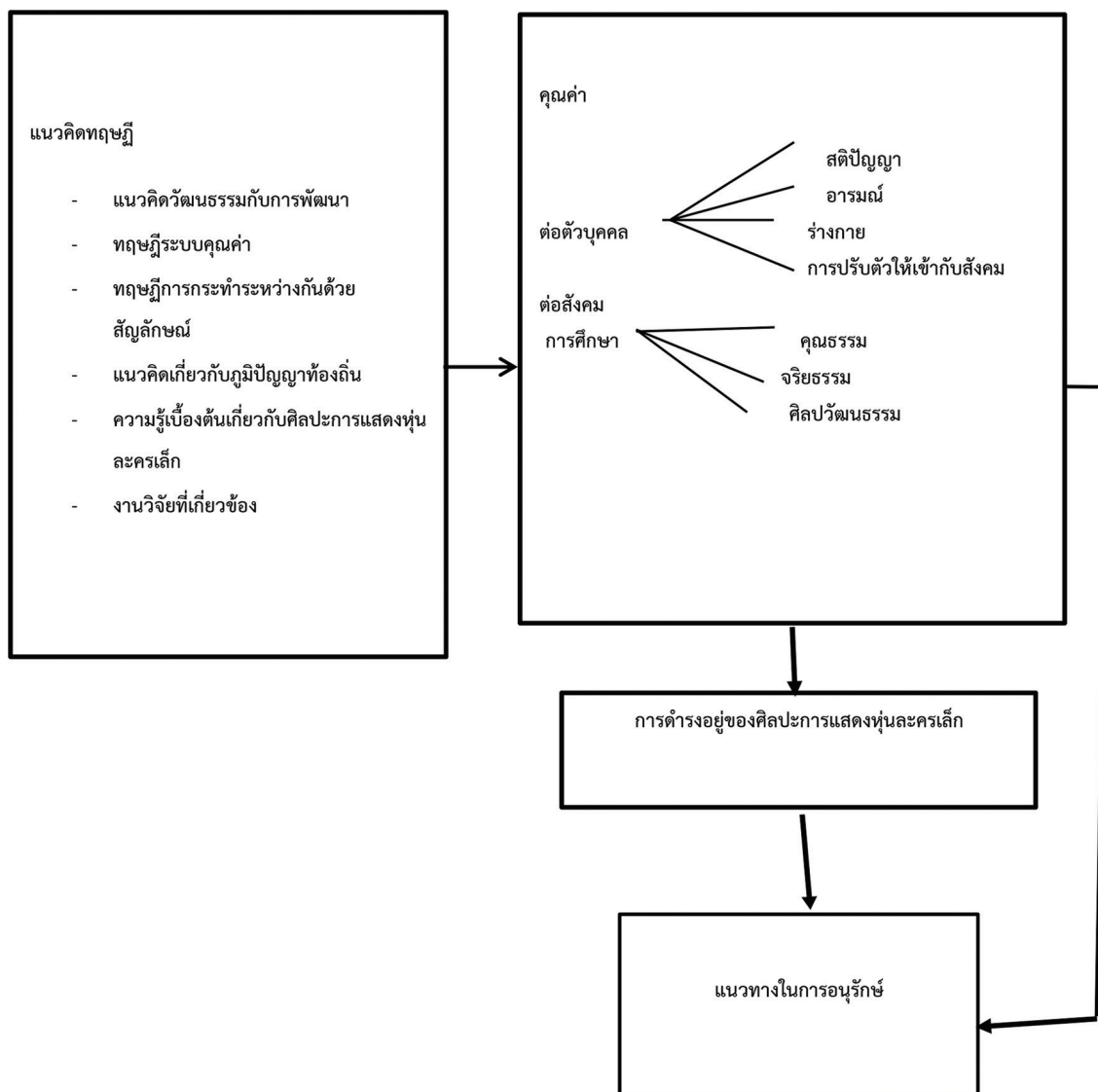
2. วิธีการศึกษา

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

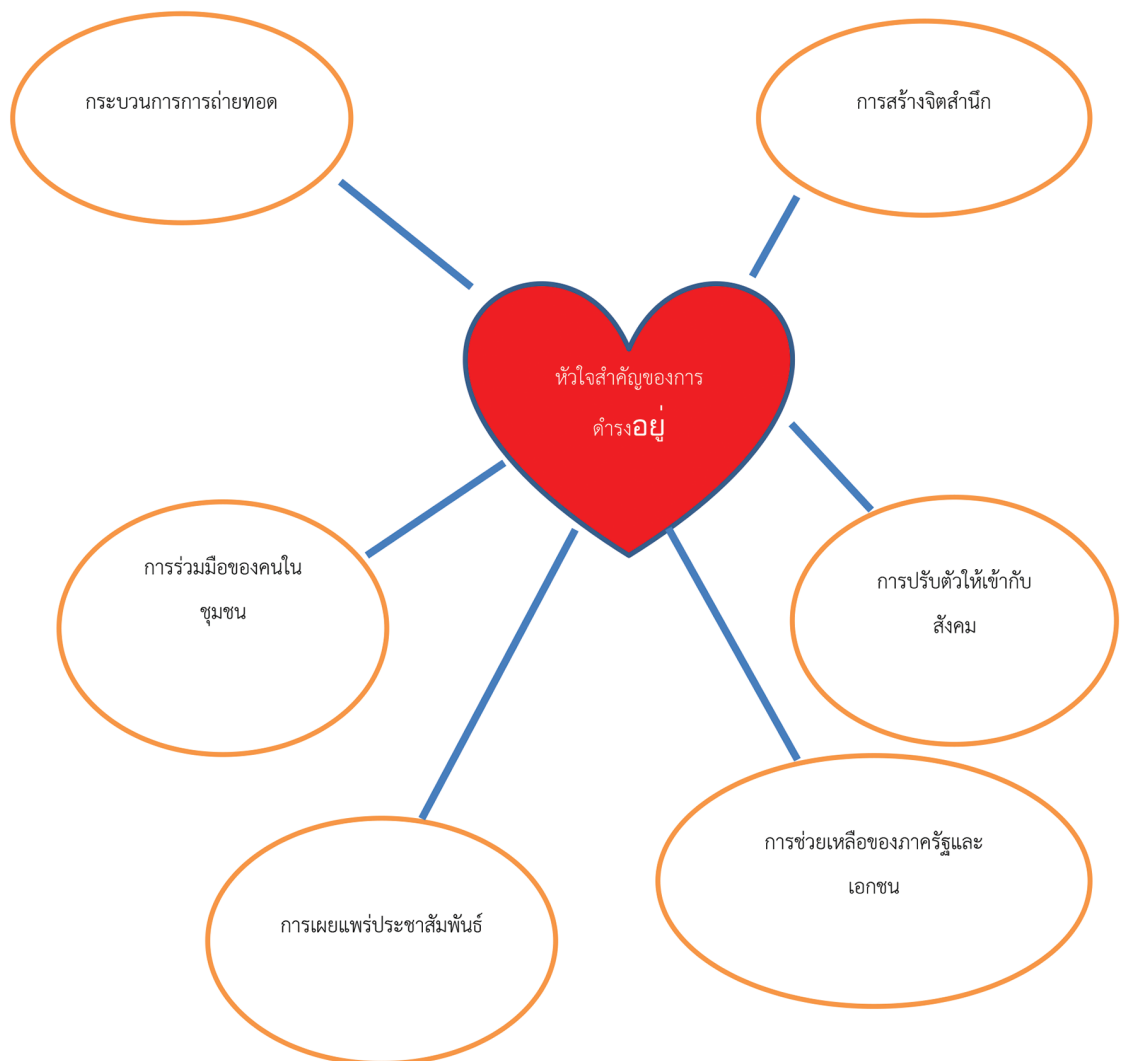
ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาคุณค่าของศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กศิลปกรรมค่านาย บ้านศิลปินคลองบางหลวง เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับหุ่นละครเล็ก ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ครูผู้สอน ผู้เชี่ยวชาญ นักแสดง และผู้ที่เข้ามาชมการแสดง

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาการดำรงอยู่ของศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็ก โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก มีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ได้แก่ ครูผู้สอน ผู้เชี่ยวชาญ นักแสดง และผู้ที่มาชมการแสดง

ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาแนวทางการอนุรักษ์ศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็ก ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และครูผู้สอน เกี่ยวกับคุณค่าของศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กที่มีผลต่อคุณค่าทางบุคคล และสังคม การดำรงอยู่ของศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กในปัจจุบัน การปรับตัวของหุ่นละครเล็ก และแนวทางการอนุรักษ์



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 2 ส่วนประกอบที่ทำให้ศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กยังดำรงอยู่

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การวิจัยในครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ การสังเกตและการสัมภาษณ์ โดยใช้การจดบันทึก กล้องถ่ายรูป และการบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล จากการศึกษาพบว่าศิลปะการแสดง หุ่นละครเล็กเป็นศาสตร์ที่รวบรวมศิลปะไว้หลายแขนง ไม่ว่าจะเป็นงานหัตถศิลป์ ซึ่งได้แก่การทำหุ่นละครเล็ก คีตศิลป์ ได้แก่ ดนตรีที่ใช้ในการแสดงหุ่นละครเล็ก นาฏศิลป์ ที่เป็นท่าทางในการรำร่าย และวรรณศิลป์ ได้แก่ เรื่องที่นำมาใช้ในการแสดง แล้วศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กยังช่วยส่งเสริมในการพัฒนาด้านบุคคล ได้แก่ 1) การพัฒนาสติปัญญา ช่วยส่งเสริมให้ผู้แสดงมีจินตนาการ มีทักษะในการคิด การแก้ปัญหา ช่วยพัฒนาทักษะ 2) การพัฒนาอารมณ์ช่วยให้เป็นคนที่มีสมาธิ มีจิตใจที่อ่อนโยน 3) การพัฒนาด้านร่างกาย ช่วยให้ผู้แสดงมีบุคลิกภาพที่ดี มีร่างกายที่แข็งแรง 4) การพัฒนาสังคม ทำให้รู้จักทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และส่งเสริมการพัฒนาทางด้านสังคม ได้แก่ 1) ด้านการศึกษา โดยได้เปิดเป็นแหล่งเรียนรู้ทางศิลปวัฒนธรรมให้กับผู้ที่สนใจ 2) ด้านคุณธรรมจริยธรรม มีการสอดแทรกเรื่องความดีความชั่วลงไปในเนื้อหาของการแสดง ให้ผู้แสดงและผู้ชมได้ซึมซับในเรื่องของการทำความดี และสอนในเรื่องของการเคารพผู้อาวุโส การสำนึกในพระคุณของครูอาจารย์ที่ให้ความความรู้ 3) ด้านศิลปวัฒนธรรม คือการช่วยอนุรักษ์ และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทยให้คงอยู่สืบต่อไปเพื่อเป็นมรดกของชาติไทยต่อไปเพราะภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพ

แวดลอมจนสามารถคงอยู่ได้ (ศรีศักร วัลลิโภดม, 2535) จึงควรปลูกฝังให้เด็กและเยาวชนรุ่นใหม่รู้จักที่จะรัก และเห็นคุณค่าของศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็ก และมีการสนับสนุนส่งเสริมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดโอกาสให้มีพื้นที่ในการแสดงหุ่นละครเล็ก จัดตั้งให้มีแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมในชุมชนเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ และถ่ายทอดศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กให้ยังคงอยู่ เพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้ที่สนใจได้เข้ามาชมการแสดง และได้เรียนรู้เกี่ยวกับการเชิดหุ่น เพื่อเป็นการส่งต่อความรู้ให้กับคนรุ่นหลัง มีการปลูกฝังให้เยาวชนรุ่นใหม่ได้ใกล้ชิด และรู้สึกว่าคุณค่าศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กเป็นสมบัติของคนที่ควรเก็บรักษา มีการให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ในการเดินทางมาชมการแสดง และความรู้อย่างอื่น ๆ เกี่ยวกับศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็ก เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้คนเข้าถึงได้มากยิ่งขึ้น มีการจัดมัคคุเทศก์น้อยโดยเลือกจากเด็กที่อยู่ในชุมชน ที่มีความรักในศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กมาช่วยในการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวที่ต้องการเข้ามาชมการแสดงหุ่นละครเล็ก มีการปรับรูปแบบการเรียนการสอนให้มีความน่าสนใจ และมีเนื้อหาที่กระชับขึ้น เพื่อไม่ให้เกิดความน่าเบื่อในการเรียน และมีการปรับรูปแบบการแสดงให้ดูน่าสนใจ และปรับให้เข้ากับสภาพสังคมในปัจจุบัน ให้ผู้มาชมการแสดงรู้สึกเข้าถึงได้ง่าย ทำให้รู้สึกว่าคุณค่าศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กเป็นส่วนหนึ่งในชีวิต และอยากที่จะช่วยกันอนุรักษ์ และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมของชาติให้คงอยู่คู่คนไทยต่อไป ในอนาคต ตรงกับแนวคิดของอุทัย บุญประเสริฐ เกี่ยวกับการศึกษาวัฒนธรรมที่กล่าวไว้ว่า การศึกษาทำหน้าที่ถ่ายทอดวัฒนธรรมสู่คนรุ่นใหม่ ช่วยพัฒนาคนให้สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรม ช่วยสนับสนุนคุณธรรมจริยธรรมในชุมชน ส่งเสริมเอกลักษณ์ของชาติ สร้างความซาบซึ้งในศิลปวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี และส่งเสริมความเป็นชาติ (อุทัย บุญประเสริฐ, 2536)

นอกจากนี้การทำให้หุ่นละครเล็กยังสามารถดำรงอยู่ได้จนถึงปัจจุบันก็คือความร่วมมือของคนในชุมชน ที่ช่วยกันดูแลรักษา และสืบทอดการแสดงหุ่นละครเล็ก ด้วยการส่งลูกหลานที่อยู่ในชุมชน มาใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ โดยการมาฝึกการแสดงโขนซึ่งเป็นพื้นฐานของท่าที่ใช้ในการเชิดหุ่นในเบื้องต้น เพื่อทำการต่อยอดการแสดงหุ่นละครเล็กสืบต่อไป จะได้ไม่ต้องไปยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติด ทำให้คนในชุมชนมีความเข้มแข็ง และได้มีการเปิดเป็นร้านเล็ก ๆ บริเวณพื้นที่การแสดงให้เป็นร้านขายของที่ระลึก และมีการเปิดร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มให้กับนักท่องเที่ยวที่มาชมการแสดง และเข้ามาชมส่วนต่าง ๆ ของบ้านศิลปินคลองบางหลวง เพื่อเป็นรายได้อีกทางนอกเหนือจากการรับการแสดงนอกสถานที่ อีกทั้งชาวบ้านในชุมชนช่วยกันรักษาสภาพแวดลอม เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่สนใจ มีคลองที่สะอาด มีสภาพแวดลอมที่ปลอดภัย สามารถนั่งเรือชมความเป็นอยู่ของชุมชนคลองบางหลวง และมีการรับนักท่องเที่ยวจากสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เช่นตลาดน้ำตลิ่งชันมาลงที่บ้านคลองบางหลวงเพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ให้ชุมชน และคณะหุ่นละครเล็กบ้านศิลปินคลองบางหลวงอีกทางหนึ่งด้วยเช่นกัน ทำให้รายได้ที่เข้ามามีความยั่งยืนมากยิ่งขึ้น จนสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้



ภาพที่ 1 ภาพร้านอาหารบริเวณบ้านศิลปินคลองบางหลวง



ภาพที่ 2 ภาพเรือนักท่องเที่ยวบริเวณบ้านศิลปินคลองบางหลวง

4. สรุปผล

1. คุณค่าของศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็ก

สรุปได้ว่าศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กมีคุณค่าที่สำคัญ 2 ด้านคือ 1) คุณค่าต่อการพัฒนาตัวเองในด้านความรู้ความสามารถ สติปัญญา อารมณ์ จิตใจ ความคิดสร้างสรรค์ การพัฒนาร่างกาย และการปรับตัวให้เข้ากับสังคม 2) คุณค่าต่อการพัฒนาสังคม เกี่ยวกับการศึกษาที่เป็นแหล่งเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมที่สำคัญของชุมชน ด้านคุณธรรมจริยธรรมที่สอดแทรกในเนื้อเรื่องที่ใช้ในการแสดง รวมถึงความงดงามของศิลปะหลายแขนงที่รวมอยู่ในศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กที่ทำให้การแสดงชนิดนี้มีคุณค่า และควรค่าที่จะเก็บรักษาสืบต่อไป

2. การดำรงอยู่ของหุ่นละครเล็ก แบ่งออกเป็น

2.1 ด้านการถ่ายทอดองค์ความรู้ในการแสดงหุ่นละครเล็ก มีการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กในทุก ๆ ด้าน โดยมีผู้สืบทอดเป็นเด็ก และเยาวชนที่สนใจในชุมชนบ้านคลองบางหลวงมาเรียนรู้เพื่อเป็นการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ โดยครูผู้สอนที่มีใจรักในการแสดงหุ่นละครเล็ก และมีความรักและเมตตาต่อศิษย์ พร้อมทั้งถ่ายทอดความรู้ที่มีส่งต่อให้กับคนรุ่นหลัง โดยใช้วิธีการสอนแบบปากต่อปาก และการแสดงให้ดู และให้ผู้เรียนลงมือทำเพื่อให้ผู้เรียนเห็นภาพ และเข้าใจเพิ่มมากขึ้น โดยไม่ได้มีการจดบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรหากแต่ ใช้การเรียนการสอนแบบระบบครอบครัวแบบพี่สอนน้อง ผู้น้อยให้ความเคารพคนที่มียุมากกว่า โดยมีความรักในศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กเป็นศูนย์รวมจิตใจ

2.2 ด้านการปรับตัวให้เข้ากับสังคม การแสดงหุ่นละครเล็กสืบทอดมาจากรุ่น บัณฑิตปิน คลองบางหลวง ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการแสดงให้มีเนื้อหาที่น่าสนใจ ดังนี้

2.2.1 ใช้ระยะเวลาในการแสดงที่สั้น กระชับ ได้ใจความ เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ชม และดูไม่น่าเบื่อ มีการสอดแทรกมุขตลกเข้าไปในเนื้อเรื่องเพื่อให้เกิดความสนุก และน่าติดตาม

2.2.2 มีการแฝงในเรื่องของคุณธรรมจริยธรรม และรูปแบบทั้งงดงามของศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กแบบดั้งเดิมไว้

2.2.3 มีการประชุมกันทุกครั้งหลังจากจบการแสดง เพื่อสรุปผลในการแสดงแต่ละครั้งว่ามีการตอบรับจากคนดูเป็นอย่างไร ควรจะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเนื้อหาในส่วนไหนเพื่อให้การแสดงยังคงความน่าสนใจเพิ่มมากขึ้น

2.2.4 ปรับเปลี่ยนรูปแบบการสอนให้มีความสั้น และกระชับ โดยการฝึกพื้นฐานการแสดง โขน ไปพร้อมกับการฝึกเชิดหุ่น เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ในการแสดงได้ เป็นการลดกระบวนการในการถ่ายทอด เพื่อให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

2.2.5 ได้รับความร่วมมือจากคนในชุมชน โดยมีการเข้ามาสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกเพื่อฟื้นฟูศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กสืบธรรมค่านาย บ้านศิลปิน คลองบางหลวง ให้เป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ

3. แนวทางการอนุรักษ์ศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็ก มีแนวทางที่ใช้ในการถ่ายทอดศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กให้กับคนรุ่นหลังในประเด็นดังต่อไปนี้

3.1 การปลูกฝังให้เด็ก และเยาวชนรุ่นใหม่เห็นถึงความสำคัญ ปลูกฝังให้คนในชุมชนมีความรัก และหวงแหนศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็ก โดยการเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของคณะหุ่นละครเล็ก เป็นการเรียนรู้เชิงประจักษ์เกิดการถ่ายทอดภูมิปัญญาจากประสบการณ์ตรง โดยการได้เห็น สัมผัส และการลงมือปฏิบัติด้วยตนเองจนเกิดเป็นความรู้ความเข้าใจ และความชำนาญในเรื่องนั้น ๆ ถือว่าเป็นภูมิปัญญาส่วนบุคคล (สุกัญญา จันทะสุน, 2538) โดยเริ่มจากการเป็นมัคคุเทศก์น้อยที่พานักท่องเที่ยวเข้าเยี่ยมชมบริเวณบ้านศิลปินคลองบางหลวง และช่วยถ่ายทอดถึงวิถีชีวิตของคนในชุมชนให้กับนักท่องเที่ยวได้รับรู้ เป็นการฝึกทักษะในด้านต่าง ๆ และให้เด็กที่มีความสนใจในการแสดงหุ่นละครเล็กได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการแสดง ได้ฝึกซ้อมกับครู และทีมงานทุกคน เด็กจะได้มีการซึมซับในทุกขั้นตอนของการแสดง การสร้างหุ่น และการฝึกซ้อม เพื่อให้เห็นถึงความทุ่มเท และความสวยงามที่คนในคณะการแสดงมีต่อหุ่นละครเล็กเมื่อเขาารู้สึกว่ามันเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตก็จะเกิดความรัก และต้องการจะรักษาไว้ให้คงอยู่ต่อไป

3.2 ความร่วมมือของหน่วยงานรัฐ และเอกชน มีการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน รวมถึงสถานศึกษาต่าง ๆ ที่เข้ามาช่วยกันพัฒนาและเผยแพร่ศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กสืบธรรมค่านาย บ้านศิลปิน คลองบางหลวง ให้เป็นที่รู้จักเพิ่มมากขึ้น และประชาสัมพันธ์ลงในสื่อโซเชียลต่าง ๆ เพื่อให้เป็นที่รู้จักเพิ่มมากขึ้น เช่นเดียวกับในประเทศเวียดนามที่มีหุ่นกระบอกน้ำที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์มากกว่าพันปี ที่แสดงถึงเอกลักษณ์ประจำชาติของเวียดนาม ที่ยังคงดำรงอยู่ได้เพราะความร่วมมือของภาครัฐ และเอกชนในการส่งเสริมสนับสนุนเกี่ยวกับการแสดงศิลปะชนิดนี้จนเป็นที่รู้จักไปทั่วโลก

3.3 จัดตั้งเป็นแหล่งเรียนรู้ชุมชน จัดตั้งให้ศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กสืบธรรมค่านาย บ้านศิลปิน คลองบางหลวง เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่สำคัญของชุมชนคลองบางหลวง และมีการเปิดการเรียนการสอนเกี่ยวกับการทำหัวโขน การเรียนรู้พื้นฐานการแสดงโขน การเจ็ดหุ่นละครเล็ก และการระบายสีหน้ากาก ให้กับคนที่สนใจได้เรียนรู้ นอกจากนี้ยังสามารถเห็นถึงวัฒนธรรมการดำเนินชีวิตของชนริมฝั่งคลอง นอกจากนี้ชุมชนบ้านคลองบางหลวงยังเป็นแหล่งรวบรวมงานศิลปะหลาย ๆแขนงเอาไว้เปรียบเหมือนแกลลอรีขนาดย่อม ให้คนที่สนใจในงานศิลปะได้พบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น นอกจากนี้จะได้ทราบถึงประวัติความเป็นมาของศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็กสืบธรรมค่านาย บ้านศิลปิน คลองบางหลวง และยังได้ทราบถึงประวัติความเป็นมาของชุมชนบ้านคลองบางหลวงแห่งนี้ผ่านทางการบอกเล่าของผู้แสดง และผ่านทางภาพวาดที่จัดแสดงอยู่บริเวณบ้านคลองบางหลวงแห่งนี้อีกด้วย เหมือนการทำให้ชุมชนน่าอยู่นักท่องเที่ยวเข้ามาเพื่อสร้างรายได้ให้กับคนในชุมชน เพื่อที่จะได้ไม่ต้องออกไปทำงานไกลบ้าน ได้อยู่พร้อมหน้ากันทั้งครอบครัว เป็นการพึ่งพาซึ่งกันและกันของคนในชุมชนกับคณะหุ่นละครเล็ก ดังคำกล่าวที่ว่าน้ำพึ่งเรือเสือพึ่งป่า ถ้าคณะหุ่นละครเล็กอยู่ได้ ชุมชนก็จะมีรายได้

3.4 การเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ ควรมีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ให้เข้าถึงคนในทุกกลุ่มมากขึ้นทั้งทางสื่อวิทยุ โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้ที่สนใจมาชมการแสดงได้ทราบถึงข่าวสารต่าง ๆ และการได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งทางภาครัฐ และเอกชนในการส่งเสริม และประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะหน่วยงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพื่อช่วยประสานงาน และให้ข้อมูลกับชาวต่างชาติ เพราะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนมากที่สนใจมาชมการแสดง และแผนที่การเดินทางเป็นภาษาอังกฤษ ผ่านทางเว็บไซต์ หรือทาง Facebook เพื่อให้เป็นที่รู้จักเพิ่มมากขึ้น

5. เอกสารอ้างอิง

กิตติมา ปรีดีติลล. 2529. **ทฤษฎีการบริหารองค์กร**. ชนะการพิมพ์ : กรุงเทพฯ.

ศีกฤทธิ ปราโมทย์ (ม.ร.ว.). 2525. **การสืบทอดมรดกวัฒนธรรมไทย**. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : กรุงเทพฯ.

งามพิศ สัตย์สงวน. 2540. **หลักมานุษยวิทยา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ : กรุงเทพฯ.

จักรพันธ์ โปษยกฤต. 2529. **หุ่นไทย**. ห้องสมุดและศูนย์เอกสารนานาชาติ : กรุงเทพฯ.

จำนง อติวัฒน์สิทธิ์. 2540. **สังคมวิทยา**. พิมพ์ครั้งที่ 12. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ : กรุงเทพฯ.

จิตรกร โพธิ์งาม. 2542. **มานุษยวิทยาเบื้องต้น**. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี :
อุบลราชธานี.

ชนิตา รัชพลเมือง. 2525. **การศึกษาเพื่อการพัฒนาประเทศ**. โอเดียนสโตร์ : กรุงเทพฯ.

พรชัย กาพันธ์. 2545. **กฎีกติการการศึกษาด้วยภูมิปัญญาไทย**. วิชาการ : กรุงเทพฯ.

พระเทพเวที (ประยุทธ์ ปยุตโต). 2537. **วัฒนธรรมกับการพัฒนา ในสู่โฉมหน้าใหม่ของวัฒนธรรมกับการพัฒนา**.
คณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ : กรุงเทพฯ.

พวงผกา ประเสริฐศิลป์. 2541. **วัฒนธรรมกับการพัฒนา**. โอเอส พรินติ้งเฮาส์ : กรุงเทพฯ.

ศรีศักร วัลลิโภดม. 2535. **การอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมและการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ท่ามกลางกระแสเปลี่ยนแปลง**.
วัฒนธรรมแห่งชาติ : กรุงเทพฯ.

อุทัย บุญประเสริฐ. 2536. **หลักการแนวคิดในการวางแผนจัดการโครงการ**. โอเดียนสโตร์ : กรุงเทพฯ.

ทักษะการออมและรูปแบบการออมของข้าราชการครูกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 9

Saving Skills And Saving Patterns Of Teacher Civilization, Generation X Group Under the Office Of Secondary Educational Service Area 9

กมลวันย์ มีถาวร และ สวรรยา ธรรมอภิพล

Kamonwan Meetavoen and Sawanya Thamma-apipon

หลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร

Master Program in Education, Department of Development Education, Silpakorn University

E-mail: kamonwan.meetavoen@gmail.com โทร. 0879835596

Received 06/02/2564

Revised 15/06/2564

Accepted 17/06/2564

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) ทักษะการออมของข้าราชการครูกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 9 ในเขตพื้นที่อำเภอกำแพงแสน 2) รูปแบบการออมของข้าราชการครูกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 9 ในเขตพื้นที่อำเภอกำแพงแสน ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการครูกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 9 ในเขตพื้นที่อำเภอกำแพงแสน จำนวน 3 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนมัธยมฐานบินกำแพงแสน โรงเรียนกำแพงแสนวิทยา และโรงเรียนศาลาติงวิทยา จำนวน 139 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 39-44 ปี อายุการทำงานระหว่าง 1-10 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-5 คน เลือกรูปแบบการออมโดยนำเงินไปฝากธนาคารในสัดส่วนที่มากที่สุด มีวัตถุประสงค์การออมเพื่อใช้หลังเกษียณ โดยเริ่มออมเงินตั้งแต่อายุ 21 - 30 ปี มีการออมเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 500-1,000 บาท มีความถี่ในการออม จำนวน 11-20 ครั้ง/ปี โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกออมกับธนาคารกรุงไทยมากที่สุด ด้านทักษะการออม ประกอบด้วย ความรู้การออม พฤติกรรมการออม และทัศนคติการออม ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ในการออม และพฤติกรรมการออมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก ส่วนทัศนคติในการออมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการศึกษาดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องและสถาบันการเงินได้นำไปใช้ในการกำหนดแนวทางพัฒนาทักษะการออมที่ดีและรูปแบบการออมที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของประชาชนทั่วไป

คำสำคัญ: ทักษะการออม รูปแบบการออม ความรู้การออม พฤติกรรมการออม ทัศนคติการออม

Abstract

The objectives of this study were 1) to investigate saving skills of Gen X government teachers under the supervision of the Secondary Education Service Area Office 9 in Kamphaeng Saen District, and 2) to study savings model of Gen X government teachers under the supervision of the Secondary Education Service Area Office 9 in Kamphaeng Saen District. A questionnaire was used as a tool to collect data. The sample was 139 Gen X government teachers at three schools under the supervision of the Secondary Education Service Area Office 9 in Kamphaeng Saen District. Three schools studied

were Mattayomthanbinkamphangsaeen School, Kamphaengsaen Wittaya School, and Salatuengkittaya School. Data collected were then analyzed using statistics, including frequency, percentage, mean and standard deviation. The results of this study indicated that most of the respondents were females, aged between 39-44 years, had years of work experience between 1-10 years, married persons, graduated with a bachelor's degree, earned an average monthly income of 15,001 - 20,000 baht, and had 3 - 5 family members. In terms of savings model, the most commonly saving type was deposit at bank. The purpose of savings was for spending after retirement. They began saving since they were 21-30 years. An average monthly saving was 500-1,000 baht. A frequency of savings was 11-20 times / year. The most popular bank for savings was Krung Thai Bank. Savings skills consisted of saving knowledge, behavior, and attitude. The results indicated that the respondents' saving knowledge and behavior was at a high level. The respondents' attitude towards savings was at the highest level. The findings would be beneficial for related government agencies and financial institutions as guidelines for improving effective saving skills and models suitable for public needs.

Keywords: Skill of saving, Pattern of saving, knowledge in saving, Behavior in saving, Saving attitude

1. บทนำ

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรเข้าสู่สังคมสูงวัยกำลังเป็นประเด็นที่หลายประเทศทั่วโลกให้ความสำคัญและนำมาซึ่งความท้าทายในหลายมิติ ทั้งการลดลงของจำนวนแรงงานที่อาจส่งผลกระทบต่อ การขยายตัวทางเศรษฐกิจ การออกแบบระบบบำนาญบำนาญ การสร้างความมั่นคงทางการเงินหลังวัยเกษียณ ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ล้วนแต่จำเป็นต้องมีมาตรการและการเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรอบด้านและทันทั่วทั้ง การที่หลายประเทศทั่วโลกต้องเผชิญกับภาวะสังคมสูงวัยโดยมีสาเหตุมาจากอัตราการเกิดต่ำลง ส่วนใหญ่พบในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้ว สะท้อนจากอัตราการเกิดอยู่ที่ 1.7 คน ต่อ ผู้หญิง 1 คน ซึ่งต่ำกว่าอัตราการเกิดเฉลี่ยของประชากรโลกที่ 2.5 คน ต่อ ผู้หญิง 1 คน เนื่องจากการพัฒนาทางเศรษฐกิจทำให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น มีความเป็นอยู่ที่ดี มีการศึกษาสูงขึ้น และให้เวลากับการทำงานมากกว่าการมีครอบครัวหรือมีลูก ซึ่งเห็นชัดเจนในประเทศญี่ปุ่น ที่จำนวนประชากรลดตัวถึงร้อยละ 0.2 ต่อปี สาเหตุจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการแพทย์ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนมีสุขภาพดีและอายุยืนขึ้น และสุดท้ายสาเหตุจากผลของยุค Baby boomer ซึ่งเป็นช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ที่มีอัตราการเกิดของประชากรสูงและกลายเป็นผู้สูงวัยในปัจจุบัน ดังนั้นเมื่อทั้ง 3 ปัจจัยเกิดขึ้นอย่างสัมพันธ์กัน โครงสร้างประชากรจึงเกิดการเปลี่ยนแปลงและส่งผลให้สัดส่วนจำนวนผู้สูงอายุต่อจำนวนประชากรวัยแรงงานเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561)

โดยประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป สูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ญี่ปุ่น 33.4% อิตาลี 29.4% เยอรมนี 28.00% โปรตุเกส 27.9% และ 핀แลนด์ 27.8% ตามลำดับ ในขณะที่ประชากรรวมทุกกลุ่มอายุของโลกกำลังเพิ่มขึ้นด้วยอัตราที่ช้าลงประชากรสูงอายุกลับเพิ่มขึ้นด้วยอัตราที่สูงมาก ในระยะเวลา 10 ปี ระหว่างปี 2550 ถึง 2560 ประชากรโลกได้เพิ่มขึ้นจาก 6,609 ล้านคนเป็น 7,550 ล้านคน เท่ากับเพิ่มขึ้นด้วยอัตราเฉลี่ยร้อยละ 1.4 ต่อปี แต่ประชากรสูงอายุกลับเพิ่มขึ้นด้วยอัตราที่สูงกว่าอัตราของประชากรรวมถึง 4 เท่าตัว ประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปได้เพิ่มขึ้นจาก 611 ล้านคนในปี 2551 เป็น 962 ล้านคนในปี 2560 เท่ากับเพิ่มขึ้นด้วยอัตราเฉลี่ยร้อยละ 5.8 ต่อปี (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2560)

สำหรับสถานการณ์ผู้สูงอายุของประเทศไทยนั้น ได้ก้าวเข้าสู่ “สังคมสูงวัย” (Aged Society) ตั้งแต่ พ.ศ. 2548 โดยมีสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป สูงถึงร้อยละ 10 และการคาดการณ์ประชากรของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ในปี 2564 ประเทศไทยจะเข้าสู่ “สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์” (Complete

aged society) เมื่อประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด และในปี 2574 ประเทศไทยจะเข้าสู่ “สังคมสูงวัยระดับสุดยอด” (Super aged society) เมื่อประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 28 ของประชากรทั้งหมด และเมื่อเปรียบเทียบสัดส่วนผู้สูงอายุประเทศไทยกับประเทศในอาเซียน พบว่า ประเทศไทยมีสัดส่วนผู้สูงอายุสูงสุด ขณะที่แรงงานไทยมีแนวโน้มลดลงเร็วกว่าประเทศอื่น ๆ ประกอบกับผู้สูงอายุของไทยที่ “การศึกษาสูง” มีเพียงร้อยละ 12 ซึ่งถือว่าน้อยกว่าประเทศอื่นค่อนข้างมาก อีกทั้งระดับรายได้ต่อหัวของไทยยังต่ำกว่าประเทศอื่นที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแล้ว ทำให้แรงงานไทยมีแนวโน้ม “แก่ก่อนรวย” สูงและต้องพึ่งพาภาครัฐและครอบครัวมากขึ้น จึงทำให้เกิดคำถามว่า “ประเทศไทยพร้อมรับมือกับความท้าทายนี้มากน้อยเพียงใด” ผลจากการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมสูงวัยของไทยจึงอาจเกิดขึ้นรวดเร็วและรุนแรงกว่าในหลายประเทศ

ทั้งนี้รัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่สังคมสูงวัยและเริ่มออกมาตรการรับมือในด้านต่าง ๆ อาทิ การลดภาษีนิติบุคคลให้แก่สถานประกอบการที่มีการจ้างงานผู้สูงอายุ การให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่ผู้สูงอายุ (Reverse mortgage) และการให้เบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้บรรจุประเด็นความท้าทายของภาวะสังคมสูงวัยของไทยในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (2561-2580) ในเรื่องการออม สวัสดิการ การลงทุนทางสังคม เช่น ส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม หลักประกันด้านรายได้ของผู้สูงอายุ กฎหมายบำนาญบำนาญแห่งชาติ รูปแบบการใช้จ่าย การลงทุนและการออม ตลอดจนค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ ความมั่นคงทางสังคม และคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ซึ่งส่งผลต่อศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ อย่างไรก็ตามมาตรการเหล่านี้ยังไม่สามารถตอบโจทย์ของประเทศไทยได้ทั้งหมด โดยเฉพาะประเด็นเรื่องคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุหลังวัยเกษียณจากสภาพความมั่นคงทางเศรษฐกิจและการเงิน เนื่องจากผู้สูงอายุอาจมีเงินเก็บและรายได้ไม่เพียงพอในการดำเนินชีวิตในวัยหลังเกษียณ

จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ได้สำรวจทักษะทางการเงินของคนไทยปี 2559 ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่าง 10,876 ราย ทั้งในและนอกเขตเทศบาลทั่วประเทศ พบว่า คนไทยร้อยละ 34.6 ไม่มีเงินออม ในขณะที่ผู้ที่มีเงินออมนั้น ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการออมเงินเพื่อฉุกเฉิน/เจ็บป่วยมากที่สุดร้อยละ 38.3 ส่วนการเก็บออมเพื่อใช้จ่ายยามชราหรือเกษียณอายุอยู่ที่ ร้อยละ 34.7 นอกจากนี้ผลสำรวจยังพบว่า คนไทยร้อยละ 85.8 อาจมีความเสี่ยงเงินไม่พอใช้ในการดำรงชีพยามชรา เนื่องจากยังไม่ได้วางแผนการเงินเพื่อเกษียณ (25.2%) หรือวางแผนแล้วแต่ไม่ลงมือทำ (30.4%) หรือทำตามแผนไม่ได้ (30.2%) ทั้งนี้ธนาคารแห่งประเทศไทยยังมีการสำรวจทักษะทางการเงินของคนไทย อันประกอบด้วย ด้านความรู้เรื่องการเงิน ด้านพฤติกรรมการเงินและด้านทัศนคติการเงิน พบว่า คนไทยส่วนใหญ่มีความรู้เรื่องการเงินอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ร้อยละ 48.6) ในขณะที่ด้านพฤติกรรมกรรมการออมและด้านทัศนคติการออม อยู่ที่ร้อยละ 62.2 และร้อยละ 76.0 ตามลำดับ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความรู้เรื่องการเงินของคนไทยอยู่ในระดับที่น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับพฤติกรรมการออมและทัศนคติการออม สำหรับภาพรวมทักษะทางการเงินของคนไทยปี 2559 มีแนวโน้มดีขึ้นจากปี 2556 ยกเว้นด้านพฤติกรรมทางการเงินซึ่งปรับตัวลดลงจากหลายหัวข้อ เช่น การไม่ตั้งเป้าหมายระยะยาว ขาดการดูแลบริหารเงินของตนเองอย่างใกล้ชิด ไม่ชำระค่าใช้จ่ายตรงตามเวลาเรียกเก็บ และขาดการไตร่ตรองอย่างถี่ถ้วนก่อนการเลือกซื้อ และจากการศึกษายังพบว่ากลุ่มที่มีทักษะทางการเงินต่ำกว่ากลุ่มอื่น ได้แก่ กลุ่มเจนเนอเรชันซี (อายุ 10-19 ปี) และเจนเนอเรชัน Baby Boomer ขึ้นไป (อายุ 55-74 ปี) ส่วนเจนเนอเรชันเอ็กซ์ (อายุ 39-54 ปี) มีทักษะทางการเงินสูงสุดโดยเฉพาะในเรื่องการออมเงิน รองลงมา คือ เจนเนอเรชันวาย (อายุ 19-38 ปี) และหากพิจารณาทักษะทางการเงินตามรายภาคพบว่า คนไทยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคกลาง มีทักษะทางการเงินต่ำที่สุดอยู่ที่ ร้อยละ 59.0 และ ร้อยละ 59.5 ตามลำดับ ในขณะที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล (ปทุมธานี นครปฐม นนทบุรี สมุทรปราการ และสมุทรสาคร) และภาคใต้ เป็นภาคที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยทักษะทางการเงินสูงที่สุด เท่ากันอยู่ที่ ร้อยละ 63.3 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559) จากปัญหาดังกล่าวทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ได้พยายามส่งเสริมการออมให้กับประชาชนทุกเพศทุกวัยตามนโยบายการออมแห่งชาติ โดยเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภคที่ฟุ่มเฟือยมาสร้างนิสัยการใช้จ่ายอย่างประหยัดลดการบริโภคที่ไม่จำเป็น และเก็บออมไว้ใช้จ่ายเมื่อเดือนหรือเหลือเก็บไว้ใช้ในอนาคตเพื่อความมั่นคงของชีวิต แต่จากการสำรวจที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าประชาชนในกลุ่มอายุหรือกลุ่มเจนเนอเรชันต่าง ๆ จะมีพฤติกรรมการแสดงออกในการ

ปฏิบัติการออมและทัศนคติการออมที่แตกต่างกันออกไป อันเป็นผลมาจากการเกิดในยุคต่าง ๆ กัน

ผู้วิจัยจึงเห็นว่าเป็นคนในยุคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์เป็นกลุ่มที่มีทักษะทางการเงินสูงสุด ซึ่งอาจใช้เป็นต้นแบบสำหรับกลุ่มเจนเนอเรชั่นอื่น ๆ ต่อไปได้ ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการศึกษาในกลุ่มข้าราชการครูในกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ เนื่องจาก “ข้าราชการครู” เป็นกลไกที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศชาติอย่างมาก โดยมีภาระหน้าที่ในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลทางด้านการศึกษามีความมั่นคงทั้งในส่วนของสาขาอาชีพและรายได้ การที่ข้าราชการครูจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีศักยภาพ มีคุณธรรม ก็ต้องมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายจิตใจ และด้านการเงิน อีกทั้งข้าราชการครูเป็นกลุ่มราชการที่มีปัญหาในเรื่องหนี้สินที่แนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นในปัจจุบันการที่จะสามารถผ่อนชำระหนี้สินได้นั้นก็ต้องมีแผนออมเงินและการใช้จ่ายที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งผลของงานวิจัยอาจจะเป็นประโยชน์หรือเป็นต้นแบบในการออมเงินสำหรับข้าราชการครูในทุกเจนเนอเรชั่น ข้าราชการครูจึงเป็นอาชีพที่มีความน่าสนใจที่จะเป็นกรณีศึกษาของงานวิจัยฉบับนี้

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาทักษะการออมและรูปแบบการออมของข้าราชการครูกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นประโยชน์ให้แก่สถาบันการเงินนำไปใช้พัฒนารูปแบบการออมที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ซึ่งเป็นกลุ่มหลักที่มีทักษะทางการเงินสูงสุดและเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีสำหรับกลุ่มเจนเนอเรชั่นอื่น ๆ และเป็นประโยชน์สำหรับรัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนส่งเสริมทักษะการออม เช่น การให้ความรู้เรื่องการออม การส่งเสริมพฤติกรรมออมและการสร้างทัศนคติที่ดีในการออม เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมทางการเงินก่อนเข้าสู่วัยสูงอายุ อันเป็นการลดภาระของรัฐบาลและแก้ไขปัญหาความไม่มั่นคงทางการเงินในชีวิตวัยเกษียณ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะการออมของข้าราชการครูกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 9
2. เพื่อศึกษารูปแบบการออมของข้าราชการครูกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 9

2. วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตเชิงเนื้อหา

ศึกษาทักษะการออมของข้าราชการครูกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ อันประกอบด้วย ความรู้เรื่องการออม พฤติกรรมการออม และทัศนคติการออม และศึกษารูปแบบการออมของข้าราชการครูกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์

ขอบเขตเชิงพื้นที่และประชากร

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ข้าราชการครูกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 9 ในเขตพื้นที่อำเภอกำแพงแสน จำนวน 3 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนกำแพงแสนวิทยา โรงเรียนมัธยมฐานบินกำแพงแสน และโรงเรียนศาลาติกวินวิทยา

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ วารสาร รายงาน วิทยานิพนธ์ และระบบสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต และเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถาม ดำเนินการคัดเลือกพื้นที่ศึกษาแบบหลายขั้นตอน โดยขั้นตอนที่ 1 คัดเลือกแบบเจาะจงจังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นจังหวัดที่อยู่ในพื้นที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9 โดยในสังกัดสำนักงานเขตดังกล่าว ครอบคลุม 2 จังหวัด คือ จังหวัดนครปฐมและจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาโรงเรียนในพื้นที่จังหวัดนครปฐม ขั้นตอนที่ 2 จังหวัดนครปฐม มีทั้งหมด 7 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองนครปฐม อำเภอนครชัยศรี อำเภอสสามพราน อำเภอดอนตูม อำเภอบางเลน อำเภอกำแพงแสน และอำเภอพุทธมณฑล ผู้วิจัยคัดเลือกโดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่ายด้วยการจับฉลาก (Simple Random Sampling) ได้ อำเภอกำแพงแสน

ซึ่งประกอบไป 3 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนมัธยมฐานบินกำแพงแสน โรงเรียนกำแพงแสนวิทยา และโรงเรียนศาลาติกวิทยา ดังนั้นได้ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการครูกลุ่มเงินเนอเรนซ์แอ็กซ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9 ในเขตพื้นที่อำเภอกำแพงแสน จำนวน 3 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนมัธยมฐานบินกำแพงแสน โรงเรียนกำแพงแสน วิทยา และโรงเรียนศาลาติกวิทยา มีข้าราชการครูรวมจำนวน 268 คน โดยผู้วิจัยจะทำการเลือกแบบเจาะจง (Purposive) เฉพาะข้าราชการครูที่อยู่ในกลุ่มเงินเนอเรนซ์แอ็กซ์ มีอายุระหว่าง 39-54 ปี (ณ ปี พ.ศ. 2562) ซึ่งมีทั้งหมด 139 คน

การตรวจสอบความถูกต้องและการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร และจากการแจกแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้า ด้านวิธีการ (methodological triangulation) ว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ วิเคราะห์ สรุป และนำเสนอ ในรูปแบบของการวิเคราะห์สถิติร้อยละ แจกแจงความถี่ และพรรณนา (analysis description) ในแต่ละประเด็น การศึกษาทำการสังเคราะห์เพื่อให้ได้ข้อมูลในภาพรวมภายใต้กรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำเสนอ ผลการวิจัย

3. ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 139 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 61.15 มีอายุระหว่าง 39-43 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 74.10 อายุการทำงานระหว่าง 1-10 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 65.47 สถานภาพสมรส (ทั้งจดทะเบียน และไม่จดทะเบียน) จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 48.20 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.19 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 34.53 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว (รวมผู้ตอบแบบสอบถาม) จำนวน 3-5 คน คิดเป็นร้อยละ 66.19

ส่วนที่ 2 รูปแบบการออมของข้าราชการครูกลุ่มเงินเนอเรนซ์แอ็กซ์ จากการศึกษารูปแบบการออมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีลักษณะการออมโดยนำไปเงินฝากธนาคาร จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 ออมเงินเมื่ออายุ 21-30 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 82.73 วัตถุประสงค์การออมเพื่อใช้หลังเกษียณ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 29.49 จำนวนเงินที่อยู่ระหว่าง 500-1,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 44.61 ความถี่ในการออมต่ออยู่ระหว่าง 11-20 ครั้งต่อปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 สถาบันการเงินที่เลือกคือธนาคารกรุงไทย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 43.88

ส่วนที่ 3 ความรู้ในการออมของข้าราชการครูกลุ่มเงินเนอเรนซ์แอ็กซ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ในการออมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.01 รองลงมา ความรู้ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 17.27 และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.72 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการออมของข้าราชการครูกลุ่มเงินเนอเรนซ์แอ็กซ์ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการออมเงินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การมีพฤติกรรมการออม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พฤติกรรมการสืบค้นข้อมูลข่าวสารความรู้การออมก่อนการตัดสินใจออมรูปแบบการออมเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.81

ส่วนที่ 5 ทศนคติการออมของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติการออมเงินในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่ (2) “ท่านคิดว่าการศึกษาแบบการออมอย่างละเอียดก่อนการตัดสินใจออมเป็นสิ่งที่จำเป็น” เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.48 และข้อคำถามที่ (6) “ท่านคิดว่าเงินนั้นเป็นสิ่งที่มิใช่เพื่อการออม เหลือจากการออมคือการใช้จ่าย” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.95

4. สรุปการวิจัย

1. รูปแบบการออมของข้าราชการครูกลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรูปแบบการออมเงินโดยการนำเงินไปฝากกับธนาคาร ในลักษณะบัญชีออมทรัพย์ และบัญชีฝากประจำ ในสัดส่วนที่มากกว่าการออมในรูปแบบอื่น ๆ เช่น การออมในรูปแบบของการทำประกันชีวิต การซื้อสลากออมทรัพย์ การซื้อสังหาริมทรัพย์หรือการซื้อสินทรัพย์จำพวกทองคำแท่งหรือทองคำรูปพรรณ ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ ดารารณณ์ โคสิริวิวัฒน์ (2558) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการออมและรูปแบบการออมของข้าราชการกองทัพอากาศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการกองทัพอากาศส่วนใหญ่มีการออมเงินโดยนำไปฝากธนาคารในรูปแบบบัญชีเงินฝากประเภทต่าง ๆ และสอดคล้องกับการศึกษาของเกษมศรี ปุชนียวงศ์ (2558) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง การตระหนักรู้และพฤติกรรมการออมเพื่อเตรียมตัวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของกลุ่มบุคคลช่วงอายุระหว่าง 25-35 ปี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการออมเงินโดยนำไปฝากธนาคารในรูปแบบของบัญชีเงินฝากออมทรัพย์มากที่สุด รองลงมาคือบัญชีเงินฝากประจำ รวมถึงสอดคล้องกับการศึกษาของ ชานีเย ช่างวัฒนกุล (2559) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการออมของประชาชนจังหวัดสตูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรูปแบบการออมแบบนำเงินไปฝากธนาคารในสัดส่วนมากที่สุด

และจากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เริ่มออมเงินตั้งแต่อายุ 21-30 ปี ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นช่วงเริ่มต้นของวัยทำงานหลังสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภรณ์ เนื่องพลี (2561) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการออมของผู้สูงอายุในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เริ่มมีการออมตั้งแต่เริ่มทำงาน โดยให้เหตุผลในการออมเพื่อใช้หลังเกษียณ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริลักษณ์ วรรณกุล และนงนันทน์ จันทร์จรัส (2559) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการวางแผนทางการเงินเพื่อยุติเกษียณของผู้มีเงินได้อายุระหว่าง 22-60 ปี ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การออมเพื่อไว้ใช้จ่ายหลังวัยเกษียณและจากการศึกษาจะเห็นได้ว่า การออมเงินแต่ละครั้งอยู่ที่ 500-1,000 บาท ซึ่งเป็นจำนวนการออมต่อครั้งที่ไม่มากนักแต่อาศัยความถี่ในการออมบ่อยครั้ง โดยความถี่ในการออมอยู่ที่ 11-20 ครั้งต่อปี และเลือกออมเงินกับธนาคารกรุงไทย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่ระบบเงินเดือนของข้าราชการครูกลุ่มตัวอย่างผูกเชื่อมกับธนาคารกรุงไทย จึงมีความสะดวกในการออมรวมถึงการทำธุรกรรมอื่น ๆ กับธนาคารกรุงไทย รวมถึงอาจเนื่องมาจากธนาคารกรุงไทยมีจำนวนสาขาย่อยมาก ทำให้สะดวกสบายในการทำธุรกรรม

2. ความรู้การออมของข้าราชการครูกลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ จากการศึกษาจะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความรู้การออมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ถึงร้อยละ 82.01 สอดคล้องกับการศึกษาของธนากรแห่งประเทศไทย (2559) ซึ่งได้ทำการสำรวจทักษะทางการเงินของคนไทย ปี 2559 พบว่า กลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์เป็นช่วงวัยที่มีความรู้ทางการเงินดีที่สุดโดยเฉพาะในเรื่องของการออม และมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ รวีพรรณ อุตริพันธ์ (2561) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง การตัดสินใจออมเงินและลงทุนของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการออมและการลงทุนในระดับมาก รวมถึงอาจเป็นเพราะว่ากลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้เป็นข้าราชการครู ซึ่งเป็นกลุ่มอาชีพที่มีความรู้ ดังจะเห็นได้จากการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประกอบกับการได้รับสวัสดิการที่ดีในการประกอบอาชีพครู จึงทำให้มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการออมเป็นอย่างดี และเมื่อพิจารณาข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบถูกร้อยละมากที่สุด คือ เรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก อัตราดอกเบี้ยนั้นถือเป็นเรื่องที่ทุกคนให้ความสำคัญในการศึกษาหาความรู้ เพราะถือเป็นเรื่องของการได้เปรียบ-เสียเปรียบ ดังนั้นจึงต้องศึกษาข้อมูลก่อนตัดสินใจออมเงินโดยละเอียด เพื่อความปลอดภัยของตนเอง และประโยชน์สูงสุดที่ตนเองควรได้รับ และข้อที่ตอบผิดร้อยละมากที่สุดในเรื่องประเภทของบัญชีเงินฝากมี 2 ประเภท คือ บัญชีออมทรัพย์ และบัญชีฝากประจำ เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากบุคคลส่วนใหญ่จะคุ้นเคยกับบัญชีเงินฝากประเภท บัญชีออมทรัพย์ และบัญชีฝากประจำ เพราะประเภทของบัญชีดังกล่าวเป็นบัญชีที่คนทั่วไปเลือกใช้สำหรับออมเงิน ซึ่งแท้จริงแล้วประเภทของบัญชีเงินฝากมีมากกว่า

2 ประเภท ในปัจจุบันมีบัญชีเงินฝากหลากหลายรูปแบบมีทั้งระยะสั้น ระยะยาว อีกทั้งสถาบันการเงินแต่ละแห่งยังมีความแตกต่างกันทั้งในเรื่องของรูปแบบการฝากเงิน ระยะเวลาในการฝากเงิน และอัตราดอกเบี้ย

3. พฤติกรรมการออมของข้าราชการครูกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ จากการศึกษาจะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการออมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 สอดคล้องกับการศึกษาของ อนุสรฯ สุภาและคณะ (2562) ซึ่งได้ทำการศึกษา เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางการเงินกับการเลือกรูปแบบการออม : กรณีศึกษา ลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการออมอยู่ในระดับมาก และมีสอดคล้องกับการศึกษาของ จรินทร์ วรรณศัพท์พิทักษ์ และพาริดา เอื้อลาฮี (2559) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการออมก่อนวัยเกษียณของพนักงานมหาวิทยาลัย ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการออมอยู่ในระดับมาก และนอกจากนี้ยังมีสอดคล้องกับการศึกษาของธิดารัตน์ ต้นนิรัตน์ (2561) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง การส่งเสริมการวางแผนการเงินส่วนบุคคลของประชาชนในจังหวัดนครนายก พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการออมอยู่ในระดับมากเช่นกัน จากการศึกษาจะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีการสืบค้นข้อมูลข่าวสารความรู้การออมก่อนการตัดสินใจออม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับข้ออื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกรูปแบบการออมที่มีระดับความเสี่ยงต่ำ ไม่มีความซับซ้อนและการออมแต่ละครั้งมีจำนวนไม่มาก โดยนำเงินฝากธนาคารในรูปแบบบัญชีออมทรัพย์และบัญชีฝากประจำ จึงให้ความสำคัญในการสืบค้นข้อมูลข่าวสารความรู้การออมก่อนการตัดสินใจน้อยกว่าข้ออื่น ๆ

4. ทักษะการออมของข้าราชการครูกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ จากการศึกษาจะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติการออมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 สอดคล้องกับการศึกษาของ ลดา พิศกุล และอารยา โพธิศิริ (2562) ซึ่งได้ทำการศึกษาทักษะทางการเงินของนักศึกษาที่กู้ยืมเงินกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการเก็บออมเงิน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของธิดารัตน์ ต้นนิรัตน์ (2561) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง การส่งเสริมการวางแผนการเงินส่วนบุคคลของประชาชนในจังหวัดนครนายก พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติการออมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ อารีย์ แฉ้วสกุลพันธ์ (2561) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง การวางแผนทางการเงินก่อนเกษียณอายุของอาจารย์ไทยในสถานศึกษาเอกชนระดับอุดมศึกษาฝั่งธนบุรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเตรียมความพร้อมในการวางแผนทางการเงินโดยมีทัศนคติเกี่ยวกับการวางแผนเก็บออมเงินในระดับมากที่สุด และข้อคำถามที่ว่าเงินนั้นเป็นสิ่งที่มิไว้เพื่อการออม เหลือจากการออมคือการใช้จ่าย มีค่าคะแนนน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในทางปฏิบัติในชีวิตจริงกลุ่มตัวอย่างมีความจำเป็นที่จะต้องนำเงินที่ได้ไปชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเป็นประจำรายเดือน เหลือจากค่าใช้จ่ายจึงนำมาเก็บออม ซึ่งจะเห็นได้จากจำนวนเงินที่ออมแต่ละครั้งจะมีจำนวนไม่มากนักแต่จะมีความถี่ในการออมเงินหลายครั้งในหนึ่งปี และสอดคล้องกับการศึกษาของ สกุนา หวังเอียด และวรลักษณ์ หิมะกลัส (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการออมเพื่อเตรียมตัวในการใช้ชีวิตหลังเกษียณ ของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นิยมหักค่าใช้จ่ายก่อนแล้วจึงเก็บออมภายหลัง

5. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1. ด้านความรู้ในการออม จากการศึกษาจะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ขาดความรู้เรื่องประเภทของบัญชีเงินฝาก โดยเข้าใจว่าบัญชีเงินฝากนั้นมี 2 ประเภท คือ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ และ บัญชีเงินฝากประจำ ดังนั้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ธนาคารพาณิชย์หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการให้ความรู้เกี่ยวกับประเภทของบัญชีเงินฝากเพื่อเป็นประโยชน์ให้แก่ลูกค้า

2. ด้านพฤติกรรมในการออม จากการศึกษาจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมในเรื่องของการสืบค้นข้อมูลข่าวสารการออมก่อนการตัดสินใจออม ของกลุ่มตัวอย่างมีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการให้ความ

สำคัญในการสืบค้นข้อมูลข่าวสารความรู้การออมก่อนการตัดสินใจออม รวมถึงธนาคารพาณิชย์ให้การณรงค์ประชาสัมพันธ์ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสิทธิประโยชน์เพื่อการออมก่อนตัดสินใจ

3. ด้านทัศนคติในการออม จากการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่าเงินนั้นเป็นสิ่งที่มิใช่เพื่อการออมเหลือจากการออม คือ การใช้จ่าย มีค่าคะแนนน้อยที่สุดนั้นแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการใช้เงินมากกว่าการออม ดังนั้นเราควรปลูกฝังหรือสร้างทัศนคติที่ดีต่อการออม โดยให้ความสำคัญกับการเก็บออมก่อนการใช้จ่าย

4. ด้านรูปแบบการออม จากการศึกษาจะเห็นว่า กลุ่มตัวอย่าง (ข้าราชการครูกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์) นิยมออมเป็นเงินสดกับธนาคารนั้นแสดงให้เห็นว่า กลุ่มคนวัยทำงานมีการวางแผนการออมตั้งแต่เริ่มต้นทำงานในปีแรก ๆ โดยนิยมฝากเป็นเงินสด ดังนั้นธนาคารพาณิชย์อาจนำผลการศึกษาไปใช้ประกอบการวางแผนกำหนดนโยบายในการรักษาสถานลูกค้ากลุ่มนี้ให้เกิดการใช้ซ้ำในระยะยาวต่อไป รวมถึงนโยบายตอบแทนลูกค้ากลุ่มที่มีความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ใน Generation อื่น ๆ เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างของความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมในการออมของคนที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงแต่ละยุคสมัย

6. เอกสารอ้างอิง

- เกษมศรี ปุณณียวงศ์. 2558. การตระหนักรู้และพฤติกรรมการออมเพื่อเตรียมตัวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของกลุ่มบุคคลช่วงอายุระหว่าง 25 - 35 ปี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ.
- จรรย์รัตน์ วรวงศ์พิทักษ์ และฟาริดา เอ็ลลาฮี. 2559. พฤติกรรมการออมก่อนวัยเกษียณของพนักงานมหาวิทยาลัย ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้. สาขาการเงิน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- ชานีเยษฐ์ ช่างพัฒนกุล. 2559. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการออมของประชาชนจังหวัดสตูล. สารนิพนธ์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ดาราภรณ์ โคสิริวิวัฒน์. 2558. การศึกษาพฤติกรรมและรูปแบบการออมของข้าราชการกองทัพอากาศ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธนภรณ์ เนื่องพลี. 2560. พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการออมของผู้สูงอายุในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2559. รายงานผลการสำรวจทักษะทางการเงินของชาวไทยปี 2559. ฝ่ายส่งเสริมความรู้ทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2561. โครงการศึกษาด้านโครงสร้างเศรษฐกิจไทยที่มีนัยต่อการดำเนินนโยบาย. กรุงเทพมหานคร.
- ธิดารัตน์ ตันนิรัตน์. 2561. การส่งเสริมการวางแผนการเงินส่วนบุคคลของประชาชนในจังหวัดนครนายก. หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงิน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. 2560. สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2560. สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. กรุงเทพฯ: บริษัท โรงพิมพ์เดือนตุลาจำกัด.
- ลดา พิศกุล และอารยา โพธิศิริ. 2562. ทักษะทางการเงินของนักศึกษาที่กู้ยืมเงินกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- ศิริลักษณ์ วรรณกุล และ นงคินี จันทร์จรัส. 2559. พฤติกรรมทางการเงินเพื่อการวางแผนทางการเงินเพื่อวัยเกษียณของผู้มีเงินได้ อายุระหว่าง 22-60 ปี ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รวีพรรณ อุดรินทร์. 2561. การตัดสินใจออมเงินและลงทุนของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

- อนุสรฯ สุภา. 2562. ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางการเงินกับการเลือกรูปแบบการออม : กรณีศึกษา ลูกค้ำของธนาคารกรุงไทย สาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สกุณา หวังเอียด และวรลักษณ์ ทิมะกลัส. 2558. พฤติกรรมการออมเพื่อเตรียมตัวในการใช้ชีวิตหลังเกษียณของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่.
- อารีย์ แผ้วสกุลพันธ์. 2561. การวางแผนทางการเงินก่อนเกษียณอายุของอาจารย์ไทยในสถานศึกษาเอกชนระดับอุดมศึกษาฝั่งธนบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

อิทธิพลของเทคโนโลยี Digital Gate ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเข้าเรียนของนักเรียน โรงเรียนวรณาริเฉลิม จังหวัดสงขลา

The Influence of Technology Digital Gate that Affect Attendance Behavior of Students Woranari Chaloe Songkhla School

คเชน อุทุมพร¹ เจนขวัญ พุดพงษ์¹ อีระพัฒน์ ชูเกลี้ยง¹ ศศิธร พรหมสุวรรณ¹
วิศรุตฯ ทองแถมแก้ว² และ ชนกนาค พูลสวัสดิ์²

Kachain Utumporn¹, Jenkwan Putpong¹, Teerapat Chookleang¹,
Sasithorn Promsuwan¹, Wisaruta Thongkamkaew² and Chanoknat Poolsawad²

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จังหวัดสงขลา

² อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จังหวัดสงขลา

¹ Graduate students, Faculty of Humanities and Social Sciences, Songkhla Rajabhat University

² Lecturer, Department of Public Administration, Faculty of Humanities and Social Sciences, Songkhla Rajabhat University

E-mail: wisaruta3127@gmail.com โทร. 074-260262, 074-260263

Received 24/01/2563

Revised 27/05/2564

Accepted 29/05/2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการสารสนเทศของเทคโนโลยี Digital Gate ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเข้าเรียนของนักเรียนโรงเรียนวรณาริเฉลิม จังหวัดสงขลา และ เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมการเข้าเรียนของนักเรียนโรงเรียนวรณาริเฉลิม จังหวัดสงขลา จากอิทธิพลของการจัดการสารสนเทศของเทคโนโลยี Digital Gate โดยใช้วิธีดำเนินการวิจัยแบบผสมผสาน ประชากรที่ศึกษา คือ นักเรียนโรงเรียนวรณาริเฉลิม จังหวัดสงขลา จำนวน 3,251 คน และใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างนักเรียนโรงเรียนวรณาริเฉลิม จำนวน 356 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติความถี่ ร้อยละ การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า การจัดการสารสนเทศของเทคโนโลยี Digital Gate มีผลต่อพฤติกรรมการเข้าเรียนของนักเรียนโรงเรียนวรณาริเฉลิม จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ นักเรียนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการใช้ประตู Digital Gate มีข้อดี เพราะการเข้าเรียนที่มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากเหมือนการใช้ระบบแบบเก่า และมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ประตูดิจิทัล พฤติกรรมการเข้าเรียน โรงเรียนวรณาริเฉลิม สงขลา

Abstract

The objectives of this research were to study management of technology digital gate that affect attendance behavior of students Woranari Chaloe Songkhla School and to suggest the guideline of technology digital gate that affect attendance behavior of students Woranari Chaloe Songkhla School from the influence of technology digital gate that affect attendance behavior of students Woranari Chaloe Songkhla School. This research was Mixed Methods Research. The population used was 3,251 Woranari Chaloe Songkhla School students. The researchers used Taro

Yamane's formula to determine the sample size of 356 Woranari Chaloe Songkhla School students. The statistics used in the quantitative data analysis by frequency, percentage, simple regression analysis. The qualitative data was analyzed by content analysis.

