



RPJ

ROMPHRUEK JOURNAL
KRIK UNIVERSITY

ISSN : 0125-7609

ปีที่ 40 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2565 Vol. 40 No. 2 May-August 2022

สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 人文与社会学科



ก้าวสู่ยุคปกติใหม่ : TRANSITIONING TO A NEW NORMAL ERA

走向新常态



เจ้าของ	มหาวิทยาลัยเกริก
บรรณาธิการ	สังกัด
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชรินทร์ พันธุ์แน่น	มหาวิทยาลัยเกริก ประเทศไทย
ที่ปรึกษา	
ศาสตราจารย์ ดร.นายแพทย์กระแส ชนะวงศ์ รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ วีระเวชเจริญชัย อาจารย์ ดร.ผกาพันธ์ ภูมิจิตร์	
กองบรรณาธิการ	
ศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ สามัคคีธรรม ศาสตราจารย์ ดร.บรรเจิด สิงคะเนติ ศาสตราจารย์ ดร.จินตนา สรายุทธพิทักษ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ประภาส ปิ่นตบแต่ง รองศาสตราจารย์ ดร.สยาม อรุณศรีมรกต รองศาสตราจารย์ ดร.อนิรุทธิ์ สติมัน รองศาสตราจารย์ ดร.วิชิต สุวรรณโนภาส รองศาสตราจารย์ ดร.สมหมาย แจ่มกระจ่าง รองศาสตราจารย์ ดร.สุปรียา แก้วละเอียด รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศรีสุขใส รองศาสตราจารย์ ดร.พิพัฒน์ นนทนาธรณ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรากุล สุโคตรพรหมมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วุฒิ สุขเจริญ รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิมล วงศ์สิงห์ทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณี มงคลพิทักษ์สุข ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนตติ พิพัฒนางกูร อาจารย์ ดร.ดาวพระศุภร์ ทองกลืน อาจารย์ ดร.อรุณี ศรีพนมวัน อาจารย์ ดร.หมิง ชุน เชียง	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประเทศไทย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประเทศไทย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประเทศไทย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประเทศไทย มหาวิทยาลัยมหิดล ประเทศไทย มหาวิทยาลัยศิลปากร ประเทศไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประเทศไทย มหาวิทยาลัยบูรพา ประเทศไทย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเทศไทย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ประเทศไทย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประเทศไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประเทศไทย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ประเทศไทย มหาวิทยาลัยเกริก ประเทศไทย มหาวิทยาลัยเกริก ประเทศไทย มหาวิทยาลัยเกริก ประเทศไทย มหาวิทยาลัยเกริก ประเทศไทย มหาวิทยาลัยเกริก ประเทศไทย มหาวิทยาลัยเกริก ประเทศไทย
สำนักงาน	ศูนย์วิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเกริก เลขที่ 3 ซอยรามอินทรา 1 ถนนรามอินทรา แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย 0-2552-3500-9 ต่อ 402 romphruek.kru@gmail.com
โทรศัพท์	
e-mail	

- ทุกบทความที่ตีพิมพ์ในวารสารร่มพญักษ์ เป็นที่คนและข้อคิดเห็นของผู้เขียน มิใช่ทัศนะของมหาวิทยาลัยเกริกหรือกองบรรณาธิการ
- กองบรรณาธิการไม่สงวนสิทธิ์ในการคัดลอก แต่ต้องอ้างอิงแหล่งที่มาชัดเจน
- ทุกบทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารร่มพญักษ์ ผ่านการตรวจและประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ



วารสารร่วมพฤษภ มหาวิทยาลัยเกริก เป็นวารสารวิชาการที่รองรับการเผยแพร่ผลงานด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยให้ความสำคัญกับศาสตร์ทางด้าน การบริหารการจัดการ สังคมศาสตร์ นิเทศศาสตร์ นิติศาสตร์ และศิลปศาสตร์ ซึ่งตีพิมพ์มากกว่าสามทศวรรษ เน้นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยอันมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและ สังคมไทย สร้างองค์ความรู้ใหม่ โดยมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนางานวิจัยที่มีคุณภาพทางวิชาการเพื่อสังคม อีกทั้งตระหนักถึงความสำคัญของการขยายบทบาททางวิชาการต่อสังคมวงกว้าง และ การพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นแหล่งความรู้ที่มาจากผลงานวิจัยของอาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษา เพื่อเข้าสู่การเป็นสังคมฐานความรู้ (Knowledge Based Society) โดยจัดพิมพ์ปีละ 3 ฉบับ และเผยแพร่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

กองบรรณาธิการวารสารร่วมพฤษภมีนโยบายและเกณฑ์การรับพิจารณาและตีพิมพ์บทความซึ่งไม่เคยเสนอเพื่อขอตีพิมพ์ และไม่เคยเผยแพร่ในเอกสารฉบับอื่นๆ มาก่อนหน้านี้ และไม่ใช้บทความวิจัยจากงานวิจัยในชั้นเรียน ไม่ใช้บทความวิจัยจากงานวิจัยสถาบัน โดยบทความที่จะได้รับการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารร่วมพฤษภนั้นต้องผ่านการประเมินบทความจากผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งไม่ทราบชื่อผู้แต่งและผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ (Double Blind Peer Review) จากสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 3 ท่าน บทความทั้งหมดที่ตีพิมพ์ในวารสารร่วมพฤษภ มหาวิทยาลัยฯ สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ.2537

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่วิทยาการและความรู้ใหม่ๆ ในสาขาวิชาที่เปิดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย
2. เพื่อส่งเสริมอาจารย์ผู้สอนในสาขาวิชาต่างๆ ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิในการนำเสนอผลงานทางวิชาการ
3. เพื่อเป็นเอกสารประกอบการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

กำหนดการออกวารสาร

ปีการศึกษาละ 3 ฉบับ

ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน

ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม

ฉบับที่ 3 กันยายน – ธันวาคม

ปี พ.ศ. 2562 วารสารร่วมพฤษภรับตีพิมพ์บทความในประเด็นด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ผู้สนใจส่งบทความโดยลงเบียนสมาชิกวารสารร่วมพฤษภที่ <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/romphruekj/index> หรือติดต่อสอบถามรายละเอียดที่ 02-552-3500-9 ต่อ 402



วารสารร่มพญักษ์ ในฐานะวารสารทางวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่มีจุดมุ่งเน้นเนื้อหาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของปัจจัย อันมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและสังคมไทย จึงรวบรวมบทความจำนวน 15 บทความ ที่สะท้อนให้เห็นถึงการปรับตัวของภาคส่วนต่าง ๆ ภายใต้ยุคปกติใหม่ไว้ภายใต้ประเด็นหลักว่า “ก้าวสู่ยุคปกติใหม่ : TRANSITIONING TO A NEW NORMAL ERA” เริ่มตั้งแต่บทความด้านการศึกษ จำนวน 3 บทความ โดยบทความแรกเป็นบทความวิจัย เรื่อง “องค์ประกอบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) ที่มีอิทธิพลต่อผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติในยุคดิจิทัล” ซึ่งพบว่า องค์ประกอบด้านเนื้อหาและสื่อการเรียน ด้านระบบ ส่งสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านระบบการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางการเรียน และด้าน ผู้สอนและผู้เรียน เป็นองค์ประกอบที่สามารถทำนายผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติในยุคดิจิทัล ส่วนบทความที่สอง และบทความที่สาม เป็นการศึกษา เกี่ยวกับ “รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จังหวัดกำแพงเพชร” และ “รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง” ซึ่งพบว่า องค์ประกอบที่ผู้วิจัยทำการพัฒนาขึ้นมานั้น มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ แต่ทั้งนี้ ต้องมีคู่มือในการอธิบายและให้แนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อให้ ผู้ใช้สามารถดำเนินงานด้วยตนเองอย่างถูกต้อง

บทความด้านการท่องเที่ยว จำนวน 2 บทความ เรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมการตลาด การท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤติโควิด 19” และเรื่อง “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการธุรกิจสปาของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในจังหวัดเชียงใหม่” ทั้งสองบทความล้วน ใช้แนวคิดส่วนประสมการตลาดมาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ข้อมูล และพบว่า ปัจจัยด้านราคา ผลิตภัณฑ์ ช่องทางการจัดจำหน่ายหรือสถานที่ บุคลากร และลักษณะทางกายภาพ เป็นปัจจัย สำคัญที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมมารท่องเที่ยว

บทความด้านธุรกิจค้าปลีก จำนวน 2 บทความ เรื่อง “การประยุกต์ใช้เส้นทางของ ผู้บริโภคและจุดสัมผัสของผู้บริโภคกับการตลาดของร้านค้าปลีกทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเข้า ถึงผู้บริโภคในโลกการตลาดดิจิทัล” และเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และความภักดีต่อห้างสรรพสินค้าในกรุงเทพมหานคร” สองบทความนี้มีจุดร่วมที่เหมือนกัน



คือ การกล่าวอ้างถึงแนวคิดเรื่องเส้นทางการของผู้บริโภค (Customer Journey) ทั้งยืนยันว่าธุรกิจค้าปลีกที่เป็นห้างสรรพสินค้าหรือในตลาดดิจิทัล ต้องรับรู้และค้นหาแนวทางโน้มน้าวพฤติกรรมผู้บริโภคของลูกค้าให้ถูกช่วงเวลาและกฎวิธี เพื่อสร้างความจงรักภักดี และนำไปสู่การพัฒนาการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ในที่สุด และบทความการกำกับดูแลบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ จำนวน 1 บทความ เรื่อง “ความสามารถในการทำกำไรจากการกำกับดูแลกิจการของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อหาปัจจัยที่ทำให้บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ สามารถทำอะไรในอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์รวมผ่านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งข้อมูลไม่มีประโยชน์ในการบริหารจัดการของบริษัทที่จดทะเบียนเท่านั้น แต่นักลงทุน ผู้ถือหุ้น ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลาย ยังสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปประยุกต์ใช้หรือตัดสินใจลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ได้อีก

บทความด้านสารสนเทศ จำนวน 2 บทความ คือเรื่อง “การจัดการการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเพื่อเผยแพร่ข่าวสารและภูมิปัญญาด้วยระบบสารสนเทศชุมชนเมือง” และ “พฤติกรรมสารสนเทศของช่างทอผ้ากลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมร” ที่เห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสื่อสารและพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นของตน แต่ด้วยลักษณะความแตกต่างของชุมชนส่งผลให้ประสิทธิผลการนำสารสนเทศไปใช้แตกต่างกัน กล่าวคือชุมชนเมืองมีข้อจำกัดในการเข้าถึงเครื่องมือสารสนเทศและระบบเครือข่ายน้อย การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แก่เครือข่าย และเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนจึงประสบความสำเร็จในระดับดีมาก ขณะที่กลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมร แม้มีความต้องการใช้สารสนเทศเพื่อพัฒนาตนเองและผลิตภัณฑ์ผ้าทอมาก แต่ยังแสวงหาและใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตค่อนข้างน้อย ดังนั้น จึงต้องมีการพัฒนาค้นหาข้อมูล ระบบและแหล่งสารสนเทศให้มากขึ้น

บทความด้านการแก้ไขปัญหาและการพัฒนามนุษย์ จำนวน 3 บทความ บทความแรก เป็นการพัฒนามนุษย์ในองค์การราชการ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างงานที่มีความท้าทาย การแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ และผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม โดยมีการแบ่งปันความรู้เป็นตัวแปรกำกับ” ซึ่งหลักฐานเชิงประจักษ์ยืนยันว่า การแบ่งปันความรู้ของคนในองค์การสามารถส่งผลลัพธ์ต่อผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม อีกทั้งยังทำให้งานที่มีความท้าทาย การแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ และผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมมีระดับสูงขึ้น บทความ



ที่สอง เป็นการพัฒนาบุคลากรในองค์กรเอกชน เรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการทำงานของคนประจำเรือบรรทุกน้ำมันและสารเคมี กรณีศึกษา บริษัท อาม่ามารีน จำกัด (มหาชน)” พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของคนประจำเรือบรรทุกน้ำมันและสารเคมี ขึ้นอยู่กับตำแหน่งงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติ และความตระหนักถึงความเสียหายต่อชีวิตทรัพย์สิน และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยรวม บทความที่สาม เรื่อง “แนวคิดในการนำระบบค่ายฝึกอบรมมาใช้ในการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด” ผู้วิจัยเสนอแนวคิดว่าการสรรหาความยุติธรรมเฉพาะตัว การหาแนวทางแก้ไขเฉพาะราย การมุ่งให้ความคุ้มครองสวัสดิภาพและอนาคตของเด็กและเยาวชน จะทำให้เด็กและเยาวชนมีโอกาสปรับเปลี่ยนพฤติกรรม รวมถึงมีความรู้ความเข้าใจสังคม และสามารถใช้ชีวิตร่วมในสังคมอย่างปกติไม่กลับมากระทำความผิดซ้ำอีก

บทความชุดโครงการวิจัย เรื่องแรก “การถอดบทเรียนกระบวนการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นสู่ศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาชุมชนเมือง” เป็นการใช้กระบวนการวิจัยเพื่อท้องถิ่น (CBR) หนุนเสริมงานวิจัยในพื้นที่ 4 โครงการ ซึ่งพบว่า สามารถพัฒนาความรู้เดิมและความรู้งานวิจัยด้านวิชาการและการทำงานร่วมกับชุมชน ตลอดกระบวนการทำงานวิจัยของนักวิจัยชุมชนได้เป็นอย่างดี บทความสุดท้ายเรื่อง “มุมมองและความคาดหวังของสาธารณชนต่อการอนุรักษ์และพัฒนาพื้นที่สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง)” บทความนี้เป็นหนึ่งในชุดโครงการวิจัย มีความน่าสนใจอยู่ที่วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ Google Form ร่วมกับวีดิทัศน์บนแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการแสดงการรับรู้ต่อคุณค่า มุมมอง และความคาดหวังต่อการอนุรักษ์และพัฒนาพื้นที่สถานีรถไฟกรุงเทพ ซึ่งการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ดังกล่าว สามารถเป็นเครื่องมือในการสื่อสารที่เป็นสาระสำคัญ และสร้างพฤติกรรมร่วมของผู้คนในสังคมยุคปกติใหม่ได้อย่างทรงพลัง

บทความประจำฉบับ

องค์ประกอบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิง) ที่มีอิทธิพลต่อผลการเรียนรู้
ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติในยุคดิจิทัล 11

Online Teaching Components (E-learning) Influencing the Learning Outcomes
of Thai Qualification Framework for Higher Education in Digital Era

ยุทธนาท บุญยะชัย

Yootanat Boonyachai

รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษาสังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จังหวัดกำแพงเพชร 33

A Model for Developing Teacher's Necessary Competencies for Thailand 4.0
of Educational Institutions under the Office of Primary Education Services Area
of Kamphaeng Phet Province

ไพโรจน์ วชิรินทร์วัฒน์ สุวัฒน์ วรรณุสาสน์ และ วรรณภา ประทุมโทน

Pairot Vachirinwatwat Suwat Waranusast and Wannapa Pratoomtone

รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบ
ในเขตภาคเหนือตอนล่าง 49

A Model of Educational Quality Development the Small-Sized School
in the Lower Northern Region

สิริพร ผลประเสริฐ พงศ์พิพล พงศ์พิกุล และ ปารีชาติ เตชะ

Siriphorn Phonprasert Phruiththiphon Phruiththikul and Parichart Teacha

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 69

Factors Tourism Marketing Mix under the Covid 19

ชัยพร ศุภนิมิตวิเศษกุล และ ชวลีย์ ณ ถลาง

Chaiyaporn Supanimitwisetkul and Chawalee Na Thalang

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปาของนักท่องเที่ยว
ชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่ 89

Quality of Services Affecting the Decision on Using Spa Business of
Thai Tourists in Chiang Mai

ชญานิสดา วงษ์พันธ์ุ ชวลีย์ ณ ถลาง และ เสรี วงษ์มณฑา

Chayanisa Wongphan Chawalee Na Thalang and Seri Wongmonta

วารสารร่วมพฤษภ : ROMPHRUEK JOURNAL

ปีที่ 40 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2565 ISSN 0125-7609

ก้าวสู่ยุคปกติใหม่ : TRANSITIONING TO A NEW NORMAL ERA

สารบัญ

การประยุกต์ใช้เส้นทางของผู้บริโภค และจุดสัมผัสของผู้บริโภคกับการตลาดของร้านค้าปลีกทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเข้าถึงผู้บริโภคในโลกการตลาดดิจิทัล 107

The Application of Customer Journey and Touchpoint for Marketing of E-Retailing Business to Reach Consumers in the Digital Marketing World

ณัฐชา อารังโชติ

Natcha Thumrongchot

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และความภักดีต่อห้างสรรพสินค้าในกรุงเทพมหานคร 123

The Factors Affecting Customer Relationship Management and Loyalty to Department Stores in Bangkok

ดวงทอง ลากเจริญทรัพย์

Toungtong Lapcharoensap

ความสามารถในการทำกำไรจากการกำกับดูแลกิจการของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 143

Corporate Governance to Profitability of the Listed Companies on the Stock Exchange of Thailand

วิทยา จั่นคล้าย ชัยวุฒิ จันมา และ พิศมัย จารุจิตติพันธ์

Wittaya Junklai Chaiwut Janma and Pisamai Jarujittipan

การจัดการการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเพื่อเผยแพร่ข่าวสารและภูมิปัญญาด้วยระบบสารสนเทศชุมชนเมือง 165

Participatory Communication Management for Information and Wisdom Dissemination Via Urban Information System

สุวิมล วงศ์สิงห์ทอง จินดา จอกแก้ว และ นิรัญ งามเกิด

Suwimon Vongsingthong Jinda Jokkaew and Nirun Ngamkerd

พฤติกรรมสารสนเทศของช่างทอผ้ากลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมร 189

Information Behavior of Thai-Khmer Weavers

จุฑามาศ พรหมทอง และ วีระพงศ์ จันทรสนาม

Jutamas Promthong and Wirapong Chansanam

ความสัมพันธ์ระหว่างงานที่มีความท้าทาย การแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ และผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม โดยมีการแบ่งปันความรู้ เป็นตัวแปรกำกับ Relationship Between Challenging Work, Creative Problem-Solving Capacity, and Innovation Performance, With Knowledge Sharing as a Moderator ยูวดี ศิริยทรัพย์ และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ Yuvadee Siriyasub and Viroj Jadesadalug	207
การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการทำงานของคนประจำเรือบรรทุกน้ำมัน และสารเคมี กรณีศึกษา บริษัท อาม่า มารีน จำกัด (มหาชน) The Factors Affecting the Working Quality of Seafarers in Oil and Chemical Tanker of AMA MARINE PUBLIC COMPANY LIMITED ณรงค์เดช บุญสุขวีระวัฒน์ และ ปิยะมาศ สื่อสวัสดิ์วิเศษย์ Narongdet Boonsukveerawat and Piyamas Suesawadwanit	231
แนวคิดในการนำระบบค่ายฝึกอบรมมาใช้ในการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็ก และเยาวชนที่กระทำความผิด Concepts on Integration of Training Camp System with Rehabilitation of Juvenile Offenders บัญชา วิฑยอนันต์ เมธาพร กาญจนเดช และ นที วรรณธนะโกวินท์ Buncha Wittaya-anant Mathaporn Kanchanatecha and Nathee Vadtanakovint	251
การถอดบทเรียนกระบวนการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นสู่ศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาชุมชนเมือง The Lessons Learned from the Reinforcement Process of the Community-Based Researches toward the Development of Urban Community Learning Centre พัสรินทร์ พันธุ์แน่น เพ็ญประภา ภัทรานุกรม ดวงทิพย์ จันทร์อ่วม และ ดาวพระศุกร์ ทองกลิ่น Pasrin Phannan Phenprapha Pattaranukrom Duangthip Chan-uam and Dawprasug Thongglin	271

วารสารร่วมพฤษ : ROMPHRUEK JOURNAL

ปีที่ 40 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2565 ISSN 0125-7609

ก้าวสู่ยุคปกติใหม่ : TRANSITIONING TO A NEW NORMAL ERA

สารบัญ

มุมมองและความคาดหวังของสาธารณชนต่อการอนุรักษ์และพัฒนาพื้นที่สถานีรถไฟ
กรุงเทพ (หัวลำโพง)

293

Perspective and Expectation of General Public Upon Conservation and
Development of the Bangkok Railway Station (Hua Lamphong)

เฟื่องอรุณ ปรีดีติลก โสมฉาย บุญญานันต์ และ สรिता เจือศรีกุล

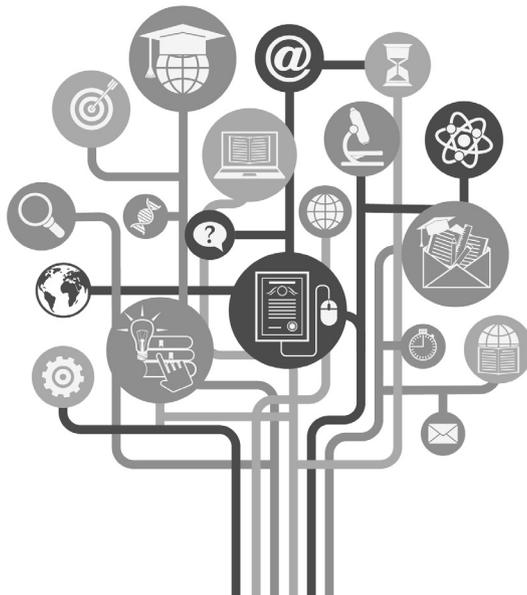
Fuangarun Preededilok Soamshine Boonyananta and Sarita Juaseekoon

1

องค์ประกอบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิง) ที่มีอิทธิพลต่อผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติในยุคดิจิทัล

Online Teaching Components (E-learning) Influencing the
Learning Outcomes of Thai Qualification Framework for
Higher Education in Digital Era

ยุทธนาท บุญยะชัย
Yootanat Boonyachai





องค์ประกอบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) ที่มีอิทธิพลต่อผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติในยุคดิจิทัล

Online Teaching Components (E-learning) Influencing
the Learning Outcomes of Thai Qualification Framework
for Higher Education in Digital Era

ยุทธนาท บุญยะชัย¹

Yootanat Boonyachai

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จังหวัดนนทบุรี 11130 ประเทศไทย
Master of Business Administration Program, Rajapruk University, Nonthaburi 11130,
Thailand e-mail : Yoboona@rpu.ac.th

Received : November 29, 2021 Revised : February 9, 2022 Accepted : February 24, 2022

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) ของนักศึกษา 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) ต่อผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของอาจารย์และนักศึกษา 3) เพื่อศึกษาองค์ประกอบการจัดการเรียนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) ของนักศึกษาที่มีอิทธิพลต่อผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 400 คน และอาจารย์จำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยการกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) ของนักศึกษา อันดับที่ 1 คือ ระบบสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์ทางการเรียนรู้ 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ต่อผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ อันดับที่ 1 คือ ทักษะความ

สัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 3) องค์ประกอบด้านเนื้อหาและสื่อการเรียน
ด้านระบบส่งสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านระบบการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางการ
เรียนและด้านผู้สอนและผู้เรียนสามารถทำนายการพยากรณ์การมีอิทธิพลต่อผลการ
เรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติได้ร้อยละ 62.7 และมีสมการ
พยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน คือ $Y=0.214 (X_1)+0.243 (X_2)+0.125(X_3)+$
 $0.137(X_4)$

คำสำคัญ : การเรียนการสอนออนไลน์; อีเลิร์นนิง; ผลการเรียนรู้ตาม TQF

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the opinions about the components of online teaching (e-learning) for students. 2) to study the opinions about online teaching (e-learning) in accordance with learning outcomes of Thai qualification framework for higher education for teachers and students. 3) to study the components of online teaching (e-learning) for students influencing the learning outcomes of Thai qualification framework for higher education. Regarding the research methodology, both quantitative and qualitative research was applied. The sample was 400 undergraduate students and 12 lecturers. The tools of this research were a questionnaire and in-depth interview. The statistics used were frequency, percentage, means, standard deviation and multiple regression analysis coefficient with statistically significant level of 0.05. The results showed that 1) the opinion about the component of online teaching (e-learning) 1st rank was the communication system and learning interaction. 2) the opinion about online teaching (e-learning) in accordance with learning outcomes of Thai qualification framework for higher education 1st rank was interpersonal skills and responsibility. 3) components include content/learning materials, information system/communication, communication system/educational interactions and teacher/learner were



able to predict 62.7 percent of their influence on the learning outcomes of Thai qualification framework for higher education and the equation of standard score was $Y=0.214(X_1)+0.243(X_2)+0.125(X_3)+0.137(X_6)$

Keywords : Online Teaching; E-Learning; Learning Outcome TQF

บทนำ

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) ทำให้เกิดการปรับตัวเป็นวิถีชีวิตแบบใหม่ (New Normal) โดยเฉพาะสถาบันทางการศึกษาที่ไม่สามารถจัดการเรียนการสอนแบบปกติได้ จึงจำเป็นต้องใช้รูปแบบการเรียนการสอนแบบออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) เพื่อให้การเรียนรู้เกิดความต่อเนื่อง ดังนั้น การจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) จะต้องมียุทธศาสตร์การเรียนการสอนมีหลากหลายวิธีทำให้ผู้สอนและผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์ประกอบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์เป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้การเรียนการสอนออนไลน์นั้นมีประสิทธิภาพ โดยองค์ประกอบนั้นจะต้องออกแบบให้เสมือนการเรียนในห้องเรียน เช่น องค์ประกอบด้านเนื้อหาการเรียนหรือด้านการสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์ทางการเรียน เป็นต้น (วิทยา วาโย อภิรติ เจริญนุกูล ฉัตรสุตา กานกายันต์ และ จรรยา คนใหญ่, 2563) โดยงานวิจัยนี้ จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ 6 องค์ประกอบในการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) ได้แก่ 1) เนื้อหาและสื่อการเรียน 2) ระบบนำส่งสารสนเทศและการสื่อสาร 3) ระบบการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางการเรียน 4) ระบบการวัดและการประเมินผล 5) ระบบสนับสนุนการเรียน และ 6) ผู้สอนและผู้เรียน (ฐาปนีย์ ธรรมเมธา, 2557) ผู้สอนจะต้องทำการถ่ายทอดความรู้ในแต่ละรายวิชาตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thai Qualification Framework for Higher Education, TQF : HEd) ผ่านการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) ต่อผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาแห่งชาติ, 2552)

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยจะทำการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาระดับปริญญาตรีโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือและทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) อาจารย์ผู้ที่มีประสบการณ์สอนผ่านสื่อออนไลน์ (อีเลิร์นนิง) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับผลการเรียนรู้ในส่วนใหญ่งานวิจัยเชิงปริมาณ เช่น งานวิจัยของ ชินวัฒน์ ไช้เกตุ ณัฏชาจารย์ ไรจน์วัฒน์ดิษกุล ประกรณ์ ต้อยศรี ภัทร ยันตรกร และ ธีชกร พุกกะมาน (2564) ศึกษาเรื่อง ผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของนักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพลศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หรือ งานวิจัยของ ปัทมาภรณ์ คงขุนทด ฉัตรทอง จารุพิสิฐไพบูลย์ นุชมาศ แก้วกุลพล นฤมล เปรมาสวัสดิ์ และ มยุรี พางาม (2563) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณภาพบัณฑิตและอัตลักษณ์ของพยาบาลจบใหม่สำเร็จศึกษาจากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครราชสีมา ปีการศึกษา 2561 เป็นต้น ซึ่งผลการสัมภาษณ์จะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากมุมมองของผู้สอนในเรื่องการจัดการเรียนการสอนออนไลน์นั้นสามารถตอบสนองผลการเรียนรู้ได้อย่างไร โดยกลุ่มเป้าหมายในงานวิจัยนี้คือ นักศึกษาปริญญาตรีและอาจารย์จากมหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตรวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย 1) มหาวิทยาลัยธนบุรี 2) มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ และ 3) มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ (สเถิตีอุดมศึกษา, 2561) “เครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตรวิชาการ” เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การจัดกิจกรรมร่วมกันหรือการทำโครงการร่วมกัน การเข้าร่วมกิจกรรมที่สมาชิกจัดการประชาสัมพันธ์แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างการประชุมวางแผนร่วมกันเกี่ยวกับกิจกรรมความร่วมมือ

องค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยชิ้นนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้สอนและสถาบันการศึกษาที่จะใช้เป็นข้อมูลประกอบในการออกแบบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิง) อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 โดยผู้สอนจะต้องจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิง) ที่สามารถตอบสนองผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด



วัตถุประสงค์การวิจัย

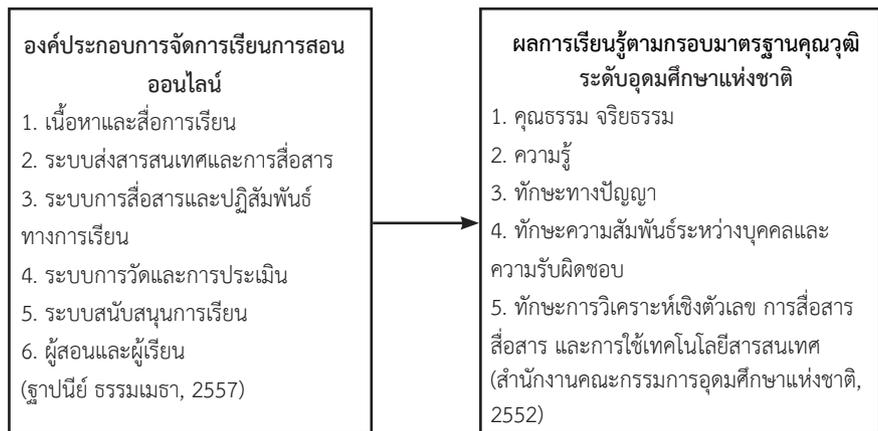
1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตริวิชาการ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) ต่อผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตริวิชาการ ใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3. เพื่อศึกษาองค์ประกอบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตริวิชาการ ใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีอิทธิพลต่อผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

สมมติฐานการศึกษา

องค์ประกอบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตริวิชาการ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีอิทธิพลต่อผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ตัวแปรอิสระ คือ องค์ประกอบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) ตัวแปรตาม คือ ผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 1) นักศึกษาปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตริวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ และมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ โดยมีจำนวนประชากรทั้งหมด 16,482 คน และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน 2) อาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตริวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ และมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ สถาบันอุดมศึกษาละ 4 คน รวม 12 คน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดกรอบมาตรฐานผลการเรียนรู้ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาแห่งชาติ (2552) กล่าวว่า กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thai Qualifications Framework for Higher Education : TQF : HEd) หมายถึง กรอบที่แสดงระบบคุณวุฒิการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ซึ่งในแต่ละคุณวุฒิจะมีมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่เพิ่มสูงขึ้นตามระดับของคุณวุฒิซึ่งมาตรฐานผลการเรียนรู้ของคุณวุฒิของประเทศไทยมีอย่างน้อย 5 ด้าน โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาแห่งชาติ, 2552)

1) **ด้านคุณธรรม จริยธรรม** หมายถึง การมีทักษะในการแก้ไขปัญหาในด้านคุณธรรม และจริยธรรมในวิชาชีพของตนเอง โดยใช้ดุลยพินิจอย่างเหมาะสมในการแสดงออกถึงวิธีการทำงานที่มีคุณธรรม และจริยธรรมอย่างสมบูรณ์ 2) **ด้านความรู้** หมายถึง การมีความรู้ในสาขาวิชานั้นๆ อย่างดี โดยเฉพาะความรู้ในหลักการ/ทฤษฎีตามวิชาชีพของตนเองอย่างกว้างขวาง 3) **ด้านทักษะทางปัญญา** หมายถึง มีทักษะในการค้นหาข้อมูลและประเมินสถานการณ์ต่างๆ อย่างมีเหตุผล โดยนำข้อมูลที่ค้นพบมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เหล่านั้นอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งสามารถสร้าง



แนวทางหลายๆ ด้านเพื่อเป็นทางเลือกในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ หมายถึง มีทักษะในการทำงานแบบกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในฐานะผู้นำกลุ่มหรือสมาชิกกลุ่ม โดยมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาภายในกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการประยุกต์ใช้นวัตกรรมใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหาในการทำงานกลุ่มอย่างสร้างสรรค์

5) ด้านทักษะในการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง มีทักษะในการเลือกใช้สถิติ/คณิตศาสตร์เพื่อประยุกต์ใช้ในการทำงานอย่างถูกต้องและเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ อีกทั้งมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเก็บข้อมูล รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลที่มีความถูกต้องแก่ผู้บังคับบัญชาเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจต่อไป

แนวคิดองค์ประกอบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์

ฐานีย์ ธรรมเมธา (2557) แบ่งองค์ประกอบของการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ออกเป็น 6 องค์ประกอบ 1) เนื้อหาและสื่อการเรียน 2) ระบบนำส่งสารสนเทศและการสื่อสาร 3) ระบบการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางการเรียน 4) ระบบการวัดและการประเมินผล 5) ระบบสนับสนุนการเรียน 6) ผู้สอนและผู้เรียน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) เนื้อหาและสื่อการเรียน คือ เนื้อหาที่ผู้สอนได้จัดรวบรวมเพื่อที่ผู้เรียนสามารถใช้เวลาส่วนใหญ่ในการศึกษาและค้นคว้าด้วยตัวเอง ด้วยการคิดเชิงวิเคราะห์อย่างมีหลักการและเหตุผลตามเนื้อหาที่จัดเตรียมไว้ให้ในการเรียนอีเลิร์นนิ่งต้องใช้เนื้อหาและสื่อการเรียนเป็นแหล่งความรู้หลักแทนการเรียนในชั้นเรียน

2) ระบบการนำส่งสารสนเทศและการสื่อสาร ผู้สอนจะต้องเลือกใช้ระบบการนำส่งสารสนเทศและการสื่อสารที่เหมาะสมกับลักษณะของผู้เรียน ได้แก่ ระบบการบริหารการเรียนการสอน เครื่องมือนำส่งสารในอินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์/เครื่องมือในการเรียนอีเลิร์นนิ่ง เป็นต้น

3) ระบบการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางการเรียน เป็นสิ่งที่จะช่วยการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนให้มีความเข้าใจกันมากขึ้น ผู้สอนสามารถทราบความก้าวหน้าของผู้เรียนซึ่งระบบการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางการเรียนจะต้องใช้เทคโนโลยีการนำส่งสารสนเทศและการสื่อสารในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สามารถเชื่อมระหว่างผู้สอนและผู้เรียนได้อย่างดีแม้จะอยู่ห่างไกลกันเสมือนอยู่ในสถานที่เดียวกันได้

4) ระบบการวัดและการ

ประเมินผล จะต้องใช้หลักการประเมินตามแนวทางการจัดการศึกษาแบบ “เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ” โดยจะต้องมีการประเมินระหว่างเรียนและการประเมินหลังเรียนซึ่งส่วนใหญ่จะประเมินด้วยผู้สอน **5) ระบบสนับสนุนการเรียน** สามารถแบ่งเป็น 3 ระบบ ได้แก่ 1) ระบบสนับสนุนการเรียนด้านเทคนิคช่วยในเรื่องระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์ 2) ระบบสนับสนุนการเรียนด้านวิชาการเพื่อช่วยเหลือและคำแนะนำด้านการเรียนการสอนและหลักสูตร และ 3) ระบบสนับสนุนด้านสังคมเพื่อให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจ ความมุ่งมั่นที่จะเรียนต่อจนจบหลักสูตร **6) ผู้สอนและผู้เรียน** คือ ความพร้อมของผู้สอนและผู้เรียน ทั้งในด้านทัศนคติ ความเข้าใจในบริบทการเรียนการสอนทางไกลแบบอีเลิร์นนิ่ง รวมทั้งการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนการสอนได้อย่างดี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของสถาบันอุดมศึกษาเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตริวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ 1) มหาวิทยาลัยธนบุรี 2) มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ และ 3) มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จำนวนทั้งสิ้น 16,482 คน (สถิติอุดมศึกษา, 2561) และอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนโดยใช้วิธีการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) ของสถาบันอุดมศึกษาเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตริวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ 1) มหาวิทยาลัยธนบุรี 2) มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ และ 3) มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากมหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตริวิชาการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) มหาวิทยาลัยธนบุรี 2) มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ และ 3) มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ (สถิติอุดมศึกษา, 2561)



จากนั้นจึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนจำนวนประชากรจาก 3 มหาวิทยาลัย (ดังตารางที่ 1) กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเลือกอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอน โดยใช้วิธีการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) ของสถาบันอุดมศึกษาเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตรวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ 1) มหาวิทยาลัยธนบุรี 2) มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ และ 3) มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ สถาบันอุดมศึกษาละ 4 คน รวมทั้งสิ้น 12 คน

ตารางที่ 1 แสดงกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มตามสัดส่วนประชากร

รายชื่อมหาวิทยาลัยเอกชน	จำนวนประชากร (N)	จำนวนตัวอย่าง (n)
1. มหาวิทยาลัยธนบุรี	7,875	191
2. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ	5,405	131
3. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์	3,202	78
รวม	16,482	400

ที่มา: สถิติอุดมศึกษา (2561: ออนไลน์)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บและรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ **ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด ซึ่งในคำถามเป็นแบบมีหลายคำตอบ (Multiple Choice) โดยให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว **ส่วนที่ 2** แบบสอบถามโดยใช้มาตราส่วนการประมาณค่า (Liker's Rating Scale) มีทั้งหมด 30 ข้อ เกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) เป็นการให้ระดับความคิดเห็นให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหาและสื่อการเรียน ด้านระบบส่งสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านระบบการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางการเรียน ด้านระบบการวัดและการประเมิน ด้านระบบสนับสนุนการเรียน และด้านผู้สอนและผู้เรียน **ส่วนที่ 3** แบบสอบถามโดยใช้มาตราส่วนการประมาณค่า (Liker's Rating Scale) มีทั้งหมด 25 ข้อ เกี่ยวกับ

การจัดการเรียนออนไลน์ (อีเลิร์นนิง) ต่อผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติเป็นการให้ระดับความคิดเห็นให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ **ส่วนที่ 4** แบบสอบถามลักษณะคำถามปลายเปิดถามถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีการตรวจสอบเครื่องมือด้วยการทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยส่งไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยใช้เกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ ค่า IOC ตั้งแต่ 0.67-1.00 หมายถึง นำไปใช้ได้ โดยผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญได้ค่า IOC มากกว่า 0.50 ทุกข้อคำถามโดยมีคะแนน IOC รวม = 0.98 หมายถึง คำถามทุกคำถามสามารถนำไปใช้ได้ นอกจากนี้ได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุดโดยใช้สูตร (Coefficient Alpha) ของครอนบาค ได้เท่ากับ 0.92

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนโดยใช้วิธีการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิง) ของสถาบันอุดมศึกษาเครือข่ายความร่วมมือเบญจมมิตรวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 12 คน ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิง) ต่อผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมมิตรวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีข้อคำถามในการสัมภาษณ์ แบ่งได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้ **ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อ ตำแหน่ง อีเมล และเบอร์ติดต่อ **ส่วนที่ 2** ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิง) ต่อผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของอาจารย์ ทั้งหมด 5 ด้าน **ส่วนที่ 3** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิง) ต่อผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ



การเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมมิตรวิชาการทั้ง 3 แห่ง โดยผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยรอเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยเชิงคุณภาพ

การสัมภาษณ์อาจารย์ที่มีประสบการณ์การจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) ระดับปริญญาตรีของสถาบันอุดมศึกษาเครือข่ายความร่วมมือเบญจมมิตรวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 3 แห่ง โดยผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) กลุ่มตัวอย่างสถาบันอุดมศึกษาละ 4 คน รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 12 คน ใช้เวลาประมาณ 15-20 นาที ต่อคน

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับการอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์และความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนต่อผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ โดยศึกษาและนำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ โดยทำการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย โดยใช้การเลือกตัวแปรเข้าสมการด้วยวิธี Enter

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ทำการวิเคราะห์ข้อมูล (Content Analysis) จากข้อความตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสัมภาษณ์โดยใช้แบบฟอร์มในการสัมภาษณ์ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการเปรียบเทียบคำตอบที่ได้ และทำการจัดกลุ่มคำตอบที่เหมือนและแตกต่างกัน

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 เรียนอยู่ที่มหาวิทยาลัยธนบุรีมีนักศึกษาจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 สังกัดคณะบริหารธุรกิจ จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 เรียนอยู่ชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 องค์ประกอบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิง) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91, SD = 0.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่ 1 คือ ด้านระบบสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางการเรียนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99, SD = 0.61$) อันดับที่ 2 คือ ด้านระบบการวัดและการประเมินอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94, SD = 0.52$) อันดับที่ 3 คือ ด้านผู้สอนและผู้เรียนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93, SD = 0.59$) อันดับที่ 4 คือ ด้านเนื้อหา และสื่อการเรียนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89, 0.54$) อันดับที่ 5 คือ ด้านระบบสนับสนุนการเรียนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88, 0.57$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านระบบส่งเสริมและส่งเสริมการเรียนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85, 0.56$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การจัดการเรียนการสอนออนไลน์ต่อผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเรียนออนไลน์ต่อผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91, SD = 0.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่ 1 คือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94, SD = 0.52$) อันดับที่ 2 คือ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93, SD = 0.57$) อันดับที่ 3 คือ ด้านทักษะทางปัญญาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92, SD = 0.61$) อันดับที่ 4 คือ ด้านความรู้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89, SD = 0.56$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85, SD = 0.54$) ตามลำดับ

ผลการสัมภาษณ์ พบว่า ในภาพรวมด้านที่ตอบสนองได้ไม่ชัดเจน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม โดยสิ่งสำคัญขึ้นอยู่กับนิสิตที่มีความสนใจและมีความรับผิดชอบในการเรียนออนไลน์ (อีเลิร์นนิง) ปัจจุบันทั้งผู้สอนและผู้เรียนยังอยู่ในขั้นทดลองใช้ ควรจะมีการ



เรียนการสอนแบบผสมผสานทั้งการเรียนแบบห้องเรียน 50% และการเรียนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) 50% โดยสถาบันการศึกษาควรให้ความสำคัญกับอุปกรณ์ที่ผลิตจะต้องใช้ในการเรียนออนไลน์และสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีความเสถียร โดยองค์ประกอบสำคัญในการเรียนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) คือ ผู้สอนจะต้องออกแบบการเรียนให้เหมาะสมกับผลลัพธ์การเรียนรู้และผู้เรียน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า องค์ประกอบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) ทั้ง 4 ประกอบด้วย ด้านเนื้อหาและสื่อการเรียน ด้านระบบส่งสารสนเทศ และการสื่อสาร ด้านระบบการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางการเรียน และด้านผู้สอนและผู้เรียนสามารถทำนายการพยากรณ์การมีอิทธิพลต่อผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติได้ร้อยละ 62.7 ดังสมการรูปแบบคะแนนดิบ ดังนี้ $Y = 0.597 + 0.214(X_1) + 0.243(X_2) + 0.125(X_3) + 0.137(X_6)$ และรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ดังนี้ $Y = 0.214(X_1) + 0.243(X_2) + 0.125(X_3) + 0.137(X_6)$ (ดังตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 องค์ประกอบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตริวิชาการใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอิทธิพลต่อผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance	Statistics VIF
	B	Std. Error					
(ค่าคงที่)	0.597	0.134		4.444	0.000		
ด้านเนื้อหาและสื่อการเรียน (X_1)	0.214	0.034	0.244	6.379	0.000*	0.65	1.55
ด้านระบบส่งสารสนเทศและการสื่อสาร (X_2)	0.243	0.035	0.287	6.848	0.000*	0.54	1.84

ตารางที่ 2 องค์ประกอบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตรวิสาหการใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอิทธิพลต่อผลการเรียนรู้ตามกรอบ มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (ต่อ)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
ด้านระบบ สื่อสาร และ ปฏิสัมพันธ์ทางการเรียน (X ₃)	0.129	0.033	0.166	3.892	0.000*	0.52	1.93
นระบบการวัด และการประเมิน (X ₄)	0.071	0.041	0.078	1.755	0.080	0.48	2.07
ด้านระบบสนับสนุนการเรียน (X ₅)	0.053	0.035	0.064	1.499	0.135	0.53	1.89
ด้านผู้สอน และผู้เรียน (X ₆)	0.137	0.036	0.170	3.848	0.000*	0.48	2.07

R-square=0.627, F= 110.028, Sig=0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่ององค์ประกอบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) ที่มีอิทธิพลต่อผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติในยุคดิจิทัล พบว่า มี 3 ประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) ของนักศึกษา



จากผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ 1) ด้านเนื้อหาและสื่อการเรียน 2) ด้านระบบส่งสารสนเทศและการสื่อสาร 3) ด้านระบบสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางการเรียน 4) ด้านระบบการวัด และการประเมิน 5) ด้านระบบสนับสนุนการเรียนและ 6) ด้านผู้สอนและผู้เรียน ทั้งนี้เนื่องจากนักศึกษามีความคิดเห็นว่า องค์ประกอบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) ทั้ง 5 ด้าน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยหลายๆ ชิ้น เช่น งานวิจัยของ พชร และ จิรัช วิเชียรปัญญา (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการเรียนออนไลน์ของผู้เรียนโครงการมหาวิทยาลัยไซเบอร์ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการเรียนการสอนออนไลน์อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านบทเรียน ด้านผู้สอนและด้านผู้เรียน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศ เช่น งานวิจัยของ Pham, Limbu, Bui, Nguyen & Pham (2019) ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการอีเลิร์นนิ่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความภักดีของนักเรียนหรือไม่? (เวียดนาม) ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้สอน ปัจจัยด้านเนื้อหาการสอน ปัจจัยด้านผู้ดูแลระบบอีเลิร์นนิ่ง และปัจจัยด้านระบบสนับสนุนการเรียนมีความสำคัญอย่างมากต่อคุณภาพการเรียนการสอนระบบอีเลิร์นนิ่ง

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) ต่อผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของอาจารย์และนักศึกษา

จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ต่อผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากนักศึกษามีความคิดเห็นว่าการเรียนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) ในปัจจุบันสามารถตอบสนองผลการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้าน ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติได้เป็นอย่างดี ผู้สอนมีความรู้ ความสามารถในการออกแบบการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) ที่สามารถถ่ายทอดผลผลการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้าน ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติผ่านบทเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยหลายๆ ชิ้น ได้แก่ งานวิจัยของ ปัทมาภรณ์ คงขุนทด และคณะ (2563) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิตต่อ