The findings revealed that management of technology digital gate affected attendance behavior of students Woranari Chaloe Songkhla School with statistical significance at the .001 level and Most students had the opinion that using the Digital Gate has advantages because it is more convenient, fast, and hassle-free than using traditional systems.

Keywords: Technology Digital Gate, Attendance Behavior of Students, Woranari Chaloe Songkhla School

1. บทนำ

สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (2541) ประเทศไทยได้ประกาศใช้นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศฉบับแรก (IT2001) และได้ดำเนินการโดยมุ่งหวังให้เกิดการพัฒนาประเทศไปสู่เศรษฐกิจ สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (Knowledge based Economy/Society : KBE/KBS) ด้วยองค์ประกอบทางสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปจึงต้องมีการกำหนดนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทั้งในและต่างประเทศ จึงได้จัดทำกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศในระยะเวลาต่าง ๆ โดยให้ความสำคัญกับบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเน้นการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology: IT) ใน 5 สาขา ได้แก่ 1) การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐ (e-Government) 2) การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาคอุตสาหกรรม (e-Industry) 3) การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาคการพาณิชย์ (e-Commerce) 4) การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาคการศึกษา (e-Education) 5) การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาคสังคม (e-Society) รวมไปถึงการเสริมสร้างอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Industry) ให้มีขีดความสามารถและความเข้มแข็งมากขึ้น โดยมีความสอดคล้องกับหลักเศรษฐกิจพอเพียง และมีคุณภาพเพียงพอในทุกระดับในสังคมและการศึกษาของไทยอย่างมีประสิทธิภาพ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการศึกษาจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเด็กและเยาวชน ซึ่งจะเป็นกำลังที่สำคัญในการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าในอนาคต ทิพวัลย์ นนทเกศ (2559) กล่าวว่า กระทรวงศึกษาธิการเป็นหน่วยงานรัฐที่มีภารกิจหลักที่ต้องดูแลเด็กและเยาวชนให้ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี และการศึกษาขั้นพื้นฐาน 12 ปี จึงได้กำหนดนโยบายเร่งรัดในการพัฒนาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษาในทุกด้าน กระทรวงศึกษาธิการ (2548) จึงมีนโยบายให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารโรงเรียน เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศให้การปฏิรูปการศึกษาประสบผลสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา จริยธรรม คุณธรรมของผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยใช้สนับสนุนการบริหารตามขอบข่ายงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป

โรงเรียนวรนาริเฉลิม จังหวัดสงขลา เป็นสถานศึกษาสำหรับจัดการเรียนการสอนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้มีการจัดการเรียนการสอนในระดับมัธยมศึกษาและเป็นการจัดการศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2561) ระบุว่า การจัดการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาจึงมีจุดประสงค์สำคัญ เพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะกระบวนการเฉพาะด้าน ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการศึกษาระดับสูงต่อไป สำหรับประเทศไทย การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เป็นช่วงสุดท้ายของการศึกษาภาคบังคับ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้สำรวจความถนัด และความสนใจของตนเอง ตลอดจนใช้เป็นพื้นฐานในการประกอบอาชีพ หรือการศึกษาต่อ และในส่วนการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เน้นการเพิ่มพูนความรู้และทักษะเฉพาะด้าน ตอบสนองความสามารถ ความถนัด และความสนใจของผู้เรียนแต่ละคนทั้งด้านวิชาการ และวิชาชีพ สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการศึกษาต่อ การประกอบอาชีพ มุ่งพัฒนาตนเอง สามารถเป็นผู้นำ และผู้ให้บริการชุมชนในด้านต่าง ๆ อย่างไม่รู้จบ

นักเรียนจะต้องเรียนจบการศึกษาในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นจึงจะถือว่าจบการศึกษาภาคบังคับ พกษา เครือแสง (2558) กล่าวว่า การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาความรู้ ความคิด พฤติกรรมของบุคคลแต่ละบุคคลได้เป็นอย่างดี ซึ่งนอกจากการให้ความสำคัญในด้านการศึกษา โรงเรียนวรนาธิเฉลิม จังหวัดสงขลา ยังได้มีการสนับสนุนส่งเสริมและได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ภายในโรงเรียน ทั้งด้านการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบต่าง ๆ และใช้เทคโนโลยีในการบริหารงานต่าง ๆ ภายในโรงเรียน เช่น การใช้เทคโนโลยี ในการบันทึกเวลาเข้าเรียนของนักเรียนและบุคลากร

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ส่งผลต่อการใช้ชีวิตประจำวันของสังคมเป็นอย่างมาก ชาญชัย ชัยสุขโกศล (2555) กล่าวว่า เทคโนโลยีกับสังคมไม่อาจเป็นเรื่องที่แยกขาดจากกันได้ อีกต่อไป ทั้งการประกอบ การเรียนการศึกษา การทำงานในอาชีพต่าง ๆ ทำให้ทุกภาคส่วนจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เท่าทันและปรับเปลี่ยนให้เท่าทันกับสังคมในปัจจุบัน โดยเฉพาะด้านการศึกษาที่เห็นได้อย่างชัดเจน ที่มีการจัดระบบการเรียนการสอนแบบใหม่โดยมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอนในโรงเรียน รวมถึงการตรวจเช็คจำนวนนักเรียนที่มีโรงเรียนในแต่ละวันโดยระบบเดิม โรงเรียนวรนาธิเฉลิม จังหวัดสงขลา ใช้วิธีสแกนลายนิ้วมือ ซึ่งมีการใช้งานมานานเริ่มเสื่อมสภาพ และบวกกับนักเรียนที่มีจำนวนมาก จึงทำให้ระบบมีการขัดข้อง โรงเรียนวรนาธิเฉลิม จึงนำเอาเทคโนโลยี Digital Gate มาเป็นเครื่องมือช่วยในการเช็คจำนวนนักเรียนในแต่ละวัน ซึ่งสามารถช่วยประหยัดเวลาในการเช็คจำนวนนักเรียน ซึ่งเทคโนโลยี Digital gate เป็นระบบที่จัดตั้งขึ้นเพื่อใช้ในการบันทึกการเข้าเรียนของนักเรียนโรงเรียนวรนาธิเฉลิม จังหวัดสงขลา โดยมีลักษณะเป็นโปรแกรมสำเร็จรูป ลักษณะการเก็บข้อมูลของ Digital Gate System มี 2 ลักษณะคือ 1. การเก็บข้อมูลลงใน Cloud และ 2. การเก็บข้อมูลลงใน Sever ของโรงเรียน ซึ่งข้อดีในการนำเทคโนโลยี Digital Gate มาใช้มีอย่างมากมาย เช่น ครูที่ปรึกษาสามารถดูแลนักเรียนได้ทั่วถึงมากขึ้น ผู้ปกครองสามารถรับรู้ว่าบุตรหลานเข้าโรงเรียนแล้วหรือไม่ และผู้บริหารสามารถรับรู้ข้อมูลการเรียนของนักเรียน ได้หลายรูปแบบ โดยเทคโนโลยีนี้จะช่วยให้เด็กนักเรียนมีคุณธรรมและมีความตระหนักในด้านพฤติกรรมมารโรงเรียน โดยหากนักเรียนมีความตระหนักในเรื่องเหล่านี้ก็ส่งผลต่อผลพฤติกรรมที่ดีอีกด้วย จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการจัดการสารสนเทศของเทคโนโลยี Digital Gate ที่มีผลต่อพฤติกรรมมารเข้าเรียนของนักเรียนโรงเรียนวรนาธิเฉลิม จังหวัดสงขลา และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมมารเข้าเรียนของนักเรียนโรงเรียนวรนาธิเฉลิม จังหวัดสงขลา จากอิทธิพลของการจัดการสารสนเทศของเทคโนโลยี Digital Gate โดยนำผลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการใช้เทคโนโลยี Digital Gate ในโรงเรียนวรนาธิเฉลิม จังหวัดสงขลา

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาการจัดการสารสนเทศของเทคโนโลยี Digital Gate ที่มีผลต่อพฤติกรรมมารเข้าเรียนของนักเรียนโรงเรียนวรนาธิเฉลิม จังหวัดสงขลา

1.1.2 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมมารเข้าเรียนของนักเรียนโรงเรียนวรนาธิเฉลิม จังหวัดสงขลา จากอิทธิพลของการจัดการสารสนเทศของเทคโนโลยี Digital Gate

1.2 สมมุติฐานการวิจัย

1.2.1 การจัดการสารสนเทศของเทคโนโลยี Digital Gate มีผลต่อพฤติกรรมมารเข้าเรียนของนักเรียนโรงเรียนวรนาธิเฉลิม จังหวัดสงขลา

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1 กระบวนการจัดการระบบสารสนเทศ

การจัดการระบบสารสนเทศ เพื่อให้ได้สารสนเทศตามที่ต้องการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ดำเนินตามกระบวนการจัดการระบบสารสนเทศ ที่สามารถผลิตสารสนเทศให้สนองความต้องการของผู้ใช้ประกอบด้วย 3 วิธี คือ การหาข้อมูล (การนำเข้าข้อมูล) การประมวลผลข้อมูล และ การแสดงผลข้อมูล ซึ่งต้องอาศัยเทคโนโลยีด้าน ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ อุปกรณ์สำหรับข้อมูลเข้า และ สำหรับกลไกหลักของการสื่อสารโทรคมนาคมมีองค์ประกอบพื้นฐาน

3 ส่วน ได้แก่ ต้นแหล่งของข้อความ (Source/Sender) (ผู้ส่งสารสนเทศ), สื่อกลางสำหรับการรับ/ส่งข้อความ (Medium) (เทคโนโลยีสารสนเทศ), และส่วนรับข้อความ (Sink/Decoder) (ผู้รับสารสนเทศ) (ณัฐนนท์ ป้องวัน, 2550) โดยเหตุผลในการเลือกใช้ตัวแปรอิสระดังกล่าวได้นำมาจากแนวคิดกระบวนการจัดการระบบสารสนเทศและทฤษฎีสื่อสำหรับการสื่อสารเนื่องจากตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปร ได้แก่ การนำเข้าข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การแสดงผลข้อมูล ผู้ส่งสาร ข้อมูล เทคโนโลยีสารสนเทศ และ ผู้รับสารสนเทศ มีบริบทที่ตรงกับการนำเทคโนโลยี Digital Gate มาใช้สำหรับการเข้า-ออก ของนักเรียนโรงเรียนวรนาธิเฉลิม จังหวัดสงขลา

2.2 กระบวนการเกิดพฤติกรรม

พฤติกรรมเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงการกระทำที่มาจากการคิด การเรียนรู้ เจตคติและอารมณ์ โดย สุรพล พะยอมแย้ม (2545) ได้อธิบายว่า เมื่อบุคคลกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดขึ้นมาการกระทำนั้นจะเป็นไปอย่างมีลำดับขั้นตอนเป็นกระบวนการมาก่อนทั้งสิ้น กระบวนการเกิดพฤติกรรมแต่ละครั้งนั้น สามารถแยกเป็นกระบวนการย่อย ได้อีกอย่างน้อย 3 กระบวนการ ดังนี้

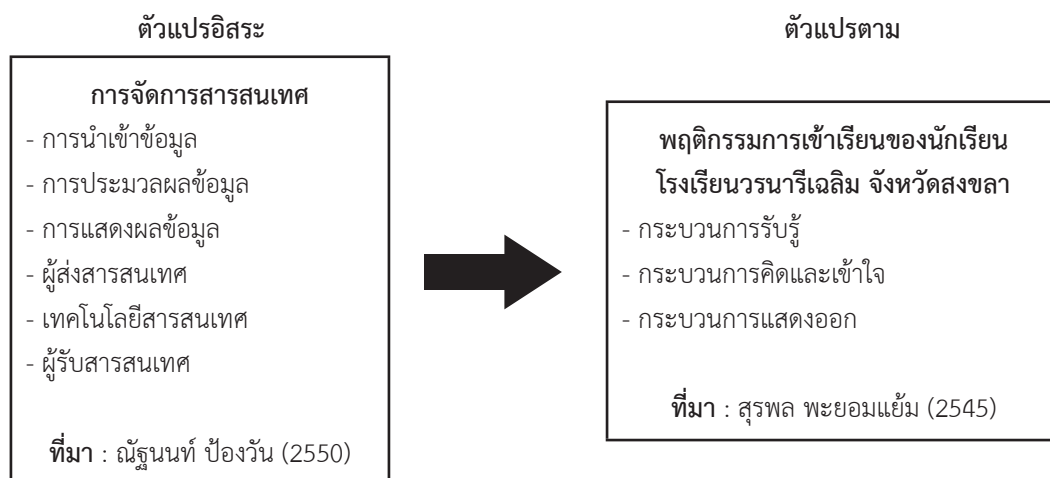
(1) กระบวนการรับรู้ (Perception process) ประกอบด้วย การสังเกต เลือก การแปลความหมาย และก่อให้เกิดการตอบสนอง (Response) โดยมีทัศนคติ ความรู้สึก แรงจูงใจ พฤติกรรมเหล่านี้ เป็นต้น

(2) กระบวนการคิดและเข้าใจ (Cognition process) กระบวนการนี้อาจเรียกว่า “กระบวนการทางปัญญา” ซึ่งเป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยการเรียนรู้ การคิด การจำ ตลอดจนการนำไปใช้หรือเกิดพัฒนาการจากการเรียนรู้ นั้น ๆ

(3) กระบวนการแสดงออก (Spatial behavior process) หลังจากผ่านขั้นตอนของการรับรู้ การคิดและเข้าใจแล้ว บุคคลจะมีอาการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ได้รับนั้น ๆ

ซึ่งทางผู้วิจัยพิจารณาว่าตัวแปรตาม จากกระบวนการเกิดพฤติกรรมตามแนวคิดดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วย กระบวนการรับรู้ กระบวนการแสดงออก กระบวนการคิดและเข้าใจ มีความสอดคล้องกับหัวข้องานวิจัยที่ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา

2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

3. วิธีการศึกษา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นหลัก และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) สนับสนุน

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาทุกระดับชั้นของโรงเรียนวรณาริเฉลิมสงขลา ข้อมูล ปีการศึกษา 2561 จำนวน 3,251 คน (สำนักงานนโยบายและแผนสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2561)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาทุกระดับชั้นของโรงเรียนวรณาริเฉลิม สงขลา จำนวน 356 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) และ ทำการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ด้วยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ (ไพศาล วรคำ, 2555) ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาของโรงเรียนวรณาริเฉลิม จังหวัดสงขลา

ระดับการศึกษา	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
มัธยมศึกษาปีที่ 1	555	61
มัธยมศึกษาปีที่ 2	554	61
มัธยมศึกษาปีที่ 3	547	60
มัธยมศึกษาปีที่ 4	536	58
มัธยมศึกษาปีที่ 5	548	60
มัธยมศึกษาปีที่ 6	512	56
รวม	3,251	356

3.1.2 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยการเลือกตัวแทนชั้นปีละ 1 คน จำนวนทั้งสิ้น 6 คน แต่เนื่องจากมีข้อจำกัดในช่วงเวลาสัมภาษณ์ตรงกับช่วงปิดเทอมจึงทำให้ไม่มีกลุ่มตัวอย่างมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 2 คน

3.2 เครื่องมือการวิจัย

3.2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้าง และให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบเนื้อหาของคำถามที่อยู่ในแบบสอบถาม ซึ่งผลค่า IOC เท่ากับ 0.74 ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศ ได้แก่ การนำเข้าข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การแสดงผลข้อมูล ผู้ส่งสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้รับสารสนเทศ ของโรงเรียนวรณาริเฉลิม จังหวัดสงขลา จำนวน 18 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามตามเกณฑ์มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แนวคิดของ เบสต์ (Best, อ้างใน วัน เดชพิชัย, 2535)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักเรียนโรงเรียนวรณาริเฉลิมสงขลา จังหวัดสงขลา ได้แก่ กระบวนการรับรู้ กระบวนการคิดและเข้าใจ กระบวนการแสดงออก จำนวน 12 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามตามเกณฑ์มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับแนวคิดของ เบสต์ (Best, อ้างใน วัน เดชพิชัย, 2535)

หมายเหตุ

การแบ่งค่า ตามแนวคิดของ เบสต์ (Best, อ้างใน วัน เดชพิชัย, 2535) เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย ใช้แบบอันตรภาคชั้นกำหนดเป็นช่วงคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

4.51-5.00 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง อยู่ในระดับมาก

- 2.51-3.50 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง
 1.51-2.50 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย
 1.00-1.50 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือการวิจัย คำถามเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศและเทคโนโลยี Digital Gate ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเข้าเรียนของนักเรียนโรงเรียนวรนาธิเฉลิม จังหวัดสงขลา

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์อิทธิพลของเทคโนโลยี Digital Gate ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเข้าเรียนของนักเรียนโรงเรียนวรนาธิเฉลิม จังหวัดสงขลา ใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

4. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

4.1 ผลการศึกษา

4.1.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 และเพศชาย จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 รองลงมาอยู่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2, 3 จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 อยู่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4, 5 จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 และอยู่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 13-15 ปี จำนวน 184 คน คิดร้อยละ 51.7 รองลงมา 16-18 ปี จำนวน 172 คิดเป็นร้อยละ 48.3 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการจัดการสารสนเทศและเทคโนโลยี Digital Gate ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเข้าเรียนของนักเรียนโรงเรียนวรนาธิเฉลิม จังหวัดสงขลา

สมมุติฐานการวิจัย การจัดการสารสนเทศและเทคโนโลยี Digital Gate มีผลต่อพฤติกรรมการเข้าเรียนของนักเรียนโรงเรียนวรนาธิเฉลิม จังหวัดสงขลา

แบบจำลอง (Model) : พฤติกรรมการเข้าเรียนของนักเรียน = $a + \beta_1$ (การจัดการสารสนเทศ)

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายของการจัดการสารสนเทศและเทคโนโลยี Digital Gate ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเข้าเรียนของนักเรียนโรงเรียนวรนาธิเฉลิม จังหวัดสงขลา

ตัวแปร	พฤติกรรมกรรมการเข้าเรียนของนักเรียน		T	p
	สัมประสิทธิ์ถดถอย			
	B	Beta		
ค่าคงที่	1.530		8.495	.000
การจัดการสารสนเทศและเทคโนโลยี				
Digital Gate	.620	.596***	13.959	.000
Adjusted R ² = .354 R ² = .356 F = 194.856 Sig = .000 n = 356				

p < .05* , p < .01** , p < .001***

จากตารางที่ 2 พบว่า การจัดการสารสนเทศของเทคโนโลยี Digital Gate มีผลต่อพฤติกรรมการเข้าเรียนของนักเรียนโรงเรียนวรนาธิเฉลิม จังหวัดสงขลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ($\beta_1 = .596, p < .001$) ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย โดยอิทธิพลของเทคโนโลยี Digital Gate สามารถอธิบาย (ทำนายหรือพยากรณ์) พฤติกรรมการเข้าเรียนของนักเรียนโรงเรียนวรนาธิเฉลิม จังหวัดสงขลา ได้ร้อยละ 35.4

4.1.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมการเข้าเรียนของนักเรียนโรงเรียนวรนาธิเฉลิม จังหวัดสงขลา จากอิทธิพลของการจัดการสารสนเทศของเทคโนโลยี Digital Gate

จากการสัมภาษณ์นักเรียนโรงเรียนวรนาธิเฉลิม จังหวัดสงขลา พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีความคิดเห็น (สัมภาษณ์, 24 ตุลาคม 2562) ดังนี้

(1) การที่มีประตู Digital Gate ส่งผลดี ทำให้คุณครูได้ทราบว่ามีนักเรียนมาโรงเรียนหรือไม่ และยังสามารถส่งข้อมูลการเข้าเรียนไปยังผู้ปกครองซึ่งทำให้ผู้ปกครองได้ทราบว่ามีนักเรียนมาโรงเรียนหรือไม่ และทำให้ทราบว่าเข้าโรงเรียนตรงเวลาหรือไม่

(2) การใช้ประตู Digital Gate นั้นมีข้อดี เนื่องจากการที่นักเรียนเดินผ่านประตู Digital Gate เพื่อสแกนเวลาเข้าเรียน ข้อมูลส่วนตัวก็จะแสดงผลเป็นชื่อ รหัสนักเรียน และเวลาการเข้าเรียน ซึ่งทำให้การเข้าเรียนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากเหมือนการใช้ระบบแบบเก่า โดยการใช้ระบบใหม่ไม่จำเป็นต้องมีการปรับปรุง เนื่องจากระบบประตู Digital Gate นั้นมีประสิทธิภาพและตอบสนองตรงต่อความต้องการได้ดี

4.2 อภิปรายผล

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการจัดการสารสนเทศของเทคโนโลยี Digital Gate ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเข้าเรียนของนักเรียนโรงเรียนวรนาธิเฉลิม จังหวัดสงขลา

สมมุติฐานการวิจัย การจัดการสารสนเทศของเทคโนโลยี Digital Gate มีผลต่อพฤติกรรมการเข้าเรียนของนักเรียนโรงเรียนวรนาธิเฉลิม จังหวัดสงขลา

การจัดการสารสนเทศของเทคโนโลยี Digital Gate มีผลต่อพฤติกรรมการเข้าเรียนของนักเรียนโรงเรียนวรนาธิเฉลิม จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย โดยอิทธิพลของเทคโนโลยี Digital Gate สามารถอธิบาย (ทำนายหรือพยากรณ์) พฤติกรรมการเข้าเรียนของนักเรียนโรงเรียนวรนาธิเฉลิมได้ร้อยละ 35.4 สอดคล้องกับข้อมูลการให้สัมภาษณ์นักเรียนโรงเรียนวรนาธิเฉลิม ที่สรุปได้ว่า จากการสัมภาษณ์ของนักเรียนโรงเรียนวรนาธิเฉลิม นักเรียนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า การที่มีประตู Digital Gate ส่งผลดี ทำให้คุณครูและผู้ปกครองได้ทราบว่ามีนักเรียนมาถึงโรงเรียน และพฤติกรรมของนักเรียนในการเข้าเรียนมีผลดีขึ้น นักเรียนมีความกระตือรือร้นในการเข้าเรียนมากขึ้น ซึ่งข้อดีของการใช้ประตู Digital Gate เนื่องจากการที่นักเรียนเดินผ่านประตู Digital Gate เพื่อสแกนเวลาเข้าเรียน ข้อมูลส่วนตัวก็จะแสดงผลเป็นชื่อ รหัสนักเรียน และเวลาการเข้าเรียนซึ่งทำให้การเข้าเรียนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พิษญา จตุรวัฒน์ ภาสินี พงศ์มานะวุฒิ และ มานพ พันธโคกรวด (2560) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบและการบันทึกเวลาเรียนด้วยการตรวจจับและการจดจำใบหน้า พบว่า การบันทึกการเข้าร่วมชั้นเรียนของนักเรียนโดยการจับภาพ และเก็บไว้ในโฟลเดอร์ที่แยกออกต่างหากสำหรับนักเรียนแต่ละคนวิธีการนี้จะช่วยในการสร้างฐานข้อมูลภาพของนักเรียนได้ง่ายขึ้น และสามารถจุใจนักเรียนได้โดยการเปิด ปิดระบบเป็นเวลาสามารถช่วยกระตุ้นให้นักเรียนมาเข้าเรียนได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมการเข้าเรียนของนักเรียนโรงเรียนวรนาธิเฉลิม จังหวัดสงขลา จากอิทธิพลของการจัดการสารสนเทศของเทคโนโลยี Digital Gate

จากผลการศึกษาอภิปรายผลได้ว่า การนำเทคโนโลยี Digital Gate มาใช้และมีการส่งข้อมูลโดยการมีเทคโนโลยีโทรคมนาคมเป็นตัวกลางในการส่งข้อมูลไปยังแอปพลิเคชัน ทำให้การรับรู้ข้อมูลการเข้าเรียนของนักเรียนเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเหตุการณ์ โดยความเห็นของนักเรียนโรงเรียนวรนาธิเฉลิม ที่ให้สัมภาษณ์ว่า

ข้อมูลที่แสดงผลทั้งในการแสดงผลบนหน้าจอสแกนการเข้าเรียนหรือการแสดงผลบนแอปพลิเคชัน ข้อมูลมีรูปแบบที่เข้าใจง่าย ข้อมูลมีความถูกต้อง ผู้รับสารสนเทศสามารถเข้าใจและเข้าถึงข้อมูลของผู้ส่งได้ส่งมายังผู้รับข้อมูล (สัมภาษณ์, 24 ตุลาคม 2562) อีกทั้ง ผู้ส่งสารสนเทศที่ทำหน้าที่ส่งข้อมูลไปยังผู้ปกครอง และครู มีกระบวนการทำงานในการส่งข้อมูลที่ถูกต้อง และเที่ยงตรง ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของนักเรียนทำให้ผู้ปกครอง และครูสามารถติดตามพฤติกรรมการเข้าเรียนของนักเรียนได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ ปริญญ์ กรรมสิทธิ์ (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ระบบเช็คชื่อเข้าชั้นเรียนโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ตรวจหาหลายใบหน้า พบว่า การลงเวลาเข้าชั้นเรียนเพื่อบันทึกผลการเข้าชั้นเรียนของนักศึกษาในรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป รวมถึงการลงเวลาเรียนออนไลน์ ตรวจจับใบหน้าหลายหน้าพร้อมกัน ระบบจะนำแต่ละใบหน้ามาระบุตัวตน ขั้นตอนสุดท้ายระบบจะนำข้อมูลตำแหน่งที่อยู่มาเปรียบเทียบระหว่างตำแหน่งของผู้เรียนและตำแหน่งของอาจารย์ผู้สอน เพื่อยืนยันว่าผู้เรียนอยู่ในชั้นเรียนจริง ระบบจึงลงเวลาเข้าชั้นเรียน และส่งการแจ้งเตือนให้ผู้เรียนรับทราบสถานะ การลงเวลาเข้าชั้นเรียนของตนเอง

5. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

การใช้ประตู Digital Gate นั้นมีข้อดี เนื่องจากการที่นักเรียนเดินผ่านประตู Digital Gate เพื่อสแกนเวลาเข้าเรียน ข้อมูลส่วนตัวจะแสดงผลเป็นชื่อ รหัสนักเรียน และเวลาการเข้าเรียนซึ่ง ทำให้การเข้าเรียนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากเหมือนการใช้ระบบแบบเก่า โดยการใช้ระบบใหม่ไม่ต้องการปรับปรุง เนื่องจากระบบประตู Digital Gate นั้นมีประสิทธิภาพและตอบสนองตรงต่อความต้องการได้ดี

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

(1) ควรเพิ่มโครงการงบประมาณในการจัดทำประตู Digital Gate เพิ่มอีกภายในโรงเรียนวรนารีเฉลิม จังหวัดสงขลา เพื่อรองรับจำนวนที่มากขึ้นในอนาคต

(2) ควรทำโครงการศึกษาดูงานในสถานที่อื่น ๆ ที่ใช้เทคโนโลยีนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยี Digital Gate ของโรงเรียนวรนารีเฉลิม จังหวัดสงขลา

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

(1) ควรมีการพัฒนาระบบให้มีความเสถียรมากยิ่งขึ้น เพื่อความเที่ยงตรง ถูกต้องของข้อมูล

(2) นอกจากการใช้เทคโนโลยีนี้ในการบันทึกเวลาการเข้าโรงเรียนแล้ว โรงเรียนควรใช้เทคโนโลยีอื่น ๆ ที่จะช่วยในการพัฒนาพฤติกรรมการเข้าเรียนของนักเรียนโรงเรียนวรนารีเฉลิม จังหวัดสงขลาด้วย

5.2.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

(1) ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเปลี่ยนตัวแปรในการทำวิจัยเป็นตัวแปรอื่น ๆ เพื่อสามารถใช้ผลวิจัยในการนำไปพัฒนาพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ เช่น ตัวแปรด้านเทคโนโลยีกับการเรียนการสอน, เทคโนโลยีกับสื่อการสอน เป็นต้น

6. กิตติกรรมประกาศ

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการข้าราชการรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทุกท่านที่ได้ให้โอกาสและความรู้ ในการจัดทำบทความฉบับนี้ขึ้นมา ขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่เห็นความสำคัญของงานฉบับนี้ และให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณเพื่อน ๆ ในสาขารัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่าน รวมไปถึงเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และกัลยาณมิตรทุกท่านที่ไม่สามารถกล่าวชื่อนามในที่นี้ได้หมด ที่คอยช่วยเหลือ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้

7. เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. 2548. นโยบายการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้. ม.ป.พ. : กรุงเทพฯ.
- ชาญชัย ชัยสุขโกศล. 2555. เทคโนโลยีกับสังคม : ข้อเสนอกรอบแนวคิดข้ามสาขาวิชาและบททดลองวิเคราะห์ กรณี
จีเอ็มโอ ประเทศไทย. วารสารสังคมศาสตร์. 8(2) : 9-70.
- ณัฐนันท์ ป่องวัน. 2550. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในโครงการหนึ่งอำเภอ หนึ่งโรงเรียน
ในฝัน เขตพื้นที่การศึกษาลำพูน เขต 2. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : เชียงใหม่.
- ทิพวัลย์ นนทเกท. 2559. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการการบริหารของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 3. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์ สาขา
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 3(1) : 47-56.
- นักเรียนโรงเรียนวรนาธิเฉลิม สงขลา, สัมภาษณ์, 24 ตุลาคม 2562.
- ปริญญ์ ธรรมสิทธิ์. 2559. ระบบเช็คชื่อเข้าชั้นเรียนโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ตรวจหาหลายใบหน้า (Class
attendance system using multiple faces detection application). การค้นคว้าแบบอิสระ
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (วิศวกรรมซอฟต์แวร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : เชียงใหม่.
- พิชญา จตุรวัฒน์ ภาสินี พงศ์มานะวุฒิ และ มานพ พันธุ์โคกกรวด. 2560. การพัฒนาระบบบันทึกเวลาเรียนด้วยการ
ตรวจจับและรู้จำใบหน้า. วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง. 5(1) : 1-11.
- ไพศาล วรคำ. 2555. การวิจัยทางการศึกษา. มหาสารคาม : ด็กสิลาการพิมพ์.
- พุกษา เครือแสง. 2558. คุณภาพการศึกษาไทยกับมาตรฐานการบริการสาธารณะของรัฐ. วารสารนักบริหาร.
35(2) : 46-60.
- วัน เดชพิชัย. 2535. คู่มือการวิจัยและการประเมินโครงการทางการศึกษาและพฤติกรรมศาสตร์. คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ : ปัตตานี.
- สุรพล พะยอมแย้ม. 2545. ปฏิบัติการงานจิตวิทยาในงานชุมชน. สหภาพพัฒนาการพิมพ์ : กาญจนบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. 2561. การศึกษาระดับมัธยมศึกษา. [Online]. เข้าถึงจาก [https://
sites.google.com/](https://sites.google.com/) : 2561. (สืบค้นวันที่ 15 กรกฎาคม 2562).
- สำนักงานนโยบายและแผน. 2541. นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ. ม.ป.พ. : กรุงเทพฯ.
- สำนักงานนโยบายและแผนสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. 2561. จำนวนนักเรียนโรงเรียนวรนาธิเฉลิม
สงขลา. [Online]. เข้าถึงจาก [https://data.bopp - obec.info/emis/](https://data.bopp-obec.info/emis/) : 2561. (สืบค้นวันที่ 16 กรกฎาคม
2562).
- Taro Yamane. 1973. *Statistics : An Introductory Analysis*. 3rd ed. Harper and Row Publications :
New York.

ผลกระทบของการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ต่อธุรกิจ E-commerce
กรณีศึกษาของบริษัทขนาดใหญ่ของโลก 4 บริษัท
The Impact of COVID-19 on E-Commerce Business
Case Study of the 4 largest E-Commerce Companies in the World

เปชฌางค์ ยอดมณี

Pekhanang Yodmanee

สาขาวิชาการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยบูรพา

Department of Human Resource Development, International College, Burapha University

E-mail: pekhanang@go.buu.ac.th

Received 25/10/2563

Revised 07/06/2564

Accepted 20/06/2564

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ต่อธุรกิจ E-commerce ของกรณีศึกษาของบริษัทขนาดใหญ่ของโลก 4 บริษัท โดยงานศึกษาวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาแบบบรรยาย ได้มีการศึกษาข้อมูลโดยการเลือกกรณีศึกษาจากทั่วโลกโดยพิจารณาจาก บริษัทขนาดใหญ่ที่มีผลประกอบการสูงและมีสัญชาติจากประเทศขนาดใหญ่ที่มีจำนวนผู้ติดเชื้อ COVID-19 เป็นจำนวนมากซึ่งบริษัทดังกล่าวเป็นบริษัทที่มีธุรกิจ E-Commerce โดยผลจากการพบว่า ผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนาของผลตอบแทนของบริษัท E-Commerce นั้นบริษัททั้งสี่ ได้รับผลตอบแทนรายวันในเชิงบวกโดยการคำนวณผลกำไรตอบแทนเฉลี่ยต่อวัน โดยผลลัพธ์ของแบบจำลองโดยรวมตามการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานเบต้าโดยระบุตัวแปรอิสระที่สำคัญที่สุดและผลกระทบต่อผลตอบแทนรายวันของบริษัทตัวแปรแรก คือ จำนวนการเสียชีวิตทั้งหมดของผู้ติดเชื้อ COVID-19 คือระดับของผลกระทบในอันดับแรก ผลกระทบอันดับสองคือตัวแปร จำนวนผู้ติดเชื้อ COVID-19 ทั้งหมด โดยบริษัท Walmart ของประเทศสหรัฐอเมริกา และ บริษัท Argos ของสหราชอาณาจักร แสดงให้เห็นว่า “จำนวนการเสียชีวิตทั้งหมดของผู้ติดเชื้อ COVID-19” มีอิทธิพลมากที่สุดและสอดคล้องกับว่าบริษัททั้งสองบริษัทนี้เป็นประเทศที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดของการแพร่ระบาดของโลกในช่วงของระยะเวลาของการวิจัย และ บริษัท JD.com ของสาธารณรัฐประชาชนจีน และ บริษัท Rakuten ของประเทศญี่ปุ่น พบว่า “จำนวนผู้ติดเชื้อ COVID-19 ทั้งหมด” มีอิทธิพลมากที่สุดในการผลตอบแทนรายวันของทั้งสองบริษัท ซึ่งผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า จำนวนการเสียชีวิตทั้งหมดของผู้ติดเชื้อ COVID-19 และ จำนวนผู้ติดเชื้อ COVID-19 ทั้งหมด ได้ส่งผลกระทบต่ออัตราการขยายตัวของธุรกิจ E-Commerce ในทางบวก ทำให้มีการขยายตัวสูงขึ้นของธุรกิจ ดังนั้นงานวิจัยฉบับนี้ได้เสนอแนะถึงแนวทางในการปรับตัวต่อวิกฤตการณ์นี้ ซึ่งสามารถเกิดประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจในประเทศไทยได้ศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางการวางแผนในการประกอบธุรกิจในอนาคตต่อไป

คำสำคัญ: การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โควิด19 บริษัทข้ามชาติ

Abstract

The purpose of this study was to investigate the COVID-19 spreading impact on E-Commerce business. Case study of four largest E-Commerce companies in the world was explored, and this is a descriptive research with a case study examples. Four largest E-Commerce global companies were selected according to their size, turnover, and the company's nationality decided by a large number of people infected by coronavirus. The result found that four companies have positive daily returns

calculated by the average daily profit. The sum of multiple linear regression model with regression coefficient specified the most important independent variables and the impact of companies' daily returns. The first independent variable is the number of fatalities due to the coronavirus infection. This is the first impact on E-commerce companies' profits. The second independent variable is the whole number of COVID-19 infectious people which is the second impact. For Walmart, and Argos, the finding showed that the most influence on E-Commerce business was the number of fatalities due to virus infection. Walmart and Argos are two companies belonging to US and UK over which the virus is maximum spread during research study. For JD.com and Rakuten, these are two companies belonging to China and Japan of which people are maximum affected by coronavirus. There is maximum influence in JD.com and Rakuten companies' daily returns. The finding showed that the number of deaths from Covid-19 and infected people results in the expansion of E-Commerce in the positive way. As a result, the business keeps flourishing. Therefore, it is recommended that not only using the result as a guideline for business adaptation in this crisis but helping make a contribution to entrepreneurs desiring to run a business in Thailand as well.

Keywords: E Commerce business, COVID- 19, International and global company

1. บทนำ

วิกฤตการณ์สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่มีการแพร่ระบาดอย่างรวดเร็วภายในระยะเวลาอันสั้นก่อให้เกิดความเจ็บป่วยทั้งทางร่างกาย จิตใจ และจำนวนการเสียชีวิตเป็นอันมากของประชากรโลก สถานการณ์โรคระบาดนี้จึงกลายเป็นอิทธิพลที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตของประชากรทั่วโลกให้เปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิตเป็นอันมาก นอกจากนี้ยังกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของโลกยกตัวอย่างเช่น การซื้อขายสินค้าด้านการอุปโภคบริโภคที่มีช่องทางการซื้อขายที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจากเดิมที่ช่องทางการค้าขายออนไลน์ดังเช่นธุรกิจ E-Commerce เคยเป็นเพียงช่องทางทางหนึ่งเลือกหนึ่งในการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ ได้กลายกลายเป็นช่องทางหลักในการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ เพียงระยะเวลาไม่ถึง 2 ปีของการระบาด จากเดือนธันวาคม ปี 2019 (Senapati, A., et al, 2021) ได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบของช่องทางการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการโดยการเพิ่ม แนวโน้มของการซื้อขายแบบ E-Store ได้นั่นคือ การใช้แพลตฟอร์มของ E-Commerce มาเป็นช่องทางหลักในการซื้อขายแลกเปลี่ยน สินค้าและการบริการที่มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบบรรยาย โดยการวิเคราะห์ผลกำไรของธุรกิจของบริษัทที่เป็นกรณีศึกษา 4 บริษัทซึ่งเป็นบริษัทขนาดใหญ่ของโลกที่อยู่ในประเทศที่เป็นประเทศที่มีอัตราการระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 เป็นจำนวนมาก โดยข้อมูลจากบริษัทที่นำมาเป็นกรณีศึกษานั้น ถูกเก็บมาจากรายงานของบริษัทในช่วงเวลาตั้งแต่ 15 มีนาคม พ.ศ. 2563 ถึง 15 กันยายน พ.ศ. 2563 ผลของการศึกษาพบว่า ตัวแปรต้นตัวแรก คือจำนวนการเสียชีวิตทั้งหมดของผู้ติดเชื้อไวรัส COVID-19 และตัวแปรต้นตัวที่สอง คือจำนวนผู้ติดเชื้อไวรัส COVID-19 ทั้งหมด มีผลทางบวกต่อมูลค่าของสินค้าและบริการ จากรายงานทั่วโลกเกี่ยวกับแนวโน้มของธุรกิจ E-Commerce ได้รับผลกระทบของ COVID-19 เป็นอันมาก ในด้านอุตสาหกรรม E-Commerce การค้าและการส่งออกได้รับผลกระทบแพร่กระจายไปอย่างเป็นวงกว้างขวาง

เนื่องจากความไม่แน่นอนในห่วงโซ่อุปทานและความต้องการของผู้บริโภคทั่วโลกที่แปรเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ของโลก จากรายงานของสหประชาชาติที่จัดการประชุม United Nation Conference on Trade and Development (Group Intergovernmental Group Expert on E-Commerce and Digital Economy) ปี 2020 ระบุว่ารายงานของอุตสาหกรรม E-Commerce ทั่วโลกระบุว่าผลกระทบของ COVID-19 ต่อทุกทวีปทั่วโลก จากกรณีศึกษาสี่บริษัทขนาดใหญ่จากสาธารณรัฐประชาชนจีน พบว่ามีการปิดตัวของอุตสาหกรรมบางประเภทเนื่องจากปัญหาช่องทาง

การซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ นอกจากนี้ประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศอื่น ๆ ประสบปัญหาต่อสินค้าในภาคอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดเนื่องจากการระบาดของ COVID-19 จึงทำให้บริษัทขนาดใหญ่ในประเทศที่ได้รับผลกระทบต่างต้องมีการปรับตัว โดยการเพิ่มช่องทางการติดต่อ ขาย และพัฒนาระบบ E-Commerce มากขึ้น ดังเช่นกรณีศึกษาของสาธารณรัฐประชาชนจีน คือบริษัท JD.com ซึ่งเป็นผู้ให้บริการอีคอมเมิร์ซบริษัทขนาดใหญ่ของจีน บริษัท Walmart ผู้ให้บริการอีคอมเมิร์ซบริษัทขนาดใหญ่ของสหรัฐอเมริกา บริษัท Argos ของสหราชอาณาจักร และบริษัท Rakuten ของประเทศญี่ปุ่น ทั้งหมดเป็นผู้ให้บริการธุรกิจ อีคอมเมิร์ซรายใหญ่ของประเทศมหาอำนาจทางธุรกิจ ต่างได้รับผลกระทบในทางบวกต่อธุรกิจอีคอมเมิร์ซของกรณีศึกษา (Fernandes, 2020) งานวิจัยฉบับนี้ศึกษาผลกระทบของการแพร่ระบาดของ COVID-19 ต่อธุรกิจ E-commerce เพราะสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคปัจจุบันซึ่งมีธุรกิจ E-Commerce มีการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าในวงกว้าง สามารถลดต้นทุน สร้างผลกำไรได้สูง กรณีศึกษาเป็นบริษัทที่ประสบความสำเร็จในระดับโลก ซึ่งสามารถเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการในประเทศไทยสามารถนำไปบริหารจัดการกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถที่จะปรับตัว วางแผนธุรกิจ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันต่อตลาดโลกท่ามกลางวิกฤตการณ์ต่าง ๆ ต่อไป

จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่สอดคล้องกับธุรกิจ E-Commerce พบว่า จากวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ได้มีการนำเสนอผลกระทบต่อเศรษฐกิจของโลก โดยการวิจัยส่วนใหญ่มีอยู่สามแนวทางคือ ผลกระทบต่อการสูญเสียทางเศรษฐกิจของระบบเศรษฐกิจโลก ผลกระทบของการแพร่ระบาดของ COVID-19 ต่อธุรกิจ E-commerce และการแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมผู้บริโภคของออนไลน์ของลูกค้า ดังต่อไปนี้ Ayithey, et al. (2020) ได้มีการศึกษาและมีการคาดการณ์ว่าสาธารณรัฐประชาชนจีนจะสูญเสียรายได้เป็นจำนวน 62 พันล้านดอลลาร์ ในช่วงไตรมาสแรกของปี พ.ศ. 2563 และเศรษฐกิจโลกมีแนวโน้มที่จะสูญเสียรายได้กว่า 280,000 ล้านดอลลาร์ เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัส Corona ซึ่งเป็นมูลค่าการสูญเสียที่เป็นจำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับวิกฤตการณ์อื่น Pandey, A., & Parmar, J. (2019) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมผู้บริโภคซื้อสินค้าทางออนไลน์ของลูกค้าคือ ปัจจัยทางด้านประชากร ปัจจัยทางด้านสังคม ประสบการณ์ของผู้บริโภคเกี่ยวกับช่องทางออนไลน์ ปัจจัยทางสถานการณ์ เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก การส่งสินค้า การบริการหลังการขายของช่องทางการซื้อขายสินค้าทางช่องทางออนไลน์ Niazi, A., MA, A. S., & Naqvi, H. (2020) ได้อธิบายว่า COVID-19 มีผลกระทบอย่างมากต่ออีคอมเมิร์ซของโลก โดยมีผลกระทบทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ แต่โดยภาพรวมทั้งหมดของธุรกิจอีคอมเมิร์ซของโลกนั้น ผลกระทบเป็นไปในเชิงบวกเนื่องจากมีกำลังการเติบโตอย่างรวดเร็วเนื่องจากวิกฤตการณ์ไวรัส Corona ที่บีบบังคับให้ลูกค้าใช้อินเทอร์เน็ตเป็นหลักในการดำเนินชีวิตประจำวัน Abiad, Arao, & Dagli, (2020) พบว่านอกจากนี้ความท้าทายมากมายที่ผู้ค้าปลีกในอีคอมเมิร์ซเผชิญอยู่ อาทิเช่น ระยะเวลาที่ล่าช้ากว่ากำหนดของการส่งมอบ อุปสรรคในการควบคุมการเคลื่อนไหวระยะทางสังคมและการล็อกดาวน์ Hasanat et al., (2020) พบว่ากระบวนการจัดส่งและจัดหาค่อนข้างช้าในช่วงวิกฤตการณ์นี้ แต่ผู้บริโภคก็ยังมีการใช้บริการระบบออนไลน์เป็นอันมาก เนื่องจากความจำเป็นที่บีบบังคับ นอกจากนี้ผลิตภัณฑ์บางอย่างมีความต้องการในตลาดสูงมาก แม้แต่ผู้ค้าปลีกก็ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่นเจลทำความสะอาดมือ กระดาษชำระ ถุงมือ เป็นต้น ในทางกลับกันผลกระทบเชิงลบของ COVID-19 ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เทียบกับกำลังขาดทุนการค้าระหว่างประเทศเป็นอย่างมาก Jones, K. (2020) กล่าวถึงผลกระทบโดยรวมของการระบาดของ Coronavirus ในภาคอีคอมเมิร์ซโดยมุ่งเน้นที่สถานะของโลจิสติกส์ในรัฐต่าง ๆ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า 93% ของผู้อยู่ในการล็อกดาวน์ทั้งหมดหรือบางส่วนซึ่งหมายความว่าพลเมืองในประเทศเหล่านั้นถูกจำกัดและมีมาตรการของประเทศอย่างเข้มงวด อย่างไรก็ตามในทุกกรณีร้านค้าออนไลน์ยังคงได้รับอนุญาตให้ดำเนินกิจการต่อไป และ 60% ของร้านค้าออนไลน์ประสบปัญหาในห่วงโซ่อุปทาน เนื่องจากปัญหาการขนส่งที่มาจากปัญหาจากประเทศที่สาม Baker et al. (2020) พบว่าจากการศึกษาข้อมูลธุรกรรมจากบริษัททางการเงินพบว่านโยบายของรัฐบาลที่ช่วยลดการแพร่กระจายของเชื้อไวรัส COVID-19 ทั้งการทดสอบโรคและการกักตัวมีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจเมื่อเทียบกับต้นทุนค่าเสียโอกาสของกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่หายไปในระยะสั้น เนื่องจากประชาชนในแต่ละ

ช่วงอายุ อาชีพและเพศได้รับผลกระทบที่แตกต่างกัน

ด้วยเหตุผลข้างต้นดังกล่าวนี้ จึงทำให้เกิดการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งวิเคราะห์เกี่ยวกับวิกฤตการณ์ของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ซึ่งแพร่ระบาดตั้งแต่ต้นปี 2563 (World Health Organization, 2019) วิกฤตการณ์นี้ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของโลกอย่างรุนแรง โดยเฉพาะรูปแบบช่องทางการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ โดยการศึกษาครั้งนี้ได้นำเสนอผลกระทบที่ได้จากแบบจำลองของผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 กับรูปแบบที่มีลักษณะที่เปลี่ยนแปลงไปของการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการโดยขยายความกว้างขวางของธุรกิจ E-Commerce โดยการวิเคราะห์ถึง ผลตอบแทนของรายวัน โดยการคำนวณผลกำไรตอบแทนเฉลี่ยรายวันของบริษัทที่มีธุรกิจ E-Commerce เป็นหลัก ซึ่งการวิเคราะห์ดังกล่าวแสดงถึงการขยายตัวของธุรกิจ E-Commerce ที่เพิ่มสูงขึ้นเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19

2. วิธีการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) โดยการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ทำการวิเคราะห์เนื้อหา และวิเคราะห์เนื้อหาความจากรายงานผลประกอบการของบริษัทที่เป็นกรณีศึกษา

2.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลกระทบของการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ต่อธุรกิจ E-commerce ทั่วโลก โดยเลือกกรณีศึกษาของบริษัทขนาดใหญ่ของโลก 4 บริษัท

2.2 คำถามของการวิจัย

การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 มีผลกระทบอย่างไรต่อธุรกิจ E-commerce

2.3 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตในการศึกษาคือ

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิเคราะห์ผลกำไรของธุรกิจของบริษัทที่เป็นกรณีศึกษา 4 บริษัทซึ่งเป็นบริษัทขนาดใหญ่ของโลกที่อยู่ในประเทศที่เป็นประเทศที่มีอัตราการระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 เป็นจำนวนมาก โดยเน้นผลกำไรจาก E-commerce

2. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการศึกษาคือ 15 มีนาคม พ.ศ. 2563 ถึง 15 กันยายน พ.ศ. 2563

3. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่นำมาใช้ในการศึกษาคือ 4 บริษัทขนาดใหญ่ของโลกที่มีธุรกรรม E-Commerce และเป็นบริษัทที่มีสัญชาติของประเทศที่มีอำนาจทางธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีจำนวนผู้ติดเชื้อ COVID-19 เป็นจำนวนมาก โดยบริษัท 4 บริษัทคือ

- บริษัท Walmart ของประเทศสหรัฐอเมริกา
- บริษัท Argos ของสหราชอาณาจักร
- บริษัท JD.com ของประเทศจีน
- บริษัท Rakuten ของประเทศญี่ปุ่น

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้สมการของ Multiple Regression ในการวิเคราะห์ ตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร คือ จำนวนผู้ติดเชื้อทั้งหมดและจำนวนการตายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องต่อการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ตัวแปรตาม คือ ผลกำไรของบริษัท E-Commerce

3. ผลการศึกษาและการอภิปรายผล

ตาราง 1 จำนวนผู้ติดเชื้อทั้งหมดและจำนวนการเสียชีวิตทั้งหมดในประเทศของกรณีศึกษา

ประเทศ	จำนวนผู้ติดเชื้อทั้งหมด (คน)	จำนวนการเสียชีวิตทั้งหมด (คน)
United State	32,788,976	585,879
China	90,575	4,636
Japan	556,999	9,854
United Kingdom	4,403,170	127,417
Total	37,839,720	727,786

ที่มา: <https://www.worldometers.info/coronavirus>

ตาราง 1 แสดงถึงข้อมูลด้านจำนวนของผู้ติดเชื้อทั้งหมด เปรียบเทียบกับจำนวนการเสียชีวิตทั้งหมดของประเทศที่เป็นกรณีศึกษาในช่วงเวลาที่ทำการศึกษาคือ 15 มีนาคม พ.ศ. 2563 ถึง 15 กันยายน พ.ศ. 2563 พบว่า จำนวนผู้ติดเชื้อทั้งหมดมากที่สุดประเทศสหรัฐอเมริกาจำนวน 32,788,976 คน รองลงมาคือ สหราชอาณาจักรจำนวน 4,403,170 คน ประเทศญี่ปุ่นมีจำนวนผู้ติดเชื้อทั้งหมด 556,999 คน และ สาธารณรัฐประชาชนจีนมีจำนวนผู้ติดเชื้อทั้งหมด 90,575 คน จำนวนการเสียชีวิตทั้งหมดมากที่สุดประเทศสหรัฐอเมริกาจำนวน 585,879 คน รองลงมาคือ สหราชอาณาจักรจำนวน 127,417 คน ประเทศญี่ปุ่นมีจำนวนการเสียชีวิตทั้งหมด 9,854 คน และ สาธารณรัฐประชาชนจีนมีจำนวนการเสียชีวิตทั้งหมด 4,636 คน

ตาราง 2 แสดงรายได้และมูลค่าตลาดของบริษัท

บริษัท	สำนักงานใหญ่	ปีงบประมาณ	มูลค่าทางการตลาด (พันล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ)
Walmart	Bentonville, Arkansas, US.	2021	394.11
JD.com	Beijing, China	2021	115.368
Rakuten	Setagaya city, Tokyo, Japan	2021	17.61
Argos	Milton Keynes, UK	2021	1.81

ที่มา <https://markets.businessinsider.com/stocks>

จากตาราง 2 งานวิจัยนี้ได้มีการคัดเลือกบริษัทที่นำมาเป็นกรณีศึกษา โดยเลือกบริษัทที่มีธุรกิจ E-Commerce ที่ขนาดใหญ่ในแง่ของรายได้และมูลค่าทางการตลาดที่เกินหนึ่งพันล้านต่อปี จากการวิเคราะห์มูลค่าทางการตลาดตามปีงบประมาณ 2021 ของบริษัท พบว่า บริษัท JD.com ซึ่งมีสำนักงานใหญ่ที่เมือง Beijing, China มีมูลค่าทางการตลาดสูงสุดคือ 115,368 พันล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ รองลงมาคือ บริษัท Walmart ซึ่งมีสำนักงานใหญ่ที่เมือง Bentonville, Arkansas, US. มีมูลค่าทางการตลาด คือ 394.11 เหรียญดอลลาร์สหรัฐ บริษัท Rakuten ซึ่งมีสำนักงานใหญ่ที่เมือง Setagaya city, Tokyo, Japan มีมูลค่าทางการตลาดคือ 17.61 เหรียญดอลลาร์สหรัฐ และ บริษัท Argos ซึ่งมีสำนักงานใหญ่ที่เมือง Milton Keynes, UK มีมูลค่าทางการตลาดคือ 1.81 เหรียญดอลลาร์สหรัฐ

ตาราง 3 สถิติเชิงพรรณนาการวิเคราะห์กำไรของบริษัทที่มีธุรกิจ E-Commerce

ตัวแปร	N	Mean	Median	Minimum	Maximum	St. Deviation	Skewness	Kurtosis
Walmart	49	0.0078	.00800	-0.076-	0.07	0.026367	-.198-	1.399
JD.com	49	0.0030	.00700	-.059-	0.057	0.024371	-.084-	0.105
Rakuten	49	0.0080	.00600	-.050-	0.079	0.027744	0.331	0.474
Argos	49	0.0135	.01900	-.347-	0.34	0.099722	0.078	5.372

ตาราง 3 แสดงถึงสถิติเชิงพรรณนาของตัวแปรกำไรของบริษัทที่มีธุรกิจ E-Commerce ในช่วงวิกฤตการณ์ของไวรัสโคโรนา ในช่วงเวลาตั้งแต่วันที่ 15 มีนาคม 2563 ถึง 25 กันยายน 2563

ตาราง 4 ผลรวมของ multiple regression ที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ E-Commerce ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19

Dependent variables	Model summary		ANOVA		Variable independent	Affect of Variables	Coefficients of independent variables			
							Unstandardized	Standardized	T	Sig
	R	R square	F	Sig			B	Beta		
Companies return	.702	.492	58.151	.000	Total cases	2	0.0171	7.327	9.771	.000
					Total deaths	1	0.2900	7.486	10.404	.000

ตาราง 5 ตารางผลรวมของ the multiple regression จากผลกระทบของ COVID-19 ต่อบริษัท E-Commerce โดยเปรียบเทียบจำแนกตามบริษัท

	Dependent variables	Model summary		ANOVA		Variable independent	Affect of Variables	Coefficients of independent variables			
								Unstandardized	Standardized	T	Sig
		R	R square	F	Sig			B	Beta		
1	Walmart USA	0.967	0.936	160.95	0.00	Total cases	1	0.001	2.204	5.448	0.00
						Total deaths	2	0.017	1.678	4.367	0.00
2	JD.com China	0.642	0.413	7.72	0.00	Total cases	2	0.007	7.604	3.876	0.00
						Total deaths	0	0.004	0.222	1.699	0.096
3	Rakuten Japan	0.892	0.795	42.73	0.00	Total cases	2	0.000	1.398	6.086	0.00
						Total deaths	0	0.003	1.782	1.933	0.060
4	Argos UK	0.95	0.902	100.87	0.00	Total cases	1	0.035	3.148	2.492	0.17
						Total deaths	0	0.064	2.387	1.948	0.058

ผลการวิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) คือ ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามเป็นเส้นตรง (Linearity)

การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) พบว่า การตรวจสอบการแปรปรวนของจำนวนผู้ติดเชื้อทั้งหมดและจำนวนผู้เสียชีวิตทั้งหมดมีอิทธิพลต่อผลกำไรของบริษัท ที่ระดับนัยสำคัญ .05 จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ ตรวจสอบอิทธิพลของตัวแปรต้นแต่ละตัว

จำนวนผู้ติดเชื้อทั้งหมดมีอิทธิพลทางบวกต่อกำไรของบริษัท Walmart ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยค่าการแปรปรวน (B) เท่ากับ 0.001

จำนวนผู้เสียชีวิตทั้งหมดมีอิทธิพลทางบวกต่อกำไรของบริษัท Walmart ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยค่าการแปรปรวน (B) เท่ากับ 0.017

จำนวนผู้ติดเชื้อทั้งหมดมีอิทธิพลทางบวกต่อกำไรของบริษัท JD.com ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยค่าการแปรปรวน (B) เท่ากับ 0.007

จำนวนผู้เสียชีวิตทั้งหมดมีอิทธิพลทางบวกต่อกำไรของบริษัท JD.com ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยค่าการแปรปรวน (B) เท่ากับ 0.004

จำนวนผู้ติดเชื้อทั้งหมดมีอิทธิพลทางบวกต่อกำไรของบริษัท Rakuten ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยค่าการแปรปรวน (B) เท่ากับ 0.000

จำนวนผู้เสียชีวิตทั้งหมดมีอิทธิพลทางบวกต่อกำไรของบริษัท Rakuten ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยค่าการแปรปรวน (B) เท่ากับ 0.003

จำนวนผู้ติดเชื้อทั้งหมดมีอิทธิพลทางบวกต่อกำไรของบริษัท Argos ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยค่าการแปรปรวน (B) เท่ากับ 0.035

จำนวนผู้เสียชีวิตทั้งหมดมีอิทธิพลทางบวกต่อกำไรของบริษัท Argos ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยค่าการแปรปรวน (B) เท่ากับ 0.064

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรเพื่อทำการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Linear) โดยใช้ สถิติ t-test เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปร 2 ตัว คือจำนวนผู้ติดเชื้อทั้งหมดและจำนวนผู้เสียชีวิตทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม คือ กำไรของบริษัท ของทุกบริษัทที่มีนัยสำคัญทางสถิติตามการทดสอบ F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลของสถิติในการวิเคราะห์ตัวแปรต้นที่ส่งผลต่อตัวแปรตามมีนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ T-test และผลของ Beta Standardized Coefficients พบว่าตัวแปรต้นส่งผลต่อตัวแปรตามเนื่องจากผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส corona

4. สรุปผล/ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้แสดงให้เห็น จำนวนผู้ติดเชื้อทั้งหมดและการเสียชีวิตทั้งหมดของ coronavirus ตั้งแต่วันที่ 15 มีนาคม 2563 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2563 เนื่องจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ได้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโดยภาพรวมของโลกโดยเฉพาะในธุรกิจ E-Commerce เนื่องจากพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้านี้ ประกอบกับการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการลดการออกจากบ้าน ลดการสัมผัสพบเจอกัน มีการใช้มาตรการระยะห่างทางสังคม จึงทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่มีการออกไปจับจ่ายใช้สอยภายนอก เช่น ในห้างสรรพสินค้า ร้านค้าปลีก เป็นต้น กลไกโดนจำกัดลงให้ต้องอยู่ที่บ้านเพื่อลดการระบาดของ COVID-19 จากการวิเคราะห์ข้อมูล ในแง่ของกำไรและมูลค่าตลาดของบริษัท E-Commerce ที่เป็นกรณีศึกษา ที่มีขนาดใหญ่ติดอันดับหนึ่งในสี่อันดับแรกของโลก และได้รับการจัดอันดับตามผลการดำเนินงานประจำปีของหุ้นที่ซื้อขายในตลาดการเงินทั่วโลก ซึ่งผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าได้รับผลกระทบจากการแพร่กระจายของ COVID-19 ตัวแปรอิสระคือ จำนวนผู้ติดเชื้อทั้งหมดและจำนวนการตายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการระบาดของโรค COVID-19 มีผลกระทบต่อกำไรที่ได้รับจากช่องทาง E-Commerce ที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ(Senapati, A., et al, 2021) แสดงผลถึงระยะเวลาไม่ถึง 2 ปี ของการระบาด จากเดือนธันวาคม ปี 2019 จนถึงปัจจุบัน ได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบของช่องทางการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการโดยการเพิ่มแนวโน้มของการซื้อขายแบบ E-Store ได้นั่นคือ การใช้แพลตฟอร์มของ E-Commerce มาเป็นช่องทางหลักในการซื้อขายแลกเปลี่ยน สินค้าและบริการที่มีแนวโน้มสูงทั่วโลกขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ผลการศึกษาในเรื่องนี้บริษัทที่เป็นกรณีศึกษาข้อมูลทางธุรกิจ แสดงถึงธุรกิจ E-Commerce ที่มีอิทธิพลต่อผลกำไรของบริษัท รวมถึงบริษัทต้องปรับตัวกับพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่เปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากสถานการณ์วิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ผู้วิจัยจึงขอเสนอข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ดังนี้

1. บริษัทและผู้ประกอบการควรพัฒนาช่องทางการซื้อขายสินค้าและบริการของ E-Commerce ให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ง่าย และสะดวกรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกกลุ่ม
2. ผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอใน E-Commerce ที่เป็นสินค้าที่ลูกค้ามีความต้องการ ควรเป็นสิ่งที่น่าสนใจ ดึงดูด มีคำอธิบายให้เข้าใจได้ง่าย โดยสร้างข้อความประกอบ ข้อความควรครบถ้วน สะดวกในการทำความเข้าใจ มีการกระตุ้นถึงการขนส่งที่ดี เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อบริษัท
3. ออกแบบกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ E-Commerce ให้สอดคล้องกับวิกฤตการณ์โรคระบาด และลักษณะเศรษฐกิจที่โลกกำลังเผชิญอยู่เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการค้าของบริษัท

5. เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. 2562. รายงานสถิติการทำธุรกิจพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ประจำปี 2562. เรียกใช้เมื่อ 20 ธันวาคม 2563 จาก <https://www.mdes.go.th/home>
- Abdul, A., & Mia, A. 2020. The economic impact of the COVID-19 outbreak on developing Asia. <https://www.adb.org/sites/default/files/publication/571536/adb-brief-128-economic-impact-covid19-developing-asia.pdf>.
- Abiad, A., Arao, R. M., & Dagli, S. 2020. The economic impact of the COVID-19 outbreak on developing Asia.
- Alber, N. 2020. The effect of coronavirus spread on stock markets: The case of the worst 6 countries. Available at SSRN 3578080.
- Andrienko, O. 2020. Ecommerce & Consumer Trends During Coronavirus.
- Ayittey, F. K., Ayittey, M. K., Chiwero, N. B., Kamasah, J. S., & Dzuvor, C. 2020. Economic impacts of Wuhan 2019-nCoV on China and the world. *Journal of Medical Virology*, 92(5), 473-475.
- Bhatti, A. 2018. Consumer purchase intention effect on online shopping behavior with the moderating role of attitude. *Internat. J. Academic Management Sci. Res.(IJAMSR)*, 2(7), 44-50.
- Bhatti, A., Saad, S., & Salimon, M. G. 2019. The Influence of Risks on Online Shopping Behaviour in Pakistan.
- Baker, S. R., Bloom, N., Davis, S. J., & Terry, S. J. 2020. Covid-induced economic uncertainty (No. w26983). National Bureau of Economic Research.
- Fernandes, N. (2020). Economic effects of coronavirus outbreak (COVID-19) on the world economy. Available at SSRN 3557504.
- Hasanat, M. W., Hoque, A., Shikha, F. A., Anwar, M., Hamid, A. B. A., & Tat, H. H. 2020. The impact of coronavirus (COVID-19) on e-business in Malaysia. *Asian Journal of Multidisciplinary Studies*, 3(1), 85-90.
- Jones, K. 2020. The pandemic economy: What are shoppers buying online during COVID-19. URL: <https://www.visualcapitalist.com/shoppers-buying-online> (accessed: 19.04. 2020)..Jones, K. (2020). COVID-19The Pandemic Economy: What are Shoppers Buying Online During COVID-19.
- Musawa, M. S., & Wahab, E. 2012. The adoption of electronic data interchange (EDI) technology by Nigerian SMEs: A conceptual framework. *Journal of Business Management and Economics*, 3(2), 55-68.
- Nakhate, S. B., & Jain, N. 2020. The Effect of Coronavirus on E Commerce. *Studies in Indian place names*, 40(68), 516-518.

- Niazi, A., MA, A. S., & Naqvi, H. 2020. The pandemic is e-commerce's time to shine. But will it last.
- SURARAKSA, J., AMCHANG, C., & SAWATWONG, N. 2020. Decision-Making on Incoterms 2020 of Automotive Parts Manufacturers in Thailand. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business (JAFEB)*, 7(10), 461-470.
- Pandey, A., & Parmar, J. 2019. Factors Affecting Consumer's Online Shopping Buying Behavior. In *Proceedings of 10th International Conference on Digital Strategies for Organizational Success*.
- Senapati, A., Rana, S., Das, T., & Chattopadhyay, J. 2021. Impact of intervention on the spread of COVID-19 in India: A model-based study. *Journal of Theoretical Biology*, 523, 110711.
- United Nation Conference on Trade and Development. 2020. Retrieved from <http://www.etda./Group Intergovernmental Group Expert on E-Commerce and Digital Economy>
- World Health Organization. 2020. COVID-19. Retrieved from <http://www.who.int/coronavirusdisease covid19>

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด

Factors Affecting the Strength of Community Kokert

พัชรี ชยากรโสภิต

Patcharee Chayakornsopit

รองศาสตราจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

Received 02/10/2562

Revised 10/06/2564

Accepted 12/06/2564

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อความเข้มแข็งของชุมชน (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำชุมชนที่ส่งผลกระทบต่อความเข้มแข็งของชุมชน (3) เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความเข้มแข็งของชุมชน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ใน อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวน 375 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t-Test และสำหรับทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี การวิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ทดสอบสมมติฐานเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent samples t-test และ One-Way ANOVA ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$)
2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ได้แก่ เพศ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จึงยอมรับสมมติฐานทางวิจัย ยกเว้น อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จึงปฏิเสธสมมติฐานทางวิจัย
3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยปัจจัยความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำกับความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่าปัจจัยความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำมีความสัมพันธ์กับความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีผลไปในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก
4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมกับความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีผลไปในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

คำสำคัญ:

Abstract

This Research aims to study 1. How personal factors that affect the strength of the community. 2. The performance of community leaders affect the strength of the community.

3. The environmental factors affecting the strength of the community. The samples of this study were 375 populations who live in AmporePakkret,Nontaburi. Used random sampling data analyed by Taro Yamane. The instrument were data collection for frequencies percenty mean And for testing hypotheses in order to find out the relationship between the factors that affect the strength of the island community. Amphoe Pak kret, Nonthaburi.Analyzed by pearson correlation coefficient hypothesis thesis : independent sample T-test and one-way ANOVA at statistically significant level of 0.05

Results of the Research

1. Factors affecting the strength of community, Ko kret, Amphoe Pak kret, Nonthaburi. The overall level was at a high level ($\bar{X} = 3.74$)

2. The relationship between the personal factors, with the strength of community, Kokret, AmphoePakkret, Nonthaburi,include gender, age, education level, occupation, monthly income. What is the status of personal factors, found that people in the community, Ko kret, Amphoe Pak kret, Nonthaburi? Most are correlated with the strength of community, Ko kret, Amphoe Pak kret, Nonthaburi, thus accepting the assumption via the research exception, age, occupation, monthly income that is not correlated with the strength of community, Ko kret, Amphoe Pak kret, Nonthaburi. So it rejected the way the research hypothesis

3. The relationship between the effectiveness of the operational leader with a strong sense of community. PakKret Nonthaburi Found that the effectiveness of the performance of the leader's relationship with a strong community of Koh Kret. Pak Kret Nonthaburi All the statistical significance level. 0.05 is in the same direction. A relationship positive.

4. The relationship between environmental factors and the strength of the island community. Pak Kret Nonthaburi Found that factors environmental factors correlated with the strength of the island community. Pak Kret Nonthaburi All the statistical significance level. 0.05 is in the same direction. A relationship positive

Keywords:

1. บทนำ

จากวิฤติเศรษฐกิจของประเทศไทยที่เริ่มขึ้นในปลายปี 2539 ซึ่งเป็นปีแรกของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ได้ก่อให้เกิดปัญหาด้านเศรษฐกิจและสังคมต่าง ๆ ส่งผลกระทบต่อประชาชนทุกภาคส่วนของสังคม ประเด็นเรื่อง ชุมชนเข้มแข็งจึงได้รับการหยิบยกขึ้นมากล่าวถึงเป็นอันมาก ในฐานะที่เป็นทางเลือกที่สำคัญของการพัฒนา เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนจึงต้องเข้ามาแก้ไขปัญหาาร่วมกันโดยเฉพาะอย่างยิ่งจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการกระบวนการพัฒนาที่เน้นคนเป็นศูนย์กลางตามหลักปรัชญาของแผนพัฒนา ฉบับที่ 8 โดยการเพิ่มศักยภาพของคนและชุมชนให้เข้มแข็ง มีความพร้อมในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและ การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมให้ยั่งยืน ความเข้มแข็งของชุมชนจึงเป็นฐานสำคัญในการลดผลกระทบทางเศรษฐกิจ และสังคม รวมถึงการสร้างกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืนในอนาคต ซึ่งเป็นแนวทางการพัฒนาที่สำคัญประการหนึ่งต่อเนื่องมาถึงแผนพัฒนา ฉบับที่ 9 เพื่อให้การพัฒนาประเทศเป็นไปอย่างยั่งยืน จึงต้องเริ่มจากการใช้จุดแข็งในสังคม และทุนทางสังคมที่มีอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ชุมชนซึ่งเป็นทุนทางสังคมที่สำคัญในการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนในการแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองในแผนพัฒนา ฉบับที่ 8 ได้มีการให้แนวคิดและ

ความหมายของชุมชน เพื่อเป็นแนวทางและการนำไปสู่การปฏิบัติตามยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาไว้ดังนี้ ชุมชนหมายถึง กลุ่มคนที่มีวิถีชีวิตเกี่ยวพันกัน และมีการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกันอย่างเป็นปกติต่อเนื่อง อันเนื่องมาจากการอยู่ในพื้นที่ร่วมกันมีอาชีพร่วมกันหรือการประกอบกิจการซึ่งมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน หรือการมีวัฒนธรรม ความเชื่อหรือความสนใจร่วมกัน (นายไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม, 2554) และความเป็นชุมชนยังอาจหมายถึงการที่คนจำนวนหนึ่งเท่าใดก็ได้มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีการติดต่อสื่อสารหรือรวมกลุ่มกัน มีความเอื้ออาทรต่อกัน มีการเรียนรู้ร่วมกัน ในการกระทำมีการจัดการ เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ร่วมกัน (ศ.นพ.ประเวศ วะสี, 2553) นอกจากนี้ชุมชนที่มีความเข้มแข็งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาชุมชนเพราะย่อมนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชนด้านอื่น ๆ ด้วย อาทิเช่น ด้านการพึ่งพาตนเอง ด้านเศรษฐกิจและทุนชุมชน ด้านการจัดการตนเอง ด้านการพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น ดังนั้นความเข้มแข็งขององค์กรชุมชนจึงเป็นสิ่งจำเป็นในงานพัฒนาชุมชน (กรรติน์ สุธรรม, 2546) จากความหมายข้างต้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ชุมชนมีความหมายมากกว่าการที่คนแต่ละคนมาอยู่ร่วมกัน แต่ได้สร้างความสัมพันธ์กันโดยมีหลักการ เงื่อนไข กติกา ซึ่งเราเรียกโดยรวมว่าระเบียบบรรทัดฐานของการอยู่ร่วมกัน ชุมชนจึงมีลักษณะเป็นองค์กรทางสังคมที่สามารถตอบสนองความต้องการในชีวิตประจำวันของสมาชิก และสามารถช่วยให้สมาชิกสามารถจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ที่มีอยู่ร่วมกันได้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาชุมชนเข้มแข็งมี 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ปัจจัยการบริหารจัดการด้านธุรกิจชุมชน ปัจจัยด้านผู้นำชุมชน ปัจจัยการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม จากการวิเคราะห์สภาพบริบททั่วไปชุมชนส่วนใหญ่ยังมีสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดอ่อนที่สังคมและชุมชนควรต้องแก้ไขอีกหลายประการ เช่น สถาบันครอบครัวและวิถีชีวิตประชาชนเกิดผลกระทบจากปัญหานี้สั่น ปัญหาขาดที่ดินทำกิน ปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติด ปัญหาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรม ลดลงของพื้นที่ป่าไม้ คุณภาพอากาศต่ำ มีมลพิษและฝุ่นละอองในชุมชน ประชาชนส่วนใหญ่ยังมีฐานะยากจน จำนวนครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำกว่าเกณฑ์ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามยังมีชุมชนบางชุมชนที่ได้มีความพยายามโดยบุคคล กลุ่มคน องค์กร ทางสังคม นำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาปรับใช้ในการบริหารจัดการ แก้ไขปัญหาของชุมชนเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม อันมีผลกระทบกับวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขได้

จากการสำรวจพบว่าชุมชนเกาะเกร็ด มีลักษณะเป็นพื้นที่ราบต่ำล้อมรอบด้วยแม่น้ำเจ้าพระยา พื้นที่ส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นที่ราบน้ำท่วมถึง ทำให้พื้นที่ทั่วทั้งเกาะเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับการทำเกษตรกรรม จึงมีการทำสวนไม้ผลไม้ยืนต้นอยู่ทั่วไป ผลไม้ที่นิยมปลูกได้แก่ กล้วย มะม่วง มะพร้าว ส้มโอ บริเวณส่วนกลางของเกาะเกร็ดแต่เดิมเป็นพื้นที่ปลูกข้าวเจ้า แต่ไม่มีการทำนามาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 เนื่องจากบริเวณกลางเกาะเป็นที่ดอนสูงกว่าบริเวณริมเกาะ การดึงน้ำเข้าสู่พื้นที่นาต้องอาศัยเครื่องสูบน้ำอีกทั้งสภาพคูคลองภายในเกาะเกร็ดปัจจุบันตื้นเขินไม่มีการขุดลอกมาเป็นระยะเวลานาน การทำนาจึงไม่คุ้มกับการลงทุน ทำให้พื้นที่นาในอดีตกลายมาเป็นพื้นที่ที่รกร้างเป็นผืนใหญ่ติดต่อกันจากลักษณะของพื้นที่เกาะเกร็ดที่ค่อนข้างเป็นพื้นที่ลุ่มโดยเฉพาะบริเวณริมเกาะจึงทำให้เกิดน้ำท่วมได้ง่าย เกาะเกร็ดจึงประสบปัญหาเรื่องน้ำท่วม ในช่วงซึ่งเกิดเป็นประจำทุกปีในช่วงฤดูน้ำหลาก ประกอบกับลักษณะเนื้อดินที่เป็นดินเหนียวอุ้มน้ำได้ดี เมื่อเกิดการท่วมขังจึงทำให้การระบายน้ำค่อนข้างช้า เกาะเกร็ดมีจำนวนประชากรจำนวน 6,914 คน 1,346 หลังคาเรือน แต่ทั้งนี้ยังพบปัญหาด้านปากท้องและอาชญากรรมซึ่งพบบ่อยว่ามียาเสพติดและการพนันมากในเกาะเกร็ดซึ่งต้องได้รับการแก้ไขต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้นนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระทบต่อความเข้มแข็งของชุมชนมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อความเข้มแข็งของชุมชน เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำชุมชนที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งของชุมชน เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความเข้มแข็งของชุมชนตามวัตถุประสงค์ของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 โดยงานวิจัยนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะสามารถนำผลงานวิจัยไปใช้ในการพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อความเข้มแข็งของชุมชน
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำชุมชนที่ส่งผลกระทบต่อความเข้มแข็งของชุมชน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความเข้มแข็งของชุมชน

1.2 สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อความเข้มแข็งของชุมชนที่ต่างกัน
2. ปัจจัยความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำที่ต่างกันส่งผลกระทบต่อความเข้มแข็งของชุมชนที่ต่างกัน
3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อความเข้มแข็งของชุมชนที่ต่างกัน

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชาชน เป็นประชาชนในชุมชนเกาะเกร็ด ตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวน 375 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

- ผู้นำชุมชน จำนวน 7 คน (ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ผู้ประสานกลุ่ม)
- กลุ่มแม่บ้าน จำนวน 20 คน (หัวหน้ากลุ่มแม่บ้าน รองหัวหน้ากลุ่มแม่บ้าน สมาชิกในแต่ละกลุ่ม ๆ ละ

4 คน)

- ประชาชนในชุมชนเกาะเกร็ด จำนวน 348 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความเข้มแข็งของชุมชนทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำ และด้านสิ่งแวดล้อม

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

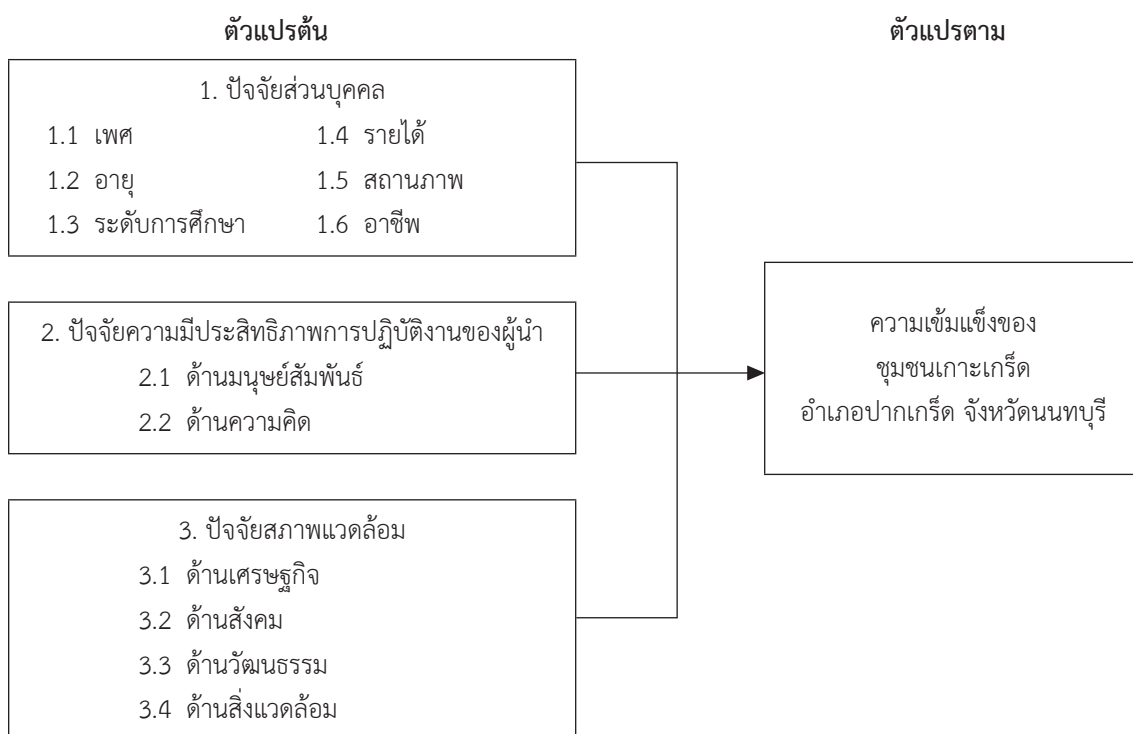
การศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการลงพื้นที่เพื่อหาข้อมูลประกอบการเขียนโครงการวิจัย ครั้งนี้ กำหนดระยะเวลาเริ่มตั้งแต่วันที่ 21 สิงหาคม พ.ศ.2560 ถึงวันที่ 1 ธันวาคม 2560 รวมทั้งสิ้น 5 เดือน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงการก่อกำเนิดชุมชนให้มีความเข้มแข็ง
2. เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำชุมชนที่ส่งผลให้ชุมชนมีความเข้มแข็ง
3. เพื่อทราบถึงสภาพแวดล้อมการดำรงชีวิตของประชาชนในชุมชนเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปวางแผนพัฒนาชุมชนต่อไป

1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรม เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด ได้กรอบแนวคิดดังนี้



2. วิธีการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้นำชุมชน กลุ่มแม่บ้าน และประชากรในชุมชนเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ผู้ศึกษาเลือกสำรวจผู้นำชุมชน กลุ่มแม่บ้าน และประชากรในชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวน 5,700 คน

โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้

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

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของกลุ่มประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ซึ่งในการศึกษาค้างนี้ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{5700}{1 + 5700(0.05)^2}$$

$$n = 375 \text{ คน} \approx 374 \text{ คน}$$

ดังนั้น การวิจัยค้างนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ อาชีพ แบบสอบถามเป็นคำถามลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check-List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ผลกระทบต่อความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี แบ่งเป็น 7 ด้าน จำนวน 43 ข้อ ได้แก่

- ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำนวน 5 ข้อ
- ด้านความคิด จำนวน 5 ข้อ
- ด้านเศรษฐกิจ จำนวน 5 ข้อ
- ด้านสังคม จำนวน 6 ข้อ
- ด้านวัฒนธรรม จำนวน 6 ข้อ
- ด้านสิ่งแวดล้อม จำนวน 6 ข้อ
- ด้านระดับความเข้มแข็งของชุมชน จำนวน 10 ข้อ

แบบสอบถามเป็นคำถามลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคขั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง ดีมาก
- ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง ดี
- ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง ปานกลาง
- ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง น้อย
- ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ แบบสอบถามเป็นลักษณะปลายเปิด (Open-End Question)

2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเข้มแข็งของชุมชนของประชากร ชุมชนเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บจากแหล่งโดยตรง ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง เป็นข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารที่ผู้อื่นรวบรวมไว้ เช่น ตำราทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสื่ออินเทอร์เน็ต

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติช่วยในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนาหรือสถิติพื้นฐาน (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตัวอย่างของกลุ่มที่เป็นอิสระกัน โดยใช้วิธี Independent T-test การวิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ทดสอบสมมติฐานเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent samples t-test และ One-Way ANOVA ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

1. เพศของประชาชนในชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ทั้งหมด 375 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 เพศชายจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7

2. อายุของประชาชนในชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาตามลำดับคือ ช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 ช่วงต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 20-29 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3

3. ระดับการศึกษา ของประชาชนในชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่มีระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 รองลงมาตามลำดับคือมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 ระดับการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ระดับการศึกษา ปวส. จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และน้อยที่สุดคือระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8

4. อาชีพ ของประชาชนในชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 รองลงมาตามลำดับคืออาชีพนักเรียน-นักศึกษา จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 อาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 อาชีพข้าราชการ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 และน้อยที่สุดคืออาชีพอื่น ๆ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1

5. รายได้ต่อเดือน ของประชาชนในชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมาตามลำดับมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 และน้อยที่สุดคือมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4

6. สถานภาพ ของประชาชนในชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมาตามลำดับมีสถานภาพสมรส จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 และน้อยที่สุดคือสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7

7. ปัจจัยที่ส่งกระทบต่อความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$)

8. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จึงยอมรับสมมติฐานทางวิจัย ยกเว้น อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จึงปฏิเสธสมมติฐานทางวิจัย

9. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยปัจจัยความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำกับความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่าปัจจัยปัจจัยความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำมีความสัมพันธ์กับความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีผลไปในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

10. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมกับความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีผลไปในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำ ปัจจัยสภาพแวดล้อม และความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีความสัมพันธ์กันได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.195$) ด้านความคิด มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.135$) ด้านเศรษฐกิจ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.271$) ด้านสังคม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.212$) ด้านวัฒนธรรม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.216$) ด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.405$)

4. สรุปผล

1. ปัจจัยที่ส่งกระทบต่อความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$)

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จึงยอมรับสมมติฐานทางวิจัย ยกเว้น อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จึงปฏิเสธสมมติฐานทางวิจัย

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยปัจจัยความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำกับความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่าปัจจัยปัจจัยความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำมีความสัมพันธ์กับความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีผลไปในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมกับความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีผลไปในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

5. ข้อเสนอแนะ

ควรมีการฝึกอบรมผู้นำชุมชนเพื่อให้ความรู้ ความสามารถในระดับที่สูงขึ้น และจะได้นำความรู้มาพัฒนาชุมชนและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนต่อไป

1. ควรมีการส่งเสริมให้สืบทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมของชุมชน ผ่านกระบวนการเรียนรู้ จากบรรพบุรุษสู่ลูกหลานเพื่อรักษาภูมิปัญญาและวัฒนธรรมที่ดีให้อยู่สืบเนื่องต่อไป

2. ควรมีการจัดอบรมภายในชุมชนเรื่องโทษของยาเสพติดเพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ให้แก่ประชาชน และเป็น การแก้ปัญหาด้านยาเสพติด

3. เพื่อให้ผลการศึกษามีความชัดเจนและครอบคลุมมากขึ้น ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบ ระหว่างชุมชนต่าง ๆ ที่มีความสำคัญในจังหวัดนนทบุรี อันจะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเข้มแข็งของชุมชน ที่มีความ ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

6. เอกสารอ้างอิง

กรมวิชาการ. 2545. **เครือข่ายการเรียนรู้เพื่อพัฒนาชุมชนยั่งยืน**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์.

กฤตยาดี เกตุวงศา. 2555. **การสร้างความเข้มแข็งของชุมชนท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงด้วยวิถีวิทยาของการสร้างทฤษฎีฐานราก** : กรณีศึกษาโรงเรียนชุมชนชาวนา. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

โกวิทย์ พวงงาม. 2545. **การปกครองท้องถิ่นไทยหลักการและมิติใหม่ในอนาคต**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.

ทวี วัชรเกียรติศักดิ์. 2559. **การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจให้กับชุมชนโดยการพัฒนากลุ่มอาชีพ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพลสงคราม**. อำเภอโนนสูง : จังหวัดนครราชสีมา

ประเวศ วะสี. 2546. **ยุทธศาสตร์ทางปัญญาเพื่ออนาคตของประเทศไทย**. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ภรณ์รัตน์ สุธรรม. 2546. **พลวัตชุมชนกับการพึ่งตนเองในภาคตะวันตก**. กรุงเทพฯ : สถาบันวิสิทธศาสตร์

Cohen, JM; and Uphoff; N.T. 1980. **Rural development Participation : Concept and Measures For Project Development committee Center For International Studies**. Cornell University.

การเรียนรู้การสอนโดยผู้เรียนใช้โครงงานเป็นฐานร่วมกับการใช้ทฤษฎี การสร้างความรู้ด้วยตนเอง และการเสริมต่อการเรียนรู้ Project-Based Learning with Constructivism and Scaffolding

พิเชษฐ ศรีบุญยงค์

Pichet Sriboonyong

คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

E-mail: sriboonyong_p@silpakorn.edu โทรศัพท์ : 032-594-037

Received 22/07/2562

Revised 10/06/2564

Accepted 11/06/2564

บทคัดย่อ

การพัฒนาการเรียนการสอน โดยใช้ทฤษฎีการสร้างความรู้ด้วยตนเอง (Constructivism) และการเสริมต่อการเรียนรู้ (Scaffolding) นั้น เป็นการเรียนรู้การสอนที่คิดขึ้นเพื่อใช้กับนักศึกษาวิชา 710 499 จุลนิพนธ์ เพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกคิด วิเคราะห์ และสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนการเรียนรู้ดังนี้ 1. ปฐมนิเทศ โดยทำความเข้าใจกับนักศึกษาถึงระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองแบบปรับความเหมาะสมตามความแตกต่างระหว่างผู้เรียนด้วยวิธีการใช้โครงงานเป็นฐาน (Project-based learning) ร่วมกับการสืบเสาะหาความรู้ (Guided learning) 2. อาจารย์ยกตัวอย่างสถานการณ์เพื่อให้นักศึกษาร่วมกันคิดวิเคราะห์ ตั้งสมมติฐาน หาแนวทางการแก้ปัญหา และสรุปผล 3. อาจารย์สอนเสริมเพื่อเติมเต็มความรู้ที่นักศึกษาต้องใช้สำหรับการทำโครงงานต่อไป 4. ให้นักศึกษานำเสนอสมมติฐานของโจทย์วิจัย และหาแนวทางในการแก้ปัญหาอย่างคร่าว ๆ จากนั้นร่วมกันสรุปเพื่อวางแนวทางในการแก้ปัญหา 5. นำเสนอวิธีการแก้ปัญหาของโจทย์วิจัยหรือโครงงาน และร่วมกันสรุปถึงวิธีในการแก้ปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อนำไปสู่การดำเนินงานของโครงการ 6. นำเสนอวิธีการดำเนินงานของโครงการ โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาจุลนิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมร่วมรับฟังและช่วยสรุปความคิด 7. เขียนโครงร่างงานวิจัยภายใต้การให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา โดยตลอดการเรียนการสอนจะมีการประเมินผู้เรียนเป็นระยะ ทั้งประเมินเป็นรายบุคคล และการประเมินแบบกลุ่ม และขั้นตอนสุดท้ายคือ สอบโครงร่างงานวิจัย/จุลนิพนธ์ พร้อมคำแนะนำจากกรรมการสอบ จากการทดลองใช้การเรียนการสอนโดยใช้ทฤษฎีการสร้างความรู้ด้วยตนเอง (Constructivism) และการเสริมต่อการเรียนรู้ (Scaffolding) สรุปได้ว่าในขั้นตอนการพัฒนาความคิดการทำโจทย์วิจัย พบว่านักศึกษามีความสนใจและความร่วมมือในการทำกิจกรรมกลุ่มดี มีความกล้าในการแสดงความคิดเห็น มีการตอบคำถามและตั้งคำถามดี มีส่วนร่วมในการอภิปรายดี แต่อาจไม่ครบถ้วนทุกประเด็น และนักศึกษามีความสามารถอธิบายที่มาของปัญหา แนวคิด และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นดีมาก อีกทั้งนักศึกษายังมีความตั้งใจในการทำงานดีมาก ในขั้นตอนการพัฒนาโครงร่างงานวิจัย และเขียนโครงร่างงานวิจัย พบว่านักศึกษามีความเข้าใจในเนื้อหาหรือโจทย์ของโครงงานได้ดี วิธีการในการแก้ปัญหาได้ดีพอสมควร ในการเขียนโครงร่างงานวิจัย พบว่านักศึกษามีการเขียนโครงร่างงานวิจัยอย่างเป็นระบบ มีการค้นคว้าเอกสารอ้างอิงได้ค่อนข้างดี รู้จักหาและเลือกใช้แหล่งข้อมูลในการอ้างอิงได้อย่างเหมาะสม และในขั้นตอนการนำเสนอโครงร่างงานวิจัย พบว่านักศึกษานำเสนอข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามหัวข้อเรื่อง มีการสรุปเนื้อหาที่นำเสนอได้ตรงประเด็น นักศึกษามีการจัดประเด็นการพูดอย่างเป็นระบบ คือการเกริ่นนำ เนื้อหา และสรุป แต่การจัดลำดับเนื้อหาในการนำเสนอยังไม่ถูกต้องนัก นักศึกษามีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี ใช้ภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และนักศึกษามีความสามารถตอบคำถามได้

คำสำคัญ: การเรียนการสอนโดยใช้โครงงานเป็นฐาน การสร้างความรู้ด้วยตนเอง การเสริมต่อความรู้

Abstract

The Constructivism and Scaffolding approaches were employed with the students who enrolled in 710 499 Senior Project to improve learning and teaching processes of the course. The purposes were for the students to practice critical thinking skills, analyzing, and developing their own knowledge. The learning processes included, 1) orientation for students to understand the constructivism theory and adapt it to be suitable for their level using the project-based learning and guided learning methods. 2) Sample situations were given for students to analyze, make an assumption, find a solution, and make a conclusion. 3) Teacher offered supplementary courses to fulfill students' knowledge of how to do the project. 4) Students were required to present their assumptions of their research questions, the rough solution, and make a conclusion for solving the problems. 5) Students presented their methods of finding solutions for their research questions or project and brainstormed to find the concrete solutions for doing the project. 6) Students presented their processes of doing the project to thesis advisor and co-advisors to get advice and find conclusion. 7) Students wrote their thesis under the supervision of their advisors and were evaluated individually and as a group from time to time throughout the course. The final step is defending their thesis and receiving advice from research committee.

From using the Constructivism and Scaffolding approaches, it can be concluded that in the process of developing thesis questions, students were active and cooperative. They were confident to express their opinions, answering and asking questions. They participated in discussion and were able to explain the background and significance of research questions and theories. In addition, they accepted other students' ideas and worked hard. In the research proposal process, it was found that students were able to write the research proposal systematically, were relatively good at reviewing literature, and were able to search for suitable sources. In the thesis defense process, students were able to accurately present the data with regard to their thesis topic and make a pertinent conclusion. Moreover, they could manage to present the data systematically, namely the introduction, the content, and the conclusion. Nevertheless, the priority of the content was not in order. Students could use the Thai language accurately and appropriately and were able to answer the questions.

Keywords: Project based-learning, Constructivism, Scaffolding

1. บทนำ

การเรียนการสอนวิทยาศาสตร์ประยุกต์นั้นหากผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยการปฏิบัติจริง จะทำให้ผู้เรียนเข้าใจและมองเห็นภาพรวมของรายวิชาและเนื้อหาที่เรียนได้ดียิ่งขึ้น การเรียนการสอนโดยผู้เรียนใช้การวิจัยหรือโครงงานนี้เป็นหัวใจสำคัญของการเรียนในรายวิชา 710 499 จุลินทรีย์ ซึ่งรายวิชาจุลินทรีย์นี้จะมีอาจารย์ผู้สอนหรืออาจารย์ผู้ประสานงานรายวิชาเป็นผู้พื้นฐานในการทำจุลินทรีย์หรืองานวิจัย เช่น แนะนำขั้นตอนในการทำจุลินทรีย์ การวางแผน การทดลอง การเขียนโครงร่างงานวิจัย แต่อาจารย์ที่ปรึกษาจุลินทรีย์จะมีหน้าที่หลักในการรับผิดชอบนักศึกษาซึ่งจะเป็นผู้สอนให้นักศึกษารู้จักมองปัญหาในงานวิจัย การตั้งสมมุติฐานงานวิจัย หาวิธีทางวิทยาศาสตร์ที่จะนำมาแก้ปัญหา และสรุปแนวทางและผลที่เกิดขึ้นจากการใช้วิธีทางวิทยาศาสตร์นั้น ๆ ในการแก้ปัญหา รวมถึงการเขียนเล่มรายงานให้ถูกต้องตามการเขียนรายงานวิจัยทางวิทยาศาสตร์ และการนำเสนอผลงานวิจัยในที่ประชุมวิชาการ

ซึ่งการเรียนการสอนโดยผู้เรียนใช้โครงงานนั้นจะสอนให้นักศึกษารู้จักมองปัญหา ตีโจทย์ของปัญหาและใช้องค์ความรู้เดิมที่มีอยู่เป็นแนวทางในการนำไปสู่การหาวิธีในการแก้ปัญหา นั้น ๆ นอกจากนั้นแล้วยังสอนให้นักศึกษาสามารถสืบค้นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและวางแผนงานวิจัย ตีความ และประเมินข้อมูลที่หลากหลายเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ เพื่อเน้นให้นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการวิเคราะห์ปัญหา สร้างสมมติฐาน สร้างโจทย์วิจัย และหาวิธีในการแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ อีกทั้งมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายทั้งงานรายบุคคลและงานกลุ่ม สามารถปรับตัวและทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำและสมาชิกกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การเรียนการสอนโดยผู้เรียนใช้การวิจัยนี้มุ่งหวังให้ผู้เรียนเกิดการสร้างพลังความรู้ในตนเองด้วยตัวของผู้เรียนเอง เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้สร้างความคิดและนำความคิดของตนเองไปสร้างชิ้นงานโดยอาศัยเทคโนโลยีหรือสื่อที่เหมาะสม จะให้เห็นความคิดนั้นเป็นรูปธรรม โดยความรู้ที่ผู้เรียนสร้างขึ้นมานั้น จะเป็นความรู้ที่มีความหมายต่อผู้เรียน มีความคงทน ไม่ลืมง่าย และสามารถถ่ายทอดให้คนอื่นเข้าใจความคิดของตนเองได้ดี ความรู้ที่ผู้เรียนสร้างขึ้นจะเป็นฐานให้ผู้เรียนสามารถสร้างความรู้ใหม่ต่อไปอย่างไม่สิ้นสุด

แนวคิดทฤษฎีวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสอนแบบสืบเสาะหาความรู้มีผู้ให้ความหมายและแนวคิดหลากหลาย ดังนี้ อนันต์ (2523) กล่าวว่า การสอนแบบสืบเสาะหาความรู้เป็นวิธีการส่งเสริมให้นักเรียนรู้จักคิดด้วยตนเอง รู้จักค้นคว้าหาเหตุผล และสามารถแก้โครงงานได้ โดยการนำเอาวิธีการต่าง ๆ ของกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ไปใช้ นอกจากนี้ยังเป็นการเรียนเพื่อพัฒนาทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ด้วย สอดคล้องกับ สุวัฒน์ (2531) ที่กล่าวว่า การสอนแบบสืบเสาะหาความรู้เป็นการสอนที่ส่งเสริมให้นักเรียนเป็นผู้ค้นคว้า หรือสืบเสาะหาความรู้เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่นักเรียนยังไม่เคยมีความรู้ในสิ่งนั้นมาก่อน โดยใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์เป็นเครื่องมือ และ ดวงเดือน (2535) กล่าวว่า การสอนแบบสืบเสาะหาความรู้เป็นรูปแบบการสอนที่เน้นทักษะการคิดอย่างมีระบบ โดยคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผล ซึ่งต้องมีหลักฐานสนับสนุนวิธีนี้เป็นวิธีที่นักเรียนพิจารณาเหตุผล สามารถใช้คำถามที่ถูกต้องและคล่องแคล่ว สามารถสร้างและทดสอบสมมติฐานด้วยการทดลอง และตีความจากการทดลองด้วยตนเอง โดยไม่ขึ้นอยู่กับคำอธิบายของครู เป็นวิธีการที่ช่วยให้นักเรียนมีระบบวิธีการแก้โครงงานในทางวิทยาศาสตร์ด้วยตนเอง ซึ่ง มนมนัส (2543) สรุปความหมายของการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ไว้ว่าการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้เป็นวิธีการหนึ่งที่มุ่งส่งเสริมให้ผู้เรียนรู้จักค้นคว้าหาความรู้ คิดและแก้โครงงานได้ด้วยตนเองอย่างมีระบบของการคิด ใช้กระบวนการของการค้นคว้าหาความรู้ ซึ่งประกอบด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และเจตคติทางวิทยาศาสตร์ ครูมีหน้าที่จัดบรรยากาศการสอนให้เอื้อต่อการเรียนรู้ คิดแก้โครงงานโดยใช้การทดลอง และอภิปรายซักถามเป็นกิจกรรมหลักในการสอน นอกจากนั้น ชลสิทธิ์ (2543) ได้สรุปความหมายของการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ไว้ว่าการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้เป็นวิธีการที่มุ่งส่งเสริมให้นักเรียนรู้จักค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง โดยใช้กระบวนการแสวงหาความรู้ ซึ่งครูมีหน้าที่เพียงเป็นผู้คอยให้ความช่วยเหลือ จัดเตรียมสภาพการณ์และกิจกรรมให้เอื้อต่อกระบวนการที่ฝึกให้คิดหาเหตุผล สืบเสาะหาความรู้ รวมทั้งการแก้โครงงานให้ได้โดยใช้คำถามและสื่อการเรียนการสอนต่าง ๆ เช่น ของจริง สถานการณ์ ให้นักเรียนลงมือปฏิบัติการสำรวจ ค้นหาด้วยตนเอง บรรยากาศการเรียนการสอนให้นักเรียนมีอิสระในการซักถาม การอภิปรายและมีแรงเสริม อาจกล่าวได้ว่าเป็นการสอนให้นักเรียนคิดเป็น ทำเป็น และแก้โครงงานได้นั่นเอง

การจัดการเรียนรู้โดยใช้โครงการหรือโครงงานเป็นฐาน (Project Based Learning) เป็นแนวทางเลือกหนึ่งที่นักการศึกษาหลายท่านยอมรับว่าจำเป็นอย่างยิ่ง โครงงานเป็นกิจกรรมที่สามารถจัดได้ในทุกระดับการศึกษาไม่ว่า ระดับประถม มัธยมหรืออุดมศึกษาก็ตาม การนำโครงงานมาใช้เป็นกิจกรรมหนึ่งของการเรียนการสอน ซึ่งครูจัดโอกาสให้ผู้เรียนได้ทำโครงงาน อาจจะเป็นการทำงานเดี่ยวหรือทำงานเป็นกลุ่มก็ได้ โดยเริ่มกับโครงงานที่มีขนาดเล็ก ๆ ที่ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อนเกินไป หลักการสำคัญของการทำโครงงานเน้นที่เป็นการสนใจของผู้เรียนจริง ๆ ผู้เรียนคิดเอง ทำเอง แก้ปัญหาด้วยตนเอง เริ่มตั้งแต่การคิดหาปัญหาที่ผู้เรียนสนใจอยากศึกษา ทำการวางแผน แก้ปัญหา ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล ลงมือปฏิบัติ รวบรวมข้อมูลที่ศึกษา บันทึกผลการศึกษา แปลผล สรุปผล และนำเสนอการศึกษา ค้นคว้าของตนเองหรือกลุ่ม

และเผยแพร่แก่ผู้อื่นต่อไป การทำโครงการสามารถนำไปใช้ได้กับทุกรายวิชา ผู้สอนจะต้องทำความเข้าใจให้ลึกซึ้งและสนใจอย่างจริงจัง เพราะการทำโครงการในแต่ละรายวิชาจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของวิชา (ลัดดา, 2552)

Chard (2000) อ้างใน วัฒนา (2551) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้ด้วยกิจกรรมโครงการตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อและหลักการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ คือเชื่อมั่นในศักยภาพการเรียนรู้ของผู้เรียนภายใต้หลักการจัดการเรียนรู้ที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ คือ 1. ผู้เรียนได้เลือกเรื่อง/ประเด็น/ปัญหาที่ต้องการศึกษาเอง 2. ผู้เรียนเลือกและหาวิธีการตลอดจนแหล่งข้อมูลที่หลากหลายด้วยตนเอง 3. ผู้เรียนลงมือปฏิบัติ (เรียนรู้) ด้วยตนเอง 4. ผู้เรียนได้บูรณาการทักษะ/ประสบการณ์/ความรู้/สิ่งแวดล้อมรอบตัวตามสภาพจริง 5. ผู้เรียนได้เป็นผู้สรุป (สร้างองค์ความรู้) ด้วยตนเอง 6. ผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่น และ 7. ผู้เรียนได้นำความรู้ไปใช้จริง

ลัดดา (2552) กล่าวว่า ในการทำโครงการผู้สอนจะต้องเป็นพี่เลี้ยงให้คำแนะนำช่วยเหลือและฝึกทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์เป็นการปูพื้นฐานก่อนประกอบไปด้วยขั้นตอน 7 ขั้นตอนนี้ ขั้นที่ 1 การหาหัวข้อและการเลือกหัวข้อที่จะทำโครงการ ขั้นที่ 2 การวางแผนในการทำโครงการ ขั้นที่ 3 การลงมือทำโครงการ ขั้นที่ 4 การบันทึกผลการปฏิบัติงาน ขั้นที่ 5 การเขียนรายงาน ขั้นที่ 6 การนำเสนอโครงการ และ ขั้นที่ 7 การประเมินผลโครงการ

แนวทางการประเมินผลการเรียนรู้แบบโครงการ (Evaluated Project Group) จะถูกกำหนดและเลือกแนวทางโดยครูผู้สอนมีแนวทางการประเมิน 3 แนวทาง ได้แก่ (แอนนา, 2554)

1. การประเมินกระบวนการ (Evaluate Group Process) หมายถึง ลำดับขั้นตอนของการดำเนินกิจกรรมตามโครงการตั้งแต่เริ่มโครงการจนจบโครงการ

2. การประเมินผลของโครงการ (Evaluated Product Group) หมายถึง ผลที่ได้จากการดำเนินการตามกระบวนการ เช่น คำโครงการของโครงการ รายงานการเขียน หรือผลการนำเสนอ

3. การประเมินทั้งกระบวนการและผลของโครงการ เกณฑ์การประเมินกระบวนการของโครงการกลุ่มนี้จะต้องมีเกณฑ์ชี้วัดมุ่งพิจารณาทั้งในแง่คุณภาพ และแง่ปริมาณของการมีส่วนร่วมกิจกรรมภายในกลุ่ม การเตรียมการในการประชุม การมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันภายในกลุ่ม ซึ่ง Johnson (1991) ได้กล่าวว่า “จุดประสงค์ของกระบวนการกลุ่ม คือ การให้สมาชิกในกลุ่มช่วยกันปรับปรุงตนเองในการกระทำกิจกรรมใด ๆ ก็ตามให้ดีขึ้น เพียงเพื่อให้เป้าหมายของกลุ่มบรรลุตามจุดหมาย ในเรื่องกระบวนการและผลผลิตของโครงการในแง่ทฤษฎีมีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กัน กล่าวคือ “product quality is affected by process quality” นั่นคือผลผลิตของการดำเนินโครงการที่มีคุณภาพย่อมมาจากกระบวนการดำเนินกิจกรรมโครงการที่มีคุณภาพดีเช่นเดียวกัน

2. วิธีการทดลอง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

นักศึกษาวิชา 710 499 จุลนิพนธ์ ที่เป็นนักศึกษาในที่ปรึกษา จำนวน 2 กลุ่ม กลุ่มละ 2 คน

วิธีการดำเนินการ

การพัฒนาแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองแบบปรับความเหมาะสมตามความแตกต่างระหว่างผู้เรียนด้วยวิธีการใช้โครงการเป็นฐาน (Project- based learning) ร่วมกับการสืบเสาะหาความรู้ (Guided learning) เพื่อเสริมสร้างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและทักษะการแก้ปัญหาของนักศึกษาจุลนิพนธ์ แบ่งเป็นขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

สัปดาห์ที่ 1 :

กิจกรรมที่ 1 : ปฐมนิเทศ โดยทำความเข้าใจกับนักศึกษาถึงระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองแบบปรับความเหมาะสมตามความแตกต่างระหว่างผู้เรียนด้วยวิธีการใช้โครงการเป็นฐาน (Project- based learning) ร่วมกับการสืบเสาะหาความรู้ (Guided learning)

กิจกรรมที่ 2 : อาจารย์ยกตัวอย่างสถานการณ์เพื่อให้นักศึกษาร่วมกันคิดวิเคราะห์ ตั้งสมมุติฐาน หาแนวทางการแก้ปัญหา และสรุปผล ในระหว่างกิจกรรมนี้อาจารย์จะทำการประเมินความพร้อมของนักศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ : การประเมินความรู้พื้นฐานของนักศึกษาเป็นรายบุคคลในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ความรู้พื้นฐานทางด้านสัตวศาสตร์
- ความรู้พื้นฐานทางด้านสถิติเพื่อการวิจัย

จากการประเมินความพร้อมในขั้นตอนนี้แล้ว อาจารย์จะออกแบบเนื้อหาในการสอน เพื่อเติมเต็มสิ่งที่นักศึกษาไม่รู้ เพื่อให้เป็นพื้นฐานสำหรับการเรียนรู้ในขั้นตอนต่อไป

กิจกรรมที่ 3 : ให้นักศึกษากลับไปคิดปัญหาหรือโจทย์วิจัยที่จะนำมาทำเป็นโครงงาน โดยอาจคิดเป็นรายบุคคลหรือกลุ่มก็ได้ แล้วมานำเสนอในสัปดาห์ต่อไป

สัปดาห์ที่ 2

กิจกรรมที่ 1 : อาจารย์สอนเสริมเพื่อเติมเต็มความรู้ที่นักศึกษาต้องใช้สำหรับการทำโครงงานต่อไป

กิจกรรมที่ 2 : ให้นักศึกษานำเสนอผลการคิดปัญหาหรือโจทย์วิจัย จากนั้นให้นักศึกษาร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาหรือโจทย์วิจัยนั้นถึงบริบทของปัญหา และทำความเข้าใจกับปัญหาหรือโจทย์วิจัย เพื่อให้นักศึกษามองภาพของโจทย์วิจัยเป็นภาพเดียวกัน หากนักศึกษามีวิเคราะห์โจทย์วิจัยได้ ก็จะนำไปสู่การตั้งสมมุติฐานการวิจัยต่อไป แต่หากนักศึกษามีวิเคราะห์โจทย์วิจัยไม่ได้ อาจารย์จะเป็นผู้ชี้แนะจนนักศึกษาสามารถวิเคราะห์โจทย์วิจัยนั้นได้

เครื่องมือที่ใช้ : แบบสังเกตพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม และแบบประเมินการสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล ซึ่งประเมินโดยอาจารย์ที่ปรึกษา

กิจกรรมที่ 3 : ให้นักศึกษากลับไปคิดสมมุติฐานของโจทย์วิจัยหรือโครงงาน โดยอาจคิดเป็นรายบุคคลหรือกลุ่มก็ได้ แล้วมานำเสนอในสัปดาห์ต่อไป

สัปดาห์ที่ 3

กิจกรรมที่ 1 : ให้นักศึกษานำเสนอสมมุติฐานของโจทย์วิจัย และหาแนวทางในการแก้ปัญหาอย่างคร่าว ๆ จากนั้นร่วมกันสรุปเพื่อวางแผนแนวทางในการแก้ปัญหา

เครื่องมือที่ใช้ : แบบสังเกตพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม และแบบประเมินการสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล ซึ่งประเมินโดยอาจารย์ที่ปรึกษา

กิจกรรมที่ 2 : ให้นักศึกษากลับไปคิดวิธีการแก้ปัญหาของโจทย์วิจัยหรือโครงงาน โดยอาจคิดเป็นรายบุคคลหรือกลุ่มก็ได้ แล้วมานำเสนอในสัปดาห์ต่อไป

สัปดาห์ที่ 4

กิจกรรมที่ 1 : นำเสนอวิธีการแก้ปัญหาของโจทย์วิจัยหรือโครงงาน และร่วมกันสรุปถึงวิธีการในการแก้ปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อนำไปสู่วิธีการดำเนินงานของโครงการ

เครื่องมือที่ใช้ : แบบสังเกตพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม แบบประเมินการสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล และแบบประเมินการนำเสนอผลงานรายบุคคล ซึ่งประเมินโดยอาจารย์ที่ปรึกษา

กิจกรรมที่ 2 : ให้นักศึกษากลับไปคิดวิธีการดำเนินงานของโครงการ โดยร่วมกันคิดเป็นกลุ่ม แล้วมานำเสนอในสัปดาห์ต่อไป

สัปดาห์ที่ 5

กิจกรรมที่ 1 : นำเสนอวิธีการดำเนินงานของโครงการ โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาจุลินทรีย์และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมร่วมรับฟังและช่วยสรุปความคิด

เครื่องมือที่ใช้ : แบบประเมินการนำเสนอผลงานรายบุคคล ซึ่งประเมินโดยอาจารย์ที่ปรึกษา

กิจกรรมที่ 2 : อาจารย์สอนวิธีการเขียนโครงร่างงานวิจัยของโครงการ

กิจกรรมที่ 3 : ให้นักศึกษากลับไปเขียนโครงร่างการดำเนินงานของโครงการ โดยร่วมกันคิดเป็นกลุ่ม แล้วมานำเสนอใน 2 สัปดาห์ต่อไป