คุณภาพบัณฑิตและอัตลักษณ์ของพยาบาลจบใหม่สำเร็จศึกษาจากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครราชสีมา ปีการศึกษา 2561 ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับ ชินวัจน์ ไช้เกตุ และคณะ (2564) ศึกษาเรื่องผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของนักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพลศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นต่อผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของนักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพลศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ต่อผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติในด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในอันดับสุดท้าย ซึ่งมีความสอดคล้องกับความคิดเห็นของอาจารย์ผู้สอนที่ได้กล่าวไว้ว่า การสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิง) ยังตอบสนองไม่ชัดเจนในด้านคุณธรรม จริยธรรม โดยสิ่งสำคัญขึ้นอยู่กับนักศึกษาที่มีความรับผิดชอบในการเรียนออนไลน์ ดังนั้น อาจารย์ผู้สอนจะต้องออกแบบการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิง) ที่สามารถวัดและประเมินผลผู้เรียนในด้านคุณธรรม จริยธรรม เช่น ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นต้น

ผลจากการสัมภาษณ์ยัง พบว่า การจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิง) สามารถตอบสนองกรอบมาตรฐานผลการเรียนรู้ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ในกรอบมาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา โดยผู้สอนควรฝึกฝนผู้เรียนโดยการวิเคราะห์ ค้นหาสาเหตุ และวิธีการแก้ไขปัญหา (Case Study) เพื่อเป็นการเสริมสร้างทักษะทางปัญญา สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติกำจร กุศล กำไล สมรักษ์ จันทร์จวี ธิอทอง และ ธัญวลัย หองสำ (2560) ศึกษาเรื่อง ผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานต่อการเสริมสร้างผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของนักศึกษาพยาบาล ในรายวิชาภาวะผู้นำและการจัดการทางการพยาบาล ผลการวิจัย พบว่า เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติโดยรวมหลังการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความคิดเห็นของนักศึกษาจากการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานทำให้ได้พัฒนาตนเองมากขึ้น ดังนั้น กล่าวได้ว่า ผู้สอนควรจะใช้กรณีศึกษา



(Case Study) ให้ผู้เรียนทำการวิเคราะห์ปัญหา และค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหาย่างมีประสิทธิภาพ จากผลการสัมภาษณ์ พบว่า ด้านการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีมีผู้เรียนจำนวนมากที่มีปัญหาด้านอุปกรณ์ที่ใช้เพื่อการเรียนการสอนออนไลน์และสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศของ Panda, Gamal, Zafar, Parambi, Senapati, Patro, Sahoo, & Bose (2020) ศึกษาเรื่องการศึกษาศักยภาพผลของการสอนออนไลน์ ในมุมมองของครูและนักเรียนเภสัชศึกษาออนไลน์ช่วง COVID19 ผลการวิจัย พบว่า ความเร็วอินเทอร์เน็ตและปัญหาทางเทคนิคถูกเปิดเผยว่าเป็นข้อจำกัดหลักในการเรียนออนไลน์

3. องค์ประกอบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตรวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอิทธิพลต่อผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

ผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิ่ง) ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านเนื้อหาและสื่อการเรียน ปัจจัยด้านระบบส่งสารสนเทศและการสื่อสาร ปัจจัยด้านระบบสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางการเรียน และปัจจัยด้านผู้สอนและผู้เรียน สามารถทำนายการพยากรณ์การมีอิทธิพลต่อกรอบมาตรฐานผลการเรียนรู้ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติได้ร้อยละ 62.7 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Eze, Chinedu-Eze, Okike & Bello (2020) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้อีเลิร์นนิ่งของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในช่วงเศรษฐกิจที่กำลังพัฒนา ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านระบบส่งสารสนเทศ ได้แก่ ความสะดวกในการใช้อีเลิร์นนิ่ง ความเร็วในการเข้าถึงอีเลิร์นนิ่ง และการบริการเกี่ยวกับอีเลิร์นนิ่งมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบอีเลิร์นนิ่งเพื่อการเรียนของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gopal, Singh & Aggarwal (2021) ศึกษาเรื่อง การศึกษาเกี่ยวกับระบบ IT ในช่วงโรคระบาด COVID19 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของผู้สอนและปัจจัยด้านการออกแบบเนื้อหาการเรียน ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักศึกษาและผลลัพธ์การเรียนรู้ของนักศึกษา ปัจจัยตัวแปรอิสระเหล่านี้เป็นหัวใจสำคัญต่อระดับความพึงพอใจ และผลลัพธ์การเรียนรู้สำหรับการเรียนออนไลน์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิง) ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านด้านเนื้อหาและสื่อการเรียนรู้ ปัจจัยด้านระบบส่งสารสนเทศ และการสื่อสาร ปัจจัยด้านระบบสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางการเรียน และปัจจัยด้านผู้สอนและผู้เรียน สามารถทำนายการพยากรณ์การมีอิทธิพลต่อกรอบมาตรฐานผลการเรียนรู้ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติได้ถึงร้อยละ 62.7 ดังนั้น ผู้สอนควรให้ความสำคัญในการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิง) ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเนื้อหาและสื่อการเรียนรู้ ผลการวิจัย พบว่า ในเรื่องมีการออกแบบที่เหมาะสมกับผู้เรียนอยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้น ผู้สอนควรมีการออกแบบเนื้อหาการสอนให้เหมาะสมกับผู้เรียน โดยควรมีการสอบถามความคิดเห็นของผู้เรียนเกี่ยวกับการออกแบบการเรียนการสอนของผู้สอนว่ามีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร ทั้งก่อนเรียน ระหว่างเรียนและหลังเรียน โดยผู้สอนสามารถนำข้อคิดเห็นของผู้เรียนมาพัฒนา/ปรับปรุงการออกแบบการเรียนการสอนให้มีความเหมาะสมกับผู้เรียนมากที่สุด

2. ด้านระบบสารสนเทศและการสื่อสาร ผลการวิจัย พบว่า ในเรื่องด้านผู้สอนมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิง) ที่มีความทันสมัย อยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้น ผู้สอนควรมีการค้นหา/พัฒนา/ปรับปรุงเครื่องมือ/อุปกรณ์เพื่อการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิง) ให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการถ่ายทอดเนื้อหาการเรียนไปสู่ผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

3. ด้านระบบสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางการเรียน ผลการวิจัย พบว่า ในเรื่องผู้เรียนสามารถฝากข้อความถึงผู้สอนเพื่อให้ติดต่อกลับภายหลังได้ (Not Real-Time) อยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้น ผู้สอนควรมีการพัฒนาระบบฝากข้อความของผู้เรียนให้มีประสิทธิภาพ โดยข้อความที่ฝากไว้จะต้องถึงผู้สอนอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ผู้สอนควรมีระบบการฝากข้อความไว้หลายๆ ระบบเพื่อให้ผู้เรียนมีทางเลือกมากขึ้น

4. ด้านผู้สอน ผู้เรียน ผลการวิจัย พบว่า ในเรื่องผู้สอนมีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิง) อยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้น สถาบันการศึกษาจะต้องมีการอบรม/ฝึกฝนทักษะความรู้ ความสามารถในด้านการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิง) แก่บุคลากรในหน่วยงานของท่านอย่างทั่วถึง โดยจะต้องมีการวัด



และประเมินผลบุคลากรที่มีหน้าที่ในการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิง) อย่างเคร่งครัดเพื่อที่จะทำให้ผู้เรียนมีความมั่นใจว่าผู้สอนนั้นมีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิง) อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยนี้ศึกษากับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักศึกษาและอาจารย์ที่ทำการสอนระดับปริญญาตรี ดังนั้น งานวิจัยครั้งต่อไปสามารถศึกษากลุ่มเป้าหมายที่เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษารวมทั้งทำการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (Focus Group Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

2. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิง) กับนักศึกษาและอาจารย์จากมหาวิทยาลัยที่สังกัดรัฐบาลโดยนำผลการวิจัยที่ได้มาวิเคราะห์สังเคราะห์ความเหมือน/แตกต่างกัน เช่น จุดเด่น จุดด้อย หรือการออกแบบการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิง) ที่มีประสิทธิภาพเพื่อนำมาใช้พัฒนาการเรียนการสอนออนไลน์ (อีเลิร์นนิง) ของนักศึกษาในประเทศไทย

เอกสารอ้างอิง

เกียรติกำจร กุศล กำไล สมรักษ์ จันทร์จรี ถือทอง และ ธัญวลัย หองสำ. (2560).

ผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานต่อการเสริมสร้างผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของนักศึกษาพยาบาล ในรายวิชาการภาวะผู้นำ และการจัดการทางการพยาบาล. *วารสารการพยาบาลและการศึกษา*, 10(3), 1-8.

ชินวัฒน์ ไช้เกตุ ณัชชาจารย์ โรจน์วัฒน์ดิษกุลม ประภรณ์ ตัญศรีม ภัทร ยันตรกร และ อัคร พุกกะมาน. (2564). ผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของนักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพลศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา*, 9(1), 56-79.

ฐาปนี ธรรมเมธา. (2557). *อีเลิร์นนิง : จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ e-Learning : from theory to practice โครงการมหาวิทยาลัยไซเบอร์ไทย*. กรุงเทพฯ : สำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษา.

- ปัทมาภรณ์ คงขุนทด ฉัตรทอง จารุพิสิฐไพบูลย์ นุชมาศ แก้วกุลชล นฤมล เปรมมาสวัสดิ์ และ มยุรี พางาม. (2563). ความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณภาพบัณฑิตและอัตลักษณ์ของพยาบาลจบใหม่ที่สามารถการศึกษาจากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครราชสีมา ปีการศึกษา 2561, *วารสารวิชาการสาธารณสุข*, 29(6), 1086-1094.
- พชร ถิมรัตน์มงคล และ จิรัช วิเชียรปัญญา. (2556). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการเรียนออนไลน์ของผู้เรียนโครงการมหาวิทยาลัยไซเบอร์ไทย, *วารสารรังสิตสารสนเทศ*, 19(2), 54-63.
- วิทยา วาโย อภิรดี เจริญนุกูล ฉัตรสุตา กานกายนต์ และ จรรยา คนใหญ่. (2563). การเรียนการสอนแบบออนไลน์ภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 : แนวคิดและการประยุกต์ใช้จัดการเรียนการสอน. *วารสารศูนย์อนามัยที่ 9*, 14(34), 285-297.
- สถิติอุดมศึกษา. (2561). *สถิติอุดมศึกษา ปีการศึกษา 2561*. (20 มกราคม 2564) สืบค้นจาก <http://www.mua.go.th/assets/img/pdf/stat.pdf>.
- สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาแห่งชาติ. (2552). *กรอบมาตรฐานระดับอุดมศึกษา*. (2 ตุลาคม 2563) สืบค้นจาก <http://www.mua.go.th/users/tqf-hed/>.
- Eze, S.C., Chinedu-Eze, C.A., Okike, C.K. & Bello, A.O. (2020). Factors influencing the use of e-learning facilities by students in a private higher education institution (HEI) in developing economy. *Humanities and Social Sciences Communications*, 7(133), 1-15.
- Gopal, R., Singh, V. & Aggarwal, A. (2021). Impact of online classes on the satisfaction and performance of students during the pandemic period of COVID19. *Education and Information Technologies*, 26(5), 1-25.
- Panda, D., Gamal, M., Zafar, A., Parambi, D., Senapati, A., Patro, S., Sahoo, P., & Bose, A. (2020). A study on the effectiveness of online teaching in pharmacy education from teacher and student perspective during the covid-19 pandemic. *Pharmacy Education*, 20(2), 297-301.



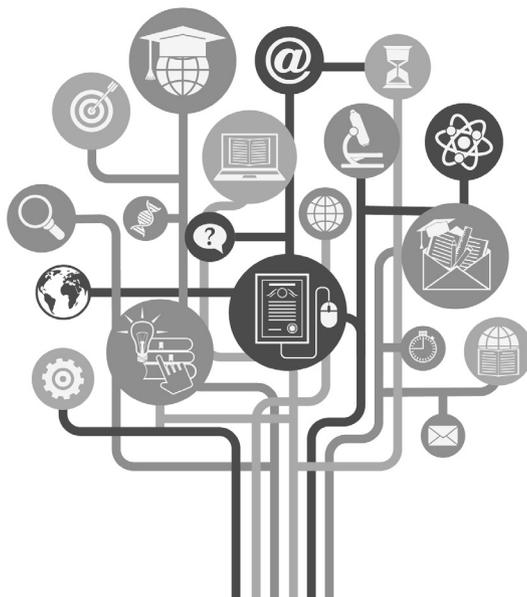
- Pham, L., Limbu, Y., Bui, T., Nguyen, H., & Pham, H. (2019). Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. *International Journal of Education Technology in Higher Education*, 16(7),1-26.
- Yamane, T. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. (3rd ed.), New York : Harper & Row.

2

รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จังหวัดกำแพงเพชร

A Model for Developing Teacher's Necessary Competencies
for Thailand 4.0 of Educational Institutions under the Office
of Primary Education Services Area of Kamphaeng Phet Province

ไพโรจน์ วชิรินทรวัฒน์ สุวัฒน์ วรานุสาสน์ และ วรรรณภา ประทุมโทน
Pairot Vachirintrawat Suwat Waranusast and Wannapa Pratoomtone





รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จังหวัดกำแพงเพชร

A Model for Developing Teacher's Necessary Competencies for
Thailand 4.0 of Educational Institutions under the Office of
Primary Education Services Area of Kamphaeng Phet Province

ไพโรจน์ วชิรินทรวัฒน์¹ สุวัฒน์ วรานุสาสัน² และ วรณภา ประทุมโทน³

Pairot Vachirintrawat Suwat Waranusast and Wannapa Pratoomtone

¹คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร 62000 ประเทศไทย
Faculty of Education, Kamphaeng Phet Rajabhat University, Kamphaeng Phet 62000,
Thailand e-mail : 001.teacher@kpw.ac.th

²คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร 62000 ประเทศไทย
Faculty of Education, Kamphaeng Phet Rajabhat University, Kamphaeng Phet 62000,
Thailand e-mail : suwat.waranusast@gmail.com

³คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร 62000 ประเทศไทย
Faculty of Education, Kamphaeng Phet Rajabhat University, Kamphaeng Phet 62000,
Thailand e-mail : vannapap@hotmail.com

Received : November 21, 2021 Revised : February 19, 2022 Accepted : February 24, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร 2) พัฒนารูปแบบและคู่มือการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร 3) ประเมินรูปแบบและคู่มือการใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัย พบว่า 1) การสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า สมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 มีทั้งหมด 3 สมรรถนะ คือ สมรรถนะด้านความรู้ สมรรถนะ

ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และสมรรถนะด้านทักษะ รวมทั้งหมด 13 สมรรถนะย่อย 58 ตัวชี้วัด 2) การพัฒนารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร ได้ 6 องค์ประกอบ และคู่มือการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร ได้องค์ประกอบ ดังนี้ ปก คำนำ บทนำ บทที่ 1 บทที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง บทที่ 3 ขั้นตอนการดำเนินงาน บทที่ 4 ปัญหาอุปสรรค/แนวทางการแก้ไข และพัฒนางาน และบรรณานุกรม 3) ผลการประเมินรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร ด้านความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และความเหมาะสมของคู่มือรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ : รูปแบบ; สมรรถนะที่จำเป็นของครู; ไทยแลนด์ 4.0

Abstract

The purposes of this study were 1) to study the elements of necessary competence in Thailand 4.0 era for teachers under Kamphaeng Phet Primary Educational Service Area Office 2) to develop a model to improve the necessary competence in Thailand 4.0 era for teachers under Kamphaeng Phet Primary Educational Service Area Office 3) to evaluate the said model. The research methodology was consisted of three steps. Step 1, create the model for developing a necessary competence in Thailand 4.0 era for teachers under Kamphaeng Phet Primary Educational Service Area Office. Step 2, develop and inspect the model for developing a necessary competence in Thailand 4.0 era for teachers under Kamphaeng Phet Primary Educational Service Area Office by setting up a workshop



with 9 experts. Step 3, to evaluate the model by conducting the public hearing with 17 of the school administrators.

2

The results of research were as follows:

1) The necessary competence in Thailand 4.0 era for teachers included 3 competences which were knowledge competency, personal attributes competency, and skills competency, 2) The model of necessary competence in Thailand 4.0 era for teachers under Kamphaeng Phet Primary Educational Service Area Office consisted of six components 3) The result in overall of the evaluate the model of necessary competence in Thailand 4.0 era for teachers under Kamphaeng Phet Primary Educational Service Area Office that the possibility and benefit was at the best level.

Keywords : Model; Necessary Competencies; Thailand 4.0 era

บทนำ

การจะพัฒนาประเทศให้ยั่งยืนตามแนวทางไทยแลนด์ 4.0 ได้นั้นต้องจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับยุคไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งการศึกษาไทยยุค 4.0 เป็นการจัดการเรียนการสอนที่สอนให้ผู้เรียนสามารถนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ทุกหนทุกแห่งบนโลกนี้มาบูรณาการเชิงสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนานวัตกรรมต่างๆ มาตอบสนองความต้องการของสังคมผู้ที่มีผลโดยตรงต่อการพัฒนาให้เด็กและเยาวชนของประเทศมีทักษะและคุณลักษณะที่เหมาะสมกับประเทศไทย 4.0 คือ ครู ดังนั้น ครูต้องมีความรู้ความสามารถเพียงพอในการพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมสำหรับพัฒนาประเทศในยุคไทยแลนด์ 4.0

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้กำหนดนโยบาย จำนวน 11 ข้อ โดยเฉพาะข้อที่ 4 ที่กล่าวถึง การยกระดับความเข้มแข็งมาตรฐานวิชาชีพครูและผู้บริหารสถานศึกษา โดยให้ครูเป็นผู้ที่มีความสามารถและทักษะที่เหมาะสมกับการพัฒนาการเรียนรู้อของผู้เรียน ผู้บริหารสถานศึกษา มีความสามารถในการบริหารจัดการ และเป็นผู้นำทางวิชาการ ครูและผู้บริหารสถานศึกษาประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน สร้างความมั่นใจและไว้วางใจ ส่งเสริมให้รับผิดชอบต่อผลที่เกิดกับนักเรียนที่สอดคล้องกับวิชาชีพ และผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า มีจุดอ่อน คือ ครูสอนไม่ตรง

กับสาขาวิชาเอกและมีภาระงานมาก ผลการทดสอบทางการศึกษาโดยเฉลี่ยต่ำกว่าระดับชาติ ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง บุคลากรปรับเปลี่ยนโยกย้ายบ่อย จำนวนโรงเรียนขนาดเล็ก มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ส่งผลต่อการบริหารจัดการศึกษา (แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากำแพงเพชร เขต 2, 2560)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น และข้อจำกัดในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร เห็นได้ว่า การพัฒนาครูระดับสถานศึกษามีความจำเป็นอย่างยิ่ง แต่เนื่องจากมีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาครูหลายหน่วยงาน ซึ่งต่างก็กำหนดสมรรถนะและวิธีการพัฒนาครูแตกต่างกันไปตามความต้องการของหน่วยงานนั้นๆ รวมทั้งยังกำหนดวิธีการพัฒนาครูผู้สอนที่เป็นแบบเฉพาะของตนเองทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ไม่ตรงกับความต้องการของครูผู้สอนและสถานศึกษา ทำให้เกิดความยุ่งยากในการบริหารจัดการศึกษา และการพัฒนาครูผู้สอนให้มีสมรรถนะตามมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งมีหน้าที่ในการพัฒนาครูผู้สอนให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยตรง จึงสนใจที่จะพัฒนารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร ให้สอดคล้องกับความต้องการของครูผู้สอนและนโยบายของสถานศึกษาเป็นสำคัญ

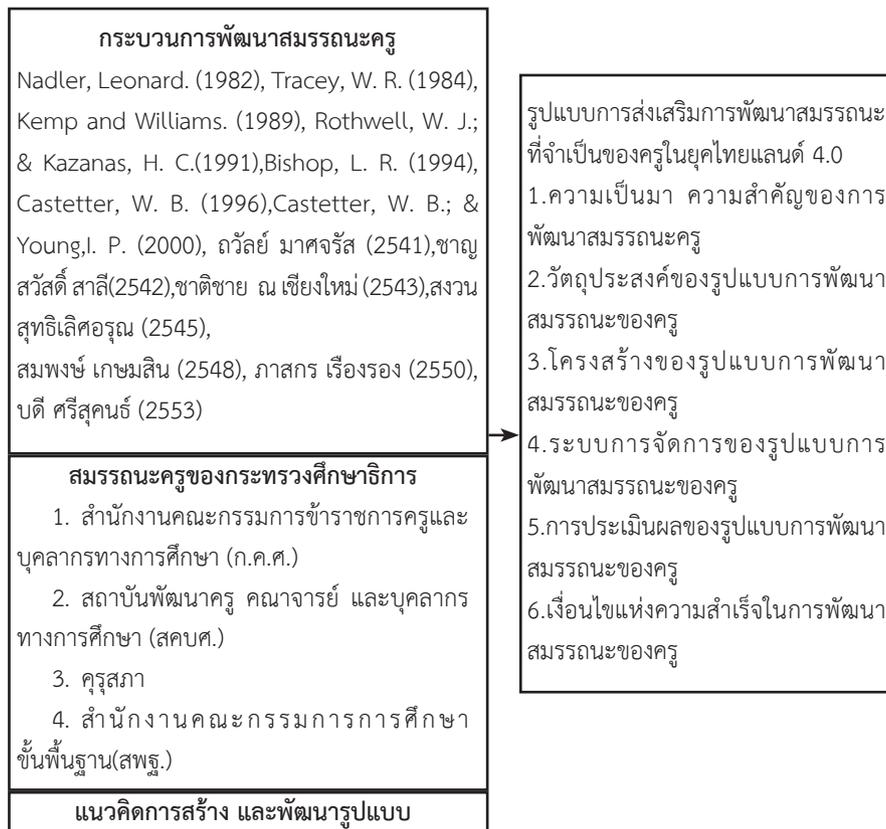
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อพัฒนารูปแบบและคู่มือการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร
3. เพื่อประเมินรูปแบบและคู่มือการใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร



กรอบแนวคิดในการวิจัย

2



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเกี่ยวกับไทยแลนด์ 4.0 กระบวนการพัฒนาสมรรถนะครูของนักวิชาการและนักการศึกษาต่างๆ สมรรถนะครูของหน่วยงานในกระทรวงศึกษาธิการ จากหน่วยงานต่างๆ คือ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ก.ค.ศ.) สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา (สคบศ.) ครูสภา และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ตลอดจนนักการศึกษา นักบริหารทางการศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบสามารถสรุปได้ว่า การกำหนดองค์ประกอบของ

รูปแบบ ประกอบด้วย ความเป็นมาและความสำคัญของรูปแบบ วัตถุประสงค์ของรูปแบบ โครงสร้างของรูปแบบ ระบบการจัดการของรูปแบบ การประเมินผลของรูปแบบ และเงื่อนไขแห่งความสำเร็จ

2

วิธีการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียด ดังนี้

เครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย การสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดองค์ประกอบสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการอ่านและจดบันทึกเป็นตารางวิเคราะห์เนื้อหา และการสร้างองค์ประกอบสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 และนำมาสังเคราะห์และจัดลำดับความถี่

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สังเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0

2. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียด ดังนี้

เครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานอย่างน้อย 10 ปี หรือมีผลงานทางวิชาการ จำนวน 17 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ซึ่งจะใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เพื่อนำมาสังเคราะห์และจัดลำดับความถี่

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และการแจกแจงความถี่

3. ศึกษาองค์ประกอบรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา



เครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ นักวิชาการ หรืออาจารย์ในระดับอุดมศึกษา จำนวน 3 คน ผู้บริหารการศึกษา หรือผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 9 คน และนักวิชาการด้านการพัฒนาสมรรถนะของครู จำนวน 3 คน รวมทั้งหมด 15 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม โดยใช้แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม โดยใช้เทคนิคการใช้คำสำคัญ (key word) เป็นแนวทางการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ที่ใช้ในการสนทนา

การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Inductive) ที่ได้จากการสนทนากลุ่มนำมาแยกเป็นคำพูดของแต่ละบุคคล แล้วแยกตามองค์ประกอบที่กำหนด ตลอดจนหาความสัมพันธ์ของข้อมูลต่างๆ ที่รวบรวมได้จากการสนทนากลุ่ม

ขั้นตอนที่ 2 พัฒนารูปแบบและคู่มือการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร

1. ร่างรูปแบบและคู่มือการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร

เครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การร่างรูปแบบและคู่มือการใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร โดยนำข้อมูลจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์เอกสาร และประเด็นที่สัมภาษณ์ในขั้นตอนที่ 1 มาจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) จำนวน 20 คน โดยต้องมีตำแหน่งไม่ต่ำกว่าระดับชำนาญการพิเศษ และมีประสบการณ์การทำงานอย่างน้อย 10 ปีหรือมีผลงานทางวิชาการ และเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญในด้านการพัฒนาสมรรถนะของครู

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop)

2. ตรวจสอบการใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร โดยการสนทนาอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship)

เครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ จัดสัมมนาอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) โดยผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเหมาะสมของร่างรูปแบบ จำนวน 9 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่มีระดับการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาโทหรือมีวิทยฐานะในระดับชำนาญการพิเศษขึ้นไป จำนวน 5 คน ครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่มีระดับการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโท หรือมีวิทยฐานะตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษขึ้นไป จำนวน 2 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยนำข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ทรงคุณวุฒิมาพิจารณาฉันทามติ (Consensus) และปรับปรุงแก้ไขเป็นรูปแบบและคู่มือการใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร และนำไปสู่การประเมิน

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินรูปแบบและคู่มือการใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร ปรับรูปแบบและคู่มือการใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร โดยการประชุมประชาพิจารณ์ (Public Hearing)

เครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของรูปแบบและคู่มือการใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งมีลักษณะเป็นทั้งปลายเปิดและปลายปิด ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ นักวิชาการหรืออาจารย์มหาวิทยาลัย จำนวน 4 คน ผู้อำนวยการสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำนวน 11 คนและครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ที่มีระดับการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโท หรือมีวิทยฐานะตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษขึ้นไป จำนวน 2 คน รวมทั้งหมด 17 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามเกณฑ์ โดยต้องมีค่าเฉลี่ย ≥ 3.50 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $\leq .100$ (ประคอง กรรณสูตร, 2553, หน้า 73)



สรุปผลการวิจัย

1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำแพงเพชร ได้สมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ทั้งหมด 3 สมรรถนะ คือ สมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และสมรรถนะด้านทักษะ รวมทั้งหมด 13 สมรรถนะ ดังนี้ สมรรถนะด้านความรู้ ประกอบด้วย 5 สมรรถนะย่อย คือ 1) ความสามารถในการจัดการเรียนรู้ 2) ความสามารถในการจัดการเรียนการสอน 3) ความสามารถในการวัดและประเมินผล 4) ความสามารถในการพัฒนาทักษะชีวิตด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิต และ 5) ความสามารถในการจัดระบบดูแลและช่วยเหลือผู้เรียน สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย 3 สมรรถนะย่อย คือ 1) ด้านการพัฒนาพฤติกรรม 2) ด้านการพัฒนาจิต และ 3) ด้านการพัฒนาปัญญา สมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วย 5 สมรรถนะย่อย คือ 1) ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร 2) การใช้สื่อเทคโนโลยี เพื่อการแสวงหาความรู้ การสื่อสารและการสร้างนวัตกรรม 3) การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการวิจัย 4) การทำงานร่วมกับชุมชน ความสามารถในการกำกับดูแลชั้นเรียนและผู้เรียน และ 5) จัดกิจกรรม/โครงการหรือสออดแทรกคุณธรรมจริยธรรมให้กับผู้เรียน

2) การพัฒนารูปแบบและคู่มือการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร

2.1 การพัฒนารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร ได้องค์ประกอบดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 ความเป็นมาและความสำคัญของรูปแบบ องค์ประกอบที่ 2 วัตถุประสงค์ของรูปแบบ องค์ประกอบที่ 3 โครงสร้างของรูปแบบ องค์ประกอบที่ 4 ระบบการจัดการของรูปแบบ องค์ประกอบที่ 5 การประเมินผลของรูปแบบและ องค์ประกอบที่ 6 เงื่อนไขแห่งความสำเร็จ

2.2 คู่มือการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร ได้องค์ประกอบ ดังนี้ ปก คำนำ บทที่ 1 บทนำ บทที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง บทที่ 3 ชั้น

ตอนการดำเนินงาน บทที่ 4 ปัญหาอุปสรรค/แนวทางการแก้ไข และพัฒนางาน และ
บรรณานุกรม

3. การประเมินรูปแบบและคู่มือการใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของ
ครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถม
ศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร

3.1 การประเมินรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์
4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร
ด้านความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

3.2 ความเหมาะสมของคู่มือรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูใน
ยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
จังหวัดกำแพงเพชร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0
ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร
สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

องค์ประกอบสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร ได้สมรรถนะ
ที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ทั้งหมด 3 สมรรถนะหลัก คือ สมรรถนะด้านความรู้
สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และสมรรถนะด้านทักษะ รวมทั้งหมด 13
สมรรถนะ 58 ตัวชี้วัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธิธินซ์ ปะเสระกั้ง (2553) ที่ศึกษา
ผลการพัฒนาครูโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน พบว่า ครูผู้สอนต้องมีสมรรถนะในการ
ปฏิบัติงาน 6 สมรรถนะ ได้แก่ สมรรถนะด้านการบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียน
รู้ สมรรถนะด้านการพัฒนาผู้เรียน สมรรถนะด้านการบริหารจัดการชั้นเรียน สมรรถนะ
ด้านการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และการวิจัย สมรรถนะด้านภาวะผู้นำ และสมรรถนะด้าน
การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ เมธิธิน
สมอุมจารย์ (2556) ที่ได้ทำการศึกษารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะครูช่างอุตสาหกรรม
ในสถานศึกษา พบว่า ครูช่างอุตสาหกรรมในสถานศึกษาต้องมีสมรรถนะประจำสายงาน



ได้แก่ สมรรถนะด้านการจัดการเรียนรู้ สมรรถนะด้านการใช้สื่อนวัตกรรมและเทคโนโลยี สารสนเทศทางการศึกษา สมรรถนะด้านการวัดผลและประเมินผล สมรรถนะด้านการใช้จิตวิทยาสำหรับครูเพื่อการจัดการเรียนการสอน สมรรถนะด้านการวิจัยทางการศึกษา สมรรถนะด้านการบริหารจัดการในชั้นเรียน และ สมรรถนะด้านการพัฒนาหลักสูตร

การพัฒนาารูปแบบและคู่มือการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า จากการพัฒนารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร ได้องค์ประกอบ 6 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 ความเป็นมาและความสำคัญของรูปแบบ องค์ประกอบที่ 2 วัตถุประสงค์ของรูปแบบ องค์ประกอบที่ 3 โครงสร้างของรูปแบบ องค์ประกอบที่ 4 ระบบการจัดการของรูปแบบ องค์ประกอบที่ 5 การประเมินผลของรูปแบบ องค์ประกอบที่ 6 เงื่อนไขแห่งความสำเร็จ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ผู้วิจัยได้พัฒนารูปแบบโดยการศึกษาแนวปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จด้วยการศึกษา เอกสาร สัมภาษณ์ ดำเนินการการยกร่างรูปแบบโดยการประชุมเชิงปฏิบัติการ และการตรวจสอบรูปแบบการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ เป็นไปตามขั้นตอนระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมาน อัครภูมิ (2550 : 83-84) กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของรูปแบบ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของรูปแบบ การพัฒนารูปแบบใดๆ ก็ตาม ผู้ออกแบบรูปแบบต้องรู้ว่าจะออกแบบรูปแบบการดำเนินงานนี้ขึ้นมา เพื่อวัตถุประสงค์ใด โดยทั่วไปจะพัฒนารูปแบบเพื่อแก้ปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเพื่อให้การดำเนินงานเกิดผลดีอย่างใดอย่างหนึ่ง ทฤษฎีพื้นฐานและหลักการของรูปแบบมีเพื่อให้การดำเนินงานของรูปแบบเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้ออกแบบรูปแบบต้องกำหนดว่าจะออกแบบรูปแบบนั้นๆ บนฐานคิดของทฤษฎีและหลักการใด ส่วนองค์ประกอบที่ 3 องค์ประกอบที่ 4 และองค์ประกอบที่ 5 มีความเชื่อมโยงและเกี่ยวพันกันและกันและมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันในเชิงระบบ และสอดคล้องกับแนวคิดของ ธีระ รุญเจริญ (2550) กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของรูปแบบ ประกอบด้วย 1) หลักการของรูปแบบ 2) วัตถุประสงค์ของรูปแบบ 3) ระบบและกลไกของรูปแบบ 4) วิธีการดำเนินงานของรูปแบบ การจัดทำคู่มือการใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัด

กำแพงเพชร ประกอบด้วย ปก ส่วนนำ บทนำ บทที่ 1 บทที่ 2 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน/เงื่อนไข บทที่ 4 วิธีการปฏิบัติงาน/รายละเอียดการปฏิบัติงาน บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรค/แนวทางการแก้ไข และพัฒนางาน บรรณานุกรม ภาคผนวก เมื่อพิจารณา เนื้อหามีส่วนส่งเสริม รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชรได้ การกำหนดหัวข้อเรื่องสอดคล้องกับเนื้อหาของเรื่องนั้นๆ การใช้ภาษามีความถูกต้อง ชัดเจนและเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอีกประการที่ส่วนประกอบ เนื้อหาในคู่มือ ได้ผ่านการพัฒนาจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากกระบวนการประชุมเชิงปฏิบัติการ ส่งผลให้เนื้อหา และภาษาที่ใช้ในคู่มือมีความสมบูรณ์สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ตามองค์ประกอบของคู่มือ สอดคล้องกับแนวคิดของ กฤษณี พลไทย (2553) กล่าวไว้ว่า คู่มือ คือ การอธิบายหรือให้รายละเอียดของการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบผลสำเร็จ โดยผ่านขั้นตอนหรือกระบวนการต่างๆ คู่มือเป็นหนังสือหรือเอกสารที่ใช้ควบคู่กับการจัดกิจกรรมต่างๆ เป็นเอกสารที่ให้แนวทางการปฏิบัติแก่ผู้ใช้คู่มือ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถดำเนินการในเรื่องนั้นๆ ด้วยตนเองอย่างถูกต้องเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของ ธนาวิชัย จินดาประดิษฐ์ และ จารุวรรณ ณ ยอดระฆัง (2552) กล่าวไว้ว่า คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีการกำหนดจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการการปฏิบัติงาน การระบุขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่างๆ โดยส่วนใหญ่จัดทำขึ้นสำหรับงานที่มีความละเอียด ซับซ้อน และหลายขั้นตอน สามารถปรับปรุงแก้ไขเมื่อการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้อ้างอิงในความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ประเมินรูปแบบและคู่มือการใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร ได้แก่ ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความเป็นประโยชน์ พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความเหมาะสม คือ วัตถุประสงค์ หลักการ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า กระบวนการพัฒนารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของครูในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัด



กำแพงเพชร ดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการมีความเป็นระบบตาม วัตถุประสงค์ หลักการ ของการพัฒนา รูปแบบ ตามขั้นตอนของการวิจัยและพัฒนา โดยเริ่มจากการศึกษา สภาพ ปัญหา การสร้างรูปแบบอย่างเป็นระบบ การตรวจสอบรูปแบบ และประเมินรูปแบบ สอดคล้องกับแนวคิดของ รัตนะ บัวสนธ์ (2552) กล่าวไว้ว่า กระบวนการวิจัยและพัฒนา ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์สังเคราะห์ สำนวนสภาพปัจจุบันปัญหาหรือความต้องการ ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบ สร้างและ ประเมินนวัตกรรม ขั้นตอนที่ 3 การนำนวัตกรรมไปทดลองใช้ ขั้นตอนที่ 4 การประเมิน และปรับปรุงนวัตกรรม และขั้นตอนที่ 5 การเผยแพร่ นวัตกรรม สอดคล้องกับแนวคิด ของ เมียชัน และ คีตอวรี (Meason & Khedourri, 1985, อ้างถึงใน ธนินาฏ ณ สุทร, 2545) กล่าวไว้ว่า การพัฒนารูปแบบ คือ 1) รวบรวมปัญหา (Problem formulation) 2) สร้างรูปแบบ (Model Construction) 3) ทดสอบรูปแบบ (Testing the Model) 4) การนำรูปแบบไปใช้ (Implementation) 5) การปรับปรุงรูปแบบ (Model Updating) ในการตรวจสอบและการประเมินรูปแบบที่สร้างขึ้นได้ผ่านการประเมินในด้านความ เหมาะสมและความเป็นไปได้

ข้อเสนอแนะสำหรับผลการวิจัยนำไปใช้

1. ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สามารถนำไปใช้ในการกำหนด นโยบายบริหารจัดการเพื่อขับเคลื่อนสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาให้บรรลุ วัตถุประสงค์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา
2. สถานศึกษา สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นองค์รวม ให้สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
3. ผู้บริหารสถานศึกษาของสถานศึกษา สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาสมรรถนะ ที่จำเป็นของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้

เอกสารอ้างอิง

กฤษฎี พลไทย. (2553). *การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน*. ชุมพร : มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ชุมพร
ธนาวิชัย จินดาประดิษฐ์ และ จารุวรรณ ยอดระฆัง. (2552). *การจัดทำคู่มือการ
ปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ : คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.

- ฉีนินาฏ ฦ สนุทร. (2545). *การพัฒนาารูปแบบและกลยุทธ์การบริหารคุณภาพสำหรับ
กิจการนั้กศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีระ รุญเจริญ. (2550). *ความเป็นมืออาชีพในการจัดและบริหารการศึกษายุคปฏิรูปการ
ศึกษา*. กรุงเทพฯ : ข้าวฟ่าง
- ประคอง กรรณสูต. (2542). *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตนะ บัวสนธ์. (2552). *ทิศทางและอาณาบริเวณประเมิน .นครสวรรค์ : สวรรค์วิถีการพิมพ์*.
- สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และ บุคลากรทางการศึกษา สถาบัน. (2552). *ยุทธศาสตร์
การพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา ปี 2552-2554*. กรุงเทพฯ : สำนัก
ปลัดกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ.
- สมาน อัครภูมิ. (2550). *การพัฒนาารูปแบบการบริหารการประถมศึกษาระดับจังหวัด.
หลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, กรุงเทพฯ.
- สำนักงานกำแพงเพชร เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเขต 2. (2559). *แผนปฏิบัติการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 กลุ่มนโยบายและแผน*. กำแพงเพชร :
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากำแพงเพชร
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา. (2550). *ระบบการ
พัฒนาข้าราชการครู*. *วารสารข้าราชการครู*, 31(3), 16-19.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). *คู่มือสมรรถนะข้าราชการพลเรือนไทย*.
กรุงเทพฯ : พี เอ ลีฟวิ่ง.
- สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. (2548). *มาตรฐานวิชาชีพทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ :
สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา.
- เมธีธันช ปะเสระกั้ง. (2553). *รายงานการวิจัยการพัฒนาสมรรถนะครูโดยการใช้โรงเรียน
เป็นฐาน (School based training) ด้วยกระบวนการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ
ของโรงเรียนกลางคลองสอง (พร ดีเจริญ) ปีการศึกษา 2552 สำนักงานเขต
คลองสามวากรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ : โรงเรียนกลางคลองสอง (พร ดีเจริญ).
- เมธีสิน สมอุมจารย์. (2556). *รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะครูช่างอุตสาหกรรมในสถาน
ศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา*. *วารสารศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร*. 15 (ฉบับพิเศษ), 169-184.



รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบใน เขตภาคเหนือตอนล่าง

A Model of Educational Quality Development the Small-Sized
Schools in the Lower Northern Region

สิริพร ผลประเสริฐ¹ พฤตทิพ พฤตทิกุล² และ ปารีชาติ เตชะ³

Siriphorn Phonprasert Phruittthiphon Phruittthikul and Parichart Techa

¹ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร 62000 ประเทศไทย

Faculty of Education, Kamphaeng Phet Rajabhat University, Kamphaeng Phet 62000,
Thailand e-mail : krunanny18@gmail.com

² คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร 62000 ประเทศไทย

Faculty of Education, Kamphaeng Phet Rajabhat University, Kamphaeng Phet 62000,
Thailand e-mail : pruettipol@gmail.com

³ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร 62000 ประเทศไทย

Faculty of Education, Kamphaeng Phet Rajabhat University, Kamphaeng Phet 62000,
Thailand e-mail : Techa7491@gmail.com

Received : November 26, 2021 Revised : February 16, 2022 Accepted : February 24, 2022

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง 2) สร้างรูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง 3) ประเมินรูปแบบและคู่มือการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง และ 4) ศึกษาผลการใช้รูปแบบและคู่มือการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่างโดยวิธีทดลองใช้กับโรงเรียนขนาดเล็กจำนวน 1 โรงเรียน วิธีดำเนินการวิจัย 4 ขั้นตอน คือ 1) ศึกษาสภาพการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์โรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบ 5 แห่งในเขตภาคเหนือตอนล่าง และจัดสนทนากลุ่ม 2) การสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง โดยวิเคราะห์เอกสารและสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และตรวจสอบ

รูปแบบโดยจัดสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ 3) ประเมินรูปแบบและคู่มือการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง โดยทำประชาพิจารณ์ และ 4) ศึกษาผลการใช้รูปแบบและคู่มือการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง ผลการวิจัย พบว่า 1. ผลการศึกษาสภาพการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง ใช้หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นหลักสำคัญในการบริหารขับเคลื่อนโรงเรียน มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม มีการสร้างเครือข่ายทางการศึกษา ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ และใช้เทคโนโลยีในการบริหารพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ดำเนินการตามมาตรฐานที่กระทรวงกำหนด 2. รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง มี 6 องค์ประกอบ 3. ผลการประเมินรูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง โดยภาพรวมมีความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมาก ส่วนคู่มือการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง โดยภาพรวมมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก มีความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมาก และ 4. ผลการใช้รูปแบบและคู่มือการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง โดยภาพรวม มีความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการจัดทำคู่มือ มีความถูกต้องเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ : รูปแบบ; การพัฒนาคุณภาพการศึกษา; โรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบ; ภาคเหนือตอนล่าง

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the condition of educational quality development of small-sized model schools in the lower northern region 2) to create a system for improving the educational quality of small-sized model schools in the lower northern region 3) to evaluate the educational quality development system and the manuals of educational quality development of small-sized model schools in the



lower northern region and 4) to study the results of using the educational quality development system and the manual of educational quality development of small-sized model schools in the lower northern region. The research procedures consisted of four steps: 1) to study the condition of educational quality development of small-sized model schools in the lower northern region by using interview method of five small-sized model schools in the lower northern region and organize group discussions. 2) to create a system for improving the educational quality of the small-sized model schools in the lower northern region by analyzing the documents and interviewing experts and examining the format by organizing a seminar based. 3) to evaluate the educational quality development system and the manual of educational quality development of small-sized model schools in the lower northern region using public hearing and 4) to study the results of using the educational quality development system and the manuals of educational quality development of small-sized model schools in the lower northern.

The results of research were as follows:

The results of this study on the condition of educational quality development of small-sized model schools in the lower northern region found that educational quality development of the small sized model schools in the lower northern region used the principle of participatory management as the main principle in the management of the school, focusing on teamwork, establishing educational system. And the administrator had many important leadership qualities and use technology to manage and improve the quality of school education. The model for improving the educational quality of small-sized model schools in the lower northern region consisted of six factors. The results of the assessment of the educational quality development of small-sized model schools in the lower northern region by assessing the possibility and usefulness

found that the overall probability was at the highest level and the usefulness was at a high level. The results of using educational quality development system and the manuals found that the overall usefulness was at the high level and the preparation of manuals was accurate and appropriate at the highest level.