สัปดาห์ที่ 6 - 11

กิจกรรม : เขียนโครงร่างงานวิจัยภายใต้การให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา

สัปดาห์ที่ 12

กิจกรรม : สอบโครงร่างงานวิจัย/จุลนิพนธ์ พร้อมคำแนะนำจากกรรมการสอบ

เครื่องมือที่ใช้ : แบบประเมินการสอบโครงร่างจุลนิพนธ์

สัปดาห์ที่ 13 - 14

กิจกรรม : ปรับแก้โครงร่างงานวิจัยภายใต้การให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา

สัปดาห์ที่ 15

กิจกรรม : ส่งโครงร่างจุลนิพนธ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบประเมินทั้งการประเมินรายบุคคล และประเมินกลุ่ม โดยอาจารย์ที่ปรึกษา กรรมการจุลนิพนธ์ และกรรมการสอบโครงร่างจุลนิพนธ์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้ค่าเฉลี่ย (mean) เพื่อใช้ในการอธิบายและแปลความหมายข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

3. ผลการทดลองและวิจารณ์ผล

การพัฒนานวัตกรรมครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยวิธีการใช้โครงงานเป็นฐาน (Project-based learning) ร่วมกับการสืบเสาะหาความรู้ (Guided inquiry method) โดยเริ่มจากการประเมินความพร้อมของนักศึกษา ในด้านความรู้พื้นฐานทางด้านสัตวศาสตร์ และความรู้พื้นฐานทางด้านสถิติเพื่อการวิจัย ซึ่งในระหว่างการเรียนการสอนจะมีการสังเกตพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม การปฏิบัติงานรายบุคคล และการนำเสนอรายบุคคล เพื่อประเมินนักศึกษาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) พฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม แบ่งเกณฑ์คะแนนออกเป็น 5 ข้อ ข้อละ 4 คะแนน นักศึกษาได้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ ดังนี้ 1. ความร่วมมือ 4.00 คะแนน 2. การแสดงความคิดเห็น 3.00 คะแนน 3. การรับฟังความคิดเห็น 4.00 คะแนน 4. ความตั้งใจในการทำงาน 3.75 คะแนน และ 5. การมีส่วนร่วมในการอภิปราย 3.25 คะแนน
- 2) พฤติกรรมการปฏิบัติงานรายบุคคล แบ่งเกณฑ์คะแนนออกเป็น 5 ข้อ ข้อละ 4 คะแนน นักศึกษาได้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ ดังนี้ 1. ความสนใจ 3.00 คะแนน 2. การแสดงความคิดเห็น 3.00 คะแนน 3. การตอบคำถาม 3.00 คะแนน 4. การยอมรับฟังคนอื่น 4.00 คะแนน และ 5. ทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย 4.00 คะแนน
- 3) การนำเสนอรายบุคคล แบ่งเกณฑ์คะแนนออกเป็น 4 ข้อ ข้อละ 10 คะแนน นักศึกษาได้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ ดังนี้ 1. ความเข้าใจเนื้อหาที่นำเสนอ 7.50 คะแนน 2. การให้เหตุผลในการตอบคำถาม 6.25 คะแนน 3. รูปแบบและวิธีการนำเสนอ 8.00 คะแนน และ 4. การแต่งกาย 10.00 คะแนน

จากนั้นให้นักศึกษานำเสนอผลการคิดปัญหาหรือโจทย์วิจัย ร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาหรือโจทย์วิจัยนั้นถึงบริบทของปัญหา และทำความเข้าใจกับปัญหาหรือโจทย์วิจัย สร้างสมมติฐานของโจทย์วิจัย หาแนวทางในการแก้ปัญหา จากนั้นสรุปออกมาเป็นโครงร่างงานวิจัยของโครงการ มีการนำเสนอโครงร่างผ่านกรรมการ ซึ่งประกอบด้วยอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม และ/หรือกรรมการภายนอกอีก 1-2 คน เมื่อนักศึกษาผ่านการสอบนำเสนอโครงร่างแล้ว จะดำเนินการปรับแก้โครงร่างตามคำแนะนำของกรรมการสอบ จากนั้นจะส่งโครงร่างงานวิจัย โดยมีการประเมินการสอบโครงร่างจุลนิพนธ์ และการประเมินโครงการนวัตกรรมการเรียนการสอน ในการพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้ครั้งนี้ ได้ทดลองใช้กับนักศึกษาในที่ปรึกษา 2 กลุ่ม โดยให้นักศึกษาเสนอเรื่องที่สนใจที่จะทำโครงงาน แล้วนำมาพัฒนาโครงร่างงานวิจัย ซึ่งผลการประเมินแบ่งเป็นดังนี้

1. การประเมินการสอบโครงร่างจุลนิพนธ์ มีการพัฒนาทางด้านวิชาการ 4 ด้าน ด้านละ 20 คะแนน นักศึกษาได้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ ดังนี้ 1. ความเข้าใจเนื้อหาที่นำเสนอ 13.65 คะแนน 2. การให้เหตุผลในการตอบคำถาม 13.53 คะแนน 3. ความพร้อมในการนำเสนอและการเตรียมตัว 12.48 คะแนน และ 4. รูปแบบวิธีและการนำเสนอ 14.85 คะแนน

2. การประเมินโครงการนวัตกรรมการเรียนการสอน การประเมินโครงการนวัตกรรมการเรียนการสอน แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

2.1 การประเมินผลงาน แบ่งการประเมินเป็น 5 ข้อ ข้อละ 4 คะแนน นักศึกษาได้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ ดังนี้ 1. การกำหนดความสำคัญของปัญหา 3.00 คะแนน 2. การเก็บรวบรวมข้อมูล 2.75 คะแนน 3. การวิเคราะห์ข้อมูล 2.28 คะแนน 4. การรายงานผลการวิจัย 2.23 คะแนน และ 5. การอ้างอิง 2.00 คะแนน

2.2 การประเมินการนำเสนอ แบ่งการประเมินเป็น 6 ข้อ ข้อละ 4 คะแนน นักศึกษาได้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ ดังนี้ 1. เนื้อหา มีความสอดคล้อง ตรงประเด็น 2.63 คะแนน 2. การจัดลำดับประเด็นการพูด 3.00 คะแนน 3. บุคลิกภาพ และการแต่งกาย 3.38 คะแนน 4. ความถูกต้องในการใช้ภาษา 2.88 คะแนน 5. การรักษาเวลา 2.40 คะแนน และ 6. สามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น 1.75 คะแนน

จากผลการประเมินพบว่า เมื่อนักศึกษาผ่านกระบวนการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนด้วยรูปแบบการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ที่ผนวกเข้ากับการสอนโดยใช้โครงงานเป็นฐาน ผลการเรียนรู้ของนักศึกษาเป็นดังนี้ ในด้านการนำเสนอ นักศึกษาสามารถนำเสนอข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามหัวข้อเรื่อง มีการสรุปเนื้อหาที่นำเสนอได้ตรงประเด็น นักศึกษามีการจัดประเด็นการพูดอย่างเป็นระบบ คือ การเกริ่นนำ เนื้อหา และสรุป แต่การจัดลำดับเนื้อหาในการนำเสนอ ยังไม่ถูกต้องนัก นักศึกษามีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี ถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัย นักศึกษามีการใช้ภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม การออกเสียงมีความชัดเจนถูกต้อง นักศึกษาใช้เวลาในการนำเสนอได้ตามเวลาที่กำหนด และนักศึกษาสามารถตอบคำถามได้ แต่ไม่ถูกต้องหรือตรงคำถามทุกคำถาม

จากการประเมินพฤติกรรมระหว่างเรียน โดยแบ่งการสังเกตพฤติกรรมออกเป็น 3 อย่างคือ 1) การเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม พบว่า นักศึกษาให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมดีมาก มีการแสดงความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ดี การรับฟังความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ดีมาก มีความตั้งใจทำงานอยู่ในเกณฑ์ดีมาก และการมีส่วนร่วมในการอภิปรายอยู่ในเกณฑ์ดี 2) การปฏิบัติงานรายบุคคลของนักศึกษาทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า นักศึกษามีความสนใจอยู่ในเกณฑ์ดี สนใจฟัง ไม่หลับ มีการตั้งคำถามและตอบคำถามดี ทำงานส่งตรงเวลา มีการแสดงความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ดี มีการแสดงความคิดเห็นบ่อยครั้ง การตอบคำถามอยู่ในเกณฑ์ดี มีความตั้งใจในการตอบคำถาม การยอมรับฟังคนอื่นและทำงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในเกณฑ์ดีมาก และ 3) การนำเสนองานรายบุคคลระหว่างการเรียนรู้ของนักศึกษาทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า นักศึกษามีความเข้าใจในเนื้อหาที่นำเสนอค่อนข้างดี สามารถอธิบายที่มาของปัญหา แนวคิด และวิธีการแก้ปัญหาได้ค่อนข้างดี นักศึกษามีการให้เหตุผลในการตอบคำถามได้ปานกลาง มีรูปแบบและวิธีการนำเสนอที่ดี มีการแต่งกายที่เหมาะสม สะอาดเรียบร้อย ถูกระเบียบ

และเมื่อประเมินการนำเสนอผลการคิดปัญหาหรือโจทย์วิจัยโดยการสอบโครงร่างจุลนิพนธ์ จากผลการประเมินพบว่า เมื่อนักศึกษาผ่านกระบวนการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนด้วยรูปแบบการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ที่ผนวกเข้ากับการสอนโดยใช้โครงงานเป็นฐาน นักศึกษามีผลการเรียนรู้ ดังนี้ นักศึกษามีความเข้าใจเนื้อหาที่นำเสนอได้ค่อนข้างดี มีความเข้าใจในเนื้อหาส่วนใหญ่แต่ไม่ครบทุกประเด็น สามารถอธิบายที่มาของปัญหา แนวคิดและวิธีในการแก้ปัญหาได้พอสมควร นักศึกษามีการให้เหตุผลในการตอบคำถามได้ค่อนข้างดี สามารถอธิบายเหตุผลของแนวคิดและวิธีการแก้ปัญหาได้เป็นส่วนใหญ่ แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกประเด็น มีการใช้เหตุผลในการตอบคำถามพอสมควร นักศึกษามีความพร้อมในการนำเสนอปานกลาง นำเสนอได้ดีพอสมควร ไม่ยืนอ่านข้อความที่นำเสนอ และมีรูปแบบการนำเสนอได้ค่อนข้างดี รูปแบบการนำเสนอน่าสนใจปานกลาง การนำเสนอตรงประเด็น จากผลการประเมินพบว่า เมื่อนักศึกษาผ่านกระบวนการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนด้วยรูปแบบการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ที่ผนวกเข้ากับการสอนโดยใช้โครงงานเป็นฐาน

ใช้โครงงานเป็นฐาน ผลการเรียนรู้ของนักศึกษาเป็นดังนี้ นักศึกษาสามารถกำหนดความสำคัญของปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ มีความเป็นเหตุเป็นผล และมีความสัมพันธ์กับคำถามวิจัย ลักษณะของปัญหามีความทันสมัยต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน การเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในระดับพอใช้ นักศึกษาสามารถเลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ และแหล่งข้อมูลที่ค้นคว้ามีความทันสมัย นักศึกษาสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมมาได้อย่างถูกต้อง มีข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์เพียงพอต่อการสรุปผล นักศึกษาสามารถจัดลำดับเนื้อหาสำหรับนำเสนอได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน สามารถใช้เทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ในด้านการอ้างอิง นักศึกษามีการอ้างอิงแหล่งข้อมูลที่ดีได้ แต่แหล่งข้อมูลบางแหล่งยังไม่ถูกต้องและการอ้างอิงยังไม่ครบถ้วน

4. สรุป

การพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยวิธีการใช้โครงงานเป็นฐาน (Project-based learning) ร่วมกับการสืบเสาะหาความรู้ (Guided inquiry method) เพื่อเสริมสร้างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทางการเรียนของนักศึกษาวิชาจุลนิพนธ์ มีการแบ่งการดำเนินการออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้คือ

ระยะที่ 1 การประเมินความรู้พื้นฐานของนักศึกษา และการเสริมความรู้พื้นฐานเพื่อการวิจัยให้กับนักศึกษา

จากการประเมินความรู้พื้นฐานของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาขาดความเข้าใจในการออกแบบการทดลอง และการวางแผนการทดลองในเชิงสัตวศาสตร์ จึงได้ทำการสอนการออกแบบการทดลอง และการวางแผนการทดลอง ความแตกต่างของการใช้แผนการทดลองต่าง ๆ การตัดสินใจเลือกใช้แผนการทดลอง และการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงสถิติ นักศึกษาขาดความเข้าใจพื้นฐานบางอย่างทางด้านสัตวศาสตร์ เช่น การผลิตอาหารสัตว์ จึงได้นำการสอนการผลิตอาหารสัตว์ การเลือกใช้วัตถุดิบอาหารสัตว์

ระยะที่ 2 การพัฒนาความคิดการทำโจทย์วิจัย

ในระยะเวลาพัฒนาการทำโจทย์วิจัยนั้น นักศึกษาได้ฝึกการคิดหาบริบทของโจทย์วิจัย การสร้างสมมติฐานการวิจัย และการหาแนวทางในการแก้ปัญหาทางงานวิจัย อาจารย์ผู้สอนจะมีการสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียนและเสริมความรู้ในส่วนที่พบว่าผู้เรียนบกพร่อง โดยการสอนนั้นมุ่งเน้นให้นักศึกษาทำกิจกรรมกลุ่มทั้งในระหว่างการเรียนรู้และนอกเวลาเรียน ซึ่งพบว่านักศึกษามีความสนใจและความร่วมมือในการทำกิจกรรมกลุ่มดี มีความกล้าในการแสดงความคิดเห็น มีการตอบคำถามและตั้งคำถามดี มีส่วนร่วมในการอภิปรายดี มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นดีมาก อีกทั้งนักศึกษายังมีความตั้งใจในการทำงานดีมาก

ระยะที่ 3 การพัฒนาโครงร่างงานวิจัย และเขียนโครงร่างงานวิจัย

การพัฒนาโครงร่างงานวิจัยนั้น พบว่าจากการเรียนการสอนที่กระตุ้นให้นักศึกษาเป็นผู้คิดโดยมีอาจารย์ผู้สอนเป็นผู้แนะนำ พบว่านักศึกษามีความเข้าใจในเนื้อหาหรือโจทย์ของโครงงานได้ดี แต่อาจไม่ครบถ้วนทุกประเด็น และนักศึกษามีการอธิบายที่มาของปัญหา แนวคิด และวิธีการในการแก้ปัญหาได้ดีพอสมควร ในการเขียนโครงร่างงานวิจัยพบว่า นักศึกษามีการเขียนโครงร่างงานวิจัยอย่างเป็นระบบ มีการค้นคว้าเอกสารอ้างอิงได้ค่อนข้างดี รู้จักหาและเลือกใช้แหล่งข้อมูลในการอ้างอิงได้อย่างเหมาะสม

ระยะที่ 4 การนำเสนอโครงร่างงานวิจัย

พบว่านักศึกษานำเสนอข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามหัวข้อเรื่อง มีการสรุปเนื้อหาที่นำเสนอได้ตรงประเด็น นักศึกษามีการจัดประเด็นการพูดอย่างเป็นระบบ คือการเกริ่นนำ เนื้อหา และสรุป แต่การจัดลำดับเนื้อหาในการนำเสนอ ยังไม่ถูกต้องนัก นักศึกษามีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี ใช้ภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และนักศึกษามีการตอบคำถามได้

5. เอกสารอ้างอิง

- ดวงเดือน เทศวานิช. 2535. รูปแบบการสอน. วิทยาลัยครูพระนครสหวิทยาลัยรัตนโกสินทร์. 1(1): 20-22.
- ชลสิทธิ์ จันทาสี. 2543. การศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิทยาศาสตร์และความสามารถในการตัดสินใจ
อย่างสร้างสรรค์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่ได้รับการสอนโดยชุดกิจกรรมการตัดสินใจทาง
วิทยาศาสตร์กับการสอนตามคู่มือครู. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การมัธยมศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- มนมนัส สุดสิ้น. 2543. การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางวิทยาศาสตร์และความสามารถในการคิด วิเคราะห์วิจารณ์ของ
นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่ได้รับการสอนแบบสืบเสาะหา ความรู้ประกอบการเขียนแผนผังมโนคติ.
ปรินญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการมัธยมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ลัดดา ภูเกียรติ. 2552. การสอนแบบโครงงานและการสอนแบบใช้วิจัยเป็นฐาน : งานที่ครูประมณทำได้. โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: กรุงเทพฯ
- วัฒนา มัคคสมัน. 2551. การสอนแบบโครงงาน. พิมพ์ครั้งที่ 2. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: กรุงเทพฯ
- สุวัฒน์ นิยมคำ. 2531. ทฤษฎีและทางปฏิบัติในการสอนวิทยาศาสตร์แบบสืบเสาะหาความรู้ เล่ม 1-2. เจเนอรัลบุ๊กส์
เซนต์เตอร์: กรุงเทพฯ
- อนันต์ จันทร์ทวี. 2523. ผลการใช้คำถามของครูที่มีต่อทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ ผลสัมฤทธิ์และทัศนคติ
ของนักเรียนชั้น ม.ศ.2 และ ม.2. ดุษฎีนิพนธ์, สาขาวิชาวิจัยและพัฒนาหลักสูตร บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- แอนนา ปาสนธ์. 2554. การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนผ่านเว็บแบบโครงงานเป็นฐาน วิชาการพื้นฐานข้อมูล.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ภาควิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- Johnson, D. W. 1991. Cooperative Learning: Increasing College Faculty Instructional Productivity.
ASHE-ERIC Higher Education Report No. 4, 1991. ASHE-ERIC Higher Education Reports,
George Washington University, One Dupont Circle, Suite 630, Washington, DC 20036-1183.

การประยุกต์ใช้เครื่องมือคุณภาพทั้ง 7 และการวิเคราะห์ SWOT เพื่อกำหนดกลยุทธ์ การตลาด: กรณีศึกษา ร้านค้าวัสดุก่อสร้าง

Application of 7 Quality Control Tools and SWOT Analysis to Determine the Marketing Strategy: A Case Study of Construction Material Store

มงคล กิตติญาณขจร

Mongkol Kittiyankajon

สาขาการจัดการอุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี จังหวัด อุดรธานี

Industrial Management Department, Faculty of Technology, Udonthani Rajabhat University, Udonthani Province

Email: mongkol3@hotmail.com โทร: 081-6570395

Received 02/04/2562

Revised 13/05/2564

Accepted 17/05/2564

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหายอดขายที่ลดลงและนำเสนอแผนกลยุทธ์ทางการตลาดในการเพิ่มยอดขายและรักษาความสามารถในการแข่งขันของร้าน จ.งานการช่าง ซึ่งเป็นร้านค้าวัสดุก่อสร้าง โดยการประยุกต์ใช้เครื่องมือคุณภาพทั้ง 7 และการวิเคราะห์ SWOT ผลการศึกษาโดยการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจทั้ง 4 ด้านตามหลักการส่วนประสมทางการตลาดจากแบบสอบถามซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลูกค้าประจำที่ใช้บริการน้อยลง ระหว่าง ปี พ.ศ. 2561 จำนวน 19 ราย พบว่า สาเหตุเกิดจาก การจัดส่งและช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีไม่ครอบคลุม ความเหมาะสมของราคาขายอยู่ในระดับต่ำ และ ระยะเวลาในการดำเนินงานติดตั้งนานไม่สามารถสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ โดยผลดังกล่าวถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลป้อนเข้าสู่การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจและกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด โดยกลยุทธ์ทางการตลาดที่นำเสนอประกอบไปด้วย 1) สร้างช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านสื่อออนไลน์ด้วยการทำ เฟสบุ๊คเพจ; 2) เปิดตลาดใหม่เข้าสู่สินค้าที่มีเทคโนโลยีระดับสูง เช่น มอเตอร์ประตูบานเลื่อน; 3) สร้างเป้าหมายการรับรู้แบรนด์ด้วยการเน้นถึงคุณภาพและบริการหลังการขายที่เป็นเลิศ; 4) ปรับแนวคิดเรื่องการกำหนดราคาขายโดยคำนึงถึงความสามารถในการแข่งขันเป็นหลัก; 5) สร้างทีมงานติดตั้งให้เพียงพอต่อปริมาณงานและสามารถติดตั้งสินค้าได้ทุกประเภท; 6) ลดการแข่งขันด้านราคาในหมวดสินค้าที่มีจำหน่ายในร้านค้า Modern trade และ 7) มุ่งเน้นตลาดก่อสร้างที่ควบคุมการเลือกใช้วัสดุด้วยตัวเจ้าของบ้านเองซึ่งส่วนใหญ่มีกำลังซื้อมากกว่า

คำสำคัญ: 7 QC tools SWOT กลยุทธ์การตลาด

Abstract

This research aims to analyze and find out the root causes of sale revenue reduction problem and recommend the marketing strategies in order to increase the sale revenue and maintain the competitiveness of Chorchan Karn Chang store using 7QC tools and SWOT analysis techniques. The customer satisfaction survey base on 4P marketing mix result that was corrected from 19 regular customers who had reduced their services time in 2561 year revealed that the major causes of sale revenue reduction came from lack of sufficient sale channels, Improper sale price setting and long delivery time that unable to response the customer requirements. These root causes were used as input data to analyze business environment and determine marketing strategies. The recommend marketing strategies consist of 1) Create Facebook page to be a new sale channel; 2) Enter new

market of high technology products such as motor of sliding door product; 3) Create the brand recognition using the strength of high quality and after sale service; 4) Change price setting concept by considering the competitiveness; 5) Provide an adequate and multi-skill installation team to support the installation task for all products; 6) Reduce the price competing with modern trade selling products; 7) Emphasis the market of construction material purchasing control by house owner that is the high-end users.

Keywords: 7 QC tools, SWOT, Marketing strategy

1. บทนำ

ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์และภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อผลประกอบการของร้านค้าในกลุ่มวัสดุก่อสร้างโดยเฉพาะร้านค้าที่มีขนาดกลางและขนาดเล็ก ทั้งนี้เนื่องมาจากการเข้าสู่ตลาดของ การค้าขายสินค้าและบริการอย่างสมัยใหม่ (Modern Trade) และ การค้าขายออนไลน์ (E-Commerce) ทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกในการใช้บริการที่หลากหลาย ภายใต้การแข่งขันที่รุนแรงของร้านค้า ทั้งในด้าน คุณภาพ ราคา และ การส่งมอบเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า

ร้าน จ จาน การช่างซึ่งเป็นกิจการในกลุ่มร้านค้าวัสดุก่อสร้าง เริ่มก่อตั้งกิจการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2512 มีที่ตั้งของร้านอยู่เลขที่ 248/8 ถนนอุดรธุษฏี ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ดำเนินกิจการค้าวัสดุก่อสร้างประเภท เหล็กเส้น เหล็กแผ่น และเหล็กโครงสร้างเหล็กรูป ราน จ จาน การช่างเป็นร้านเก่าแก่ที่ริเริ่มการผลิตและจำหน่ายแผ่นหลังคาเหล็กกรีต เป็นรายแรกในจังหวัดอุดรธานี ซึ่งทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันในช่วงเริ่มต้นของกิจการ แต่เนื่องจากกระแสความเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ทำให้คู่แข่งทั้งจากร้านค้าขนาดกลางและขนาดเล็กด้วยกัน การค้าขายสินค้าและบริการอย่างสมัยใหม่ (Modern trade) และ การค้าขายออนไลน์ (E-Commerce) เข้าสู่ตลาดมากขึ้นและแย่งส่วนแบ่งการตลาดของทางร้านไปจึงทำให้ปัจจุบันยอดขายของร้านลดลงอย่างต่อเนื่อง

จากเหตุผลดังกล่าวร้าน จ จาน การช่าง ซึ่งเป็นร้านค้าขนาดกลางและขนาดเล็กจำเป็นต้องหาแนวทางปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและคงไว้ซึ่งความสามารถในการแข่งขันของกิจการ ซึ่งการกำหนดกลยุทธ์การตลาดเพื่อเพิ่มยอดขายเป็นเครื่องมือหนึ่งในการปรับตัวดังกล่าว อย่างไรก็ตามการศึกษาเกี่ยวกับการกำหนดกลยุทธ์การตลาดเพื่อเพิ่มยอดขายที่ผ่านมามีส่วนน้อย เครื่องมือที่ถูกนำมาใช้จะประกอบไปด้วย การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการซื้อด้วยการวิจัยเชิงสำรวจ, การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันของธุรกิจด้วย Five force model (พงศพิช งบประมาณ, 2558), การวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายนอกของอุตสาหกรรม โดยใช้ PEST analysis (สรลธิ์ ดังตระกูลไพศาล และ จินตนา สมสวัสดิ์, 2558) และการกำหนดกลยุทธ์การตลาดด้วย SWOT analysis และ TOWS Matrix (ศิริดา สมเทศน์ และ ทิพย์วรรณ งามศักดิ์, 2561) อย่างไรก็ตามหากการกำหนดกลยุทธ์การตลาดขาดซึ่งข้อมูลที่ได้มาจากการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่ทำให้ยอดขายลดลง อาจทำให้การกำหนดแนวทางกลยุทธ์ดังกล่าวไม่สามารถตอบสนองเป้าหมายได้อย่างแท้จริง

งานวิจัยนี้จึงนำเสนอ การทำงานร่วมกันของเครื่องมือคุณภาพทั้ง 7 (7QC tools) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้กันแพร่หลายในภาคอุตสาหกรรมในการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาสาเหตุและกำหนดแนวทางปรับปรุง (มงคล กิตติญาณขจร, 2561) และ การวิเคราะห์ SWOT analysis ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด โดยใช้ผลจากการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหายอดขายลดลงที่แท้จริงจาก เครื่องมือคุณภาพทั้ง 7 ก่อนนำเป็นข้อมูลป้อนเข้าในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดด้วยการวิเคราะห์ SWOT analysis และ TOWS Matrix เพื่อให้ร้านค้าสามารถอยู่รอดและคงไว้ซึ่งความสามารถในการแข่งขัน

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหายอดขายที่ลดลงของร้าน จ.งานการช่าง
- 2.2 เพื่อนำเสนอแผนกลยุทธ์ทางการตลาดในการเพิ่มยอดขายและรักษาความสามารถในการแข่งขัน

3. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในงานวิจัยนี้ได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องหลายเทคนิคซึ่งทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้ถูกนำมาอธิบายดังนี้

3.1 การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการซื้อ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้/ซื้อสินค้าและบริการของแต่ละบุคคล ประกอบด้วยปัจจัยที่หลากหลายขึ้นอยู่กับรูปแบบการรับข้อมูลของบุคคล การตระหนักถึงความต้องการและนำข้อมูลต่าง ๆ พร้อมปัจจัยต่าง ๆ รอบตัวมาประมวลผลเพื่อตัดสินใจใช้/ซื้อ สินค้าและบริการนั้น ซึ่งอาจจะมากขึ้นขึ้นอยู่กับ พฤติกรรมที่แตกต่างของแต่ละบุคคล โดยมีแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix หรือ 4P's) เป็นเครื่องมือสำคัญในการศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจดังกล่าว โดยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบไปด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และด้านการส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) (สุวิมล แม่นจริง, 2546)

3.2 การวิจัยเชิงพรรณนา

การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) เป็นการวิจัยที่มุ่งเน้นการค้นหาคำตอบหรือคำอธิบายของข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพการณ์ ปรากฏการณ์ หรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสภาพปัจจุบัน (มนต์ชัย เทียนทอง, 2548) โดยทำการศึกษาเพื่อบ่งชี้ให้เห็นว่าสภาพการณ์เหล่านั้นเป็นอย่างไร การวิจัยประเภทนี้อาจเป็นการศึกษาเชิงสำรวจหรือการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแต่ผลจากการวิจัยส่วนใหญ่มักจะเป็นการตอบคำถามเกี่ยวกับสภาพการณ์ที่เป็นข้อเท็จจริงการวิจัยประเภทนี้มักจะพบเห็นทั่วไปที่เกี่ยวกับการสำรวจหรือการศึกษาเจตคติหรือการศึกษาความคิดเห็นของบุคคลต่อองค์กรหรือต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อบรรยากาศโดยรวม เช่น ปัญหาการเลือกตั้ง ความคิดเห็นของชุมชน เป็นต้น ซึ่งข้อมูลที่ศึกษาส่วนมากจะเกิดจากการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสอบถาม การสำรวจ การสัมภาษณ์ โดยงานวิจัยเชิงพรรณนาสามารถแบ่งตามลักษณะของการวิจัยได้ 3 ประเภทดังนี้ 1) การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research), 2) การวิจัยเชิงความสัมพันธ์ (Interrelationship research) และ 3) การวิจัยเชิงพัฒนาการ (Developmental research) โดยการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้/ซื้อสินค้าและส่วนใหญ่เป็นแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research)

3.3 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป (PEST)

เป็นการดำเนินการวิเคราะห์ภาพรวมธุรกิจและอุตสาหกรรมที่ส่งผลกระทบกว้างในอุตสาหกรรม ในการกำหนดกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อการดำเนินการขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดความได้เปรียบจากโอกาสหรือพยายามลดอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นในอนาคตให้เหลือน้อยที่สุดประกอบด้วย PEST Analysis เป็นเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่มีความสำคัญกับธุรกิจ ประกอบด้วย Political วิเคราะห์ผลกระทบจากการเมืองการปกครอง, Economics วิเคราะห์ผลกระทบจากสภาพเศรษฐกิจ Social เป็นการวิเคราะห์ผลกระทบจากสังคมวัฒนธรรม สภาพความเป็นอยู่ และ Technology วิเคราะห์ผลกระทบจากปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี

3.4 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันของธุรกิจ (Five Force Model)

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันในอุตสาหกรรมใด ๆ ก็ตามจะประกอบไปด้วยองค์ประกอบทั้งหมด 5 กลุ่ม ได้แก่ การแข่งขันจากผู้แข่งขันรายใหม่ที่จะเข้ามาในอุตสาหกรรม การแข่งขันจากคู่แข่งเดิมที่มีอยู่ อำนาจการต่อรองของผู้บริโภค อำนาจการต่อรองของซัพพลายเออร์ และการคุกคามจากสินค้าทดแทน โดยปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อธุรกิจในเรื่องของความสามารถในการแข่งขันและอำนาจต่อรองของธุรกิจ

3.5 การกำหนดกลยุทธ์การตลาดด้วย SWOT analysis และ TOWS Matrix

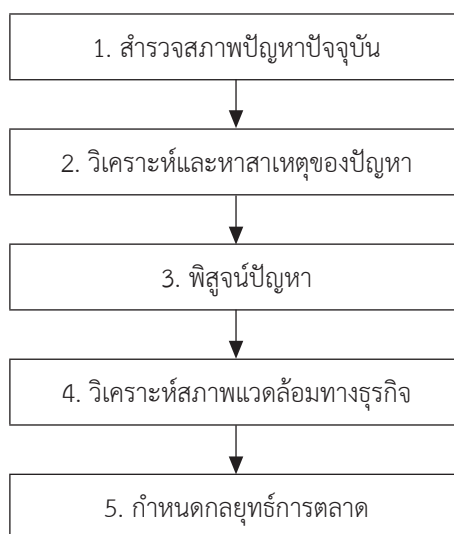
SWOT เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ สำหรับองค์กร หรือโครงการ ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพจากปัจจัยเหล่านี้ต่อการทำงานขององค์กร โดยส่วนใหญ่และผลที่ได้จากการทำการวิเคราะห์ SWOT จะถูกนำมาใช้ควบคู่กับเครื่องมือ TOWS Matrix เพื่อกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรดังตัวอย่างการศึกษาของ (พงศ์พิช ยงประพัฒน์, 2558) ซึ่งนำเครื่องมือดังกล่าวไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การเพิ่มยอดขายวัสดุก่อสร้าง

3.6 เครื่องมือคุณภาพทั้ง 7 (7 QC tools)

เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการแก้ปัญหาด้านคุณภาพซึ่งช่วยศึกษาสภาพทั่วไปของปัญหา, คัดเลือกปัญหา, ค้นหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่แท้จริง เพื่อทำการแก้ไขอย่างถูกต้องและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดยมีส่วนประกอบดังนี้ 1) แผ่นตรวจสอบ (Check sheet) คือ แบบฟอร์มที่มีการออกแบบเพื่อจะใช้ในการบันทึกข้อมูล; 2) ผังพาเรโต (Pareto Diagram) คือ เป็นแผนภูมิที่ใช้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญระหว่างสาเหตุข้อบกพร่องกับปริมาณความสูญเสียที่เกิดขึ้น; 3) กราฟ (Graphs) คือ กราฟภาพที่แสดงถึงตัวเลขหรือข้อมูลทางสถิติที่ใช้เมื่อต้องการนำเสนอข้อมูลและวิเคราะห์ผลของข้อมูล; 4) ผังเหตุและผล (Cause and effect diagram) คือ ผังที่แสดงความสำคัญระหว่างคุณลักษณะทางคุณภาพกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง; 5) ฮิสโตแกรม (Histogram) คือ กราฟที่แสดงถึงความผันแปรของข้อมูลที่ได้มาจากการวัดสำหรับข้อมูลกลุ่มย่อยเดียวกัน; 6) ผังการกระจาย (Scatter diagram) คือ ผังที่ใช้แสดงค่าของข้อมูลที่เกิดจากความสำคัญที่เกิดจากตัวแปรสองตัวว่ามีแนวโน้มไปในทางใดเพื่อใช้หาความสำคัญที่แท้จริง และ 7) แผนภูมิควบคุม (Control Chart) คือ แผนภูมิที่การเขียนขอบเขตที่ยอมรับได้เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการควบคุมกระบวนการ (กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ, 2551)

4. วิธีการวิจัย

ในงานวิจัยนี้แยกวิธีการดำเนินการวิจัยเป็นขั้นตอนต่าง ๆ ดังแสดงในรูปที่ 1 และตารางที่ 1



รูปที่ 1 แผนภูมิขั้นตอนการวิจัย

ตารางที่ 1 ขั้นตอนและเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ขั้นที่	ขั้นตอน	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
1	สำรวจสภาพปัญหาปัจจุบัน	แผนภูมิพาเรโต กราฟ BCG matrix
2	วิเคราะห์และหาสาเหตุของปัญหา	แผนภูมิแก๊งปลา
3	พิสูจน์ปัญหา	การวิจัยเชิงสำรวจภายใต้แนวคิด ส่วนผสมทางการตลาด (4P Marketing mix)
4	วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ	SWOT Analysis 5 Force และ PEST
5	กำหนดกลยุทธ์การตลาด	TOWS Matrix

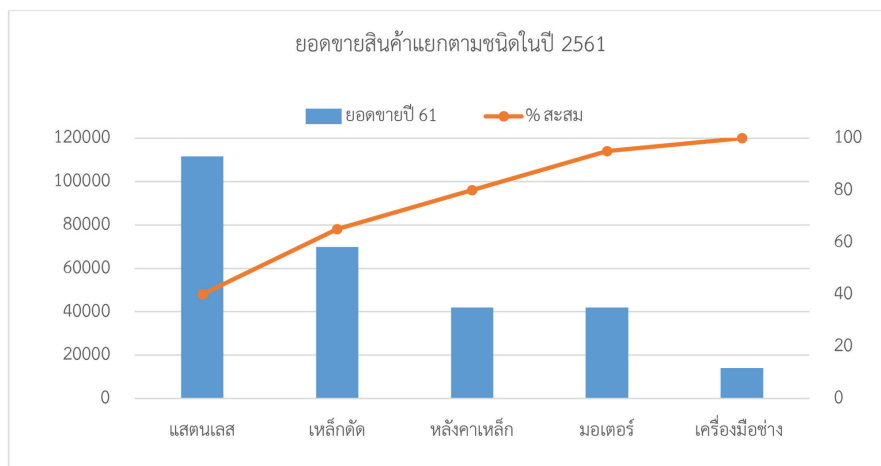
จากแผนภูมิขั้นตอนการวิจัยตามรูปที่ 1 เครื่องมือคุณภาพ ทั้ง 7 (7 QC tools) ได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในขั้นตอนการวิจัยลำดับที่ 1 และ 2 เพื่อให้ได้มาซึ่งสาเหตุของปัญหาที่มีความเป็นไปได้ครอบคลุมที่สุดก่อนนำไปจัดลำดับความเป็นไปได้ด้วยข้อมูลจากการสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า ผ่านวิจัยเชิงสำรวจ ตามขั้นตอนการวิจัยลำดับที่ 3 โดยงานวิจัยนี้ได้นำหลักการส่วนผสมทางการตลาด (4P Marketing mix) มาใช้ในการกำหนดปัจจัยเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของลูกค้าของร้าน จ านการช่างโดยมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าประจำที่มีประวัติใช้บริการต่อเนื่องแต่ในระยะหลังลดการใช้บริการลง เพื่อมุ่งหาสาเหตุของการที่ยอดขายลดลง โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือลูกค้าประจำที่มีการลดการใช้บริการลงทั้งหมดในปี 2561 ซึ่งการได้มาของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคัดเลือกรายชื่อลูกค้าประจำในกลุ่มดังกล่าวทั้งหมดที่มีประวัติใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไปในปี พ.ศ. 2560 แต่พบว่าในปี 2561 ลดการใช้บริการลง ซึ่งพบว่าจำนวนประชากรทั้งสิ้นจำนวน 19 ราย ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจึงใช้ลูกค้าประจำดังกล่าวทั้ง 19 คน จากนั้นจึงสอบถามระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้านตามหลักการ ส่วนผสมทางการตลาดโดยใช้เกณฑ์คะแนนลำดับความสำคัญ แบบ Likert scale ซึ่งมีระดับคะแนน 5 ระดับเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มากที่สุด (5 คะแนน) มาก (4 คะแนน) ปานกลาง (3 คะแนน) น้อย (2 คะแนน) น้อยที่สุด (1 คะแนน) และในลำดับสุดท้ายในขั้นตอนการวิจัยลำดับที่ 4 และ 5 SWOT analysis ถูกนำมาใช้ร่วมกับ TOWS Matrix เพื่อกำหนดกลยุทธ์การตลาด ดังแสดงในตารางที่ 1

5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการสำรวจสภาพปัจจุบัน

ร้าน จ านการช่าง เป็นร้านค้าวัสดุก่อสร้าง ประเภทขายสินค้าแบบครบวงจร กล่าวคือมีการขายอุปกรณ์เหล็กเส้น เหล็กดัด ประตูลเหล็ก หลังคาบ้าน สื่หบบ้านและยังทำการติดตั้งหลังคาเหล็กซึ่งเริ่มก่อตั้งกิจการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2512 มีที่ตั้งของร้านอยู่ เลขที่ 248/8 ถนนอุดรธุชฎี ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ร้าน จ านการช่างเป็นร้านเก่าแก่ที่ริเริ่มการผลิตและจำหน่ายแผ่นหลังคาเหล็กกรีต เป็นรายแรกในจังหวัดอุดรธานี อย่างไรก็ตามในช่วงกลางปี 2559 มีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในธุรกิจการขายวัสดุก่อสร้างอันเนื่องมาจากการเข้ามาของการค้าขายสินค้าและบริการอย่างสมัยใหม่ (Modern trade) และการค้าขายออนไลน์ (E-Commerce) จึงทำให้ยอดขายภาพรวมลดลง 50% โดยเฉพาะหลังคาเหล็ก และเหล็กดัด ที่มีจำนวนคู่แข่งเพิ่มขึ้นในตลาด จากยอดขายในช่วงปีที่ผ่านมาซึ่งเมื่อพิจารณาตามหลักการ BCG สินค้า ดังกล่าวเป็นกลุ่มสินค้าที่มีส่วนแบ่งการตลาดต่ำเนื่องจากการแข่งขันในตลาดสูงและอัตราการเติบโตต่ำจึงจัดให้อยู่ในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ตกต่ำ ส่วนสินค้าแสดนเลสมียอดขายสูงสุดแต่การเติบโตต่ำเนื่องจากคู่แข่งสามารถขายสินค้าในระดับเดียวกันได้จึงจัดอยู่ในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ทำเงิน ส่วนสินค้าประเภทมอเตอร์ประตูลบานเลื่อนเป็นสินค้านวัตกรรมใหม่ที่ทางร้านเป็นตัวแทนจำหน่ายรายแรก ๆ ของจังหวัดจึงทำให้ยังมีคู่แข่งไม่มากนักทั้งยังมีกำไรต่อ

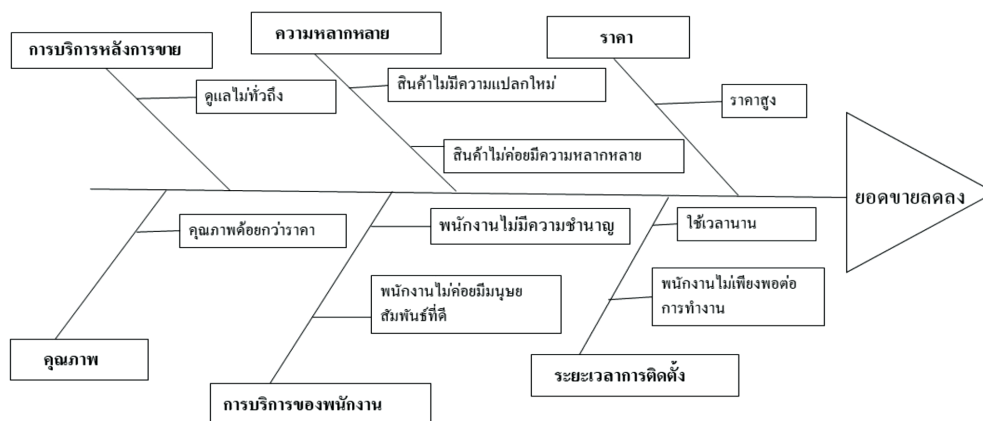
การขายสูงกว่าสินค้าประเภทอื่นจึงจัดให้อยู่ในกลุ่มผลิตภัณฑ์ดาวรุ่ง ในขณะที่ยี่ห้อเมื่อวิเคราะห์ยอดขายในปี 2561 ด้วยแผนภูมิพาเรโตพบว่าสินค้าประเภท สแตนเลส, เหล็กดัด และหลังคาเหล็ก มียอดขายสะสมมากถึง 80% ดังรูปที่ 2 เมื่อนำผลการวิเคราะห์จากทั้ง BCG และแผนภูมิพาเรโต แนวทางการกำหนดกลยุทธ์การตลาดตามประเภทสินค้าจึงควรพิจารณาตัดหรือลดการขายลง สำหรับสินค้าประเภท หลังคาเหล็ก และเหล็กดัดที่จัดอยู่ในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ตกต่ำ ควรหาวิธีรักษาส่วนแบ่งการตลาดที่สูงไว้สำหรับสินค้าประเภทสแตนเลสเนื่องจากเป็นสินค้าในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ทำเงิน และควรมุ่งเน้นการขยายตัวและเพิ่มยอดขายสำหรับสินค้าประเภทมอเตอร์ประตูปานเลือนเนื่องจากอยู่ในกลุ่มสินค้าดาวรุ่ง



รูปที่ 2 แผนภูมิพาเรโตแสดงยอดขายแยกตามชนิดสินค้า

5.2 ผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

ในลำดับการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาแผนภูมิก้างปลาถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์สาเหตุที่เป็นไปได้ทั้งหมดของปัญหายอดขายที่ลดลงก่อนนำไปใช้เป็นหัวข้อหลักเพื่อวิเคราะห์ทางสถิติในขั้นตอนการพิสูจน์ปัญหาด้วยการวิจัยเชิงสำรวจดังแสดงผลแผนภูมิก้างปลาตามรูปที่ 3



รูปที่ 3 แผนภูมิก้างปลาแสดงการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหายอดขายลดลง

จากผลการวิเคราะห์ด้วยแผนภูมิก้างปลาตามรูปที่ 3 พบว่าสาเหตุที่เป็นไปได้ที่ส่งผลต่อปัญหายอดขายที่ลดลงมาจากปัญหาด้านคุณภาพ ราคา ความหลากหลายของสินค้า การบริการหลังการขาย การบริการของพนักงาน และ ระยะเวลาในการติดตั้งซึ่งรวมถึงการจัดส่งและช่องทางในการติดต่อเพื่อรับการติดตั้งและการจัดจำหน่าย โดยผลการวิเคราะห์ดังกล่าวถูกใช้เป็นข้อมูลป้อนเข้าในการกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้าน ในขั้นตอนการวิจัยเชิงสำรวจในลำดับถัดไป

5.3 ผลพิสูจน์ปัญหาด้วยการวิจัยเชิงสำรวจ

จากการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้ยอดขายลดลงด้วยแผนภูมิแก๊งปลาแล้วจึงนำปัจจัยที่อาจเป็นสาเหตุของปัญหายอดขายลดลงไปจัดทำแบบสอบถาม เพื่อสอบถามลูกค้าที่เคยใช้บริการกับทางร้านเป็นประจำแต่ในช่วงระยะหลังลดการใช้บริการลง โดยผลที่ได้จากการสรุปคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการในการเลือกใช้บริการแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้าน จ งานการช่างตามหลัก 4P Marketing Mix

ลำดับที่	ประเภทของปัจจัย	รายการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับ
1	Product	คุณภาพและการรับประกัน	19	4.58	0.49	มากที่สุด
2	Product	ความหลากหลายของสินค้า	19	4.32	0.65	มาก
3	Price	ความเหมาะสมของราคา	19	3.68	0.73	มาก
4	Place	การจัดส่งและช่องทางการจัดจำหน่าย	19	3.47	0.60	ปานกลาง
5	Place	การติดต่อในการจัดส่ง	19	4.26	0.55	มาก
6	Place	ระยะเวลาในการดำเนินงานติดตั้ง	19	4.11	0.64	มาก
7	Promotion	การให้บริการหลังการขาย	19	4.37	0.48	มาก
8	Promotion	การบริการของพนักงาน	19	4.63	0.48	มากที่สุด
รวม				4.16	0.61	มาก

จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้าน จ งานการช่าง ตามตารางที่ 2 พบว่าปัจจัยที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูง 3 ลำดับแรกซึ่งถือได้ว่าเป็นจุดแข็งของกิจการคือ ด้านการให้บริการของพนักงาน (4.63) คุณภาพและการรับประกันสินค้า (4.58) และการให้บริการหลังการขาย (4.37) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำ 3 ลำดับสุดท้าย ซึ่งถือได้ว่าเป็นจุดอ่อนของกิจการคือ การจัดส่งและช่องทางการจัดจำหน่าย (3.47) ความเหมาะสมของราคา (3.68) และ ระยะเวลาในการดำเนินงานติดตั้ง (4.11) ตามลำดับ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวเป็นการระบุจุดแข็งและจุดอ่อนของกิจการพร้อมค่าคะแนนอิทธิพลของปัจจัยดังกล่าวในการพิจารณากำหนดกลยุทธ์การตลาดในลำดับต่อไป

5.4 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

จากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการสามารถระบุจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กรที่เป็นปัจจัยจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในได้แล้ว ในส่วนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก เทคนิค 5 Force และ PEST จึงถูกนำมาใช้และแสดงได้ดังนี้

5.4.1 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันของธุรกิจ (Five Force Model)

1) อำนาจต่อรองของผู้ซื้อในธุรกิจหลังคาเหล็กและสแตนเลสอยู่ในระดับสูงเนื่องจากมีคู่แข่งที่ขายสินค้าชนิดเดียวกันในตลาดหลายราย เช่น ร้านค้าสมัยใหม่ (โกลบอลเฮาส์ โฮมโปร ดูโอเม และ โฮมฮับ) หรือจะเป็นร้านค้ารายย่อยที่ขายสินค้าชนิดเดียวกัน (ร้านโชคเจริญ ร้านโชคชัย และ ร้านโปรเมทัลชีท)

2) อำนาจต่อรองของผู้ขายปัจจัยการผลิตหลังคาเหล็กและสแตนเลสอยู่ในระดับต่ำเนื่องจากมีผู้ผลิตที่สามารถผลิตสินค้าแบบเดียวกันได้หลายรายเช่นกัน (บลูสโคปสตีล รดถัง และ WMI)

3) อุปสรรคคู่แข่งรายใหม่ที่จะเข้ามามีน้อยเนื่องจากกลุ่มลูกค้าที่สนใจติดตั้งหลังคาเหล็กและสแตนเลสมีเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และการลงทุนติดตั้งเครื่องจักรเพื่อทำการผลิตเหล็กแผ่นรีดอยู่ในระดับที่ไม่สูงมากนัก จึงส่งผลให้คู่แข่งรายใหม่เกิดขึ้นได้ง่าย ซึ่งการเกิดใหม่ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อสภาพการแข่งขันในตลาดปัจจุบันของร้านค้าวัสดุก่อสร้าง เช่นตัวอย่างการเข้ามาของร้านร้านโชคเจริญ ร้านโชคชัย และ ร้านโปรเมทัลชีท

4) สินค้าทดแทนอาจมีโอกาสดำเนินการเข้ามาทดแทนการใช้งานของเหล็กแผ่นรีดเช่นผลิตภัณฑ์หลังคาที่ทำจากโพลีเอสเตอร์แต่ต้นทุนของการผลิตสินค้าดังกล่าวยังอยู่ในระดับที่สูงกว่าเมื่อเทียบกับหลังคาเหล็ก

จากสภาพการแข่งขันในอุตสาหกรรมการจำหน่ายวัสดุก่อสร้างอยู่ในระดับสูงทั้งร้านค้าย่อยซึ่งขายสินค้าประเภทเดียวกันรวมถึงร้านค้าสมัยใหม่อย่าง โกลบอลเฮาส์ โฮมโปร ดูโฮม และ โฮมฮับ เข้ามาเป็นผู้เล่นรายใหม่ในตลาดท้องถิ่นจึงทำให้ธุรกิจการจำหน่ายวัสดุก่อสร้างแบบดั้งเดิมมีความน่าสนใจต่ำหากปราศจากการปรับตัวด้วยการเสนอสินค้าและบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

5.4.2 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกทั่วไป (PEST)

1) ปัจจัยทางด้านการเมือง เนื่องจากอิทธิพลจากการบริหารงานในสภาวะการเมืองปัจจุบันส่งผลให้การขยายตัวของธุรกิจก่อสร้างชะลอตัวลงเพื่อรอการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองในช่วงหลังเลือกตั้งในเดือนมีนาคม 2562 จึงส่งผลกระทบต่อผลประกอบการของร้าน จ งานการช่างโดยถือเป็นอุปสรรค อย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

2) ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ จากภาวะการชะลอตัวลงของธุรกิจก่อสร้าง จึงส่งผลกระทบต่อผลประกอบการของร้าน จ งานการช่าง โดยถือเป็นอุปสรรค เช่นเดียวกัน

3) ปัจจัยทางด้านสังคมและวัฒนธรรม กลุ่มลูกค้าที่ยังมีวัฒนธรรมและความเชื่อในการเลือกใช้วัสดุหลังคาด้วยวัสดุแบบเก่าเช่นกระเบื้อง เนื่องจากยังกังวลเรื่องคุณภาพของสินค้ายังคงมีอิทธิพลด้านอุปสรรคต่อการเลือกใช้วัสดุดังกล่าว

4) ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี การขยายตัวของการซื้อขายออนไลน์ผ่าน ระบบ E-commerce มีผลกระทบด้านลบซึ่งถือเป็นอุปสรรคโดยตรงต่อธุรกิจขายวัสดุก่อสร้างและการติดตั้งอุปกรณ์ โดยลูกค้าสามารถเข้าถึงการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึงซึ่งทำให้ร้านค้าคนกลางอย่าง ร้าน จ งานการช่างต้องถูกตัดออกจากระบบซับพลายเชนในที่สุด อย่างไรก็ตามการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่คือมอเตอร์ประตูบานเลื่อนควบคุมด้วยรีโมทซึ่งเป็นตลาดเกิดใหม่และยังมีคู่แข่งไม่มากนักซึ่งถือเป็นปัจจัยด้านบวกที่เป็นโอกาสจึงยังสามารถทำกำไรได้ดี

5.5 ผลการกำหนดกลยุทธ์การตลาด

5.5.1 ผลการวิเคราะห์ SWOT Analysis

จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้าน จ งานการช่างตามหลัก 4P Marketing Mix และผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจด้วย Five Force model และ PEST การวิเคราะห์ SWOT analysis ถูกนำมาประยุกต์ใช้เพื่อระบุ จุดแข็ง-จุดอ่อน อุปสรรค-โอกาส โดยสามารถแสดงผลได้ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ ด้วย SWOT analysis

ปัจจัย	หัวข้อ	คำอธิบาย
จุดแข็ง	S1 การให้บริการของพนักงาน	พนักงานมีความใส่ใจในการให้บริการ มีอัธยาศัยดี มีความเป็นกันเองกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ
	S2 คุณภาพและการรับประกันสินค้า	สินค้าที่ทางร้านขายรวมถึงการให้บริการติดตั้งมีคุณภาพในระดับสูงพร้อมมีการรับประกันความพึงพอใจ
	S3 การให้บริการหลังการขาย	มีการให้บริการหลังการขายที่ดีทั้งในเรื่องการติดตั้งและแก้ปัญหาคุณภาพสินค้า
จุดอ่อน	W1 การจัดส่งและช่องทางการจัดจำหน่าย	มีข้อจำกัดในด้านช่องทางจัดจำหน่ายในการดำเนินธุรกิจแบบปัจจุบันรวมถึงข้อจำกัดในด้านแรงงานฝีมือ
	W2 ความเหมาะสมของราคา	ทางร้านกำหนดราคาขายด้วยหลักการที่ว่าราคาควรสูงให้เหมาะสมกับคุณภาพสินค้าและบริการที่สูงเช่นเดียวกันจึงทำให้ไม่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งรายอื่นได้
	W3 ระยะเวลาในการดำเนินงานติดตั้ง	ระยะเวลาในการติดตั้งช้ากว่าความต้องการของลูกค้าเนื่องจากข้อจำกัดด้านแรงงานฝีมือ

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัย	หัวข้อ	คำอธิบาย
โอกาส	O1 การขยายตัวของการค้าขายออนไลน์	โอกาสในการขยายตลาดไปในกลุ่มลูกค้าที่หลากหลายมากขึ้นผ่านการขายสินค้าออนไลน์
	O2 การเกิดใหม่ของตลาดมอเตอร์ประตูปานเลื่อน	โอกาสในการขยายตลาดไปในกลุ่มลูกค้าที่ใช้มอเตอร์ประตูปานเลื่อนที่ควบคุมด้วยรีโมท
อุปสรรค	T1 การเข้ามาของร้านค้าขายสมัยใหม่	ส่วนแบ่งการตลาดถูกกระจายไปให้กับคู่แข่งรายใหม่ที่เป็นที่นิยมในปัจจุบันเช่นร้านค้า Modern trade
	T2 ภาวะการชะลอตัวของธุรกิจก่อสร้าง	ผลกระทบต่อผลประกอบการของร้าน จ จากการแข่งขัน จากภาวะการชะลอตัวของธุรกิจก่อสร้าง

5.5.2 ผลการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดด้วย TOWS Matrix

จุดแข็ง-จุดอ่อน อุปสรรค-โอกาส จากผลการวิเคราะห์ ด้วย SWOT analysis ถูกนำมาใช้ประโยชน์ในขั้นตอนการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดโดยอาศัย TOWS Matrix ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดด้วย TOWS Matrix

ปัจจัยภายนอก	ปัจจัยภายใน	
	จุดแข็ง	จุดอ่อน
	S1: การให้บริการของพนักงาน	W1: การจัดส่งและช่องทางการจัดจำหน่าย
	S2: คุณภาพและการรับประกันสินค้า	W2: ความเหมาะสมของราคา
	S3: การให้บริการหลังการขาย	W3: ระยะเวลาในการดำเนินงานติดตั้ง
โอกาส	SO strategies	WO strategies
O1: การขยายตัวของการค้าขายออนไลน์	SO-1: สร้างช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านสื่อออนไลน์ด้วยการทำ เฟสบุ๊คเพจ	WO-1: ปรับแนวคิดเรื่องการกำหนดราคาขายโดยคำนึงถึงความสามารถในการแข่งขันเป็นหลัก
O2: การเกิดใหม่ของตลาดมอเตอร์ประตูปานเลื่อน	SO-2: เปิดตลาดใหม่เข้าสู่สินค้าที่มีเทคโนโลยีระดับสูง เช่น มอเตอร์ประตูปานเลื่อน	WO-2: สร้างทีมงานติดตั้งให้เพียงพอต่อปริมาณงานและสามารถติดตั้งสินค้าได้ทุกประเภท
	SO-3: สร้างเป้าหมายการรับรู้แบรนด์ด้วยการเน้นถึงคุณภาพและบริการหลังการขายที่เป็นเลิศ	
อุปสรรค	ST strategies	WT strategies
T1: การเข้ามาของร้านค้าสมัยใหม่	ST-1: ลดการแข่งขันด้านราคาในหมวดสินค้าที่มีจำหน่ายในร้านค้า Modern trade	
T2: ภาวะการชะลอตัวของธุรกิจก่อสร้าง	ST-2: มุ่งเน้นตลาดก่อสร้างที่ควบคุมการเลือกใช้วัสดุด้วยตัวเจ้าของบ้านเองซึ่งส่วนใหญ่มีกำลังซื้อมากกว่า	

6. สรุปผลการวิจัย

การนำเครื่องมือคุณภาพทั้ง 7 มาปรับใช้ในการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหายอดขายที่ลดลง พบว่าจุดอ่อนของกิจการที่ได้รับระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดสามลำดับสุดท้ายคือ การจัดส่งและช่องทางการจัดจำหน่ายที่ไม่ครอบคลุม ความเหมาะสมของราคาอยู่ในระดับต่ำ และ ระยะเวลาในการดำเนินงานติดตั้งนานไม่สามารถสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ รวมถึงผลจากการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันด้วย BCG matrix ซึ่งพบว่าแนวทางการกำหนดกลยุทธ์การตลาดตามประเภทสินค้าควรพิจารณาตัดหรือลดการขายลง สำหรับสินค้าประเภท หลังคาเหล็ก และเหล็กดัดที่จัดอยู่ในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ตกต่ำ ควรหาวิธีรักษาส่วนแบ่งการตลาดที่สูงไว้ สำหรับสินค้าประเภทสแตนเลสเนื่องจากเป็นสินค้าในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ทำเงิน และควรมุ่งเน้นการขยายตัวและเพิ่มยอดขายสำหรับสินค้าประเภทมอเตอร์ประตูปานเลื่อนเนื่องจาก

อยู่ในกลุ่มสินค้าดาวรุ่ง และผลจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการแข่งขันทางธุรกิจพบว่าจากสภาพการแข่งขันในอุตสาหกรรมจำหน่ายวัสดุก่อสร้างอยู่ในระดับสูงทั้งร้านค้าย่อยซึ่งขายสินค้าประเภทเดียวกันรวมถึงร้านค้าสมัยใหม่อย่าง โกลบอลเฮาส์ โฮมโปร ดุโอม และ โฮมฮับ เข้ามาเป็นผู้เล่นรายใหม่ในตลาดท้องถิ่นจึงทำให้ธุรกิจการจำหน่ายวัสดุก่อสร้างแบบดั้งเดิมมีความน่าสนใจต่ำหากปราศจากการปรับตัวด้วยการเสนอสินค้าและบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

โดยผลดังกล่าวถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลป้อนเข้าสู่การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด โดยกลยุทธ์ทางการตลาดที่นำเสนอประกอบไปด้วย SO-1: สร้างช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านสื่อออนไลน์ด้วยการทำ เฟสบุ๊คเพจ; SO-2: เปิดตลาดใหม่เข้าสู่สินค้าที่มีเทคโนโลยีระดับสูง เช่น มอเตอร์ประตูบานเลื่อน; SO-3: สร้างเป้าหมายการรับรู้แบรนด์ด้วยการเน้นถึงคุณภาพและบริการหลังการขายที่เป็นเลิศ; WO-1: ปรับแนวคิดเรื่องการกำหนดราคาขายโดยคำนึงถึงความสามารถในการแข่งขันเป็นหลัก; WO-2: สร้างทีมงานติดตั้งให้เพียงพอต่อปริมาณงานและสามารถติดตั้งสินค้าได้ทุกประเภท; ST-1: ลดการแข่งขันด้านราคาในหมวดสินค้าที่มีจำหน่ายในร้านค้า Modern trade; ST-2: มุ่งเน้นตลาดก่อสร้างที่ควบคุมการเลือกซื้อวัสดุด้วยตัวเจ้าของบ้านเองซึ่งส่วนใหญ่มีกำลังซื้อมากกว่า

7. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณร้าน จ านการช่าง ซึ่งเป็นร้านที่ขายอุปกรณ์ก่อสร้างอุปกรณ์การติดตั้งหลังคาเหล็กในการให้ความร่วมมือ และสนับสนุนข้อมูลระหว่างการทำวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

8. เอกสารอ้างอิง

- กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. 2551. ระบบการควบคุมคุณภาพที่หน้างานคิซเซอร์เคิล (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ส. เอเซียเพรส.
- พงศ์พิช ยงประพัฒน์. 2558. กลยุทธ์การเพิ่มยอดขายวัสดุก่อสร้างของร้าน 3B Material อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ. 2(1): 46-58. รัภัทร หาหวายการ และ อัมพน ห่อนาค. 2557. กลยุทธ์การตลาดเพื่อเพิ่มยอดขายฟาร์มเห็ดเกษตรอ้วน อำเภอพระยีน จังหวัดขอนแก่น. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 7(2): 80-92.
- มงคล กิตติญาณขจร. 2561. การประยุกต์ใช้กระบวนการลำดับขั้นเชิงวิเคราะห์ในการคัดเลือกโครงการปรับปรุงคุณภาพเพื่อลดของเสีย: กรณีศึกษา กระบวนการผลิตถังบรรจุอากาศ. วารสารวิศวกรรมศาสตร์ ราชวมงคล ธิญบุรี. 2: 71-84.
- มนต์ชัย เทียนทอง. 2548. สถิติและวิธีการวิจัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สราลี ตั้งตระกูลไพศาล และ จินตนา สมสวัสดิ์. 2558. การวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อพัฒนาธุรกิจร้านค้าวัสดุก่อสร้าง กรณีศึกษา หจก.ส.เจริญไพศาลโลหะ จังหวัดหนองคาย. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 8(1): 135-149.
- สุวิมล แม่นจริง. 2546. การจัดการการตลาด. กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.กรุ๊ป.
- ศิรดา สมเทศน์ และ ทิพย์วรรณ งามศักดิ์. 2561. การวางแผนการตลาดเพื่อเพิ่มยอดขายได้ของฟาร์มผักไฮโดรโปนิคส์ “23 ไฮโดรฟาร์ม ชุมแพ” ในเขตเทศบาลเมืองชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 11(1): 57-72.

**ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
ในการทำงานของพนักงาน บริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุททอง**
**Organizational Culture Factors and Working Environment Factors
that Affect the Work efficiency of Employees of Sermsuk Public
Company Limited, U-thong Branch**

ลัดดาวัลย์ สำราญ โสริยา สุภาพล และ นิมิตต์ สุขใจ

Laddawan Someran, Soraya Supaphol and Nimit Sukjai

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี

Management Department, Faculty of Business Administration and Information Technology,

Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Suphanburi

E-mail: noinoi5202@gmail.com โทร. 081-6814353

Received 09/11/2563

Revised 27/05/2564

Accepted 30/05/2564

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน) และศึกษาปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุททอง จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 75 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรด้านมิติมุ่งสร้างจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน) มีอำนาจการทำนายร้อยละ 34.10 ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านมิติสัมพันธภาพ ด้านมิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านมิติคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน) มีอำนาจการทำนายร้อยละ 72.00

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน

Abstract

The purposes of this research were to study the opinions on Organizational culture factors that affect the work efficiency of employees of Sermsuk Public Company Limited, U-thong Branch and to study the opinions on working environment factors that affect the work efficiency of employees of Sermsuk Public Company Limited, U-thong Branch. The samples were 75 employees of the Sermsuk Public Company Limited, U-thong Branch, selected by multi stage random selection. The instrument was questionnaires. The data were analyzed by descriptive statistics; frequency, percentage, mean

and standard deviation, and multiple regression analysis, at the statistical significance level of 0.05. The results showed that the respondents had opinion concerning organizational culture factors, working environment factors and work efficiency of employees of Sermasuk Public Company Limited, U-thong Branch at a high level. The hypothesis testing showed that organizational culture factors: dimension focuses on the truth of one's self affect the work efficiency of employees of Sermasuk Public Company Limited, U-thong Branch with predictive power of 34.10 percent. The environment factors: Relationship dimension, Dimension of career progress and Dimension is maintained and work system changes affect the work efficiency of employees of Sermasuk Public Company Limited, U-thong Branch with predictive power of 72.00 percent.

Keywords: Organisational Culture, Working environment, work efficiency

1. บทนำ

การเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ปัจจุบันไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ในหลายองค์กรต้องมีการปรับตัวและเตรียมตัวให้พร้อมเสมอต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ซึ่งบางครั้งไม่สามารถที่จะตั้งตัวได้ทันตามสถานการณ์ โดยปัจจัยที่มีความสำคัญในการประกอบธุรกิจนั้นก็คือทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร ถึงแม้ว่าในปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการประกอบธุรกิจมากยิ่งขึ้น แต่ก็ไม่สามารถที่จะนำเข้ามาทดแทนทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างสิ้นเชิง ดังนั้นในหลายองค์กรจึงได้ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมาก (สายธาร ทองอร่าม, 2550, ประมินทร์ เนาวกาญจน์, 2553) ซึ่งความจำเป็นในการที่จะใช้กำลังคนในการขับเคลื่อนการทำงานในหลาย ๆ แผนก หลาย ๆ รูปแบบ ทั้งใช้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญและบุคลากรที่คอยปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ซึ่งการบริหารองค์กรให้มีการบรรลุตามอำนาจหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้นการบริหารทางด้านทรัพยากรมนุษย์ก็มีความสำคัญเป็นอย่างมาก หากองค์กรมีการดำเนินการวางแผนการทำงานที่ดีจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่สามารถยึดเหนี่ยวคนทำงานให้เกิดความรักองค์กรได้นั้นคือความสำเร็จอีกก้าวหนึ่งขององค์กรด้วย อีกทั้งการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีก็จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานด้วยเช่นกัน โดยการบริหารองค์กรถือว่าเป็นความท้าทายความสามารถของผู้บริหารเนื่องจากกระทำได้ค่อนข้างยากเพราะมีปัจจัยหลายอย่างที่มีอิทธิพล เช่น ระบบอุปถัมภ์ความก้าวหน้า ค่าตอบแทน เป็นต้น อาจจะต้องอาศัยกระบวนการในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 4 ขั้นตอน คือ 1. การจัดหาคนเข้าทำงาน 2. การฝึกอบรมและการพัฒนา 3. การเสริมสร้างแรงจูงใจ และ 4. การบำรุงรักษา โดยจะต้องมีการบริหารงานทุกขั้นตอนตามลำดับและต่อเนื่องจึงจะทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ประสบผลสำเร็จเริ่มต้นจากการสรรหาและสิ้นสุดที่การรักษาทรัพยากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรตลอดไปจนกระทั่งเกษียณอายุ โดยไม่ให้เกิดการขาดงาน โอน ย้าย ละเลย เพิกเฉยต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงาน ไม่ตรงต่อเวลา ลาออก ฯลฯ ซึ่งจะส่งผลต่อความสูญเสียความสิ้นเปลืองในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในที่สุด (ทรงศักดิ์ ใจกล้า, 2557, ปาริชาติ บัวเป็ง, 2554)

บริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุทง คือ บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารครบวงจรที่มีคุณภาพและการบริการที่เป็นเลิศ รวมถึงผลตอบแทนที่ดีกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ด้วยปณิธานที่ยึดมั่นต่อการทำงานร่วมกันและเชื่อมั่นในคุณค่าของคน “เสริมสุข” ได้ส่งเสริมให้พนักงานได้มีการเรียนรู้รวมถึงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณภาพขององค์กร พร้อมซึ่งความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงาน (บริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน) 2550) จะเห็นได้ว่าจากนโยบายของบริษัทได้มีการเล็งเห็นถึงความสำคัญของการทำงานพนักงานเป็นอย่างมาก เพราะพนักงานจะต้องใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ดังนั้น ผู้บริหารบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุทง จึงให้ความสำคัญกับในเรื่องของประสิทธิภาพในการทำงานโดยสร้างวัฒนธรรมองค์กรและวางแผนเกี่ยวกับการทำงานให้การทำงานมีประสิทธิภาพแวดล้อมที่ดี และให้พนักงาน

ทุกคนมีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด นั่นคือสิ่งที่บริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุทอง เล็งเห็นเพื่อให้งานของพนักงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุทอง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อนำไปปรับใช้ในการปรับปรุงนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานต่อไป

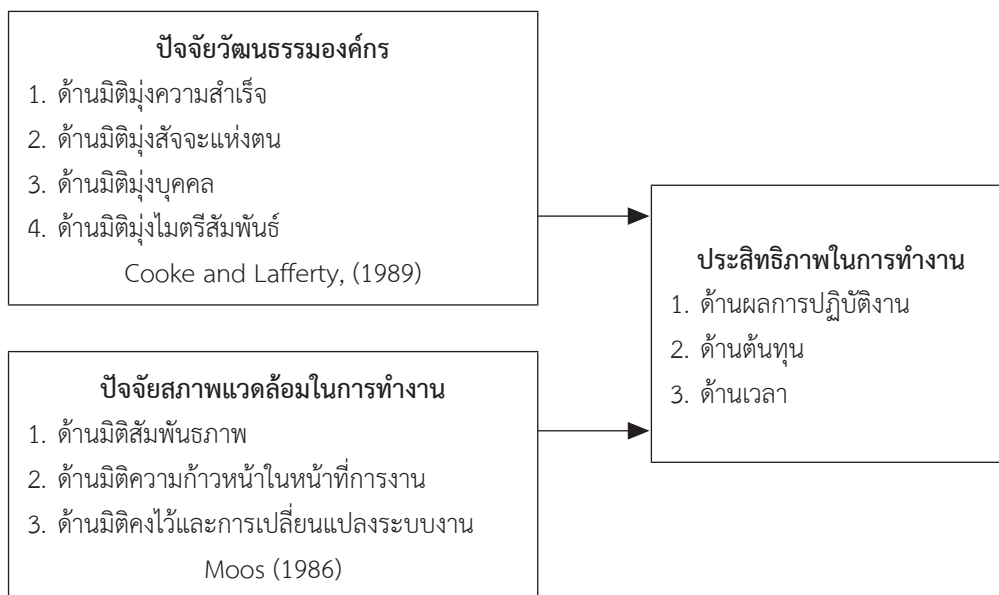
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร อย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน)
2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน)

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2. วิธีการ/ขั้นตอนการดำเนินงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานภายในบริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน) จำนวน 93 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 26 กรกฎาคม พ.ศ. 2562)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ พนักงานภายในบริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน) โดยใช้การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากรจากสูตร Taro Yamane โดยการกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ที่ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 75 คน โดยทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จำแนกตามแผนกที่สังกัด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้นำเครื่องมือมาใช้ คือ แบบสอบถาม มีลักษณะโครงสร้างประกอบไปด้วยคำถามชนิดปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกเป็น 5 ส่วน โดยมีเกณฑ์การวัดคะแนนแต่ละระดับความคิดเห็น คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1) และการแปลความหมาย ค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นที่แต่ละด้าน ดังนี้ 5.00 - 4.50 (มากที่สุด) 4.49 - 3.50 (มาก) 3.49-2.50 (ปานกลาง) 2.49 - 1.50 (น้อย) และ 1.49 -1.00 (น้อยที่สุด) ทั้งนี้แบบสอบถามมีค่าความตรงตามเนื้อหา โดยพิจารณาจากดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index : IOC พบว่า คำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50 และแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค พบว่า ทุกด้านมีความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 (กัลยา วาณิชยชัย, 2553) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับอยู่ที่ 0.985 จึงจะถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้อย่างเหมาะสม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน ดังนี้

1. หนังสือวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานที่เกี่ยวข้อง
2. ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 75 ตัวอย่าง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 98.60 และเพศหญิง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40 ส่วนมากอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 โดยมีสถานภาพการสมรสมากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 ส่วนมากมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุทอง

ผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรของพนักงาน บริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุทอง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านมิติมุ่งไม่ตรีสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.63) รองลงมา คือด้านมิติมุ่งบุคคล ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.59) ด้านมิติมุ่งสัจจะแห่งตน ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.57) และด้านมิติมุ่งความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.57) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุททอง

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน บริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุททอง โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านมิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.48) รองลงมา คือ ด้านมิติสัมพันธภาพ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.54) และด้านมิติคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.60) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุททอง

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุททอง โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.46) รองลงมา คือ ด้านต้นทุน ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.57) และด้านเวลา ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.53) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร อย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน)

ในการวิเคราะห์ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุททอง โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณเส้นตรง (Multiple Regression Analysis) โดยมีเงื่อนไขดังต่อไปนี้

1. ค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อน มีค่าเท่ากับ 0 โดยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุด จะมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0 เสมอ
2. การตรวจสอบจากปัญหา Multicollinearity กล่าวคือ ตัวแปรอิสระทั้งหมดจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง โดยใช้สถิติตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลาย ๆ ตัวด้วยค่าสถิติ Collinearity Statistics ผลที่ได้มี 2 ค่า คือ ค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.293 - 0.380 ซึ่งมีค่า มากกว่า 0.10 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) อยู่ระหว่าง 2.631 - 3.416 ซึ่งมีค่าน้อย กว่า 10 แสดงว่าไม่มีปัญหา Multicollinearity หรือไม่เกิดสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ

3. การตรวจสอบความเป็นอิสระของความคลาดเคลื่อน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระ มีค่าระหว่าง 0.502 - 0.764 (r น้อยกว่า 0.80) (กลยา วาณิชยบัญชา, 2550) ซึ่งปรากฏว่า ทุกคู่มีความสัมพันธ์ไม่เกิน 0.80 แสดงถึงตัวแปรอิสระทุกตัว ไม่มีปัญหา Multicollinearity

4. ความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน โดยพิจารณาจากค่า Durbin-Watson มีค่า 2.141 ซึ่งอยู่ในช่วงระหว่าง 1.50 - 2.50 (กลยา วาณิชยบัญชา, 2550) แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนระหว่างตัวแปรมีความอิสระต่อกัน เมื่อทดสอบเงื่อนไขข้างต้น สรุปได้ว่า ชุดข้อมูลเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด จึงวิเคราะห์ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุททอง

เมื่อทดสอบเงื่อนไขข้างต้น สรุปได้ว่า ชุดข้อมูลเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด จึงวิเคราะห์ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุททอง

ตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุททอง

ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร	ประสิทธิภาพในการทำงาน				
	B	SE	β	t	P
ค่าคงที่	2.127	0.346		6.154	0.000
ด้านมิติมุ่งสัจจะแห่งตน	0.488	0.081	0.592	6.015 *	0.000

Adjusted R Square = 0.341 R Square = 0.351 R = 0.592 Durbin-Watson = 2.141

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 1 ผู้วิจัยนำตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรทำนายเข้าทั้งหมดเพื่อดูว่าตัวแปรเหล่านี้ตัวแปรที่สามารถร่วมทำนายตัวแปรตามได้ ใช้สถิติถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise (Stepwise Multiple Regression Analysis) ซึ่งผลจากการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปร 1 ตัวแปร คือ ด้านมิติมุ่งสัจจะแห่งตนซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุททองโดยตัวแปรอิสระ 1 ตัวแปร ดังกล่าวสามารถทำนายปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีอำนาจทำนายประมาณร้อยละ 34.10 (Adjust R Square = 0.341)

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน)

ในการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุททอง โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณเส้นตรง (Multiple Regression Analysis) โดยมีเงื่อนไขดังต่อไปนี้

1. ค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อน มีค่าเท่ากับ 0 โดยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุด จะมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0 เสมอ
2. การตรวจสอบจากปัญหา Multicollinearity กล่าวคือ ตัวแปรอิสระทั้งหมดจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง โดยใช้สถิติตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลาย ๆ ตัวด้วยค่าสถิติ Collinearity Statistics ผลที่ได้มี 2 ค่า คือ ค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.507 - 0.548 ซึ่งมีค่า มากกว่า 0.10 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) อยู่ระหว่าง 1.756 - 1.970 ซึ่งมีค่าน้อย กว่า 10 แสดงว่าไม่มีปัญหา Multicollinearity หรือไม่เกิดสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ

3. การตรวจสอบความเป็นอิสระของความคลาดเคลื่อน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระมีค่าระหว่าง 0.569 - 0.784 (r น้อยกว่า 0.80) (กลยา วานิชย์บัญชา, 2550) ซึ่งปรากฏว่า ทุกคู่มีความสัมพันธ์ไม่เกิน 0.80 แสดงถึงตัวแปรอิสระทุกตัว ไม่มีปัญหา Multicollinearity

4. ความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน โดยพิจารณาจากค่า Durbin-Watson มีค่า 2.166 ซึ่งอยู่ในช่วงระหว่าง 1.50 - 2.50 (กลยา วานิชย์บัญชา, 2550) แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนระหว่างตัวแปรมีความอิสระต่อกัน

เมื่อทดสอบเงื่อนไขข้างต้น สรุปได้ว่า ชุดข้อมูลเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด จึงวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุททอง

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุททอง

ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร	ประสิทธิภาพในการทำงาน				
	B	SE	β	t	P
ค่าคงที่	0.445	0.287		1.549	.126
ด้านมิติสัมพันธ์ภาพ	0.449	0.089	0.453	5.027*	0.000
ด้านมิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.255	0.067	0.325	3.823*	0.000
ด้านมิติคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน	0.185	0.077	0.210	2.423*	0.018
Adjusted R Square = 0.720 R = 0.856 R Square = 732 Durbin-Watson = 2.166					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 2 ผู้วิจัยนำตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรทำนายเข้าทั้งหมดเพื่อดูว่าตัวแปรเหล่านี้ตัวแปรที่สามารถร่วมทำนายตัวแปรตามได้ใช้สถิติถดถอยพหุคูณแบบ stepwise (stepwise Multiple Regression Analysis) ซึ่งผลจากการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรทำนายทั้งหมด คือ ด้านมิติสัมพันธ์ภาพ ด้านมิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและด้านมิติคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุททอง โดยตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร ดังกล่าวสามารถทำนายปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร มี อำนาจทำนายประมาณร้อยละ 72 (Adjusted R Square = 0.720)

4. อภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร อย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน) โดยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

ด้านมิติมุ่งสร้างจะแห่งตนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุททอง ทั้งนี้เพราะบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุททอง มีการตั้งเป้าหมายในการทำงานให้กับพนักงานอย่างชัดเจน โดยบริษัทมีความคาดหวังว่าพนักงานจะต้องทำงานตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้บริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุททอง ยังเล็งให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนให้ทำงานด้วยความเต็มใจและภูมิใจในงานของตน สมาชิกทุกคนได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาตนเองจากงานที่ทำอยู่เสมอจึงทำให้ด้านมิติมุ่งสร้างจะแห่งตนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุททอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา (2557) ได้ศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร พบว่า อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ ที่ประกอบด้วย มิติเน้นความสำเร็จ มิติเน้นสร้างจะแห่งตน มิติเน้นให้ความสำคัญกับบุคลากร และมีมิติเน้นมิตรสัมพันธ์ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน) โดยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1. ด้านมิติสัมพันธ์ภาพส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุททอง ทั้งนี้เพราะบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุททอง ปลุกฝังให้พนักงานมีการรับรู้การทำงาน การมีส่วนร่วม และส่งเสริมการรักใคร่กันของคนในองค์กร สร้างความเป็นมิตรระหว่างเพื่อนร่วมปฏิบัติงานและบริษัทยังให้การสนับสนุนและกระตุ้นให้พนักงานช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การยกย่องชมเชยให้กำลังใจพนักงาน นับเป็นสิ่งที่สำคัญนั้นคือการ

ให้เกียรติซึ่งกันและกัน จึงทำให้ด้านมิติสัมพันธ์ภาพส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุทง สอดคล้องกับงานวิจัยของเจริญรัตน์ เลิศอนันท์ (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อมของการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรด้านวางแผนและบริหาร บริษัท ไทยยามาฮ่ามอเตอร์ จำกัด ที่พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรด้านวางแผนและบริหาร บริษัท ไทยยามาฮ่ามอเตอร์ จำกัด

2. ด้านมิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุทง ทั้งนี้เพราะบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุทง มีการจัดการในสภาพแวดล้อมของการทำงาน ด้านความก้าวหน้า คือการที่บริษัทส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานได้มีเสรีในการตัดสินใจหรือปฏิบัติด้วยตนเอง ทำให้มีโอกาสใช้ความรู้ในการทำงาน สามารถนำมาพัฒนาตนเอง และส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดไว้ตามขั้นตอนของการทำงาน และปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างเคร่งครัด จึงทำให้ด้านมิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุทง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาลณี เพ็ญแก้ว (2560) วิจัยเรื่อง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนการเคหะท่าทราย ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนการเคหะท่าทราย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอัครเดช ไม้จันทร์ (2560) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ที่พบว่าด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา

3. ด้านมิติคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุทง ทั้งนี้เพราะบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุทง ได้กำหนดโครงสร้างการทำงานที่ชัดเจน มีการควบคุมการทำงานอย่างรัดกุม นอกจากนี้บริษัทยังได้นำนวัตกรรมใหม่ เข้ามาใช้อยู่เสมอ จึงทำให้ด้านมิติคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุทง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนกนันท์ ไตชูวงศ์ (2562) ศึกษาวิจัย เรื่อง การจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า การจัดการการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุทง สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในงานด้านต่าง ๆ ได้โดยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ด้านมิติมุ่งสัจจะแห่งตนบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุทง ควรสนับสนุนให้พนักงาน แสดงความคิดเห็น เสนอความคิดสร้างสรรค์ต่องานที่ทำเพื่อให้งานออกมามีคุณภาพงานและประสิทธิภาพ อีกทั้งยังปลูกฝังให้มีการทำงานตามเป้าหมายที่ชัดเจน

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.1 ด้านมิติสัมพันธ์ภาพบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุทง ควรจัดให้มีการประชุม หรือการไปสัมมนาในสถานที่ต่าง ๆ ควรมีกิจกรรมเล่นเกม เกี่ยวการพัฒนาความสามัคคีของพนักงานร่วมกัน การสร้างการทำงานเป็นทีม เพื่อให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและก่อให้เกิดความร่วมมือกันในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

2.2 ด้านมิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงานบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุททอง ควรมีการจัดอบรมที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการวางแผนในการกำหนดเป้าหมายให้กับพนักงาน นอกจากนี้เมื่ออายุการทำงานของพนักงานมากขึ้น ควรมีการพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่ง และผลตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่พนักงานได้ปฏิบัติเพิ่มขึ้น

2.3 ด้านมิติคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงานบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุททอง บริษัทมีนโยบายและพันธกิจที่ชัดเจน แต่ควรมีการนำเทคโนโลยีเกี่ยวกับ IT เข้ามาใช้ในระบบการทำงานต่าง ๆ เพื่อให้สะดวกและเข้าใจมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะขององค์กร ประสบการณ์ในการทำงาน อิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวอาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุททอง

2. ควรมีการขยายขอบเขตในการศึกษาให้ครอบคลุมในเครือของบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) เพื่อให้เกิดการศึกษาและวิเคราะห์ที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ในด้านวัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

3. ควรมีการศึกษารูปแบบของวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือในการวิเคราะห์ผลของปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุททอง

5. กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ที่ได้อำนวยความสะดวกในการใช้พื้นที่และเครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ นอกจากนี้ยังขอขอบคุณคณะบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขาอุททอง รวมทั้งผู้ควบคุมสาขา ผู้หน้าภาคหัวหน้าเขต และพนักงานทุกท่านที่ให้ความกรุณาช่วยเหลือข้อมูลต่าง ๆ จนโครงการฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี และสุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้มอบความรัก ความห่วงใย ให้กำลังใจ ให้การสนับสนุนทางการเงิน และขอขอบคุณผู้ให้ความช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งไม่สามารถกล่าวนามได้หมด ณ ที่นี้

6. เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา. 2557. การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจอโศก กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย).
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550. การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เจริญรัตน์ เลิศอนันท์ภร. 2554. ปัจจัยสภาพแวดล้อมของการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรด้านวางแผนและบริหาร บริษัท ไทยยามาฮ่ามอเตอร์ จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ชนกันท์ โตชูวงศ์. 2562. การจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤตการณ์เกิดโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ทรงศักดิ์ ใจกล้า. 2557. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพ ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา).

- บริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน). 2550. **รู้จักเสริมสุข**. สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2562 จาก <http://www.sermsukplc.com/th/about/page/history>
- ประมินทร์ เนาวกาญจน์. 2553. **ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเทศบาลนครยะลา**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารพัฒนาสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- ปาริชาติ บัวเป็ง. 2554. **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ไคกัน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด)**. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ภาลณี เพื่องแก้ว. 2562. **สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนการเคหะท่าทราย สำนักงานเขตหลักสี่**. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต).
- สายธาร ทองอร่าม. 2550. **ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณี บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด สาขารามคำแหง**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัครเดช ไม้จันทร์. 2560. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- Cook, R. A., & Lafferty, L. J. 1989. Organization culture inventory. Plymouth, MI: Human Syner-gistics, 2-5.
- Moos, R. H. 1986. **The human context environmental determinants of behavior**. New York: John Wiley and Sons.

บทบาทขององค์กรสาธารณประโยชน์ในการดำเนินคดีที่เกี่ยวข้องกับการล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์

The role of public benefit organizations in the prosecution of prostitution and human trafficking

ลัลลาลิธิล เปี่ยมคล้า และ ศุภชัย ศุภลักษณ์นารี

Lullalin Piamkla and Supachai Supalaknari

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์วิทยาศาสตรและงานยุติธรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

Doctor of Philosophy Program in Forensic Science and Criminal Justice, Graduate School, Silpakorn University

E-mail : puu.alala@gmail.com Tel. : 083-9451544

Received 08/02/2563

Revised 07/09/2563

Accepted 11/10/2563

บทคัดย่อ

การค้าประเวณีเป็นประเภทหนึ่งของการค้ามนุษย์ ซึ่งมีรูปแบบเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทของสังคมที่มีการพลวัตจากการค้าประเวณีด้วยตัวเอง หรือช่องทางออฟไลน์ (Offline) โดยการเร่ค้าบริการไปยังแหล่งชุมนุมอันเป็นจุดนัดพบเพื่อการค้าบริการ หรือในรูปแบบของการค้าบริการผ่านธุรกิจแอบแฝง จะเห็นได้จากธุรกิจที่เกี่ยวกับการให้บริการและความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ เช่น อาบ อบ นวด คลับ บาร์ ร้านคาราโอเกะ เป็นต้น ไปสู่การค้าประเวณีผ่านช่องทางออนไลน์ (Online) ด้วยแอปพลิเคชัน (application) ต่างๆ เช่น line Facebook หรือ เว็บไซต์ (website) ค้าบริการเป็นต้น กล่าวได้ว่าสื่อเทคโนโลยีที่มีความรวดเร็ว ทันสมัย จะเป็นช่องทางที่ใช้ในการแสวงหาประโยชน์ทางเพศในการค้าประเวณีในปัจจุบัน เมื่อพิจารณาจะพบว่ารูปแบบในการค้าประเวณีมีความหลากหลายและสลับซับซ้อนมากขึ้น แต่พบว่าผู้ค้าประเวณีไม่ได้มีจำนวนลดลง อีกทั้ง กฎหมาย และการบังคับใช้กฎหมายไม่ทันต่อสภาพการณ์ของปัญหา ซึ่งส่งผลกระทบต่อการจัดการปัญหาการค้าประเวณีที่ยังไม่มีประสิทธิภาพมากนักในปัจจุบัน เป็นเหตุให้หน่วยงานองค์กรสาธารณประโยชน์ทำงานประเด็นเรื่องการต่อต้านการค้ามนุษย์และการค้าประเวณี มีความตื่นตัวและตระหนักที่จะดำเนินการด้านการค้ามนุษย์และการค้าประเวณีในเชิงรุกมากยิ่งขึ้น เพื่อช่วยเหลือผู้เสียหายจากกรณีข้างต้น และเป็นกลไกกลางเชื่อมประสานการดำเนินงานทั้งในเชิงป้องกันปัญหา การติดตามช่วยเหลือด้านคดีความ การประสานงานกับองค์กรเอกชนต่างประเทศเพื่อให้เกิดความร่วมมือแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มูลนิธิเพื่อยุติการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็ก (ECPAT Foundation Thailand) มูลนิธิ ปวีณาหงสกุลเพื่อเด็กและสตรี มูลนิธิเพื่อนหญิง (FOW) หรือมูลนิธิเพื่อสิทธิมนุษยชนและการพัฒนา (HRDF) เป็นต้น ซึ่งงานวิจัยนี้จะศึกษาบทบาทขององค์กรในข้างต้น ว่าในแต่ละองค์กรจะมีเป้าหมาย บทบาทและหน้าที่ที่จะเข้าไปมีส่วนช่วยในการคดีที่เกี่ยวข้องกับการล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์ในประเทศไทยได้อย่างไร อีกทั้งมีแนวทางหรือกลไกในการดำเนินงานอย่างไรเพื่อแก้ไขหรือจัดการปัญหาการค้าประเวณีได้อย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพมากที่สุด ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะดังนี้ควรมีการพัฒนาเครือข่ายระหว่างองค์กรสาธารณประโยชน์กับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง และควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ขององค์กรสาธารณประโยชน์เกี่ยวกับการใช้พยานหลักฐานทางนิติวิทยาศาสตร์ ในการดำเนินกระบวนการยุติธรรม

คำสำคัญ: องค์กรสาธารณประโยชน์ การค้าประเวณี การค้ามนุษย์

Abstract

Prostitution is a type of human trafficking that changes in the context of a dynamic society by prostitution by itself, or offline channels switched to hawking services to a gathering place that was a

meeting point for trade or services or in the form of trade in services through hidden businesses. It can be seen in the business of providing services and entertainment in various forms such as massage parlors, clubs, bars, karaoke shops to prostitution via online channels with applications such as line, Facebook, or sex trafficking websites. It can be said that the fast and modern technology media is a way to use for sexual exploitation in prostitution today, considering that prostitution patterns are more diverse and complex, but that prostitution does not decrease, moreover, the law and law enforcement did not keep up with the situation of the problem which affects the management of the prostitution problem which is not very useful at present. As a result, public benefit organizations that are working on the issue of anti-human trafficking and prostitution are more alert and aware of the proactive steps to help victims of the above cases. Moreover, the public benefit organization also acts as a middle mechanism for coordinating operations both in preventing problems, following up on legal assistance, and coordinating with foreign private organizations in order to efficiently cooperate and solve problems. Relevant public benefit organizations such as ECPAT Foundation Thailand, Pavena Foundation for Children and Women, Friends of Women Foundation (FOW), or Human Rights and Development Foundation (HRDF). This research will study the role of the organization in the above in which each organization has its goals, roles, and duties in assisting in cases involving prostitution and human trafficking in Thailand, as well as how the guidelines or operations to solve or manage prostitution problems with concrete and most effective.

Keywords: Public benefit organization, Prostitution, Human trafficking

1. บทนำ

การค้ามนุษย์ ถือว่าเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือการไม่เคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์อย่างร้ายแรง ยิ่งนับวันปัญหาการค้ามนุษย์ยิ่งทวีความรุนแรงและมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม การท่องเที่ยวและการลงทุนจากต่างประเทศ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างประเทศอย่างกว้างขวาง โดยหนึ่งในรูปแบบของการค้ามนุษย์คือ การค้าประเวณี ในสังคมไทยมีปรากฏการณ์การค้าประเวณีตั้งแต่อดีต มีรูปแบบที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทของสังคมที่เป็นพลวัต เช่น สภาพเศรษฐกิจตกต่ำ ความยากจน การขาดการศึกษา สภาพสังคม วัฒนธรรม ทำให้การค้าประเวณีมีพัฒนาการจากรูปแบบที่เป็นกระบวนการมากขึ้น เช่น ใน 30 ปีก่อน สังคมชนบทในภาคเหนือ มีการค้าประเวณี ที่นายทุนมีการจ่ายเงินจูงตัว หรือการจ่ายเงินแก่พ่อแม่ของเด็กสาวไว้ล่วงหน้า แล้วนำตัวเด็กสาวไปประกอบอาชีพค้าประเวณีเพื่อใช้หนี้ ที่เรียกว่า “ตกเชียว” แต่ด้วยสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น มีการขยายโอกาสให้มีการศึกษา มีโอกาสในการทำงาน มีรายได้เพิ่ม การตกเชียวเด็กสาวในสังคมชนบทเริ่มหายไป (ปรีชาวัชรเศวตภัทรไพศาล และ พิรพจน์ ปิ่นทองดี, 2561) สำหรับในปัจจุบันการค้าประเวณีในประเทศไทยแม้จะมีกฎหมายป้องกันและปราบปรามอย่างชัดเจนแต่ก็ยังพบว่ามีกรณีลักลอบการค้าประเวณีกันอยู่ทั่วไป ทั้งที่เป็นการค้าประเวณีด้วยตัวเองผ่านช่องทางออนไลน์ (Online) โดยการค้าประเวณีผ่านแอปพลิเคชัน (Application) ต่าง ๆ เช่น line, Facebook, instargram หรือเว็บไซต์ (website) คำบริการอีกด้วย หรือช่องทางออฟไลน์ (Offline) โดยการเร่ค้าบริการไปยังแหล่งชุมนุมอันเป็นจุดนัดพบเพื่อการค้าบริการ อีกทั้งยังอาจค้าบริการผ่านธุรกิจแอบแฝง ดังจะเห็นได้จากธุรกิจที่เกี่ยวกับการให้บริการและความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ เช่น อาบ อบ นวด คลับ บาร์ ร้านคาราโอเกะ นวดแผนไทย ร้านอาหาร เป็นต้น กล่าวได้ว่าสื่อเทคโนโลยีที่มีความรวดเร็ว ทันสมัย จะเป็นช่องทางที่ใช้ในการใช้แสวงหาประโยชน์ทางเพศในการค้าประเวณีในปัจจุบัน เมื่อพิจารณาจะพบว่ารูปแบบในการค้าประเวณีมีความหลากหลายและสลับซับซ้อนมากขึ้น แต่พบว่าผู้ค้าประเวณีไม่ได้มีจำนวนลดลง อีกทั้ง กฎหมาย และการบังคับใช้กฎหมายไม่ทันต่อสภาพการณ์ของปัญหา ซึ่ง

ส่งผลกระทบต่อการจัดการปัญหาการค้าประเวณีที่ยังไม่มีประสิทธิภาพมากนักในปัจจุบัน

อย่างไรก็ตามในปัจจุบันมีปัจจัยในมิติด้านอื่น ๆ ของการค้าประเวณี และพบว่าผู้ค้าประเวณีไม่ได้มีจำนวนลดลงจากรายงานการค้ามนุษย์ประจำปี พ.ศ. 2561 พบว่าตลอดระยะเวลาห้าปีที่ผ่านมา ประเทศไทยเป็นประเทศต้นทางปลายทาง และทางผ่านสำหรับการค้าผู้ชาย ผู้หญิงและเด็กเพื่อการบังคับใช้แรงงานและการบังคับค้าประเวณี เหตุการณ์การค้ามนุษย์เพื่อการบังคับใช้แรงงานถูกแสวงประโยชน์ในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มโอกาสเสี่ยงที่จะเกิดการบังคับค้าประเวณี ผู้หญิง ผู้ชาย เด็กชายและเด็กหญิงจากประเทศไทย ประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้อื่น ๆ ตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์เพื่อการบังคับใช้แรงงานและการบังคับค้าประเวณีในประเทศไทย นอกจากนี้ ประเทศไทยยังเป็นประเทศทางผ่านของเหยื่อการค้ามนุษย์จากประเทศต่าง ๆ ผู้ซึ่งตกเป็นเหยื่อการค้าประเวณีและการบังคับใช้แรงงานในประเทศปลายทาง ชาวไทยตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์เพื่อการบังคับใช้แรงงานและการทำงานในธุรกิจค้าประเวณีในไทยและในประเทศอื่น ๆ ในทวีปอเมริกาเหนือ ยุโรป แอฟริกา เอเชีย และตะวันออกกลาง ชนกลุ่มน้อย ชาวเขา และบุคคลไร้สัญชาติในไทยประสบกับการถูกระงับข่มขืนหลายอย่างที่บ่งชี้ว่าเป็นการค้ามนุษย์ เด็กจากไทย พม่า ลาว และกัมพูชา ตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ในธุรกิจทางเพศทั้งในสถานค้าประเวณี สถานอาบอบนวด บาร์ ร้านอาหารโอเค โรงแรม และบ้านพักส่วนบุคคล (สำนักงานเพื่อการตรวจสอบและต่อสู้กับการค้ามนุษย์, 2561) อีกทั้งรายงานการค้ามนุษย์และปัญหาด้านนโยบาย กฎหมายในประเทศไทยช่วงปี 2559-2560 ที่จัดทำขึ้นโดย โครงการต่อต้านการค้ามนุษย์ด้านแรงงาน (ALT) มูลนิธิเพื่อสิทธิมนุษยชนและการพัฒนา (HRDF) พบว่า มีจำนวนผู้ค้าประเวณีและถูกแสวงหาประโยชน์ทางเพศเพิ่มขึ้นจากปี 2559 มีการดำเนินคดีค้ามนุษย์ ด้านบังคับค้าประเวณี 244 คดี ปี 2560 มีการดำเนินคดีค้ามนุษย์ ด้านบังคับค้าประเวณี 246 คดี จากความรุนแรงและการดำเนินการของภาครัฐที่ยังไม่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อการดำเนินการยุติหรือปราบปรามการค้ามนุษย์อย่างจริงจัง สะท้อนจากรายงานการค้ามนุษย์ประจำปี พ.ศ. 2561 ว่าการสมรู้ร่วมคิดของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้การค้ามนุษย์สะดวกมากขึ้น และยังคงบ่อนทำลายความพยายามในการปราบปรามการค้ามนุษย์ องค์การนอกภาครัฐบางแห่งทราบถึงการทุจริตที่มีอยู่มากมาย จึงลงเลที่จะร่วมงานกับรัฐบาลหรือหน่วยงานบางหน่วยงานในบางคดี เช่นเดียวกับ “องค์กรสาธารณประโยชน์” ซึ่งเป็นองค์กรภาคเอกชน ที่เน้นการทำงานเพื่อช่วยเหลือสังคมในรูปแบบที่แตกต่างกัน ทั้งนี้จะต้องได้รับการรับรองให้ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม โดยเป็นองค์กรที่ให้ความช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนผู้ประสบเคราะห์กรรมที่ได้เข้ามาร้องทุกข์โดยเฉพาะ

สำหรับองค์กรสาธารณประโยชน์ที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์จะดำเนินการช่วยเหลือให้ผู้ถูกระงับได้รับความเป็นธรรม หลุดพ้นจากความทุกข์ทรมาน โดยความช่วยเหลือนั้น เป็นการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องอย่างเร่งด่วนที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบเคราะห์กรรมอย่างทันท่วงที และดำเนินการเยียวยารักษาทั้งร่างกายและจิตใจให้สามารถกลับไปดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุข หรือส่งตัวไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งองค์กรสาธารณประโยชน์เหล่านี้ มักจะมีการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือ พิทักษ์ และคุ้มครองสิทธิ ตลอดจนมีพื้นที่ปลอดภัยให้พักพิงชั่วคราว และบำบัดฟื้นฟูให้สามารถกลับไปใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างปกติ จากเหตุผลข้างต้นดังกล่าวให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงบทบาทขององค์กรสาธารณประโยชน์ในการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์ในประเทศไทย ที่มีบทบาทสำคัญเชิงรุกในการช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ และเป็นกลไกกลางเชื่อมประสานการดำเนินงานทั้งในเชิงป้องกันปัญหา การติดตามช่วยเหลือด้านคดีความ การประสานงานกับองค์กรเอกชนต่างประเทศ เพื่อให้เกิดความร่วมมือแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งมีการศึกษา ปัญหา อุปสรรคขององค์กรสาธารณประโยชน์ในการช่วยเหลือ เยียวยาประชาชนในกระบวนการยุติธรรมในคดีที่เกี่ยวกับการล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์ ทั้งนี้ในบริบทของการศึกษากำหนดขอบเขตเพื่อศึกษาองค์กรสาธารณประโยชน์ที่ให้ความสำคัญในเรื่องการล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์ โดยเฉพาะ อาทิ มูลนิธิเพื่อยุติการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็ก (ECPAT Foundation Thailand) มูลนิธิปวีณาหงสกุลเพื่อเด็กและสตรี มูลนิธิเพื่อนหญิง (FOW) หรือมูลนิธิเพื่อสิทธิมนุษยชนและการพัฒนา (HRDF) เป็นต้น ซึ่งงานวิจัยนี้จะศึกษาบทบาทขององค์กรข้างต้น ว่าในแต่ละองค์กรจะมีเป้าหมาย บทบาท

และหน้าที่ที่จะเข้าไปมีส่วนช่วยในคดีที่เกี่ยวกับการล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์ในประเทศไทยได้อย่างไร อีกทั้งมีแนวทางหรือกลไกในการดำเนินงานอย่างไรเพื่อแก้ไขหรือจัดการปัญหาการค้าประเวณีได้อย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. วิธีการทดลองหรือวิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาในเรื่องบทบาทขององค์กรสาธารณประโยชน์ในการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์ โดยการดำเนินการวิจัยนั้นเพื่อให้การวิจัยที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้วิจัยได้มีการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้มีการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) รายละเอียดดังนี้

การวิจัยเอกสาร (Documentary Research)

การสังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารสิ่งพิมพ์ หนังสือและเอกสารต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กรสาธารณประโยชน์ในการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์ ซึ่งได้มีการคัดเลือกขององค์กรสาธารณประโยชน์ในการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์ในประเทศไทยอย่างเจาะจง 3 แห่ง ได้แก่ มูลนิธิปวีณาหงสกุลเพื่อเด็กและสตรี มูลนิธิเพื่อยุติการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็ก (ECPAT Foundation Thailand) และเครือข่ายปฏิบัติการต่อต้านการค้ามนุษย์ และมีการใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และนำข้อมูลต่าง ๆ มาตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Induction) ซึ่งมีรายละเอียดขั้นตอน การดำเนินงาน แต่ละประเด็น ดังนี้

1) การรวบรวมเอกสารสิ่งพิมพ์ หนังสือและเอกสารต่าง ๆ เกี่ยวกับบทบาทและกระบวนการดำเนินงานขององค์กรสาธารณประโยชน์ในการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์ในประเทศไทย เพื่อนำมาวิเคราะห์ถึงบริบทการทำงานในปัจจุบัน

2) การศึกษาเปรียบเทียบบทบาทและสถานการณ์ปัจจุบันขององค์กรสาธารณประโยชน์ในการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์ และนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ บทบาทและการดำเนินกิจกรรม สถานการณ์ปัจจุบันขององค์กร และการช่วยเหลือแล้วนั้นย้อนหลังเป็นระยะเวลา 1 ปี คือ ปี พ.ศ. 2561 โดยมุ่งเน้นไปที่กลุ่มปัญหาหลักที่ควรให้ความสำคัญ คือ การล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์

หลังจากนั้นใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Induction) จากเอกสาร

3. ผลการศึกษา

3.1 บทบาทและสถานการณ์ปัจจุบันขององค์กรสาธารณประโยชน์ในการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์

จากผลการรวบรวมสำรวจเอกสารที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์ จะพบว่าในแต่ละองค์กรสาธารณประโยชน์ มีบทบาทและกลุ่มเป้าหมายเฉพาะในการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือและดำเนินการเกี่ยวกับคดีการล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์ที่แตกต่างกัน โดยองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในประเทศไทย มีดังต่อไปนี้

1. มูลนิธิปวีณาหงสกุลเพื่อเด็กและสตรี

มูลนิธิปวีณาหงสกุลเพื่อเด็กและสตรี เป็นองค์กรสาธารณประโยชน์ จัดตั้งโดยนางปวีณา หงสกุล ก่อตั้งขึ้นเมื่อ 27 เมษายน 2542 ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ด้อยโอกาสโดยไม่หวังผลกำไร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกละเมิดสิทธิ และถูกทารุณกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ตลอดจนการฟื้นฟูด้านร่างกายและจิตใจ และช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ได้รับเคราะห์กรรมและไร้ที่พึ่ง ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข ตลอดจนส่งเสริม

และพัฒนารายได้ เสริมทักษะแก่เด็กที่ยากไร้และด้อยโอกาส ทั้งนี้ในการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือและดำเนินการเกี่ยวกับคดีการล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์ พบว่า มูลนิธิปวีณา มีการเคลื่อนไหวเกี่ยวกับเด็กและสตรีในการทรมานในรูปแบบต่าง ๆ ตลอดจนการบังคับค้าประเวณี เช่น การเข้าช่วยเหลือเด็กอายุ 15 ปี ซึ่งถูกล่อลวงโดยรุ่นน้องของสามีใหม่ให้บังคับค้าประเวณี โดยทางมูลนิธิได้มีการประสานกองบังคับการปราบปรามการค้ามนุษย์ ให้จับกุมในพื้นที่จังหวัดอยุธยา ซึ่งผู้เสียหายถูกทำร้ายบังคับให้ค้าประเวณีนาน 7 เดือน (คมชัดลึกออนไลน์, 2560) หรือในกรณีมูลนิธิปวีณาได้ประสานทางตำรวจเพื่อช่วยเหลือจากการค้าประเวณีในต่างประเทศ จำนวน 5 ราย ในประเทศเกาหลีใต้ ประเทศบาห์เรน และประเทศมาเลเซีย ซึ่งต่อมามีการประสานเครือข่ายตำรวจสากลเข้าช่วยเหลือ (เดลินิวส์ออนไลน์, 2557) นอกจากนี้ทางมูลนิธิปวีณาได้มีการรณรงค์ร่วมกับเอกอัครราชทูต 3 ประเทศประจำประเทศไทย ได้แก่ เอกอัครราชทูตสมาพันธรัฐสวิส (H.E. Mrs. Christine Schraner Burgener) เอกอัครราชทูตนอร์เวย์ (H.E. Katja Christina Nordgaard) และเอกอัครราชทูตสเปน (H.E. Ms. Maria del Carmen Moreno Raymundo) เพื่อประชุมร่วมกันในการหาแนวทางการรณรงค์ ป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ ซึ่งถือว่าเป็นอาชญากรรมอย่างหนึ่งที่นับวันจะมีความรุนแรงทวีคูณยิ่งขึ้น (ไทยรัฐออนไลน์, 2559)

ซึ่งการดำเนินงานของมูลนิธิปวีณาจะมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์เพื่อให้สังคมเกิดการตระหนักถึงปัญหา สำหรับสถานการณ์การค้าเงินการเกี่ยวกับคดีการล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์ นางปวีณา หงสกุล พบว่า ตลอดการดำเนินงานของมูลนิธิปวีณา ตั้งแต่วันที่ 2 มกราคม 2561 - 10 ธันวาคม 2561 รับเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งสิ้น 7,745 เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการค้าประเวณี และการค้ามนุษย์ จำนวน 102 ราย เฉลี่ยวันละ 0.3 ราย โดยจำแนกเป็นการแจ้งเบาะแสการค้าประเวณีในประเทศ 24 ราย และการแจ้งเบาะแสการค้าประเวณีในต่างประเทศ 78 ราย โดยประเทศบาห์เรนเป็นประเทศที่คนไทยถูกหลอกไปค้ามนุษย์/ค้าประเวณีมากที่สุด จำนวน 26 ราย รองลงมา คือประเทศเกาหลีใต้ จำนวน 21 ราย และประเทศมาเลเซีย จำนวน 11 ราย อย่างไรก็ตามพบว่าการร้องเรียนเกี่ยวกับการค้าประเวณี และการค้ามนุษย์เมื่อเทียบกับ ปี พ.ศ. 2560 จำนวนลดลงกว่า 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 19 (มูลนิธิปวีณาหงสกุลเพื่อเด็กและสตรี, 2561) ซึ่งบทบาทที่สำคัญของการดำเนินงานของมูลนิธิปวีณาเกี่ยวกับคดีการล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์ จะเป็นการแจ้งเบาะแสเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสามารถติดต่อได้ 8 ช่องทาง ได้แก่ (1) สายด่วน 1134 (2) โทรศัพท์พื้นฐาน 5 เลขหมาย (3) โทรศัพท์มือถือ 3 เลขหมาย (4) โทรสาร (5) e-mail:pavena1134@hotmail.com (6) Facebook: มูลนิธิปวีณาหงสกุลเพื่อเด็กและสตรี (7) ตู้ ปณ.222 และ (8) มาร้องเรียนด้วยตนเองที่มูลนิธิปวีณา หลังจากนั้นมูลนิธิได้มีการติดต่อประสานงานไปยังหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบต่อการร้องเรียน เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง กองบังคับการกองปราบปราม (บก.ป) เป็นต้น เนื่องจากผลการดำเนินการที่ผ่านมาและบทบาทความเป็นผู้นำองค์กรของนางปวีณา หงสกุล ทำให้ประชาชนหรือคนในสังคมเชื่อมั่นว่าจะสามารถช่วยเหลือเมื่อพบเห็นการค้าประเวณี และการค้ามนุษย์

2. มูลนิธิเพื่อยุติการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็ก (ECPAT Foundation Thailand)

มูลนิธิเพื่อยุติการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็ก เป็นองค์กรพัฒนาเอกชนที่ไม่แสวงหาผลกำไร จัดตั้งเมื่อ พ.ศ. 2542 โดยมีสำนักงานประสานงานตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ และดำเนินงานร่วมกับองค์กรพันธมิตร 6 แห่ง ในการพยายามป้องกันเด็กในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยจากการถูกล่อลวงและบังคับให้ค้าประเวณี ซึ่งรวมไปถึงการแสวงหาประโยชน์ทางเพศอื่น ๆ ซึ่งจะนำไปสู่การค้าประเวณีเช่นกัน รวมทั้งให้ความช่วยเหลือแก่เด็กที่เป็นผู้เสียหาย โดยการทำงานร่วมกับเครือข่ายทีมสหวิชาชีพที่มีความเชี่ยวชาญในการคุ้มครองเด็ก ซึ่งบทบาทของมูลนิธิมีการดำเนินงานมุ่งป้องกันและคุ้มครองเด็กจากการถูกแสวงหาประโยชน์ทางเพศทุกรูปแบบ รวมทั้งการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็กผ่านเทคโนโลยีและการสื่อสารสมัยใหม่ มูลนิธิเน้นการทำงานโดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชน ผู้ปกครอง รวมทั้งเด็กและเยาวชน และเป็นสมาชิกเครือข่ายระดับสากลขององค์การเอ็คแพท อินเตอร์เนชันแนล (ECPAT International) ซึ่งมีเป้าหมายให้เด็กทุกคนได้รับการปกป้องคุ้มครองจากการถูกแสวงหาประโยชน์ทางเพศทุกรูปแบบ ทั้งนี้หนึ่งในรูปแบบการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็ก คือ การค้าประเวณี

ข้อมูลสถานการณ์การแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็กในประเทศไทยของมูลนิธิเอ็คแพท ระบุว่า ปัจจุบันการค้าประเวณีเด็กเปลี่ยนรูปแบบจากการกระทำอย่างโจ่งแจ้ง ไปเป็นรูปแบบที่ซับซ้อนและมีการหลบซ่อนมากขึ้น (เช่น การขายบริการผ่านสื่อออนไลน์ ร้านเกมส์) แม้ว่าจะมีข้อมูลจากการวิจัยเอกสารยืนยันว่ามีเด็กจำนวนมากเข้าสู่ธุรกิจค้าประเวณีในประเทศไทย แต่จำนวนที่แท้จริงกลับไม่ทราบแน่ชัด เด็กกลุ่มเสี่ยงต่อการถูกล่อลวงเข้าสู่การค้าประเวณี ได้แก่ เด็กเร่ร่อน เด็กแรงงานต่างชาติดูแล เด็กผู้ลี้ภัย เด็กชนกลุ่มน้อยและเด็กไร้สัญชาติ และพบว่าเด็กเข้าสู่การค้าประเวณีโดยสมัครใจจำนวนไม่น้อย เนื่องจากหน่วยงานต่าง ๆ มีความเห็นไม่ตรงกันถึงนิยามดังกล่าว จึงทำให้เกิดความสับสนต่อการคัดแยกเด็ก “ที่ค้าประเวณีโดยสมัครใจ” และ “เด็กที่ตกเป็นเหยื่อของการค้ามนุษย์” เด็กผู้หญิงที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมทางเพศในเมืองใหญ่ ๆ อย่างกรุงเทพฯ มาจากภาคเหนือมากที่สุด และส่วนใหญ่อายุระหว่าง 15-17 ปี และเมืองท่องเที่ยว เช่น พัทยาและภูเก็ต ยังเป็นแหล่งใหญ่ของธุรกิจค้าประเวณีเด็ก โดยมาจากความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นส่วนใหญ่ แม้ว่าจะมีผู้ซื้อบริการชาวไทยด้วยเช่นกัน ในอดีตเมื่อมีการกล่าวถึงสาเหตุของการเกิดปัญหาการค้าประเวณี นักวิชาการทางสังคมศาสตร์ และนักสังคมสงเคราะห์จะมุ่งเน้นไปที่ 2 ประเด็นคือ คือ ความยากจน เป็นปัจจัยหลักที่นำไปสู่การค้าประเวณี โดยผู้ค้าประเวณีต้องการยกระดับด้านเศรษฐกิจของครอบครัว การมีงานทำ จึงนำไปสู่การค้าประเวณีด้วยความจำเป็น และการถูกล่อลวงและบังคับให้ค้าประเวณี

สำหรับบทบาทในการดำเนินการเกี่ยวกับการค้าประเวณี และการค้ามนุษย์ ของมูลนิธิเพื่อยุติการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็ก พบว่า ได้มีการดำเนินโครงการ Down to Zero - Fighting Sexual Exploitation of Children ระยะเวลาดำเนินโครงการ 5 ปี (2559-2563) ซึ่งได้รับสนับสนุนงบประมาณโดยกระทรวงการต่างประเทศ เนเธอร์แลนด์ ซึ่งเป้าหมายของโครงการ คือ เพื่อแก้ไขปัญหาการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็กในธุรกิจการเดินทางการท่องเที่ยว การค้ามนุษย์ และภัยออนไลน์ในพื้นที่จังหวัดเชียงราย จังหวัดเชียงใหม่ และพื้นที่ในจังหวัดภาคเหนือของประเทศไทย โดยมีการดำเนินการ 3 กิจกรรมหลักคือ (1) สนับสนุน และเสริมสร้างพลังให้เด็กและเยาวชนมีศักยภาพในการปกป้องตนเองและเพื่อนจากความเสี่ยงต่อการถูกแสวงหาประโยชน์ทางเพศในธุรกิจการเดินทางการท่องเที่ยว การค้ามนุษย์ และภัยออนไลน์ (2) ส่งเสริมให้ชุมชนเป้าหมายมีความปลอดภัย มีกลไกการคุ้มครองเด็กที่มีความเสี่ยงต่อการถูกแสวงหาประโยชน์ทางเพศในธุรกิจการเดินทางการท่องเที่ยว การค้ามนุษย์ และภัยออนไลน์ และ (3) สนับสนุนให้ภาคธุรกิจมีส่วนร่วมในการป้องกันเด็กจากการถูกแสวงหาประโยชน์ทางเพศในธุรกิจการเดินทางการท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังมีโครงการส่งเสริมการย้ายถิ่นที่ปลอดภัยของเด็กและเยาวชนแรงงานข้ามชาติ โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาศักยภาพและสร้างเครือข่ายแกนนำเด็กและเยาวชนแรงงานข้ามชาติ ให้มีความรู้ความเข้าใจและมีการเผยแพร่ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสิทธิเด็ก อันตรายของการแสวงหาประโยชน์ทางเพศ การค้ามนุษย์ วิธีในการป้องกันตนเอง วิธีการย้ายถิ่นอย่างปลอดภัยแก่ชุมชนของตนเองได้ โดยเน้นการพัฒนาและจัดทำหลักสูตรการอบรมที่เหมาะสมแก่เด็กและเยาวชน การอบรมให้ความรู้ สร้างความตระหนักแก่เด็กและเยาวชนประเด็นอันตรายของการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็ก การค้ามนุษย์ การย้ายถิ่นที่ปลอดภัย วิธีในการป้องกันตนเอง การสนับสนุนกิจกรรมโครงการของแกนนำเด็กและเยาวชนในการรณรงค์ เผยแพร่ข้อมูลให้กับชุมชนและสังคม และการผลิตสื่อรณรงค์ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ สื่อหนังสือทำมือ หนังสือแอนิเมชัน คลิปวิดีโอ เป็นต้น สะท้อนว่าการดำเนินการเกี่ยวกับการค้าประเวณี และการค้ามนุษย์ของมูลนิธิเพื่อยุติการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็กจะเป็นการส่งเสริมความรู้และความเข้าใจให้เด็กและเยาวชนมีศักยภาพในการปกป้องตนเองและเพื่อนจากความเสี่ยงต่อการถูกแสวงหาประโยชน์จากการค้ามนุษย์และค้าประเวณี

3. เครือข่ายปฏิบัติการต่อต้านการค้ามนุษย์: ANTI-HUMAN TRAFFICKING NETWORK (ATN)

เครือข่ายปฏิบัติการต่อต้านการค้ามนุษย์ มีบทบาทสำคัญเชิงรุกในการช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ และเป็นกลไกกลางเชื่อมประสานการดำเนินงานทั้งในเชิงป้องกันปัญหา การติดตามช่วยเหลือด้านคดีความ การประสานงานกับองค์กรเอกชนต่างประเทศเพื่อให้เกิดความร่วมมือแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเครือข่ายปฏิบัติการต่อต้านการค้ามนุษย์ ประกอบด้วย มูลนิธิพิทักษ์สตรี (AAT) มูลนิธิเครือข่ายส่งเสริมคุณภาพชีวิตแรงงาน (LPN) มูลนิธิเพื่อนหญิง (FOW) มูลนิธิกระจกเงา มูลนิธิเพื่อสิทธิมนุษยชนและการพัฒนา (HRDF) ซึ่งทั้ง 5 องค์กร เป็นองค์กรพัฒนาเอกชนที่

ทำงานประเด็นเรื่องการต่อต้านการค้ามนุษย์ในประเทศไทย ซึ่งแต่ละองค์กรสาธารณประโยชน์มีบทบาทการทำงานดังต่อไปนี้

มูลนิธิพิทักษ์สตรี (AAT) เป็นองค์กรสาธารณประโยชน์ ทำงานกลุ่มผู้หญิงและเด็ก โดยเฉพาะกลุ่มที่เสี่ยงและตกเป็นผู้เสียหายจากการแสวงหาประโยชน์ทางเพศ โดยภารกิจขององค์กรจะเน้นที่การต่อต้านการล่วงละเมิดทางเพศต่อผู้หญิงและเด็ก ปกป้องคุ้มครองผู้หญิงและเด็ก ป้องกันและลดความเสี่ยงจากการแสวงหาผลประโยชน์ทางเพศ สร้างทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับบทบาททางเพศ และการศึกษาวิจัยเพื่อการจัดการค้ามนุษย์และการแสวงหาประโยชน์ทางเพศ (มูลนิธิพิทักษ์สตรี, ม.ป.ป.)

มูลนิธิเครือข่ายส่งเสริมคุณภาพชีวิตแรงงาน (LPN) เป็นองค์กรด้านแรงงานที่มุ่งมั่นส่งเสริมคุณภาพชีวิต คุ้มครองสิทธิความเสมอภาค การพึ่งตนเอง และสรรค์สร้างการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสันติ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้แรงงานย้ายถิ่นและครอบครัวได้เป็นส่วนหนึ่งในสังคมไทย บริการของมูลนิธิฯ มีลักษณะเป็นศูนย์ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือแรงงาน รวมถึงการให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่แรงงานย้ายถิ่น ต่อมา การทำงานของทางมูลนิธิฯ ได้ขยายขอบเขตการทำงาน เนื่องจากมีจำนวนประชากรแรงงานข้ามชาติในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น แรงงานข้ามชาติที่เข้ามาทำงานเป็นประชากรวัยหนุ่มสาว ทำให้อัตราการเกิดขึ้นของปัญหาเพิ่มขึ้นอย่างสัมพันธ์กัน เกิดเด็กข้ามชาติในประเทศไทย ประกอบกับมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551 ที่ให้ความสำคัญกับปัญหาการค้ามนุษย์ในรูปแบบของแรงงาน การค้ามนุษย์จึงกลายเป็นปัญหาสำคัญที่ทางมูลนิธิฯ จะต้องดำเนินการ เตรียมรับมือกับปัญหา และป้องกันปัญหาการค้ามนุษย์ (สมพงศ์ สระแก้ว, ม.ป.ป.)

มูลนิธิเพื่อนหญิง (FOW) มีบทบาทในการพิทักษ์สิทธิและให้ความช่วยเหลือผู้หญิงที่ตกอยู่ในภาวะวิกฤติ ความรุนแรงจากภัยคุกคามทางเพศการถูกข่มขู่คุกคาม การถูกทำร้ายโดยบุคคลในครอบครัวที่ส่งผลกระทบต่อร่างกายจิตใจ สิทธิ เสรีภาพและความมั่นคงในชีวิต ตั้งครรภ์และไม่พร้อมที่จะรับผิชอบ/ท้องในวัยเรียน/ถูกแสวงหาประโยชน์ทางเพศ/การใช้แรงงานที่ผิดกฎหมายจากกระบวนการค้ามนุษย์ ถูกเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรมหรือถูกเลือกปฏิบัติ ด้วยเหตุแห่งเพศ/เชื้อชาติ/ศาสนา เพื่อเป็นการแก้ปัญหาให้มีผลในเชิงโครงสร้าง ส่งเสริมความเข้าใจบริบทมิติหญิงชายในกระแสการพัฒนาของสังคมยุคใหม่/สร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายขบวนการต่อสู้ของผู้หญิงเพื่อร่วมสร้าง ร่วมคิด ร่วมทำสังคมที่เสมอภาคและเป็นธรรม (มูลนิธิเพื่อนหญิง, ม.ป.ป.)

มูลนิธิกระจกเงา เป็นองค์กรพัฒนาเอกชนที่ทำงานเกี่ยวกับการพัฒนาสังคมหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ งานด้านสิทธิมนุษยชน งานด้านสื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศ งานพัฒนาอาสาสมัครและการแบ่งปันทรัพยากร เพื่อเพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้และการใช้ชีวิต โดยมีพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งบนสังคมออนไลน์ (internet) สังคมเมืองและสังคมชนบท โดยทำหน้าที่เป็นกระจกเงาที่สะท้อนเรื่องราว ความเป็นจริงของสังคม และให้ความช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสังคม ด้วยวิธีคิด คือ การสร้างคนและสร้างนวัตกรรม สร้างความเปลี่ยนแปลงแก่สังคม (มูลนิธิกระจกเงา, ม.ป.ป.)

มูลนิธิเพื่อสิทธิมนุษยชนและการพัฒนา (HRDF) เป็นองค์กรเอกชนด้านสิทธิมนุษยชนดำเนินงานของตนโดยอิสระ ซึ่งตระหนักถึงความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาและสิทธิมนุษยชน โดยจะมีบทบาทในการเสริมสร้างมาตรฐานด้านสิทธิมนุษยชน ประชาธิปไตย สันติภาพ ส่งเสริม และดำเนินการให้หลักการดังกล่าวได้รับการปฏิบัติ สนับสนุนการพัฒนาที่ส่งเสริมและปกป้องสิทธิมนุษยชน ประชาธิปไตยและสันติภาพ และมีการประสานงานและร่วมมือกับบุคคลและองค์กรด้านสิทธิมนุษยชนต่าง ๆ ทั้งองค์กร หน่วยงานของรัฐและองค์กรเอกชน เพื่อวัตถุประสงค์ข้างต้น

ซึ่งทั้ง 5 องค์กรสาธารณะ ได้ร่วมกันจัดตั้งเครือข่ายปฏิบัติการต่อต้านการค้ามนุษย์อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2551 โดยมีภารกิจในการต่อต้านและจัดการค้ามนุษย์ ในทุกรูปแบบ มีบทบาทสำคัญในการเป็นศูนย์รับแจ้ง ประสานเหตุ และสืบสวนปราบปรามกรณีการค้ามนุษย์ โดยเน้นการรับแจ้งเหตุ โดยตรงจากผู้เสียหายที่เข้ามาขอความช่วยเหลือ และผู้เสียหายที่เข้าไม่ถึงการช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐได้รับความช่วยเหลือและเยียวยาความเสียหาย ในเชิงกระบวนการยุติธรรมมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน ได้แก่ เพื่อสะท้อนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหา

การค้ามนุษย์สู่สังคม เป็นศูนย์รับแจ้งเหตุและประสานงานช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ เพื่อเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการค้ามนุษย์ และเพื่อผลักดันการแก้ไขปัญหการค้ามนุษย์ในระดับนโยบาย (มูลนิธิกระจกเงา, ม.ป.ป.) สำหรับการดำเนินการเกี่ยวกับการล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์ ในปัจจุบันพบว่าไม่มีข้อเสนอไปยังรัฐบาล เพื่อให้ช่วยยกระดับการทำงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหการค้ามนุษย์ ดังนั้น รัฐบาลควรสนับสนุนงบประมาณ กองทุนเพื่อการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ในระดับจังหวัด เพื่อให้สหวิชาชีพสามารถเบิกจ่ายงบประมาณได้อย่างรวดเร็วและช่วยเหลือผู้เสียหายได้ทันต่อสถานการณ์ ในขณะที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ต้องทำงานเชิงรุก จัดอบรมให้ความรู้กับองค์การบริหารส่วนตำบล กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เกี่ยวกับพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551 ทุกฉบับ เพื่อการเฝ้าระวังในระดับพื้นที่ สนับสนุนการทำงานของทิมสหวิชาชีพจังหวัด ซึ่งบทบาทของเครือข่ายปฏิบัติการต่อต้านการค้ามนุษย์: ANTI-HUMAN TRAFFICKING NETWORK (ATN) ต่อการค้ามนุษย์ จะเป็นการดำเนินการในรูปแบบของการผลักดันให้รัฐบาลเข้าใจบริบทของปัญหาและการจัดการการค้ามนุษย์และการค้าประเวณีอย่างจริงจัง

3.2 การศึกษาเปรียบเทียบองค์กรสาธารณประโยชน์ในการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์

จากการศึกษาเปรียบเทียบบทบาทและสถานการณ์ปัจจุบันขององค์กรสาธารณประโยชน์ในการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์ ทั้ง 3 องค์กร ได้แก่ มูลนิธิปวีณาหงสกุลเพื่อเด็กและสตรี มูลนิธิเพื่อยุติการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็ก และเครือข่ายปฏิบัติการต่อต้านการค้ามนุษย์ใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ บทบาทและการดำเนินกิจกรรม และการช่วยเหลือแล้วนั้นย้อนหลังเป็นระยะเวลา 1 ปี คือ ปี พ.ศ. 2561 สามารถอธิบายได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางเปรียบเทียบองค์กรสาธารณประโยชน์ในการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์

ประเด็น	มูลนิธิปวีณาหงสกุลเพื่อเด็กและสตรี	มูลนิธิเพื่อยุติการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็ก	เครือข่ายปฏิบัติการต่อต้านการค้ามนุษย์
เป้าหมาย	มูลนิธิที่จัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ด้อยโอกาสโดยไม่หวังผลกำไร จัดตั้งโดยนางปวีณา หงสกุล	มูลนิธิที่จัดตั้งขึ้นเพื่อพยายามป้องกันเด็กในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยจากการถูกล่อลวงและบังคับให้ค้าประเวณี ซึ่งรวมไปถึงการแสวงหาประโยชน์ทางเพศอื่น ๆ ซึ่งจะนำไปสู่การค้าประเวณีเช่นกัน รวมทั้งให้ความช่วยเหลือแก่เด็กที่เป็นผู้เสียหาย	มูลนิธิที่จัดตั้งขึ้นมีภารกิจในการต่อต้านและจัดการค้ามนุษย์ ในทุกรูปแบบ โดยบทบาทสำคัญในการเป็นศูนย์รับแจ้ง ประสานเหตุ และสืบสวนปราบปรามกรณีการค้ามนุษย์
บทบาท	ช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกละเมิดสิทธิและถูกทารุณกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ตลอดจนการฟื้นฟูด้านร่างกายและจิตใจ และช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ได้รับเคราะห์กรรมและไร้ที่พึ่ง ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข	มุ่งป้องกันและคุ้มครองเด็กจากการถูกแสวงหาประโยชน์ทางเพศทุกรูปแบบ รวมทั้งการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็กผ่านเทคโนโลยีและการสื่อสารสมัยใหม่ มูลนิธิเน้นการทำงานโดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชน ผู้ปกครอง รวมทั้งเด็กและเยาวชน และเป็นสมาชิกเครือข่ายระดับสากลขององค์การ	บทบาทสำคัญเชิงรุกในการช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ และเป็นกลไกกลางเชื่อมประสานการดำเนินงานทั้งในเชิงป้องกันปัญหา การติดตามช่วยเหลือด้านคดีความ การประสานงานกับองค์กรเอกชนต่างประเทศเพื่อให้เกิดความร่วมมือแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพ ซึ่งเครือข่ายปฏิบัติการต่อต้านการค้ามนุษย์ ประกอบด้วยมูลนิธิพิทักษ์สตรี (AAT) มูลนิธิเครือข่าย

ประเด็น	มูลนิธิปวีณาหงสกุลเพื่อเด็กและสตรี	มูลนิธิเพื่อยุติการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็ก	เครือข่ายปฏิบัติการต่อต้านการค้ามนุษย์
		เอ็คแพท อินเทอร์เน็ตชนันแนล (ECPAT International)	ส่งเสริมคุณภาพชีวิตแรงงาน (LPN) มูลนิธิเพื่อนหญิง (FOW) มูลนิธิกระจกเงา มูลนิธิเพื่อสิทธิมนุษยชนและการพัฒนา (HRDF)
บทบาทในการมีส่วนร่วมในการดำเนินคดีที่เกี่ยวข้องกับการล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์ (มีส่วนร่วมในการสืบสวนและให้ข้อมูล)	การดำเนินงานของมูลนิธิปวีณาเกี่ยวกับคดีการล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์ จะเป็นการแจ้งเบาะแสเป็นส่วนใหญ่ หลังจากนั้นมูลนิธิได้มีการติดต่อประสานงานไปยังหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบต่อกรณีของผู้ร้องเรียน เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง กองบังคับการกองปราบปราม (บก.ป) เป็นต้น	มุ่งป้องกันและคุ้มครองเด็กจากการถูกแสวงหาประโยชน์ทางเพศทุกรูปแบบ ซึ่งมีเป้าหมายให้เด็กทุกคนได้รับการปกป้องคุ้มครองจากการถูกแสวงหาประโยชน์ทางเพศทุกรูปแบบ ทั้งนี้หนึ่งในรูปแบบการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็ก คือ การค้าประเวณี ได้มีการดำเนินโครงการ Down to Zero - Fighting Sexual Exploitation of Children ซึ่งเป้าหมายของโครงการเพื่อแก้ไขปัญหาการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็กในธุรกิจการเดินทางและการท่องเที่ยว การค้ามนุษย์ และภัยออนไลน์ ในพื้นที่จังหวัดเชียงราย จังหวัดเชียงใหม่ และพื้นที่ในจังหวัดภาคเหนือของประเทศไทย	การเป็นศูนย์รับแจ้ง ประสานเหตุ และสืบสวนปราบปรามกรณีการค้ามนุษย์ โดย เน้นการรับแจ้งเหตุ โดยตรงจากผู้เสียหายที่เข้ามาขอความช่วยเหลือและผู้เสียหายที่เข้าไม่ถึงการช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐให้ได้รับความช่วยเหลือและเยียวยาความเสียหายในเชิงกระบวนการยุติธรรมมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน ได้แก่ เพื่อสะท้อนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาการค้ามนุษย์สู่สังคม เพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเหตุ และประสานงานช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ เพื่อเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการค้ามนุษย์ และเพื่อผลักดันการแก้ไขปัญหาค้ามนุษย์ในระดับนโยบาย
สถานการณ์การดำเนินงาน	การดำเนินงานของมูลนิธิปวีณาหงสกุลตั้งแต่วันที่ 2 มกราคม 2561 - 10 ธันวาคม 2561 รับเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งสิ้น 7,745 เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการค้าประเวณี และการค้ามนุษย์ จำนวน 102 ราย เฉลี่ยวันละ 0.3 ราย โดยจำแนกเป็น การแจ้งเบาะแสด้านประเวณีในประเทศ 24 ราย และการแจ้งเบาะแสด้านประเวณีในต่างประเทศ 78 ราย โดยประเทศบาห์เรนเป็นประเทศที่คนไทยถูกหลอกไปค้ามนุษย์/ค้าประเวณีมากที่สุด รองลงมา คือประเทศเกาหลีใต้ และประเทศมาเลเซีย	มีการดำเนินโครงการต่อเนื่องเพื่อดำเนินการสร้างความรู้ให้เด็กและเยาวชน ผ่านโครงการ Down to Zero - Fighting Sexual Exploitation of Children และโครงการส่งเสริมการย้ายถิ่นที่ปลอดภัยของเด็กและเยาวชนแรงงานข้ามชาติ	มีรูปแบบของการผลักดันให้รัฐบาลเข้าใจบริบทของปัญหาและการจัดการการค้ามนุษย์และการค้าประเวณีอย่างจริงจัง

4. สรุป

บทบาทขององค์กรสาธารณประโยชน์ในการดำเนินคดีที่เกี่ยวข้องกับการล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์พบว่า แต่ละองค์กรสาธาณณจะมีรูปแบบการดำเนินการและกลุ่มเป้าหมายที่จะคุ้มครองและให้การช่วยเหลือที่แตกต่างกัน โดยมูลนิธิปวีณาหงสกุลเพื่อเด็กและสตรี จะมุ่งเน้นการแจ้งเบาะแสดและการประสานงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเข้าช่วยเหลือเหยื่อโดยเฉพาะผู้หญิงและเด็กที่ถูกหลอกล่อลวงค้าประเวณี หรือถูกบังคับให้ค้าประเวณี สำหรับมูลนิธิเพื่อยุติการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็ก จะมุ่งเน้นที่การคุ้มครองและให้ความรู้เด็กเกี่ยวกับการแสวงหาผลประโยชน์

ต่าง ๆ รวมทั้งจากการค้ามนุษย์และค้าประเวณี ในขณะที่เครือข่ายปฏิบัติการต่อต้านการค้ามนุษย์ เป็นการรวมตัวขององค์กรสาธารณะที่มีภารกิจในการต่อต้านการค้ามนุษย์ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อรวมตัวกันเป็นศูนย์รับแจ้ง ประสานเหตุ และสืบสวนปราบปรามกรณีการค้ามนุษย์ และผลักดันให้รัฐบาลเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งนี้บทบาทขององค์กรสาธารณประโยชน์ในการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการล่อลวง การค้าประเวณี และการค้ามนุษย์ กลับไม่มีความชัดเจนหรือมีบทบาทที่เป็นรูปธรรมนอกจากการแจ้งเหตุหรือรณรงค์ประชาสัมพันธ์ เนื่องจากเป็นประเด็นที่มีความสำคัญในระดับประเทศ ซึ่งหน่วยงานภาครัฐทั้งในประเทศและระหว่างประเทศมีการร่วมตัวกันเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง และมีมาตรการเพื่อป้องกันการค้ามนุษย์อย่างเป็นรูปธรรม

5. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

รัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องจะต้องมีการกำหนดขอบเขตและแนวทางปฏิบัติของการสืบพยานหลักฐานต่าง ๆ ขององค์กรสาธารณประโยชน์ รวมถึงพยานหลักฐานทางนิติวิทยาศาสตร์ เพื่อให้เกิดทิศทางการดำเนินงานเดียวกัน และป้องกันการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์กรสาธารณประโยชน์ ขัดขวางหรือขึ้นำการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ เช่น ตำรวจ หรือพนักงานสอบสวน เป็นต้น อีกทั้งจำเป็นต้องมีการระบุคุณสมบัติเจ้าหน้าที่ขององค์กรสาธารณประโยชน์ที่สามารถเก็บพยานหลักฐานทางนิติวิทยาศาสตร์ ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนาอย่างเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 ควรมีการพัฒนาเครือข่ายระหว่างองค์กรสาธารณประโยชน์กับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสานการทำงานร่วมกันอย่างบูรณาการ หรือการพัฒนาเครือข่ายการดำเนินงานร่วมขององค์กรสาธารณประโยชน์ เพื่อให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพและสามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้อย่างเต็มที่

2.2 ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ขององค์กรสาธารณประโยชน์ เกี่ยวกับการใช้พยานหลักฐานทางนิติวิทยาศาสตร์ ในการดำเนินกระบวนการยุติธรรม และควรมีพื้นฐานเกี่ยวกับกระบวนการด้านจิตวิทยา เนื่องจากผู้ประสบภัยส่วนใหญ่จะได้รับผลกระทบจิตใจ เจ้าหน้าที่ขององค์กรสาธารณประโยชน์ควรได้รับการพัฒนาในส่วนนี้

6. เอกสารอ้างอิง

- คมชัดลึกออนไลน์. 2560. รวบอับังคับหลานสาววัย 15 ปีค้าประเวณี. สืบค้นจาก: <https://www.komchadluek.net/news/crime/302215>
- เดลินิวส์ออนไลน์. 2557. “เจ้าปิ๊ก” จับมือเอกอัครราชทูต 3 ประเทศด้านค้ามนุษย์. สืบค้นจาก: <https://www.dailynews.co.th/crime/243087>
- ไทยรัฐออนไลน์. 2559. ช่วยพ้นช่อง 5 เหลือสาวไทย. สืบค้นจาก: <https://www.thairath.co.th/content/683011>
- ไทยรัฐออนไลน์. 2559. ช่วยพ้นช่อง 5 เหลือสาวไทย. สืบค้นจาก: <https://www.thairath.co.th/content/683011>
- ปรีชาวัชร เศรษฐภัทรไพศาล และ ไพรพจน์ ปิ่นทองดี. 2561. ปัญหาการบังคับใช้พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี พ.ศ.2539. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jmbr/article/download/136438/105187/>
- ปาริฉัตร สมศราษณ์. 2553. การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ทศนคติของวัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อมูลนิธิ ปวีณา หงสกุลเพื่อเด็กและสตรี. นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มูลนิธิกระจกเงา. ม.ป.ป. เกี่ยวกับมูลนิธิมูลนิธิกระจกเงา. สืบค้นจาก: <http://www.mirror.or.th/aboutmirror.php>
- มูลนิธิกระจกเงา. ม.ป.ป. เกี่ยวกับมูลนิธิมูลนิธิกระจกเงา. สืบค้นจาก: <http://www.mirror.or.th/aboutmirror.php>
- มูลนิธิปวีณาหงสกุลเพื่อเด็กและสตรี. 2562. ผลการดำเนินงานและสถิติรับเรื่องราวร้องทุกข์ “มูลนิธิปวีณาหงสกุล

เพื่อเด็กและสตรี” ปี 2561 (ตั้งแต่ 2 ม.ค. - 10 ธ.ค. 61). สืบค้นจาก: <https://pavenafoundation.org/th/>

มูลนิธิเพื่อนหญิง. ม.ป.ป. เกี่ยวกับมูลนิธิ. สืบค้นจาก: <http://www.fowomen.org/about%20us.html>

มูลนิธิเพื่อยุติการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็ก. ม.ป.ป. โครงการ Down to Zero - Fighting Sexual Exploitation of Children. สืบค้นจาก: <https://www.ecpat-th.org/project/5/down-to-zero.html>

มูลนิธิเพื่อยุติการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็ก. ม.ป.ป. รู้จักมูลนิธิ. สืบค้นจาก: <https://www.ecpat-th.org/about>

มูลนิธิเพื่อสิทธิมนุษยชนและการพัฒนา. ม.ป.ป. เกี่ยวกับมูลนิธิมูลนิธิกระจกเงา. สืบค้นจาก: http://hrdfoundation.org/?page_id=2

สมพงศ์ สระแก้ว. ม.ป.ป. มูลนิธิเครือข่ายส่งเสริมคุณภาพชีวิตแรงงาน Labour Rights Promotion Network Foundation (LPN). สืบค้นจาก: <https://www.gotoknow.org/posts/550654>

สำนักงานเพื่อการตรวจสอบและต่อสู้กับการค้ามนุษย์. 2561. รายงานการค้ามนุษย์ประจำปี พ.ศ. 2561. สืบค้นจาก: <https://th.usembassy.gov/th/our-relationship-th/official-reports-th/2018-trafficking-persons-report-thailand-th/>

**การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการสร้างบรรยากาศขององค์กร กรณีศึกษาคณะ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก**
**Effect of Teamwork on Work Climate Building in Organization:
A case study of Faculty of Humanities and Social Sciences, Rajamangala
University of Technology Tawan-ok**

วีรวรรณ ธาณี สุพรรณณี รัตนานนท์ วรพล แจ่มสวัสดิ์ มนตรี อารีย์ และ เสกสรร สวัสดิ์รักษา
Weerawan Thanee, Suphannee Rattananon, Vorrapol Jamsarwat, Montri Aree
and Seksan Sawasdiraksa

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
The Faculty of Humanity and Social Science, Rajamangala University of Technology Tawan-ok
E-mail : weerawan_tha@hotmail.com. Tel. 0850894959

Received 29/09/2563

Revised 10/06/2564

Accepted 13/06/2564

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการสร้างบรรยากาศขององค์กร กรณีศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการสร้างบรรยากาศขององค์กร และระดับการสร้างบรรยากาศขององค์กร ที่มีผลต่อการพัฒนาทีมงาน โดยกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 46 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านการอภิปรายกันอย่างเปิดเผย มีการแสดงความคิดเห็นถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงานได้อย่างอิสระ ในการปฏิบัติงานมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในรูปแบบที่เป็นทางการ องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันของการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความไว้วางใจต่อกัน ด้านความขัดแย้งกันภายในกลุ่ม ด้านเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น และด้านการมอบหมายการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการสร้างบรรยากาศแวดล้อมขององค์กร มิติโครงสร้างองค์กร มิติความรับผิดชอบ มิติรางวัล มิติความเสี่ยง มิติความอบอุ่น มิติการสนับสนุน มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน มิติความขัดแย้ง และมิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง ข้อเสนอแนะ ผู้บริหารควรเป็นผู้นำในการสร้างบรรยากาศแวดล้อมภายในองค์กร และสร้างสัมพันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างบุคคลจะนำมาซึ่งการสร้างทีมงานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การทำงานเป็นทีม บรรยากาศแวดล้อม องค์กร

Abstract

The purposes of this study were to study teamwork affecting working atmosphere in the organization, in the Faculty of Humanities and Social Sciences, Rajamangala University of Technology Tawan-ok and, examine the level of working atmosphere affecting teamwork development. The sample group of this study was 46 employees in Faculty of Humanities and Social Sciences. The research tool was questionnaires. The statistics used to analyze data was descript statistics including, Frequency, Percentage, Means and Standard Deviation. The findings showed that teamwork, open

discussion, freely giving opinion about work issues, formal communication among staff, and setting goals and objectives of team work were fairly. Trust, conflict in the group, open opinion, and job assignment were fairly. Generating environment in organization, dimensions of organization structure, dimensions of responsibility, dimensions of rewarding, dimensions of risk, dimensions of comfort, dimensions of support, dimensions of performance standard, dimensions of conflict, and dimensions of unity were fairly. It was suggested that the administrators should generate good environment in the organization and create good relationship among employees in organization in order to generating effective team work.

Keywords: Team work, Work Climate, Organization

1. บทนำ

การทำงานภายในองค์การสมัยใหม่มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมในลักษณะของการสร้างความร่วมมือระหว่างบุคคลกับบุคคล และบุคคลกับองค์การ องค์การใดที่มีทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ย่อมมีความได้เปรียบในการแข่งขันกับองค์การอื่น การทำงานส่วนใหญ่ภายในองค์การต้องอาศัยการทำงานร่วมกันเป็นทีมจึงจะประสบความสำเร็จ การนำความสามารถของบุคคลแต่ละคนมารวมกันจึงก่อให้เกิดการสร้างผลงานและพัฒนาแนวทางการทำงาน ก่อให้เกิดการระดมความคิดจากหลายศาสตร์ แต่การที่จะทำให้การทำงานเป็นทีมประสบความสำเร็จได้นั้น ทีมงานควรสร้างบรรยากาศแวดล้อมในการทำงานให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี มีความไว้วางใจ มีความผูกพันกัน จนก่อให้เกิดความรักความสามัคคีกันภายในทีมงาน เมื่อทีมงานมีประสิทธิภาพ จะก่อให้เกิดการขับเคลื่อนองค์การ ทำให้ช่วยลดต้นทุนในการทำงาน อีกทั้งยังสามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นได้

การสร้างบรรยากาศแวดล้อมการทำงานเป็นทีม จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรสร้างบรรยากาศให้บุคลากรมีความรู้สึกรู้ว่ามีความสำคัญกับทีมงาน และเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์การ ความสามารถของผู้บริหารในการจัดการควบคุมบรรยากาศภายในองค์การให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานเป็นทีมขึ้นจึงเป็นสิ่งสำคัญ ผู้บริหารจะต้องหาวิธีการสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้น พัทธนันท์ กลั่นแก้ว (2552) การทำงานเป็นทีมจึงถือได้ว่า เป็นหัวใจหนึ่งในการทำงานร่วมกัน องค์การใดที่สามารถสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้น องค์การนั้นจะเจริญก้าวหน้าไปได้อย่างรวดเร็ว หากองค์การใดมีทีมงานที่เข้มแข็ง ย่อมก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันกับองค์การอื่น แต่สิ่งที่ควรระวังในการทำงานเป็นทีมก็คือความสำเร็จของงานที่เกิดขึ้น จะต้องไม่ถือว่าเป็นผลงานของคนคนเดียวหรือของหัวหน้างาน แต่เป็นผลงานร่วมกันของทีมงาน การประคับประคองให้ทีมงานมีความแข็งแกร่งคงอยู่อย่างยั่งยืนได้นั้น ผู้บริหารทีมงานจำเป็นต้องเรียนรู้ ทำความเข้าใจถึงพื้นฐานอุปนิสัยของบุคลากรในทีมงาน เรียนรู้ถึงสิ่งที่มีอิทธิพล ซึ่งเป็นสาเหตุให้ทีมงานเกิดความล้มเหลว ทั้งนี้เพื่อหาแนวทางป้องกันก่อนที่จะดำเนินการบริหารทีมงานให้ประสบความสำเร็จ แนวทางในการลดปัญหาในการทำงานเป็นทีมคือ การสร้างบรรยากาศแวดล้อมที่ดีให้เกิดขึ้นในที่ทำงาน ซึ่งนำมาใช้เป็นกลไกสำคัญที่ส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาองค์การ โดยมีบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนและสร้างทีมงานที่มีคุณภาพ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ประสบปัญหาของการทำงานเป็นทีม ทำให้บุคลากรขาดความมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของส่วนรวม อีกทั้งองค์การยังขาดกิจกรรมส่งเสริมการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรอย่างจริงจัง จึงนำมาซึ่งความห่างเหินระหว่างผู้ปฏิบัติงานในองค์การ และผู้บริหารขององค์การ ส่งผลกระทบต่อบรรยากาศการทำงานและการพัฒนาทีมงาน การทำงานร่วมกันภายในองค์การจึงเป็นลักษณะของการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหารตามอำนาจของผู้นำ ทำให้บุคลากรขาดความผูกพันและความรู้สึกเป็นเจ้าของ ทีมงานจึงไม่ทุ่มเทและมุ่งมั่นในการทำงานให้กับทีมงานอย่างเต็มที่ การบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จได้นั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการสร้างทีมงานให้มีความแข็งแกร่ง แต่การจะประคับประคองให้ทีมงานที่แข็งแกร่ง

คงอยู่อย่างยั่งยืนได้นั้น ผู้บริหารควรต้องเรียนรู้ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลซึ่งส่งผลต่อบรรยากาศแวดล้อมการทำงานและระดับการสร้างบรรยากาศขององค์การ ที่มีผลต่อการพัฒนาทีมงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์การ และสามารถขัดขวางการพัฒนาองค์การได้ ทั้งนี้เพื่อหาแนวทางป้องกันก่อนที่จะบริหารทีมงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นถึงความจำเป็นและมีความสนใจที่จะศึกษาการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการสร้างบรรยากาศขององค์การ และระดับการสร้างบรรยากาศขององค์การที่มีผลต่อการพัฒนาทีมงานของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เพื่อนำมาสู่การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ และนำผลการศึกษาที่ได้เสนอผู้บริหารนำไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาทีมงานให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาคณะและแผนยุทธศาสตร์ที่จัดไว้ นำมาซึ่งการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมของบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
2. เพื่อศึกษาการสร้างบรรยากาศขององค์การของบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาและพื้นที่ศึกษา ตัวแปรที่ศึกษา แบ่งเป็น 2 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการสร้างบรรยากาศขององค์การ และระดับการสร้างบรรยากาศขององค์การ ได้มาจากกรอบแนวคิดทฤษฎีของ McGregor : 1960 ซึ่งกล่าวถึง บรรยากาศการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ช่วงที่ 2 ศึกษาองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ได้มาจากกรอบแนวคิดทฤษฎีของ Litwin and Stringer : 1968 ซึ่งกล่าวถึง องค์ประกอบ ในมิติต่าง ๆ ที่มีผลต่อการสร้างบรรยากาศขององค์การ กำหนดพื้นที่ที่ต้องศึกษาคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จำนวนประชากรทั้งสิ้น 65 คน (ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2559) เนื่องจากเป็นประชากรที่มีขนาดเล็ก จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางเครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ใช้ประมาณค่าสัดส่วนของประชากร กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจ เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับของความเชื่อมั่น 95% ใช้การแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 65 ชุด เติมนตามจำนวนประชากร ได้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างกลับคืนมาสมบูรณ์ จำนวน 46 ชุด โดยเป็นบุคลากรสายคณาจารย์ จำนวน 35 ชุด และเป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 11 ชุด คิดเป็นร้อยละ 70.77 ของจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. วิธีดำเนินการวิจัย

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงประยุกต์ (Applied Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อมุ่งศึกษาการสร้างบรรยากาศขององค์การและการพัฒนาทีมงาน ใช้การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามและแนวคำถามที่ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา เพื่อให้เครื่องมือมีความตรงตามเนื้อหาและโครงสร้างในสิ่งที่ต้องการวัด และนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้งานจริง ตัวแปรอิสระ ได้ใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีของ McGregor : 1960 ซึ่งกล่าวถึง บรรยากาศการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ แบ่งเป็น 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ การอภิปรายกันอย่างเปิดเผย ความไว้วางใจต่อกัน ความขัดแย้งภายในกลุ่มในระดับพอเหมาะ เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น และการมอบหมายการทำงาน ตัวแปรตาม ได้ใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีของ Litwin and Stringer : 1968 ซึ่งได้สำรวจองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของบรรยากาศขององค์การ และได้แบ่งองค์ประกอบออกเป็น 9 มิติ คือ มิติโครงสร้างองค์การ มิติความรับผิดชอบ มิติรางวัล มิติความเสี่ยง มิติความอบอุ่น มิติการสนับสนุน มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน มิติความขัดแย้ง และมิติความเป็นอันหนึ่ง

อันเดียวกัน นำมาใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านการทำงานเป็นทีม และข้อมูลด้านการสร้างบรรยากาศขององค์กร และให้มีข้อเสนอแนะโดยใช้คำถามปลายเปิด เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา และเพื่อให้ได้คำถามการวิจัยเป็นไปอย่างถูกต้องและตรงประเด็น ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญซึ่งเกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยผู้วิจัยรวบรวมศึกษา และวิเคราะห์เอกสารทั้งจากงานวิจัย รายงาน และเอกสารสำคัญอื่น ๆ มาประกอบการศึกษา และสรุปผล เพื่อให้ได้แนวทางของคำตอบการวิจัยที่ตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ต้องการ

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่อบรรยายปัจจัยด้านประชากร ที่เกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางคู่กับการบรรยายและสรุปผลการวิจัย และนำค่าเฉลี่ยของคำตอบของแบบสอบถามมาใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายตามมาตรฐานการวัดประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งได้ค่ามาจากการคำนวณโดยใช้สมการทางคณิตศาสตร์ เพื่อหาความกว้างของอันตรภาคชั้น นำมาหาค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล และแสดงผลการเปรียบเทียบปัจจัยเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อการสร้างบรรยากาศแวดล้อมขององค์กร ตามระดับค่าเฉลี่ย

3. ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 82.6 ส่วนมากมีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 ส่วนมากมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 89.1 ส่วนมากมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001 - 35,500 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 ส่วนมากมีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 6 - 10 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมแบ่งออกเป็น 5 ด้าน มีผลการวิจัย ดังนี้

ด้านการอภิปรายกันอย่างเปิดเผย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ค่อนมาทางค่อนข้างน้อย เรียงตามลำดับคือ มีการแสดงความคิดเห็นถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงานได้อย่างอิสระ มีค่าเฉลี่ย 3.16 ในการปฏิบัติงานมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในรูปแบบที่เป็นทางการ มีค่าเฉลี่ย 3.00 และองค์การมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันของการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ย 2.71

ด้านความไว้วางใจต่อกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคือ องค์การมีการจัดกิจกรรมแสดงความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานในโอกาสต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.21 เมื่อมีการทำงานที่ผิดพลาดจะได้รับความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.14 และสภาพแวดล้อมของการทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย 2.98

ด้านความขัดแย้งกันภายในกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคือ เพื่อนร่วมงานมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และยอมรับความสามารถซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ย 3.27 ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างของผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.16 และการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในทีมมีความชัดเจน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา มีค่าเฉลี่ย 3.11

ด้านเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคือ ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจะใช้อำนาจหรืออิทธิพลในการครอบงำความคิดของผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.29 เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.15 และทุกคน

เต็มใจรับฟังและพิจารณาความคิดเห็นตามข้อเสนอ มีค่าเฉลี่ย 3.10

ด้านการมอบหมายการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคือ ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน มีการเรียกประชุมการทำงานและมอบหมายงานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.13 จัดให้มีการนำทักษะความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมาร่วมกันทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.04 และองค์การโดยภาพรวมแล้วมีการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ย 2.87

จากข้อมูลข้างต้น สรุปเป็นภาพรวมได้ว่า การทำงานเป็นทีมของบุคลากร มีภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้คือ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับได้แก่ ด้านเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น และด้านความขัดแย้งกันภายในกลุ่ม รองลงมาได้แก่ ด้านความไว้วางใจต่อกัน ด้านการมอบหมายการทำงาน และด้านการอภิปรายกันอย่างเปิดเผย ตามลำดับ ด้านเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจะใช้อำนาจหรืออิทธิพลในการครอบงำความคิดของผู้ปฏิบัติงาน รองลงมาคือ เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ทุกคนเต็มใจรับฟังและพิจารณาความคิดเห็นตามข้อเสนอ ด้านความขัดแย้งกันภายในกลุ่ม ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างของผู้ปฏิบัติงาน รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และยอมรับความสามารถซึ่งกันและกัน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในทีมมีความชัดเจน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา ด้านความไว้วางใจต่อกัน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เมื่อมีการทำงานที่ผิดพลาดจะได้รับความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ องค์การมีการจัดกิจกรรมแสดงความยินดีกับเพื่อนร่วมงานในโอกาสต่าง ๆ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ สภาพแวดล้อมของการทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร ด้านการมอบหมายการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานมีการเรียกประชุมการทำงานและมอบหมายงานอย่างชัดเจน รองลงมา คือ จัดให้มีการนำทักษะความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมาร่วมกันทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน และน้อยที่สุดคือ องค์การโดยภาพรวมแล้วมีการทำงานเป็นทีม ด้านการอภิปรายกันอย่างเปิดเผย ภาพรวมอยู่อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีการแสดงความคิดเห็นถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงานได้อย่างอิสระ รองลงมาคือ ในการปฏิบัติงานมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในรูปแบบที่เป็นทางการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ องค์การมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันของการทำงานเป็นทีม

3. ข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างบรรยากาศองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการสร้างบรรยากาศองค์การ แบ่งออกเป็น 9 มิติ สรุปผลได้ดังนี้

มิติโครงสร้างองค์การ ในรายละเอียดของแต่ละข้อคำถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คือ องค์การมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในองค์การไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.04 และองค์การมีการชี้แจงนโยบายและแผนงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.00

มิติความรับผิดชอบ ในรายละเอียดของแต่ละข้อคำถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ตนเองรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.26 และผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการกำหนดวิธีการและขั้นตอนการทำงานได้ด้วยตนเองที่เห็นว่าเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.22

มิติรางวัล ในรายละเอียดของแต่ละข้อคำถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการวิพากษ์วิจารณ์ผลการพิจารณาความดีความชอบของผู้ปฏิบัติงานสูงมาก มีค่าเฉลี่ย 2.96 และได้รับการตอบแทนความดีความชอบตามผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรมโดยเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 2.83

มิติความเสี่ยง ในรายละเอียดของแต่ละข้อคำถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ได้รับการมอบหมายงานที่อาจมีความเสี่ยงจากการถูกดำเนินการทางวินัย มีค่าเฉลี่ย 3.02 และลักษณะงานมีความเสี่ยงอันตรายจากการออก

ปฏิบัติงานนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 2.76

มิติความอบอุ่น ในรายละเอียดของแต่ละข้อคำถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ในการปฏิบัติงานมีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.59 และการปฏิบัติงานภายในองค์กรมีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.20

มิติการสนับสนุน ในรายละเอียดของแต่ละข้อคำถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ในองค์กรสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานได้เสนอแนวคิดใหม่ ๆ ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.71 และผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กรมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.04

มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน ในรายละเอียดของแต่ละข้อคำถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คือ องค์กรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.11 และพนักงานได้รับการปรับเงินเดือนตามผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.74

มิติความขัดแย้ง ในรายละเอียดของแต่ละข้อคำถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คือ สามารถแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงการทำงานได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ย 3.00 และการปฏิบัติงานเปิดโอกาสให้คิดและปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ มีค่าเฉลี่ย 2.96

มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ในรายละเอียดของแต่ละข้อคำถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คือ องค์กรมีการกระจายความรับผิดชอบในการทำงานที่ยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสภาวะการณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.02 และผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความพอใจที่ได้ช่วยเหลือและเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย 2.82

จากข้อมูลข้างต้น สรุปเป็นภาพรวมได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลซึ่งส่งผลต่อบรรยากาศแวดล้อมการทำงานและระดับการสร้างบรรยากาศขององค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายมิติ พบว่า มิติที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มิติความอบอุ่น รองลงมาได้แก่ มิติการสนับสนุน มิติความรับผิดชอบ มิติโครงสร้างองค์กร มิติความขัดแย้ง มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มิติรางวัล และมิติความเสี่ยงตามลำดับ ซึ่งแต่ละด้านมีรายละเอียดคือ มิติความอบอุ่น ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ในการปฏิบัติงานมีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในการทำงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การปฏิบัติงานภายในองค์กรมีความเป็นกันเอง มิติการสนับสนุน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ในองค์กรสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานได้เสนอแนวคิดใหม่ ๆ ในการทำงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กรมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี มิติความรับผิดชอบ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ตนเองรับผิดชอบ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการกำหนดวิธีการและขั้นตอนการทำงานได้ด้วยตนเองที่เห็นว่าเหมาะสม มิติโครงสร้างองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ องค์กรมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในองค์กรไว้อย่างชัดเจน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ องค์กรมีการชี้แจงนโยบายและแผนงานอยู่เสมอ มิติความขัดแย้ง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ สามารถแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงการทำงานได้อย่างเต็มที่ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การปฏิบัติงานเปิดโอกาสให้คิดและปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ องค์กรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ พนักงานได้รับการปรับเงินเดือนตามผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ องค์กรมีการกระจายความรับผิดชอบในการทำงานที่ยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสภาวะการณ์ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความพอใจที่ได้ช่วยเหลือ และเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของผู้อื่น มิติรางวัล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีการวิพากษ์วิจารณ์ผลการพิจารณาความดีความชอบของผู้ปฏิบัติงานสูงมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ได้รับการตอบแทนความดีความชอบตามผลการปฏิบัติงาน

อย่างยุติธรรมโดยเท่าเทียมกัน มิติความเสี่ยง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ได้รับการมอบหมายงานที่อาจมีความเสี่ยงจากการถูกดำเนินการทางวินัย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ลักษณะงานมีความเสี่ยงอันตรายจากการออกปฏิบัติงานนอกสถานที่ สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีมและการสร้างบรรยากาศขององค์กร จะสัมพันธ์กับภาวะผู้นำ สภาพแวดล้อม ลักษณะงานและระดับความผูกพันของบุคลากรภายในหน่วยงาน สภาพบรรยากาศภายในองค์กรที่ไม่ดีนั้น อาจนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรที่ลดลง ก่อให้เกิดความรู้สึกด้านลบกับองค์กร ส่วนสภาพบรรยากาศภายในองค์กรที่ดีนั้น จะนำไปสู่ความสำเร็จของการพัฒนาองค์กร

ข้อเสนอแนะที่พบจากแบบสอบถาม จากข้อเสนอแนะ โดยใช้คำถามปลายเปิด ของบุคลากรภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมและการสร้างบรรยากาศขององค์กร สรุปโดยรวมได้ว่า คณะควรมีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี การสื่อสารควรมีความชัดเจนและได้รับข้อมูลที่เท่าเทียมกัน ให้บุคลากรมีโอกาสนำเสนอปัญหาหรือข้อสงสัยต่าง ๆ จากผู้บริหารได้ และควรจัดกิจกรรมสนทนากลุ่มให้พนักงานและผู้บริหารและระหว่างพนักงานซึ่งอยู่ต่างหน่วยงานกัน ได้มีส่วนร่วมระหว่างกันเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดี รวมทั้งผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับบุคลากรเท่าเทียมกันอย่างยุติธรรม

4. ลักษณะของการเปรียบเทียบข้อมูลการวิจัย ผลการเปรียบเทียบปัจจัยเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อการสร้างบรรยากาศแวดล้อมขององค์กร แสดงให้เห็นเป็นระดับค่าเฉลี่ยได้ตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อการสร้างบรรยากาศแวดล้อมขององค์กร

ปัจจัยเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม	ระดับค่าเฉลี่ย	การสร้างบรรยากาศขององค์กร	ระดับค่าเฉลี่ย
การอภิปรายกันอย่างเปิดเผย เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น	ปานกลาง	มิติโครงสร้างองค์กร มิติการสนับสนุน	ปานกลาง
ความไว้วางใจต่อกัน	ปานกลาง	มิติความอบอุ่น	ปานกลาง
ความขัดแย้งภายในกลุ่ม	ปานกลาง	มิติความขัดแย้ง มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านการมอบหมายการทำงาน	ปานกลาง	มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน มิติความรับผิดชอบ มิติความเสี่ยง มิติรางวัล	ปานกลาง

4. อภิปรายผลการวิจัย

1. การทำงานเป็นทีมของบุคลากร ภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง จะเห็นได้ว่า ด้านการอภิปรายกันอย่างเปิดเผยและเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่อนข้างน้อย เนื่องจาก การแสดงเสรีภาพในความคิดเห็นถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีอิสระแสดงความคิดเห็นได้ในบางเรื่อง ยังมีการใช้อำนาจหรืออิทธิพลในการครอบงำความคิดของผู้ปฏิบัติงานในการสั่งการและพิจารณาความคิดเห็นตามข้อเสนอของผู้บริหาร และจากการสื่อสารที่ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร มีความคลุมเครือและขาดความชัดเจน ทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจต่อกันเกิดขึ้นภายในองค์กร จึงทำให้มีลักษณะของความขัดแย้งเกิดขึ้นภายในกลุ่มตามมา ในการปฏิบัติงานการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในรูปแบบที่เป็นทางการระดับปานกลาง ทำให้ความคุ้นเคย และความเป็นกันเองที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานยังไม่เป็นไปในทางที่ดีเท่าที่ควร และมีข้อที่พบเห็นได้คือ เพื่อนร่วมงานมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และยอมรับความสามารถซึ่งกันและกัน และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างตรงไปตรงมาอยู่ในระดับปานกลาง การมอบหมายงานภายใน หากมีการเรียกประชุมมอบหมายงานเฉพาะกลุ่ม จะ

ส่งผลให้มีการนำทักษะความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติแต่ละคนมาร่วมทำงานได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น เนื่องจากยังขาดการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการประสานงานที่ดี และจากการที่องค์กรยังไม่มีกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันของการทำงานเป็นทีมไว้อย่างชัดเจน ทำให้บุคลากรบางส่วนยังไม่เห็นถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีมและไม่ให้ความร่วมมือ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อนุชา แก้วหลวง (2548) และคันสนีย์ ชูเชื้อ (2549) ที่กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในด้านลักษณะงานและการมอบหมายงานที่มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของทีมงาน การสร้างแรงจูงใจ สภาพการเป็นผู้นำ และระดับความขัดแย้งในองค์กร ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานที่พบบ่อย คือ การทำงานไม่ทราบวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนของงานที่รับผิดชอบ สมาชิกขาดการมีส่วนร่วม และการมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้ปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ กิตติทัต เขียวฉ้วน และ ธีระวัฒน์ จันทิก (2560) และสันติ บางอ้อ (2540) ที่ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมว่าการทำงานเป็นทีมให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลนั้น ต้องมีการแบ่งงาน หน้าที่และความรับผิดชอบให้บุคลากรตามความรู้ความสามารถ มีการประสานความร่วมมือร่วมใจ และผู้บริหารจะต้องสร้างเงื่อนไขให้กลุ่มบุคคลภายในองค์กรตระหนักว่า พนักงานต้องปฏิบัติงานร่วมกัน โดยความยินยอมพร้อมใจของทุกคน และพบว่าองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานคือ การสร้างความรู้สึกร่วมเป็นเอกลักษณ์ของกลุ่ม ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน มีบรรยากาศของความสามัคคี และได้รับการสนับสนุนและความร่วมมือการทำงานจากผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน

2. การสร้างบรรยากาศองค์การของบุคลากร จะเห็นได้ว่าทุกมิติภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากองค์การมีการชี้แจงนโยบายและแผนงานอยู่ในกลุ่มบริหาร กลุ่มผู้ปฏิบัติงานไม่มีโอกาสเข้าถึงข้อมูลเท่าที่ควร องค์การมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจนจากพันธกิจที่ต้องรับผิดชอบ ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการกำหนดวิธีการและขั้นตอนการทำงานได้ด้วยตนเองที่เห็นว่าเหมาะสมได้ งานที่รับผิดชอบนั้นเป็นงานที่บุคลากรมองว่าองค์การให้ความสำคัญ และยังพบว่า มีความขัดแย้งเกิดขึ้นจากผลตอบแทนที่จัดสรรให้ และพบว่าบุคลากรได้รับการมอบหมายงานที่อาจมีความเสี่ยงจากการถูกดำเนินทางวินัย ที่พบเห็นได้ทั่วไปคือ งานด้านการเงิน และการจัดหารายได้ ซึ่งมีการร้องเรียนและถูกตรวจสอบให้เห็นเป็นประจำ นอกจากนี้ลักษณะงานที่ทำ มีความเสี่ยงอันตรายจากการออกปฏิบัติงานนอกสถานที่ เช่น การออกนิเทศน์ศึกษาสหกิจซึ่งจำเป็นต้องเดินทางอยู่เป็นประจำ เป็นต้น และพบว่าการทำงานภายในองค์กรมีความเป็นกันเองระดับหนึ่ง ซึ่งส่วนใหญ่พบเห็นได้ในบุคลากรระดับเดียวกัน และในองค์กรสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานได้เสนอแนวคิดใหม่ ๆ ในการทำงานได้ แต่ยังคงขาดแรงจูงใจในการกระตุ้นให้พนักงานได้พัฒนาแนวคิดใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คันสนีย์ ชูเชื้อ (2549) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความร่วมมือกันของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย พบว่า การร่วมมือกันทำงานจะมีประสิทธิภาพได้นั้นต้องขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำของผู้บริหารกับสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน ปริมาณงานที่มอบหมาย และความสามารถในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างกันได้ มีการรับรู้ถึงความแตกต่างกันในบทบาท หน้าที่ และการสื่อสารต้องเป็นระบบเปิดและมีความชัดเจน ส่วนปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีผลต่อระดับการสร้างบรรยากาศขององค์การที่พบคือ การไม่ทราบวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนของงานที่รับผิดชอบ สมาชิกขาดการมีส่วนร่วม และการมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Douglas McGregor. (1960) และ Likert, Rensis. (1932) ซึ่งได้กล่าวถึงลักษณะการทำงานเป็นทีมที่ดีคือบรรยากาศภายในองค์กรที่ดี ต้องดูสบาย ไม่ตึงเครียดเกินไป มีการอภิปรายกันอย่างเปิดเผยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของแต่ละคน งานหรือวัตถุประสงค์ของกลุ่มสมาชิกทุกคนมีความเข้าใจและยอมรับ สมาชิกกลุ่มยอมรับเหตุผลของกันและกัน เมื่อความขัดแย้งเกิดขึ้นจะต้องแก้ปัญหาาร่วมกัน มีการตัดสินใจด้วยความคิดเห็นของบุคคลส่วนใหญ่ การวิจารณ์เป็นไปโดยเปิดเผยตรงไปตรงมา ทุกคนมีอิสระเสรีในการแสดงความรู้สึก การปฏิบัติงานและการมอบหมายงานได้รับการยอมรับเป็นอย่างดีจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง และผู้นำกลุ่มต้องไม่ต่อสู้เพื่ออำนาจส่วนตัว และไม่ใช้การควบคุมอย่างเข้มงวด กลุ่มมีอิสรภาพในการทำงาน ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะมีอิทธิพลส่งผลต่อบรรยากาศแวดล้อมการทำงานและระดับการสร้างบรรยากาศขององค์การ ที่มีผลต่อการพัฒนาทีมงาน จากข้อเสนอแนะที่พบจากแบบสอบถาม โดยใช้คำถามปลายเปิดพบว่า อุปสรรคของการทำงานเป็นทีม และการสร้างบรรยากาศขององค์การ ขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำของผู้บริหาร การสื่อสาร

ที่มีประสิทธิภาพ ระดับของความขัดแย้งและสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg : 1988) ซึ่งได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานของมนุษย์ ซึ่งพบว่า ปัจจัยแรกที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน สาเหตุส่วนใหญ่มักจะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงานขององค์กร สภาพการทำงาน ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงาน ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในอนาคต และวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา และปัจจัยประการที่สอง คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า

ข้อเสนอแนะ

1. ควรกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันของการทำงานเป็นทีมให้ชัดเจนเป็นรูปธรรม เช่น อาจกำหนดไว้เป็นแผนงาน หรือนโยบายที่ชัดเจน เป็นต้น
2. ควรส่งเสริมและผลักดันให้เกิดทัศนคติและค่านิยมที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมร่วมกันในองค์กร เช่น มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและวิธีการทำงานเป็นทีม ให้ความรู้ในเรื่องทีมงาน และประโยชน์ที่รับจากการทำงานเป็นทีม เป็นต้น
3. ควรจัดสภาพแวดล้อมของการทำงานให้เกิดบรรยากาศของการสร้างความเป็นมิตร เช่น จัดกิจกรรม สันทนาการเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดีให้บุคลากรภายในองค์กร เป็นต้น
4. ควรปรับปรุงกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เช่น มีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงได้ ควรจัดให้มีการสื่อสารทั้ง 2 รูปแบบ คือ การสื่อสารรูปแบบ one-way communication และรูปแบบ two way communication และการสื่อสารควรมีความชัดเจน ไม่คลุมเครือ เป็นต้น
5. ควรสร้างจิตสำนึกของการรักองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร ทุ่มเทการทำงาน มีความรู้สึกเหมือนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เช่น ให้ความสำคัญกับพนักงาน ให้เกียรติ ยกย่องและชมเชย ให้ความสำคัญเป็นธรรมและยุติธรรม พร้อมทั้งสนับสนุนเมื่อพนักงานมีผลงานดีเป็นที่ประจักษ์ เป็นต้น

5. เอกสารอ้างอิง

- กิตติทัต เขียวฉ้วน และธีระวัฒน์ จันทิก. 2560. การทำงานเป็นทีมสู่การเพิ่มประสิทธิผลในการทำงาน. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี. 11(1). หน้า 355-370.
- พัชรนันท์ กลั่นแก้ว. 2552. กลยุทธ์การพัฒนาทักษะผู้นำทีมงานให้เป็นมืออาชีพ. (ตอนที่ 1-2) บทความวารสาร For Quality ปีที่ 15 ฉบับที่ 136 (ก.พ.2552) หน้า 47-49.
- คันสนีย์ ชูเชื้อ. 2549. ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- สันติ บางอ้อ. 2540. การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน. วารสารเพื่อการเพิ่มผลผลิต : Productivity World, 2(2), หน้า 39-40.
- อนุชา แก้วหลง. 2548. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพายัพ (เจ็ดยอด). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพายัพ.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1988). *Motivation to Work*. Michigan : A Bell & Howell Information Company.
- Likert, Rensis. (1932). *A technique for the measurement of attitudes*. Archives of Psychology, 22 140, 55.

- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). **Motivation and organizational climate**. Boston: Division of Research, Harvard Business School.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2003). **Human Resource Management**. (10th ed.). Thomson-South Western.
- McGregor, D. M. (1960). **The Human Side of Enterprise**. New York: McGraw - Hill Book Company.

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน
ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูงเชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ
Airlines' Marketing Mix Factor on Passenger Perspectives Towards the
Construction of High-Speed Rail Seamlessly Linked 3 Airports

สมพงษ์ อัสวริยธิปัตติ พิมพ์ชนก ธุระธรรม วรณภา วิชาสอน ทิพย์ภรณ์ ไตรยพันธ์
มนษิรดา ทองเกิด และ ทรงพล อานูภาพ

Sompong Aussawariyathipat, Pimchanok Thuratham, Wannapa Vichasorn
Tipyaporn Triyakun, Monsirada ThongKerd and Songpol Arnuparb

สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันเทคโนโลยีการบินและอวกาศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

E-mail: sp.ousa@hotmail.co.th โทร. 089-7648080

Received 08/05/2563

Revised 15/06/2564

Accepted 20/06/2564

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษามุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7C's) ที่มีผลต่อมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยาน แบบไร้รอยต่อ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการเที่ยวบินขาเข้าและขาออกของสายการบินที่เปิดให้บริการภายในท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานนานาชาติอุบลราชธานี (ระยอง-พัทยา) จำนวน 402 คน ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-Test และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า 1. ผู้โดยสารมีความเห็นว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ โดยรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7C's) ที่มีผลต่อมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ พบว่า 2.1) ผู้โดยสารที่มี อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการสายการบิน และวัตถุประสงค์ในการเดินทางต่างกัน มีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7C's) ที่มีผลต่อมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2.2) ผู้โดยสารที่มีเพศและลักษณะของการเดินทางมีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7C's) ที่มีผลต่อมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูงเชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อโดยรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: มุมมองของผู้โดยสาร รถไฟความเร็วสูง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

Abstract

The objectives of this research are to 1) Study the perspective of passengers using the Airline Service. 2) Compare the Marketing Mixes Factor (7C's) that affect the aspect of passengers using the airline service towards building high-speed trains connecting 3 airports seamlessly. The samples used

in the study were Thai passengers using the inbound and outbound flights of an operating airline in Don Mueang Airport Suvarnabhumi Airport and U-Tapao International Airport (Rayong-Pattaya), number 402 people using a specific random sampling method. The tool used for data collection was a 5-level estimation questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, T-Test and One-Way ANOVA. The study found that:

1. The passengers have the highest level of opinions in overall and each item that marketing's mix effected on using of high speed train seamless connecting three airports. 2. The comparison results of the difference of the Marketing Mixes Factor (7C's) affect the viewpoint of passengers using the airline service towards building high-speed trains connecting 3 airports seamlessly, showed that: 1) Passengers with age, marital status Education level, occupation, average income earned per month average frequency of using an airline service and the difference of trip's purpose. There were statistically significant differences in the marketing mix factor (7C's) of airline passengers on the construction of a high-speed train connecting the three airports. 0.05 and 2) Passengers with different gender and nature of travel have a Marketing Mixes Factor (7C's) that affects the perceptions of airline passengers towards building a high-speed train that connects 3 airports seamlessly, overall is no different.