Keywords : Model; Educational Quality; Small Sized Model Schools; Lower Northern Region

บทนำ

การศึกษาเป็นรากฐานสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตพัฒนาคนให้เป็นผู้ที่คิดเป็น คิดชอบ พุดเป็น พุดชอบ ทำเป็น ทำชอบ สามารถอยู่ร่วมกันในสังคมด้วยความ เป็นสุขตามหลักการขององค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO, 2558) ที่ว่า “การศึกษาเพื่อปวงชน ปวงชนเพื่อการศึกษา” โดยให้ประชาชน ทุกกลุ่มทุกระดับมีโอกาสได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึงตามเป้าหมายการจัดการศึกษาเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ การเรียนรู้เพื่อให้รู้ การเรียนเพื่อปฏิบัติ การเรียนเพื่อจะอยู่ร่วมกัน และการเรียนเพื่อชีวิตความเป็นตัวตน กอปรกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 65 วรรคหนึ่ง กำหนดว่า “รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็น เป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการ จัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไป สู่เป้าหมายดังกล่าว” ซึ่งยุทธศาสตร์ชาตินั้น มีองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่ง คือ ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่มุ่งหมายให้ผู้เรียนทุกคนมีทักษะที่ จำเป็นในศตวรรษที่ 21 รวมทั้งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ.2545 มาตรา 8 ได้กำหนดว่า การจัดการศึกษาให้ยึดหลัก ดังนี้ (1) เป็นการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชน (2) ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการ ศึกษา (3) การพัฒนาสาระและกระบวนการเรียนรู้ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2557) ได้ทำการศึกษาสถานการณ์การศึกษา ไทยในเวทีโลก พบว่า คุณภาพการศึกษาไทยโดยเฉลี่ยทั้งประเทศเมื่อเทียบกับประเทศ พัฒนาอุตสาหกรรม พบว่า อยู่ในเกณฑ์ต่ำและเมื่อพิจารณาผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาระดับประเทศในภาพรวม พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาไม่เป็นที่น่า



พอใจ คณะกรรมการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) พบว่า คะแนนเฉลี่ยในรายวิชาหลัก มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าร้อยละ 50 และโดยภาพรวมยังต่ำกว่ามาตรฐาน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสถานศึกษาขนาดเล็ก

3

จากข้อมูลข้างต้น การยกระดับคุณภาพการศึกษาจึงเป็นสิ่งที่ต้องทำโดยเร่งด่วน โรงเรียนเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการจัดการศึกษาให้บรรลุตามเป้าหมาย นั่นคือ ต้องมุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพการศึกษาทั้งระบบรวมทั้งโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กที่มีจำนวนนักเรียนไม่เกิน 120 คน นั้น หลายแห่งยังคงมีความขาดแคลนทั้งในด้านงบประมาณและการสนับสนุนทางวิชาการ ทำให้โรงเรียนขนาดเล็กหลายแห่งไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนาสถานศึกษาตามวิสัยทัศน์ที่วางไว้ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรเดช โสมาบุตร (2560) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 พบว่า โรงเรียนขนาดเล็กควรได้รับการสนับสนุน ส่งเสริมการนำสื่อและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ กระตุ้นให้มีการจัดการเรียนรู้โดยยึดนักเรียนเป็นสำคัญ สร้างความเชื่อถือให้กับชุมชน องค์กรอื่นหรือหน่วยงานอื่น ในด้านการจัดการศึกษา รวมทั้งส่งเสริมการใช้แหล่งข้อมูลแก่ครูและนักเรียนในการค้นคว้าและจัดกิจกรรมการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ ส่งเสริมให้ครูมีการพัฒนาทักษะกระบวนการเรียนรู้โดยการประชุมอบรม สัมมนา ศึกษาและดูงานอยู่เสมอ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูจัดกิจกรรมเน้นฝึกทักษะกระบวนการคิดเรียนรู้จากประสบการณ์จริงและปฏิบัติจริง

ผู้วิจัยจึงสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง โดยทั้งนี้ โรงเรียนขนาดเล็กอื่น ๆ สามารถนำรูปแบบที่พัฒนาขึ้นไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

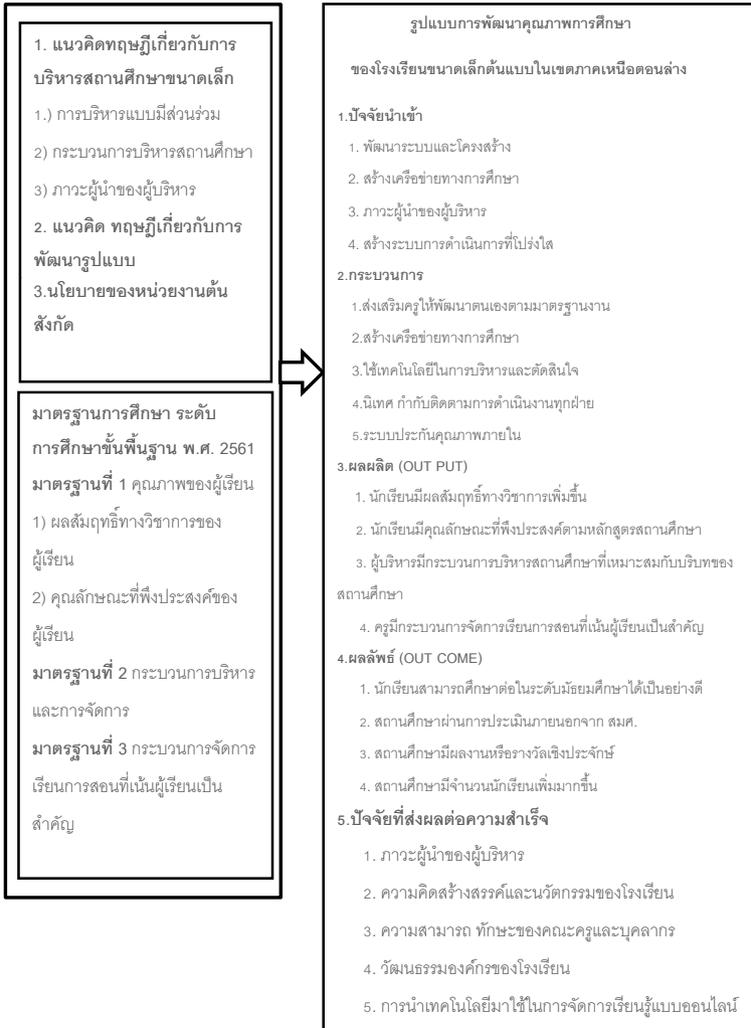
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง
2. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง

3. เพื่อประเมินรูปแบบและคู่มือการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง

4. เพื่อศึกษาผลการใช้รูปแบบและคู่มือการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. กระบวนการบริหารสถานศึกษา

กระบวนการบริหารสถานศึกษาเป็นกระบวนการขับเคลื่อน พัฒนา และปรับปรุงวิธีการด้านต่าง ๆ เพื่อนำพาสถานศึกษาสู่ความก้าวหน้า ส่งเสริมความเจริญด้านความคิด ความรู้ ควบคู่กับการสอดแทรกคุณธรรมแก่นักเรียนเพื่อให้ได้นักเรียนที่มีคุณภาพ และบรรลุวิสัยทัศน์ของสถานศึกษา (ณัฐรฐา พวงธรรม, 2553) ซึ่งแนวคิดในการบริหารนั้น อยู่บนพื้นฐานของแนวคิดหรือทฤษฎีการศึกษาตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน เช่น กระบวนการบริหารของ ลูเธอร์ กุลลิก (Luther Gulick) ซึ่งมีองค์ประกอบและขั้นตอน 7 ขั้น รวมเรียกว่า POSDCORB รวมทั้งการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา ในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป ตามกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ.2550 ซึ่งมีปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษาอยู่หลายประการ เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) การกำหนดแผนกลยุทธ์ในการบริหารสถานศึกษาโดยเฉพาะสถานศึกษาขนาดเล็กที่มีบริบทขาดแคลนทรัพยากรในการบริหาร ควรจะสร้างเครือข่ายทางการศึกษาเพื่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษาให้เพียงพอกับความต้องการจำเป็น รวมทั้งการกระจายอำนาจตามโครงสร้างการบริหารเพื่อให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็วในการให้บริการกับผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น

2. ขอบข่ายการบริหารสถานศึกษา

กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ.2550 ได้กำหนดขอบข่ายการบริหารสถานศึกษาไว้ 4 ด้าน รวมทั้งหมด 81 งาน ซึ่งกล่าวโดยสรุป คือ 1) ด้านวิชาการ ซึ่งเป็นการดำเนินการในเรื่องการพัฒนาสาระหลักสูตร การวางแผนงานด้านวิชาการการจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา การวัดผล ประเมินผล การนิเทศการศึกษา การแนะแนว การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา เป็นต้น 2) ด้านงบประมาณ ซึ่งเป็นการดำเนินการในเรื่องการจัดทำแผนงบประมาณ การพัสดุ การเงิน การบัญชี เป็นต้น 3) ด้านการบริหารงานบุคคล ซึ่งเป็นการดำเนินการในเรื่องการวางแผนอัตรากำลัง การเลื่อน

เงินเดือน การลาทุกประเภท การประเมินผลการปฏิบัติงาน การดำเนินการทางวินัย และการลงโทษ การอุทธรณ์และการร้องทุกข์ เป็นต้น และ4) ด้านการบริหารทั่วไป ซึ่งเป็นการดำเนินการในเรื่องการวางแผนการบริหารงานการศึกษา งานเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา การดำเนินงานธุรการ การดูแลอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม การรับนักเรียน การทัศนศึกษา งานกิจการนักเรียน และการประชาสัมพันธ์งานการศึกษา เป็นต้น

3. การพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็ก

“โรงเรียนขนาดเล็ก” หมายถึง โรงเรียนที่มีนักเรียนน้อยกว่า 120 คน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2562) ซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ในพื้นที่ชนบทห่างไกล สภาพปัญหาการบริหารจัดการศึกษามีความหลากหลาย เช่น ครูไม่ครบชั้น ขาดวัสดุ สื่อครุภัณฑ์ทางการศึกษา อาคารสถานที่ งบประมาณไม่เพียงพอ เป็นต้น โรงเรียนจึงมีคุณภาพการศึกษาค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียนขนาดกลางหรือขนาดใหญ่ที่ตั้งอยู่ในชุมชนเมืองและการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กนั้นต้องใช้งบจ่ายทางการบริหารจัดการ เช่น ความรู้ความสามารถ ทักษะของผู้บริหาร บุคลากร รูปแบบการบริหาร ทรัพยากรและปัจจัยสนับสนุนต่างๆ และความร่วมมือจากภาคส่วนอื่นอีกมารวมทั้งต้องมีการกำหนดรูปแบบและวิธดำเนินการที่เหมาะสมต่อบริบทของแต่ละสถานศึกษา ซึ่งการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับบริบทนั้น จะนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ของการพัฒนาโรงเรียนได้

สุรเดช โสมานบุตร (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากอนแก่น เขต 4 ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพโรงเรียนขนาดเล็ก คือ ควรส่งเสริมการใช้แหล่งข้อมูล แก่ครูและนักเรียนในการค้นคว้าและจัดกิจกรรมการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ ปรับปรุงระบบอุปกรณ์การเรียนทางไกลผ่านดาวเทียมให้มีสภาพพร้อมใช้งาน สนับสนุนส่งเสริมการนำสื่อและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ มีแผนในการพัฒนาคุณภาพโรงเรียน โดยกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ของโรงเรียนและดำเนินการตามแผนการบริหารจัดการโรงเรียนขนาดเล็ก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คัมภีร์ สุดแท้ (2553) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการบริหารงานวิชาการสำหรับโรงเรียนขนาดเล็ก โดยมีวัตถุประสงค์ คือ สร้างและพัฒนารูปแบบการบริหารงานวิชาการสำหรับโรงเรียนขนาดเล็ก ซึ่งผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการบริหาร



งานวิชาการสำหรับโรงเรียนขนาดเล็ก มี 2 องค์ประกอบหลัก 17 องค์ประกอบย่อย ผลการทดลองใช้รูปแบบ พบว่า โรงเรียนดำเนินตามขั้นตอนในรูปแบบอย่างครอบคลุม ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมและนำผลการประเมินไปใช้ ทำให้การบริหารงานวิชาการโรงเรียนขนาดเล็กเป็นไปอย่างเป็นระบบ มีคุณภาพมากขึ้นและผลการประเมินการใช้รูปแบบ พบว่า ผลการใช้รูปแบบ ทั้งโดยรวมและองค์ประกอบหลักทั้ง 2 องค์ประกอบ มีผลการประเมินอยู่ในระดับคุณภาพดีมาก ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการนำรูปแบบไปใช้ พบว่า มีปัญหา คือ ครูไม่สามารถจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ได้ครอบคลุมสาระการเรียนรู้ที่รับผิดชอบ การทุ่มเทพพัฒนางานวิชาการอย่างเดียวไม่ทำให้โรงเรียนประสบผลสำเร็จอย่างสมบูรณ์ได้ ครูไม่สามารถพัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผลให้ได้มาตรฐานครบทุกสาระการเรียนรู้ได้ และมีการเสนอแนะแนวทางเพื่อแก้ปัญหา คือ โรงเรียนควรจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้สำเร็จรูปที่มีคุณภาพดีให้ครูควรนำกระบวนการบริหารงานวิชาการสำหรับโรงเรียนขนาดเล็กไปบูรณาการประยุกต์ใช้ทั้งระบบ รวมทั้งควรส่งเสริมให้ครูพัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผลให้ได้มาตรฐาน

ดังนั้น การบริหารจัดการโรงเรียนขนาดเล็กเพื่อนำไปสู่การพัฒนาผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพนั้น รูปแบบการดำเนินการจะมุ่งเน้นไปที่การจัดกระบวนการเรียนรู้ที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ มุ่งประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียน และผู้เรียนได้รับการพัฒนาเต็มตามศักยภาพตามหลักสูตรสถานศึกษาและเกิดทักษะในการแสวงหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้หลากหลายสามารถนำวิธีการเรียนไปใช้ในชีวิตจริงได้ และมุ่งให้ผู้เกี่ยวข้องทุกคนมีส่วนร่วม ในทุกขั้นตอนเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เกิดกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การบริหารจัดการโรงเรียนขนาดเล็กจึงจำเป็นต้องมีรูปแบบอย่างเหมาะสมเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและท้องถิ่น ซึ่งมีความผูกพันกับโรงเรียนเป็นอย่างมากมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งการยุบหรือการควบรวมโรงเรียนขนาดเล็กเป็นสิ่งที่ละเอียดอ่อนต่อความรู้สึกของชุมชน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2555) ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารโรงเรียนขนาดเล็กให้ประสบผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์

วิธีการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง ดังนี้ 1) ศึกษาสภาพการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่างที่มีวิธีปฏิบัติที่ดี (Best Practice) จำนวน 5 แห่ง และ 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง โดยการจัดประชุมสนทนากลุ่ม จำนวน 12 คน

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง ดังนี้ 1) การยกร่างรูปแบบและคู่มือการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง จากการวิเคราะห์ สังเคราะห์เอกสารและสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน 2) การตรวจสอบรูปแบบและคู่มือการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินรูปแบบและคู่มือการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่างโดยการประชุมประชาพิจารณ์ (Public Hearing) จำนวน 30 คน

ขั้นตอนที่ 4 การศึกษาผลการใช้รูปแบบและคู่มือการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่างโดยการทดลองใช้ในโรงเรียนขนาดเล็ก จำนวน 1 แห่ง จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ประชากร

ประชากร (Population) นำเสนอคุณลักษณะและจำนวนให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วย

1. ผู้บริหาร ครูผู้สอน และคณะกรรมการสถานศึกษาโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง ทั้ง 5 โรงเรียนรวมทั้งสิ้น 15 คน
2. ผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน และศึกษานิเทศก์ จำนวน 12 คน
3. ผู้บริหาร ครูศึกษานิเทศก์ และอาจารย์มหาวิทยาลัย ที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพการศึกษา จำนวน 30 คน



4. ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพการศึกษา จำนวน 9 คน

5. ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการจัดทำคู่มือ ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ผู้เชี่ยวชาญด้านรูปแบบ และผู้เชี่ยวชาญด้านการนำไปใช้ประโยชน์ จำนวน 5 คน

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง
2. แบบบันทึกผลที่เกิดจากการสนทนากลุ่ม
3. แบบบันทึกผลที่เกิดจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ
4. แบบบันทึกการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบร่างรูปแบบและคู่มือ
5. แบบประเมินด้านความถูกต้อง และด้านความเหมาะสม
6. แบบประเมินด้านความเป็นไปได้ และด้านความเป็นประโยชน์
7. แบบรายงานผลการใช้รูปแบบและคู่มือ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งนำเนื้อหาที่จัดบันทึกไว้ในแบบบันทึกการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ตามประเด็นที่เกี่ยวข้อง หาความเชื่อมโยงและเหตุผลของข้อมูลแต่ละด้านนำเสนอข้อมูลโดยวิธีการอ้างถึงคำพูดของผู้ให้สัมภาษณ์ นำมาสรุปและวิเคราะห์ แล้วจึงสังเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นที่ได้กำหนดไว้ โดยพิจารณาจากความสอดคล้องและตรวจสอบข้อมูลจากบุคคลหลายคนในประเด็นเดียวกัน (Triangulation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบบันทึกผลการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ มีดังนี้ 1) ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบบันทึกการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ มาสรุปประเด็นแล้วนำมาวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงร่างรูปแบบและคู่มือการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง 2) ผู้วิจัยนำเสนอร่างรูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่างต่อที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและพิจารณาข้อเสนอแนะ 3) ผู้วิจัยปรับปรุงร่างรูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขต

ภาคเหนือตอนล่างตามข้อเสนอแนะของที่ปรึกษาเพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาฉบับสมบูรณ์สำหรับนำเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินคุณภาพในขั้นตอนต่อไป

3. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมิน มีดังนี้ 1) ข้อมูลผลการประเมินด้านความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของรูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่างที่พัฒนาขึ้นโดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยเกณฑ์การพิจารณาระดับคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมีความเป็นไปได้และมีความเป็นประโยชน์ 2) ข้อมูลเสนอแนะเพื่อการประเมินรูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่างนำมาวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปเพื่อประกอบการพิจารณาในการใช้แนวทางการพัฒนาที่พัฒนาขึ้น

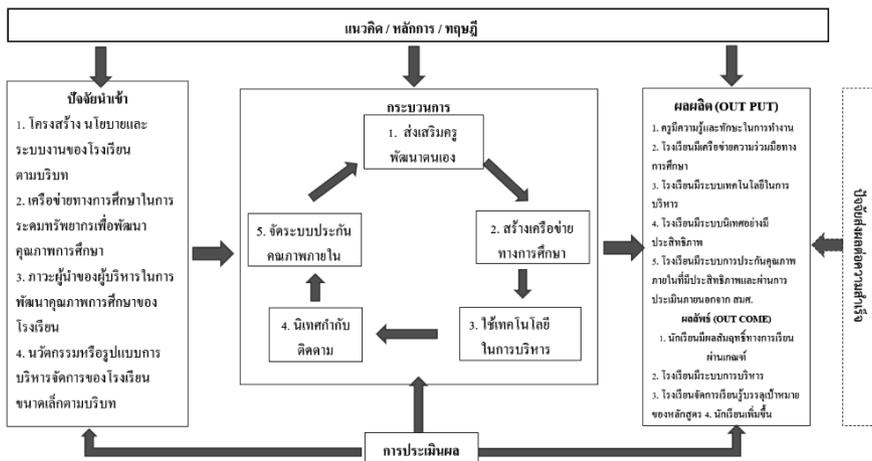
สรุปผลการวิจัย

1. การพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง พบว่า 1) โรงเรียนใช้หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการบริหารโรงเรียน ซึ่งการบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นหลักการสำคัญในการบริหารขับเคลื่อนของโรงเรียนขนาดเล็ก เนื่องจากมีทรัพยากรจำกัด โดยสร้างความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการบริหารและพัฒนาโรงเรียนตามหลักการของบวร คือ บ้าน วัด โรงเรียน ตลอดจนเครือข่ายทางการศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน 2) ผู้บริหารโรงเรียนมีภาวะผู้นำซึ่งผู้บริหารต้นแบบทั้งห้าโรงเรียนมีภาวะผู้นำที่สำคัญหลายด้านที่เหมือนกัน ได้แก่ ภาวะผู้นำทางวิชาการ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำใฝ่บริการ 3) โรงเรียนใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอน โดยใช้การสอนทางไกลผ่านดาวเทียมเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน 4) โรงเรียนมีการนิเทศภายใน และกำกับติดตามอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง 5) โรงเรียนใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหาร 6) โรงเรียนมีการดำเนินการวางแผนปฏิบัติการประจำปีในทุกปีงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์

2. การสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง ดังนี้



รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบ
ในเขตภาคเหนือตอนล่าง



รูปภาพที่ 2 รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง

2.1 รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่างมี 6 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 แนวคิด หลักการ ทฤษฎี องค์ประกอบที่ 2 ปัจจัยนำเข้า องค์ประกอบที่ 3 กระบวนการ องค์ประกอบที่ 4 ผลผลิต และผลลัพธ์ องค์ประกอบที่ 5 การประเมินผล และองค์ประกอบที่ 6 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ

2.2 คู่มือการใช้รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง ประกอบไปด้วย 1) บทที่ 1 บทนำ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ ประโยชน์ที่ได้รับ ขอบเขตเนื้อหาของคู่มือ คำศัพท์สำคัญ 2) บทที่ 2 รูปแบบและการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็ก หลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 3) บทที่ 3 ขั้นตอนการดำเนินงาน 4) ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ไขและพัฒนา งาน และบรรณานุกรม

3. การประเมินรูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเป็นไปได้ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยของความเป็น

ประโยชน์ของรูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง ภาพรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สำหรับคู่มือการใช้รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง พบว่า โดยภาพรวมมีความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก และมีความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมาก

4. ผลการใช้รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง พบว่า โดยรวมมีความเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมาก โรงเรียนสามารถดำเนินการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนบรรลุวัตถุประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทั้ง 3 ด้าน

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. สภาพการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง พบว่า โรงเรียนใช้หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการบริหารโรงเรียน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นหลักที่สำคัญในการบริหารขับเคลื่อนของโรงเรียนขนาดเล็ก เนื่องจากมีทรัพยากรจำกัด โดยสร้างความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการบริหารและพัฒนาโรงเรียนตามหลักการของ บวร คือ บ้าน วัด โรงเรียน ตลอดจนเครือข่ายทางการศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมช่วยกันทำงานทั้งในและนอกโรงเรียนซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิตยา แก้วแสนชัย (2558) พบว่า ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กตามโครงสร้างการบริหารขับเคลื่อนงาน 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริหารงานวิชาการ กลุ่มบริหารงบประมาณ กลุ่มบริหารงานบุคคล และกลุ่มบริหารทั่วไป โดยชุมชนมีส่วนร่วมทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการมีส่วนในการตัดสินใจในการกิจงานวิชาการ 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ 3) การมีส่วนร่วมในรักษาผลประโยชน์ 4) การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล

ในขณะเดียวกันเมื่อศึกษาองค์ประกอบของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีภาวะผู้นำซึ่งภาวะผู้นำของผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญ



ในการบริหารโรงเรียนขนาดเล็ก ผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็กจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำที่สำคัญหลายด้าน ได้แก่ ภาวะผู้นำทางวิชาการ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำใฝ่บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในฐานะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงในสถานศึกษาจะต้องแสดงออกซึ่งภาวะผู้นำให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ คน เวลา สถานที่ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในบริบทดังกล่าว ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาจะสะท้อนให้เห็นถึงผลการจัดการศึกษาและการบริหารงานในสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา เหลืองงาม (2562) ที่ได้ทำวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1 คือ ผู้บริหารสถานศึกษาควรพัฒนาภาวะผู้นำในตนเองโดยยึดหลักครองตน ครองคน ครองงาน เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา โรงเรียนใช้เทคโนโลยีในการบริหารและการจัดการเรียนการสอนโดยใช้การสอนทางไกลผ่านดาวเทียมเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน โรงเรียนมีระบบการนิเทศภายใน และมีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีที่มีมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนตามกรอบมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2. รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง มี 6 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 หลักการ องค์ประกอบที่ 2 ปัจจัยนำเข้า องค์ประกอบที่ 3 กระบวนการ องค์ประกอบที่ 4 ผลผลิตและผลลัพธ์ องค์ประกอบที่ 5 การประเมินผล และองค์ประกอบที่ 6 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้วิจัยได้พัฒนารูปแบบโดยการศึกษาแนวปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จ ด้วยการศึกษาดูงาน การสัมภาษณ์ การดำเนินการยกร่างรูปแบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และการตรวจสอบรูปแบบการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญเป็นไปตามขั้นตอนระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมาน อัครภูมิ (2550) กล่าวว่าไว้ว่า องค์ประกอบของรูปแบบประกอบด้วยวัตถุประสงค์ของรูปแบบการพัฒนาแบบใดๆ ก็ตามผู้ออกแบบรูปแบบจะต้องรู้ว่า จะออกแบบรูปแบบการดำเนินงานนี้ขึ้นมาเพื่อวัตถุประสงค์ใดผู้ออกแบบรูปแบบจะต้องจะออกแบบรูปแบบนั้นๆบนฐานคิดของทฤษฎีและหลักการใด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นริศ แก้วสินวล (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารวิชาการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาของรัฐ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยใน

ครั้งนี้ คือ เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารวิชาการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาของรัฐ การดำเนินการวิจัยประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอน คือ 1) การศึกษาองค์ประกอบของการบริหารงานวิชาการ และศึกษาสถานศึกษาต้นแบบที่ประสบความสำเร็จและเป็นแบบอย่างได้ 2) การพัฒนารูปแบบการบริหารวิชาการโดยการจัดทำรูปแบบฉบับร่างและประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ รวมทั้งจัดทำคู่มือการดำเนินงานตามผลการวิจัย และประเมินความเหมาะสมของคู่มือด้วย ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของการบริหารวิชาการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาของรัฐ มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำทางวิชาการ 2) การมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการ 3) การพัฒนาทีมงานวิชาการ 4) กระบวน การบริหารงานวิชาการ และ 5) ภารกิจและขอบข่ายการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา

3. การประเมินรูปแบบและคู่มือการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง ผู้วิจัยได้ตรวจสอบรูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่างอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง มีความเป็นไปได้และมีความเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาโร เฟ็งสวัสต์ (2553) กล่าวว่า การทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบ เป็นการตรวจสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบว่ามีความเหมาะสมหรือไม่เป็นรูปแบบมีประสิทธิภาพตามที่มุ่งหวังหรือไม่ การเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานการณ์จริงหรือทดลองใช้รูปแบบในสถานการณ์จริงจะทำให้ทราบอิทธิพลและความสำคัญขององค์ประกอบหรือตัวแปรต่างๆในรูปแบบ

4. การศึกษาผลการใช้รูปแบบและคู่มือการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง โดยภาพรวม พบว่า มีความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมาก โรงเรียนสามารถดำเนินการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน บรรลุวัตถุประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านที่ 1 คุณภาพของผู้เรียน ด้านที่ 2 กระบวนการบริหารและการจัดการ ด้านที่ 3 กระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารและคณะครูของโรงเรียนส่วนใหญ่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจ และมีความตระหนักในการพัฒนาขับเคลื่อนโรงเรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานทั้ง 3 ด้านอยู่แล้ว และเมื่อได้ปฏิบัติตามคู่มือที่มีความ



ชัดเจนและสอดคล้องกับพันธกิจของสถานศึกษาจึงทำให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การจัดทำคู่มือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการในการใช้รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง ประกอบด้วย ปก ส่วนนำ บทที่ 1 บทนำ บทที่ 2 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ บทที่ 3 หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงาน บทที่ 4 วิธีปฏิบัติงาน บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน บรรณานุกรม ภาคผนวก เมื่อพิจารณาเนื้อหาในส่วนส่งเสริมรูปแบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กต้นแบบในเขตภาคเหนือตอนล่าง การกำหนดหัวข้อเรื่องสอดคล้องกับเนื้อหาของเรื่องการใช้ภาษามีความถูกต้อง ชัดเจนเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และได้ผ่านการปรับปรุงพัฒนาจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ให้คำปรึกษาชี้แนะกับผู้วิจัย ส่งผลให้เนื้อหาและภาษาที่ใช้ในคู่มือมีความสมบูรณ์สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ตามองค์ ประกอบของคู่มือ สอดคล้องกับแนวคิดของ กฤษณี พลไทย (2553) กล่าวไว้ว่า คู่มือ คือ การอธิบายรายละเอียดของการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบผลสำเร็จ โดยผ่านขั้นตอนหรือกระบวนการต่างๆ คู่มือเป็นหนังสือหรือเอกสารที่ใช้ควบคู่กับการจัดกิจกรรมต่างๆ เป็นเอกสารที่ให้แนวทางการปฏิบัติแก่ผู้ใช้คู่มือ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถดำเนินการในเรื่องนั้นๆ ด้วยตนเองอย่างถูกต้องเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของ ธนาวิษย์ จินดาประดิษฐ์ และ จารุวรรณ ณ ยอดระฆัง (2552) ซึ่งสรุปเกี่ยวกับคู่มือไว้ คือ คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เป็นสิ่งที่เปรียบได้กับแผนที่บอกตำแหน่ง การดำเนินงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ระบุถึงรายละเอียดของกระบวนการต่างๆ ที่จัดทำขึ้นสำหรับงานที่มีความซับซ้อนมาก มีขั้นตอนมาก สามารถพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานนำไปใช้อ้างอิงในการปฏิบัติงานได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายบริหารจัดการ เพื่อขับเคลื่อนสถานศึกษาขนาดเล็กในเขตพื้นที่การศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

2. สถานศึกษาขนาดเล็ก สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นองค์รวม ให้สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
3. ผู้บริหารสถานศึกษาของสถานศึกษาขนาดเล็ก สามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการงานฝ่ายให้บรรลุวิสัยทัศน์ของสถานศึกษาได้

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2562). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562*. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.
- กฤษฏี พลไทย. (2553). *การเขียนคู่มือ*. (26 ตุลาคม 2563) สืบค้นจาก www.chumphon2.mju.ac.th.
- คัมภีร์ สุดแท้. (2553). *การพัฒนารูปแบบการบริหารงานวิชาการสำหรับโรงเรียนขนาดเล็ก*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- นริศ แก้วสีนวล. (2556). *การพัฒนารูปแบบการบริหารวิชาการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาของรัฐ*. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 5(2), 59-71.
- นิตยา แก้วแสนชัย. (2558). *การบริหารแบบมีส่วนร่วมของชุมชนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4*. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 9(3), 77.
- มานิตย์ นาคเมือง. (2552). *รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะประจำสายงานครูผู้สอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. คณะศึกษาศาสตร์ สาขาบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- รัตนา เหลืองงาม. (2562). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1*. คณะครุศาสตร์ สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.



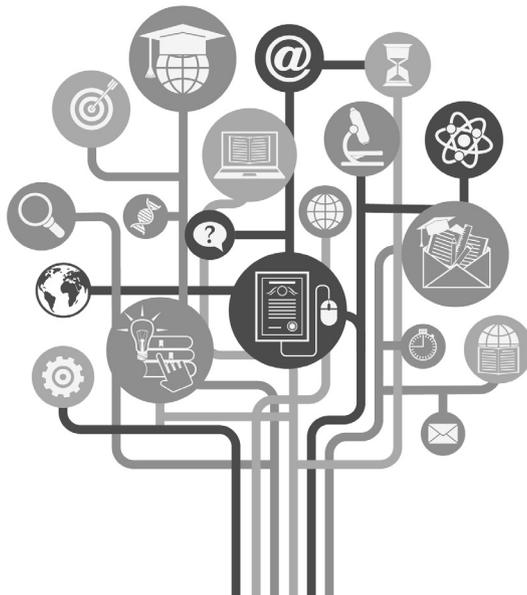
- วาโร เฟิงส์วีสดี. (2553). การวิจัยพัฒนารูปแบบ. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร*, 2(4), 2-15.
- สมาน อิศวภูมิ. (2556). *การบริหารงานในสถานศึกษา*. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- 3
สุรเดช โสมาบุตร. (2560). แนวทางการพัฒนาคุณภาพโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 36(6), 28-41.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2555). *การดำเนินงานรวมโรงเรียนขนาดเล็กเพื่อรองรับการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2562). *นโยบายการบริหารจัดการโรงเรียนขนาดเล็ก*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
- สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา. (2553). *ข้อเสนอการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง (พ.ศ.2552-2561)*. กรุงเทพฯ : พริกหวานกราฟิก จำกัด.

4

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 Factors Tourism Marketing Mix under the Covid 19

ชัยพร ศุภนิมิตวิเศษกุล และ ชวาลีย์ ณ ถลาง

Chaiyaporn Supanimitwisetkul and Chawalee Na Thalang





ปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19

Factors Tourism Marketing Mix under the Covid 19

ชัยพร ศุภนิมิตวิเศษกุล¹ และ ชวลีย์ ณ ถาลง²

Chaiyaporn Supanimitwisetkul and Chawalee Na Thalang

¹วิทยาลัยการจัดการ กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยพะเยา กรุงเทพฯ 10330 ประเทศไทย

College of Management, University of Phayao, Bangkok Campus, Bangkok 10330, Thailand
e-mail : chaiyaporn_1@hotmail.com

²วิทยาลัยการจัดการ กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยพะเยา กรุงเทพฯ 10330 ประเทศไทย

College of Management, University of Phayao, Bangkok Campus, Bangkok 10330, Thailand
e-mail : ajarnchawalee@gmail.com

Received : November 4, 2021 Revised : February 20, 2022 Accepted : February 24, 2022

4

บทคัดย่อ

เรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 ในปัจจุบันการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 และ 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 จำแนกปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวและพฤติกรรมการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางโดยใช้เกณฑ์ด้านปริมาณนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมเยือน 5 อันดับแรกของประเทศไทย ได้แก่ 1) กรุงเทพมหานคร 2) จังหวัดกาญจนบุรี 3) จังหวัดนครราชสีมา 4) จังหวัดชลบุรี และ 5) จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ ค่าเอฟ และ ค่าแอลเอสตี โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย 1) ปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็น ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านความร่วมมือทางธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

และ 2) นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านความร่วมมือทางธุรกิจ ด้านการจัดรวมผลิตภัณฑ์ และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน และนักท่องเที่ยวที่มีลักษณะของการเดินทาง วัตถุประสงค์การเดินทาง และค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการท่องเที่ยว ต่างกันมีปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านความร่วมมือทางธุรกิจ ด้านการจัดรวมผลิตภัณฑ์ และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ส่วนประสมการตลาด; การท่องเที่ยว; วิกฤตโควิด 19

Abstract

The factors of tourism marketing mix under the COVID-19 crisis, which are considered important factors in traveling under the current COVID-19 crisis, this research objective were 1) to study the factors of tourism marketing mix under the COVID-19 crisis and 2) to Comparison of tourism marketing mix factors under the COVID-19 crisis Classifying personal factors of tourists and tourism behavior under the COVID-19 crisis. The collective data from a sample of Thai tourists traveling by using the criteria, the number of tourists who visited the top 5 in Thailand was 1) Bangkok, 2) Kanchanaburi Province, 3) Nakhon Ratchasima Province, 3) Chon Buri Province and 5) Chiang Mai Province 400 people, the method used in this research were questionnaires, statistical data analysis, frequency, mean, standard deviation, t-value, F-value, and LSD value, with the statistical significance level set of 05.

The results of the research showed that 1) tourism marketing mix factors Under the COVID-19 crisis, the results showed that travel marketing mix factors Under the COVID-19 crisis, the overall consensus was at the



highest level. When considering each item in descending order of opinions, it was found that tourists had opinions. in the product field Process business cooperation with the mean at the highest level, respectively, and 2) tourists of different sexes, ages, and factors contributing to the tourism marketing mix under the COVID-19 crisis, in terms of product prices, through distribution channels, marketing promotion, personnel, process, business cooperation, product integration, and physical characteristics are different. and tourists with characteristics of travel, the purpose of travel, and cost per trip different, there is a combination of factors tourism marketing under the COVID-19 Crisis In terms of product prices, through distribution channels, under marketing promotion, under personnel, under process, under business cooperation, under the combination of products and their physical appearance are different.

Keywords : Marketing Mix; Tourism; COVID-19 Crisis

บทนำ

จากสถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวโลกเริ่มเกิดภาวะวิกฤตจากปัญหาด้านโรคอุบัติใหม่ซึ่งยังไม่ทราบสาเหตุที่ทำให้เกิดโรคและผลที่อาจมีปัญหาด้านสุขภาพที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจึงมิได้ให้ความใส่ใจ การแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่เริ่มตั้งแต่ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 ในประเทศจีนยังไม่มีข้อมูลยืนยันถึงการแพร่ระบาดอย่างชัดเจนจึงมิได้มีความใส่ใจจากรัฐบาลกลาง แต่เหตุการณ์เริ่มส่งสัญญาณวิกฤตด้านการระบาดในเมืองอู่ฮั่นอันเป็นครั้งแรก หากแต่ประชาชนยังคงใช้ชีวิตีชีวิตตามปกติโดยไม่ทราบถึงความเสี่ยงด้านการแพร่ระบาดในช่วงเทศกาลตรุษจีน ในปี พ.ศ. 2563 โดยมีได้ป้องกันตนเองและผู้อื่นจึงเป็นสาเหตุการแพร่ระบาดไปทั่วโลก เนื่องจากมีการแพร่ระบาดอย่างมากและส่งผลให้เกิดการเสียชีวิตในกลุ่มผู้ติดเชื้ออย่างรวดเร็ว ดังนั้น ภาครัฐได้เล็งเห็นถึงความสำคัญด้านความปลอดภัยทางสุขอนามัยของคนในประเทศ โดยมีมาตรการควบคุมอย่างเป็นรูปธรรม และควบคุมการเดินทางของนักท่องเที่ยวต่างชาติอันเป็นมาตรการที่มีความสำคัญภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคระบาดโควิด 19 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563)

ปัญหาวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด 19 อันส่งผลกระทบโดยตรงต่อการจัดการและส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยในอนาคต ซึ่งการแข่งขันในช่วงสถานการณ์ภายใต้วิกฤตโควิด 19 มีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น เนื่องจากแต่ละธุรกิจต้องพยายามแข่งขันสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดในมิติใหม่เพื่อใช้เป็นกลยุทธ์ในการดึงดูดใจลูกค้าให้มาใช้บริการ ดังนั้น กลยุทธ์ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (9P's) จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญเพื่อใช้เพิ่มประสิทธิภาพของสินค้าและบริการ ในการตอบสนองความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้มองเห็นถึงการนำทฤษฎีประสมทางการตลาดบริการ (9P's) ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความร่วมมือทางธุรกิจ ด้านการจัดรวมผลิตภัณฑ์ และด้านลักษณะทางกายภาพ เพื่อนำทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดมาใช้ในการจัดการและส่งเสริมรองรับการท่องเที่ยววิถีใหม่อันเป็นแนวทางการจัดการภายใต้วิกฤตโควิด 19 และการแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่มีความสำคัญต่อตลาดการท่องเที่ยวในอนาคตอย่างยิ่งย่น (Kotler, 1999)

ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 เพื่อให้เกิดการจูงใจและการกระตุ้นอุปสงค์ด้านการท่องเที่ยวตลอดจนปรับปรุงแผนการรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในอนาคต ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งของฐานรากทางเศรษฐกิจและการปรับตัวเพื่อรับมือการระบาดในครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 จำแนกปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวและพฤติกรรมการท่องเที่ยวภายใต้วิกฤตโควิด 19

สมมติฐานการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 แตกต่างกัน



2. นักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวต่างกัน มีปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 แตกต่างกัน

แนวคิดทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว

กรมการท่องเที่ยว (2562) ได้กำหนดนโยบายและทิศทางให้สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 โดยมีภารกิจในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในหลากหลายมิติ อาทิ ส่งเสริมการประเมินและรับรองคุณภาพสินค้าท่องเที่ยว ส่งเสริมและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งเสริมและพัฒนาท่องเที่ยวชุมชน ส่งเสริมความร่วมมือทุกภาคส่วนในการพัฒนาการภาคการท่องเที่ยว และส่งเสริมการถ่ายทำภาพยนตร์ในประเทศไทย เป็นต้น

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2557) กล่าวว่า การส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยว หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการส่งเสริมการจำหน่าย และการตลาดระหว่างนักท่องเที่ยวเป้าหมายและผู้ผลิตเพื่อจูงใจให้เกิดพฤติกรรม และทัศนคติในการซื้อ

ฉันทิช วรรณถนอม (2554) กล่าวว่า การส่งเสริมตลาดท่องเที่ยว หมายถึง เครื่องมือในการสื่อสารผ่านรูปแบบหลากหลายให้นักท่องเที่ยวเรียนรู้เกิดการรับรู้ จัดทำอย่างรวดเร็ว

สรุปได้ว่า การส่งเสริมการท่องเที่ยว คือ การตลาดชนิดหนึ่งที่ใช้จูงใจให้เกิดพฤติกรรมการซื้อ รวมถึงการส่งเสริมการจำหน่ายผ่านเครื่องมือการสื่อสารหลากหลายรูปแบบก่อกำหนดให้นักท่องเที่ยวเรียนรู้จดจำถึงเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์นั้น

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด 9P's

เสรี วงษ์มณฑา (2554) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง สินค้าที่มีการตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายโดยราคาเป็นที่ยอมรับของกลุ่มเป้าหมาย โดยยินดีจ่ายเพราะเห็นว่าคุ้มค่า รวมถึงมีช่องทางการจำหน่ายกระจายผลิตภัณฑ์สอดคล้องกับพฤติกรรมกลุ่มเป้าหมาย

Kotler, Bowen and Makens (1999) กล่าวว่า การตลาดการท่องเที่ยว หมายถึง กระบวนการจัดการและสังคม ซึ่งบุคคลและกลุ่มบุคคลจะได้รับสิ่งจำเป็นและสิ่งทีพวกเขาต้องการจากการสร้างและแลกเปลี่ยนผลิตสินค้รวมทั้งคุณค่าของสินค้ากับบุคคลอื่นด้วย

ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์ (2557); บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2556) และ ฉันทัท วรณณอม (2554) ได้เห็นสอดคล้องกันว่า ส่วนประสมการตลาดท่องเที่ยว ประกอบด้วย 4P's ได้แก่

1. สินค้า (Product) คือ สินค้าและบริการการท่องเที่ยว ที่ผู้ประกอบการเสนอขายให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถทดลองใช้ก่อนได้ อาทิเช่น รายการนำเที่ยว เป็นต้น

2. ราคา (Price) คือ ราคาของสินค้าและบริการ การท่องเที่ยว เกิดจากการคิดและกำหนดราคา โดยราคาต้องสร้างแรงจูงใจให้เกิดการเดินทาง และสามารถตอบสนองความต้องการให้กับนักท่องเที่ยวได้หลากหลายกลุ่ม ทั้งราคาต้องสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดได้ด้วย

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) คือ ช่องทางหรือสถานที่จัดจำหน่ายสินค้าและบริการการท่องเที่ยวที่เหมาะสม ส่งไปให้นักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็วและสะดวกที่สุด เพื่อทำการขายให้กับนักท่องเที่ยวได้โดยตรงและผ่านตัวแทนจำหน่าย

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ผลิตสินค้าและบริการท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยว เพื่อกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการซื้อสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวเร็วขึ้น และซื้อจำนวนมากขึ้น ประกอบด้วย การใช้พนักงานขาย การส่งเสริมการขาย การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์

Middleton (1990) และ Kurtz and Clow (1998) มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยวยังจะต้องนำไปใช้อีก 5Ps ดังนี้

1. บุคลากร (People) คือ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่คอยให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับตัวพนักงานที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้เกิดความพึงพอใจได้มากน้อยเพียงใด ดังนั้น พนักงานควรมีทัศนคติที่ดี และได้รับการอบรมมาอย่างดีด้วย

2. กายภาพ (Physical) คือ ลักษณะรูปแบบของตัวอาคารที่เป็นสำนักงาน บริษัทในการซื้อขายสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว รวมถึงบรรยากาศขณะการซื้อด้วย

3. การซื้อ (Purchasing) คือ กระบวนการเลือกสินค้าและบริการการท่องเที่ยว การตัดสินใจซื้อ ซึ่งบริษัทที่เกี่ยวข้องต้องมีการหาข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการซื้อและการ



สรรหาสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยว เพื่อจะสามารถให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจซื้อได้อย่างรวดเร็วและซื้อมากขึ้นด้วย

4. การจัดรวมผลิตภัณฑ์ (Packaging) คือ การนำสินค้าและบริการการท่องเที่ยวมาจัดรวมกันให้เหมาะสมกับกลุ่มนักท่องเที่ยวเป้าหมาย เช่น รายการนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ (All-inclusive Tour)

5. ความร่วมมือทางธุรกิจ (Partnership) คือ การทำงานร่วมกันเพื่อประโยชน์ทางธุรกิจระหว่างผู้จัดส่งวัตถุดิบ ผู้ผลิต และผู้ขาย เพื่อตอบสนองความต้องการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวนำมาซึ่งการเสนอขายสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวและได้รับความพึงพอใจสูงสุด

สรุปว่า ส่วนประสมทางการตลาด การท่องเที่ยวทุกองค์ประกอบมีความสำคัญต่อความรู้สึกนึกคิดของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวเพื่อทำการตัดสินใจเลือกที่จะเดินทางไปจุดหมายปลายทางนั้นหรือไม่ จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดถือว่าเป็นข้อมูลสำคัญในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวภายใต้สถานการณ์ปัจจุบัน

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2558) กล่าวว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยว คือ ความคิด ความรู้สึก และการแสดงออกในทุกด้านของนักท่องเที่ยวทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการเดินทางท่องเที่ยว รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกนึกคิดในการแสดงออกดังกล่าว

ปาริฉัตร อึ้งจะนิล (2554) กล่าวว่า พฤติกรรม คือ การแสดงออกเชิงกิจกรรมในรูปแบบคล้ายกันจนก่อให้เกิดเป็นอัตลักษณ์ของบุคคล หรือ กลุ่ม คำว่า พฤติกรรม อาจมีลักษณะคล้ายคลึงกับนิสัยที่แสดงออกมาให้เห็น ส่วนด้านพฤติกรรมที่ไม่แสดงออกให้เห็นจึงเรียกว่า นิสัย หมายถึง อาการ การแสดงออกเป็นปกติ

จรัสพันธ์ สิทธิเจริญ (2551) กล่าวว่า การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค คือ การหาความต้องการซื้อความต้องการใช้บริการ เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมความต้องการ คำตอบที่จะได้มีส่วนช่วยให้พัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจอย่างตรงประเด็นและเหมาะสม

สรุปได้ว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเดินทางในภาวะวิกฤตโควิด19 ที่มีความเสี่ยงในด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยวในด้านการแสดงออกเพื่อทำการแสวงหาสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว

4. แนวคิดเกี่ยวกับโคโรนาไวรัสโควิด19

ศุทธิธงญา ธารารัตนสุวรรณ (2563) กล่าวว่า การแพร่ระบาดของโควิด 19 ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยพบว่า ประเทศไทยได้รับผลกระทบจากโควิด19 มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งของโลก คือ ประเทศไทย เนื่องจากภาวะการณ์หยุดนิ่งมาตั้งแต่ เดือนเมษายน 2563

อวาทิพย์ แว (2563) กล่าวว่า โควิด19 เป็นโรคระบาดที่เกิดจากเชื้อไวรัสโคโรนา แต่ไวรัสสายพันธุ์ใหม่นี้ไม่ได้ถือว่าร้ายแรง เพียงแต่ความหนักหนาสาหัสของการระบาดครั้งนี้ อยู่ที่อัตราการแพร่เชื้อที่รวดเร็ว

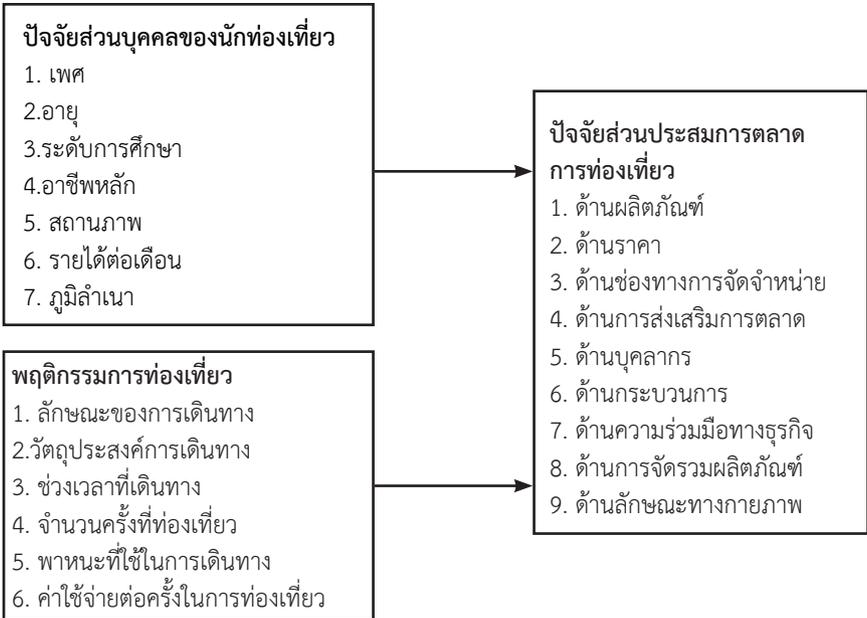
ทักษิณา แสนเย็น และคณะ (2563) กล่าวว่า สถานการณ์โควิด 19 ได้สะท้อนการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหลายมิติ ทั้งในเรื่องพฤติกรรมมนุษย์ พฤติกรรมการบริโภค และการบริการ โดยอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบที่รวดเร็ว และรุนแรง คือ อุตสาหกรรมการบิน

ศิริศกย เทพจิต (2563) ได้ให้ความหมายของ COVID-19 ว่า เป็นโรคอุบัติใหม่ (EMERGING DISEASE) มีระยะฟักเชื้อในร่างกายมนุษย์และการแสดงอาการค่อนข้างยาวนานกว่าไวรัสในตระกูลเดียวกัน โดยมีระยะฟักตัวโดยเฉลี่ย 5.1 วัน และระยะเวลาแสดงอาการ 12 วัน ติดต่อกันทางลมหายใจ สารคัดหลั่ง และการสัมผัสกับเชื้อโดยตรง

สรุปได้ว่า โรคไวรัสโควิด 19 เป็นโรคอุบัติใหม่ที่แพร่ระบาดอย่างรวดเร็วจนส่งผลกระทบต่อไปทั่วโลกสร้างผลกระทบทั้งเศรษฐกิจ และสังคมอย่างมาก ทำให้ทุกประเทศให้ความสำคัญการปรับพฤติกรรมด้านสุขอนามัย ทางสาธารณสุขศาสตร์จึงมีความสำคัญในการรองรับในอนาคตรวมถึงการใช้วัคซีนในการควบคุมการแพร่กระจายของโควิด 19

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาด การท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด และทฤษฎีการส่งเสริมการท่องเที่ยว แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมการตลาด แนวคิด และทฤษฎีพฤติกรรมการท่องเที่ยว งานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาประยุกต์เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ตามแนวคิดการวิจัย ดังรูปภาพที่ 1



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว
2. กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเนื่องจากการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางโดยใช้เกณฑ์ด้านปริมาณนักท่องเที่ยวที่มายเยี่ยมเยือน 5 อันดับแรกของประเทศไทย ได้แก่ 1) กรุงเทพมหานคร จำนวน 18,795,401 คน 2) จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 5,989,625 คน 3) จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 5,637,594 คน 4) จังหวัดชลบุรี จำนวน 5,506,407 คน และ 5) จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5,443,027 คน จำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดใน 5 จังหวัด รวม 41,372,054 คน (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, 2564) โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 % โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้วิธีสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อความสะดวกของผู้วิจัย ผู้วิจัยจึงทำการเก็บแบบสอบถาม จังหวัดละ 80 คน รวมจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ระยะเวลาการศึกษาทั้งหมด 6 เดือน ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 63 - เมษายน 2564

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดเป็นแบบสอบถามภายใต้กรอบแนวคิดซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะเรียบร้อยแล้ว ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยวภายใต้วิกฤตโควิด 19 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแบบปลายเปิด (Open Questionnaire)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมและค้นคว้ามาจากหนังสือ เอกสาร ตำราวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากห้องสมุดของสำนักงานสภาวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยพะเยา รวมทั้งค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ

4.3 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) ซึ่งผู้วิจัยทำการทดสอบค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำไป



ตรวจสอบความเชื่อมั่นหรือความเที่ยงก่อนนำแบบสอบถามไปใช้จริง (Try Out) โดยทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างทดลองที่คล้ายคลึงกับประชากรที่จะทำการศึกษ จำนวน 30 คน ได้ค่า Alpha .876

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับกลับคืนจากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบเรียบร้อยแล้วมาทำการบันทึกข้อมูล และวิเคราะห์ผลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้ 1) ค่าร้อยละ (Percentage) 2) ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample Mean) 3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 4) การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test 5) การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA (F-test) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure (Least-Significant Different)

4

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36 – 45 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/รับจ้าง มีสถานภาพโสด รายได้มากกว่า 45,000 บาท และมีภูมิลำเนาอยู่ที่กรุงเทพมหานคร

2. พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มีลักษณะการเดินทางมากับครอบครัวและญาติ มีวัตถุประสงค์หลักของการเดินทางมาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เลือกเดินทางท่องเที่ยวในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ เดินทางท่องเที่ยว 1 ครั้ง/ปี พาหนะที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยว คือ รถโค้ชปรับอากาศ และรถยนต์ส่วนตัว และมีค่าใช้จ่ายโดยรวมต่อครั้งมากกว่า 7,500 บาท

3. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19

ภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.38	0.66	มากที่สุด
2. ด้านราคา	4.08	0.76	มาก
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.99	0.82	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.25	0.77	มากที่สุด
5. ด้านบุคลากร	4.23	0.79	มากที่สุด
6. ด้านกระบวนการ	4.31	0.73	มากที่สุด
7. ด้านความร่วมมือทางธุรกิจ	4.26	0.74	มากที่สุด
8. ด้านการจัดรวมผลิตภัณฑ์	4.21	0.82	มากที่สุด
9. ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.18	0.79	มาก
โดยรวม	4.23	0.71	มากที่สุด

4

จากตารางที่ 1 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็น ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านความร่วมมือทางธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด ตามลำดับ

4. นักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 แตกต่างกัน แสดงดังตารางที่ 2



ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว	ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว						
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพหลัก	สถานภาพ	รายได้ต่อเดือน	ภูมิลำเนา
1. ด้านผลิตภัณฑ์	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗
2. ด้านราคา	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✗
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗
5. ด้านบุคคล	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗
6. ด้านกระบวนการ	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✓
7. ด้านความร่วมมือทางธุรกิจ	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✓
8. ด้านการจัดรวมผลิตภัณฑ์	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗
9. ด้านลักษณะทางกายภาพ	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗

หมายเหตุ: กำหนดให้เครื่องหมาย ✓ แทนข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ เครื่องหมาย ✗ แทนข้อที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ ต่างกันมีปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านความร่วมมือทางธุรกิจ ด้านการจัดรวมผลิตภัณฑ์ และ ด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน

5. นักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวต่างกัน มีปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 แตกต่างกัน แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 จำแนกตามพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว	พฤติกรรมนักท่องเที่ยว					
	ลักษณะของการเดินทาง	วัตถุประสงค์การเดินทาง	ช่วงเวลาที่ใช้เดินทาง	จำนวนครั้งที่ท่องเที่ยว	พาหนะที่ใช้ในการเดินทาง	ค่าใช้จ่ายต่อการท่องเที่ยว
1. ด้านผลิตภัณฑ์	✓	✗	✗	✗	✗	✓
2. ด้านราคา	✓	✓	✓	✓	✗	✓
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	✓	✓	✗	✗	✗	✓
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	✓	✓	✗	✗	✗	✗
5. ด้านบุคคล	✓	✗	✗	✗	✗	✗
6. ด้านกระบวนการ	✓	✗	✗	✗	✗	✗
7. ด้านความร่วมมือทางธุรกิจ	✓	✓	✗	✗	✗	✗
8. ด้านการจัดรวมผลิตภัณฑ์	✓	✓	✗	✗	✗	✗
9. ด้านลักษณะทางกายภาพ	✓	✓	✗	✗	✗	✓

หมายเหตุ: กำหนดให้เครื่องหมาย ✓ แทนข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ เครื่องหมาย ✗ แทนข้อความที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะของการเดินทาง วัตถุประสงค์การเดินทาง และค่าใช้จ่ายต่อการท่องเที่ยวต่างกัน มีปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้าน



ช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านความร่วมมือทางธุรกิจ ด้านการจัดรวมผลิตภัณฑ์ และ ด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน

สรุป

1. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็น ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านความร่วมมือทางธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

2. นักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านความร่วมมือทางธุรกิจ ด้านการจัดรวมผลิตภัณฑ์ และ ด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน

3. นักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวต่างกัน มีปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านความร่วมมือทางธุรกิจ ด้านการจัดรวมผลิตภัณฑ์ และด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤตโควิด 19 โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในด้านผลิตภัณฑ์สูงสุดเป็นอันดับหนึ่งรองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านความร่วมมือทางธุรกิจ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการจัดรวมผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา และ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งพบว่า ภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาและส่งเสริมการจัดการตลาดการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวให้มีมาตรการด้านสุขอนามัย

ตามมาตรฐาน อาทิ ฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ ทำเจลล้างมือ มีมาตรการสแกนไทยชนะหรือสมุดบันทึกการเข้า-ออก มีมาตรการตรวจวัดอุณหภูมิบริเวณทางเข้า มีมาตรการเว้นระยะห่าง และจำกัดปริมาณนักท่องเที่ยวเพื่อความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การปรับตัวทางเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤตโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) ในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า การปรับตัวด้านการท่องเที่ยวของไทยท่ามกลางสภาวะโรคระบาดนี้ ควรมีการปรับตัวใน 5 ด้าน คือ 1) การปรับตัวด้านการเพิ่มศักยภาพท่องเที่ยวชุมชนยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวชุมชนให้เกิดความเชื่อมั่นต่อนักท่องเที่ยว 2) การปรับตัวด้านการฟื้นฟูเศรษฐกิจในการท่องเที่ยว ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่ทันเวลา 3) การปรับตัวด้านธุรกิจท่องเที่ยวใช้หลักการ 9Ps เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน 4) การปรับตัวด้านพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวสมัยใหม่ และ 5) การปรับตัวด้านการรับมือและสื่อสารภาวะวิกฤติส่งผลกระทบต่อธุรกิจท่องเที่ยวที่ต้องมีการปรับตัว

2. นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยวภายใต้วิกฤตโควิด 19 ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านความร่วมมือทางธุรกิจ ด้านการจัดรวมผลิตภัณฑ์ และ ด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน พบว่า นักท่องเที่ยวทุกคนมีความต้องการเดินทางท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวและใช้บริการที่พักแรมและร้านอาหาร ซึ่งภาคธุรกิจหรือผู้ประกอบการต้องมีการดำเนินการด้านสุขอนามัยตามมาตรฐาน มีมาตรการตรวจวัดอุณหภูมิคัดกรองบริเวณทางเข้า มีมาตรการ เว้นระยะห่าง มีมาตรการสแกนไทยชนะ หรือสมุดบันทึกการเข้า-ออก และจำกัดปริมาณนักท่องเที่ยวเพื่อความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ พัชรียา แก้วชู (2563) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวแบบ New Normal หลังการแพร่ระบาดโควิด-19 ผลการศึกษา พบว่า ประชากรไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวแบบ New Normal หลังการแพร่ระบาดโควิด-19 ต่างกัน และประชากรไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวแบบ New Normal หลังการแพร่ระบาดโควิด-19 โดยรวมไม่ต่างกัน



3. นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะของการเดินทาง วัตถุประสงค์การเดินทาง และค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการท่องเที่ยวต่างกัน มีปัจจัยส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยวภายใต้วิกฤตโควิด 19 ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านความร่วมมือทางธุรกิจ ด้านการจัดรวมผลิตภัณฑ์ และ ด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชนพัฒน์ ช่วยครุฑ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของเยาวชนคนไทยหลังยุคโควิด 19 ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวของเยาวชนคนไทยหลังโควิด-19 เริ่มจากการหาข้อมูลการท่องเที่ยวโดยเยาวชนไทยนิยมหาข้อมูลการท่องเที่ยวจากอินเทอร์เน็ต รองลงมาเป็นข้อมูลที่ได้มาจากญาติและเพื่อน การท่องเที่ยวนิยมไปรับประทานอาหารนอกบ้าน ชมวิวและถ่ายรูปลงโซเชียล ลักษณะการเดินทางนิยมไปกับเพื่อน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ภาครัฐ ควรมีการสร้างนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบ New Normal ให้ตอบสนองกับนักท่องเที่ยวและทำให้ตลาดการท่องเที่ยวมีศักยภาพมากขึ้น โดยควรเน้นพิจารณาในเรื่องการสนับสนุนด้านค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว รวมถึงการพัฒนาเทคโนโลยีให้มีความสะดวกในการใช้งานมากยิ่งขึ้น และจัดทำแผนเตรียมความพร้อมรองรับการระบาดของโรคอุบัติใหม่และที่จะเกิดซ้ำสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมเกี่ยวเนื่องตลอดห่วงโซ่อุปทาน ภายใต้กรอบของ UNWTO และปรับปรุงให้เหมาะสมสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ด้านสาธารณสุขที่เกี่ยวข้อง

2. ข้อเสนอแนะเชิงบริหารจัดการ

ควรมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญกับนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศ (ไทยเที่ยวไทย) มากขึ้น เพื่อลดผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจากการลดลงของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งในการบริหารจัดการธุรกิจต้องคำนึงถึงมาตรฐานและสุขอนามัยที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการ

3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและภาคเอกชนควรเตรียมการปรับตัวเพื่อขับเคลื่อนกลยุทธ์ต่าง ๆ และพัฒนาการบริการให้ตอบสนองพฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบวิถีปกติใหม่ (New Normal) โดยการสนับสนุนแหล่งท่องเที่ยวชุมชนให้พร้อมสำหรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีมาตรฐานและสุขอนามัย ควบคู่กับการรักษาไว้ซึ่งความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรม และสภาพแวดล้อม รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ตลอดจนการพัฒนาแนวคิดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์มาใช้ในการพัฒนากิจกรรมและสินค้าบริการที่เชื่อมโยงกับเทคโนโลยีสมัยใหม่

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว. (2562). *แผนยุทธศาสตร์พัฒนาการท่องเที่ยวพ.ศ. 2561 – 2564*. (13 ธันวาคม 2563) สืบค้นจาก <https://www.dot.go.th/storage>.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). *รายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว ไตรมาส 3/2562*. (18 ธันวาคม 2563) สืบค้นจาก <https://www.mots.go.th/Tourism Economic Report>.
- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (2564). *สถิติด้านการท่องเที่ยวปี 2562*. (1 ธันวาคม 2563) สืบค้นจาก https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=615.
- จรัสนันท์ สิทธิเจริญ. (2551). *พฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวในภาคเหนือของนักท่องเที่ยวชาวไทย*. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงษ์. (2557). *การวางแผนและการพัฒนาตลาดท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉันทัง ชวรรณถนอม. (2554). *การวางแผนและการจัดรายการนำเที่ยว*. กรุงเทพฯ : วิรัตน์ เอ็ดดูเคชั่น.
- ชนพัฒน์ ช่วยครุฑ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของเยาวชนไทยหลังยุคโควิด 19. *วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 10(3), 188-202.

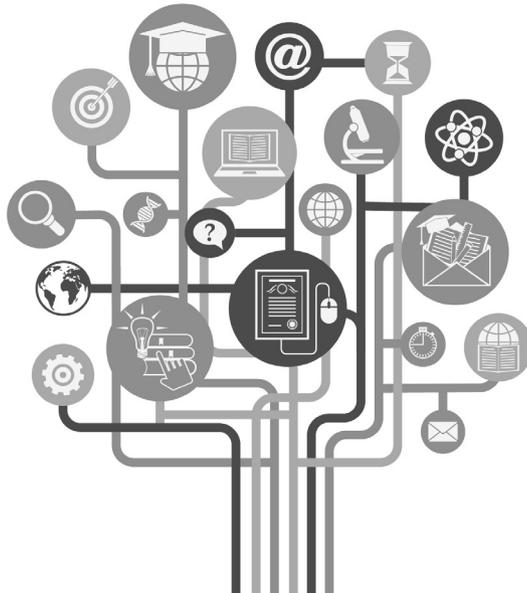


- ทักษิณา แสนเย็น (2563). *บทวิเคราะห์การรับมือโรคโควิด-19 ผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบิน*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์. (2563). การปรับตัวการเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤตโควิด 19 (Covonavirs Disease 2019 (Covid-19) ในประเทศไทย. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์*, 8(1), 13-22.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2556). *การจัดการด้านการตลาดอุตสาหกรรมกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปาริฉัตร อึ้งจะนิล. (2554). *พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในรูปแบบตลาดเก่า กรณีศึกษา ตลาดคลองสวน 100 ปี จังหวัดสมุทรปราการ*. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2558). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ศุทธิष्ฎา ธารารัตนสุวรรณ. (2563). ผลกระทบเชื้อไวรัส COVID-19 ต่อวิกฤตการท่องเที่ยวของประเทศไทย. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- ศิริศักย เทพจิต. (2563). *COVID-19 Pandemic : การตอบสนองเชิงนโยบายสาธารณะในการรับมือกับ ปัญหาพศ.* (22 ตุลาคม 2563) สืบค้นจาก <http://www.setthasarn.econ.tu.ac.th/blog/>.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2554). *กลยุทธ์การตลาดวางแผนการตลาด*. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.
- อาวาทิพย์ แว. (2563). COVID-19 กับการเรียนรู้สู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพในวันนี้. *วารสารสมาคมวิชาชีพสุขศึกษา*, 35(1), 24-29.
- Kotler, Bowen & Makens. (1999). *Marketing 4.0 moving from traditional to digital*. Hoboken, New Jersey : John Wiley & Sons, Inc.
- Kurtz, D. L., & Clow, K. E. (1998). *Services marketing*. New York : John Wiley & Sons.
- Middleton, V.T.C. (1990). *Marketing in travel and tourism*. Oxford : Heinemann.

5

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการธุรกิจสปาของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่ Quality of Services Affecting the Decision on Using Spa Business of Thai Tourists in Chiang Mai

ชญาณิศา วงษ์พันธ์ุ ชวลีย์ ณ ถลาง และ เสรี วงษ์มณฑา
Chayanisa Wongphan Chawalee Na Thalang and Seri Wongmonta





คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจ สปาของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่

Quality of Services Affecting the Decision on Using Spa Business
of Thai Tourists in Chiang Mai

ชญาณิศา วงษ์พันธ์ุ¹ ขวลิย์ ณ ถลาง² และ เสรี วงษ์มณฑา³

Chayanisa Wongphan Chawalee Na Thalang and Seri Wongmonta³

¹วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม กรุงเทพฯ 10900 ประเทศไทย
College of Tourism and Hospitality, Sripatum University, Bangkok 10900, Thailand
e-mail : chayanisa.wo@spu.ac.th

²วิทยาลัยการจัดการ กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยพะเยา กรุงเทพฯ 10330 ประเทศไทย
College of Management, University of Phayao, Bangkok Campus, Bangkok 10330,
Thailand e-mail : ajarnchawalee@gmail.com

³วิทยาลัยการจัดการ กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยพะเยา กรุงเทพฯ 10330 ประเทศไทย
College of Management, University of Phayao, Bangkok Campus, Bangkok 10330,
Thailand e-mail : seri_wong@yahoo.com

Received : October 26, 2021 Revised : February 16, 2022 Accepted : February 24, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปาของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อการวางแผนด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ แต่ทว่างานวิจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ยังมีไม่มากนัก จึงอาจทำให้เสียโอกาสส่งเสริมการท่องเที่ยวประเภทนี้ในอนาคต ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปาตามส่วนประสมทางการตลาด และ 2) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสปาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปา โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 400 คน ด้วยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Regression) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย พบว่า 1) นักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านการเอาใจใส่ ปัจจัยด้านการประกันคุณภาพ และปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปาต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับการตัดสินใจในด้านภาพรวมผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านนโยบายของสถานประกอบการ และด้านการรับรู้ภาพลักษณ์ อยู่ในระดับมาก และ 2) ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการธุรกิจสปา ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ด้านบุคลากรและพนักงาน ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านราคา มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ; ธุรกิจสปา; การตัดสินใจ

Abstract

The research of quality of services affecting the decision on using spa business of Thai tourists in Chiang Mai for health tourism planning. However, despite the great increase in this topic, there is a lack of academic interest and research effort. Then, it may lose the opportunity to promote this type of tourism in the future. In this regard, this study attempted 1) to study the level of opinions of the service quality and the decision on using spa business according to the marketing mix and 2) to find the relationship between the factors of service quality of the spa business that affecting the decision on using spa business. Data were collected a sampling of 400 Thai tourists by accidental sampling. Then, the data were analyzed statistically using mean, standard deviation, and hypothesis tests in multiple regression. There were at the level of 0.05.



Results showed that 1) the overall Thai tourists' opinion levels had the high level toward service quality of spa business in Chiang Mai, with the factor of empathy, quality assurance factors, customer response factors in order. Moreover, the overall Thai tourists' decision had also the high level of the spa business on the marketing mix factor with the product, the policy of the establishment and image perception in order and 2) Thai tourists' opinions on the quality factor of spa business services in terms of products or services, personnel, and staff physical, characteristics and prices, there were significant differences at 0.05 level.

Keywords : Service Quality; Spa Business; Decision

บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจสปา มีการเปิดดำเนินการเป็นจำนวนมากในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ยังเป็นศูนย์กลางของภาคเหนือที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวแห่งหนึ่ง จากยุทธศาสตร์การพัฒนา กลุ่มจังหวัดล้านนา และยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ กำหนดให้ธุรกิจบริการสุขภาพเป็นแนวทางการพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ ให้เป็นจังหวัดนำร่องจังหวัดหนึ่งในเรื่องของการเป็นศูนย์กลางสุขภาพแห่งเอเชีย และการให้บริการสปาเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวหนึ่งของไทย ที่ได้รับความนิยมอย่างมาก และมีแนวโน้มการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจังหวัดในภาคเหนือมีศักยภาพสูงในการบริการที่ครอบคลุม โดยมีอัตลักษณ์ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ รูป (ภาพลักษณ์สะท้อนวัฒนธรรม) รส (สะท้อนภูมิปัญญา) กลิ่น (สะท้อนความหอมล้านนา) เสียง (สะท้อนธรรมชาติล้านนา) สัมผัส (สะท้อนวิถีชีวิต) ตามเกณฑ์การรับรองที่พัฒนาขึ้น เพื่อพัฒนามาตรฐานการให้บริการของธุรกิจสปาของตนเองให้มีความโดดเด่น สร้างความพึงพอใจและความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการของสปา ล้านนา แก่ผู้มารับบริการและสร้างรายได้เพิ่มขึ้น จึงต้องพัฒนาภูมิปัญญาของล้านนาในการดูแลสุขภาพ สำหรับการให้บริการในสถานประกอบการสปา เพื่อต่อยอดการประกอบธุรกิจสปา รองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจากทิศทางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ซึ่งมียุทธศาสตร์สำคัญ คือ การพัฒนาสินค้าและบริการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (อารีวรรณ กลั่นกลิ่น, 2563)

จากแนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในปัจจุบันกระแสการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health tourism) กำลังได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั่วโลก แม้กระทั่งในประเทศไทยเอง ผู้คนก็หันมาใส่ใจด้านสุขภาพ เทรนด์การรักษาสุขภาพ เป็นที่นิยมอย่างมากไปทั่วโลกในขณะนี้ ผู้คนหันมาให้ความสนใจสุขภาพกันมากขึ้น เนื่องจากสภาวะความตึงเครียดของสังคมและเศรษฐกิจ ดังนั้น การท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนในการดูแลสุขภาพ กินอาหารที่ดี ออกกำลังกาย เล่นโยคะ นวดผ่อนคลาย สปาบำบัดโรคด้วยน้ำ ด้วยหินร้อน แร่ธรรมชาติ โคลน ล้วนแล้วแต่เป็นการรักษาสุขภาพ ในการส่งเสริมสุขภาพให้สมบูรณ์ ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของทางเลือกในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในยุคปัจจุบัน ที่ให้ความสำคัญกับการรักษาฟื้นฟูสุขภาพกาย และสุขภาพใจ เพื่อให้ร่างกายมีสภาวะที่สมบูรณ์ทั้งกายและใจ ดังนั้น หลักความสำคัญของแนวคิดทางด้านคุณภาพการให้บริการจึงมีความสำคัญกับการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสินค้าและบริการนั้นสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสมได้เปรียบคู่แข่ง ลูกค้ามีความพึงพอใจ และยอมจ่ายตามราคาเพื่อซื้อความพอใจนั้น สำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ มักจะเกี่ยวข้องกับการใช้บริการในสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ เช่น สปา ศูนย์สุขภาพ โรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งสถานประกอบการเหล่านี้ในฐานะเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจำเป็นจะต้องพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อยกระดับมาตรฐาน และสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว โดยมีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ ในการเข้าถึงลูกค้า โดยลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในด้านทำเล ที่ตั้งสถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของกระบวนการต่าง ๆ ที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน รวมถึงการติดต่อสื่อสารเป็นการบอกให้ลูกค้าทราบถึงรายละเอียดของสินค้าและบริการต่าง ๆ ที่ถูกต้อง และชัดเจน ใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย มีภาพประกอบ ซึ่งต้องมีความสามารถและความชำนาญในการให้บริการของพนักงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าจะได้รับการบริการที่ถูกต้อง และยุติธรรม ให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนโยนแสดงถึงความมีน้ำใจ จริงใจ ยินดีต้อนรับ และมีความเป็นกันเอง โดยจะต้องสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกค้าโดยให้การบริการที่ดีที่สุด (ภาวิณี ทองแถม, 2560) ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด และพอใจ ทำให้เกิดความไว้



วางใจ มั่นใจในบริการที่มอบให้อย่างปลอดภัย เป็นการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

คุณภาพการให้บริการเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ ซึ่งปัจจุบันธุรกิจได้ทางด้านบริการ ได้ตระหนักถึงความสำคัญเป็นอย่างมากต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการ บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอความคิด และรูปแบบของคุณภาพการบริการต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปา ความสำคัญของคุณภาพการบริการทั้งมุมมองด้านความคิดและหลักการ โดยใช้วิธีการทบทวนวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เครื่องมือในการวัดคุณภาพการบริการ การรับรู้คุณภาพการบริการ ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ และเสนอแนะเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ โดยใช้รูปแบบในการวัดจาก SERVQUAL และส่วนประสมทางการตลาด เพื่อให้ธุรกิจสามารถอำนวยความสะดวกที่มีคุณภาพที่ดีเพื่อสร้างความพึงพอใจที่ยั่งยืนแก่ผู้รับบริการ

เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการที่นำมาใช้อย่างแพร่หลายและได้รับความนิยม คือ SERVQUAL (Service Quality) ของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) ซึ่งการวัดประกอบด้วยคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) สิ่งที่จับต้องได้ (Tangible) 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) การตอบสนองของพนักงาน (Responsiveness) 4) การเอาใจใส่ (Empathy) และ 5) ความไว้วางใจ (Assurance) ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดด้านคุณภาพการ จากแนวคิดของให้บริการมาเป็นตัวแปรต้นในการใช้วัดการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปา จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลงานวิจัยที่ทำให้ลูกค้ามีต่อธุรกิจสปา ถือเป็นตัวแปรที่ได้รับอิทธิพลจากความเชื่อใจไว้วางใจ (Deng, et al., 2010) ซึ่งคุณภาพการให้บริการของสถานบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสปา เป็นสาเหตุหลักที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ก่อให้เกิดการพิจารณาทางเลือกหรือตัดสินใจที่จะได้มาระหว่างสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากแนวคิดของ Walters (1987) หรือการเลือกบริการในสถานที่ใดสถานที่หนึ่งจากคุณภาพการให้บริการตามความพึงพอใจในคุณค่าของการบริการนั้น ๆ โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสปาจาก 10P's ซึ่งเป็นแนวคิดและทฤษฎีจากการศึกษาทั้งสองแนวคิดนี้มีความสัมพันธ์กันที่สามารถบ่งชี้ถึงตัวชี้วัดในเรื่องของมาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการของปัจจัยในการเลือกใช้บริการในกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เป็นลูกค้าธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นถึงศักยภาพของจังหวัดเชียงใหม่ในเรื่องของธุรกิจสปา ด้านคุณภาพของการให้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะดึงดูดใจนักท่องเที่ยว โดยผู้เขียนใช้กรอบในการวิเคราะห์จากทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (10P's) จากแนวคิดของ (เสรี วงษ์มณฑา (2563) และคุณภาพของการบริการ สอบถามจากกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย เพื่อรวบรวมวิเคราะห์ความคิดเห็น และการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อทำการวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ ที่สะท้อนให้เห็นถึงความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสปา ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปาจำแนกตามส่วนประสมทางการตลาด
2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสปาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปา

แนวคิดทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรม

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) เรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปาของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น มาจากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการและส่วนประสมทางการตลาด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (Expectation-What They Want) กับการรับรู้ (Perception-What they get) เป็นการวัดคล้ายกับการประเมินในรูปแบบคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product Quality) และ 2) คุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมิน (Gronroos, 1982) ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการในเรื่องการให้บริการกับผู้รับบริการโดยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าให้ได้มากที่สุด เพื่อจะทำให้เกิดการบริการได้เกินกว่าความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการซึ่งจะเป็นผลทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการ



2. แนวคิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยนักทฤษฎีพฤติกรรมในการตัดสินใจ หรือการพิจารณาโดยใช้ข้อมูล หลักการและเหตุผล วิเคราะห์อย่างถี่ถ้วนในการมองหาทางเลือกที่ดีที่สุดให้กับตนเองโดยจะพิจารณาจากทางเลือกคุณภาพการให้บริการหรือปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) เป็นทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดจากหลาย ๆ ทางเลือก โดยองค์ประกอบในการตัดสินใจจะประกอบไปด้วยตัวผู้ตัดสินใจทางเลือก และผลของทางเลือก (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญา ลักขิตานนท์ และ ศุภร เสรีรัตน์, 2541 : 35-36) ได้อธิบายความหมายของส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินการตลาด เป็นปัจจัยที่กิจการสามารถควบคุมได้ กิจการธุรกิจจะต้องสร้างส่วนประสมทางการตลาดที่เหมาะสมในการวางกลยุทธ์ทางการตลาด ธุรกิจในอุตสาหกรรมบริการ (Service Industry) มีความแตกต่างจากธุรกิจอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคและบริโภคทั่วไปเพราะมีทั้งผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ (Tangible Product) และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Product) เป็นสินค้าและบริการที่นำเสนอต่อลูกค้าทางการตลาด จึงจำเป็นต้องจัดให้มีส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างจากการตลาดโดยทั่วไป

3. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ถือว่าเป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์ร่วมกันมีการตระหนักถึงความต้องการของลูกค้าแล้วเสาะแสวงหาข่าวสาร โดยการประเมินทางเลือก และเกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการ แล้วถึงเกิดพฤติกรรมหลังการใช้บริการ (บุญเกียรติ ชีวะตระกูลจิต, 2548) เป็นกระบวนการสุดท้ายที่มีการประมวลผลทางความคิดออกมาอย่างเป็นเหตุเป็นผลเพื่อทำการเลือกวิธีที่ถูกต้อง และดีที่สุดต่อสถานการณ์

จากการทบทวนวรรณกรรมได้นำมาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่และเคยใช้บริการสปา ในช่วงเดือนมกราคม-ธันวาคม 2563 มีจำนวน 5,443,027 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) คิดเป็นร้อยละ 25 จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1,360,756.75 คน (การท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่, 2563) ในการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่และเคยใช้บริการธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวเป็นแบบทราบจำนวนประชากร ใช้การคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (1973) ได้จำนวน 400 คน จากกลุ่มประชากรนักท่องเที่ยว ดังกล่าว



ผู้วิจัยเก็บข้อมูลในจังหวัดเชียงใหม่ ใช้วิธีแบบเจาะจงสถานที่เก็บข้อมูล นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการสปาตามแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีสถานบริการสปาที่ผ่านการรับรองมาตรฐานสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ โดยการเลือกสอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทยแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) (อัศวิน แสงพิบูล, 2556) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนึงถึงหลักจริยธรรมในการวิจัย โดยการไม่ปรบกวาน นักท่องเที่ยวหรือตั้งคำถามที่อาจทำให้ผู้ตอบคำถามรู้สึกอึดอัดใจหรือไม่พึงพอใจที่จะตอบคำถาม โดยจะมีการสอบถามและขออนุญาตนักท่องเที่ยวก่อน หากนักท่องเที่ยวให้ความยินยอมในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูลจาก นักท่องเที่ยว หลังจากได้ข้อมูลแล้วผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลระบบอัตโนมัติและทำการวิเคราะห์สถิติการด้วยการใช้สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regressions) เพื่อทดสอบสมมติฐานอิทธิพลของตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการกับตัวแปรตาม คือ การเลือกใช้บริการธุรกิจสปาในประสมทางการตลาด ของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ผลการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการและการตัดสินใจเลือกใช้ บริการธุรกิจสปา จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาด แสดงดังตารางที่ 1 และตารางที่ 2

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสปา	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	3.89	.589	มาก
2. ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)	3.92	.579	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	3.93	.607	มาก
4. ด้านการประกันคุณภาพ (Assurance)	3.95	.623	มาก
5. ด้านการเอาใจใส่ (Empathy)	3.97	.556	มาก
รวม	3.93	.525	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในภาพรวมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการเอาใจใส่ (Empathy) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมา คือ ด้านการประกันคุณภาพ (Assurance) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.95$) และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.93$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปาที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่

การตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปา	\bar{X}	S.D.	การตัดสินใจ
1. ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (Product)	4.01	.614	มาก
2. ด้านราคา (Price)	3.95	.674	มาก
3. ด้านสถานที่ให้บริการ (Place)	3.95	.620	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	3.93	.755	มาก
5. ด้านบุคลากรและพนักงาน (People)	4.04	.613	มาก
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence)	4.02	.576	มาก
7. ด้านกระบวนการ (Process)	4.02	.610	มาก
8. ด้านการรับรู้ภาพลักษณ์ (Perception)	4.04	.626	มาก
9. ด้านการรวมผลิตภัณฑ์ (Packaging)	4.23	.587	มากที่สุด
10. ด้านนโยบายของสถานประกอบการ (Policy)	4.16	.612	มาก
รวม	4.03	.497	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปาที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.03$) ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยพิจารณาจากด้านที่มีความสำคัญมากที่สุดเรียงลำดับลงมา



3 ลำดับ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปา ด้านการรวมผลิตภัณฑ์ (Packaging) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.23$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านนโยบายของสถานประกอบการ (Policy) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.16$) และด้านที่สาม คือ ด้านบุคลากรและพนักงาน (People) กับ ด้านการรับรู้ภาพลักษณ์ (Perception) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ($\bar{X} = 4.04$)

สมมติฐาน

1. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสปาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปา

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regressions) ดังนี้

H_0 : คุณภาพการให้บริการของธุรกิจสปาไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปา

H_1 : คุณภาพการให้บริการของธุรกิจสปาไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปา

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regressions) หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสปาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจ สปาในจังหวัดเชียงใหม่

Variable	Correlation	B	Beta	t-value	VIF	Sig.
(Constant)		.742		5.744		.000**
1. ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (Product)	.757	.302	.322	6.301	3.204	.000**
2. ด้านราคา (Price)	.668	.092	.106	2.106	3.130	.036*
3. ด้านสถานที่ให้บริการ (Place)	.660	-.022	-.025	-.468	3.638	.640
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	.647	.063	.076	1.635	2.667	.103
5. ด้านบุคลากรและพนักงาน (People)	.751	.221	.259	4.558	3.962	.000**
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence)	.752	.213	.234	3.345	6.018	.001*

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regressions) หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสปาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจ สปาในจังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

Variable	Correlation	B	Beta	t-value	VIF	Sig.
7. ด้านกระบวนการ (Process)	.661	.021	.024	.406	4.365	.685
8. การรับรู้ภาพลักษณ์ (Perception)	.597	-.047	-.056	-.998	3.857	.319
9. ด้านการรวมผลิตภัณฑ์ (Packaging)	.384	-.052	-.059	-1.093	3.549	.275
10. ด้านนโยบายของสถานประกอบการ (Policy)	.440	.008	.009	.168	3.778	.867

$R = .826^a$ $R^2 = .682$, Adjusted $R^2 = .647$ $F = 83.59$ Durbin Watson = 1.824

หมายเหตุ : ** ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) มีค่าน้อยกว่า .05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regressions) หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสปาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีปัจจัยของความสัมพันธ์ (Correlation) ทางด้านส่วนประสมทางการตลาด ในแต่ละด้านเป็นไปในทิศทางบวก ซึ่งพบว่า ปัจจัย 4 ประการ ที่มีนัยสำคัญในการทำนายปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสปาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ การถดถอยบ่งชี้ว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่เอื้อต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปาของนักท่องเที่ยว ปัจจัยด้านที่หนึ่ง คือ ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (Beta=.322) สิ่งสำคัญอันดับที่สอง คือ ปัจจัยด้านบุคลากรและพนักงาน (Beta=.259) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Beta=.234) และลำดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านราคา (Beta=.106) ตัวทำนายที่ไม่มีนัยสำคัญ 6 ประการ คือ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ (Beta = -.025) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Beta = .076) ปัจจัยด้านกระบวนการ (Beta = .024) ปัจจัยด้านการรับรู้ภาพลักษณ์ (Beta = -.056) ปัจจัยด้านการรวมผลิตภัณฑ์ (Beta = -.059) และปัจจัยด้านนโยบายของสถานประกอบการ (Beta = .009) ตามลำดับ



สรุป

1. ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปา จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดนั้น กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวและใช้บริการสปาในจังหวัดเชียงใหม่ จากการวิจัย ได้ค้นพบปัจจัยที่มีสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสปาอยู่ 5 ปัจจัย จากผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา เพื่อหาค่าเฉลี่ยและแสดงระดับความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ จากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 เมื่อพิจารณาเรียงตามลำดับและความสำคัญของการตัดสินใจ พบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ 1) ปัจจัยด้านการเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 รองลงมา 2) ปัจจัยด้านการประกันคุณภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 3) ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 4) ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ และปัจจัยที่สำคัญน้อยที่สุด คือ 5) ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ มี 10 ปัจจัย ที่ใช้เป็นตัววัดในการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว โดยมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปา มากที่สุด คือ ด้านการรวมผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมา คือ ด้านนโยบายของสถานประกอบการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 และด้านบุคลากรและพนักงาน กับด้านการรับรู้ภาพลักษณ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ตามลำดับ

3. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสปาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสปาที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปา พบว่า มี 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการส่วนประสมทางการตลาด พบว่า การถดถอยบ่งชี้ถึงปัจจัยที่สำคัญที่สุดเอื้อต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปาของนักท่องเที่ยว คือ 1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ปัจจัยสำคัญอันดับรองลงมา คือ 2) ปัจจัย

ด้านบุคลากรและพนักงาน 3) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยลำดับสุดท้าย คือ 4) ปัจจัยด้านราคา และตัวทำนายที่ไม่มีนัยสำคัญอยู่ 6 ประการ คือ 1) ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ 2) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด 3) ปัจจัยด้านกระบวนการ 4) ปัจจัยด้านการรับรู้ภาพลักษณ์ 5) ปัจจัยด้านการรวมผลิตภัณฑ์ และลำดับสุดท้าย คือ 6) ปัจจัยด้านนโยบายของสถานประกอบการ ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการของธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มนักท่องเที่ยวได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) หลังจากเลือกใช้บริการธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่แล้ว พบว่า ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวมีความสำคัญอยู่ 3 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยด้านการเอาใจใส่ 2) ปัจจัยด้านการประกันคุณภาพ และ 3) ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lagrosen and Lagrosen (2016) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการในธุรกิจสปาของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพแสดงถึงมิติด้านผลกระทบทางกายภาพ ผลกระทบทางจิตใจ ความสุข และการผ่อนคลาย สิ่งที่ถูกคาดหวังจากผู้ให้บริการ คือ การให้บริการที่มีคุณภาพ ทั้งด้านการนวดบำบัด และผลิตภัณฑ์สปา รวมถึงบรรยากาศภายในสปา ลูกค้าคำนึงถึงปัจจัยพื้นฐานเกี่ยวกับการตอบสนองต่อความเพลิดเพลิน การบำบัดรักษา การเอาใจใส่ และคุณภาพเหมาะสมกับราคา ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ราณี อีสัยกุล และ รชพร จันทร์สว่าง (2559) ลูกค้าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของศักยภาพสถานประกอบการสปาในปัจจัยที่สำคัญเกี่ยวกับการประกันคุณภาพที่ได้มาตรฐานในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม รวมถึงได้คำนึงถึงปัจจัยด้านบุคลากรที่มีการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ว่าจะเป็นบริการ การเอาใจใส่ และการบำบัด มีทักษะอย่างมืออาชีพ

2. การตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปาในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จากมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีความสำคัญสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวและเคยใช้บริการธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักท่องเที่ยวมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสปาที่มีความสำคัญสูงสุดอยู่



4 ด้าน คือ 1) ด้านการรวมผลิตภัณฑ์ 2) ด้านนโยบายของสถานประกอบการ และ 3) ด้านบุคลากรและพนักงาน กับ 4) ด้านการรับรู้ภาพลักษณ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ภาณุวัฒน์ กิจเกศาเจริญ และ พสชนันท์ บุญช่วย (2561) นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของธุรกิจสปาในด้านกระบวนการให้บริการและของสถานประกอบการที่เป็นนโยบายของสถานประกอบการ รวมถึงด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และกายภาพ ด้านราคาและด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีความสอดคล้องกันในเรื่องของบุคลากร การตลาดในการรวมผลิตภัณฑ์ ทางด้านการบริการสปา รวมถึงนโยบายของสถานประกอบการที่นำเสนอแก่ลูกค้า และ ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศมน พรหมหิตาทร (2560) ที่พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ประเภท Day spa ของผู้ใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และความเพียงพอของสาขาที่ให้บริการ สอดคล้องกับด้านรวมผลิตภัณฑ์ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยด้านกระบวนการ การแต่งกายของพนักงาน ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยในมุมมองของนักท่องเที่ยวหรือลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปาซึ่งมีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดเข้ามาเกี่ยวข้อง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรลักษณ์ เขียวมีส่วน สันติภาพ คำสะอาด และ พิทักษ์ ศิริวงศ์ (2561) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพธุรกิจสปาเพื่อตอบสนองความคาดหวังในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ บริเวณอำเภอหัวหิน พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวทวีปยุโรป มีพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทยโดยเลือกใช้บริการสปาเป็นการจองผ่านอินเทอร์เน็ตและมีความคาดหวังในการใช้บริการสปาอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ประกอบการสปาสามารถนำผลการศึกษามากำหนดแนวทางในการพัฒนาศักยภาพธุรกิจสปา เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ได้อย่างมีคุณภาพทั้งการบริการและความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการ ที่จะทำให้นักท่องเที่ยวอยากกลับมาใช้บริการซ้ำและมีการบอกต่อ

2. ควรให้ความสำคัญกับการทำวิจัยอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อความต้องการของลูกค้า โดยมีการเปรียบเทียบจากกลุ่มนักท่องเที่ยวแยกช่วงอายุ อาชีพ รายได้ เพื่อที่จะได้สามารถตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างชัดเจนและตรงเป้าหมาย

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและการกีฬา. (2563). สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวไทย. (20 พฤศจิกายน 2563). สืบค้นจาก https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=411.
- บุญเกียรติ ชิวะตระกูลกิจ. (2548). การจัดการเชิงกลยุทธ์สำหรับ CEO. กรุงเทพฯ : สุขุมและบุตร.
- ภานุวัฒน์ กิจเกศาเจริญ และ พสขนันท์ บุญช่วย. (2561). การพัฒนาศักยภาพการ ตลาดและความต้องการสมุนไพรไทยของธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, กรุงเทพฯ.
- ภาวิณี ทองแถม. (2560). ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ. วารสารเกษมบัณฑิต, 18(1), 219-232.
- ราณี อีสัยกุล และ รชพร จันทร์สว่าง. (2559). การศึกษาศักยภาพสถานประกอบการสปา. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 14(1), 17-31.
- วรลักษณ์ เขียวมีส่วน สันติภาพ คำสะอาด และ พิทักษ์ ศิริวงศ์. (2561). แนวทางการพัฒนาศักยภาพธุรกิจสปาเพื่อตอบสนองความคาดหวังในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ บริเวณอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 12(2), 167-181.
- ศมน พรหมหิตาทร. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ประเภท Day spa ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.



- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญ ลักขิตานนท์ และ ศุภร เสรีรัตน์. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : อีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2563). *เอกสารประกอบคำบรรยาย เรื่อง องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว (10A's)*. กรุงเทพฯ : กู้ด คอมมิวนิเคชั่น.
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่. (2563). *ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่*. (20 พฤศจิกายน 2563) สืบค้นจาก <https://healthhub.mome.co/mots/sample-page/>.
- อัศวิน แสงพิบูล. (2556). *ระเบียบวิธีวิจัยด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อารีวรรณ กลั่นกลิ่น. (2563). *การพัฒนาสปาชั้นนำสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ*. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- Deng, L., et al. (2010). Incorporation and remodeling of Phosphatidylethanolamine containing short acyl residues in yeast. *Biochim Biophys Acta*, 1801(6), 35-45.
- Gronroos, C. (1982). *Strategic management and marketing in the public sector*. Swedish School of Economics and Business Management, Hanken School of Economics, Finland.
- Lagrosen, Y., & Lagrosen, S. (2016). Customer perceptions of quality-a study in the spa industry. *European Business Review*, 28(6), 657-675.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing*, 64(1), 12-40.
- Yamane, T. (1973). *Statistics : An introductory analysis*. New York : Harper and Row Publications.
- Walters. (1978). *Adaptive management of renewable resources*. New York : Mc Graw - Hill.

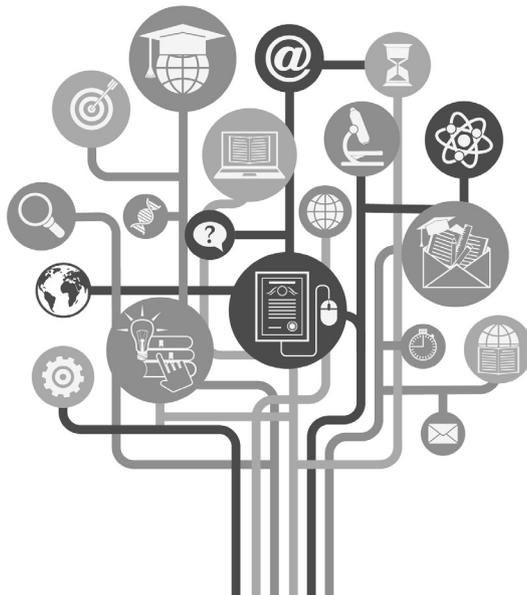
6

การประยุกต์ใช้เส้นทางของผู้บริโภค และจุดสัมผัสของ ผู้บริโภคกับการตลาดของร้านค้าปลีกทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเข้าถึงผู้บริโภคในโลกการตลาดดิจิทัล

The Application of Customer Journey and Touchpoint for
Marketing of E-Retailing Business to Reach Consumers in
the Digital Marketing World

ณัฐชา อ่างรงค์โชติ

Natcha Thumrongchot





การประยุกต์ใช้เส้นทางของผู้บริโภค และจุดสัมผัสของผู้บริโภค กับการตลาดของร้านค้าปลีกทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเข้าถึงผู้บริโภค ในโลกการตลาดดิจิทัล

The Application of Customer Journey and Touchpoint for
Marketing of E-Retailing Business to Reach Consumers
in the Digital Marketing World

ณัฐชา อํารงโชติ¹

Natcha Thumrongchot

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร กรุงเทพฯ 10300 ประเทศไทย

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology
Phra Nakhon, Bangkok 10300, Thailand e-mail : thumrongchotnatcha2021@gmail.com

Received : October 26, 2021 *Revised* : February 14, 2022 *Accepted* : February 24, 2022

6

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้เส้นทางของผู้บริโภค จุดสัมผัสของผู้บริโภคกับการตลาด เพื่อเข้าถึงผู้บริโภคในโลกการตลาดดิจิทัลและข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ในเชิงธุรกิจต่อร้านค้าปลีกทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำไปพัฒนาและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งพบว่า จุดเริ่มต้นของเส้นทางของผู้บริโภค (Customer Journey) เริ่มตั้งแต่ก่อนจะเป็นลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้า หรือใช้บริการไปจนถึงการกลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการซ้ำ โดยระหว่างเส้นทางของผู้บริโภคนี้ มีจุดสัมผัส (Touchpoint) มากมายที่ผู้บริโภคต้องพบเจอ เช่น การพบเห็นตราสินค้าผ่านสื่อต่าง ๆ การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ การตัดสินใจซื้อผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Phone Application) หรือเว็บไซต์ การได้รับการดูแลจากพนักงานผ่านช่องทางออนไลน์ และการสนับสนุนตราสินค้าผ่านการรีวิวบนสื่อสังคมออนไลน์ จะเห็นได้ว่า หากผู้ประกอบการสามารถระบุเส้นทางของผู้บริโภคได้แม่นยำก็จะทราบว่าผู้บริโภคมีพฤติกรรมแบบใด เพื่อที่จะสามารถนำสินค้าหรือบริการไปเสนอให้แก่ผู้บริโภคในเวลาที่เหมาะสม

คำสำคัญ : การตลาดดิจิทัล; คำปลีกทางอิเล็กทรอนิกส์; จุดสัมผัสของผู้บริโภค; เส้นทางของผู้บริโภค

Abstract

This article is intended to study the application of Customer Journey, Touchpoint, with marketing to reach consumers in the digital marketing world and provide business-benefit recommendations for electronic retailers to develop and create a better consumer experience. Which found that the beginning of the customer journey starts from before becoming a customer, deciding to buy a product or using a service, until returning to buy or using the service again. Along the customer journey, there are many touchpoints that consumers have to meet, such as brand awareness through various media, searching for information about products or services, making purchase decisions through mobile phone applications or website, employee supervision through online channels, as well as brand support through social media reviews. It can be seen that if entrepreneurs can determine the customer journey accurately, they will notice what behaviors customers have in order to offer their products or services to customers at the right time.