Keywords: Passenger Perspective, High-Speed Train, Marketing Mix Factors

1. บทนำ

อุตสาหกรรมการบิน เป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีขนาดใหญ่และมีมูลค่าที่เพิ่มขึ้นตลอดเวลา จากสถิติที่ผ่านมามีการคาดการณ์มูลค่าที่เกิดจากการบินทั่วโลก (World Annual RPK: Revenue Passenger Kilometers) เติบโตเฉลี่ยที่ร้อยละ 4.7 ต่อปี (จากปี ค.ศ. 2012-2032) และจะเพิ่มขึ้นเป็นสองเท่าในทุก ๆ 15 ปี จากปี ค.ศ. 1980 โดยคาดการณ์ไว้ว่าจำนวนผู้โดยสารต่อปีในเที่ยวบินประจำทั่วโลกจะเพิ่มขึ้นเป็นสองเท่าคือ จาก 2.7 พันล้านคน ในปี พ.ศ. 2554 เป็น 6 พันล้าน ภายในปี 2573 และจำนวนเที่ยวบินถูกประเมินว่าจะเพิ่มขึ้นจาก 30 ล้านเที่ยวบิน เป็น 60 ล้านเที่ยวบิน ภายในอีกประมาณ 20 ปี ปัจจัยหลักที่เป็นตัวแปรสำคัญในการขับเคลื่อนการเจริญเติบโตของตลาดการบินต่อไปในอนาคต ได้แก่ การเติบโตแบบก้าวกระโดดของกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา การเปิดกว้างยิ่งขึ้นของการค้าแบบเสรีและปรากฏการณ์การเติบโตอย่างต่อเนื่องของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภูมิภาคเอเชีย การขยายตัวอย่างรวดเร็วของตลาดการบินในประเทศจีนและอินเดียส่งผลให้ปริมาณการจราจรในภูมิภาคไปยังประเทศคู่ค้าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยรวมแล้วภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ถือเป็นพื้นที่ที่คาดการณ์ว่าตลาดการบินจะเติบโตต่อเนื่องไปในอัตราที่รวดเร็วที่สุดแห่งหนึ่งในโลก และจะแซงหน้าตลาดการบินในภูมิภาคยุโรปและอเมริกาเหนือไปเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลกภายในปี ค.ศ. 2032 (บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด, 2559 สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2562)

จากสถิติการขนส่งผู้โดยสารในปี พ.ศ. 2561 ทำให้เกิดข้อจำกัดในการรองรับผู้โดยสารของท่าอากาศยานหลัก โดยเฉพาะท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ส่งผลให้อัตราการเติบโตของจำนวนผู้โดยสารมีจำนวนจำกัด จึงมีแผนพัฒนาเพื่อขยายขีดความสามารถในการรองรับผู้โดยสารของท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อม 3 ท่าอากาศยาน แบบไร้รอยต่อ ซึ่งเป็นโครงการที่เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานในเขตกรุงเทพมหานคร และระบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกคือ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (ระยอง-พัทยา) ทำให้ผู้โดยสารสามารถเดินทางระหว่างท่าอากาศยานเข้าสู่เขตเมืองและเขตธุรกิจได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ช่วยขยายขีดความสามารถในการรองรับผู้โดยสารของท่าอากาศยานในประเทศไทย

และช่วยลดความแออัดในการใช้บริการท่าอากาศยานในเขตกรุงเทพฯ (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2561 สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2562)

ด้วยสถิติการขนส่งผู้โดยสารของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2561 โดยมีจำนวนผู้โดยสารเพิ่มมากขึ้นจากปี พ.ศ. 2552 เป็นจำนวนถึง 94 ล้านคน จึงเกิดข้อจำกัดในการรองรับผู้โดยสารของท่าอากาศยานหลัก โดยเฉพาะท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งวัตถุประสงค์ของโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อม 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ ก็สามารถที่จะแก้ไขปัญหาการรองรับผู้โดยสารของท่าอากาศยานหลักคือ ท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ ประเทศไทยจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการขยายขีดความสามารถในการรองรับผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินในประเทศไทย จึงได้ลงนามทำสัญญาร่วมลงทุนโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อม 3 ท่าอากาศยาน ได้แก่ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (ระยอง-พัทยา) ระหว่างการรถไฟแห่งประเทศไทย และบริษัทรถไฟความเร็วสูงสายตะวันออกเชื่อมสามท่าอากาศยาน จำกัด (กลุ่มกิจการร่วมค้า บริษัทเจริญโภคภัณฑ์โฮลดิ้ง จำกัด และพันธมิตร) และลงนามบันทึกความเข้าใจเพื่อสนับสนุนโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อม 3 ท่าอากาศยาน ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (<https://www.isranews.org/isranews-news/81815-high-speed.html>, 2562 สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2562) โดยลักษณะโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามท่าอากาศยาน เป็นโครงการที่ใช้โครงสร้างและแนวเส้นทางเดิมของระบบรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคลแอร์พอร์ตลิงก์ (Airport rail Link) ที่เปิดให้บริการอยู่ในปัจจุบัน จะมีการก่อสร้างทางรถไฟขนาด 1.435 เมตร (Standard Gauge) ส่วนต่อขยาย 2 ช่วงจากสถานีพญาไท ไปยังท่าอากาศยานดอนเมือง และจากสถานีลาดกระบัง ไปยังท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (ระยอง-พัทยา) พร้อมเชื่อมต่อเข้าออกท่าอากาศยาน โดยใช้เขตทางเดิมของการรถไฟฯ เป็นส่วนใหญ่ รวมระยะทาง 220 กม. ซึ่งรถไฟความเร็วสูงมีความเร็วสูงสุด 250 กิโลเมตร/ชั่วโมง (สำหรับการเดินทางระหว่างเมือง คือ สถานีสุวรรณภูมิ ถึง สถานีอู่ตะเภา) และความเร็วสูงสุด 160 กิโลเมตร/ชั่วโมง (สำหรับการเดินทางในเมือง คือ สถานีดอนเมือง ถึง สถานีสุวรรณภูมิ) ประกอบไปด้วยสถานีรถไฟความเร็วสูงจำนวน 9 สถานี ได้แก่ สถานีดอนเมือง สถานีบางซื่อ สถานีมีนกะสัน สถานีสุวรรณภูมิ สถานีฉะเชิงเทรา สถานีชลบุรี สถานีศรีราชา สถานีพัทยา และสถานีอู่ตะเภา (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก, 2562 สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2562)

ด้วยเหตุผลสำคัญข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงได้มองเห็นปัญหาในการศึกษาวิจัย และสนใจศึกษาถึงมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ ทั้งนี้ผลที่คาดว่าจะได้รับทำให้ทราบถึงมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ รวมถึงท่าอากาศยานและสายการบินต่าง ๆ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน รวมถึงกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด โดยการวางแผนรูปแบบการบริการผู้โดยสาร และวางแผนความถี่ของเที่ยวบิน เพื่อเป็นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสาร เพื่อเป็นการรองรับจำนวนผู้โดยสารที่มีแนวโน้มจะมีการเดินทางโดยใช้บริการสายการบินเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษามุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7C's) ที่มีผลต่อมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ

1.2 ขอบเขตของการศึกษา

1.2.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้มีขอบเขตเนื้อหาเกี่ยวกับการศึกษามุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูงเชื่อม 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ รวมถึงเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7C's) ที่

มีผลต่อมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ คณะผู้วิจัยได้มีการกำหนดขอบเขตของมุมมองที่เป็นปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้า (7C's) ในด้าน 1. ด้านคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ 2. ด้านต้นทุน 3. ด้านความสะดวก 4. ด้านการติดต่อสื่อสาร 5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ 6. ด้านความสบาย และ 7. ด้านความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ

1.2.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางในเที่ยวบินขาเข้าและขาออก ที่ใช้บริการสายการบินที่เปิดให้บริการภายในท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (ระยอง-พัทยา)

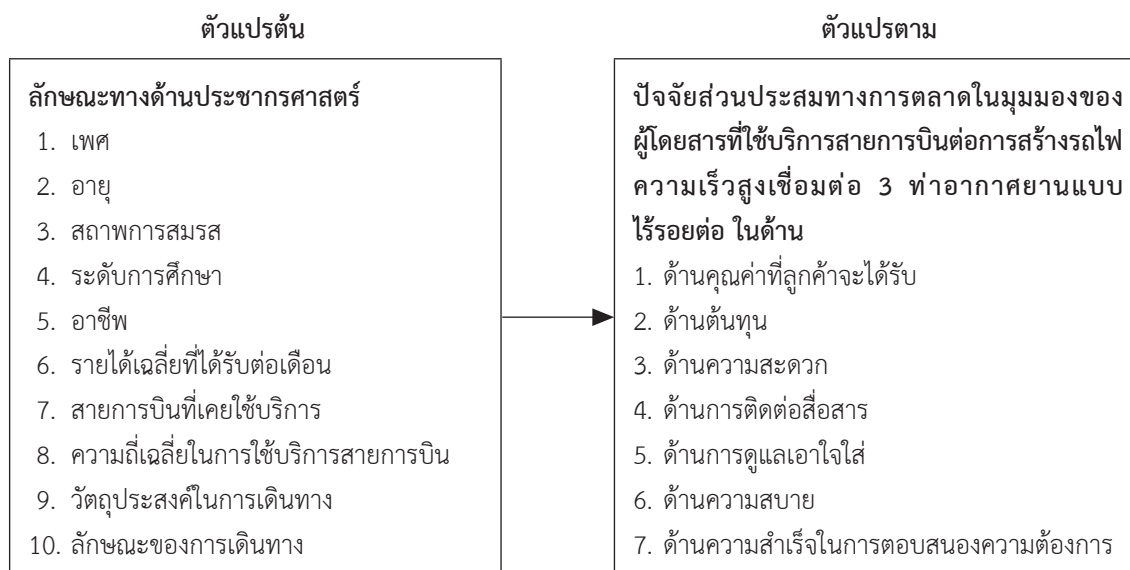
1.2.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาเป็นพื้นที่ของอาคารผู้โดยสารจำนวน 3 แห่ง ที่มีการดำเนินโครงการสร้างรถไฟความเร็วสูงเชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ ซึ่งประกอบด้วย อาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานดอนเมือง เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร อาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ และอาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (ระยอง-พัทยา) จังหวัดระยอง

1.2.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยอยู่ในช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2562 - เดือนมีนาคม พ.ศ. 2563

1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2. วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ” คณะผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 รูปแบบการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ

2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการเที่ยวบินขาเข้าและขาออกของสายการบินที่เปิดให้บริการภายในท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา) โดยจำนวนผู้โดยสารของท่าอากาศยานดอนเมืองมีจำนวน 24,731,020 คน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีจำนวน 11,660,258 คน (ที่มา: บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2561) และท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา) มีจำนวน 808,104 คน (ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา), 2562) รวมทั้ง 3 ท่าอากาศยานมีจำนวนผู้โดยสารทั้งสิ้น 37,199,382 คน

2.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ผู้โดยสารชาวไทยทั้งเที่ยวบินขาเข้าและขาออกที่ใช้บริการสายการบินที่เปิดให้บริการภายในท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา) ซึ่งรวมทั้ง 3 ท่าอากาศยานมีจำนวนผู้โดยสารทั้งสิ้น 37,199,382 คน จึงได้ใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) จำนวน 37,199,382 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน แต่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 402 คน ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ดังนี้

- ผู้โดยสารชาวไทยทั้งเที่ยวบินขาเข้าและขาออกที่ใช้บริการสายการบินที่เปิดให้บริการภายในท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 134 คน
- ผู้โดยสารชาวไทยทั้งเที่ยวบินขาเข้าและขาออกที่ใช้บริการสายการบินที่เปิดให้บริการภายใน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 134 คน
- ผู้โดยสารชาวไทยทั้งเที่ยวบินขาเข้าและขาออกที่ใช้บริการสายการบินที่เปิดให้บริการภายใน ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา) จำนวน 134 คน

2.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

1. คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยทางการตลาดในมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย

2. ศึกษารูปแบบของแบบสอบถามในรูปแบบต่าง ๆ จากหนังสือที่เกี่ยวข้องและแบบสอบถามจากงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

โดยคณะผู้วิจัยได้แบ่งข้อมูลของแบบสอบถามที่ศึกษาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือน สายการบินที่เคยใช้บริการโดยเฉลี่ยมากที่สุด ความถี่เฉลี่ยในการใช้บริการสายการบิน วัตถุประสงค์ในการเดินทางและลักษณะของการเดินทาง

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7C's) ที่มีผลต่อมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูงเชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อในด้าน 1. ด้านคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ 2. ด้านต้นทุน 3. ด้านความสะดวก 4. ด้านการติดต่อสื่อสาร 5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ 6. ด้านความสบาย และ 7. ด้านความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ โดยลักษณะของคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวโดยใช้มาตราส่วนแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของลิเคิร์ท

3. ข้อเสนอแนะ โดยมีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด

2.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

หลังจากที่คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบเครื่องมือเพื่อให้เครื่องมือมีคุณภาพที่เหมาะสมดังนี้

2.4.1 การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) โดยคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ถ้อยคำ สำนวนและความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยค่าความเที่ยงตรงของข้อคำถามในแบบสอบถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.60 ทุกข้อ

2.4.2 การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) หลังจากที่ได้ดำเนินการนำแบบสอบถามได้ประเมินความเที่ยงตรงแล้ว จากนั้นทำการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างที่ดำเนินการศึกษาวิจัย จำนวน 30 ตัวอย่าง โดยวิธีการหาค่า Cronbach's Alpha Coefficient โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่า 0.929

2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้โดยสารที่ใช้บริการอยู่ในพื้นที่ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานนานาชาติอุ้งตะเภา (ระยอง - พัทยา)

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการรวบรวมข้อมูลประกอบการศึกษาวิจัย โดยการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่อยู่ในรูปของหนังสือ บทความ วิชาการ ข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีความหลากหลายและครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย

2.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาจะใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายให้เห็นลักษณะของข้อมูลทางด้านการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเกี่ยวกับมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7C's) ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-Test และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างเกี่ยวกับมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7C's) ในการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ

3. ผลการศึกษาและอภิปราย

3.1 ผลการศึกษา

3.1.1 จากการศึกษา ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7C's) ที่มีผลต่อมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ พบว่า 1. ผู้โดยสารมีความเห็นว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.66$) ด้านความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$) ด้านคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ ($\bar{X} = 4.60$) ด้านการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.58$) ด้านความสบาย ($\bar{X} = 4.58$) ด้านความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ ($\bar{X} = 4.57$) ด้านต้นทุน ($\bar{X} = 4.53$) ตามลำดับ

3.1.2 จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7C's) ที่มีผลต่อมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อพบว่า ผู้โดยสารที่มี อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือน ความถี่เฉลี่ยในการใช้บริการสายการบิน และวัตถุประสงค์ในการเดินทางต่างกัน มีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7C's) ที่มีผลต่อมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2.2) ผู้โดยสารที่มีเพศ สายการบินที่เคยใช้บริการโดยเฉลี่ยมากที่สุด และลักษณะของการเดินทาง มีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7C's) ที่มีผลต่อมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อโดยรวมไม่แตกต่างกัน

3.2 การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูงเชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ ซึ่งพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้ำ (7C's) ในด้าน 1. ด้านคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ 2. ด้านต้นทุน 3. ด้านความสะดวก 4. ด้านการติดต่อสื่อสาร 5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ 6. ด้านความสบาย 7. ด้านความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน มีรูปแบบการเดินทางที่เร่งรีบ ต้องแข่งขันกับเวลาเพื่อให้ไปถึงจุดหมายปลายทางโดยเร็วที่สุด และยังต้องมีการบริหารเวลา ต้องมีความตรงต่อเวลาหรือเสียเวลาน้อยที่สุดในการเดินทางเพื่อไปยังท่าอากาศยาน ด้วยเหตุผลนี้ทำให้ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ยังคงเป็นผู้โดยสารที่ให้ความสำคัญในเรื่องของระยะเวลาในการเดินทางมากที่สุด ซึ่งรถไฟความเร็วสูงก็เป็นทางเลือกในการเดินทางที่สามารถลดระยะเวลาหรือประหยัดเวลาในการเดินทางไปยังท่าอากาศยานได้มากที่สุด ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินจึงมีมุมมองต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูงเชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินที่ต้องการใช้บริการรถไฟความเร็วสูง มีความต้องการหรือให้ความสำคัญในการดูแลเอาใจใส่มากที่สุด โดยเฉพาะเรื่องบุคลิกภาพของพนักงานที่ควรจะมีใจและความพร้อมในการให้บริการผู้โดยสาร มีการให้บริการผู้โดยสารอย่างเท่าเทียมกันทุกคน สามารถที่จะให้ข้อมูล คำแนะนำ รายละเอียด และตอบข้อสงสัยให้กับผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี รองลงมามีความต้องการหรือให้ความสำคัญในด้านความสะดวกในการใช้บริการรถไฟความเร็วสูง โดยเฉพาะในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อการให้บริการผู้โดยสารทั้งบนรถไฟและจุดเชื่อมต่อสถานี การกำหนดรอบระยะเวลาการเดินทางที่เหมาะสม และการมีช่องทางการชำระค่าบริการที่หลากหลาย เช่น สามารถชำระผ่านชิป ผ่านบัตร หรือตู้ชำระเงินอัตโนมัติได้ทุกสถานี เป็นต้น รวมไปถึงยังมีความต้องการหรือให้ความสำคัญในด้านคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับจากการใช้บริการรถไฟความเร็วสูงอีกด้วย ในเรื่องของบริการมีระบบความปลอดภัยที่ดีและมีมาตรฐานอยู่ในระดับสูง ช่วยให้ผู้โดยสารสามารถลดระยะเวลาในการเดินทางที่รวดเร็วมากขึ้น และช่วยให้ผู้โดยสารสามารถบริหารเวลาในการเดินทางได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ยังมีความต้องการหรือให้ความสำคัญในการติดต่อสื่อสาร ความสบาย ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ และต้นทุน เรียงตามลำดับ ซึ่งมีความต้องการหรือให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านด้วยเช่นกัน แสดงถึงความต้องการใช้บริการรถไฟความเร็วสูงของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินว่ามีความต้องการใช้บริการเป็นอย่างมาก ทั้งนี้อาจจะเป็นการตอกย้ำหรือการันตีว่าโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยาน จะได้รับการตอบรับที่ดีอย่างแน่นอน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ซอและ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้ำ (7C's) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้ำ (7C's) ต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา

เป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้า (7C's) ต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7C's) ที่มีผลต่อมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ อภิปรายผลได้ดังนี้

ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันมีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7C's) ที่มีผลต่อมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันมีมุมมองต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิตินั้นอาจมีสาเหตุสำคัญมาจากความต้องการของผู้โดยสารที่เป็นเพศชายและเพศหญิงต่างต้องการได้รับความสะดวกสบายจากการใช้บริการ มีความต้องการความคุ้มค่าของการใช้บริการในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจและค่าใช้จ่ายในการดำเนินชีวิตของผู้โดยสารมีสูงมากขึ้นตามลำดับ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาด้านการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ รวมถึงการเดินทางไปยังสนามบินต่างต้องประสบกับภาวะการจราจรที่ติดขัดเป็นอย่างมาก ด้วยเหตุนี้ เมื่อมีการสร้างรถไฟความเร็วสูงที่จะช่วยให้การเดินทางมีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น จึงเป็นเหตุผลให้ความคิดเห็นในความต้องการด้านต่าง ๆ ของผู้โดยสารที่เป็นเพศชายและหญิงไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ อริยาภรณ์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนานาชาติ ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติที่ไม่แตกต่างกัน

ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7C's) ที่มีผลต่อมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าเนื่องจากช่วงอายุที่มีความแตกต่างกัน จะส่งผลต่อระดับความคิดเห็นหรือความต้องการต่อการใช้บริการที่แตกต่างกันออกไป ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกัน จึงมีมุมมองต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้วยสังคมไทยในปัจจุบันมีผู้สูงอายุเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้สูงอายุอาจจะไม่สะดวกในการใช้บริการรถไฟความเร็วสูง เนื่องจากเป็นรถไฟสาธารณะ และอาจจะไม่ได้รับความสะดวกสบายเท่าที่ควร แต่ในทางตรงกันข้าม กลุ่มผู้โดยสารที่เป็นกลุ่มวัยรุ่นหรือวัยทำงานยังคงใช้ชีวิตอย่างเร่งรีบ โดยเฉพาะผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน เพราะต้องบริหารเวลาเพื่อให้ทันเที่ยวบิน จึงอาจจะมีความต้องการใช้บริการรถไฟความเร็วสูงมากกว่า ดังนั้นอายุที่แตกต่างกันจึงส่งผลต่อมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูงเชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานได้ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ธิติพันธุ์ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพการบริการ โครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่ง ผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า อายุ แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อการบริหารจัดการคุณภาพการบริการของโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสถานีที่รับส่งผู้โดยสาร อากาศยานในเมืองที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้โดยสารที่มีสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือนต่างกัน มีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7C's) ที่มีผลต่อมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีความต้องการความสะดวกสบาย ความคุ้มค่าจากการใช้บริการ รวมไปถึงความสบายใจจากการใช้บริการ ซึ่งในปัจจุบันการเดินทางมีทางเลือกที่หลากหลาย ทำให้ผู้โดยสารที่มีครอบครัวหรือสถานภาพสมรส อาจจะต้องการความเป็นส่วนตัวในการเดินทาง ส่วนผู้โดยสารที่ใช้ชีวิตคนเดียวหรือมีสถานภาพโสด หม้าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่ อาจจะไม่ได้นำความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว จึงสะดวกในการใช้บริการรถไฟความเร็วสูงมากกว่า ดังนั้น

สถานภาพการสมรสจึงส่งผลต่อมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงระดับการศึกษา ก็มีผลต่อความคิดเห็นหรือความต้องการของผู้โดยสาร ในการใช้บริการรถไฟฟ้าความเร็วสูงด้วยเช่นกัน ซึ่งระดับการศึกษาจะสอดคล้องกับอาชีพ และรายได้เฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือนของผู้โดยสาร ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี หรือระดับปริญญาตรีอาจจะมีอาชีพที่ทำให้ได้รับผลตอบแทนหรือมีรายได้เฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือนสูง เมื่อผู้โดยสารมีรายได้มากจึงทำให้การเลือกเดินทางมีหลากหลายทางเลือกมากขึ้นโดยทำให้ผู้โดยสารกลุ่มนี้อาจจะไม่ได้คำนึงถึงราคาในการให้บริการเพราะตนเองมีความสามารถในการชำระค่าเดินทางหรือค่าโดยสาร แต่อาจจะคำนึงความเป็นส่วนตัว หรือมีความต้องการใช้รถส่วนตัวมากกว่าการใช้รถไฟฟ้าความเร็วสูงร่วมกับผู้อื่น แต่ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอาจจะมีอาชีพที่ได้รับผลตอบแทนหรือรายได้เฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือนอยู่ในระดับปานกลางหรือมีรายได้น้อย ทำให้ผู้โดยสารกลุ่มนี้ให้ความสำคัญในเรื่องของราคาของค่าโดยสาร และความคุ้มค่าในการใช้บริการเป็นอย่างมาก แต่ยังมีความต้องการความสะดวกสบายและรวดเร็วอยู่ เมื่อเปรียบเทียบกับผู้โดยสารอีกกลุ่มจึงมีแนวโน้มที่จะใช้บริการรถไฟฟ้าความเร็วสูงมากกว่า ด้วยเหตุผลนี้ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือนจึงส่งผลต่อมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต่อการสร้างรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ อัจฉราภรณ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของประเทศไทย ในมุมมองของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมฯ แตกต่างกันในทุกด้านการให้บริการ

ผู้โดยสารที่มีสายการบินที่เคยใช้บริการโดยเฉลี่ยมากที่สุดต่างกัน มีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7C's) ที่มีผลต่อมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟฟ้าความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ในการใช้บริการสายการบินไม่ว่าจะเป็นสายการบินต้นทุนต่ำ หรือสายการบินบริการเต็มรูปแบบ ผู้โดยสารต่างก็มีความต้องการใช้บริการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเช่นกัน เพราะรถไฟฟ้าความเร็วสูงช่วยให้ผู้ใช้บริการสายการบินทั้งสองรูปแบบ สามารถเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงเวลามากกว่าการเดินทางรูปแบบอื่น ๆ ซึ่งอาจจะมีการจราจรที่ติดขัดทำให้การเดินทางล่าช้าอาจจะไม่ทันเที่ยวบินได้ อีกทั้งผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต่างก็ให้ความสำคัญกับเรื่องของเวลาเป็นอย่างมาก รถไฟฟ้าความเร็วสูงจึงสามารถที่จะตอบโจทย์ความต้องการของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินได้เป็นอย่างดี จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้โดยสารที่มีสายการบินที่เคยใช้บริการโดยเฉลี่ยมากที่สุดต่างกันมีมุมมองต่อการสร้างรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ สุรคุณ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบของการใช้บริการที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้โดยสารที่มีความถี่เฉลี่ยในการใช้บริการสายการบินต่างกันมีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7C's) ที่มีผลต่อมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟฟ้าความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเป็นโครงการที่สร้างขึ้นเพื่อการเดินทางเชื่อมต่อไปยังท่าอากาศยานสามแห่งโดยตรง ผู้ที่มีโอกาสใช้บริการรถไฟฟ้าความเร็วสูงมากที่สุด คือผู้โดยสารที่มีความถี่เฉลี่ยในการใช้บริการสายการบินบ่อยครั้ง ประกอบกับการเดินทางโดยรถไฟฟ้าความเร็วสูงสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการสายการบินได้ดีในด้านความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ประหยัดเวลา และผู้โดยสารสามารถที่จะบริหารเวลาในการเดินทางได้ ทำให้ผู้โดยสารกลุ่มนี้มีความต้องการที่จะใช้บริการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเป็นอย่างมาก ส่วนผู้โดยสารที่มีความถี่เฉลี่ยในการใช้บริการสายการบินน้อยครั้ง อาจจะไม่มีความจำเป็นในการใช้บริการรถไฟฟ้าความเร็วสูงมากนัก เนื่องจากการเดินทางที่น้อยครั้งหรือในบางกรณีอาจจะสะดวกในการเดินทาง

รูปแบบอื่น ๆ มากกว่า จึงสามารถสรุปได้ว่าความถี่เฉลี่ยในการใช้บริการสายการบินต่างกันส่งผลต่อมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูงเชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ พรช (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความถี่ในการใช้บริการมีผลต่อระดับการตัดสินใจใช้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางต่างกันมีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7C's) ที่มีผลต่อมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เนื่องด้วยลักษณะการดำรงชีวิต ความต้องการและความจำเป็นในการเดินทางของผู้โดยสารในปัจจุบันที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้โดยสารมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว ติดต่อธุรกิจ การศึกษา กลับภูมิลำเนาหรืออื่น ๆ วัตถุประสงค์ในการเดินทางเหล่านี้มีผลต่อความต้องการในการใช้บริการรถไฟความเร็วสูงที่แตกต่างกัน โดยผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว กลับภูมิลำเนา หรือติดต่อธุรกิจ อาจจะมีความคิดเห็นหรือความต้องการใช้บริการรถไฟความเร็วสูงมากกว่าผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการศึกษาหรืออื่น ๆ เพราะผู้โดยสารกลุ่มนี้มีความจำเป็นในการเดินทางอย่างรวดเร็ว เนื่องจากมีระยะเวลาที่จำกัดและบีบบังคับให้ต้องเลือกใช้วิธีการเดินทางที่รวดเร็วที่สุด ซึ่งส่งผลมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูงเชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรชก (2562) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศของคนกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางต่างกัน ทำให้กระบวนการตัดสินใจใช้บริการ สายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมต่างกัน

ผู้โดยสารที่มีลักษณะของการเดินทางต่างกันมีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7C's) ที่มีผลต่อมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอธิบายได้ว่า เนื่องจากการให้บริการของสายการบินและรถไฟความเร็วสูง มีลักษณะการให้บริการและมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับผู้โดยสารที่ใช้บริการไม่แตกต่างกัน รวมไปถึงการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกที่ถูกออกแบบมาเพื่อให้บริการกับผู้โดยสารในทุกลักษณะการเดินทางอย่างครบครัน ทั้งการเดินทางที่มีลักษณะการเดินทางคนเดียว เป็นหมู่คณะ เป็นครอบครัว เป็นต้น ซึ่งผู้โดยสารต่างต้องการที่จะได้รับความสะดวกสบาย และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ ดังนั้นผู้โดยสารที่มีลักษณะการเดินทางต่างกันจึงมีมุมมองต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ สุนทรีย์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแบบโฮเทลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างผู้ร่วมเดินทาง กับระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาด ในการเลือกใช้บริการที่พักแบบโฮเทล โดยรวมพบว่า ผู้ร่วมเดินทางมีผลต่อระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการที่พักแบบโฮเทล ไม่แตกต่างกัน

4. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

4.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้โดยสารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7C's) ที่มีผลต่อมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ โดยรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7C's) ที่มีผลต่อมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ พบว่า 2.1) ผู้โดยสารที่มี อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือน ความถี่เฉลี่ยในการใช้

บริการสายการบิน และวัตถุประสงค์ในการเดินทางต่างกัน มีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7C's) ที่มีผลต่อมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2.2) ผู้โดยสารที่มีเพศ สายการบินที่เคยใช้บริการโดยเฉลี่ยมากที่สุด และลักษณะของการเดินทาง มีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7C's) ที่มีผลต่อมุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อโดยรวมไม่แตกต่างกัน

4.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. เนื่องจากผลการวิจัยมีผลสรุปออกมาว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินมีมุมมองต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อ โดยให้ความสำคัญในด้านการดูแลเอาใจใส่มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรที่จะให้ความสำคัญในด้านการดูแลเอาใจใส่จากพนักงานมากที่สุด โดยเฉพาะเรื่องบุคลิกภาพของพนักงานที่ควรจะมีบุคลิกที่ดีและมีความพร้อมในการให้บริการผู้โดยสาร มีการให้บริการผู้โดยสารอย่างเท่าเทียมกันทุกคน สามารถที่จะให้ข้อมูล คำแนะนำ รายละเอียดและตอบข้อสงสัยให้กับผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี ซึ่งพนักงานจะเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้โดยสารได้รับความพึงพอใจสูงสุด เนื่องจากพนักงานเป็นผู้ที่ให้บริการกับผู้โดยสารโดยตรง ผู้โดยสารจะเกิดความพึงพอใจจากการใช้บริการอยู่ในระดับใด ก็ขึ้นอยู่กับคุณภาพการบริการหรือการดูแลเอาใจใส่จากพนักงาน ดังนั้นการฝึกฝนพนักงานให้สามารถบริการผู้โดยสารได้อย่างเต็มความสามารถและเต็มใจ จะช่วยให้ผู้ประกอบการได้รับการตอบรับที่ดีจากผู้โดยสารอย่างแน่นอน

2. ผู้ประกอบการสามารถที่จะนำข้อมูลในส่วนของคุณลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงปัญหา โดยอาจจะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้า (7C's) ในแต่ละด้านมาประกอบการตัดสินใจในการวิเคราะห์ปัญหาได้ เช่น ผู้โดยสารที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือน ความถี่เฉลี่ยในการใช้บริการสายการบิน และวัตถุประสงค์ในการเดินทางที่แตกต่างกัน มีมุมมองต่อการสร้างรถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยานแบบไร้รอยต่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นหมายถึง ผู้โดยสารเหล่านี้มีความคิดเห็นหรือความต้องการต่อการใช้บริการรถไฟความเร็วสูงที่แตกต่างกันผู้ประกอบการจะต้องมีกลยุทธ์หรือแนวทางในการดึงดูดผู้โดยสารให้เลือกใช้บริการ ซึ่งจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารที่มีความคิดเห็นหรือความต้องการที่แตกต่างกันได้ เช่น บัตรสมาชิกที่สามารถสะสมระยะทางเพื่อลดค่าตัวโดยสารได้ เป็นต้น

3. ข้อมูลหรือผลจากการวิจัยสามารถที่จะเป็นแนวทางให้กับธุรกิจบริการประเภทอื่น ๆ ได้ เช่น ธุรกิจที่มีส่วนร่วมกับรถไฟความเร็วสูง ธุรกิจที่มีส่วนร่วมกับสายการบิน ร้านอาหาร เป็นต้น โดยสามารถนำข้อมูลหรือผลจากการวิจัยไปใช้ในการวางแผนการขายหรือวางแผนการตลาด และกำหนดกลยุทธ์การส่งเสริมทางการตลาดได้ ซึ่งจะช่วยพัฒนาคุณภาพการให้บริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสาร รวมไปถึงสร้างผลประโยชน์ที่มากยิ่งขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ผู้ที่สนใจศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับรถไฟความเร็วสูงเชื่อมต่อ 3 สนามบิน อาจดำเนินการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนที่เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น หรืออาจดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจหรือประสิทธิภาพในการให้บริการของรถไฟความเร็วสูงที่ให้บริการอยู่ในอนาคต

5. เอกสารอ้างอิง

ขอและ มะลี. (2561). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้า (7C's) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา). (2562). เข้าถึงข้อมูลได้จาก www.utapao.com/th สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2562.
- อิตินันท์ ชาญโกศล. (2557). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพการบริการโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่ง ผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของประเทศไทย. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์. 8(1): 207-227.
- บริษัทท่าอากาศยานไทย. (2561). รายงานประจำปี 2561. เข้าถึงข้อมูลได้จาก www.corporate.airportthai.co.th/wp-content/uploads/2018 สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2562.
- บริษัทวิทยุการบิน. (2559). อนาคตการบิน. เข้าถึงข้อมูลได้จาก www.aerothai.co.th/th/aerothai-update/อนาคตการบิน สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2562.
- พชร จิตต์แจ้ง. (2553). การศึกษาการตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พรชนก ลักษณะวิบูลย์. (2562). กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศของคนกรุงเทพมหานคร. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รถไฟความเร็วสูงเชื่อม 3 สนามบิน. (2562). เข้าถึงข้อมูลได้จาก www.isranews.org/isranews-news/81815-high-speed.html สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2562.
- รถไฟความเร็วสูงเชื่อม 3 สนามบิน. (2562). เข้าถึงข้อมูลได้จาก www.wikipedia.org/wiki/รถไฟความเร็วสูงเชื่อม3สนามบิน สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2562.
- สุนทรีย์ ศิริจันทร์. (2561). พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแบบโฮเทล ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สุรคุณ คุณสัทยานนท์. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก. (2562). สถิติการขนส่งผู้โดยสารของประเทศไทย พ.ศ. 2561. เข้าถึงข้อมูลได้จาก <http://www.eeco.or.th/th/board-of-committee> สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2562.
- อริยาภรณ์ ตั้งศรีธนาวงศ์. (2558.) การรับรู้คุณภาพการบริการท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนานาชาติ. วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัจฉราภรณ์ จิระชาติพงศ์. (2556). การให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของประเทศไทย ในมุมมองของผู้ใช้บริการ. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

การท่องเที่ยวผู้สูงอายุ: การสำรวจข้อจำกัดทางการท่องเที่ยว กิจกรรมนันทนาการ และความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยว

Thai Senior tourists: Explore of Travel Constraints, Recreational Activities and Travel Intention

สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน ครินทร์ ฐานันดรสุข และ สานนิตย์ เจริญบุญประเสริฐ

Supaporn Prasongthan, Karinthorn Thanandornsuk and Sannit Charoenbunprasert

ภาควิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Department of Tourism and Hospitality Industry, Faculty of Humanities, Kasetsart University

Email: fhumsprr.ku.ac.th Tel: 886-992-4416

Received 08/06/2563

Revised 31/03/2564

Accepted 02/04/2564

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน และเพื่อศึกษาข้อจำกัดด้านการท่องเที่ยวและกิจกรรมนันทนาการที่ผู้สูงอายุสนใจระหว่างการท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยว โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงผสมผสานโดยมีการเก็บข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจำนวน 396 ตัวอย่าง และเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุ ผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยมีความตั้งใจในการท่องเที่ยวในระดับมากและมีความสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการระหว่างการท่องเที่ยวในระดับปานกลาง และพบว่ามีข้อจำกัดด้านการท่องเที่ยวด้านโครงสร้างในระดับปานกลางไม่ว่าจะเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวไม่เอื้อต่อการให้บริการผู้สูงอายุและขาดข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางและกิจกรรมนันทนาการการท่องเที่ยว ผลการศึกษาเชิงคุณภาพพบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความต้องการที่แตกต่างจากนักท่องเที่ยวทั่วไปคือ ความต้องการความใส่ใจเป็นพิเศษเนื่องจากปัญหาในด้านสุขภาพ ข้อเสนอแนะเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุชาวไทย 1) หน่วยงานภาครัฐควรให้ความสำคัญกับกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้รวมถึงดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ที่ได้วางไว้ ไม่ควรจะเป็นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวกกับกลุ่มผู้สูงอายุ และการประสานงานร่วมกับภาคเอกชน เพื่อให้เกิดการดำเนินงานในทางทิศทางเดียวกัน 2) ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวควรฝึกอบรมบุคลากรเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการผู้สูงอายุ และเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์โปรแกรมท่องเที่ยวผ่านทางจดหมายหนังสือพิมพ์ ชมรมผู้สูงอายุ และรายการวิทยุของกลุ่มผู้สูงอายุ

คำสำคัญ: การท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ ข้อจำกัดทางการท่องเที่ยว กิจกรรมนันทนาการ

Abstract

The purpose of this study is three-fold: (1) to study the current situation regarding the tourism promotion for Thai seniors of the relevant authorities both government sector and private sector, (2) to explore travel constraints which correlate to travel intention, and (3) to investigate recreational activities which seniors interested during traveling which correlate to travel intention. Mixed methods research design was used in this study. The quantitative data were collected from 396 samples and qualitative data were analyzed from five key informants who involved in senior tourism. The results from quantitative study showed that Thai senior tourists had high level of travel intention and

interested in recreation activities during traveling in moderate level. The structural constraint was rated in moderate level including facilities are not conducive to serve the elderly and lack of information about travel and recreational activities. The results from qualitative study showed the demand of this group that different from other age groups was the need for special attention due to limitation health issues. Therefore, this study recommended that (1) the government sector should focus on improving infrastructure and facilities for senior groups, as well as collaborate with the private sector to work efficiency in the same direction, and (2) Travel agencies should train and develop their staffs about services for senior tourists and promote their travel package through letters, newspapers, the elderly club, and radio programs of the elderly group.

Keywords: Senior tourists, Travel constraint, Recreational activities

1. บทนำ

ในสังคมสมัยใหม่การกำหนดความเป็นผู้สูงอายุมักใช้อายุเป็นเกณฑ์พิจารณาโดยในแต่ละสังคมมีการกำหนดเกณฑ์แตกต่างกันไป ในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้วมักใช้อายุ 65 ปีขึ้นไปเป็นเกณฑ์ในการเรียนผู้สูงอายุ สำหรับประเทศไทยได้กำหนดลักษณะของผู้สูงอายุไว้ว่าเป็นผู้ที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป เป็นอายุที่พ้นจากวัยทำงานซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ (2546) องค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN.) องค์การอนามัยโลก และชมรมผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยที่ระบุผู้สูงอายุ หมายถึงบุคคลที่มีอายุตามปีปฏิทินตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป (ภารดี นานาศิลป์, 2558) โดยได้มีการแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1. ผู้สูงอายุวัยต้น (อายุ 60-69 ปี) เป็นช่วงที่ยังมีพลังช่วยเหลือตนเองได้ 2. ผู้สูงอายุวัยกลาง (อายุ 70-79 ปี) เริ่มมีอาการเจ็บป่วย ร่างกายเริ่มอ่อนแอมีโรคประจำตัวหรือโรคเรื้อรัง และ 3. ผู้สูงอายุวัยปลาย (อายุ 80 ปี ขึ้นไป) เจ็บป่วยบ่อยขึ้น อวัยวะเสื่อมสภาพและอาจมีภาวะทุพพลภาพ โดยในปัจจุบันพบว่าประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกมีสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นทุกปี ทั้งนี้องค์การสหประชาชาติได้แบ่งสังคมผู้สูงอายุออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับที่ 1 การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) กล่าวคือ ประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศ ระดับที่ 2 สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) กล่าวคือ เมื่อประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปเพิ่มเป็นร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ และระดับที่ 3 สังคมผู้สูงอายุระดับสูงสุด (Super-aged Society หรือ Hyper-Aged Society) กล่าวคือ เมื่อประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มีสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 28 ของประชากรทั้งประเทศ โดยปัจจุบันประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) โดยมีสัดส่วนอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.1 และกำลังก้าวเข้าสู่สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์ (Aged Society) ในราวปี พ.ศ. 2564 และในอีก 20 ปีข้างหน้าคาดว่าประเทศไทยจะมีสัดส่วนของผู้สูงอายุประมาณ 1 ใน 3 ประประชากรทั้งประเทศซึ่งหมายถึงการเข้าสู่สังคมสูงอายุระดับสูงสุดภายในปี พ.ศ. 2578 (สุรพงษ์ มาลี, 2561)

การเข้าสู่สังคมสูงอายุของประเทศไทยเป็นสัญญาณให้หลายฝ่ายทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องได้จัดทำแผนรองรับอย่างเป็นระบบไม่ว่าจะเป็นมาตรการด้านหลักประกันรายได้ มาตรการด้านที่อยู่อาศัย มาตรการด้านสุขภาพ และมาตรการด้านการประกอบอาชีพ นอกจากนี้ในการขับเคลื่อนนโยบายประเทศไทย 4.0 ภายใต้วิสัยทัศน์ประเทศไทยมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน หนึ่งในประเด็นที่รัฐบาลให้ความสำคัญ คือ การดำเนินการปรับโครงสร้างกำลังคนของประเทศ โดยในส่วนของผู้สูงอายุได้วางเป้าหมายที่จะสร้างความมั่นคงให้เป็น “สังคมผู้สูงอายุที่มีพลัง” (Active Aging Society) ใน 7 มิติ ประกอบด้วย 1) สุขภาพ - เพื่อให้ผู้สูงอายุมีความสุขอย่างยั่งยืน 2) สุขภาพ - เพื่อการแพทย์ปฐมภูมิเข้าถึงผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง 3) ที่อยู่อาศัย - เพื่อให้ผู้สูงอายุมีที่อยู่อาศัยที่มั่นคง 4) การออม - เพื่อให้มีเงินออมไว้ใช้ในยามเกษียณที่เพียงพอ 5) นวัตกรรม - เพื่อสร้างตลาดนวัตกรรมผู้สูงอายุ 6) สภาพแวดล้อมปลอดภัย - เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตให้มีความปลอดภัย 7) ความมั่นคง - เพื่อให้มีระบบสวัสดิการเพื่อสังคมอย่างเป็นระบบ (พัชณิวรรณ เชื้อเล็ก และ ธวัชชัย บุญรัตนเสวี, 2561) ในปัจจุบันผู้สูงอายุหันมาสนใจด้านการท่องเที่ยวมากขึ้น ซึ่งกลุ่มนักท่องเที่ยว

ผู้สูงอายุกำลังกลายเป็นตลาดใหม่ที่ธุรกิจด้านการท่องเที่ยวของหลายประเทศกำลังให้ความสำคัญและตื่นตัว สำหรับประเทศไทยนั้นตลาดกลุ่มผู้สูงอายุก็ถือว่าเป็นตลาดที่น่าสนใจและควรให้ความสำคัญเนื่องจากเป็นตลาดที่ผู้บริโภคมีอำนาจในการซื้อค่อนข้างสูงโดยมีการประมาณการว่ามีอำนาจการซื้อสูงกว่า GenX และ Millennial ถึง 1.5 และ 3 เท่าตามลำดับ แต่สินค้าต้องมีคุณภาพและความปลอดภัยเป็นสำคัญ ซึ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มจะมีความต้องการและพฤติกรรมแตกต่างกันออกไปเช่นเดียวกับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ มติชนออนไลน์ (2560) ได้ระบุว่านักท่องเที่ยววัยเกษียณชาวไทยให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวเชิงสันทนาการซึ่งได้สัมผัสวิถีธรรมชาติของคนท้องถิ่นอย่างไม่เร่งรีบ และทำให้การเกิดการกระจายรายได้สู่คนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังนิยมท่องเที่ยวนอกฤดูกาลเพื่อหลีกเลี่ยงความแออัดโดยเลือกที่พักที่สะอาด ปลอดภัย สะดวกสบาย แต่อย่างไรก็ตามจากสภาพการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ จะพบว่าผู้สูงอายุมีข้อจำกัดเกิดขึ้นทั้งในทางร่างกายและจิตใจ หากพิจารณาในมิติการท่องเที่ยว Crawford and Godbey (1987) ได้นำเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับข้อจำกัดด้านการท่องเที่ยวซึ่งแบ่งออกเป็น 3 แนวคิดหลัก ๆ ที่เป็นองค์ประกอบของข้อจำกัดที่เกิดขึ้นในการเข้าร่วมกิจกรรมพักผ่อนหย่อนใจได้แก่ 1) ข้อจำกัดส่วนบุคคล (Intrapersonal constraints) เป็นข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับสภาวะทางจิตใจ ความสามารถในการทำงานของร่างกาย หรือความสามารถทางกระบวนการคิดสติปัญญาของบุคคล (Smith, 1987) รวมถึงประเด็นต่าง ๆ เช่น ความเครียด ความวิตกกังวล การขาดองค์ความรู้ ปัญหาทางสุขภาพ และความไร้ซึ่งประสิทธิภาพในการเข้าถึงสังคม 2) ข้อจำกัดระหว่างบุคคล (Interpersonal constraints) เกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมหรือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคม (Scott, 1991) ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้จากการปฏิสัมพันธ์กับเครือข่ายสังคมของตนเอง การปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการหรือคนแปลกหน้าหรือเกิดจากการไม่มีผู้ร่วมทำกิจกรรมด้วย (Crawford and Godbey, 1987) Smith (1987: 381) ได้ระบุว่าการต้องพึ่งพาคนอื่น ๆ อาจจะไปจำกัดความสุขในการเดินทางโดยเฉพาะหากบุคคลนั้นมีความสัมพันธ์ทางสังคมที่ปรับตัวได้ยากกับผู้ที่ให้การดูแลและผู้ให้บริการ และ 3) ข้อจำกัดเชิงโครงสร้างและทางสภาพแวดล้อม (Structural constraints) เป็นข้อจำกัดที่เกิดขึ้นแทรกกระหว่างความพึงพอใจและการมีส่วนร่วม (Crawford and Godbey, 1987) ซึ่งรวมถึงความท้าทายทางการเงิน การไม่มีเวลา ความยากลำบากในการเดินทาง และกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ

จะเห็นได้ว่าการศึกษเกี่ยวกับข้อจำกัดด้านการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ จะทำให้สามารถพัฒนาและเตรียมความพร้อมทั้งแหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทาง ที่พัก รวมถึงกิจกรรมนันทนาการระหว่างการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการและรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ เมื่อพิจารณาถึงกิจกรรมท่องเที่ยวซึ่งนับได้ว่าเป็นหนึ่งในกิจกรรมนันทนาการที่มีความสำคัญกับผู้สูงอายุเพราะการที่ผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมนันทนาการจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบทบาทใหม่ การปรับตัวในสังคม และการพัฒนา การทำกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอจะช่วยให้ผู้สูงอายุได้พบเพื่อนวัยเดียวกัน ได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีความสุข ได้แสดงออก ลดความเหงา และผ่อนคลายความเครียด ทั้งนี้การร่วมกิจกรรมของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวเข้าสู่กระบวนการสูงอายุ โดยผู้ที่มีการร่วมกิจกรรมน้อยจะแสดงอาการสูงอายุเร็วกว่าปกติ (พีระพงศ์ บุญศิริ, 2542) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีกิจกรรม (activity Theory) ซึ่งเชื่อว่าผู้สูงอายุที่มีบุคลิกภาพกระฉับกระเฉง มีกิจกรรมปฏิบัติอยู่เป็นประจำหรือมีการกิจอย่างสม่ำเสมอจะทำให้มีความพึงพอใจในชีวิต และมีการปรับตัวได้ดีกว่าผู้สูงอายุที่ไม่มีกิจกรรมหรือบทบาทหน้าที่การกิจใด ๆ ดังนั้นผู้สูงอายุควรมีกิจกรรมต่อเนื่องจากวัยที่ผ่านมา ควรสนใจร่วมเป็นสมาชิกของกิจกรรมต่าง ๆ เพราะการมีส่วนร่วมกิจกรรมเป็นสิ่งที่ช่วยชดเชยความสูญเสียต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการชรา โดยทฤษฎีกิจกรรมได้เสนอแนะให้มีการจัดหากิจกรรมและบทบาทใหม่ ๆ ให้กับผู้สูงอายุตามสมควร เพราะกิจกรรมเหล่านั้นจะช่วยให้ผู้สูงอายุได้พัฒนาส่วนต่าง ๆ ของร่างกายให้สมวัย กิจกรรมที่ควรจัดให้กับผู้สูงอายุ ได้แก่ กิจกรรมอาสาสมัคร งานอดิเรก เป็นสมาชิกชมรมต่าง ๆ และเป็นที่ปรึกษาให้กับหน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น (กษกร สังขชาติ, 2538; ธาดา วิมลวัตรเวที, 2542)

ทั้งนี้คำว่ำนันทนาการตามความหมายในพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) หมายถึง กิจกรรมที่ทำตามสมัครใจในยามว่าง เพื่อให้เกิดความสนุกสนาน เพลิดเพลินและผ่อนคลายความตึงเครียด นอกจากนี้แล้วยังหมายรวมถึงกิจกรรมที่บุคคลหรือชุมชนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมตามความสนใจของตน และเป็นกระบวนการในการพัฒนา

ประสบการณ์หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลหรือของสังคม และนั่นหมายความว่ายังเป็นสวัสดิการสังคมซึ่งรัฐบาลและผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องมีหน้าที่จัดบริการให้แก่ชุมชน เพื่อให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี และสร้างบรรยากาศของเมืองและประเทศให้น่าอยู่ (สมบัติ กาญจนกิจ, 2547: 16-18) ทั้งนี้กิจกรรมนันทนาการที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุและทำให้ผู้สูงอายุสนใจเข้าร่วมจะต้องเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นโดยคำนึงข้อจำกัดทั้งทางร่างกาย จิต อารมณ์ และสังคมของผู้สูงอายุ พรชุลี นิลวิเศษ (2550) ได้กล่าวถึงกิจกรรมนันทนาการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุว่าควรเป็นกิจกรรมเบา ๆ ที่ผู้สูงอายุเลือกทำตามความต้องการ หรือผู้ดูแลผู้สูงอายุจัดให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 4 กิจกรรมหลักได้แก่ 1) กิจกรรมทางสังคม ได้แก่ การร่วมในงานบุญ งานประเพณี งานเทศกาล งานของเพื่อนบ้าน ซึ่งเป็นกิจกรรมภายในชุมชนที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังเข้าร่วมอยู่ นอกจากนั้นผู้สูงอายุบางส่วนยังเข้าร่วมเป็นสมาชิกชมรมหรือกลุ่ม เช่น ชมรมผู้สูงอายุ กลุ่มศาสนา 2) กิจกรรมออกกำลังกาย เช่น การทำกายบริหาร การออกกำลังกายแบบแอโรบิก การเล่นกีฬาหรือเกมส์ต่าง ๆ 3) กิจกรรมการท่องเที่ยวอาจเป็น การเข้าชมพิพิธภัณฑ์ อุทยาน การท่องเที่ยววิถีสุขภาพ เป็นต้น และ 4) กิจกรรมงานอดิเรก เช่น งานฝีมือ ทำอาหาร ทอผ้า วาดภาพ ร้องเพลง เป็นต้น ในขณะที่ อนัญญา เหล่ารินทอง และ จิราพร เกศพิชญวัฒนา (2559) ระบุว่ากิจกรรมนันทนาการสำหรับผู้สูงอายุเป็นกิจกรรมที่รักษาระดับสมรรถภาพทางกายให้คงที่ ผ่อนคลายความวิตกกังวล และเพื่อพักผ่อนหย่อนใจเป็นสำคัญ โดยแบ่งออกเป็น 11 ประเภทดังนี้ 1) กิจกรรมนันทนาการพัฒนาสุขภาพและสมรรถภาพ เช่น ปั่นจักรยาน เดิน ซี่งก เดินแอโรบิก 2) กิจกรรมนันทนาการงานอดิเรกศิลปหัตถกรรม เช่น งานประดิษฐ์ต่าง ๆ การวาดรูป เย็บปักถักร้อย 3) กิจกรรมนันทนาการเล่นเกมและกีฬา เช่น กอล์ฟ วาเลย์บอล ปั่นจักรยาน โบว์ลิ่ง 4) กิจกรรมนันทนาการดนตรีและการร้องเพลง 5) กิจกรรมนันทนาการการเต้นรำ ฟ้อนรำ และกิจกรรมเข้าจังหวะ 6) กิจกรรมนันทนาการการแสดงละครและภาพยนตร์ 7) กิจกรรมนันทนาการกลางแจ้งนอกสถานที่ เช่น การท่องเที่ยว ชมธรรมชาติ 8) กิจกรรมนันทนาการภาษาและวรรณกรรม 9) กิจกรรมนันทนาการที่เป็นอาสาสมัคร 10) กิจกรรมนันทนาการเพื่อความสงบสุขและพัฒนาจิตใจ และ 11) กิจกรรมนันทนาการทางสังคมและกิจกรรมนันทนาการในโอกาสพิเศษเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีในสังคม จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลพบว่างานวิจัยโดยส่วนใหญ่มักจะเน้นการวิจัยนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งคณะผู้วิจัยเล็งเห็นถึงโอกาสและศักยภาพของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย อีกทั้งสามารถนำผลการวิจัยประยุกต์เป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวผู้สูงอายุซึ่งจะเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีสำหรับผู้สูงอายุและเป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ

1.1 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน
2. เพื่อศึกษาข้อจำกัดด้านการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุที่มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยว
3. เพื่อศึกษากิจกรรมนันทนาการที่ผู้สูงอายุที่สนใจระหว่างการท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยว

2. วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed methods research) โดยมีการผสมผสานระหว่างวิจัยเชิงคุณภาพและวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาหาคำตอบให้กับปัญหาวิจัยเรื่องเดียวกัน โดยการนำทั้งสองวิธีมาใช้ร่วมกันก็จะช่วยส่งเสริมซึ่งกันและกัน เพิ่มจุดเด่นและลดข้อจำกัดของแต่ละวิธี ซึ่งทำให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและผลวิจัยมีความชัดเจนยิ่งขึ้นโดยมีรูปแบบการศึกษาดังนี้

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เป็นหลัก โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) จากหน่วยงานรัฐบาลและสถานประกอบการเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุชาวไทย และผู้สูงอายุชาวไทย โดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ เทปบันทึกเสียง สมุดจดบันทึกและตัวผู้วิจัย โดยสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured

interview) ซึ่งผู้วิจัยจะกำหนดประเด็นหรือหัวข้อที่ต้องการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าอย่างหลวม ๆ หรือพอเป็นแนวทาง โดยเป็นคำถามแบบเปิดกว้างและมีความยืดหยุ่นสูง

2. การวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการวิจัยที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลโดยตรง โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากรที่ผู้วิจัยสนใจจะศึกษา รวมทั้งต้องอาศัยความรู้ในเรื่องการเลือกตัวอย่างและการกำหนดตัวอย่างที่เหมาะสมกับลักษณะข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ (สรชัย พิศาลบุตร, 2551) โดยใช้ตารางคำนวณของเครซีและมอร์แกนที่ความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% จำนวนกลุ่มตัวอย่างจะอยู่ที่ 384 ตัวอย่าง ทั้งนี้คณะผู้วิจัยเก็บขนาดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมเท่ากับ 396 ตัวอย่าง โดยเครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งบางส่วนประยุกต์มาจากงานวิจัยชื่อ Testing a Constraint Model within the Context of Nature Base Tourism ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็นสองรูปแบบ คือ แบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Form) เป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วยชุดคำถามและคำตอบ (ตัวเลือก) และแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

2.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ หน่วยงานรัฐบาลและสถานประกอบการเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุชาวไทย รวมถึงผู้สูงอายุชาวไทย โดยมีการเลือก Key Informant ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลักดังนี้

1. หน่วยงานภาครัฐ โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก คือหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับการออกนโยบายเกี่ยวกับผู้สูงอายุและเป็นหน่วยงานที่เป็นผู้สนับสนุนการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุได้แก่ กรมการท่องเที่ยว
2. สถานประกอบการเอกชน โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก คือบริษัททัวร์ที่มีโปรแกรมท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุและกลุ่มลูกค้าคือผู้สูงอายุเป็นหลัก โดยต้องมีประสบการณ์ในการนำเที่ยวผู้สูงอายุมาแล้วมากกว่า 1 ปี
3. ผู้สูงอายุชาวไทย โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก คือมีอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และมีประสบการณ์ในการเดินทางท่องเที่ยวทั้งในและนอกประเทศในระยะเวลา 5 ปี ที่ผ่านมา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ คือ ผู้สูงอายุชาวไทยตั้งแต่อายุ 60 ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 942,586 คน อ้างอิงจากรายงานการสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2557 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2557) โดยอาศัยการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability sampling) อ้างอิงจากตารางสำเร็จรูปเพื่อหาขนาดตัวอย่างของ Krejcie and Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% จำนวนกลุ่มตัวอย่างจะอยู่ที่ 384 ตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) ซึ่งเป็นการแบ่งประชากรในระดับใหญ่ก่อนด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง และจึงค่อยแบ่งย่อยไปจนถึงตัวอย่างที่ต้องการ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานในการเลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนดังนี้

ขั้นแรก การเลือกเขตในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยการจับฉลาก 5 เขตจากทั้งหมด 50 เขต ซึ่งได้ผลลัพธ์ คือ 1. เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย 2. เขตพญาไท 3. เขตมีนบุรี 4. เขตลาดกระบัง 5. เขตจตุจักร

ขั้นที่สอง การเลือกแบบเจาะจง (Purposive) จากผลลัพธ์ในขั้นแรก โดยได้ผลลัพธ์ คือ 1. โรงพยาบาลกลางในเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย 2. สมาคมบ้านปันรัก ในเขตพญาไท 3. ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 43 ในเขตมีนบุรี 4. โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ในเขตลาดกระบัง 5. สวนจตุจักร ในเขตจตุจักร