Keywords : Digital Marketing; E-Retailing; Touchpoint; Customer Journey

บทนำ

การค้าปลีกทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Retailing หรือ E-Retailing) เป็นการนำเสนอสินค้าหรือบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค อาศัยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาสนับสนุนโดยไม่ต้องผ่านคนกลาง หรือตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketplace) วิธีการที่จะส่งเสริมให้การค้าปลีกทางอิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จ คือ การสร้างตราสินค้าที่จดจำง่าย ปรับเปลี่ยนเว็บไซต์ให้ตอบสนองตามความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ผลิตภัณฑ์และบริการมีความโดดเด่นกว่าคู่แข่ง เพิ่มมูลค่าให้กับสินค้า หรือบริการจะต้องมีราคาที่สามารถแข่งขันได้ (Toptipfinance, 2021) นอกจากนี้ที่กล่าวมานี้ การค้าปลีกทางอิเล็กทรอนิกส์จำเป็นต้องมีการสื่อสารทางการตลาดเพื่อดึงดูดลูกค้า และให้บริการที่น่าประทับใจโดยการ



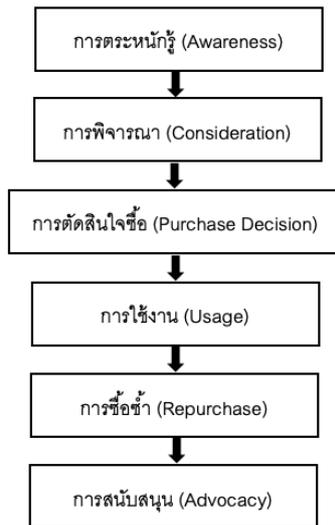
สร้างประสบการณ์ที่ดี การสื่อสารนี้เป็นได้ทั้งการสื่อสารที่ตั้งใจและไม่ได้ตั้งใจ ทั้งในรูปแบบวจนภาษา และอวจนภาษา ซึ่งจะส่งผลต่อความรู้สึกของผู้บริโภคทำให้เกิดความประทับใจและพึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการ การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าสำคัญอย่างมากต่อทุกธุรกิจ เนื่องจากเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยรักษาฐานลูกค้าเอาไว้ได้ (ธีรวัฒน์ โสภาบุตร และ พลอยชนก พรวสุรัตน์, 2563)

การสื่อสารการตลาดในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์ผู้บริโภค (Customer Experience) ทั้งทางด้านกายภาพ (Physical Experience) และด้านอารมณ์ (Emotional Experience) โดยการออกแบบจุดสัมผัสต่าง ๆ บนเส้นทางของผู้บริโภคให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจ เมื่อประสบการณ์ที่ผู้บริโภคได้รับจากการสัมผัสกับตราสินค้าหรือข้อเกี่ยวกับองค์การสูงกว่าหรือเทียบเท่า ความคาดหวัง (Expectation) ผู้บริโภคก็จะประเมินว่า ประสบการณ์นั้นเป็นประสบการณ์ที่ดี ยิ่งไปกว่านั้นมีการสำรวจพบว่า 2 ใน 3 ของกลุ่มผู้บริโภคที่ประทับใจกับประสบการณ์ที่ได้รับจะบอกต่อกับคนใกล้ชิด นอกจากนี้ จะบอกต่อผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) อีกด้วย (ณัฐจิระ สวัสดิ์พิงค์ และ สุทธีนิภา ศรีไสย์, 2563) เส้นทางของผู้บริโภคเริ่มต้นตั้งแต่ก่อนจะเป็นลูกค้าจนถึงตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการ รวมถึงการกลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการซ้ำ ปัจจุบันนี้ ผู้ประกอบการคำนึงถึงความสำคัญของเส้นทางของผู้บริโภคอย่างมาก เนื่องจากช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าออนไลน์ที่มีจำนวนมากในปัจจุบัน เช่น แพลตฟอร์มออนไลน์ใดที่เป็นที่นิยมเนื้อหาในสื่อโฆษณา วิดีโอ ภาพ หรือบทความแบบใดที่ผู้บริโภคนิยม เป็นต้น เมื่อเข้าใจพฤติกรรมของผู้บริโภคแล้วก็จะสามารถวางแผนการตลาดได้ดีขึ้น เข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้มากขึ้น และยังสามารถวัดผลได้แม่นยำมากขึ้นอีกด้วย (อาอุน ไทย, 2564)

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า มีผู้วิจัยการใช้เส้นทางของผู้บริโภคและจุดสัมผัสของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการตลาดในบริบทของการค้าปลีกทางอิเล็กทรอนิกส์อยู่จำนวนน้อย ดังนั้น ความสำคัญ และช่องว่างทางการศึกษาข้างต้นนี้จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่องการประยุกต์ใช้เส้นทางของผู้บริโภค และจุดสัมผัสของผู้บริโภคกับการตลาด เพื่อให้เข้าถึงผู้บริโภครุ่นนี้ในโลกการตลาดดิจิทัลของการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ในเชิงธุรกิจให้สามารถนำไปพัฒนาร้านค้าปลีกทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้บริโภคต่อไป

เส้นทางของผู้บริโภค (Customer Journey)

เส้นทางของผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการ หรือขั้นตอนที่ผู้บริโภคต้องผ่าน แต่ละขั้นตอน และจุดสัมผัสนั้น ประกอบขึ้นเป็นประสบการณ์ที่ผู้บริโภคจะได้รับ (Venkatesan, Petersen & Guisconi, 2018) เส้นทางของผู้บริโภคประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังรูปภาพที่ 1 (พงษ์พันธ์ สันติธรรม และ ปฐมา สตะเวทิน, 2563; STEPS Academy, 2019)



รูปภาพที่ 1 เส้นทางของผู้บริโภค

1. การตระหนักรู้ (Awareness) คือ การทำให้ผู้บริโภคจดจำตราสินค้าได้ผ่านสื่อต่าง ๆ ในรูปแบบรูปภาพ วิดีโอ ป้ายโฆษณา หรืออีเมล ช่องทางในการรับรู้สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในสื่อออฟไลน์ และสื่อออนไลน์ แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียที่นิยมใช้ ได้แก่ เฟซบุ๊ก (Facebook) อินสตาแกรม (Instagram) ยูทูบ (YouTube) และทวิตเตอร์ (Twitter) เป็นต้น

2. การพิจารณา (Consideration) จากโปรแกรมค้นหา (Search Engine) หรือแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น เพื่อน คนรอบตัว เป็นต้น เพื่อศึกษาเรียนรู้รายละเอียดเพิ่มเติม รวมถึงการค้นหารีวิวเพื่อเปรียบเทียบ และนำไปสู่การตัดสินใจซื้อ



3. การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) ผู้บริโภคในยุคดิจิทัลอาจสั่งซื้อผ่านทางแอปพลิเคชัน และเว็บไซต์ร้านค้าออนไลน์ เนื่องจากมีความสะดวกสบาย และรวดเร็วมากกว่าการซื้อจากร้านค้า

4. การใช้งาน (Usage) คือ ขั้นตอนที่ผู้บริโภคได้รับประสบการณ์จากการใช้สินค้าหรือบริการซึ่งจะส่งผลต่อความประทับใจของผู้บริโภคเป็นอย่างมาก

5. การซื้อซ้ำ (Repurchase) ผู้บริโภคที่ประทับใจในสินค้า หรือบริการอาจกลับมาซื้อซ้ำ

6. การสนับสนุน (Advocacy) ผู้บริโภคที่ได้รับประสบการณ์ที่ดีและกลับมาซื้อซ้ำจะเกิดความจงรักภักดี และสนับสนุนตราสินค้า โดยเฉพาะบนโลกออนไลน์ผู้บริโภคจะสนับสนุน โดยการบอกต่อแบบปากต่อปาก หรือรีวิวผ่านโซเชียลมีเดีย ซึ่งถือว่ามีผลสำคัญต่อธุรกิจในยุคดิจิทัลอย่างมาก

ยกตัวอย่าง เช่น เมื่อผู้บริโภคเห็นโฆษณาผ่านโพสต์บนเฟซบุ๊ก หากโฆษณานั้นน่าสนใจหรือกระตุ้นความต้องการซื้อได้ ผู้บริโภคก็จะหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าเพิ่มเติมในแพลตฟอร์มของบริษัท หรือองค์การใช้ติดต่อกับผู้บริโภค เช่น เว็บไซต์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โปรแกรม รวมถึงระบบซอฟต์แวร์ต่าง ๆ เมื่อได้ข้อมูลสินค้าแล้ว ผู้บริโภคมักจะหาข้อมูลของสินค้าที่คล้ายคลึงกัน หรือยี่ห้ออื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลจนสามารถตัดสินใจซื้อได้ในระหว่างการใช้งานอาจมีการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม เช่น วิธีการใช้งาน ทำให้กลับเข้ามาที่แพลตฟอร์มเดิมอีกครั้งหลังจากการใช้งานแล้ว ผู้บริโภคอาจจะบอกต่อบนสื่อออนไลน์ถึงความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ (Chingchokchai, 2020)

กล่าวโดยสรุป หลังจากที่ใช้บริษัท หรือองค์การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายก็จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการโฆษณา สร้างคอนเทนต์ที่น่าสนใจบนเว็บไซต์ หรือโซเชียลมีเดียที่ผู้บริโภคพบเห็น สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้การทำการตลาดได้ผลดียิ่งขึ้น บริษัท หรือองค์การสามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางของผู้บริโภค ผ่านการทำแบบสอบถาม สัมภาษณ์ ดูจากประวัติการเข้าชมเว็บไซต์ หรือการวิเคราะห์ข้อมูลที่ทำกรเก็บข้อมูลผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ เช่น Google Analytics ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์วิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าจากหน้าเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน ที่พัฒนาขึ้นโดย Google

จุดสัมผัสของผู้บริโภค (Customer Touchpoint)

ณัฐจิ จิระสวัสดิ์พงศ์ และ สุพชนิภา ศรีไสย (2563) ให้คำจำกัดความของคำว่า จุดสัมผัสของผู้บริโภคไว้ คือ จุดสัมผัสที่ผู้บริโภคเกี่ยวข้องกับตราสินค้า (Brand) อาจเป็น คนหรือสิ่งแวดลอมภายนอก เช่น กระบวนการจัดการ เทคโนโลยี การช่วยเหลือลูกค้า ผ่านสินค้า หรือบริการ ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด ทั้งในโลก ออนไลน์ และออฟไลน์ สอดคล้องกับ บุชา อู่อรุณ ภัทรพล ชุ่มมี และปรีชา คำมาตี (2564) ให้คำจำกัดความว่า จุดสัมผัสของผู้บริโภค คือ จุดสัมผัสกับตราสินค้านับตั้งแต่ ก่อนการเป็นลูกค้า ระหว่างซื้อสินค้า หรือใช้บริการ ไปจนถึงหลังการซื้อสินค้าหรือใช้ บริการ ตลอดกระบวนการนี้ เทคโนโลยีกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์มีบทบาทที่สำคัญ มากในการรักษาลูกค้าไว้ในระยะยาว การสร้างแผนที่เส้นทางของผู้บริโภค (Customer Journey Map) จะช่วยให้องค์การระบุจุดสัมผัสต่าง ๆ ของผู้บริโภคได้เพื่อพัฒนาแต่ละ จุดให้มั่นใจว่าผู้บริโภคจะได้รับความพึงพอใจในทุก ๆ จุดตลอดการเดินทาง

ในขณะที่ ลดาวัลย์ ยมจินดา และ ธนชัย ยมจินดา (2560) ได้ให้ข้อสรุปที่แตกต่าง ออกไปไว้ว่า จุดสัมผัสของผู้บริโภค คือ สถานการณ์ใด ๆ ที่ผู้บริโภคพบเห็นข่าวสาร เกี่ยวกับบริษัทหรือองค์การ ทุกจุดสัมผัสจะก่อให้เกิดความรู้สึกต่อบริษัทหรือองค์การ ไม่ว่าจะ เป็นความรู้สึกด้านบวก ความรู้สึกด้านลบ หรือไม่รู้สึกอะไรเลย

จุดสัมผัสของผู้บริโภคที่สำคัญสามารถแบ่งออกเป็น 3 จุด (ฐาณินญา อิศสระ และ จารุวรรณ แดงบุบผา, 2560; Wilson-Nash, Goode & Currie, 2020) ประกอบด้วย

1. จุดสัมผัสก่อนการติดต่อร้านค้า (Pre-Store Encounter) เช่น จุดสัมผัสด้านการส่งเสริมการตลาดเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ สัมผัส หรือถูกกระตุ้นจากการส่งเสริมการขาย เช่น โฆษณา
2. จุดสัมผัสระหว่างการติดต่อร้านค้า (Store Encounter) เช่น การทักทาย การสอบถามพนักงาน และการสื่อสารระหว่างพนักงาน และผู้ซื้อสินค้า
3. จุดสัมผัสหลังการติดต่อร้านค้า (Post-Store Encounter) เมื่อเกิดความพึงพอใจ หรือเกิดปัญหา ผู้บริโภคในปัจจุบันนิยมแสดงออกมาผ่านพฤติกรรมโดยการใช้สื่อสังคมออนไลน์

อีกทั้ง Gad (2016) ได้แบ่งจุดสัมผัสของผู้บริโภคออกเป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย (1) จุดสัมผัสที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ (Human Touchpoint) (2) จุดสัมผัสที่เกี่ยวข้องกับ



สินค้า หรือบริการ (Static Touchpoint) และ (3) จุดสัมผัสที่เกี่ยวข้องกับโลกดิจิทัล (Digital Touchpoint) เช่น สื่อสังคม เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป จุดสัมผัสของผู้บริโภค ซึ่งเป็นจุดสัมผัสที่เกี่ยวข้องกับตราสินค้า ไม่ว่าจะเป็นสิ่งแวดลอมภายนอก อาทิเช่น กระบวนการบริหารจัดการโดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย การช่วยเหลือลูกค้า ผ่านสินค้า หรือการให้บริการที่ดีหลังการขาย รวมทั้งช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาด ซึ่งปัจจุบันมีทั้งในรูปแบบโลกออนไลน์ และรูปแบบออฟไลน์

การใช้เส้นทางของผู้บริโภค และจุดสัมผัสของผู้บริโภคกับการตลาดในโลกดิจิทัล

การตลาดในปัจจุบันควรให้ความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์แก่ผู้บริโภค (Customer Experience) เนื่องจากเส้นทางของผู้บริโภคมีความซับซ้อนมากขึ้น ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้า หรือบริการจากบริษัท หรือองค์การที่สร้างประสบการณ์ที่ดีที่น่าจดจำในด้านของการตอบสนองทางประสาทสัมผัส (Sensorial Response) อารมณ์ (Affective Response) สติปัญญา (Cognitive Response) ความสัมพันธ์ (Relational Response) และพฤติกรรม (Behavioral Response) ผ่านจุดสัมผัสต่าง ๆ ทั้งก่อนการซื้อ ระหว่างการซื้อ และภายหลังการซื้อ ดังนั้น บริษัท หรือองค์การควรออกแบบเส้นทางผู้บริโภคให้น่าจดจำ โดยจัดลำดับความสำคัญ และปรับเปลี่ยนให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคอยู่เสมอ เพื่อรักษาความจงรักภักดีของลูกค้าเอาไว้ (Venkatesan, Petersen & Guisisoni, 2018)

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีทำให้ผู้บริโภคสามารถผ่านเส้นทางของผู้บริโภค และจุดสัมผัสที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งอุปกรณ์การสื่อสารแบบออนไลน์ และออฟไลน์ ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้ช่วยให้ผู้บริโภคได้ค้นคว้าหาข้อมูล เปรียบเทียบ ตัดสินใจซื้อ และแนะนำสินค้าหรือบริการ ผ่านช่องทางการสื่อสารใหม่ ๆ จะเห็นได้ว่า การพัฒนาของเทคโนโลยีมีผลต่อดีเส้นทางของผู้บริโภค และสร้างประสบการณ์ใหม่แก่ผู้บริโภคอีกด้วย (Venkatesan, Petersen & Guisisoni, 2018) ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามามีบทบาทสำคัญ และเปลี่ยนแปลงวิธีการสื่อสารแบบเดิมด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีการสื่อสาร ผู้บริโภคสามารถสร้างข้อมูลข่าวสารขึ้นมาเองได้ อีกทั้งยังสามารถส่งต่อหรือแบ่งปันข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นระหว่างกันได้ผ่านอุปกรณ์การสื่อสารที่ทันสมัย

เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต หรืออุปกรณ์ดิจิทัลอื่น ๆ ดังนั้น ผู้บริโภคในโลกการตลาดดิจิทัลจึงรับรู้ข่าวสาร ตอบโต้ มีปฏิสัมพันธ์ หรือการมีส่วนร่วมได้รวดเร็ว ฉับไวมากขึ้น (ธนัญญา เจริญพึ้ง และ วิภาดา พรสุกุลวานิช, 2561)

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อผู้บริโภคมีอำนาจในการใช้เครื่องมือในการสื่อสารก็สามารถเป็นผู้กำหนดเนื้อหาและเป็นผู้สร้างเนื้อหาได้เอง ส่งผลให้ตราสินค้าต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสารมากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะได้ผลิตเนื้อหาที่เหมาะสมส่งออกไปยังผู้บริโภค

การออกแบบเส้นทางของผู้บริโภคและจุดสัมผัสของผู้บริโภคสำหรับธุรกิจร้านค้าปลีกทางอิเล็กทรอนิกส์ควรคำนึงถึงมุมมองแบบองค์รวม (Holistic Perspective) เนื่องจากลูกค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Customer) รับรู้ถึงประสบการณ์ในภาพรวม ตั้งแต่การเลือกซื้อสินค้า การจัดส่ง จนถึงบริการหลังการขาย เช่น การส่งสินค้าคืน เส้นทางของผู้บริโภค และจุดสัมผัสของผู้บริโภคเหล่านี้จะช่วยให้บริษัท หรือองค์การสามารถระบุได้ว่าจุดสัมผัสใดหรือขั้นตอนใดที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบริษัท หรือองค์การ และกระทบต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเพื่อนำมาปรับปรุงให้ผู้บริโภคได้รับประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น การเพิ่มตัวเลือกในการจัดส่งสินค้าให้หลากหลายมากขึ้น เพื่อให้ผู้บริโภคได้เลือกช่องทางการจัดส่งที่สะดวกสบายที่สุดและสร้างประสบการณ์ที่ดี ซึ่งส่งผลทางบวกต่อประสบการณ์การซื้อสินค้าและส่งเสริมให้เกิดความจงรักภักดีของผู้บริโภคต่อบริษัท หรือองค์การ (Vakulenko, Shams, Hellstrom and Hjort, 2019)

จากตัวอย่างการศึกษาของ จิตติพงศ์ เลิศประดิษฐ์ (2564) นัฐพงษ์ สุขประเสริฐ และ ปรีชา คำมาตี (2563) มณีวรรณ แก้วหางค์ และ ชญัญญักก์ หล้าแหล่ง (2564) ลดาวัลย์ ยมจินดา และ ธนชัย ยมจินดา (2560) สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรศร (2561) สามารถนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบเส้นทางของผู้บริโภค และจุดสัมผัสของผู้บริโภคกับการตลาดในโลกดิจิทัลได้ ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การออกแบบเส้นทางของผู้บริโภค และจุดสัมผัสของผู้บริโภค โดยบริษัท หรือองค์การต้องสามารถระบุจุดสัมผัสทั้งหมดตลอดทั้งเส้นทางที่ผู้บริโภคจะมีปฏิสัมพันธ์กับบริษัท หรือองค์การ หรือช่องทางที่ผู้บริโภคจะได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริษัท หรือองค์การ สินค้าหรือบริการ ทำการแยกประเภทว่าจุดสัมผัสนั้นเกิด



ขึ้นก่อนการซื้อสินค้า ระหว่างการซื้อสินค้า หรือภายหลังการซื้อสินค้า จุดสัมผัสของ ผู้บริโภคที่ควรคำนึงถึงในขั้นตอนนี้ คือ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ของบริษัท สื่อสังคม และการพูดปากต่อปาก เป็นต้น อีกทั้งการบริการของ พนักงาน เช่น แอดมิน พนักงานขนส่งสินค้า ก็มีผลต่อความประทับใจของผู้บริโภค ดังนั้น จึงควรมีการอบรมพนักงานให้มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่ขาย หรือให้บริการได้อย่าง น่าประทับใจ การตลาดที่เหมาะสมสำหรับโลกดิจิทัล มีดังต่อไปนี้

การตลาดผ่านโปรแกรมการค้นหา เช่น การโฆษณาผ่านแพลตฟอร์มกูเกิล (Google Ads) การซื้อโฆษณาผ่านการประมูลคีย์เวิร์ด (Keyword) หรือข้อความการ ค้นหา ถือว่าเป็นจุดสัมผัสหนึ่งบนเส้นทางของผู้บริโภคที่น่าสนใจ ซึ่งจะช่วยให้เว็บไซต์ ของธุรกิจค้าปลีกติดในอันดับแรกๆ ของผลการค้นหา และผู้บริโภคจะสามารถพบ เว็บไซต์ของบริษัท หรือองค์การได้รวดเร็วขึ้น

การตลาดเชิงเนื้อหา เป็นการจัดการด้านข้อมูลข่าวสารบนสื่อสังคมออนไลน์ อาจเป็นรูปภาพ วิดีโอ โปสเตอร์ที่เกี่ยวกับสินค้า หรือบริการ เป็นต้น การตลาดเชิงเนื้อหา ยังถือว่าเป็นการส่งเสริม และกระตุ้นให้เกิดการซื้อสินค้าหรือบริการ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี การจัดการข่าวสารในแง่ลบที่อาจขึ้นบนสื่อสังคมออนไลน์ เช่น กระแสข่าว ในด้านลบที่เกิดจากความผิดพลาดของพนักงานในร้านค้าปลีก สิ่งที่บริษัท หรือองค์การ ควรทำ คือ การออกมายอมรับความผิดพลาดพร้อมคำขอโทษอย่างจริงใจ ไม่เพิกเฉย และพร้อมที่จะแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ การตลาดเชิงเนื้อหาควรเน้นการสื่อสารด้วยภาพ การสื่อสารด้วยโปรโมชัน การใช้ภาพรีวิวสินค้าหรือบริการจากผู้ใช้ที่เป็นที่รู้จักในวงกว้าง และวิดีโอ เนื่องจากมีการศึกษาพบว่า เนื้อหาเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจ ซื้อของผู้บริโภคในโลกดิจิทัล

การทำการตลาดผ่านผู้ทรงอิทธิพลทางความคิด ปัจจุบัน ผู้บริโภคมักเชื่อถือ ผู้ทรงอิทธิพลในโลกออนไลน์ หรืออินฟลูเอนเซอร์ (Influencer) ดังนั้น จุดสัมผัสทางการ ตลาดที่นำเสนอ โดยผู้ทรงอิทธิพลทางความคิด จึงมีความน่าสนใจแก่ผู้บริโภค เช่น การ ให้ดารานักแสดง นักร้องรีวิวนสินค้า หรือบริการ ซึ่งเป็นการดึงดูดความสนใจและเพิ่ม ยอดขายได้ดีอีกทางหนึ่ง

นอกจากนั้นแล้ว ความยืดหยุ่นในการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการก็ถือเป็น จุดสัมผัสจุดหนึ่งบนเส้นทางของผู้บริโภคที่สามารถสร้างประสบการณ์ที่ดี และทำให้

ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ (ฐานนิญา อิสสระ และ จารุวรรณ แดงบุบผา, 2560) ดังนั้นร้านค้าปลีกทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงควรออกแบบการชำระเงินให้มีความยืดหยุ่น มีช่องทางที่หลากหลาย และขั้นตอนไม่ซับซ้อน

ขั้นตอนที่ 2 การประเมินจุดสัมผัสของผู้บริโภคแต่ละจุดว่า ส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของธุรกิจค้าปลีกมากน้อยเพียงใด หรือเพื่อให้ทราบว่าจุดสัมผัสใดบ้างที่สามารถสร้างประสบการณ์เชิงบวกให้แก่ผู้บริโภค และตรงตามคาดหวังของผู้บริโภค อีกทั้งยังทราบได้ว่าจุดสัมผัสใดบ้างที่ไม่สามารถตอบโจทย์ความคาดหวังของผู้บริโภคได้ เพื่อที่จะปรับปรุงแก้ไขในจุดนั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 การลำดับความเร่งด่วนที่แต่ละจุดสัมผัสของผู้บริโภคควรได้รับการดำเนินการแก้ไข โดยพิจารณา ดังนี้

1. ผลกระทบของจุดสัมผัสของผู้บริโภคนั้นต่อความจงรักภักดีของผู้บริโภคในธุรกิจค้าปลีก

2. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการแก้ไข

3. ระยะเวลาที่จะเห็นผลที่เกิดขึ้นจากการแก้ไข

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังสามารถนำเส้นทางของผู้บริโภคและจุดสัมผัสของผู้บริโภคมาประยุกต์ใช้กับการตลาดในโลกดิจิทัล เพื่อพัฒนาธุรกิจร้านค้าปลีกทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ดังนี้

จุดสัมผัสของผู้บริโภคที่นักการตลาดของธุรกิจร้านค้าปลีกทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้บริโภค ได้แก่ การให้ความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติ คุณประโยชน์ คุณค่า และความแตกต่างของตราสินค้า เมื่อเทียบกับคู่แข่ง เพื่อให้ผู้บริโภคพิจารณาก่อนการตัดสินใจซื้อ โดยมี 3 ขั้นตอนที่สำคัญ ดังนี้

1. จุดสัมผัสของผู้บริโภคก่อนการซื้อ

ในขั้นตอนนี้ จุดสัมผัสของผู้บริโภคถูกสร้างขึ้นมาเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับตราสินค้า ดังนั้น จึงควรนำเสนอข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความคาดหวัง ให้ผู้บริโภคเห็นว่าตราสินค้านี้ดีกว่าตราสินค้าของบริษัทอื่น ๆ ซึ่งจะนำไปสู่ความสนใจ การหาข้อมูล การรู้จัก และจดจำตราสินค้า จุดสัมผัสของผู้บริโภคในขั้นตอนนี้ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ของบริษัท สื่อสังคมออนไลน์



แอปพลิเคชันในโทรศัพท์เคลื่อนที่ การบอกต่อปากต่อปาก การให้คะแนน และการวิจารณ์สินค้า หรือบริการ (Rating and Review)

2. จุดสัมผัสของผู้บริโภคในขั้นตอนการซื้อ

ในขั้นตอนนี้ การบริการของพนักงาน ได้แก่ แอดมินผู้ดูแลเพจ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ กิจกรรมส่งเสริมการขาย การชำระค่าสินค้าออนไลน์ นโยบาย การคืนสินค้า ความง่ายในการค้นหาข้อมูลและขั้นตอนการสั่งซื้อผ่านเว็บไซต์ และสื่อสังคมมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้บริโภคในขั้นตอนการซื้อ

3. จุดสัมผัสของผู้บริโภคหลังการซื้อ

ในขั้นตอนนี้ผู้บริโภคจะประเมินการซื้อ โดยการเปรียบเทียบการใช้งานสินค้าหรือบริการ ว่าตรงตามความคาดหวังหรือไม่ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในตราสินค้า การซื้อซ้ำ ความจงรักภักดี การสนับสนุน และแนะนำต่อผู้อื่น จุดสัมผัสของผู้บริโภคที่ควรให้ความสำคัญ คือ การส่งมอบ หรือจัดส่งสินค้าอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และรวดเร็ว การติดตั้ง การรับประกันสินค้า การเปลี่ยนคืนสินค้า การสนับสนุนหลังการขาย การสะสมคะแนนเพื่อแลกรางวัล และการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การประยุกต์ใช้จุดสัมผัสของผู้บริโภคกับการตลาด เพื่อเข้าถึงผู้บริโภคร้านค้าปลีกทางอิเล็กทรอนิกส์ ถือเป็น การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (Integrated Marketing Communications : IMC) อีกรูปแบบหนึ่ง เนื่องจากจุดสัมผัสแต่ละจุดมีเป้าหมายในการสื่อสารของตนเอง (Zwerin, Clarke & Irvine, 2020) อาทิ เช่น โฆษณามีเป้าหมาย เพื่อกระตุ้นให้เกิดความสนใจ เว็บไซต์โซเชียลมีเดียมีเป้าหมาย เพื่อติดต่อกับผู้บริโภค หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ แต่ในท้ายที่สุดแล้ว การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการก็สามารถรวมทุกจุดสัมผัสให้เป็นหนึ่งเดียว

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ประเด็นด้านเนื้อหา (Content) รูปถ่ายสินค้า รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า หรือบริการ รีวิวสินค้าจากผู้ใช้งานจริง และโปรโมชั่นส่งเสริมการขาย มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า หรือบริการผ่านเว็บไซต์อีคอมเมิร์ซ ดังนั้น ร้านค้าปลีกทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเนื้อหาประชาสัมพันธ์ที่ใช้สื่อสารกับผู้บริโภคด้วยความซื่อสัตย์ ใส่รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า หรือบริการให้ชัดเจน มีรีวิวสินค้าจากผู้ใช้งานจริงใน

เชิงบวก เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นในตราสินค้า และจัดโปรโมชั่นที่น่าสนใจ
อยู่เสมอ

2. ในขั้นตอนการค้นหาข้อมูลจากโปรแกรมค้นหา เพื่อศึกษาเรียนรู้รายละเอียด
เพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้า หรือบริการเป็นส่วนหนึ่งบนเส้นทางของผู้บริโภค ดังนั้น ร้านค้า
ปลีกทางอิเล็กทรอนิกส์ควรพัฒนาการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (Customer
Relationship Management) บนสื่อสังคมออนไลน์โดยการตอบกลับกลุ่มลูกค้า
เป้าหมายในทันที การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว ครบถ้วน และจริงใจจะช่วยเพิ่ม
ยอดขาย และสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งอาจนำไปสู่การบอกต่อบนโลก
ออนไลน์อีกด้วย

3. ผู้บริโภคมีการเปรียบเทียบข้อมูลจากร้านค้าปลีกทางอิเล็กทรอนิกส์ก่อนตัดสินใจซื้อ
ดังนั้น ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรสร้างมาตรฐานให้ดีขึ้น
โดยการมอบสิทธิประโยชน์ ความสะดวกสบายในการใช้บริการ สร้างความสัมพันธ์อัน
ดี เพื่อให้ผู้บริโภครู้สึกว่าการเปลี่ยนไปใช้บริการร้านค้าปลีกทางอิเล็กทรอนิกส์ร้านอื่น
มีต้นทุนที่สูงกว่า เพื่อเป็นการรักษารฐานลูกค้าเอาไว้

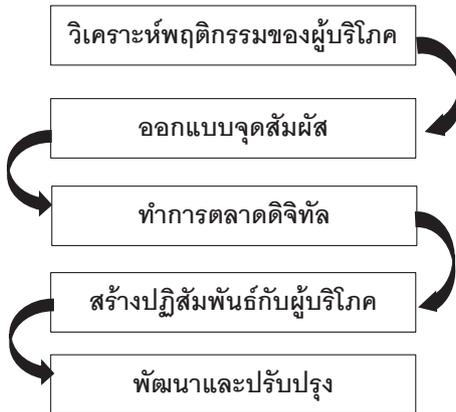
4. การบริหารนวัตกรรมเทคโนโลยี (Innovative Technology) มีอิทธิพลทาง
บวกต่อความสำเร็จของธุรกิจค้าปลีกทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ผู้ประกอบการร้านค้า
ปลีกทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงควรมุ่งเน้นการเรียนรู้เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม
เทคโนโลยี เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจ เช่น การเพิ่มทักษะด้านคอมพิวเตอร์ การเรียนรู้
แพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ (E-Commerce Platform) ใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อนำมาใช้เป็น
เครื่องมือสำคัญในการดำเนินธุรกิจอีคอมเมิร์ซ

สรุป

การวางแผนเส้นทางของผู้บริโภค และการออกแบบจุดสัมผัสของผู้บริโภคเป็นวิธี
การที่มีประสิทธิภาพในการเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภค หรือกลุ่มเป้าหมาย โดยเริ่มแรก ธุรกิจ
ร้านค้าปลีกทางอิเล็กทรอนิกส์จำเป็นต้องทำความเข้าใจการเดินทางของผู้บริโภค ต้อง
ทราบว่า มีพฤติกรรม และปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า หรือบริการ
ต้องทราบว่า ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายนิยมใช้แพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซรูปแบบใด ช่วงเวลา
ใด เพื่อที่จะนำผลิตภัณฑ์ หรือบริการไปเสนอให้ผู้บริโภคเห็นโดยการเข้าไปอยู่ในเส้น



ทางของผู้บริโภค ณ เวลาที่เหมาะสม เส้นทางของผู้บริโภค และจุดสัมผัสของผู้บริโภค เป็นกลยุทธ์เริ่มต้นที่ธุรกิจขนาดเล็กนิยมใช้กันเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นการตลาดพื้นฐานที่ช่วยให้เข้าถึงพฤติกรรมผู้บริโภคได้ง่ายที่สุด โดยเฉพาะในปัจจุบันที่แพลตฟอร์มออนไลน์กำลังเฟื่องฟู การทำการตลาดดิจิทัล จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง การวางแผนเส้นทางของผู้บริโภคจะช่วยให้บริษัท หรือองค์กรสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้แม่นยำมากขึ้น เพราะถ้าหากไม่มีการวางแผนที่ดี ไม่เข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภค สินค้า หรือบริการก็อาจไม่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และทำยอดขายได้ยาก นอกจากนี้ จุดสัมผัสของผู้บริโภคยังเป็นวิธีที่บริษัท หรือองค์กรใช้เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้บริโภค พูดคุย แนะนำสิ่งที่องค์กรต้องการจะสื่อไปยังผู้บริโภค โดยทั้ง 2 วิธีนี้มักใช้คู่กัน และจากแนวคิดที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้มาซึ่งกระบวนการประยุกต์ใช้เส้นทางของผู้บริโภค และการสร้างจุดสัมผัสให้แก่ผู้บริโภค เพื่อนำไปสู่วิธีการทำการตลาดของร้านค้าปลีกทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถถึงผู้บริโภคในโลกของการตลาดดิจิทัล ดังเช่นปัจจุบันให้มากยิ่งขึ้น ดังรูปภาพที่ 2



รูปภาพที่ 2 กระบวนการประยุกต์ใช้เส้นทางของผู้บริโภค
และ การสร้างจุดสัมผัสสู่การตลาดดิจิทัล

เอกสารอ้างอิง

- จิตติพงษ์ เลิศประดิษฐ์. (2564). *เข้าใจความเชื่อมโยงระหว่าง Customer journey กับ Touchpoint ต่างๆ*. (15 ตุลาคม 2564) สืบค้นจาก <https://www.martechthai.com/strategy/customer-journey-touchpoints/>.
- ฐาณินญา อิศสระ และ จารุวรรณ แดงบุบผา. (2560). เส้นทางบริการลูกค้า และองค์ประกอบของประสบการณ์ของลูกค้าในวันออก ในร้านค้าปลีกสมัยใหม่ และร้านค้าปลีกดั้งเดิมในเมืองเล็ก. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*, 27(2), 251-228.
- ณัฐ จิระสวัสดิ์พงศ์ และ สุพธนิภา ศรีไสย์. (2563). ประสบการณ์ผ่านจุดสัมผัสของผู้บริโภคร้านอาหารตามสั่ง. *วารสารนิเทศศาสตร์*, 38(2), 105-122.
- ธนัญญา เจริญฟู และ วิภาดา พรสกุลวานิช. (2561). ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้สื่อเฟซบุ๊ก เพจตราสินค้ากับความผูกพันของผู้บริโภคยุคดิจิทัล. *วารสารนิเทศศาสตร์*, 37(2), 41-50.
- ธีรวันท์ โสภาสุนทร และ พลอยชนก พรสวรรค์. (2563). การบริหารประสบการณ์ลูกค้า ความท้าทายบนระยะห่างในการเปลี่ยนผ่านสู่ฐานวิถีชีวิตใหม่. *วารสารนิเทศสยามปริทัศน์*, 19(2), 169-180.
- นัฐพงษ์ สุขประเสริฐ และ ปรีชา คำมาตี. (2563). จริยธรรมทางการตลาดของผู้ทรงอิทธิพลในโลกออนไลน์. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 22(1), 213-222.
- บริษัท อาอุน ไทย แลบบอราทอรีส์ จำกัด. (2564). *Marketing blog : Customer journey คืออะไร ประยุกต์ใช้กับการตลาดออนไลน์อย่างไร*. (11 ตุลาคม 2564) สืบค้นจาก <https://seo-web.aun-thai.co.th/blog/marketing-blog-customer-journey/>.
- บุษบา อุ่ออรุณ ภัทรพล ชุ่มมี และ ปรีชา คำมาตี. (2564). กลยุทธ์การสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้าของธุรกิจโรงแรมระดับ 4- 5 ดาว ในภาคกลาง และภาคตะวันออกของประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 23(1), 91-100.
- พงษ์พันธ์ สันติธรรม และ ปฐมา สตะเวทิน. (2563). เส้นทาง การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Customer journey) Gen X และ Gen Y : กรณีศึกษาแบรนด์สินค้านาฬิกา หู 3 อันดับ : Rolex, Omega และ Patek Philippe. *วารสารร่วมพฤษ*, 38(3), 103-118.



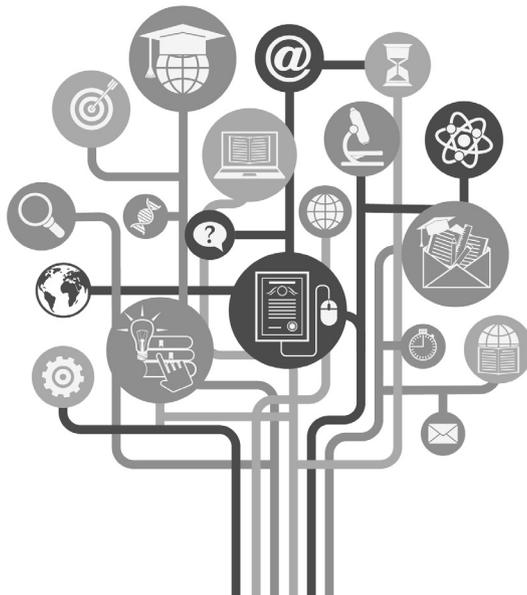
- มณีวรรณ แก้วหาวงศ์ และ ชญัญญาภัค หล้าแหล่ง. (2564). การตลาดดิจิทัล และ รูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภค ในจังหวัดชุมพร. *วารสารสหวิทยาการวิจัย : ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 10(1), 36-44.
- ลดาวลัย ยมจินดา และ ธนชัย ยมจินดา. (2560). จุดสัมผัสตรา : การปรับปรุง ประสบการณ์ลูกค้า. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย*, 12(2), 1-11.
- สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรสร. (2561). เส้นทางของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล โจทย์ใหม่ ทางการตลาด. *วารสารปัญญาวิวัฒน์*, 10(2), 294-302.
- Chingchokchai, N. (2020). *Customer journey และ touch point วิธีเข้าถึงผู้บริโภค ในโลกการตลาดดิจิทัล*. (11 ตุลาคม 2564) สืบค้นจาก <https://www.enablerspace.com/th/digital-learning/customer-journey-and-touch-point/>.
- Gad, T. (2016). *Customer experience branding*. (1st ed). London : Kogan Page.
- STEPS Academy. (2019). *Customer journey สิ่งสำคัญที่นักการตลาด และ ผู้ประกอบการต้องรู้*. (11 ตุลาคม 2564) สืบค้นจาก <https://stepstraining.co/strategy/customer-journey-to-know>.
- Tooptipfinance. (2021). *การขายปลีกทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-tailing) 2021*. (15 October 2021) สืบค้นจาก <https://tai.tooptipfinance.com/electronic-retailing-e-tailing>.
- Vakulenko, Y., Shams, P., Hellstrom, D., & Hjort, K. (2019). Service innovation in e-commerce last mile delivery : Mapping the e- customer journey. *Journal of Business Research*, 101(2019), 461-468.
- Venkatesan, R., Petersen, J. A. & Guissoni, L. (2018). *Customer engagement marketing*. London : Palgrave Macmillan.
- Wilson-Nash, C., Goode, A., & Currie, A. (2020). Introducing the socialbot : A novel touchpoint along the young adult customer journey. *European Journal of Marketing*, 54(10), 1-23.
- Zwerin, A., Clarke, T. B. & Irvine, C. (2020). Traditional and emerging integrated marketing communication touchpoints used in Effie Award-Winning Promotional Campaigns. *Journal of Promotion Management*, 26(2), 163-185.

7

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และความภักดี ต่อห้างสรรพสินค้าในกรุงเทพมหานคร

The Factors Affecting Customer Relationship Management
and Loyalty to Department Stores in Bangkok

ดวงทอง ลาภเจริญทรัพย์
Toungtong Lapcharoensap





ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และความภักดี ต่อห้างสรรพสินค้าในกรุงเทพมหานคร

The Factors Affecting Customer Relationship Management and
Loyalty to Department Stores in Bangkok

¹ดวงทอง ลากเจริญทรัพย์

Toungtong Lapcharoensap

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพฯ 10240 ประเทศไทย

Faculty of Business Administration, Ramkhamheang University,
Bangkok 10240, Thailand e-mail : toungtongm@gmail.com

Received : December 17, 2021 Revised : February 15, 2022 Accepted : February 24, 2022

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของระดับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และความภักดีต่อห้างสรรพสินค้าในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ อิทธิพลของข้อมูลการเดินทาง การสื่อสารการตลาด และเป้าหมายการซื้อสินค้าและบริการ และเพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อห้างสรรพสินค้าในกรุงเทพมหานคร ในการวิจัยเชิงคุณภาพจะมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารฝ่ายการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ จำนวนรวม 10 คน ที่สามารถให้ข้อมูลเชิงลึก ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ จะใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชน จำนวน 400 คน ผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67 ส่วนใหญ่อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.3 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 จำนวนสมาชิกในครัวเรือน 3-4 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และมีรายได้เดือนละ 15,001-30,000 บาท จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนกันของโมเดล (goodness of fit indices) ให้ค่า SRMR = 0.05, CFI = 0.96, NFI = 0.96, TLI = 0.96 และ GFI = 0.94 ซึ่งถือว่ายอมรับได้ ส่วนค่า RMSEA = 0.02 และ $\chi^2/df = 1.56$ ถือว่ายอมรับได้อย่างน่าพอใจ และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าการสื่อสารการตลาดและเป้าหมายการซื้อสินค้า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เท่ากัน และยัง พบว่า เป้าหมายการซื้อสินค้าและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีต่อห้างสรรพสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และ 0.01 ตามลำดับ

คำสำคัญ : การบริหารลูกค้าสัมพันธ์; ความภักดี; ห้างสรรพสินค้า

Abstract

The study to study effects of different levels of factors on customer relationship management and loyalty to department stores in Bangkok, including the influences of travel information, marketing communication, to goals for the purchase of goods and services and to study the influence of customer relationship management and loyalty to department stores in Bangkok. For a qualitative research, the sample group containing 10 executives of customer relationship management who were able to provide insights. For a quantitative research part, the sample of 400 people. The results of the research found that the sample group was 268 females, representing 67%. Most of them were 21-30 years old, representing 42.3%, with 269 people 67.3% had a bachelor's degree. The majority of 53.3% have a number of family members of 3-4 people and there were 191 people or 47.8% earning 15,001-30,000 baht per month. The model's goodness of fit indices gave SRMR = 0.05, CFI = 0.96, NFI = 0.96, TLI = 0.96, and GFI = 0.94, which was considered acceptable. While the RMSEA = 0.02 and $\chi^2/df = 1.56$ were considered satisfactorily acceptable. The hypothesis testing results showed that marketing communication and purchasing goals had a positive influence on customer relationship management with a statistical significance at the same level of 0.001. Also, it was found that the goal of purchasing products and customer relationship management had a positive influence on department store loyalty with statistically significances of 0.001 and 0.01, respectively.

Keywords : Customer Relationship Management; Loyalty; Department Stores



บทนำ

ห้างสรรพสินค้าในกรุงเทพมหานครมีอยู่จำนวนมากกระจายอยู่ในทุกเขตพื้นที่ห้างสรรพสินค้า แต่ละแห่งมีรูปแบบการจัดการให้บริการที่มีจุดเด่นแตกต่างกันไป ประชาชนจึงมีทางเลือกอยู่มากในการเข้าใช้บริการห้างต่าง ๆ จากสภาพเศรษฐกิจและสังคมส่งผลให้อำนาจซื้อของผู้บริโภคลดลงการหาลูกค้าค่อนข้างยาก การตลาดอิมตัว (ศตพล วรกำแหง, 2557) และพฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีร้านค้าออนไลน์เกิดขึ้นมากมายส่งผลให้ห้างสรรพสินค้าต้องปรับกลยุทธ์หลายด้าน

อย่างไรก็ตาม ทุกห้างสรรพสินค้าจะมีกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อดึงดูดลูกค้าให้เข้าไปใช้บริการในห้างของตน โดยเฉพาะการใช้แนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เพื่อติดตามลูกค้า โดยการสร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้าผ่านการสื่อสารระหว่างกันภายใต้พื้นฐานความเชื่อที่ว่า หากมีการติดต่อโต้ตอบนี้จะไม่ทำให้ขาดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างลูกค้ากับองค์กร องค์กรจะได้ข้อมูลของลูกค้าตลอดจนรู้ว่าอะไร คือ ความคาดหวังของลูกค้าเพื่อนำไปสู่การเตรียมผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้าแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างเหมาะสมทำให้ลูกค้าประทับใจ (บริษัท ซันเด โซลูชั่นส์ จำกัด, 2563) นอกจากนี้ การบริการหลังการขายก็มีความสำคัญ เช่น การเข้าเยี่ยมลูกค้าแม้ว่าลูกค้าไม่มีปัญหาใด ๆ แต่การไปพบเป็นการสร้างสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้นคู่แข่งจะเข้ามาแทรกได้ยาก เป็นต้น (พรพัฒน์ วัฒนนิยมขจร, 2563) กระบวนการทั้งหมดนี้มีพนักงานแผนกต่าง ๆ เป็นผู้ผลักดันสนับสนุนแก้ปัญหาให้ลูกค้าประทับใจ ขณะเดียวกันการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ภายในองค์กรย่อมเกิดปัญหาอุปสรรคได้ซึ่งต้องนำมาวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหาให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการต่อไป สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สาธิตา ภัสสรโยธิน (2560) ที่พบว่า ปัญหาและอุปสรรคสำหรับการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ คือ ปัญหาด้านแนวทางการดำเนินงาน การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายของร้านค้าเอ็กซ์เพรส และปัญหาด้านการประสานงาน

เป้าหมายของการผลิตสินค้าและบริการส่วนหนึ่งก็เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า หรือสร้างคุณค่าให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ มีความภักดีต่อแบรนด์ จึงมีความจำเป็นที่ฝ่ายบริหารต้องรู้ความต้องการที่ชัดเจนของลูกค้าก่อน โดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ เช่น การวิจัยตลาด การศึกษาคู่แข่งและอุตสาหกรรม เป็นต้น การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นอีกเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรธุรกิจเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า (Anticipate)

ความต้องการในปัจจุบันและศักยภาพของลูกค้า การรับรู้สิ่งเหล่านี้ช่วยสนับสนุนเป้าหมายหลักขององค์กรธุรกิจในเรื่องการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การขายสินค้าและบริการ การตลาด การบริการลูกค้า การพัฒนาผู้เชี่ยวชาญในองค์กร การจัดการเรื่องประสิทธิภาพ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรมพนักงาน การบริหารค่าตอบแทน (Jha, 2008) การบริหารลูกค้าสัมพันธ์จึงมีความสำคัญอย่างมาก หากองค์กรบริหารความสัมพันธ์ที่มีต่อลูกค้าไม่มีประสิทธิภาพย่อมเกิดจุดอ่อนให้คู่แข่งเข้ามาชิงลูกค้าไปได้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์จึงต้องวางกลยุทธ์และกำหนดวิธีปฏิบัติอย่างเหมาะสมกับพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคปัจจุบันซึ่งเป็นยุคดิจิทัล

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และความภักดีต่อห้างสรรพสินค้าในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของข้อมูลการเดินทางที่ส่งผลต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และความภักดีต่อห้างสรรพสินค้าในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการสื่อสารการตลาดที่ส่งผลต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และความภักดีต่อห้างสรรพสินค้าในกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของเป้าหมายการซื้อสินค้าและบริการที่ส่งผลต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และความภักดีต่อห้างสรรพสินค้าในกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อห้างสรรพสินค้าในกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการตลาดมีผู้ให้ความหมายคำนี้ไว้แตกต่างกันไปแต่ภาพรวมประเด็นทั้งหมดที่สนใจจะเกี่ยวข้องกับลูกค้าทั้งสิ้น (Goddard, Raab, Ajami, & Gargeya, 2012) หากฝ่ายการตลาดมีข้อมูลของลูกค้ามากยิ่งขึ้นทำให้สามารถวิเคราะห์เพื่อให้เข้าถึงความต้องการของลูกค้าและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้าและบริการ ตลอดจนมีความภักดีต่อองค์กรในระยะยาว จึงมี



ความจำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจความหมายหรือขอบเขตงานการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ให้ตรงกัน

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ customer relationship management (CRM) คือ กระบวนการที่มีความหลากหลายยุ่งยากต้องประยุกต์ให้เหมาะกับแต่ละองค์การโดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อกลางมีเป้าหมายเพื่อสร้างการแลกเปลี่ยนแบบสองทางกับลูกค้าเพื่อที่องค์กรธุรกิจจะรู้ว่าลูกค้ามีความจำเป็นด้านไหน ต้องการอะไรและรูรูรูปแบบการซื้อสินค้าและบริการ (Goddard et al., 2012; Jha, 2008)

Mukerjee (2007) กล่าวว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่แต่ละองค์กรใช้ สรุปได้ว่ามีประโยชน์ คือ ได้ลูกค้ารายใหม่ได้รู้ e-mail ของลูกค้าเพิ่ม รู้เปอร์เซ็นต์รายได้ที่เจได้จากลูกค้าเก่า รู้รายได้ที่จะมาจากธุรกิจที่ร่วมค้าขายกัน ได้รับข้อเสนอแนะทาง e-mail ภาพลักษณ์แบรนด์ รู้ความตั้งใจซื้อซ้ำ ลูกค้าลงทะเบียนในทุกช่องทางทำให้ได้ข้อมูลลูกค้าเพิ่ม เนื่องจากข้อมูลทั้งหมดเกี่ยวข้องกับลูกค้า ดังนั้น การได้มาซึ่งข้อมูลต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริงที่ลูกค้าให้ข้อมูลด้วยความเต็มใจ นั่นหมายความว่าระหว่างพนักงานกับลูกค้าต้องมีความรู้สึกที่ดีต่อกันระดับหนึ่งหรือมีความไว้วางใจที่จะบอกข้อมูลของตน

แนวทางการบริหารงาน CRM

อุไรพร ชลศิริรุ่งสกุล (2554) กล่าวว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เพื่อให้ได้ข้อมูลของลูกค้าทำได้หลายช่องทาง เช่น อาจใช้เว็บไซต์เป็นช่องทางเชื่อมเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล การส่งจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสื่อสารข้อมูลและเชื่อมความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่อง เอกสารบทความหรือโปรมอชั่นสำหรับลูกค้าแต่ละรายจะช่วยให้ผู้รับข่าวเกิดความประทับใจ การทำ CRM ในปัจจุบันทำได้ง่ายผ่าน Social Media และมีระบบจัดเก็บข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีทำให้การค้นหาข้อมูลสะดวกรวดเร็วและนำข้อมูลมาวิเคราะห์สังเคราะห์ใช้ประโยชน์ได้ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ต้องอาศัยองค์ประกอบจากหลายฝ่าย (อุไรพร ชลศิริรุ่งสกุล, 2554)

การสื่อสารการตลาด

การสื่อสารการตลาด เป็นแนวปฏิบัติที่สำคัญสำหรับห้างสรรพสินค้าเนื่องจากห้างสรรพสินค้าต้องทำให้ผู้บริโภคจรรู้จักรวมทั้งคุ้นชินกับตำแหน่งที่ตั้ง สถานที่ การให้บริการหรือกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งต้องเชิญชวนคนให้เข้ามาใช้บริการจนเกิดการบอกต่อ

ข่าวสารไปยังบุคคลอื่น การสื่อสารการตลาด หมายถึง การส่งข้อมูลข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมายเพื่อจูงใจให้เกิดการกระทำตามที่ต้องการเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดพฤติกรรม การซื้อหรือมีความภักดีต่อแบรนด์ มีการแนะนำบอกต่อข่าวสารไปยังเพื่อนหรือคนรู้จัก เครื่องมือที่ใช้สื่อสารการตลาดมีหลายรูปแบบ เช่น จดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ ป้ายโฆษณา ใบปลิว โทรทัศน์ ข้อความหรือคลิปวิดีโอที่ใช้สำหรับ Social Media โฆษณาในสื่อออนไลน์ (พจน์ ใจชาญสุขกิจ, 2558) และสอดคล้องกับแนวคิดของ เกษม พิพัฒน์ เสรีธรรม (2552) ที่กล่าวว่า ช่องทางการติดต่อสื่อสารมี 2 ประเภท คือ ช่องทางที่ใช้บุคคล และช่องทางที่ไม่ใช้บุคคล

เป้าหมายการซื้อสินค้าและบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรม การซื้อหรือการใช้ของผู้บริโภคเพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรม การซื้อและการใช้ของผู้บริโภค ซึ่งคำถามที่ช่วยในการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค คือ 6Ws และ 1H ดังนี้ 1. ลูกค้าเป็นใครหรือใคร คือ ลูกค้า (Who) 2. ลูกค้าต้องการซื้ออะไร (What) 3. ทำไมลูกค้าถึงซื้อ (Why) 4. ลูกค้าซื้อสินค้าเมื่อไร (When) 5. ลูกค้าซื้อที่ไหน (Where) 6. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who) 7. ลูกค้าซื้ออย่างไร (How)

ยุพิน พัทธยาวัฒน์ชัย (2552) กล่าวถึง การบริการเป็นกิจกรรมหรือผลประโยชน์ที่ธุรกิจหนึ่ง ๆ ได้นำเสนอการให้บริการแก่บุคคลอื่น ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจและการรับรู้แก่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าโดยไม่สามารถโอนกรรมสิทธิ์นั้นได้ และ

Lovelock and Wirtz (2007) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ที่ผู้ให้บริการเสนอให้แก่ผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่แล้ว การบริการเป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยประสิทธิภาพด้านเวลาเพื่อทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจผู้ที่ให้บริการตลอดจนพึงพอใจสิ่งของหรือสินทรัพย์ที่ผู้ซื้อได้เป็นเจ้าของ

ความภักดีต่อแบรนด์

วิทวัส รุ่งเรืองผล (2562) กล่าวว่า ความภักดี คือ ความชื่นชอบ ความรัก ความผูกพันที่ลูกค้ามีต่อแบรนด์ ลูกค้าที่มีความภักดีจะแสดงออกด้วยการซื้อซ้ำ เป็นลูกค้าประจำ มีการแนะนำบอกต่อทั้งในโลกออนไลน์และออฟไลน์ สนับสนุนให้คนอื่นมาซื้อ ซึ่งนับว่าเป็นวิธีการที่มีต้นทุนน้อยแต่มีประสิทธิภาพสูงมาก กลยุทธ์อื่น ๆ ที่ช่วยสร้าง



ความภักดี ได้แก่ การให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ การสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ เช่น มีที่นั่งสำหรับทำงาน มีปลั๊กไฟให้เสียบ เป็นต้น (มนตรี ศรีวงษ์, 2561)

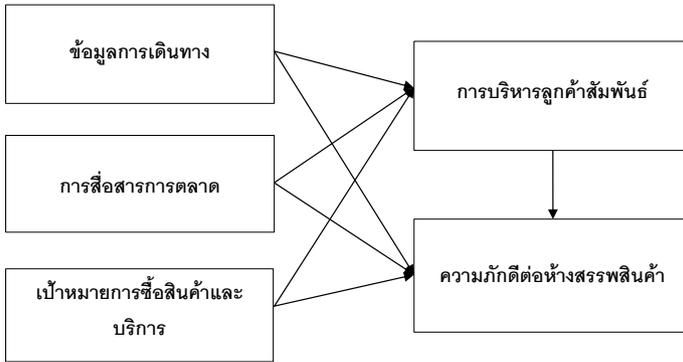
ความภักดีต่อแบรนด์เป็นประเด็นที่สำคัญอย่างยิ่งเพราะเป็นตัววัดที่แสดงถึงคุณค่าของสินค้าและบริการอย่างแท้จริงขององค์กร ลูกค้าต้องมีความเชื่อมั่นอย่างสูงต่อแบรนด์ตลอดจนมีความไว้วางใจมายาวนาน อย่างเช่น มีความชื่นชอบห้างสรรพสินค้า นั้น ๆ เป็นพิเศษ ภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกหรือมีบัตรสมาชิกของห้างไว้วางใจและเชื่อมั่นในบริการของห้าง สรรพสินค้าบรรยากาศในห้างที่คุ้นเคยทำให้รู้สึกผูกพันยิ่งขึ้น (กนกวรรณ จันทร์ธร, 2561)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มนัสนันท์ รักชายศสกล (2560) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค ผลการวิจัย พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 20-24 ปี สถานภาพโสด วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีอาชีพพนักงานบริษัท เงินเดือนระหว่าง 15,000-20,000 บาท ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง พบว่า พฤติกรรมการใช้งานโซเชียลเน็ตเวิร์คและส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการตัดสินใจซื้อและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มีอิทธิพลโดยตรงต่อการตัดสินใจซื้อ ดังนั้น แบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

Hassan and Bin-Nashwan (2017) การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า การทบทวนเอกสารเป็นการค้นคว้าศึกษาเอกสารและงานวิจัยระหว่างปี 2005 ถึง 2015 มากกว่า 48 งานวิจัยจากหลายประเทศ แบ่งการศึกษาตามหมวดอุตสาหกรรม ได้แก่ ยานยนต์ ธนาคาร โรงแรม โรงพยาบาล องค์กรธุรกิจ การศึกษา เซาร์ต ธุรกิจการสื่อสาร ผู้วิจัยมุ่งเฉพาะด้านผลกระทบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า ซึ่ง CRM เป็นชุดปฏิบัติการที่องค์กรนำมาใช้เพื่อเพิ่มฐานลูกค้า

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่ใช้บริการห้างสรรพสินค้าในกรุงเทพมหานคร จำนวน 29 แห่ง (สารานุกรมเสรี, 2563) ในช่วง 3 เดือน ที่ผ่านผู้วิจัยทำการวิจัยเชิงคุณภาพก่อนโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารฝ่ายการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 10 คน และวิจัยเชิงปริมาณสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 400 คน

กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้เลือกสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายแบบไม่มีการแทนที่ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561) จำนวนห้างสรรพสินค้า 10 แห่ง เป็นผู้บริหารฝ่ายการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกได้ จำนวน 10 คน โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเลือกใช้ตารางเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970 : 607) จากตารางเปรียบเทียบจะได้กลุ่มตัวอย่าง 384 คน แต่ผู้วิจัยจะเก็บจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์ทางสถิติ

การทดสอบเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยและนำไปทดสอบความถูกต้องของคุณภาพเครื่องมือวิจัย โดยการทำการทดสอบเครื่องมือ 2 ส่วน คือ การตรวจ



สอบความตรง และการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำที่ได้รับจากผู้ทรงคุณวุฒิให้มีความเหมาะสมตามเนื้อหาแล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 40 คน และนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นระหว่าง 0.76-0.89 แล้วจึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ เมื่อผู้วิจัยสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญ จำนวนทั้งหมด 10 คน แล้วผู้วิจัยนำข้อมูลมาจัดระเบียบข้อมูลโดยการถอดเทปและถอดข้อมูลที่จัดไว้ในแบบสัมภาษณ์ จากนั้นนำมาให้รหัสข้อมูล ผู้วิจัยอ่านข้อมูลที่ได้กำหนดประเด็นหลักและประเด็นย่อย สรุปหาเนื้อหาหลักที่จะตอบคำถามการวิจัย เชื่อมโยงเนื้อหาหลักและบรรยายผลที่ได้อย่างละเอียด

การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรและข้อความหรือตัวชี้วัดแล้วนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ หลังจากผ่านเกณฑ์การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) แล้ว โดยทดลองใช้แบบสอบถาม (Pretest) กับประชาชนที่ใช้บริการห้างสรรพสินค้า จำนวน 40 ราย และทำการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามและการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis) เพื่อตรวจสอบความตรง (validity) จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการของ Churchill (1979)

เกณฑ์ในการวัดค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา การประเมินความสอดคล้องภายใน ความเชื่อมั่นจะเป็นที่ยอมรับได้ ถ้าค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา กำหนดค่าความสอดคล้องภายในตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Nunnally, 1978) และเกณฑ์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแต่ละข้อความ กำหนดมีค่าตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป (Field, 2005) ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จำนวน 40 ชุด พบว่า ตัวชี้วัดมีค่า Item-Total Correlation สูงกว่า 0.30 ทั้งหมด ค่า Cronbach's Alpha ของทุกตัวแปรเกิน 0.70 ทั้งหมด

ในลำดับถัดไปผู้วิจัยวิเคราะห์องค์ประกอบ เพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรที่กำหนดแต่ละตัวแปรนั้นสามารถวัดตัวแปรตัวเดียวกัน จัดอยู่ในกลุ่มเดียวกันได้ (Hair, Black,

Babin, & Anderson, 2014; Lu & Yang, 2010) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของแบบสอบถาม จำนวน 40 ชุด พบว่า ตัวชี้วัดของตัวแปรตัวเดียวกัน วัดตัวแปรตัวเดียวกัน จึงไม่มีการตัดข้อคำถามได้ออกและใช้ทุกตัวแปรในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยแต่ละข้อ แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ระดับความเห็นต่อตัวแปร สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความตรงแบบรวมศูนย์และความตรงแบบแตกต่าง รวมถึงการทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์โมเดลการวัดและโมเดลเชิงโครงสร้างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์บนคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์ วิเคราะห์และสังเคราะห์ผลการวิจัยเชิงคุณภาพแล้ว พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความหมายของตัวแปรเป็นไปในทิศทางเดียวกันเช่นกัน โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความหมายของตัวแปรซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับความหมายที่ผู้วิจัยได้มาจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และเห็นด้วยกับตัวแปรที่นำมาใช้ในการวิจัยว่ามีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการวิจัยและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่เกี่ยวข้องได้ นอกจากนี้ ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่เห็นด้วยกับกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมา ในงานวิจัยนี้ ถ้ากล่าวถึง ข้อมูลการเดินทางจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เนื่องจากถ้าบริษัททราบข้อมูลในการเดินทางที่ถูกต้อง การวางแผนดำเนินการจัดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น ข้อมูลการเดินทางจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีต่อห้างสรรพสินค้า เนื่องจากข้อมูลการเดินทางจะทำให้ลูกค้าทราบเส้นทางการเดินทางที่สะดวกรวดเร็วมาที่ห้างสรรพสินค้าได้ การสื่อสารการตลาดจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เนื่องจากการสื่อสารทางการตลาดนั้นจะ

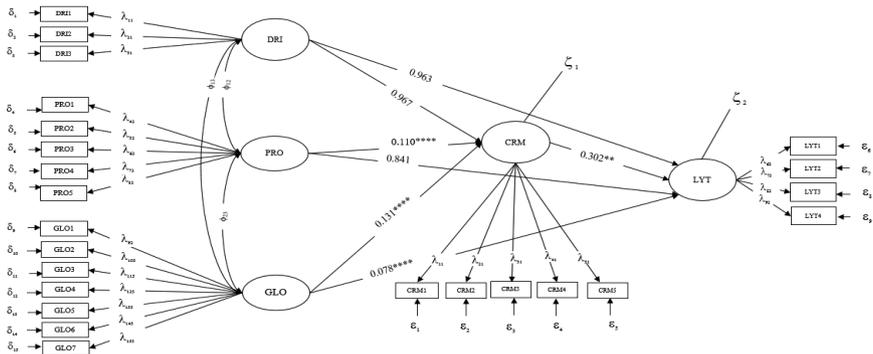


กำหนดทิศทางการทำงานและทางลูกค้าสัมพันธ์ก็จะได้เข้าใจถึงทิศทางการที่ต้องการสื่อสารการตลาดจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีต่อห้างสรรพสินค้าเนื่องจากการสื่อสารทางการตลาดที่ถูกต้องและจริงใจจะส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ เป้าหมายการซื้อสินค้าจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เพราะห้างสรรพสินค้าจะเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เป้าหมายการซื้อสินค้าจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีต่อห้างสรรพสินค้าอาจจะมีไม่มากแต่เมื่อทราบเป้าหมายการซื้อสินค้า ห้างสรรพสินค้าจะได้จัดแผนกลยุทธ์สร้างความภักดีต่อลูกค้าได้มากขึ้น การบริหารลูกค้าสัมพันธ์จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีต่อห้างสรรพสินค้าเป็นสิ่งที่สัมพันธ์กันเพราะการที่ลูกค้าสัมพันธ์สื่อสารให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องและจริงใจจะทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก อย่างต่อเนื่อง และมีการบอกต่อ

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67 ด้านอายุ ส่วนใหญ่อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.3 ด้านการศึกษา ส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 ด้านจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ส่วนใหญ่จำนวนสมาชิกในครัวเรือน จำนวน 3-4 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เดือนละ 15,001- 30,000 บาท จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 ข้อมูลการเดินทาง พบว่า ข้อมูลการเดินทาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 โดยข้อมูลการเดินทาง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ เดินทางโดยรถส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมา คือ ระยะเวลาทางระหว่างที่พักและห้างสรรพสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 การสื่อสารการตลาด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 โดยการสื่อสารการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ได้รับข่าวสารโปรโมชั่นหรือการจัดกิจกรรมโดยตรงจากห้างสรรพสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เห็นโฆษณาจากสื่อออนไลน์ 3.95 และมีโปรโมชั่นที่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 เป้าหมายการซื้อสินค้าและบริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 โดยเป้าหมายการซื้อสินค้าและบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ชื่อของใช้ประจำวันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เพื่อรับประทานอาหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และมาร่วมกิจกรรม หรือร่วมซื้อสินค้าโปรโมชั่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 โดยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีบัตรสมาชิกสะสมแต้ม ส่วนลดต่าง ๆ มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ได้รับสิทธิพิเศษจากแบรนด์ เช่น ซื้อสินค้า ลดราคาในวันเกิด 3.40 และได้รับเอกสิทธิ์พิเศษในการจอดรถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ความภักดีต่อห้างสรรพสินค้า พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 โดยความภักดีต่อห้างสรรพสินค้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ บรรยายากคิในห้างที่คุ้นเคยทำให้รู้สึกผูกพันยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ใ่วางใจและเชื่อมั่นในบริการของห้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และมีความชื่นชมห้างนั้น ๆ เป็นพิเศษ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39



รูปภาพที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานของโมเดลเชิงโครงสร้าง โดยแสดงค่า Gamma และ Beta

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยดูค่าสัมประสิทธิ์ Gamma (γ) และ Beta (β)

สมมติฐาน	สัญลักษณ์ LISREL	ค่าสัมประสิทธิ์	t value
สมมติฐานที่ 1	γ_{11}	0.967	1.260
สมมติฐานที่ 2	γ_{21}	0.963	1.250
สมมติฐานที่ 3	γ_{12}	0.110****	7.673****
สมมติฐานที่ 4	γ_{22}	0.841	1.841
สมมติฐานที่ 5	γ_{13}	0.131****	8.714****
สมมติฐานที่ 6	γ_{23}	0.078	8.182****
สมมติฐานที่ 7	β_{21}	0.302	3.426**

*Significant at .10 **Significant at .05 ***Significant at .01 ****Significant at .001



จากตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยดูค่าสัมประสิทธิ์ Gamma และ Beta ตามรูปภาพที่ 2 พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนกันของโมเดล (goodness of fit indices) Hu and Bentler (1998) กล่าวว่า ให้ดูค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SRMR) และค่าวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) หรือค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (TLI) หรือค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) ค่าใดค่าหนึ่งก็เพียงพอแล้ว ผลที่ได้คือ ค่าความสอดคล้องจากดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 0.94 ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (NFI) = 0.96 ค่าวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) = 0.96 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SRMR) = 0.05 ค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) = 0.02 และค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) = 1.56 ซึ่งทุกค่าผ่านเกณฑ์ยอมรับได้อย่างน่าพอใจ

7

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลการเดินทางจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ไม่ได้รับการสนับสนุน
สมมติฐานที่ 2 ข้อมูลการเดินทางจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีต่อห้างสรรพสินค้า	ไม่ได้รับการสนับสนุน
สมมติฐานที่ 3 การสื่อสารการตลาดจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ได้รับการสนับสนุน
สมมติฐานที่ 4 การสื่อสารการตลาดจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีต่อห้างสรรพสินค้า	ไม่ได้รับการสนับสนุน
สมมติฐานที่ 5 เป้าหมายการซื้อสินค้าจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ได้รับการสนับสนุน
สมมติฐานที่ 6 เป้าหมายการซื้อสินค้าจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีต่อห้างสรรพสินค้า	ได้รับการสนับสนุน
สมมติฐานที่ 7 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีต่อห้างสรรพสินค้า	ได้รับการสนับสนุน

อภิปรายผลการวิจัย

การสื่อสารการตลาดมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ซึ่งสอดคล้องกับ พงษ์ ใจชาญสุขกิจ (2558) กล่าวว่า การสื่อสารการตลาดเป็นแนวปฏิบัติที่สำคัญ

สำหรับห้างสรรพสินค้า เนื่องจากห้างสรรพสินค้าต้องทำให้ผู้บริโภคผู้จกรวมทั้งคุ้นชินกับตำแหน่งที่ตั้ง สถานที่ การให้บริการหรือกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งต้องเชิญชวนคนให้เข้ามาใช้บริการจนเกิดการบอกต่อข่าวสารไปยังบุคคลอื่น ปัจจุบันนี้มีการพัฒนาการสื่อสารที่ต้องให้ทันยุคสมัยและความก้าวหน้าของเทคโนโลยียุคดิจิทัล การสื่อสารการตลาดจึงต้องเน้นการสร้างสรรค์ประเด็นและเรื่องราวขององค์กรหรือสินค้าผ่านการเล่าเรื่อง (Storytelling) ที่เข้าใจง่าย สะท้อนให้เห็นคุณค่าของสินค้าหรือความน่าเชื่อถือขององค์กรเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดพฤติกรรมการซื้อหรือมีความภักดีต่อแบรนด์ มีการแนะนำบอกต่อข่าวสารไปยังเพื่อนหรือคนรู้จัก เครื่องมือที่ใช้สื่อสารการตลาดมีหลายรูปแบบ เช่น จดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ ป้ายโฆษณา ใบบลิว โทรทัศน์ ข้อความหรือคลิปวิดีโอที่ใช้สำหรับ Social Media โฆษณาในสื่อออนไลน์ สอดคล้องกับ Maxwell (2562) กล่าวว่า การสื่อสารการตลาดและการสร้างความสัมพันธ์นั้นเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ลูกค้าน่าจะจดจำหรือสร้างทัศนคติต่อแบรนด์นั้น ๆ ในทันที ดังนั้น พนักงานที่กำลังสื่อสารข้อความต้องให้ความสำคัญกับคนฟังมากกว่าให้ความสำคัญเฉพาะสิ่งที่ตนเองต้องการ ส่วนการรูปแบบการสื่อสารบนโลกออนไลน์นั้นก็ต้องปรับให้เหมาะสมแก่การดึงดูดความสนใจจากกลุ่มเป้าหมาย

เป้าหมายการซื้อสินค้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) กล่าวว่า การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรม การซื้อหรือการใช้ของผู้บริโภคเพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรม การซื้อและการใช้ของผู้บริโภค สามารถนำไปใช้วางแผนกลยุทธ์สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้ นอกจากนี้ความเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภคแล้ว อีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภคพึงพอใจ คือ การบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ Lovelock and Wirtz (2007) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผู้ให้บริการเสนอให้แก่ผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่แล้วการบริการเป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยประสิทธิภาพด้านเวลาเพื่อทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจผู้ที่ให้บริการ ตลอดจนพึงพอใจสิ่งของหรือสินทรัพย์ที่ผู้ซื้อได้เป็นเจ้าของ

เป้าหมายการซื้อสินค้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีต่อห้างสรรพสินค้า สอดคล้องกับ มั่นสนันท์ รักชายศสกล (2560) พบว่า พฤติกรรมการใช้งานโซเชียลเน็ตเวิร์คและส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการ



ตัดสินใจซื้อและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มีอิทธิพลโดยตรงต่อการตัดสินใจซื้อ ดังนั้น เป้าหมายการซื้อหรือพฤติกรรมการซื้อสินค้าที่มีความต้องการที่ชัดเจนจำเป็นนั้น ผู้บริโภคจะมีการกำหนดเป้าหมายไว้เบื้องต้น ดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) พฤติกรรมผู้บริโภค คือ 6Ws และ 1H เรื่อง ลูกค้าซื้อที่ไหน (Where) ลูกค้าให้ความสนใจกับ พฤติกรรมการซื้อของลูกค้าว่านิยมซื้อสินค้าชนิดนั้น ๆ ที่ไหน (outlets) หรือสะดวกในการรับรู้ถึงการนำเสนอรูปแบบ การบริหารช่องทางการนำเสนอที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้มาก

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีต่อห้างสรรพสินค้า สอดคล้องกับ ยุทธพงษ์ พิมพ์พิพัฒน์ (2559) ศึกษาเรื่อง ความภักดีของลูกค้าตามแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าร้านสะดวกซื้อ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ต่อความภักดีของผู้บริโภค พบว่า ทุกด้านของกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นกลยุทธ์การบริหาร ลูกค้าสัมพันธ์ด้านการติดตามลูกค้าที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความภักดีด้านการซื้อซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้บริหารร้านสะดวกซื้อ ควรให้ความสำคัญกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยกำหนดแนวทางให้พนักงานมีความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในทุก ๆ ด้านของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และควรให้ความสำคัญกับการจัดการความภักดีควบคู่ไปกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ โดยกำหนดให้พนักงานมีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการที่ลูกค้ามีความภักดีต่อร้านสะดวกซื้อซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บริษัทประสบผลสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย/เชิงวิชาการ เกิดองค์ความรู้ใหม่ เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และความภักดีต่อห้างสรรพสินค้าในกรุงเทพมหานคร โดยที่งานวิจัยในอดีตส่วนใหญ่จะเน้นศึกษาไปที่ความพึงพอใจ การวิจัยครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์เป็นฐานข้อมูลด้านการศึกษาวิจัย การกำหนดนโยบาย และการวางแผนงานในอนาคตต่อไป

2. ประโยชน์ต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับห้างสรรพสินค้า สามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงใช้ในการดำเนินงานภายในองค์กร การสื่อสารทางการตลาด การสร้างความผูกพันกับลูกค้า และความภักดีต่อห้างสรรพสินค้า และประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์นโยบาย เพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. พนักงานและการให้บริการถือเป็นเรื่องสำคัญต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจากดึงดูดใจลูกค้าให้เกิดความภักดีกับห้างสรรพสินค้านั้น ๆ
2. การจัดกลยุทธ์ทางด้านราคาสินค้ามีจัดโปรโมชั่นราคาที่เหมาะสมหรือโปรโมชั่นที่ดึงดูดใจลูกค้าให้เดินทางมาซื้อ
3. สถานที่ที่เดินทางสะดวก ปลอดภัยมีที่จอดรถเพียงพอทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย ประหยัดเวลาในการเดินทาง รู้สึกการเดินทางไปห้างสรรพสินค้านั้นเป็นใช้เวลาไม่นานหากต้องซื้อสินค้าหรือรับบริการอย่างอื่น
4. การจัดทำโฆษณาออนไลน์ที่เหมาะสมกับกลุ่มคนแต่ละช่วงวัย การเข้าถึงลูกค้าตามเทคโนโลยี นวัตกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ จันทร์ธรร. (2561). *ปัจจัยสร้างแบรนด์ให้มีเสน่ห์ดึงดูดลูกค้าบนโลกออนไลน์*. (10 มีนาคม 2563) สืบค้นจาก <https://stepstraining.co/entrepreneur/5-factor-for-build-branding>
- เกษม พิพัฒน์เสรีธรรม. (2552). *รู้เช่นเห็นชาติการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : มติชน บริษัทมหาชน (จำกัด).
- บริษัท ชันเด โซลูชันส์ จำกัด. (2563). *การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ : CRM (Customer Relationship Management)*. (10 กุมภาพันธ์ 2563) สืบค้นจาก <https://www.sundae.co.th/article/?cmd=article&id=168>
- พจน์ ใจชาญสุขกิจ. (2558). *Good brand & Grand image ปั้นแบรนด์ฮิตให้ติดตลาด*. กรุงเทพฯ : มติชน บริษัทมหาชน (จำกัด).



- พรพัฒน์ วัฒนนิยมขจร. (2563). บริการหลังการขาย...หัวใจของการรักษาลูกค้าให้คงอยู่กับคุณ. (10 กุมภาพันธ์ 2563) สืบค้นจาก <https://www.sales100million.com/single-post/How-to-keep-your-client-closer-by-after-services>
- มนตรี ศรีวงษ์. (2561). ความเหมือนที่แตกต่างของศูนย์การค้า VS ห้างสรรพสินค้า. (15 กุมภาพันธ์ 2563) สืบค้นจาก <http://www.thaismescenter.com/ความเหมือนที่แตกต่างของ-ศูนย์การค้า-vs-ห้างสรรพสินค้า>.
- มนัสนันท์ รักษายศสกุล. (2560). ผลกระทบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, กรุงเทพฯ.
- ยุทธพงษ์ พิมพ์พิพัฒน์. (2559). ความภักดีของลูกค้าตามแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าร้านสะดวกซื้อ. วารสารวิชาการ มทร.สุวรรณภูมิ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 1(1), 14-28.
- ยุพิน พิทยาวัฒนชัย. (2552). การจัดการช่องทางการตลาด. กรุงเทพฯ : ซี.วี.แอล. การพิมพ์.
- วิวัธน์ รุ่งเรืองผล. (2562). เส้นทางสู่ความภักดี From Customer Journey to Brand Loyalty. (21 กุมภาพันธ์ 2563) สืบค้นจาก <https://marketeeronline.co/archives/91075>.
- ศตพล วรกำแหง. (2557). การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของผลิตภัณฑ์นี้เวียที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการกับร้านค้าปลีกในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, นครราชสีมา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ บริษัท ธีระ-ฟิล์ม และ ไชเท็ก จำกัด.
- สาธิตา ภัตสรโยธิน. (2560). กลยุทธ์การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ของเทสโก้ โลตัส. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สารานุกรมเสรี. (2563). รายชื่อห้างสรรพสินค้าในประเทศไทย. (10 มีนาคม 2563) สืบค้นจาก <https://th.wikipedia.org/wiki/>.

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2561). *เทคนิคการสุ่มตัวอย่างและการประมาณค่า*. (21 กุมภาพันธ์ 2563) สืบค้นจาก <http://service.nso.go.th/nso/publish/Toneminute/files/55/A3-16.pdf>.
- อุไรพร ชลสิริรุ่งสกุล. (2554). *Digital marketing ไอเดียลัดปฎิวัติการตลาด : ไอเดียลัดปฎิวัติการตลาด*. กรุงเทพฯ : กรุงเทพฯธุรกิจ.
- Maxwell, J. C. (2562). *สื่อสารเป็น เห็นชัยชนะ*. กรุงเทพฯ : Nation Books.
- Churchill, Jr., G. A. (1979). A paradigm for developing better measures of marketing constructs. *Journal of Marketing Research*, 16(1), 64-73.
- Goddard, J., Raab, G., Ajami, R. A., & Gargeya, V. B. (2012). *Customer relationship management : A Global Perspective*. England : Gower Publishing.
- Field, A. (2002). *Discovering statistics using SPSS* (2nd ed.). London : Sage.
- Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis (7th ed.)*. Harlow, Essex : Pearson.
- Hassan, H. & Bin-Nashwan, S. A. (2017). Impact of customer relationship management (CRM) on customer satisfaction and loyalty : A systematic review. *Research Journal of Business Management*, 6(1), 86-107.
- Hu, L., & Bentler, P. (1998). Fit indices in covariance structure modeling : sensitivity to under parameterized model misspecification. *Psychological Methods*, 3(4), 424-453.
- Jha, L. (2008). *Customer relationship management : A strategic approach*. New Delhi : Global India Publications.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2007). *Principles of service marketing and management : People technology strategy (6th ed.)*. New Jerseys Pearson/Prentice Hall.



- Lu, C. S., & Yang, C. C. (2010). Logistics service capability and firm performance of international distribution center operators. *The Service Industries Journal*, 30(2), 281-298.
- Mukerjee, K. (2007). *Customer relationship management : A strategy approach to marketing*. New Delhi : PHI Learning Pvt. Ltd.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York : McGraw-Hill.

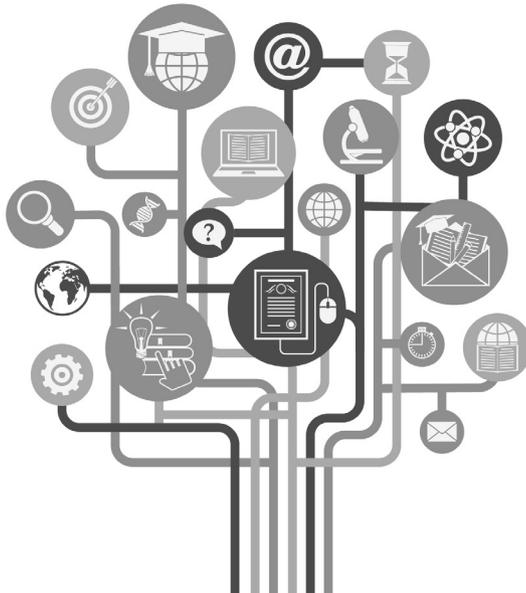
8

ความสามารถในการทำกำไรจากการกำกับดูแลกิจการของ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Corporate Governance to Profitability of the Listed
Companies on the Stock Exchange of Thailand

วิทยา จั่นคล้าย ชัยวุฒิ จันมา และ พิศมัย จารุจิตติพันธ์

Wittaya Junklai Chaiwut Janma and Pisamai Jarujittipan





ความสามารถในการทำกำไรจากการกำกับดูแลกิจการของบริษัทที่ จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Corporate Governance to Profitability of the Listed Companies on
the Stock Exchange of Thailand

วิทยา จั่นคล้าย¹ ชัยวุฒิ จันมา² และ พิศมัย จารุจิตติพันธ์³

Wittaya Junklai Chaiwut Janma and Pisamai Jarujittipan

¹คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ วิทยาเขตรังสิต จังหวัดปทุมธานี 12130 ประเทศไทย

Faculty of Political Science, North Bangkok University, Rangsit Campus,
Pathum Thani 12130, Thailand e-mail : wittaya.jun@northbkk.ac.th

²คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ วิทยาเขตรังสิต จังหวัดปทุมธานี 12130 ประเทศไทย

Faculty of Political Science, North Bangkok University, Rangsit Campus,
Pathum Thani 12130, Thailand e-mail : chaiwut.ja@northbkk.ac.th

³คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ วิทยาเขตรังสิต จังหวัดปทุมธานี 12130 ประเทศไทย

Faculty of Political Science, North Bangkok University, Rangsit Campus,
Pathum Thani 12130, Thailand e-mail : pisamai.ja@northbkk.ac.th

Received : November 28, 2021 Revised : February 11, 2022 Accepted : February 24, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความสามารถในการทำกำไรจากการกำกับดูแลกิจการของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยการกำกับดูแลกิจการที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยได้ใช้อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์เป็นตัวชี้วัดถึงความสามารถในการทำกำไร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีข้อมูลในช่วงปี พ.ศ. 2558–2562 ครบถ้วน จำนวน 600 บริษัท เป็นระยะเวลา 5 ปี รวมทั้งสิ้นจำนวน 3,000 ตัวอย่าง และใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการกำกับดูแลกิจการ ได้แก่ ร้อยละของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 5 อันดับแรก ร้อยละของการถือหุ้นของกรรมการบริษัท และผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัทที่มีอิทธิพลต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ของบริษัทในทิศทางเดียวกัน และจำนวนครั้งการประชุม

คณะกรรมการบริษัทมีอิทธิพลต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ของบริษัทในทิศทางตรงกันข้าม ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% ในขณะที่ จำนวนคณะกรรมการบริษัท และค่าตอบแทนคณะกรรมการบริษัทมีอิทธิพลต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ของบริษัทในทิศทางเดียวกัน ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% อย่างไรก็ตามสัดส่วนของกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร การควมรวมตำแหน่งประธานกรรมการบริษัทและผู้จัดการใหญ่ และจำนวนกรรมการอิสระไม่มีอิทธิพลต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ของบริษัทในการวิจัยครั้งนี้

คำสำคัญ : ความสามารถในการทำกำไร; การกำกับดูแลกิจการ; บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

Abstract

A study on Corporate Governance to Profitability of the Listed Companies on the Stock Exchange of Thailand, the purpose of this studying is to examine the Corporate Governance factors influence to the Profitability of the listed companies. The return on asset ratio is used as a measurement to profitability. The sample consisted of 600 listed companies during the year 2015 – 2019, totaling 3,000 samples, and using multiple regression analysis to analyze. The results exhibited that Corporate Governance factors as percentage of the top 5 major shareholders, percentage of board of directors' shareholding and Corporate Governance assessment scores influenced positively to the return on assets at 99% confidence level. But the board of director's meeting was negatively. While the board of director number and compensations influenced positively to the return on assets at 95% confidence level. However, there were not the influences between the proportion of non-executive directors, merger of chairman and president, number of independent directors and the return on assets.