ขั้นที่สาม แจกแบบสอบถามแบบบังเอิญ (Accidental sampling) แก่กลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยกำหนดคุณลักษณะหรือคุณสมบัติของตัวอย่างที่ต้องการแล้วจากนั้นผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากตัวอย่างในบริเวณหรือสถานที่ที่กำหนดโดยคณะผู้วิจัยได้เก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเท่ากับ 396 ตัวอย่าง

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลและการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยเพื่อให้แน่ใจว่าเครื่องมือวิจัยนั้นมีคุณภาพสามารถใช้เก็บข้อมูลได้จริง ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมของแบบสัมภาษณ์ จากนั้น นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว มาปรับปรุงแก้ไข นอกจากนี้แล้วมีการตรวจสอบคุณภาพข้อมูลเชิงคุณภาพ ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล หรือระหว่างช่วงการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการตรวจสอบข้อมูลสามเส้า ในส่วนของเครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณคือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ส่วนคือ ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยว ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดด้านการท่องเที่ยว ข้อมูลความคิดเห็น เกี่ยวกับความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยว ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมนันทนาการระหว่างการท่องเที่ยว และ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ทั้งนี้ข้อคำถามบางส่วนประยุกต์มาจากการงานวิจัยของสุภาภรณ์ ประสงค์ทัน (2560) ในการตรวจสอบ ความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านได้ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับ วัตถุประสงค์งานวิจัย นอกจากนี้แล้วแบบสอบถามดังกล่าวได้ทำการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการ หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ผลการทดสอบพบว่าเครื่องมือวิจัยมีความเชื่อมั่นสูงดังนี้ ชุดคำถามด้าน ข้อจำกัดด้านการท่องเที่ยวส่วนบุคคลมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ .830 ชุดคำถามด้านข้อจำกัดด้านการท่องเที่ยว ระหว่างบุคคลมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ .724 ชุดคำถามด้านข้อจำกัดด้านการท่องเที่ยวเชิงโครงสร้างมีค่า สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น เท่ากับ .899 ชุดคำถามด้านความตั้งใจในการท่องเที่ยวมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น เท่ากับ .866 และ ชุดคำถามด้านกิจกรรมนันทนาการระหว่างการท่องเที่ยวมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น เท่ากับ .705

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพเป็นการวิเคราะห์ตีความข้อมูลเพื่อสร้างข้อสรุป หาความหมายและคำอธิบาย ปรากฏการณ์ที่ศึกษาผ่านการวิเคราะห์แบบสรุปอุปนัย (Analytic Induction) โดยคณะผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวม จากภาคสนามมาจัดข้อมูลเป็นระบบโดยแยกแยะเป็นประเด็นหรือส่วนย่อยต่าง ๆ จากนั้นพิจารณาหาความเชื่อมโยง ระหว่างข้อมูลโดยหาลักษณะร่วมกันและนำมารวมกันหรือจัดเป็นหมวดหมู่จนนำไปสู่ข้อสรุปเพื่อใช้อธิบายเหตุการณ์ที่ กำลังศึกษา (สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน, 2563)

การวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงปริมาณ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ รายงานผลของข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ การรายงานผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และ การรายงานผลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

3. ผลการศึกษา

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาจากข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการศึกษาข้อมูลกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครจำนวน 396 ตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 67.7) อยู่ในช่วงอายุ 60-64 ปี (ร้อยละ 45.2) โดยมีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า (ร้อยละ 33.1) ไม่ประกอบอาชีพเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 42.2) มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท (ร้อยละ 39.1) โดยส่วนมากมีสถานภาพสมรสหรืออยู่ด้วยกัน (ร้อยละ 60.9) มีบุตรมากกว่า 2 คนขึ้นไป (ร้อยละ 41.2) ส่วนมากอาศัยอยู่ร่วมกับบุตรและธิดา (ร้อยละ 62.4) โดย นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนมากมีโรคประจำตัว (ร้อยละ 55.3) มีสมรรถนะความพร้อมทางร่างกายในระดับปกติ (ร้อยละ 44.7) และส่วนมากไม่ต้องใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือในการเดินทางท่องเที่ยว (ร้อยละ 88.6)

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากใช้ระยะเวลาการเดินทางท่องเที่ยวในแต่ละครั้ง 2-3 วัน (ร้อยละ 47.5) และจะมีผู้ร่วมเดินทางมากกว่า 2 คนขึ้นไป (ร้อยละ 78) โดยนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย ท่องเที่ยวในแต่ละปีจำนวน 1-3 ครั้ง (ร้อยละ 59.1) ชอบเดินทางในวันเสาร์และอาทิตย์ (ร้อยละ 40.2) นิยมเดินทาง

ท่องเที่ยวในประเทศ (ร้อยละ 61.6) ในแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติ (ร้อยละ 64.4) ยานพาหนะหลักที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยวเลือกใช้รถยนต์ส่วนบุคคล (ร้อยละ 54) พักค้างคืนระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวในโรงแรมหรือรีสอร์ท (ร้อยละ 66.2) และนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยหาข้อมูลในการท่องเที่ยวจากญาติพี่น้อง ครอบครัว และคนรู้จัก (ร้อยละ 53.5)

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดด้านการท่องเที่ยว แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 องค์ประกอบของข้อจำกัดด้านการท่องเที่ยว ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดด้านการท่องเที่ยวด้านข้อจำกัดส่วนบุคคล พบว่า ในภาพรวมของข้อจำกัดด้านการท่องเที่ยวด้านข้อจำกัดส่วนบุคคลมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 2.37 ซึ่งอยู่ในระดับน้อย ซึ่งหากพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในเรื่องข้อจำกัดส่วนบุคคล ในเรื่องกิจกรรมนันทนาการระหว่างท่องเที่ยวไม่น่าสนใจและไม่อยากเข้าร่วม (ค่าเฉลี่ย 2.57) เป็นอันดับ 1 ตามด้วยความรู้สึกไม่ปลอดภัยกังวลใจเกี่ยวกับอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 2.51) ด้านอุปสรรคในการสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 2.45) ด้านอุปสรรคด้านร่างกายต่อการเดินทางท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 2.31) และความรู้สึกกังวลใจว่าจะไม่สามารถปรับตัวเข้ากับคนอื่น ๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 1.99) ในอันดับที่ 2 3 4 และ 5 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดด้านการท่องเที่ยวด้านข้อจำกัดระหว่างบุคคล พบว่า ในภาพรวมของข้อจำกัดด้านการท่องเที่ยวด้านข้อจำกัดระหว่างบุคคลมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 2.23 ซึ่งอยู่ในระดับน้อย ซึ่งหากพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นในเรื่อง ประสบปัญหาในการหาผู้ติดตาม/ผู้ร่วมเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 2.30) เป็นอันดับ 1 ตามด้วย ความรู้สึกอึดอัดใจเนื่องจากไม่ได้รับการใส่ใจจากพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.27) และนักท่องเที่ยว/คนแปลกหน้าที่พบเจอระหว่างการท่องเที่ยวไม่เป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 2.11) อยู่ในอันดับ 2 และ 3 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดด้านการท่องเที่ยวด้านโครงสร้าง พบว่าในภาพรวมของข้อจำกัดด้านการท่องเที่ยวด้านข้อจำกัดด้านโครงสร้างมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 2.61 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหากพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในเรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวไม่เอื้อต่อการให้บริการผู้สูงอายุ (ค่าเฉลี่ย 2.92) เป็นอันดับ 1 ตามด้วย แหล่งท่องเที่ยวไม่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางและกิจกรรมนันทนาการการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 2.81) อยู่ในอันดับ 2 การท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุมีค่าใช้จ่ายสูง (ค่าเฉลี่ย 2.73) อยู่ในอันดับที่ 3 สภาพภูมิศาสตร์และภูมิอากาศของสถานที่ท่องเที่ยวเป็นอุปสรรคในการเดินทางท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 2.62) ในอันดับที่ 4 พื้นที่กลางแจ้งเป็นอุปสรรคในการเดินทางท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 2.58) ในอันดับที่ 5 การประสบปัญหาด้านการจัดสรรงบประมาณเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 2.48) ในอันดับที่ 6 เวลาเป็นอุปสรรคต่อการเดินทางท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 2.42) ในอันดับที่ 7 และพาหนะที่ใช้เป็นอุปสรรคในการเดินทางท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 2.30) ในอันดับที่ 8

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจในการท่องเที่ยว พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นในเรื่องความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยส่วนมากผู้สูงอายุมีความต้องการท่องเที่ยวในอนาคต (ค่าเฉลี่ย 3.88) เป็นอันดับ 1 และความพยายามพัฒนาสมรรถภาพของตนเองเพื่อเตรียมความพร้อมในการท่องเที่ยวในอนาคต (ค่าเฉลี่ย 3.66) เป็นอันดับ 2 รวมถึงจะมีการพูดคุยกับผู้ติดตาม/ผู้ร่วมเดินทางเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่ต้องการไปในอนาคต (ค่าเฉลี่ย 3.51) เป็นอันดับ 3 และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่สนใจเพื่อเตรียมพร้อมในการวางแผนท่องเที่ยวในอนาคต (ค่าเฉลี่ย 3.16) เป็นอันดับ 4

ผลการวิเคราะห์ระดับความสนใจกิจกรรมนันทนาการระหว่างการท่องเที่ยว พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครมีความสนใจเกี่ยวกับกิจกรรมนันทนาการระหว่างการท่องเที่ยวอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) โดยกิจกรรมที่สนใจเป็นอันดับที่ 1 คือ กิจกรรมทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ตามด้วยการชมนิทรรศการและพิพิธภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.17) เป็นอันดับ 2 กิจกรรมออกกำลังกาย (ค่าเฉลี่ย 3.13) เป็นอันดับ 3 กิจกรรมเกี่ยวกับดนตรี (ค่าเฉลี่ย 3.10) อันดับ 4 กิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับงานศิลปะ (ค่าเฉลี่ย 2.93) อันดับ 5 และกิจกรรมการเล่นเกมส์ต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.47) เป็นอันดับที่ 6

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครจากจำนวน 396 ตัวอย่าง มีความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะจำนวน 22 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์เพื่อสร้างเป็นข้อสรุปพบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยมีความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นอันดับที่ 1 เช่น ห้องน้ำมีไม่เพียงพอ โถชำระควรเป็นแบบนั่ง รวมถึงการทำพื้นที่ลาดสำหรับรถเข็นผู้สูงอายุ ในประเด็นที่ 2 การให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุมากขึ้น เช่น อยากรับรู้เส้นทางมาให้คำแนะนำกับกลุ่มผู้สูงอายุโดยให้การสนับสนุนหรือสวัสดิการ ในประเด็นที่ 3 การคมนาคมที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการท่องเที่ยว ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นว่า กรณีไม่มีรถส่วนตัวอาจทำให้เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวลำบาก ในประเด็นที่ 4 ช่องทางการสื่อสาร ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นว่า อยากรับรู้การให้มากขึ้นเช่น มีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ ในประเด็นที่ 5 ความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยว ผู้สูงอายุมีความกังวลใจเกี่ยวกับอุบัติเหตุบนท้องถนน รวมถึงมีจิวซ์ตามแหล่งท่องเที่ยว และในประเด็นที่ 6 การจัดโปรแกรมนำเที่ยว ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นว่าอยากให้บริษัททัวร์มีโปรแกรมเฉพาะสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ

3.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1. ข้อจำกัดด้านการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุชาวไทยมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวโดยใช้การทดสอบทางสถิติ Pearson's Correlation Coefficient พบว่าภาพรวมด้านข้อจำกัดด้านการท่องเที่ยวมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 กับความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวจึงปฏิเสธสมมติฐาน H1 และยอมรับสมมติฐาน Ho หมายความว่าข้อจำกัดด้านการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุชาวไทยไม่มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยว แต่หากพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า อุปสรรคด้านร่างกายต่อการเดินทางท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวในเชิงลบในระดับต่ำมาก เนื่องจากค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) คือ -.128 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์กันเชิงลบในระดับต่ำมากซึ่งหมายความว่า หากผู้สูงอายุมีข้อจำกัดด้านร่างกายสูงจะส่งผลให้มีความตั้งใจในการท่องเที่ยวน้อยลง

สมมติฐานข้อที่ 2. กิจกรรมนันทนาการที่ผู้สูงอายุสนใจระหว่างการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยว โดยใช้การทดสอบทางสถิติ Pearson's Correlation Coefficient พบว่ากิจกรรมที่ผู้สูงอายุสนใจระหว่างการท่องเที่ยวมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 กับความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวจึงปฏิเสธสมมติฐาน Ho และยอมรับสมมติฐาน H1 หมายความว่ากิจกรรมที่ผู้สูงอายุสนใจระหว่างการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวในทิศทางเดียวกันโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .376 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกกิจกรรมนันทนาการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันเชิงบวกกับความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยว โดยกิจกรรมการเล่นเกมส์ต่าง ๆ เช่น บิงโก หมากรอกส โยนห่วง เป็นกิจกรรมที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด ตามด้วยกิจกรรมการชมนิทรรศการและพิพิธภัณฑ์ต่าง ๆ เป็นอันดับ 2 กิจกรรมทางสังคม เช่น การจัดเลี้ยง งานบุญ งานประเพณีต่าง ๆ เป็นอันดับที่ 3 กิจกรรมเกี่ยวกับดนตรีเช่นการร้องเพลง การเต้นรำ เป็นอันดับที่ 4 กิจกรรมออกกำลังกาย และกิจกรรมเรียนรู้งานศิลปะตามลำดับ

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับสถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

คณะผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) โดยเป็นรูปแบบการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal interview) ในระหว่างเดือนเมษายนถึงตุลาคม 2559 โดยแบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1. ผู้ประกอบการบริษัททัวร์จำนวน 2 แห่ง 2. ผู้สูงอายุชาวไทยจำนวน 2 ท่าน และ 3. หน่วยงานภาครัฐจำนวน 1 แห่ง โดยในการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคำนึงถึงจรรยาบรรณของนักวิจัยและให้การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่างที่ได้ให้ข้อมูลโดยใช้สัญลักษณ์ A (บริษัททัวร์), B (บริษัท

ทัวร์), C (ผู้สูงอายุชาวไทยเพศชาย), D (ผู้สูงอายุชาวไทยเพศหญิง) และ E (หน่วยงานรัฐบาล) ตามลำดับ

ผลการศึกษาเกี่ยวกับสถานการณ์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ ผลการศึกษาผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทยพบว่า ในปัจจุบันผู้ประกอบการและสื่อมวลชนให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุ เห็นได้จากการมีอารยสถาปัตย์ที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้สูงอายุไม่ว่าจะเป็นทางลาด ทางยกระดับสำหรับผู้ที่นั่งวีลแชร์เพิ่มขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับอดีต และควรพัฒนาด้านการบริการผู้สูงอายุไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่พัก การเดินทาง อาหาร สถานที่ท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมเพื่อไม่ให้เกิดความลำบากระหว่างการท่องเที่ยว การจัดโปรแกรมเที่ยวที่ไม่เหน็ดเหนื่อยเกินไป ไม่แน่นเกินไป รวมถึงมีการบริการอุปกรณ์เสริมอำนวยความสะดวกมากขึ้น นอกจากนี้สถานที่ต่าง ๆ ก็ต้องมีการสร้างตึกอาคารรองรับคนกลุ่มนี้ เช่น ทางลาด หรือราวจับ และควรมีการบริการ เช่น จัดหาวีลแชร์เตรียมไว้ หรือบริการช่วยขึ้นรถ การจัดเรื่องพยาบาล ยารักษาโรคพื้นฐาน การปฐมพยาบาล เพื่อที่จะดูแลได้ทันทั่วถึง อุปสรรคที่มักพบในการท่องเที่ยวมักจะเป็นประเด็นเรื่องปัญหาด้านเวลาไม่ตรงกันระหว่างผู้ร่วมเดินทาง และเรื่องห้องน้ำที่บางที่ยังเป็นโถสุขภัณฑ์แบบส้วมซึมทำให้ลำบากในการใช้งานเนื่องจากปัญหาทางสุขภาพ และไม่มีสายชำระ นอกจากนี้แล้วยังเจอปัญหาถนนทางเดินที่ไม่เรียบทำให้เดินช้าลงและมีความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย

ในประเด็นเกี่ยวกับความต้องการพิเศษด้านการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มผู้ประกอบการบริษัททัวร์ที่มีโปรแกรมท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุและกลุ่มลูกค้าเป็นผู้สูงอายุเป็นหลักผลการศึกษาพบว่าสิ่งที่กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุนั้นแตกต่างจากกลุ่มนักท่องเที่ยวอื่น ๆ คือ ความต้องการความใส่ใจเป็นพิเศษเนื่องจากสภาพร่างกายที่จำเป็นต้องดูแลเพิ่มมากขึ้นจากนักท่องเที่ยวทั่วไป โดยประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญมีดังนี้ 1. ยานพาหนะประเภทรถบัสควรเป็นชั้นเดียวเพื่ออำนวยความสะดวก 2. อาหารต้องมีรสไม่จัดมากและต้องมีส่วนเลือกให้เลือกเยอะ เครื่องดื่มจะเป็นเพื่อสุขภาพและมีเครื่องดื่มร้อน และต้องใช้เวลาในการรับประทานอาหารที่มากกว่าปกติ 3. รายการนำเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุแหล่งท่องเที่ยวที่จะไปในหนึ่งวันควรไม่มากเกินไปอาจมีเพียง 2-3 แห่งเท่านั้น และต้องเผื่อเวลาสำหรับจอดเข้าห้องน้ำ 4. การบริหารจัดการก่อนการเดินทางต้องมีการย้ำเตือนหลายครั้งเพื่อให้เกิดการจดจำ อีกทั้งระหว่างการท่องเที่ยวต้องมีจำนวนพนักงานดูแลมากกว่าปกติเนื่องจากกลุ่มผู้สูงอายุชอบการพูดคุยและเอาใจใส่ ในประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการท่องเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุไม่นิยมหาข้อมูลออนไลน์ โดยมากจะเป็นการบอกต่อหรือการโทรศัพท์ติดต่อมากกว่า ดังนั้นผู้ประกอบการมักนิยมในการประชาสัมพันธ์โปรแกรมท่องเที่ยวทางจดหมาย หนังสือพิมพ์ ชมรมผู้สูงอายุ และรายการวิทยุของกลุ่มผู้สูงอายุ สำหรับกิจกรรมนันทนาการที่ผู้สูงอายุสนใจจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล A พบว่า โดยส่วนใหญ่จะเป็นการชมมากกว่าเข้าไปมีส่วนร่วม และมีร้องเพลงเล่นเกมบ้าง และจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล B พบว่า การฟังเพลงเก่า ๆ เล่นเกมส์เล็กน้อยเป็นกิจกรรมที่ผู้สูงอายุสนใจ

ในประเด็นเกี่ยวกับการสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐบาลนั้น ผู้ให้ข้อมูลหลัก E ระบุถึงการให้ความสำคัญต่อผู้สูงอายุโดยในปี 2558 ได้จัดทำคู่มือการจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการและผู้สูงอายุ ในสถานประกอบการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวแต่ละประเภท และแนวทางการจัดทำต้นแบบของสถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ซึ่งมีสถานที่ต้นแบบที่อาวคังกระเบน จ.จันทบุรี อีกทั้งในปี 2559 มีการจัดฝึกอบรมบุคคล ผู้ประกอบการที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มผู้พิการและผู้สูงอายุ นอกจากนี้แล้วได้มีการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุในแหล่งท่องเที่ยวตามมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวของกรมการท่องเที่ยว แต่อย่างไรก็ตามปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายที่จะรองรับหรือกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านท่องเที่ยวโดยเฉพาะ ยกเว้นเพียงโรงแรมเท่านั้น อีกทั้งการประสานงานของหลายหน่วยงานยังไม่เชื่อมโยงกัน ไม่ร่วมมือกัน หน่วยงานต่าง ๆ การส่งเสริมแต่ยังไม่ประสานงานกันยังเป็นการทำงานแบบต่างคนต่างทำ ในขณะที่ความเห็นของผู้ให้ข้อมูล A และ B มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐยังมีไม่เพียงพอ และมีความต้องการให้ภาครัฐสนับสนุนและพัฒนาในด้านของสิ่งอำนวยความสะดวก ทางลาด ทางเดินเรียบ กระเช้า จุดนั่งพักผ่อน ในแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้สูงอายุ C และ D ที่ต้องการให้ภาครัฐมีการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกกับกลุ่มผู้สูงอายุ โดยเฉพาะทางลาด ที่นั่งพัก ห้องน้ำแบบนั่ง และห้องน้ำบนรถไฟฟ้าและสายชำระ อีกทั้ง

ควรมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้มีป้ายบอกทาง และการให้ข้อมูลและความปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐาน

4. สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

ข้อจำกัดด้านการท่องเที่ยวในภาพรวมของผู้สูงอายุไม่มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Seniors' Travel constraints (Nyaupane et al., 2008) ที่ได้สรุปผลไว้ว่าข้อจำกัดด้านการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุไม่ส่งผลต่อความตั้งใจในการท่องเที่ยว และยังสอดคล้องกับบทความของประชากรธุรกิจออนไลน์ ที่กล่าวว่าลักษณะพิเศษของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ นอกจากจะมีเวลาในการท่องเที่ยวที่ยาวนานกว่ากลุ่มอื่น ๆ แล้ว นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ไม่ต้องกังวลกับค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เนื่องจากเป็นผู้มีประสบการณ์ในการใช้ชีวิต ทั้งนี้หากพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า ข้อจำกัดส่วนบุคคล ในด้านปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพร่างกายมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการท่องเที่ยวในเชิงลบ ซึ่งหมายถึง หากผู้สูงอายุมีปัญหาด้านสุขภาพมาก จะทำให้ความตั้งใจในการท่องเที่ยวน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Tourism Constraints Among Israeli Seniors (Fleischer and Pizam, 2001) ที่ได้สรุปผลไว้ว่า ระดับของสุขภาพเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจในการท่องเที่ยว สำหรับผู้สูงอายุชาวไทยนั้น ส่วนอนามัยผู้สูงอายุ สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ได้พบว่าผู้สูงอายุจะมีปัญหาด้านสุขภาพเสื่อมโทรมมีโรคภัยต่าง ๆ เบียดเบียน ทั้งโรคทางกาย และทางสมอง ผู้มีอายุเกิน 65 ปี มักมีการเปลี่ยนแปลงทางสมองคือ โรคสมองเสื่อม โรคหลงลืม โรคซึมเศร้า นอกจากนี้แหล่งท่องเที่ยวหรือสถานประกอบการต่าง ๆ ยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวก และอารยสถาปัตย์สำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งอาจส่งผลให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดด้านร่างกายสูง มีความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวน้อยลง

จากผลการศึกษาพบว่า กิจกรรมนันทนาการมีความสัมพันธ์กันต่อความตั้งใจในการท่องเที่ยวในเชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับ Havighurst และ Albrecht อ้างใน วิจารณ์ท์ ม่วงสกุล (2558) ได้เสนอว่าการที่ผู้สูงอายุจะประสบความสำเร็จได้ (Successful ageing) ผู้สูงอายุต้องมีการทำกิจกรรมอยู่เสมอ โดยกิจกรรมนี้หมายถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากกิจกรรมที่บุคคลกระทำต่อตนเอง จึงเป็นกิจกรรมที่กระทำร่วมกับบุคคลอื่นได้แก่ เพื่อน ครอบครัว สังคม โดยกิจกรรมเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีอัตมโนทัศน์ที่ดี มีความพึงพอใจในชีวิต ทำให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุขได้ และยังสอดคล้องกับ ภูพฤทธิ์ กันนะ และจอมภัก คลังระหัด (2560) ที่กล่าวว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะใช้ชีวิตช่วงหลังเกษียณอายุในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนแบบหมู่คณะ โดยผู้ร่วมทางส่วนใหญ่เป็นครอบครัวหรือญาติโดยมีกิจกรรมระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็น การเที่ยวสวนสนุก การชมวิวาททัศน์ การทำบุญ และการเลือกซื้อสินค้าที่ระลึกประเภทเสื้อผ้าเนื่องจากมีเวลามากกว่านักท่องเที่ยววัยอื่น ๆ และมีความพร้อมทางด้านการเงิน จากการสัมภาษณ์ประเด็นที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเอาใจใส่เป็นพิเศษสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ได้แก่ รายการนำเที่ยว พาหนะ อาหาร การดูแลที่เป็นพิเศษ รวมถึงที่พัก สอดคล้องกับแผนงานวิจัยการบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (กรวรรณ สังขกร และคณะ, 2558) ที่ได้กล่าวถึงการเตรียมการสำหรับการจัดทัวร์ผู้สูงอายุในการจัดทัวร์สำหรับผู้สูงอายุ ต้องมีการเตรียมการที่พิเศษกว่าการจัดทัวร์ทั่วไปเจ้าหน้าที่ต้องให้ความใส่ใจและละเอียดอ่อนต่อเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ซึ่งหากจัดทัวร์ให้เกิดความประทับใจ ก็จะทำให้ผู้สูงอายุมาใช้บริการเรื่อย ๆ และเกิดการบอกต่อให้เพื่อนฝูงให้มาใช้บริการ อาทิ มีเวลาพักผ่อนไปอีกสถานที่หนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับผู้สูงอายุ การจัดโปรแกรมต่าง ๆ สำหรับผู้สูงอายุควรที่จะใช้ตารางนาฬิกาชีวิตมาเป็นตัวตั้ง และด้านโรงแรมที่พัก ผู้จัดควรศึกษาข้อมูลของโรงแรมเพื่อจะได้สะดวกกับผู้สูงอายุ ต้องมีแสงสว่างในส่วนห้องพักมากกว่าเพราะไม่สะดวกกับผู้สูงอายุ ขึ้นบันไดมีหลายชั้นไม่เหมาะที่จะให้ผู้สูงอายุพักชั้นบน และสอดคล้องกับ ปีเตอร์คาร์ (Peter Carr อ้างอิงใน มนสิชา อินทจักร, 2552) นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต้องการการจัดรายการนำเที่ยวให้เหมาะสมกับช่วงอายุของคนกลุ่มนี้ ซึ่งนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้อาจจะเชื่องช้ากว่ากลุ่มอื่น

จากการสัมภาษณ์ทั้งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและผู้สูงอายุเห็นพ้องตรงกันว่าสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับผู้สูงอายุยังไม่เพียงพอและต้องการให้ภาครัฐพัฒนาให้ดีขึ้นโดยเฉพาะตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ สอดคล้องกับรายงาน

ภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว ฉบับที่ 5 (2559) ระบุว่าประเทศไทยยังคงมีข้อเสียเปรียบหรือจุดอ่อนในเรื่องความไม่เพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นวัตถุเมื่อเทียบกับประเทศที่เจริญแล้วหลายประเทศอย่างสหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย ยุโรป และสหราชอาณาจักร

5. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน สำหรับหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และสำหรับนักวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน จากรายงานสภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว ฉบับไตรมาส 3/2559 ได้พบว่าจุดอ่อนของภาคการท่องเที่ยวไทยรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุ พบว่า มีจุดอ่อนด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยวและสถานประกอบการ รัฐบาลส่วนกลางจึงควรจัดสรรงบประมาณสู่หน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่นเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดทำห้องน้ำที่รองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุ การทำป้ายบอกทางในแหล่งท่องเที่ยวรวมถึงป้ายบอกทางตามถนน การจัดทำทางลาดสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็น การทำทางเข้าถึงหรือทางเดินที่สะดวก และคำนึงถึงความปลอดภัยด้านโครงสร้างสร้างต่างๆตามหลักการสร้าง Universal Design

2. เชิงสวัสดิการของภาครัฐ จากผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยมีความตั้งใจในการท่องเที่ยวในอนาคตสูงแต่มีอุปสรรคด้านรายได้และผู้ติดตาม รัฐบาลจึงควรมีการให้การสนับสนุนการรวมกลุ่มหรือจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากผู้สูงอายุมักประสบปัญหาผู้ติดตามไม่มีเวลาซึ่งอาจทำให้ตัดสินใจไม่เดินทางท่องเที่ยว หากรัฐบาลให้ความช่วยเหลือในการจัดตั้งชมรม อาจให้ผู้สูงอายุเดินทางมากขึ้นเนื่องจากมีเพื่อนร่วมเดินทาง ทั้งนี้รัฐบาลอาจมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยให้เงินสนับสนุน เนื่องจากผู้สูงอายุบางท่านมีรายได้น้อย นอกจากนี้ผลจากการศึกษายังพบว่า อุปสรรคด้านร่างกายต่อความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวเป็นข้อจำกัดที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงลบ ซึ่งหมายถึงว่า หากผู้สูงอายุมีข้อจำกัดด้านร่างกายมากส่งผลต่อความตั้งใจในการท่องเที่ยวน้อยลง ภาครัฐบาลจึงควรมีการให้บริการด้านสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ เนื่องจากผู้สูงอายุต้องการการบริการทางสุขภาพต่างจากวัยอื่น ๆ ซึ่งหลายประเทศมีการเข้าสู่ยุคสังคมผู้สูงวัยได้จัดบริการทางการแพทย์และการพยาบาลสำหรับผู้สูงอายุเป็นพิเศษ รัฐบาลควรหันมาดำเนินงานอย่างจริงจังและกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจน ทั้งนี้ในโรงพยาบาลรัฐเองยังขาดความพร้อมในด้านห้องพัก และบุคลากรที่มีไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้สูงอายุ

3. ด้านนโยบาย เนื่องจากรัฐบาลได้มีนโยบายต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวเพื่อคนทั้งมวล แต่ยังขาดการรับรู้จากผู้ประกอบการและผู้สูงอายุชาวไทย รัฐบาลควรเพิ่มบทบาทในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุที่สำคัญให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เช่น Tourism for All ในการเปิดเส้นทางท่องเที่ยว ทั้งนี้รัฐบาลยังขาดการประสานความร่วมมือกับภาคเอกชนในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุ เช่น การขอความร่วมมือกับผู้จัดส่งผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว ให้ราคาที่ดีกว่าปกติกับกลุ่มผู้สูงอายุ จึงควรประสานงานกันเพื่อขอความร่วมมือจากทุกฝ่าย ทั้งนี้ภาครัฐควรประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลเพื่อให้ผู้สูงอายุและผู้ประกอบการรับรู้ไปในทางทิศเดียวกัน เช่น จัดทำโบรชัวร์ เว็บไซต์รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการด้านการท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจสำหรับผู้สูงอายุ

2. ข้อเสนอแนะผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว

1. ช่องทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวพบว่า การจะสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุบางทีเข้าถึงได้ยาก ดังนั้นอาจต้องประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่เหมาะสมกับลักษณะพฤติกรรมของผู้สูงอายุ หรือเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์มากขึ้น ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่เน้นรับข้อมูลข่าวสารจากญาติพี่น้อง ครอบครัวหรือคนรู้จัก ดังนั้นควรสื่อสารผ่านทางสื่อออนไลน์เพื่อสื่อไปยังตัวกลางคือ ลูกหลาน เพื่อให้ไปบอกต่อแก่ผู้สูงอายุอีกทีหนึ่งและเป็นผู้ชักชวนในการเดินทาง

ท่องเที่ยวอีกด้วย

2. ด้านบุคลากร ควรมีการพัฒนาฝึกอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้บุคลากรในทุกฝ่ายเกี่ยวกับความต้องการ ลักษณะพฤติกรรม และการบริการที่เหมาะสมแก่ผู้สูงอายุ ซึ่งสามารถทำให้ผู้สูงอายุพึงพอใจ ประทับใจ และเพิ่มโอกาสในการเดินทางท่องเที่ยวในอนาคต

3. รายการนำเที่ยวและการเลือกผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว เนื่องจากผู้สูงอายุมีความต้องการที่แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวทั่วไป ในการให้บริการจึงควรใส่ใจเป็นพิเศษมากกว่านักท่องเที่ยวในวัยอื่น ๆ รายการนำเที่ยวในวันต้องไม่มากเกินไปและมีกิจกรรมที่ไม่หนักจนเกินไป คำนึงถึงร่างกาย สุขภาพของผู้สูงอายุเป็นหลัก และควรมีการจัดทำรายการนำเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ เนื่องจากผู้สูงอายุจะมีข้อจำกัดหลาย ๆ ด้าน รวมถึงจากผลการวิจัยนี้พบว่าผู้สูงอายุสนใจกิจกรรมการเล่นเกมส์ การเข้าชมนิทรรศการ พิธีภัณฑ์ต่าง ๆ กิจกรรมทางสังคมเช่น งานบุญ งานประเพณีต่าง ๆ ซึ่งสามารถนำไปเป็นส่วนหนึ่งของรายการกิจกรรมนำเที่ยวได้

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในอนาคต

1. เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้มีพื้นที่ในการศึกษา คือ จังหวัดกรุงเทพมหานคร หากมีการศึกษาในครั้งต่อไป ควรมีการขยายกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาที่เป็นนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในภูมิภาคอื่น ๆ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีพื้นที่ในการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลถึงข้อจำกัดในการท่องเที่ยว ความสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ และความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวที่แตกต่างกันหรือไม่

2. เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาด้านข้อจำกัดด้านการท่องเที่ยวและความสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการระหว่างการท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการท่องเที่ยว หากมีการศึกษาในครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาประเด็นอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากที่กล่าวมาข้างต้น

6. เอกสารอ้างอิง

- กชกร สังขชาติ. 2538. **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับผู้สูงอายุ**. ชลบุรี : ภาควิชาการศึกษานอกระบบ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กรวรรณ สังขกร และคณะ. 2558. **การบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ**. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว).
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. 2546. **พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เทพปัญญานิสย์.
- ธาดา วิมลวัตรเวที. 2542. **สุขภาพผู้สูงอายุ**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสุขศึกษา คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรชุลย์ นิลวิเศษ. 2550. **จิตสังคมผู้สูงอายุ**. (Online) เข้าถึงจาก http://www.stou.ac.th/stoukc/elder/main1_10.html. 251058 : 2550.
- พีระพงศ์ บุญศิริ. 2542. **นันทนาการและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : สำนักงานโอเดียนสโตร์.
- พัชณีวรรณ เชื้อเล็ก และ ธวัชทัตย์ บุญยรัตนเสวี. 2561. **กำลังคนสูงวัย: ความท้าทายในการบริหารจัดการ**. วารสารข้าราชการ. 60(4) : 12-14.
- ภูพทุทธิ์ กันนะ และจอมภัก คลังระหัด. 2560. **พฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**, การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 9 “ราชมงคลสร้างสรรค์กับนวัตกรรมที่ยั่งยืนสู่ประเทศไทย 4.0”, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, 7-9 สิงหาคม 2560 หน้า 1221-1232.
- ภารดี นานาศิลป์. 2558. **แกนความรู้การพยาบาลผู้สูงอายุ: ผู้สูงอายุคือใคร อายุ หรือ ปัจจัยใดช่วยกำหนด**. พยาบาลสาร. (42) : 156-162.

- มติชนออนไลน์. **สังคมผู้สูงอายุกับอนาคตประเทศไทย**. (Online) เข้าถึงจาก https://www.matichon.co.th/news-monitor/news_575355.20102562 : 2560.
- มนสิชา อินทจักร. 2552. **การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในประเทศไทยสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวญี่ปุ่น**. วารสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์การท่องเที่ยวไทยนานาชาติ. 2552 (1) : 1-10.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2542. **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์.
- ณัฐพล ลีลาพัฒนานันท์ และนรินทร์ สังข์รักษา 2559. **การท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ**. รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว ฉบับที่ 5 ก.ค.-ก.ย. 2559: 52-66.
- วิภาณันท์ ม่วงสกุล. 2558. **การพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ตามลำพังด้วยแนวคิดพัฒนาพลัง**. วารสารวิจัยสังคม. 38(2) : 93-112.
- สมบัติ กาญจนกิจ. 2547. **นันทนาการสำหรับประชากรโลก**. สุขศึกษา พลศึกษา และสันทนาการ. 30(3) : 16-22.
- สรชัย พิศาลบุตร. 2551. **การวิจัยตลาด**. กรุงเทพฯ : วิจัยพัฒนา.
- สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน. 2560. **การศึกษาข้อจำกัดทางการท่องเที่ยวและความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวของ คนพิการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. วารสารสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 20 (มกราคม-ธันวาคม 2560): 284-297.
- สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน. 2563. **การวิจัยเชิงคุณภาพทางการท่องเที่ยว: แนวคิดและวิธีวิจัย**. กรุงเทพฯ : โครงการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุรกุล เจนอบรม. 2534. **วิทยาการผู้สูงอายุ**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรพงษ์ มาลี. 2561. **รู้จักสังคมสูงอายุ และสถานการณ์ผู้สูงอายุ (ในประเทศไทย)**. วารสารข้าราชการ. 60(4) : 5-8.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. 2557. **รายงานการสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ.2557**. กรุงเทพฯ : บริษัทเท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล พับลิเคชั่น จำกัด.
- อนัญญา เหล่ารินทอง และ จิราพร เกศพิชญวัฒนา. 2559. **นันทนาการบำบัดในการดูแลผู้สูงอายุ**. วารสารพดุมหาวิทยาลัยและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ. 15 (1-2) : 25-34.
- Crawford, D. W., & Godbey, G. 1987. **Reconceptualizing barriers to family leisure**. Leisure Sciences. 9. 119-127.
- Fleischer, A. and Pizam, A. 2001. **Tourism Constraints Among Israeli Seniors**. Annals of Tourism Research. 29 (1) : 106-123.
- Nyaupane et.al. 2008. **Seniors' Travel constraints: Stepwise Logistic Regression Analysis**. Tourism Analysis. 13 : 341-354.
- Scott, D. 1991. **The problematic nature of participation in contract bridge – A qualitative study of group-related constraints**. Leisure Sciences. 13(4) : 321-336.
- Scott, G. G. **Constraints on Participating in Leisure**. (Online). From <http://ezinearticles.com/?Constraints-on-Participating-in-Leisure&id=6008143>. 092816 : 2011.
- Smith, R. W. (1987). **Leisure of disabled tourists: Barriers to participation**. Annals of Tourism Research,14, 376-389.
- Smith, R. W. (1987). **Leisure of disabled tourists: Barriers to participation**. Annals of Tourism Research,14, 376-389.
- Smith, R. W. 1987. **Leisure of disabled tourists: Barriers to participation**. Annals of Tourism Research. 14, 376-389.

ภาคผนวก

วารสารสังคมศาสตร์ มทร. ตะวันออก (RMUTTO SOCIAL SCIENCE JOURNAL)

วารสารสังคมศาสตร์ มทร. ตะวันออก เป็นวารสารระดับชาติซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่และถ่ายทอดผลงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กำหนดเผยแพร่วารสารปีละ 2 ครั้ง มกราคม - มิถุนายน และกรกฎาคม - ธันวาคม

1. บทความวิจัย

ก. ส่วนปก ประกอบด้วย

1. ชื่อบทความ (Title) ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรสั้น กระชับ ชี้ถึงเป้าหมายหลักของการวิจัย
2. ชื่อผู้เขียนทุกท่าน (Authors) ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ให้ระบุเฉพาะชื่อและนามสกุล โดยไม่ต้องมีคำนำหน้านาม
3. ที่อยู่ สำหรับการติดต่อ E-mail และโทรศัพท์
4. ตัวเลขยก ให้เขียนไว้บนนามสกุลเพื่อระบุว่าเป็นที่อยู่ของผู้เขียนท่านใด
5. บทคัดย่อ (Abstract) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรสั้นตรงประเด็น ครอบคลุมสาระสำคัญของการศึกษาและส่วนท้ายต้องมี คำสำคัญ (Keyword) ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรเลือกคำสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบทความ ที่สามารถนำไปใช้สืบค้นในระบบฐานข้อมูล ควรมีประมาณ 4 คำ

ข. ส่วนเนื้อหา ประกอบด้วย

1. บทนำ (Introduction) เป็นส่วนของความสำคัญและมูลเหตุที่นำไปสู่การวิจัย พร้อมวัตถุประสงค์และการสำรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการทดลอง (Materials and Methods) หรือ วิธีการศึกษา (Research Methodology) เป็นการอธิบายวิธีการดำเนินการวิจัยซึ่งขึ้นอยู่กับวิธีการวิจัยแต่ละประเภท
3. ผลการทดลองและวิจารณ์ผล หรือผลการศึกษาและอภิปรายผล (Research and Discussion) ควรเสนอผลอย่างชัดเจน ตรงประเด็น เป็นผลที่ค้นพบ โดยเฉพาะการพบสิ่งใหม่ ลำดับตามหัวข้อที่ศึกษา พร้อมการวิจารณ์ผล
4. สรุปผล (Conclusion) สรุปสาระสำคัญที่ได้จากการศึกษา
5. กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgements) กล่าวถึงบุคคลหรือหน่วยงานที่สำคัญที่มีบทบาทช่วยเหลืองานวิจัยและมีความสำคัญจริง (อาจมีหรือไม่ก็ได้)
6. เอกสารอ้างอิง (References) ต้องใช้ตามแบบที่วารสารสังคมศาสตร์ มทร. ตะวันออก กำหนดอย่างเคร่งครัด และเขียนเอกสารอ้างอิง เฉพาะเอกสารที่นำมาอ้างอิงในเนื้อหาเท่านั้น

2. รูปแบบการพิมพ์บทความ

การตั้งค่าหน้ากระดาษ

- ระยะขอบ

ขอบบน (Top margin) และขอบซ้าย (Left margin) 2.5 ซม.

ขอบล่าง (Bottom margin) และขอบขวา (Right margin) 2.0 ซม.

- กระดาษ

ขนาดกระดาษ A4 (กำหนดเอง) ความกว้าง 19 ซม. ความสูง 27 ซม.

รูปแบบตัวอักษร

แบบตัวอักษรใช้ TH SarabunPSK เท่านั้น

หมายเลขหน้า

ตำแหน่ง ด้านล่าง กึ่งกลางหน้ากระดาษ ขนาดตัวอักษร 14

การย่อหน้า

เคาะ 8 ตัวอักษร พิมพ์ตัวที่ 9

จำนวนหน้าทั้งหมด

6 - 12 หน้า

การพิมพ์ส่วนปก

พิมพ์เต็มหน้ากระดาษ (พิมพ์ 1 คอลัมน์)

การพิมพ์ส่วนเนื้อหา

พิมพ์ 1 คอลัมน์

ข้อบกพร่อง

ภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษ ขนาดอักษร 18 (ตัวหนา)

จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ

ชื่อผู้เขียน

ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 (ตัวหนา)

ระหว่างชื่อกับนามสกุล เว้น 2 เคาะ จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ

ตัวเลขยกบนนามสกุล

ขนาดตัวอักษร 16

ที่อยู่

ภาษาไทย ขนาดตัวอักษร 12

E-mail และโทรศัพท์

ขนาดตัวอักษร 12 (ตัวเอียง)

ข้อบกพร่อง

ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 18 (ตัวหนา)

จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ

เนื้อหาบทคัดย่อ

ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 14

ชื่อคำสำคัญ

ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 14 (ตัวหนา)

คำสำคัญ

ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 14

ชื่อหัวเรื่องใหญ่

ประกอบด้วย 1. บทนำ 2. วิธีการทดลอง หรือ วิธีการศึกษา

3. ผลการทดลองและวิจารณ์ผลหรือผลการศึกษาและอภิปรายผล

4. สรุป 5. กิตติกรรมประกาศ 6. เอกสารอ้างอิง

ขนาดตัวอักษร 18 (ตัวหนา) จัดชิดซ้าย

ชื่อหัวเรื่องรอง

ขนาดตัวอักษร 16 (ตัวหนา) จัดชิดซ้าย

ชื่อหัวเรื่องย่อ

ขนาดตัวอักษร 14 (ตัวหนา) ย่อ 4 ตัวอักษร พิมพ์ตัวที่ 5

เนื้อหาบทความ

ขนาดตัวอักษร 14 จัดกระจายแบบไทย

ชื่อตาราง

ขนาดตัวอักษร 16 ตัวหนา อยู่ด้านบน จัดชิดซ้าย

ชื่อภาพ ชื่อแผนภูมิ

ขนาดตัวอักษร 16 ตัวหนา อยู่ใต้ภาพหรือแผนภูมิ จัดกึ่งกลาง

เนื้อหาในตาราง/แผนภูมิ

ขนาดตัวอักษร 12

การอ้างอิงในเนื้อเรื่อง

ในระบบนาม-ปี เช่น วีระพล (2554) หรือ (วีระพล, 2554)

หรือ Dan and Hamasaki, 2001 หรือ เทพบุตร และวุฒิชัย, 2552

หรือ Dan, et al., 2010 หรือ สุภาพ และคณะ, 2547 เป็นต้น

การอ้างอิงท้ายเรื่อง**1. หนังสือ**

ชื่อผู้แต่ง. ปีที่พิมพ์. **ชื่อหนังสือ**. ครั้งที่พิมพ์. สำนักพิมพ์. เมืองที่พิมพ์.

2. บทความวารสาร

ชื่อผู้เขียน. ปีที่พิมพ์. **ชื่อบทความ**. ชื่อวารสาร. ปีที่ (ฉบับที่) : หน้าแรกถึงหน้าสุดท้ายของบทความ.

3. วิทยานิพนธ์

ชื่อผู้เขียน. ปีที่พิมพ์. **ชื่อวิทยานิพนธ์**. สถานศึกษา. เมืองที่พิมพ์.

หมายเหตุ ต้นฉบับบทความที่นำส่งจะต้องถูกต้องตามหลักเกณฑ์การเขียนที่กำหนดเท่านั้น มิฉะนั้นจะไม่ได้รับการพิจารณา ดำเนินการประเมินบทความก่อนตีพิมพ์

*** ตัวอย่างการเขียนอ้างอิงท้ายบทความ**

กรองทิพย์ เจริญบุญยวิวัฒน์. 2556. การจัดการความรู้ทางการพยาบาลของพยาบาลหัวหน้าหน่วยงานโรงพยาบาลชุมชน เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. 2(2) : 97-103.

ไพฑูล สีใส และวีระพล แจ่มสวัสดิ์. 2555. การวิเคราะห์แนวทางการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจโรงสีข้าวชุมชน. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. 1(1) : 63-75.

วิชณกริช ศรีทอง มาลินี อุทธิเสน และเสาวณิต รัตนรวมการ. 2556. พฤติกรรมการบริโภคสุราของประชาชนในชุมชน เขมร ส่วย (กูย) ลาว อ.ท่าตูม จ.สุรินทร์. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. 2(2) : 26-44.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2544. แนวทางการจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจระดับชุมชน. วารสารเศรษฐกิจและสังคม. 39(1)

สรียา เพ็ชรรัตน์. 2545. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทยา ภาคนิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ. โครงการบัณฑิตศึกษา. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ : กรุงเทพฯ.

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. 2546. อย.เข้มงวดการแสดงคำเตือนในโฆษณาเครื่องดื่มผสมกาแฟอิน. กองพัฒนา ศักยภาพผู้บริโภค. (โรเนียว)

Luque-Perez E. Rios A. Valcarcel M. Danielsson L.G. and Ingman F. 1999. Spectrophotometric flow injection determination of caffeine in solid and slurry coffee and tea samples using supported liquid membranes. Laboratory Automation and Information Management. 34 : 131-142

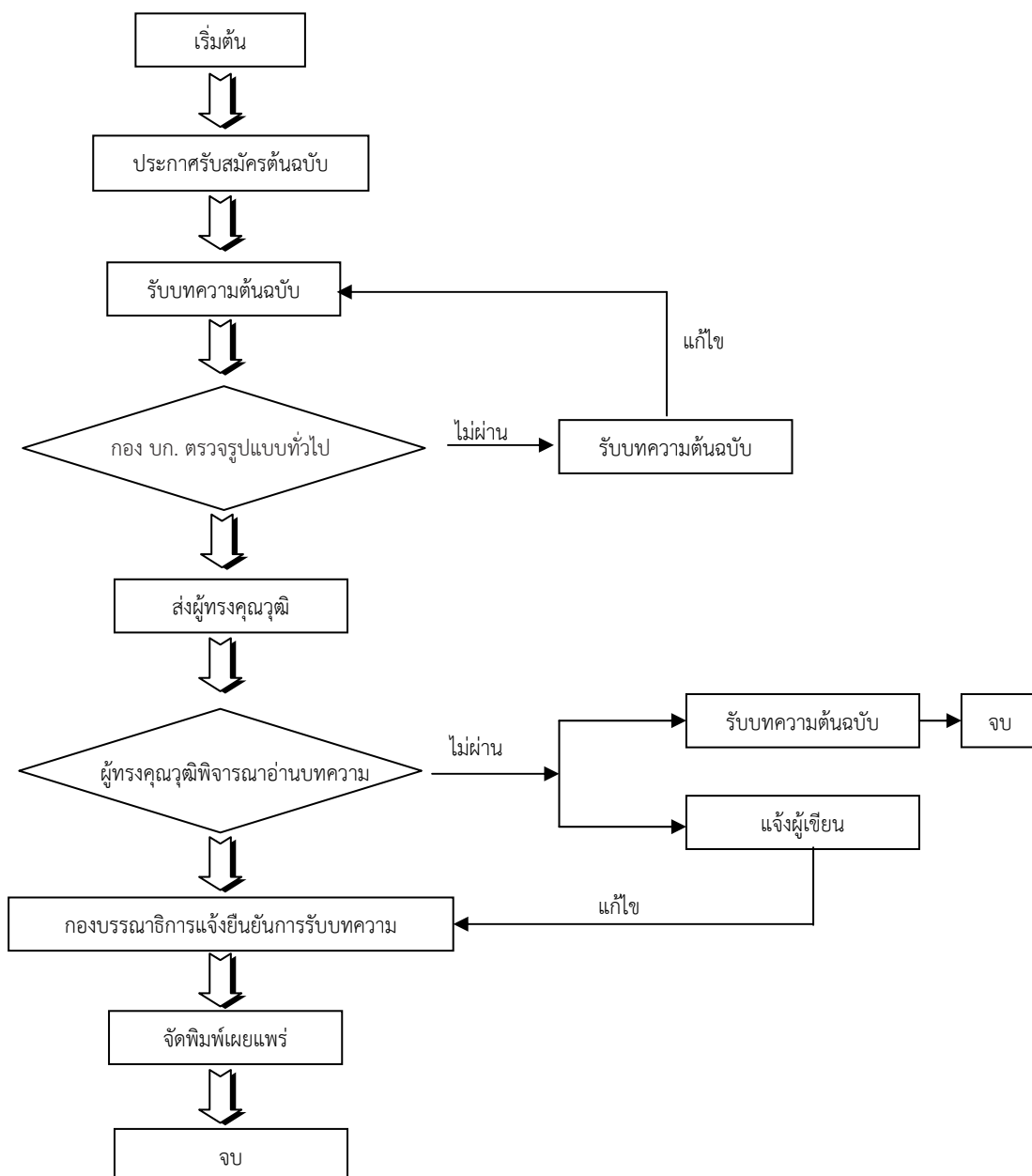
Martin M.J. Pablo F. and Gonzales A.G. 1999. Simultaneous determination of caffeine and non-steroidal anti-inflammatory drugs in pharmaceutical formulations and blood plasma by reversed-phase HPLC from linear gradient elution. Talanta. 49 : 53-459

3. หลักเกณฑ์การประเมินบทความเพื่อตอบรับการตีพิมพ์

กองบรรณาธิการจะพิจารณาบทความเบื้องต้น เกี่ยวกับความถูกต้องของรูปแบบทั่วไป ถ้าไม่ผ่านการพิจารณาจะส่งกลับไปแก้ไข ถ้าผ่านจะนำส่งเข้าสู่การพิจารณาของผู้ประเมินจากภายนอก บรรณาธิการผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer review) เมื่อผลการประเมินผ่านหรือไม่ผ่านหรือมีการแก้ไขจะแจ้งผลให้ผู้เขียนทราบ

เมื่อบทความที่ได้รับการตีพิมพ์ ผู้เขียนจะได้รับวารสารสังคมศาสตร์ มทร. ตะวันออก ฉบับที่นำบทความลงตีพิมพ์ผลงาน จำนวน 1 ฉบับ พร้อมหนังสือรับรองการตีพิมพ์บทความ

ขั้นตอนการจัดทำวารสารสังคมศาสตร์ มทร. ตะวันออก



แบบฟอร์มการส่งบทความวิจัย
วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

1. ข้าพเจ้า นาย / นาง / นางสาว
2. ระดับการศึกษาสูงสุด.....
ตำแหน่งทางวิชาการ.....
3. ชื่อบทความ (ภาษาไทย).....
(ภาษาอังกฤษ).....
4. ชื่อผู้เขียนร่วม (1)
(2)
(3)
(4)
(5)

5. ที่อยู่ทำงาน

.....

โทรศัพท์.....มือถือ.....แฟกซ์.....

E-mail :

6. ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก

.....

โทรศัพท์.....มือถือ.....แฟกซ์.....

E-mail :

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าบทความนี้ไม่เคยลงตีพิมพ์ในวารสารใดมาก่อน และยินยอมว่าบทความที่ตีพิมพ์ลงในวารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ถือเป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ลงชื่อ.....

(.....)

แบบสรุปผลการประเมินบทความวิจัยของผู้ทรงคุณวุฒิ
วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

1. รหัสบทความวิจัยที่ประเมิน R ☐ ☐ ☐ ☐

2. ชื่อบทความ.....

.....

3. จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิประเมิน..... ท่าน

4. หัวข้อที่พิจารณา

หัวข้อ	ผ่าน	ผ่านและมีการแก้ไข	ไม่ผ่าน	ข้อแก้ไข/ข้อเสนอแนะ
บทคัดย่อ (Abstract)				
บทนำ				
วิธีการทดลอง/วิธีการศึกษา				
ผลการทดลอง และวิจารณ์ผล / ผลการศึกษาและอภิปรายผล				
สรุปผล				
เอกสารอ้างอิง				
คุณค่าทางวิชาการ				

5. อื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

6. สรุปผลการประเมิน ☐ ผ่านดีเยี่ยม ☐ ผ่าน ☐ ผ่านและมีการแก้ไข ☐ ไม่ผ่าน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คมเดือน โพธิ์สุวรรณ)

บรรณาธิการ

วันที่...../...../.....



หนังสือรับรองการตีพิมพ์บทความ
วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
ขอรับรองว่าบทความ.....

เรื่อง

.....
.....
.....

โดย

.....
.....
.....

ได้ผ่านการประเมินจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
และตีพิมพ์ในวารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
ปีที่ ฉบับที่

.....

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คมเดือน โพธิ์สุวรรณ
บรรณาธิการวารสารสังคมศาสตร์ มทร.ตะวันออก
ให้ ณ วันที่.....

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ (Peer Reviewers)

รศ.ดร.พัชรี ชยากรโสภิต

รศ.ดร.ไพฑูรย์ สีส

รศ.ดร.วิกร ตัณฑวุฑโฒ

รศ.ดร.นวลละอ อแสงสุข

รศ.ดร.บุญศรี พรหมมาพันธุ์

รศ.อมรพรรณ ชุ่มโชคชัยกุล

ผศ.ดร.อำนาจ จำรัสจรงผล

ผศ.ดร.ศักดิ์สิทธิ์ ราชรักษ์

ผศ.ดร.เปชนางค์ ยอดมณี

ผศ.ดร.ปฐมา ถนิมกาญจน์

ผศ.ดร.สุมาภรณ์ ประสงค์ทัน

ผศ.ดร.ธิดินันท์ ขาญโกศล

ผศ.ดร.อำนวย ปาอ้าย

ผศ.ดร.สมบัติ พันธวิศิษฐ์

ดร.สมพงษ์ อัครปริยัติ

ดร.ณฐาพัชร วรพงศ์พัชร

ดร.ขวัญประภัสสร จานทอง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

มหาวิทยาลัยบูรพา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ราชบุรี



นโยบายการพิจารณาบทความ

1. วารสารรับพิจารณาบทความวิจัย (Research Article) และบทความวิชาการ (Academic Article) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษภายใต้เงื่อนไขว่าจะต้องไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร เอกสารการประชุมหรือสิ่งพิมพ์ใดมาก่อน และต้องไม่อยู่ในระหว่างการเสนอเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารอื่น / รวมทั้งจะไม่นำไปเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารอื่น ๆ อีกนับจากวันที่ได้ส่งบทความฉบับนี้มาที่กองบรรณาธิการวารสาร ทั้งนี้ทางวารสารไม่มีค่าธรรมเนียมใด ๆ ในการตีพิมพ์เผยแพร่
2. ขอบเขตของวารสาร จะรับบทความทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องในศาสตร์ด้านต่าง ๆ ดังนี้ (1.) พาณิชยศาสตร์ (บริหารธุรกิจ, ท่องเที่ยวและบริการ) (2.) ศิลปศาสตร์ (ประวัติศาสตร์, จิตวิทยา, ภาษาและวัฒนธรรม) (3.) ศึกษาศาสตร์ (4.) นิเทศศาสตร์ (5.) เศรษฐศาสตร์ (6.) นิติศาสตร์ (7.) รัฐศาสตร์
3. บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ต้องผ่านการกลั่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง (peer Review) กระบวนการพิจารณาการกลั่นกรองบทความบทความที่จะได้รับการพิจารณาตีพิมพ์จะต้องผ่านกระบวนการพิจารณาจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องดังนี้
 - 3.1 กองบรรณาธิการจะแจ้งให้ผู้แต่งทราบเมื่อกองบรรณาธิการได้รับบทความเรียบร้อยแล้วพร้อมตรวจสอบรูปแบบความถูกต้อง
 - 3.2 กองบรรณาธิการจะตรวจสอบบทความว่าอยู่ในขอบเขตเนื้อหาวารสารหรือไม่ รวมถึงคุณภาพงานวิชาการและประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติ
 - 3.3 ในกรณีที่กองบรรณาธิการพิจารณาเห็นสมควรรับบทความไว้พิจารณาตีพิมพ์ กองบรรณาธิการจะดำเนินการส่งบทความเพื่อกลั่นกรองต่อไปโดยจะส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยจำนวน 2 ท่านประเมินคุณภาพของบทความว่าอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมจะลงตีพิมพ์หรือไม่ โดยกระบวนการกลั่นกรองนี้ทั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เขียนจะไม่ทราบข้อมูลของกันและกัน (Double - blind peer review process)
 - 3.4 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินคุณภาพบทความแล้ว กองบรรณาธิการจะตัดสินใจโดยอิงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิว่าบทความนั้น ๆ เห็นควรอยู่ในเกณฑ์เหมาะสมที่จะลงตีพิมพ์ได้ และจะส่งบทความนั้นไปให้ผู้แต่งได้แก้ไขตามข้อเสนอของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นให้ผู้แต่งส่งกลับมาให้กองบรรณาธิการพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง



Institute of Research and Development
Rajamangala University of Technology Tawan-ok

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
43 หมู่ 6 ต.บางพระ อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี 20110
โทร. 038-358201 ต่อ 8508-8510
โทรสาร 038-358142
<http://ird.rmutto.ac.th>, <http://Journal.rmutto.ac.th>