Keywords : Profitability; Corporate Governance; Listed Companies



บทนำ

การลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ ถือเป็นการลงทุนรูปแบบหนึ่งซึ่งช่วยให้นักลงทุนได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของเงินปันผล หากบริษัทที่นักลงทุนได้ถือครองหลักทรัพย์อยู่นั้นมีความสามารถในการทำกำไรที่ดี ส่งผลให้ราคาตลาดของหลักทรัพย์สูงขึ้นก็จะช่วยให้นักลงทุนได้รับผลประโยชน์จากส่วนต่างของราคาหลักทรัพย์ (ศาสตรา ไหลประเสริฐ จตุรงค์ ศรีวิงษ์วรรณ และ ชมพูนุท โมราชาติ, 2563) ซึ่งการเข้าซื้อหลักทรัพย์ในธุรกิจที่นักลงทุนเชื่อว่า จะสามารถสร้างผลกำไรและเจริญรุ่งเรืองต่อไปในวันข้างหน้าจะทำให้ให้นักลงทุนอยู่ในฐานะของ “ผู้ลงทุน” และ “เจ้าของกิจการ” ในเวลาเดียวกัน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2545)

บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยถือเป็นนิติบุคคลรูปแบบหนึ่งที่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปได้เข้ามามีบทบาทในการถือครองหลักทรัพย์ และกำหนดนโยบายของบริษัทผ่านการโหวตคะแนนเสียงในที่ประชุมผู้ถือหุ้น โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ เพื่อกำกับดูแลบริษัทจดทะเบียนให้เปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใส ปกป้องสิทธิของผู้ลงทุนเพื่อให้เกิดความเรียบร้อย และเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (ฐานันต์ อานนท์กิจพานิช และ สุรัชย์ จันทร์จรัส, 2552) นอกจากนี้ยังได้สร้างความตระหนักให้แก่บริษัทถึงการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบและให้ความสำคัญในการกำกับดูแลกิจการและบริหารจัดการที่ดี ซึ่งจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และความสามารถในการทำกำไร (ภูษณิศา ส่งเจริญ, 2564) โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมการเติบโตอย่างยั่งยืน ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มในระยะยาวให้แก่บริษัท ผู้ถือหุ้นและผู้ที่มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ตัวอย่างการขาดการกำกับดูแลกิจการ ในกรณีของ บริษัทยักษ์ใหญ่อย่าง Enron และ Worldcom ซึ่งผู้บริหารระดับสูงและผู้ตรวจสอบบัญชีร่วมมือกันในการตกแต่งงบการเงินให้มีผลประกอบการที่ดีเพื่อดึงดูดนักลงทุน ความเสียหายดังกล่าว ส่งผลให้ทั้งสองบริษัทล่มสลายในเวลาต่อมา ก่อให้เกิดปัญหาความน่าเชื่อถือของตลาดหลักทรัพย์ (ไพฑูริย์ อินตะขัน วัฒนันท์ ฐิติยาปราโมทย์ พรชนก ทองลาด สุขเกษม ลางกุลเสน กาญจนา คุณา ปริญนุช ปัญญา จีราภรณ์ พงศ์พันธ์ และ จตุรภัทร์ วงศ์สิริสถาพร, 2563) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสาเหตุบางส่วนมาจากความบกพร่องในการกำกับดูแลกิจการใน บริษัทนำไปสู่การดำเนินธุรกิจที่มีความเสี่ยง โดยมุ่งเน้นการ

ทำกำไรในระยะสั้นจนเกิดความเสียหายต่อบริษัทและเศรษฐกิจ ดังนั้น หน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลจึงต้องจัดทำหลักเกณฑ์ที่มีความเข้มงวดมากยิ่งขึ้นเพื่อลดพฤติกรรมดังกล่าว โดยมุ่งไปที่การทำหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทในการกำกับดูแลกิจการให้มีหลักปฏิบัติที่ดีมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม มีความโปร่งใส และให้ความสำคัญต่อสิทธิผู้ถือหุ้นรายย่อย และผู้ที่มีส่วนได้เสีย ในแง่ของการลงทุน ผู้ลงทุนมีความต้องการเห็นบริษัทที่ตนเข้าไปลงทุนมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้ความมั่นใจว่า ธุรกิจที่เข้าไปลงทุนนั้นมีการดำเนินธุรกิจด้วยความระมัดระวัง นำไปสู่ผลประกอบการที่ดีและยั่งยืน (อรุณี ยศบุตร, 2559) ในทางตรงกันข้าม บริษัทที่ไม่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี อาจถูกมองว่าการลงทุนในบริษัทนั้นย่อมมีความเสี่ยงสูงกว่า เพราะบริษัทอาจไม่ให้ความสำคัญต่อผู้ถือหุ้นรายย่อย และผู้ที่มีส่วนได้เสียมีความอ่อนไหวง่ายต่อการบริหารงานแบบรวบอำนาจของประธานบริษัทที่อาจนำไปสู่การบริหารที่ผิดพลาดได้ ประเด็นนี้ทำให้นักลงทุนโดยเฉพาะนักลงทุนสถาบันหันมาให้ความสนใจกับการกำกับดูแลกิจการของบริษัทที่จะเข้าไปลงทุน นอกจากนี้การกำกับดูแลกิจการที่ดีจะช่วยนำไปสู่การยอมรับของผู้ที่มีส่วนได้เสียต่อธุรกิจของบริษัท ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญต่อความยั่งยืนของธุรกิจ

ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงประโยชน์อย่างมากในการทำการศึกษเกี่ยวกับความสามารถในการทำกำไรจากการกำกับดูแลกิจการของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อให้บริษัทผู้ถือหุ้น นักลงทุน ผู้บริหาร และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้สนใจทั่วไปได้ศึกษาถึงแนวทางดังกล่าว และนำไปประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจลงทุนในหลักทรัพย์ รวมถึงการบริหารจัดการบริษัทเพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดจากการกำกับดูแลกิจการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยการกำกับดูแลกิจการ ได้แก่ จำนวนกรรมการบริษัท ร้อยละของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 5 อันดับแรก ร้อยละของการถือหุ้นของกรรมการบริษัท สัดส่วนของกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร การควมรวมตำแหน่งประธานกรรมการบริษัทและผู้จัดการใหญ่ จำนวนกรรมการอิสระ จำนวนครั้งการประชุมคณะกรรมการบริษัท ค่าตอบแทนคณะกรรมการบริษัท และผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการของ



บริษัทที่มีผลต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

แนวคิดและทฤษฎี

บริษัทเงินทุนระหว่างประเทศซึ่งเป็นสถาบันการเงินในเครือของธนาคารโลกหรือ IFC (2015 : 2) ได้ให้นิยามการกำกับดูแลกิจการ หมายถึง ระบบที่ช่วยประเมินความเสี่ยงและโอกาสให้แก่องค์กรโดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ ดำเนินการเพื่อให้ความมั่นใจว่าองค์กรจะดูแลสิทธิของผู้ถือหุ้น ควบคุมความรับผิดชอบต่อกรรมการ สภามวลด้อมต่าง ๆ รวมถึงให้องค์กรมีการเปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใส ในขณะที่คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (2560 : 4) ได้ให้ความหมายของการกำกับดูแลกิจการว่าเป็นกระบวนการจัดการความสัมพันธ์ในด้านการกำกับดูแล เพื่อกำหนดและควบคุมการตัดสินใจของบุคลากรทุกระดับให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่าน ได้สรุปว่า การกำกับดูแลกิจการ คือ การจัดการความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถือหุ้น กรรมการบริษัท และฝ่ายจัดการ ให้สามารถบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างผลตอบแทนให้แก่ทุกฝ่ายอย่างเหมาะสม ดำเนินการได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ รวมถึงคำนึงถึงผู้ที่มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายเป็นอย่างดี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่ผ่านมาหลายครั้งได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ของโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการของบริษัทกับอัตราส่วนที่แสดงถึงความสามารถในการทำกำไร ได้แก่ จินตวิญญูภวนิชย์ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การกำกับดูแลกิจการและผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะโครงสร้างของคณะกรรมการบริษัทและคะแนนการกำกับดูแลกิจการกับผลการดำเนินงานของบริษัท จากผลการวิจัย โดยวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุโดยใช้วิธี Stepwise พบว่า สัดส่วนการถือครองหุ้นของคณะกรรมการบริษัท และคะแนนการกำกับดูแลกิจการของบริษัท มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงานของบริษัท ธนพล เกษมทรัพย์ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการและผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งได้ใช้ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ ในปี พ.ศ.2551 โดยแบ่งคะแนนออกเป็นระดับต่าง ๆ ได้แก่ ดี ดีมาก และดีเลิศ และได้ใช้การวิเคราะห์ความ

ถดถอยเชิงพหุในการทดสอบความสัมพันธ์ ผลการศึกษา พบว่า ขนาดของบริษัท และขนาดของคณะกรรมการบริษัทมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการดำเนินงานของบริษัท ณิชนันท์ จันทรเขตต์ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET100 โดยเน้นศึกษาในด้านโครงสร้างคณะกรรมการ ซึ่งประกอบด้วย ขนาดของคณะกรรมการบริษัท สัดส่วนของกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร สัดส่วนจำนวนหุ้นที่ถือโดยผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 5 อันดับแรก สัดส่วนการถือหุ้นของกรรมการบริหาร และการควมรวมตำแหน่งผู้จัดการใหญ่กับประธานกรรมการในคนเดียวกัน จากการศึกษา พบว่า สัดส่วนจำนวนหุ้นที่ถือโดยผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 5 อันดับแรก มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของ บริษัท ยุวดี เครือรัฐติกาล (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกลไกการกำกับดูแลกิจการกับตัวชี้วัดความสามารถในการทำกำไรของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ MAI โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรกลไกการกำกับดูแลกิจการมีความสัมพันธ์ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 กับ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมของบริษัท ได้แก่ จำนวนครั้งการประชุม และความเสียหายทางการเงิน โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงข้ามกัน และในปี พ.ศ.2560 ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของกลไกการกำกับดูแลกิจการกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า ค่าตอบแทนคณะกรรมการบริษัท และบริษัทสอบบัญชี Big 4 มีความสัมพันธ์กับอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทิศทางเดียวกัน พิชยดา นามเที่ยง (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพื่อทดสอบหาทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและทดสอบสมการถดถอยเชิงพหุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า คะแนนการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานทางบัญชี ได้แก่ อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม และอัตราผลตอบแทนส่วนของผู้ถือหุ้น

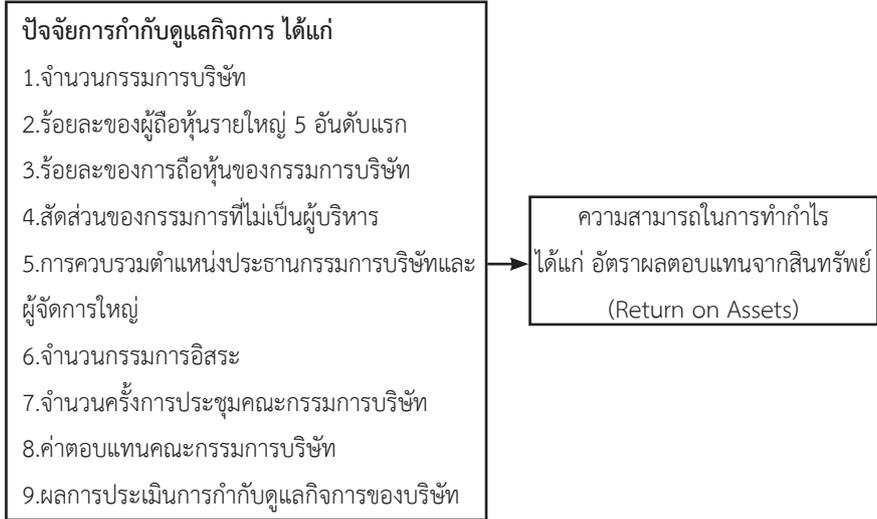


ในด้านของงานวิจัยในต่างประเทศ Bahadur (2016) ได้ทำการวิจัย เรื่องการกำกับดูแลกิจการและประสิทธิภาพในการดำเนินงานในประเทศอินเดีย โดยวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างการกำกับดูแลกิจการ โครงสร้างผู้ถือหุ้น และผลการดำเนินงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ประเทศอินเดีย (National Stock Exchange) กลุ่มดัชนี CNX Nifty Index จำนวน 50 บริษัท โดยใช้ข้อมูลระหว่างปี 2008-2012 การทำวิจัยโดยใช้แบบจำลอง LSDV และ 2SLS ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการกำกับดูแลกิจการ ได้แก่ ความเป็นอิสระของคณะกรรมการบริษัท จำนวนของคณะกรรมการบริษัท และค่าตอบแทนกรรมการบริษัท มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานในทิศทางเดียวกัน Buallay, Hamdan and Zureigat (2017) ได้ทำการวิจัย เรื่องการกำกับดูแลกิจการและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ประเทศซาอุดีอาระเบีย โดยกลุ่มตัวอย่างที่นำมาทำการศึกษา ได้แก่ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ซาอุดีอาระเบีย ในช่วงปี 2012-2014 จำนวนทั้งสิ้น 171 บริษัท ผลการศึกษา พบว่า ขนาดของคณะกรรมการบริษัทมีความสัมพันธ์กับอัตรากำไรสุทธิต่อสินทรัพย์ในทิศทางเดียวกัน Guney, Karpuz and Komba (2020) ได้ทำการวิจัย เรื่องผลกระทบของโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทที่มีต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน กรณีศึกษาจากตลาดหลักทรัพย์ประเทศออสเตรีย แอฟริกาตะวันออก (East Africa Companies Stock Exchange) ได้แก่ ประเทศแทนซาเนีย ประเทศเคนย่า และประเทศอูกันดา โดยใช้ข้อมูลจากบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ของทั้ง 3 ประเทศนี้ ตั้งแต่ปี 2000-2013 รวมจำนวนทั้งสิ้น 482 ข้อมูล จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยโครงสร้างคณะกรรมการ ได้แก่ กรรมการบริษัทที่เป็นชาวต่างชาติ กรรมการบริษัทที่เป็นข้าราชการ ระดับการศึกษาของกรรมการบริษัท และสัดส่วนผู้ถือหุ้นที่เป็นสถาบัน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานซึ่งวัดโดยใช้อัตรากำไรสุทธิจากสินทรัพย์ (ROA) ในขณะที่ขนาดของคณะกรรมการบริษัทมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม นอกจากนี้หลักฐานอื่นที่นำมาสนับสนุนว่า กรรมการบริษัทที่เป็นชาวต่างชาติ กรรมการบริษัทที่เป็นข้าราชการ และวุฒิการศึกษาของกรรมการบริษัท ได้แก่ ระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบริษัทเป็นอย่างมาก

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวนทั้งสิ้น 721 บริษัท (ข้อมูล ณ วันที่ 21 กันยายน 2563) โดยไม่รวมกองทุนรวมทรัสต์เพื่อการลงทุน และบริษัทที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟูกิจการ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บริษัทที่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยไม่รวมกองทุนรวมทรัสต์เพื่อการลงทุน และบริษัทที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟูกิจการ ที่มีข้อมูลครบถ้วนตั้งแต่ปี พ.ศ.2558-2562 รวมระยะเวลา 5 ปี จำนวนทั้งสิ้น 600 บริษัท คิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 3,000 ตัวอย่าง

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการกำกับดูแลกิจการและอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในช่วงปี พ.ศ. 2558-2562 รวมจำนวน 5 ปี ซึ่งมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากรายงานประจำปี และแบบแสดงรายการประจำปีของแต่ละบริษัท โดยเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบบันทึกข้อมูล โดยผู้วิจัยได้สร้างตารางเพื่อจัดเก็บข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งตัวแปรอิสระและตัวแปรตามจากเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนของกรกำกับดูแลกิจการ และงบการเงินของบริษัทซึ่งได้ถูกเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปี และแบบแสดงรายการประจำปีของบริษัทนำมาจัดเก็บลงในตารางดังกล่าว เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติในลำดับต่อไป

งานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่หนึ่ง การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาเพื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่สอง การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยที่ตัวแปรและการวัดค่าตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยนั้นมีรายละเอียด ดังนี้ ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ปัจจัยการกำกับดูแลกิจการ ได้แก่ จำนวนกรรมการบริษัท ร้อยละของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 5 อันดับแรก ร้อยละของการถือหุ้นของกรรมการบริษัท สัดส่วนของกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร การควมรวมตำแหน่งประธานกรรมการบริษัทและผู้จัดการใหญ่ จำนวนกรรมการอิสระ จำนวนครั้งการประชุมคณะกรรมการบริษัท ค่าตอบแทนคณะกรรมการบริษัท และผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัท ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์

งานวิจัยได้กำหนดสมมติฐานไว้ ดังนี้

ปัจจัยการกำกับดูแลกิจการ ได้แก่ จำนวนกรรมการบริษัท ร้อยละของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 5 อันดับแรก ร้อยละของการถือหุ้นของกรรมการบริษัท สัดส่วนของกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร การควมรวมตำแหน่งประธานกรรมการบริษัทและผู้จัดการใหญ่ จำนวนกรรมการอิสระ จำนวนครั้งการประชุมคณะกรรมการบริษัท ค่าตอบแทนคณะกรรมการบริษัท และผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัทมีอิทธิพลต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

$$Y_{roa} = \beta_0 + \beta_1 BSIZE + \beta_2 MAJOR + \beta_3 BSHARE + \beta_4 NONMGT + \beta_5 DUALITY + \beta_6 BINDEPEND + \beta_7 BMEET + \beta_8 BSALARY + \beta_9 CGSCORE + \epsilon$$

โดยที่ Yroa คือ อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ BSIZE คือ จำนวนกรรมการบริษัท MAJOR คือ ร้อยละของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 5 อันดับแรก BSHARE คือ ร้อยละของการถือหุ้นของกรรมการบริษัท NONMGT คือ สัดส่วนของกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร DUALITY คือ การควบรวมตำแหน่งประธานกรรมการบริษัทและผู้จัดการใหญ่ BINDEPEND คือ จำนวนกรรมการอิสระ BMEET คือ จำนวนครั้งการประชุมคณะกรรมการบริษัท BSALARY คือ ค่าตอบแทนคณะกรรมการบริษัท CGSCORE คือ ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัท และ € คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้ทำการตรวจสอบปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) เป็นค่าที่วัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรซึ่งจะต้องมีค่าไม่เกิน 0.8 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมด

	Yroa	BSIZE	MAJOR	BSHARE	NONMGT	DUALITY	BINDEPEND	BMEET	BSALARY	CGSCORE
Yroa	1.000									
BSIZE	.123	1.000								
MAJOR	.180	.001	1.000							
BSHARE	.105	-.228	.138	1.000						
NONMGT	.015	.223	.088	-.283	1.000					
DUALITY	.022	-.123	.028	.044	-.299	1.000				
BINDEPEND	.051	.683	-.064	-.157	.230	-.092	1.000			
BMEET	-.191	.102	-.150	-.207	.061	.018	.219	1.000		
BSALARY	.123	.477	-.006	-.237	.207	-.078	.480	.314	1.000	
CGSCORE	.298	.221	.064	-.071	.095	-.088	.260	.061	.317	1.000

นอกจากนี้ ผลการทดสอบ Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งใช้วัดระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรทุกตัวอยู่ในระดับปกติ และมีค่า VIF ต่ำกว่า 10 หรือพิจารณาจากค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ โดยถ้าค่า Tolerance มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น จึงไม่จำเป็นต้องตัดตัวแปรทิ้งและดำเนินการวิจัยเพื่อทดสอบสมมติฐานได้เช่นเดิม



ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา

ตารางที่ 2 แสดงสถิติเชิงพรรณนาของตัวแปร

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
1. Yroa	3.6325	8.5275	-54.27	40.98
2. BSIZE	9.9320	2.3524	5.00	21.00
3. MAJOR	61.0376	16.8045	15.55	98.39
4. BSHARE	17.4838	19.2270	0.00	78.84
5. NONMGT	0.7350	0.1394	0.33	1.00
6. DUALITY	0.1600	0.3420	0.00	1.00
7. BINDEPEND	4.1120	1.1495	3.00	11.00
8. BMEET	7.7240	3.3604	4.00	26.00
9. BSALARY	7,518,402.7450	12,098,275.2900	190,800.00	112,196,000.00
10. CGSCORE	2.9300	1.5732	0.00	5.00

ผลการวิจัยตามตารางที่ 2 โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา พบว่า อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (Yroa) มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.63 แสดงให้เห็นว่า ในทุกๆ สินทรัพย์ 100 บาท เฉลี่ยแล้วจะมีกำไรสุทธิ 3.63 บาท มีค่าต่ำสุดติดลบถึงร้อยละ 54.27 แสดงว่า มีบริษัทที่ประสบผลขาดทุนมากกว่าครึ่งหนึ่งของสินทรัพย์ที่บริษัทมี จำนวนคณะกรรมการบริษัท (BSIZE) ซึ่งโดยปกติแล้วตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กำหนดให้มีจำนวนที่เหมาะสมระหว่าง 5-12 คน ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 10 คน โดยบริษัทที่มีจำนวนคณะกรรมการมากที่สุดมีมากถึง 21 คน ร้อยละของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 5 อันดับแรก (MAJOR) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 61.34 แสดงให้เห็นว่า ลักษณะการถือครองหลักทรัพย์ยังคงเป็นแบบกระจุกตัว โดยบริษัทที่มีการกระจุกตัวของผู้ถือหุ้นมากที่สุดมีสูงถึงร้อยละ 98.39 ร้อยละของการถือหุ้นของ

กรรมการบริษัท (BSHARE) แสดงให้เห็นว่ามีกรรมการบริษัทถือหุ้นเฉลี่ยเพียงร้อยละ 17.48 แต่เมื่อดูจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้ว พบว่า มีการกระจายตัวถึงร้อยละ 19.23 และบริษัทที่มีกรรมการบริษัทถือหุ้นสูงสุดสูงถึงร้อยละ 78.84 สัดส่วนของกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร (NONMGT) ซึ่งเป็นการเทียบอัตราส่วนต่อผู้บริหาร 1 ส่วน พบว่า มีค่าเฉลี่ย 0.74 ซึ่งยังคงถือว่าบริษัทส่วนใหญ่มีกรรมการที่ไม่ได้เป็นผู้บริหารในจำนวนที่สูง แสดงให้เห็นถึงความเป็นอิสระระหว่างการกำหนดควบคุมนโยบาย และการบริหารงาน อย่างไรก็ตามสังเกตได้ว่า ค่าต่ำสุดอยู่ที่ 0.33 แสดงให้เห็นว่ากรรมการที่ไม่ได้เป็นผู้บริหารนั้นเป็นกรรมการอิสระ ซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ที่กำหนดให้บริษัทจะต้องมีจำนวนกรรมการอิสระอย่างน้อย 3 คน หรือ 1 ใน 3 ของจำนวนคณะกรรมการบริษัททั้งหมด การควมรวมตำแหน่งประธานกรรมการบริษัทและผู้จัดการใหญ่ (DUALITY) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.16 แสดงให้เห็นว่าในภาพรวมบริษัทที่มีผู้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริษัทและกรรมการผู้จัดการใหญ่แยกกันอยากชัดเจน จำนวนกรรมการอิสระ (BINDEPEND) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4 คน มีค่าต่ำสุด 3 คน และสูงสุดถึง 11 คน จำนวนครั้งการประชุมคณะกรรมการบริษัท (BMEET) เฉลี่ยมีการจัดประชุมใน 1 ปี ประมาณ 7-8 ครั้ง โดยปกติแล้วตลาดหลักทรัพย์ กำหนดให้จัดการประชุมคณะกรรมการบริษัทอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง สอดคล้องกับค่าต่ำสุดคือ 4 ครั้ง ในขณะที่บางบริษัทมีการจัดประชุมสูงสุดถึง 26 ครั้งภายใน 1 ปี ค่าตอบแทนคณะกรรมการบริษัท (BSALARY) ได้แก่ ค่าเบี้ยประชุมและเงินบำเหน็จกรรมการบริษัท มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7,500,000 บาท และมีค่าสูงสุดถึง 112,000,000 บาท โดยหากนำค่าสูงสุดของค่าตอบแทนคณะกรรมการบริษัทมาเทียบกับจำนวนคณะกรรมการของบริษัทดังกล่าวแล้ว พบว่า มีการจ่ายค่าตอบแทนกรรมการบริษัทสูงถึง 6,580,000 บาทต่อคนต่อปี หรือเฉลี่ยเดือนละ 548,000 บาท ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัท (CGSCORE) พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.93 โดยมีทั้งบริษัทที่ได้รับผลการประเมินสูงสุด คือ 5 และระดับต่ำสุด คือ 0 หรือไม่ได้เข้ารับการประเมินผล



2. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 3 แสดงอิทธิพลของปัจจัยการกำกับดูแลกิจการที่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์

ตัวแปร	b	Beta	p-value	Tolerance	VIF
1. Constant	-4.005				
2. BSIZE	0.416	0.115	0.034**	0.481	2.078
3. MAJOR	0.056	0.111	0.004***	0.928	1.078
4. BSHARE	0.048	0.108	0.009***	0.827	1.209
5. NONMGT	0.557	0.009	0.829	0.788	1.269
6. DUALITY	1.489	0.060	0.132	0.895	1.118
7. BINDEPEND	-0.601	-0.081	0.135	0.476	2.102
8. BMEET	-0.505	-0.199	0.000***	0.841	1.190
9. BSALARY	0.000	0.112	0.018**	0.631	1.585
10. CGSCORE	1.492	0.217	0.000***	0.874	1.144

** นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

*** นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

R = 0.420, R Square = 0.176, Adjusted R Square = 0.164

F-value = 14.039, P-value = 0.000

จำนวนตัวอย่าง = 3,000 ตัวอย่าง (600 บริษัท)

ผลการวิจัยตามตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน โดยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ มีดังนี้

1) ปัจจัยการกำกับดูแลกิจการ ได้แก่ ร้อยละของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 5 อันดับแรก ร้อยละของการถือหุ้นของกรรมการบริษัท และผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัทที่มีอิทธิพลต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในทิศทางเดียวกัน ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 99%

สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ร้อยละของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 5 อันดับแรก และร้อยละของการถือหุ้นของกรรมการบริษัทตามลำดับ

2) ปัจจัยการกำกับดูแลกิจการ ได้แก่ จำนวนครั้งการประชุมคณะกรรมการบริษัท มีอิทธิพลต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในทิศทางตรงกันข้าม ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3) ปัจจัยการกำกับดูแลกิจการ ได้แก่ จำนวนคณะกรรมการบริษัท และค่าตอบแทนคณะกรรมการบริษัทที่มีอิทธิพลต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในทิศทางเดียวกัน ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยจำนวนกรรมการบริษัทที่มีอิทธิพลต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์มากกว่าค่าตอบแทนคณะกรรมการบริษัท

4) ปัจจัยการกำกับดูแลกิจการ ได้แก่ สัดส่วนของกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร การควมรวมตำแหน่งประธานกรรมการบริษัทและผู้จัดการใหญ่ และจำนวนกรรมการอิสระไม่มีอิทธิพลต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

สรุป

การวิจัยเรื่อง ความสามารถในการทำกำไรจากการกำกับดูแลกิจการของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลวิจัยชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยการกำกับดูแลกิจการ ได้แก่ ร้อยละของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 5 อันดับแรก ร้อยละของการถือหุ้นของกรรมการบริษัท ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัท จำนวนครั้งการประชุมคณะกรรมการบริษัท จำนวนกรรมการบริษัท และค่าตอบแทนคณะกรรมการบริษัทมีผลต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัท ปัจจัยการกำกับดูแลกิจการเหล่านี้จะช่วยให้ผู้ลงทุนสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจลงทุน รวมถึงผู้บริหาร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของบริษัทนำไปเป็นข้อมูลในการจัดการบริษัทให้นำไปสู่ผลประกอบการที่ดีสามารถสร้างผลกำไรให้แก่บริษัทและผู้ถือหุ้นได้



อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจากสถาบันกรรมการบริษัทไทย ซึ่งได้จัดทำการศึกษาตามโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน และติดตามพัฒนาการด้านการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนในประเทศไทย โดยใช้หลักเกณฑ์ในการประเมินที่พัฒนาจากหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) มีอิทธิพลต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทเนื่องจากการกำกับดูแลกิจการที่ดีแสดงให้เห็นถึงการจัดการโครงสร้างผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริษัท และผู้บริหารให้สามารถดำเนินกิจการและสร้างผลตอบแทนคืนให้แก่ผู้ถือหุ้น และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิษยดา นามเที่ยง (2561) และ จินตวิชญ์ ภูวนิชย์ (2554) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการและผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ผลคะแนนการกำกับดูแลกิจการมีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานโดยใช้อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวมด้วยเช่นกัน

8

ในด้านของสัดส่วนความเป็นเจ้าของโดยใช้ตัวแปรร้อยละของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 5 อันดับแรกผลวิจัยแสดงให้เห็นว่า บริษัทที่มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ถือหุ้นจำนวนมากจะได้รับผลตอบแทนจากการดำเนินงานมากกว่าบริษัทที่มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ถือหุ้นในจำนวนน้อย เหตุผลส่วนหนึ่งมาจากแรงจูงใจในการครอบครองความเป็นเจ้าของกิจการรวมถึงผลตอบแทนที่ผู้ถือหุ้นจะได้รับจากผลการดำเนินงานที่ดีและส่งผลให้บริษัทมีความสามารถในการทำกำไรสูงและนำกำไรดังกล่าวมาจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้นในรูปแบบของเงินปันผล สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉนิชนันท์ จันทระเขตต์ (2554) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET100 และพบว่า สัดส่วนจำนวนหุ้นที่ถือโดยผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 5 อันดับแรก มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของบริษัทในทางเดียวกัน ผลการวิจัยยังพบอีกว่า การถือครองหุ้นของกรรมการบริษัทที่มีความสัมพันธ์ต่อความสามารถในการทำกำไร เนื่องจากผู้ถือหุ้นที่มีบทบาทการเป็นคณะกรรมการบริษัทมีสิทธิ์กำหนด ทิศทาง การดำเนินงานของบริษัทให้เป็นไปในทางที่สามารถสร้างผลกำไรได้สูงสุดและเพื่อให้ผลกำไรดังกล่าวตอบแทนคืนกลับมา

ผู้ถือหุ้นเองสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตวิชัย ภูวนิชย์ (2554) ที่พบว่า สัดส่วนการถือครองหุ้นของคณะกรรมการบริษัทมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงานของบริษัท

ตามที่พระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ.2535 มาตรา 79 กำหนดให้คณะกรรมการบริษัทต้องจัดประชุมอย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้งนั้น จากผลวิจัย พบว่า หากบริษัทมีจำนวนครั้งการประชุมมากยิ่งขึ้นจะมีอิทธิพลต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ในทิศทางตรงกันข้าม แสดงให้เห็นว่าบริษัทกำลังประสบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญให้มีการจัดประชุมในจำนวนครั้งที่ผ่านมาเกินไปเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุวดี เครือรัฐติกาล (2556) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกลไกการกำกับดูแลกิจการกับตัวชี้วัดความสามารถในการทำกำไรของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ MAI โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า จำนวนครั้งการประชุมมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามกับอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมของบริษัท

ในส่วนของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการบริษัท ได้แก่ จำนวนคณะกรรมการบริษัท และค่าตอบแทนคณะกรรมการบริษัท ผลวิจัย พบว่า จำนวนคณะกรรมการบริษัทมีความสัมพันธ์กับอัตราผลตอบแทนในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากคณะกรรมการบริษัทมีบทบาทเป็นตัวแทนของผู้ถือหุ้น มีหน้าที่สำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายและกลยุทธ์ที่สำคัญของบริษัท รวมถึงให้มั่นใจว่าฝ่ายจัดการได้นำนโยบายและกลยุทธ์ไปปฏิบัติตามที่กำหนดไว้เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้น คณะกรรมการจึงประกอบด้วยผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะทำหน้าที่ดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้ความชำนาญที่หลากหลายเหมาะสมกับธุรกิจและมีการถ่วงดุลอำนาจภายในคณะกรรมการของบริษัทเพื่อให้กรรมการทุกคนแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ และไม่ให้มีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดมีอำนาจเหนือการตัดสินใจของคณะกรรมการบริษัท ดังนั้น บริษัทที่มีจำนวนคณะกรรมการบริษัทมากย่อมสามารถสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานและความสามารถในการทำกำไรได้มากกว่าบริษัทที่มีจำนวนคณะกรรมการบริษัทน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพล เกษมทรัพย์ (2554) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการและผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและ Buallay, Hamdan and Zureigat (2017)



ที่ได้ศึกษาวิจัย เรื่องการกำกับดูแลกิจการและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ประเทศซาอุดีอาระเบีย งานวิจัยทั้งสองฉบับต่างก็พบว่า ขนาดของคณะกรรมการบริษัทที่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการดำเนินงาน ในด้านของค่าตอบแทนคณะกรรมการบริษัทซึ่งแปรผันตามจำนวนคณะกรรมการบริษัทที่มีอิทธิพลต่ออัตราผลตอบแทนเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัย ยุวดี เครือรัฐติกาล (2560) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของกลไกการกำกับดูแลกิจการกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ค่าตอบแทนคณะกรรมการบริษัทมีความสัมพันธ์กับอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญในทิศทางเดียวกัน และงานวิจัยของ Bahadur (2016) ซึ่งได้ทำการวิจัย เรื่องการกำกับดูแลกิจการและประสิทธิภาพในการดำเนินงานในประเทศอินเดีย ผลการวิจัย พบว่า ทั้งจำนวนของคณะกรรมการบริษัทและค่าตอบแทนกรรมการบริษัทมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานในทิศทางเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม จากผลการวิจัยไม่พบว่า สัดส่วนของกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารการควบคุมตำแหน่งประธานกรรมการบริษัทและผู้จัดการใหญ่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัท สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชนันท์ จันทระเขตต์ (2554) ซึ่งไม่พบความสัมพันธ์จากตัวแปรดังกล่าวด้วยเช่นกัน ในส่วนของจำนวนกรรมการอิสระซึ่งองค์ประกอบของคณะกรรมการบริษัทมหาชนจำกัดต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของสำนักงาน ก.ล.ต. คือ มีกรรมการอิสระอย่างน้อยหนึ่งในสามของจำนวนกรรมการทั้งหมด แต่ต้องไม่น้อยกว่า 3 คนนั้น งานวิจัยของ Bahadur (2016) ซึ่งได้ทำการวิจัย เรื่องการกำกับดูแลกิจการและประสิทธิภาพในการดำเนินงานในประเทศอินเดีย พบว่า ความเป็นอิสระของคณะกรรมการบริษัท มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานในทิศทางเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ไม่พบว่า จำนวนคณะกรรมการอิสระมีอิทธิพลต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทจากการวิจัยในครั้งนี้

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อมูลอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมนำมาจากการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินจากงบการเงินของแต่ละบริษัท ซึ่งข้อมูลกำไรสุทธิจากงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ และข้อมูลสินทรัพย์รวมจากงบแสดงฐานะการเงินนั้น รายงานตัวเลขทางบัญชี



- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2545). *ก้าวแรกสู่การลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : ส่วนสิ่งพิมพ์ ฝ่ายสื่อสารองค์กร ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- ชนพล เกษมทรัพย์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการและผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- พิชยดา นามเที่ยง. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.
- ไพฑูริย์ อินตะขัน ณิชนันท์ จิตติยาปราโมทย์ พรชนก ทองลาด สุขเกษม ลางกุลเสน กาญจนา คุมา ปริยนุช ปัญญา จีราภรณ์ พงศ์พันธ์ และ จตุรภัทร์ วงศ์สิริสถาพร. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสในการล้มละลาย ธุรกิจครอบครัวและการตกแต่งกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. (13 มีนาคม 2564) สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JGNRU/article/view/236490>.
- ภูษณิศรา ส่งเจริญ. (2564). *ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินและอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. (16 เมษายน 2564). สืบค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/RJPJ/article/view/248084/169549>.
- ยุวดี เครือรัฐติกาล. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างกลไกการกำกับดูแลกิจการกับตัวชี้วัดความสามารถในการทำกำไรของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ MAI*. คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- ยุวดี เครือรัฐติกาล. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของกลไกการกำกับดูแลกิจการกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. (24 มีนาคม 2560) สืบค้นจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/RDIBRU/article/view/129348/97241>.

ศาสตรา ไหลประเสริฐ จตุรงค์ ศรีวิงษ์วรรณะ และ ชมพูนุท โมราชาติ. (2563). *รูปแบบการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง*. (25 มีนาคม 2564) สืบค้นจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/journal-peace/article/view/236991/165601>.

อรุณี ยศบุตร. (2559). *การกำกับดูแลกิจการกับคุณภาพกำไร*. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2560). *หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2560*. (15 มีนาคม 2564) สืบค้นจาก <https://www.sec.or.th/cgthailand/TH/Documents/Regulation/CGCode.pdf>.

Bahadur, S. (2016). Corporate Governance and Firm Performance : Empirical Evidence from India. *Journal of Business and Management Research*, 1(2), 48-65.

Buallay, A., Hamdan, A., & Zureigat, Q. (2017). Corporate Governance and Firm Performance : Evidence from Saudi Arabia. *Australasian Accounting, Business and Finance Journal*, 11(1), 78-98.

Guney, Y., Karpuz, A., & Komba, G. (2020). *The effects of board attributes on corporate Performance : evidence from east African frontier markets*. (May 20, 2021) Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2020.101222>.

International Finance Corporation World Bank Group (IFC.). (2015). *Corporate Governance East Asia and the Pacific*. (September 12, 2021) Retrieved from https://web.worldbank.org/archive/website01563/WEB/IMAGES/CG_EAP_P.PDF?MOD=AJPERES.

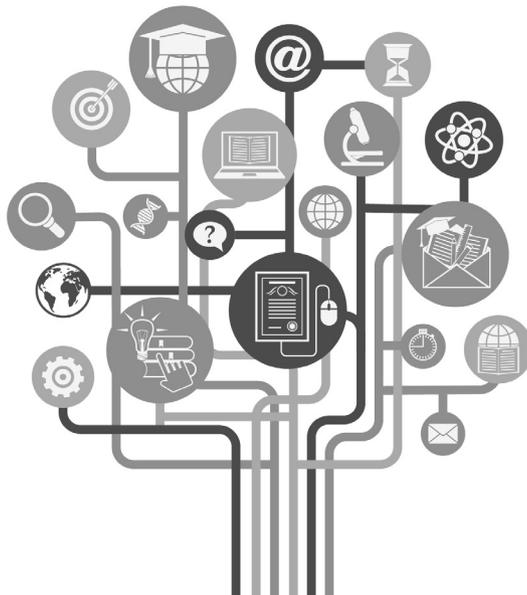
9

การจัดการการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเพื่อเผยแพร่ข่าวสาร และภูมิปัญญาด้วยระบบสารสนเทศชุมชนเมือง

Participatory Communication Management for Information
and Wisdom Dissemination Via Urban Information System

สุวิมล วงศ์สิงห์ทอง จินดา จอกแก้ว และ นิรัญ งามเกิด

Suwimon Vongsingthong Jinda Jokkaew and Nirun Ngamkerd





การจัดการการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเพื่อเผยแพร่ข่าวสารและ ภูมิปัญญาด้วยระบบสารสนเทศชุมชนเมือง*

Participatory Communication Management for Information and
Wisdom Dissemination Via Urban Information System

สุวิมล วงศ์สิงห์ทอง¹ จินดา จอกแก้ว² และ นิรุณ งามเก็ด³

Suwimon Vongsingthong Jinda Jokkaew and Nirun Ngamkerd

¹คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ มหาวิทยาลัยเกริก
กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย

Faculty of Business Administration, Information Technology and Management
Program, Krirk University, Bangkok 10220, Thailand e-mail : suwimonv@yahoo.com

²คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย

Faculty of Business Administration, Accounting Program, Krirk University,
Bangkok 10220, Thailand e-mail : jindajokk@gmail.com

³คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ มหาวิทยาลัยเกริก
กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย

Faculty of Business Administration, Information Technology and Management
Program, Krirk University, Bangkok 10220, Thailand e-mail : ngamkerd@gmail.com

Received : September 21, 2021 Revised : February 10, 2022 Accepted : February 25, 2022

บทคัดย่อ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสื่อสารและบริหารจัดการภูมิปัญญา
ของชุมชนเมืองในเขตบางเขน กรุงเทพฯ เป็นเรื่องที่ได้ได้รับความสนใจไม่มากนัก เนื่องจาก
ไม่เกิดประโยชน์ในเชิงธุรกิจต่อผู้ดำเนินโครงการ อนึ่งการเริ่มต้นโครงการด้วยชุมชนเอง
เป็นเรื่องยากเนื่องจากชุมชนมีความรู้ความเข้าใจไม่เพียงพอในการประยุกต์เทคโนโลยี
สารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินภารกิจของชุมชน “โครงการวิจัยการใช้
ภูมิปัญญาชุมชนในการบริหารจัดการและพัฒนาระบบสารสนเทศชุมชนเมืองของชุมชน
เขตบางเขน กรุงเทพฯ” จึงเกิดขึ้นด้วยการประสานความร่วมมือระหว่างนักวิชาการ

*งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายงานวิจัย เรื่อง “การใช้ภูมิปัญญาชุมชนในการบริหารจัดการและ
พัฒนาระบบสารสนเทศชุมชนเมืองของชุมชนบางเขน กรุงเทพฯ” ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจาก
สำนักงานการวิจัยแห่งชาติและมหาวิทยาลัยเกริก ประจำปีงบประมาณ 2563

จากมหาวิทยาลัยเกริก สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานเขตบางเขน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ นักศึกษาศาสาเทคโนโลยีสารสนเทศ และชุมชนในเขตบางเขน ประกอบด้วย ชุมชนบางบัว และชุมชนหมู่บ้านศิริชัย เพื่อ 1) ศึกษาบริบทและสภาพการณ์ของภูมิปัญญาในชุมชน และ 2) สร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนในการออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศชุมชนเมืองเขตบางเขน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ แบบบันทึกภาคสนาม การสนทนากลุ่ม และ แบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า ชุมชนได้แนวทางในการพัฒนา และประยุกต์ใช้เว็บไซต์ Facebook Fanpage และ Line OA เป็นช่องทางในการสื่อสารภายในชุมชนเผยแพร่ภูมิปัญญาอันนำไปสู่การเพิ่มช่องทางการสร้างรายได้ ซึ่งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสื่อสารไม่เพียงทำให้ชุมชนสร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกสบายเข้าถึงสมาชิกหมู่่มากในชุมชนแต่ยังสามารถนำไปใช้ในการเพิ่มช่องทางการทำธุรกิจอย่างสอดคล้องกับแนวทางการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด 19

คำสำคัญ : ระบบสารสนเทศชุมชนเมือง; ภูมิปัญญาชุมชน; บางเขน

Abstract

The adoption of information technology for communication and Urban communities wisdom management of Bang Khen, Bangkok remains a less-intention topic in research community as it is a non-beneficial business for the project operator. Besides, it is laborious for a community to start a project itself because the community does not have sufficient knowledge and understanding of information technology. Therefore, research on the use of community wisdom in management and development of urban information systems of communities in Bang Khen District, Bangkok” was initiated with a collaboration between academics from Krirk University, Office of the National Digital Economy and Society Commission, Bang Khen District, Office Ministry of Social Development and Human Security and Information Technology student and Bang Khen communities, consisting of Bang Bua Community and Sirichai Village



Community. The purposes are to 1) study the context and situation of wisdom in the community, and 2) to build community participation in the design and development of information systems for urban communities in Bang Khen. The research tools consisted of interview form, field record form, group discussion and questionnaire. Lastly, the communities have acquired guidelines for developing and applying website, Facebook Fanpage, and Line OA as a communication channel within the community. These tools are used threefold; to spread wisdom to increase revenue generation, to serve as a comfortable communication channel which can reach out to many more members of the community and to expand business channels in accordance with the prevention of the Covid-19 pandemic.

Keywords : Urban Information Systems; Community Wisdom; Bangkhen

บทนำ

นโยบายประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกรุงเทพมหานคร ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2561 – 2565) (สำนักงานยุทธศาสตร์การศึกษา สำนักการศึกษา กรุงเทพฯ, 2563) เป็นรากฐานสำคัญในการเปลี่ยนแปลงกรุงเทพฯ เข้าสู่ Smart City โดยเริ่มด้วยการพัฒนาประชากรกรุงเทพฯ ให้เป็น “พลเมืองสมาร์” (Smart People) เพื่อขับเคลื่อนประชากรในเมืองหลวงให้สามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างช่องทางการทำธุรกิจและสืบสานองค์ความรู้ได้อย่างยั่งยืน ทั้งยังมีการสร้างความร่วมมือกับองค์กรนานาชาติเพื่อยกระดับมาตรฐานความสามารถด้านดิจิทัลให้กับประชากร ซึ่งคาดว่าความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนครั้งนี้ ไม่เพียงเป็นการยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ของคนเมือง ยังเป็นการปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประชากรในประเทศจากประเทศที่มีรายได้ปานกลางไปสู่ประเทศที่มีการพัฒนาทางเศรษฐกิจแบบก้าวกระโดด ดังเช่น ประเทศไอร์แลนด์ที่ใช้เวลาเพียง 8 ปี ในการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้ประชาชน เพื่อให้ประชาชนนำมาใช้ประโยชน์ได้เต็มความสามารถ ทำให้สามารถพลิกโฉมเมืองหลวงของประเทศสู่ศูนย์กลางด้านดิจิทัล (Digital Hub)

ของยุโรป ซึ่งแผนการพัฒนากรุงเทพฯ ไม่เพียงเป็นการขยายโอกาสให้กับประชาชน แต่
ยังขยายผลต่อไปยังการพัฒนากรุงเทพฯ ให้เป็นศูนย์กลางดิจิทัลของอาเซียนที่มี
เทคโนโลยีทันสมัยที่เชื่อมโยงกันได้ในระดับโลกและสามารถแข่งขันกับนานาประเทศ
ทั่วโลก ยุทธศาสตร์นี้จึงเป็นสิ่งขับเคลื่อนให้หลายภาคส่วนร่วมมือกัน “ลดความ
เหลื่อมล้ำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ” ให้กับประชาชน

หลายปีที่ผ่านมา ยุทธศาสตร์การบริหารและเตรียมความพร้อมด้านดิจิทัลของ
ประเทศไทย เริ่มต้นด้วยการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการภาครัฐเป็นการให้บริการ
ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service) (สำนักงานพัฒนาธุรกรรม
ทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564) เพื่อให้บริการสาธารณะที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัด ใช้
ทรัพยากรน้อยให้กับประชาชน เพื่อให้สามารถนำข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจ
เชิงนโยบาย เป็นต้นว่า ข้อมูลการชำระภาษี การรับเรื่องร้องเรียน และการให้บริการ
ต่อทะเบียนรถยนต์ แต่กระบวนการดังกล่าว หากขาดซึ่งการยกระดับความรู้ความเข้าใจ
ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้ประชากรไทย ย่อมยากต่อการบรรลุเป้าหมาย

เมื่อกล่าวถึงการพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับประชากรไทย
กรุงเทพฯ เป็นพื้นที่ที่น่าจะมีความพร้อมมากที่สุด ดังนั้น การเริ่มต้นพัฒนาที่
“ชุมชนเมือง” กรุงเทพฯ เป็นเรื่องท้าทายที่มีโอกาสประสบความสำเร็จมากกว่าพื้นที่
อื่น ๆ ของประเทศ เนื่องจากชุมชนเมืองในกรุงเทพฯ มีช่องทางในการเข้าถึงเทคโนโลยี
มากกว่าชุมชนในพื้นที่รอบนอก ประชากรส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และคุ้น
เคยกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มากกว่า ทั้งการพัฒนาศักยภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
ให้ชุมชนมิได้เป็นเพียงเป็นการสร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกสบายให้กับคน
หลายวัยในชุมชนแต่มีความสำคัญอย่างมากในช่วงการระบาดของโควิด 19 เนื่องจาก
ชุมชนไม่สามารถไปมาหาสู่กันได้ เช่น ภาวะปกติ ทั้งกรุงเทพฯ เองยังเป็นพื้นที่ที่
ประชากรมีองค์ความรู้ที่หลากหลาย ซึ่งหากสามารถเผยแพร่องค์ความรู้ที่เกิดจากการ
พัฒนาอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นภูมิปัญญาไปสู่คนรุ่นอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการสืบสาน
ต่อยอดไปยังเป็นการสร้างรายได้ย่อมช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนดีขึ้น มีการบริหาร
จัดการที่เป็นระบบมากขึ้น ทั้งยังเป็นฐานข้อมูลที่สำคัญสำหรับภาครัฐในการนำไปใช้
ประกอบการตัดสินใจ และวางแผนให้ความช่วยเหลือในอนาคต



การศึกษาครั้งนี้ เริ่มต้นด้วยการคัดเลือกชุมชนเมืองในเขตบางเขน กรุงเทพฯ โดยใช้หลักเกณฑ์การ พิจารณา คือ ความพร้อม ความเข้มแข็งของคณะกรรมการชุมชน ความต้องการด้านสารสนเทศ และประสบการณ์การทำวิจัย เนื่องจากทีมวิจัยชุมชนเป็นแกนหลักที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการ ทั้งยังมีความรับผิดชอบหลักในการสร้างทีมงานด้านสารสนเทศเพื่อร่วมกันพัฒนาระบบมาใช้ประโยชน์ในการเพิ่มคุณภาพชีวิตด้านการติดต่อสื่อสาร และการบริหารจัดการภูมิปัญญา องค์ความรู้ หรือ จุดเด่นของชุมชน อันนำไปสู่การเผยแพร่สื่อบท และปรับเปลี่ยนเป็นผลผลิตทางเศรษฐกิจต่อไป โดยชุมชนนำร่อง คือ ชุมชนบางบัวที่เป็นชุมชนบ้านมั่นคงริมคลอง บางบัวที่มีประวัติศาสตร์การต่อสู้เพื่อครอบครองที่ดินบริเวณริมคลองมาอย่างยาวนาน และชุมชนหมู่บ้านศิริชัย ที่เป็นชุมชนหมู่บ้านจัดสรรขนาดกลางย่านชอยมัยลาภ ที่มาของความต้อการนี้เกิดจากชุมชนได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ที่รุนแรงในพื้นที่บางเขนทำให้กรรมการและสมาชิกขาดการประสานความร่วมมือในการพัฒนาชุมชน รับเรื่องร้องทุกข์ ให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยในชุมชน ทั้งการจำหน่ายสินค้าและบริการของชุมชนลดน้อยลงซึ่งมีผลกระทบโดยตรงกับรายได้ ซึ่งการนำเทคโนโลยีมาใช้ในครั้งนี้ ไม่เพียงเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติการกิจพื้นฐานของกรรมการชุมชน แต่ยังลดขั้นตอนการทำงาน เพิ่มความสะดวกสบายในการบริหารจัดการชุมชน และเป็นช่องทางใหม่ในการสร้างธุรกิจแบบออนไลน์ให้กับสมาชิกชุมชนในอนาคต

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สนธยา พลศรี ให้นิยาม ชุมชนเมืองเป็นเชิงสถานที่ว่า หมายถึง ชุมชนที่มีประชากร และที่พักอาศัยหนาแน่น (สนธยา พลศรี, 2553) ขณะที่ กาญจนา แก้วเทพ (อ้างถึงใน อมรวิรัช นาคทรพร, 2548 : 14) ให้ความหมาย ชุมชนเมือง เป็นหน่วยทางสังคมเกิดจากการติดต่อสื่อสารกันของสมาชิกเพื่อเสริมสร้างและสืบสานความสัมพันธ์ทางสังคม ทำให้ชุมชนมีความเคลื่อนไหว ความขัดแย้งและการผสมผสานกลมกลืนอันเป็นที่มาของการปรับตัว ซึ่งเป็นความหมายเชิงพฤติกรรม ซึ่งคำจำกัดความทั้งสองแม้มีความแตกต่างกันในเชิงบริบท แต่สามารถสะท้อนลักษณะชุมชนเมืองที่ศึกษาได้เป็นอย่างดี เพราะในเชิงสถานที่ที่ชุมชนอยู่ในสังคมและสิ่งแวดล้อมเดียวกัน ในเชิงพฤติกรรมกลุ่มคนในชุมชนมีความสัมพันธ์กับชุมชนอื่น ๆ เพื่อประโยชน์ด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และการ

ดำรงชีพ ทั้งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างชุมชนทำให้ชุมชนขยายตัว มีการพัฒนา ระบบทางสังคม และเศรษฐกิจที่ซับซ้อน

หากมองในมุมของชุมชนเมืองกรุงเทพฯ การสร้างสรรค์ภูมิปัญญาที่เป็นรูปธรรม เช่น แพทย์พื้นบ้าน ศิลปะ หัตถกรรม สถาปัตยกรรม เครื่องมือ และเครื่องใช้ที่แสดงถึง ศิลปวัฒนธรรมดูเหมือนเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก เนื่องจากคนในชุมชนส่วนใหญ่ต้อง ประกอบอาชีพนอกบ้านมีเวลารวมกลุ่มเพื่อสร้างสรรค์ชิ้นงานน้อย แต่การคิดค้น ภูมิปัญญาที่เป็นนามธรรม เป็นต้นว่า ความรู้ในแก้ปัญหาให้กับชุมชน และการคิดค้นวิธี การที่เป็นประโยชน์กับสมาชิกในชุมชนและผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีการดำเนินการกันมาอย่าง ยาวนาน โดยภูมิปัญญาเหล่านี้ถูกถ่ายทอดผ่านกระบวนการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมจาก คนแต่ละรุ่นทำให้ภูมิปัญญาของคนในชุมชนเมืองไม่สูญหายไปตามกาลเวลาหรืออายุขัย ของผู้ครอบครองภูมิปัญญา ทั้งยังเป็นเรื่องที่คนในชุมชนตระหนักและให้ความสำคัญใน การสืบสานเพื่อนำมาใช้ในการแก้ปัญหาของชุมชนต่อไป

แม้การถ่ายทอดภูมิปัญญาจากรุ่นสู่รุ่นมีหลายวิธี แต่วิธีหนึ่งที่รวดเร็ว และ ตอบโจทย์คนในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี คือ การใช้ระบบสารสนเทศชุมชน (Community Informatics : CI) เป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนโดยชุมชนเอง เพราะการที่ชุมชน มีข้อมูลพื้นฐานของตน ย่อมช่วยให้มีข้อมูลประกอบการตัดสินใจเพื่อวิเคราะห์ปัญหา อันนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีระบบมากขึ้น ทั้งการเผยแพร่ความเป็นไปของชุมชนให้ชุมชน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องยังเป็นประโยชน์ต่อการระดมความร่วมมือ หรือขอความช่วยเหลือใน กรณีที่จำเป็นได้อย่างทันท่วงที ดังนั้น การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อจัดเก็บข้อมูลสำหรับ การบริหารจัดการชุมชน สร้างเป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้สำหรับการแก้ปัญหาย่อม เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชนให้เกิดความยั่งยืน ลดช่องว่างในการเข้าถึงระบบ สารสนเทศ (Digital Divide) ของประชาชน (Bishop, 2005; Gurstein, 2000; Miller, 1999) จึงกล่าวได้ว่า ระบบสารสนเทศชุมชนเป็นเสมือนข้อมูลข่าวสารที่มีความสำคัญ ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ดังการศึกษาวิจัย เพื่อพัฒนาสารสนเทศตำบลต้นแบบ เพื่อการพัฒนาคุณภาพ ชีวิต ตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี (กระทรวงมหาดไทย, 2561) โดยใช้โปรแกรม CIA (Community Information Radar Analysis) ผ่าน กระบวนการ 1) สร้างความเข้าใจร่วมกัน 2) กำหนดความต้องการร่วมกัน 3) ร่วมกัน



จัดทำสารสนเทศ 4) แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และ 5) เผยแพร่และบำรุงรักษา การพัฒนาระบบสารสนเทศตำบลสำนักท้อน อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง (สำนักงาน พัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง, 2562) เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของ ชุมชนเกี่ยวกับข้อมูลที่มีอยู่ในชุมชน สร้างทักษะการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล เพื่อ ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในตำบล ตลอดจนเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้ภาคีการพัฒนาทุกภาคส่วน และการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อเผยแพร่ภูมิปัญญา ท้องถิ่นในร้านค้าชุมชน บ้านข้างให้ ตำบลคลองขวาง อำเภอนาหว้า จังหวัดสกลลา (กาญจนา แก้วทอง กัลยาณี ทองเยี่ยม นาค จันทิรา ภูมา ภัทรวินัย สุขเขียว และ นภาพร เทพรักษา, 2560) ที่พัฒนาเว็บไซต์สำหรับเผยแพร่ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ประกอบด้วย ข้อมูลหมอชุมชน การส่งจองสินค้าและบริการที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่น และระบบ ซื้อขายสินค้าของศูนย์สาธิตการตลาด และ การสำรวจภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชน ปกาเกอญอ บ้านแม่กองคา (วนิดา นาศรีสังข์, 2559) ที่ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน ในการหาแนวทางเพิ่มมูลค่าสินค้าชุมชน และพบว่า ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สามารถนำมา ประยุกต์ผลิตจากวัฒนธรรมสู่การเป็นสินค้าชุมชน ได้แก่ พริกกะเหรี่ยง น้ำผึ้งป่า และผ้าทอกะเหรี่ยง

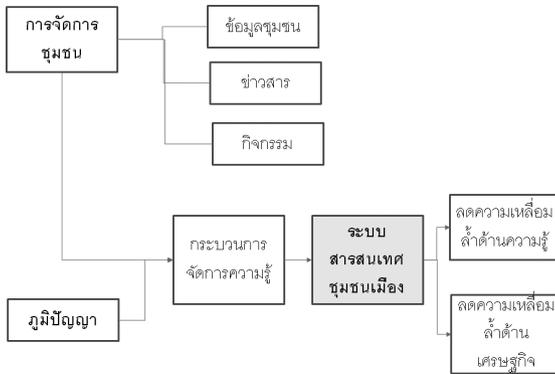
9

การศึกษาวิจัยที่ผ่านมาล้วนให้ความสำคัญกับการสร้างช่องทางการขายสินค้าให้ ชุมชน การค้นหาภูมิปัญญาที่สามารถนำมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ การเผยแพร่ภูมิปัญญา ผ่านเว็บไซต์ และการนำสารสนเทศมาใช้เพื่อแสดงผลด้านภูมิศาสตร์ แต่ไม่มีงานศึกษา ใดที่ให้ความสำคัญกับการจัดระบบการติดต่อสื่อสารในชุมชน หรือการเผยแพร่และ สืบทอดภูมิปัญญาโดยช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อ นำไปสู่การสร้างควมยั่งยืนในการสืบสานและสร้างรายได้ในอนาคต การศึกษาครั้งนี้ จึงให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกับชุมชนในการกระตุ้นให้ชุมชนตระหนักถึงความ สำคัญของสารสนเทศ ส่งเสริมและพัฒนาให้ชุมชนมีความรู้ในการพัฒนาระบบ สารสนเทศเพื่อนำไปใช้ทั้งภายในและภายนอกชุมชน ทั้งยังเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบ การติดต่อสื่อสารข้อมูล ทำให้สามารถเผยแพร่ภูมิปัญญาและพัฒนาตนเองเป็นแหล่ง เรียนรู้ให้กับชุมชนอื่น ๆ อย่างสอดคล้องกับสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และตอบสนองความต้องการของสมาชิกในยุคปัจจุบัน ผ่านขั้นตอนการให้ความรู้ความ เข้าใจด้านความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานของชุมชน

ความสำคัญของข้อมูลต่อการพัฒนาชุมชน และสาระที่จำเป็นต่อการบริหารจัดการ โดย วัตถุประสงค์และแนวทางการออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศชุมชนเมือง ประกอบด้วย 1) ศึกษาสภาพการณ์บริหารจัดการชุมชน และภูมิปัญญา และ 2) สร้าง การมีส่วนร่วมของชุมชนในการออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศชุมชนเมือง การ ดำเนินการดังกล่าวไม่เพียงเป็นการลดความเหลื่อมล้ำด้านความรู้ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ แต่ยังเป็นส่งเสริมให้ชุมชนสามารถนำเครื่องมือสารสนเทศที่พัฒนาโดย ชุมชนมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในด้านธุรกิจ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การจัดการการสื่อสารเพื่อเผยแพร่ข่าวสารและภูมิปัญญาด้วยระบบสารสนเทศ ชุมชนเมือง มีเป้าประสงค์เพื่อตอบโจทย์การพัฒนาชุมชนใน 2 ด้าน ดังรูปภาพที่ 1 ที่ แสดงกรอบแนวคิด ที่ประกอบด้วยตัวแปรต้นหลัก คือ



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1) **การจัดการชุมชน** เนื่องจากชุมชนเมืองที่ศึกษาบริหารจัดการโดยกรรมการ ชุมชน ที่ทำหน้าที่ในการติดต่อสื่อสารเพื่อส่งผ่านข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการใช้ชีวิต อย่างมีคุณภาพและปลอดภัยให้กับสมาชิก กระบวนการนี้จึงดำเนินการโดยการจัดเก็บ รวบรวม ข้อมูลข่าวสารพื้นฐานที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาจัดทำระบบสารสนเทศที่เหมาะสมกับความต้องการของสมาชิกในชุมชนและ ภาครัฐ เพื่อให้รัฐสามารถให้การสนับสนุนอย่างเป็นระบบ ซึ่งการดำเนินการครั้งนี้



เป็นการปรับกระบวนการทัศนในการติดต่อสื่อสารให้เป็นดิจิทัลที่สอดคล้องกับสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 และยังเป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับชุมชนไว้เป็นแหล่งเรียนรู้ Online การพัฒนาคนในชุมชนให้ลุกขึ้นมาใช้เครื่องมือสารสนเทศเพื่อแก้ปัญหาของชุมชน เป็นการลดความเหลื่อมล้ำด้านความรู้ และด้วยความร่วมมือของภาคที่เกี่ยวข้องจะยิ่งช่วยให้การแก้ปัญหาเป็นไปอย่างยั่งยืน 2) **ภูมิปัญญา** ครอบคลุมการศึกษาบริบทชุมชน บางบัว และชุมชนหมู่บ้านศิริชัย เขตบางเขน เพื่อค้นหาภูมิปัญญาที่เป็นอัตลักษณ์ของชุมชน ส่งเสริมการเผยแพร่ภูมิปัญญา และร่วมกับชุมชนในการพัฒนาช่องทางและแปลงภูมิปัญญาเป็นผลิตภัณฑ์เชิงเศรษฐกิจที่สร้างรายได้ให้ชุมชน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำด้านเชิงเศรษฐกิจ

การกำหนดประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง

การรวบรวมข้อมูลบริบทของชุมชน มีเป้าหมายในการรวบรวมข้อมูลที่ร้อยละ 100 แต่ในการลงพื้นที่จริง พบว่า บ้านในชุมชนบางหลังเป็นบ้านว่างและเช่าช่วงต่อ ทำให้ไม่สามารถติดต่อเจ้าของได้ และบางส่วนไม่ประสงค์ให้ข้อมูล เนื่องจากไม่ต้องการเปิดเผยข้อมูลด้านความรู้และเศรษฐกิจของครอบครัว ทำให้ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามไม่เป็นไปตามเป้าหมาย แต่เมื่อประเมินตามเกณฑ์การสุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan พบว่า จำนวนตัวอย่างที่รวบรวมได้ยังคงสูงกว่าเกณฑ์ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนครัวเรือนประชากร ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่รวบรวมข้อมูลและ ค่าร้อยละเมื่อเทียบกับประชากร

ชุมชน	ประชากร	เกณฑ์ Krejcie & Morgan	กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ	>เกณฑ์
บางบัว	229	144	160	69.86	11%
ศิริชัย	178	123	137	76.96	11%

*หน่วยนับ: จำนวนครัวเรือน

(ที่มา : Robert V. Krejcie and Eayle W. Morgan, 1970 อ้างใน จีรวุฒิ เอกะกุล, 2543)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือหลากหลาย ได้แก่ แบบสอบถาม เพื่อศึกษาบริบทชุมชน ความรู้ด้านสารสนเทศ สังคม และเศรษฐกิจชุมชน จำนวนประชากรที่ใช้ คือ ครั้วเรือน ทั้งหมดในชุมชน คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive Selection) การเก็บข้อมูลใช้วิธีให้กรรมการสัมภาษณ์หัวหน้าครอบครัวในแต่ละครั้วเรือน และใช้การประชุมระดมสมอง การสัมภาษณ์ การสังเกต และการทำงานร่วมกับชุมชน เพื่อศึกษาบริบทด้านภูมิปัญญา โดยผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ กรรมการชุมชนที่มีบทบาทสำคัญในการรวบรวมองค์ความรู้ที่ต้องการเผยแพร่และสืบทอด หน่วยงานภาครัฐ ผู้นำและสมาชิกชุมชน จำนวน 20 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการจัดทำระบบสารสนเทศชุมชน คือ ซอฟต์แวร์โปรแกรม ประกอบด้วย Google Site โปรแกรมออนไลน์แบบ Freeware สำหรับสร้างเว็บไซต์ Facebook Page หรือ Fanpage เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ สินค้าและบริการ และ LINE Official Account เพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างกรรมการและสมาชิก

ผลการศึกษา

การสำรวจบริบท และภูมิปัญญาของชุมชนบางบัว และชุมชนหมู่บ้านศิริชัย

การรวบรวมข้อมูลใช้หลายลักษณะจากหลายหน่วยวิเคราะห์ ที่ประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลเชิงเศรษฐกิจ และสังคม ที่เก็บรวบรวมด้วยแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้ถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เชิงสถิติเชิงพรรณนา และเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา
- 2) ข้อมูลเชิงพื้นที่ จากการสำรวจกายภาพเชิงพื้นที่ โดยข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์กายภาพ
- 3) ข้อมูลภูมิปัญญารวบรวมจากหน่วยวิเคราะห์เบื้องต้น คือ กรรมการชุมชน ผู้รู้ในชุมชน และภูมิปัญญาที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชน ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา ร่วมกับหน่วยวิเคราะห์ที่เป็นคนรุ่นปัจจุบันในชุมชน จำนวน 20 คน

บริบทชุมชน

ข้อมูลพื้นฐานของชุมชนแสดงผลแบบสรุปในรูปภาพที่ 2 โดยชุมชนบางบัว ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.25 เพศชาย ร้อยละ 33.75 มีการศึกษาาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. และ ปวส./ ปวท./ อนุปริญญา ร้อยละ 44.38 18.75 15.00 8.13 และ 7.50 ตามลำดับ อาชีพ รับจ้าง

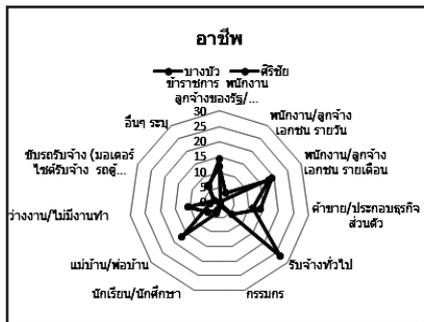
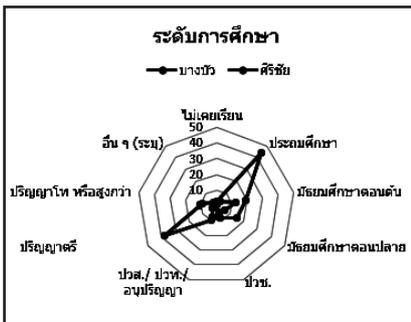


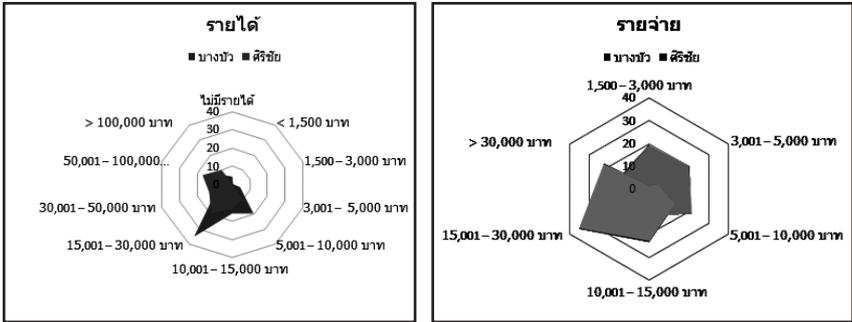
ทั่วไป พนักงานเอกชนรายเดือน ข้าราชการ ค้าขาย และว่างงาน ร้อยละ 26.88 18.13 11.88 11.25 และ 10.63 ตามลำดับ

สมาชิกในครอบครัว มีอายุ < 15 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี ร้อยละ 17.98 17.19 และ 41.23 ตามลำดับ สถานะสมาชิกในครอบครัว ทำงาน เรียนหนังสือ และ ไม่สามารถดูแลตัวเอง ร้อยละ 62.26 32.26 และ 5.48 ตามลำดับ รายได้เฉลี่ยในครอบครัวต่อเดือน 15,001-30,000 บาท 5,001-10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 35.00 19.38 และ 15.63 ตามลำดับ รายจ่ายครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท 3,001-5,000 บาท และ 1,500-3,000 บาท ร้อยละ 21.38 20.13 และ 19.50 ตามลำดับ

ชุมชนหมู่บ้านศิริชัย ผู้ตอบแบบสอบถามเป็น เพศหญิง ร้อยละ 53.28 เพศชาย ร้อยละ 46.72 มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มัธยมศึกษาตอนต้น ปวส./ ปวท./ อนุปริญญา ร้อยละ 37.5 12.50 และ ตามลำดับ อาชีพพนักงานเอกชนรายเดือน พนักงานเอกชน แม่บ้าน/พ่อบ้าน ข้าราชการ และค้าขาย ร้อยละ 19.38 16.88 14.38 13.75 ตามลำดับ

สมาชิกในครอบครัว มีอายุ 51-60 ปี 31-40 ปี 21-30 ปีและ 41-50 ปี ร้อยละ 16.56 14.99 13.51 และ 13.51 ตามลำดับ สถานะสมาชิกในครอบครัว ทำงาน เรียนหนังสือ และ ไม่สามารถดูแลตัวเอง ร้อยละ 79.03 15.32 และ 5.65 ตามลำดับ รายได้เฉลี่ยในครอบครัวต่อเดือน 15,001-30,000 บาท 50,001-100,000 บาท 10,001-15,000 บาท และ 30,001-50,000 บาท ร้อยละ 19.38 16.88 13.75 และ 13.13 ตามลำดับ รายจ่ายครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท 10,001-15,000 บาท และ > 30,000 บาท ร้อยละ 35.04 23.36 และ 22.63 ตามลำดับ





รูปภาพที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานชุมชน

ตารางที่ 2 แสดงความเข้าใจด้านเทคโนโลยีของชุมชน โดยครอบครัวผู้ตอบแบบสอบถามชุมชนบางบัว มีความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับมาก มากที่สุด และปานกลาง ร้อยละ 41.25 23.13 และ 18.75 ตามลำดับ และครอบครัวผู้ตอบแบบสอบถามชุมชนหมู่บ้านศิริชัย มีความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับมากที่สุด และมาก ร้อยละ 68.61 และ 27.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ความเข้าใจพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสมาชิกชุมชน

ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	บางบัว (n =160)		ศิริชัย (n=137)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด (9-10 คะแนน)	73	31.32	49	16.86
มาก (7-8 คะแนน)	66	52.14	83	47.72
ปานกลาง (5-6 คะแนน)	03	57.81	3	91.2
น้อย (3-4 คะแนน)	72	88.61	2	64.1
น้อยที่สุด (0-2 คะแนน)	0	00.0	0	00.0

ตารางที่ 3 แสดงผลการประเมินความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชุมชน พบว่า ชุมชนบางบัวมีความพร้อมในระดับปานกลาง และน้อย ร้อยละ 59.38 และ 20.00 ตามลำดับ และชุมชนหมู่บ้านศิริชัย มีความพร้อมในระดับมาก และปานกลาง ร้อยละ 45.26 และ 45.99 ตามลำดับ



ตารางที่ 3 ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	บางบัว (n =160)		ศิริชัย (n=137)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มาก (13-16 คะแนน)	25	15.63	62	45.26
ปานกลาง (9-12 คะแนน)	95	59.38	63	45.99
น้อย (5-8 คะแนน)	32	20.00	12	8.76
น้อยมาก (0-4 คะแนน)	8	5.00	0	0.00

บริบทด้านการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารภายในชุมชนใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านการพูดคุยและ line เป็นส่วนใหญ่ แต่ด้วยข้อจำกัดในการสื่อสารผ่าน Line คือ เมื่อข้อมูลมีจำนวนมาก หากสมาชิกต้องการอ่านข้อมูลเดิม ต้องย้อนหลังกลับไป ทำให้ไม่สะดวกในการอ่านข้อมูลที่ต้องการจึงมักละเลยข้อความนั้นไป กรณีที่ต้องการระดมสมาชิกจำนวนมากเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมใด ๆ เช่น การประชุมใหญ่สามัญประจำปี ชุมชนมีค่าใช้จ่ายใช้ในการแจกใบปลิว การใช้รถกระจายเสียง ปิดประกาศที่เสาในหมู่บ้าน และเดินแจ้งข้อมูลตามบ้าน ซึ่งในสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 จำเป็นต้องงดการเผยแพร่ข้อมูลทั้งหมดไป นอกจากนี้การประสานงานกับภาครัฐ ชุมชนนำเสนอเอกสารด้วยตนเอง ซึ่งบางครั้งอาจต้องเดินทางไปหลายครั้ง เนื่องจากจัดเตรียมเอกสารไม่ครบถ้วน ทำให้เกิดความไม่สะดวกและสิ้นเปลือง

บริบทด้านภูมิปัญญา

ชุมชนไม่ตระหนักถึงองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นภายในชุมชน เนื่องจากความรู้ดังกล่าวถูกรวบรวมอยู่ที่ผู้สูงอายุบางกลุ่มในชุมชน ซึ่งอาจหายไปจากชุมชนได้ทุกเมื่อ หากไม่ได้รับความสนใจจากบุตร หลาน หรือผู้อื่น ซึ่งองค์ความรู้เหล่านี้มีการพัฒนาหลายรุ่น จนนับได้ว่าเป็นภูมิปัญญาของชุมชนเมืองที่สามารถนำไปใช้เป็นแหล่งความรู้ให้กับคนทั้งในชุมชนและนอกชุมชน เช่น ความรู้ด้านการประกอบอาชีพช่างของชุมชนบางบัว ที่มีกระบวนการถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่น และ ความรู้ด้านการรำไม้พลองของชุมชนหมู่บ้านศิริชัย ที่คิดค้นท่ารำใหม่ ๆ ขึ้นเพื่อนำมาแก้ปัญหาลุสสุขภาพ ซึ่งองค์ความรู้ดังกล่าวถูกจำกัดอยู่เพียงคนไม่กี่คนในชุมชนไม่สามารถขยายผลไปในเชิงเศรษฐกิจและอาจสูญหาย

ไปในไม่กี่ปีข้างหน้า แม้ทั้งสองชุมชนจะมีความต้องการในการถ่ายทอดภูมิปัญญาไปยังคนรุ่นหลัง แต่เหตุผลในการนำภูมิปัญญามาสานต่อของ 2 ชุมชนต่างกัน ตรงที่ชุมชนบางบัวต้องการใช้เป็นฐานหลักในการสร้างรายได้ ส่วนชุมชนหมู่บ้านศิริชัยต้องการใช้เพื่อแก้ปัญหาด้านสุขภาพให้ผู้สูงอายุ ดังแสดงในตารางที่ 4 อย่างไรก็ตามทั้งสองชุมชนมีแนวคิดเดียวกันในการขยายภูมิปัญญาไปสู่ช่องทางการทำธุรกิจแบบ Online

ตารางที่ 4 สภาพการณ์ด้านภูมิปัญญาในชุมชน

ชุมชน	ภูมิปัญญา	คำอธิบาย	เป้าหมายการใช้สารสนเทศ
บางบัว	ช่างชุมชน	ช่างชุมชนบางบัว เกิดจากสมาชิกที่มีอาชีพช่างก่อสร้างและรวมตัวกัน 15 ชุมชน เพื่อจัดตั้งเป็น “กลุ่มธุรกิจช่างชุมชนบางบัว” ที่มีฝีมือและได้รับความไว้วางใจในการทำงานก่อสร้าง และเป็นผู้สร้างบ้านมั่นคงจำนวน 229 หน่วยในชุมชนบางบัว	ชุมชนประสบปัญหาในการหาลูกค้าใหม่ เนื่องจากวิธีการที่ใช้การบอกต่อ ทำให้มีข้อจำกัดในการขยายกลุ่มลูกค้า จึงต้องการแนวทางการเผยแพร่ชื่อเสียงเรื่องราวของช่างชุมชนบางบัวสู่สาธารณะ เพื่อสร้างการรับรู้ต่อบุคคลภายนอก และสร้างรายได้
ศิริชัย	รำไม้พลอง	ชุมชนศิริชัย เป็นชุมชนหนึ่งในย่านมัยลาภที่มีผู้เชี่ยวชาญการรำไม้พลองเพื่อรักษาโรคกระดูกสันหลังเสื่อมในผู้สูงอายุ ช่วยให้ผู้สูงอายุเปลี่ยนทัศนคติในการรักษาตัวเองด้วยการใช้ยา หรือผ่าตัด มาเป็นการรักษาอาการด้วยการออกกำลังกาย ทำให้ชุมชนในบริเวณใกล้เคียงต้องมารำไม้พลองร่วมกับผู้สูงอายุในชุมชนหมู่บ้าน	ชุมชนมีผู้สูงอายุที่มีความสามารถในการสอนรำไม้พลองอยู่หลายคน จึงต้องการเผยแพร่กิจกรรมรำไม้พลองที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุให้เป็นที่แพร่หลาย และต่อยอดไปยังการสร้างช่องทางการสร้างรายได้ให้กับผู้สูงอายุในชุมชน จึงต้องการเผยแพร่ประโยชน์ของกิจกรรมและส่งเสริมการเข้าร่วมรำไม้พลอง



รูปภาพที่ 3 ภูมิปัญญาด้านการก่อสร้างของชุมชนบางบัว



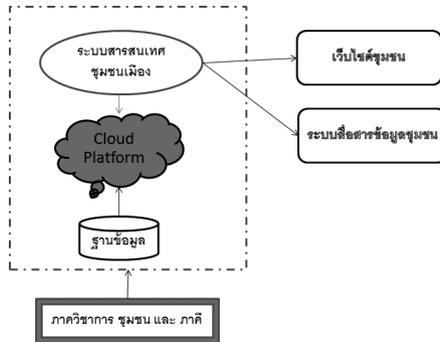
รูปภาพที่ 4 ภูมิปัญญาด้านการรำไม้พลองของชุมชนหมู่บ้านศิริชัย

9

การมีส่วนร่วมในการออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศชุมชน

ด้วยเหตุดังกล่าว การจัดทำระบบสารสนเทศชุมชนเพื่อส่งเสริมชุมชนให้เกิดการสืบทอดองค์ความรู้ และเผยแพร่ข้อมูลของชุมชนจึงเป็นสิ่งจำเป็น แต่การดำเนินการดังกล่าวไม่อาจเกิดความยั่งยืน หากขาดการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชน การศึกษาครั้งนี้จึงใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR) ที่บูรณาการการวิจัยเชิงปฏิบัติการ และการวิจัยแบบมีส่วนร่วม ผ่านการทำงานร่วมกับชุมชนเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เพื่อหาข้อสรุปในแนวทางการแก้ปัญหาของชุมชน ด้วยการทำงานร่วมกันระหว่างแกนนำชุมชนและนักวิชาการ เพื่อ 1) คัดสรรสมาชิกที่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ในระดับดี และมีเวลาเพียงพอในการทำงานด้านการพัฒนาชุมชนเข้ารับการอบรมด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศชุมชน 2) กำหนดบทบาทของแกนนำชุมชนในการสร้างความเข้าใจกับสมาชิกในความจำเป็นของระบบสารสนเทศต่อการใช้ชีวิตในชุมชนทั้งในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 19 และในอนาคต 3) คัดสรรสมาชิกที่จะเป็นผู้รวบรวมองค์ความรู้ที่

เป็นประโยชน์สำหรับชุมชน เพื่อนำสาระที่ได้มาพัฒนาต่อเป็นเนื้อหาสำหรับนำไปเผยแพร่ทั้งภายในและภายนอกชุมชนผ่านเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับชีวิตประจำวันของคนรุ่นใหม่ในชุมชน ซึ่งการปฏิบัติการแทรกแซงนี้ ชุมชนได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง และมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการวิจัยตั้งแต่การออกแบบ การดำเนินงานและการรวบรวมข้อมูลสู่การวิเคราะห์ โดยผลลัพธ์เพิ่มเติม คือ การเรียนรู้ร่วมกันระหว่างนักวิชาการและชุมชนเพื่อบรรลุความเข้าใจในการนำสารสนเทศมาใช้กับภารกิจของชุมชน และการผสมผสานวิธิตัดต่อสื่อสารของชุมชนจากแบบเดินตามบ้านเป็นแบบผสมผสานระหว่างวิธีการเดิมและวิธีดิจิทัล ทำให้ชุมชนเข้าใจแนวทางการประยุกต์ใช้สารสนเทศ มีความรู้ในการพัฒนาช่องทางการสื่อสารในยุคดิจิทัล และเห็นผลสำเร็จในการพัฒนางานด้านการสื่อสารในชุมชน ระหว่างชุมชน และองค์กรภายนอก ทั้งยังสามารถขับเคลื่อนให้เกิดการเผยแพร่องค์ความรู้ของชุมชน เพื่อต่อยอดไปสู่ธุรกิจดังโครงสร้างระบบสารสนเทศชุมชน ในรูปภาพที่ 5



รูปภาพที่ 5 โครงสร้างระบบสารสนเทศชุมชนเมือง เขตบางเขน

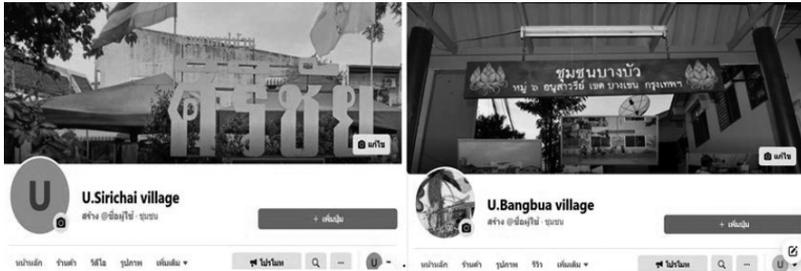
โดยระบบสารสนเทศที่ออกแบบ ประกอบด้วย

1. Website เพื่อเผยแพร่ประวัติชุมชน ข้อมูลกิจกรรมชุมชน ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ภูมิปัญญา องค์ความรู้ และช่องทางการติดต่อกรรมการชุมชนในกรณีที่ต้องการความช่วยเหลือหรือเร่งด่วน
2. Line OA เพื่อรองรับการส่งข้อมูลข่าวสารจากกรรมการไปยังสมาชิก แบบ oneway เพื่อแก้ปัญหาการใช้ Line กลุ่มส่งข้อมูลข่าวสารให้กับสมาชิกที่เมื่อมีการโต้ตอบกันมากขึ้น ข้อมูลสำคัญจะหายไปทำให้ต้องคอยส่งซ้ำเป็นภาระแก่กรรมการชุมชน



3. Facebook Fanpage เพื่อนำเสนอสินค้าเด่นในชุมชน และเป็นช่องทางการทำตลาดแบบ Online สำหรับผลิตภัณฑ์ชุมชนที่มีทั้งในปัจจุบันและอนาคต

กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน เริ่มด้วยการรวบรวมความต้องการของชุมชนเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ อบรมแนวคิดการออกแบบระบบสารสนเทศให้ความรู้ในการออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศชุมชนต่อเนื่องไปยังการให้ความรู้ด้านการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ เพื่อให้สมาชิกสามารถใช้เครื่องมือแบบ Open Source ที่เหมาะสมต่อการนำไปใช้ในชุมชน เป็นต้นว่ารองรับความต้องการแก้ไขได้ง่าย ช่วยให้ชุมชนสามารถสร้างและปรับปรุงระบบได้รวดเร็ว และมีระบบสำรองข้อมูลที่ติดบน Cloud ทำให้เข้าถึงเครื่องแม่ข่ายที่มีประสิทธิภาพ ลดค่าใช้จ่ายการลงทุนด้านซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ตลอดจนไม่มีภาระผูกพันด้านการบำรุงรักษาทั้งปัจจุบันและอนาคต



รูปภาพที่ 6 เว็บไซต์ชุมชน

ความสำเร็จของการมีส่วนร่วมในการออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศชุมชนเมือง สะท้อนให้เห็นจากกิจกรรมของชุมชนที่แสดงการมีส่วนร่วมเชิงประจักษ์ใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) เช่น การคัดเลือกเนื้อหา (Content) ที่จะมาเผยแพร่ การกำหนดช่องทางการสื่อสารในชุมชน 2) ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Implementation) เช่น การเข้าร่วมการอบรม การประชุม และการร่วมพัฒนาระบบสารสนเทศ 3) ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefits) เช่น การนำสารสนเทศไปใช้ การประสานงานกับชุมชนและภาครัฐเพื่อเผยแพร่ ภูมิปัญญาของชุมชน และ 4) ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) เช่น การประชุมสมาชิกเพื่อรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ และนำเสนอแนวทางการปรับปรุง

สรุป และอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาบริบทและสภาพการณ์ของภูมิปัญญาในชุมชนบางบัว และชุมชนหมู่บ้านศิริชัย เขตบางเขน ใช้กระบวนการคัดเลือกชุมชนเมืองที่มีบริบทสอดคล้องกับแนวคิด สนธยา พลศรี (2002) และ กาญจนา แก้วเทพ (2548) ใช้กระบวนการวิจัยแบบผสมผสานตามแนวทางการสำรวจที่ค้นหาองค์ความรู้/ภูมิปัญญาท้องถิ่น ของชุมชนปกากะญอ บ้านแม่กองคา ที่หาแนวทางเพิ่มมูลค่าภูมิปัญญาชุมชนให้กลายเป็นสินค้าชุมชน (วนิดา นาคีสังข์, 2559) ผ่านกระบวนการพัฒนาตามแนวทางการสนองความต้องการของผู้คนในระดับที่พอเพียงตามลำดับขั้น โดยเมื่อชุมชนมีความพอเพียงด้านความต้องการพื้นฐานระดับเบื้องต้น คือ ที่อยู่อาศัย ความต้องการต่อมา คือ การสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่นในสังคมที่นำมาซึ่งการให้ความสำคัญกับความรู้ที่เกิดจากการนำภูมิปัญญาที่ได้จากการเรียนรู้ร่วมกันมาใช้ในการพัฒนาชุมชน และสืบทอด เพื่อสร้างความพอเพียงในระดับต่อไป (จักรสิน น้อยไร่ภูมิ, 2551)

กระบวนการที่ใช้ในการออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศชุมชนเมือง ใช้การผสมผสานแนวทางการพัฒนาสารสนเทศต้นแบบของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอพนมทวน (สวท. กระทรวงมหาดไทย, 2561) และ Center for Community Development Solutions (2012) โดยใช้แนวคิดว่าการพัฒนาชุมชนให้เกิดขึ้น ต้องเริ่มจากการที่ชุมชน “เข้าใจในตนเอง” คือ การมีข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ที่ชุมชนสามารถเข้าถึงเพื่อเข้าใจความจริงของปัญหาในชุมชน อันจะนำไปสู่การแก้ปัญหาและพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน อย่างสอดคล้องกับ “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และกระแสพระราชดำริส “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” ซึ่งการพัฒนาระบบสารสนเทศชุมชนเมืองในหลายทศวรรษที่ผ่านมาเป็นเรื่องยากลำบาก ด้วยข้อจำกัดในการเข้าถึงเครื่องมือและอินเทอร์เน็ต แต่ในปัจจุบันที่ความแพร่หลายของคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทุกพื้นที่ในกรุงเทพฯ การเข้าถึงและใช้งานเครื่องมือสารสนเทศและระบบเครือข่ายจึงเป็นเรื่องง่าย ทำให้มีความเป็นไปได้สูงในการปรับวิธีการทำงานของชุมชนไปสู่ดิจิทัล (Digital) ด้วยกระบวนการนำข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลทางสถิติ และภูมิปัญญาของชุมชนมาเผยแพร่ เพื่อการประชาสัมพันธ์ให้กับเครือข่ายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านเว็บไซต์ และเฟสบุ๊ค เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อพัฒนาชุมชนให้สมาชิกปลูกฝังความตระหนักถึง



ภูมิปัญญาที่สะท้อน อัตลักษณ์ชุมชนนำไปสู่การเผยแพร่และสืบทอด รวมถึงการนำเครื่องมือสื่อสารที่ใช้สะดวกและสมาชิกมีความคุ้นเคย เช่น Line มาปรับเป็นการสื่อสารด้วย LineOA ระหว่างกรรมการและสมาชิกเพื่อแก้ปัญหาการแสดงข้อมูลโต้ตอบที่มากเกินไปจนยากต่อการติดตามข้อมูลข่าวสารที่ต้องการของสมาชิก

ผลการศึกษา พบว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในชุมชนหมู่บ้านศิริชัย ประสบความสำเร็จในระดับดีมาก เนื่องจากสมาชิกชุมชนส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปานกลาง-สูง มีระดับเศรษฐกิจครอบครัวในระดับปานกลาง-สูง มีที่พักอาศัยและสิ่งแวดล้อมที่ดี ชุมชนมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลาง เป็นปัจจัยเอื้อที่ส่งเสริมให้สมาชิกชุมชนมีความพร้อมในการทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบและพัฒนาาระบบสารสนเทศชุมชนเมืองได้อย่างมีคุณภาพ สอดคล้องกับ “ทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์” (จอร์จ ส. นอยโร้ภูมิ, 2551) ส่วนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในชุมชนบางบัวประสบความสำเร็จในระดับปานกลาง จากปัจจัยความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจและการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิด (กาญจนา แก้วเทพ, 2563) เนื่องจากเศรษฐกิจของครอบครัวในชุมชนอยู่ในระดับต่ำ-ปานกลาง สมาชิกส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปานกลาง สะท้อนให้เห็นว่าความเหลื่อมล้ำด้านการศึกษา ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจอันนำไปสู่ปัญหาหลักของความเหลื่อมล้ำทางสังคม และแม้ทุกภาคส่วนจะตระหนักว่าความเหลื่อมล้ำเป็นประเด็นที่อยู่คู่กับสังคมไทยมายาวนาน และให้ความสำคัญกับการลดความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจให้กับประชาชน แต่มักลืมไปว่าสาเหตุหลักของความเหลื่อมล้ำอื่น ๆ ที่แท้จริงมาจากความเหลื่อมล้ำด้านการศึกษานั่นเอง

กล่าวได้ว่า ระบบสารสนเทศชุมชนเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิผลและปลอดภัยในการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด 19 ที่มีความยืดเยื้อยาวนาน ทั้งยังทำให้การสื่อสารภายใน และระหว่างชุมชนของบางบัว และชุมชนหมู่บ้านศิริชัยมีความสะดวก รวดเร็ว และประหยัด สอดคล้องกับบริบทการใช้ชีวิตของสมาชิกชุมชนในยุคปัจจุบัน ที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อเข้าถึงบริการต่าง ๆ มากมาย และยังเหมาะสมต่อการนำมาประยุกต์ใช้ในการกิจของชุมชนไม่ว่าเพื่อการติดต่อสื่อสาร การติดตามข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ ตลอดจนการเผยแพร่ภูมิปัญญาเพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อยอดและสืบทอดไปยังรุ่นต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อชุมชน

1. ทีมวิจัยชุมชนควรจัดสรรทีมพัฒนาสารสนเทศและทีมจัดเตรียมเนื้อหา (content) สำหรับการเผยแพร่ สำรองอีก 1 ชุด ที่มีเวลาและมีความสามารถในการเรียนรู้และจัดให้มีกระบวนการถ่ายโอนองค์ความรู้จากผู้ที่ผ่านการอบรมเพื่อให้การพัฒนาปรับปรุงระบบและเนื้อหาของระบบสารสนเทศชุมชนเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนในการใช้

2. ให้ความสำคัญอย่างจริงจังกับการสร้างการมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เข้าใจบริบท อัตลักษณ์ รวมถึงองค์ความรู้ของชุมชน เพื่อให้สามารถนำองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นในชุมชนไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกชุมชน ทั้งในด้านเศรษฐกิจ และสุขภาพ

3. ทีมวิจัยชุมชนควรขับเคลื่อนให้ระบบสารสนเทศชุมชนเป็นเครื่องมือในการสร้างความเข้าใจกับสมาชิกในชุมชน เป็นแหล่งรวบรวมเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของชุมชน และเป็นช่องทางการสร้างธุรกิจ Online ชื่อเสียง หรือ เอกลักษณ์ของชุมชน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชนที่สอดคล้องกับบริบทของชุมชน

2. ประสานงานกับภาครัฐในการนำภูมิปัญญาชุมชนเข้าสู่กระบวนการรับรองมาตรฐานเพื่อการสร้างรายได้และชื่อเสียงให้ชุมชน

3. นำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการทำวิจัยเชิงพัฒนาและทดลองระบบสารสนเทศเพื่อใช้เป็นแหล่งอ้างอิงค้นคว้าของนักวิจัยรุ่นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา แก้วทอง กัลยาณี ทองเลี่ยมนาค จันทิรา ภูมา ภัทรวิทย์ สุขเขียว และ นภาพร เทพรักษา. (2560). *การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการบริหารจัดการและพัฒนาระบบสารสนเทศ ศูนย์สาธิตการตลาด (ร้านค้าชุมชน) บ้านช้างไห้ ตำบลคลองขวาง อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).



- กาญจนา แก้วเทพ. (2563). *คู่มือความรู้ การวิจัยเพื่อท้องถิ่น (CBR) กับความเหลื่อมล้ำในสังคม*. กรุงเทพฯ : สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.).
- จักรสิน น้อยไร่ภูมิ. (2551). *แนวคิดชุมชนเมืองที่พอเพียง : การออกแบบชุมชนเมืองที่ยั่งยืนในรูปแบบของไทย*. (19 มิถุนายน 2563) สืบค้นจาก http://www.thapra.lib.su.ac.th/thesis/showthesis_th.asp?id=0000002347.
- วนิดา นาคีสงข์. (2559). *จากภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชนปกากะญอ บ้านแม่กองคาสู่การเป็นสินค้าชุมชน*. (25 มิถุนายน 2564) สืบค้นจาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5900080267_7008_5102.pdf.
- สนธยา พลศรี. (2553). *ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สวท กระทรวงมหาดไทย. (2561). *สารสนเทศตำบลต้นแบบเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี*. (19 มิถุนายน 2563) สืบค้นจาก https://thainews.prd.go.th/th/new/print_news/TNSOC6103240010003.
- สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง. (2562). *สารสนเทศตำบลต้นแบบเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต ตำบลสำนักท้อน อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง*. ระยอง : สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564). *Government e-Service ยกระดับขีดความสามารถภาครัฐ เพื่อให้บริการประชาชน*. (25 มิถุนายน 2564) สืบค้นจาก <https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/Digital-Service/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx>.
- สำนักงานยุทธศาสตร์การศึกษา สำนักงานการศึกษา กรุงเทพฯ. (2563). *แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกรุงเทพมหานคร ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2561 – 2565)*. (25 มิถุนายน 2564) สืบค้นจาก <http://203.155.220.238/eso/index.php/2019-08-07-02-43-01/2019-08-10-18-04-50/36-2019-08-15-01-47-42>.

- Bishop, A. P., & Bruce, B. C. (2005). *Community Informatics : Integrating Action, Research and Learning*. (June 25, 2021) Retrieved from <https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/bult.2005.1720310603>.
- Center for Community Development Solutions. (2012). *Community based urban planning toolkit (CBUPT) a step-by-step approach to community based urban planning & development in Zimbabwe*. (June 25, 2521) Retrieved from <https://www.alnap.org/system/files/content/resource/files/main/51a4a069-8d54-48bd-b340-10230a000074.pdf>.
- Gurstein, M. (2000). *Community informatics : Enabling community uses of information and communication technology*. PA : Idea Group.
- Miller, D. (1999). *Establishing community information network : The way forward : Sheila Pantry Obe*. London : Library Association Publishing.



พฤติกรรมสารสนเทศของช่างทอผ้ากลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมร*

Information Behavior of Thai-Khmer Weavers

จุฑามาศ พรหมทอง¹ และ วิระพงษ์ จันทร์สนาม²

Jutamas Promthong and Wirapong Chansanam

¹คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 40002 ประเทศไทย

Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University, Khon Kaen 40002,
Thailand e-mail : jutamat.pt@bru.ac.th

²คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 40002 ประเทศไทย

Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University, Khon Kaen 40002,
Thailand e-mail.com : wirach@kku.ac.th

Received : October 20, 2021 Revised : February 2, 2022 Accepted : February 24, 2022

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของช่างทอผ้ากลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมร ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ช่างทอผ้ากลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมร พื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ จำนวน 10 คน เครื่องมือวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ การเลือกผู้ให้ข้อมูลใช้วิธีแบบบอกต่อ ผลการศึกษา พบว่า 1) ความต้องการสารสนเทศช่างทอผ้ามีความต้องการใช้สารสนเทศเพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าทอ เนื้อหาสารสนเทศที่ต้องการ คือ การผลิตเส้นไหม สี ลวดลาย เครื่องมือทอผ้า กระบวนการทอ ผลิตภัณฑ์ผ้า วิธีชีวิตกับผ้า ความเชื่อเกี่ยวกับผ้า ประเพณี พิธีกรรมเกี่ยวกับผ้าและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับผ้า 2) การแสวงหาสารสนเทศแหล่งสารสนเทศที่ใช้ คือ แหล่งสารสนเทศบุคคลและแหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต โดยประเมินแหล่งสารสนเทศที่มีเนื้อหาความรู้ที่ตรงความต้องการและสามารถเข้าถึงได้ง่าย

*บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เรื่อง การพัฒนาออนไลน์ความรู้วัฒนธรรมผ้าทอกลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมร (Ontology Development for Cultural Knowledge of Thai-Khmer Textiles) ในวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ซึ่งบทความนี้ได้รับทุนอุดหนุนการทำกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยแผนพัฒนาศักยภาพบัณฑิตวิจัยรุ่นใหม่ ปีงบประมาณ 2563 ของสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ

เทคนิคการค้นคืนสารสนเทศ คือ กำหนดคำค้นจากคำสำคัญ 3) การใช้สารสนเทศ ความถี่ในการเข้าใช้สารสนเทศนานๆ ครั้ง รูปแบบสารสนเทศที่ใช้ คือ รูปภาพ คำสำคัญ : พฤติกรรมสารสนเทศ; ช่างทอผ้า; กลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมร

Abstract

This study was to explore the information behavior of Thai-Khmer weavers. Ten Thai-Khmer weavers in Buriram, Surin, and Sisaket provinces were key informants. An interview was employed along with an interview form to collect data. The key informants were selected using the snowball sampling technique. It was found that 1) Information needs. The weavers would like to utilize information to improve themselves and woven products. Therefore, they preferred contents related to silk production, colors, patterns, weaving tools, weaving process, fabric products, ways of life and fabric, beliefs of fabric used in traditions, rituals related to fabric, and practices in fabric. 2) Information search. The weavers gathered information from persons and the internet they needed, which was easy to access. They applied a keyword technique to retrieve information and 3) Search frequency. The weavers seldom searched for information, and they searched for pictures only.

Keywords : Information Behavior; Weavers; Thai-Khmer Ethnic

บทนำ

ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมดิจิทัลทำให้มีนวัตกรรมสื่อสังคมออนไลน์ แหล่งสารสนเทศ ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศจำนวนมากและการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลาส่งผลให้บุคคลไม่ว่าจะอยู่ใน ภาคการผลิต ภาคธุรกิจ ภาคอุตสาหกรรม/วิสาหกิจ ภาคเกษตรกรรม และภาคอื่น ๆ มีพฤติกรรมและการดำเนินชีวิตเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยเฉพาะพฤติกรรมสารสนเทศ เมื่อพบว่า ตนเองอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องการสารสนเทศมาแก้ไขปัญหา การตัดสินใจหรือความรู้ที่มีอยู่นั้นไม่สามารถช่วยแก้ไขข้อสงสัยได้จะทำการแสวงหาสารสนเทศด้วยวิธีต่างๆ เพื่อให้ได้



สารสนเทศตอบสนองความต้องการ (วชิร ยิ่งยี่น คิวนาถ นันทพิชัย และ ฐิมาพร เพชรแก้ว, 2559) ซึ่งพฤติกรรมสารสนเทศของแต่ละคนจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของตนเอง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ความสนใจ สภาพแวดล้อม สังคม เป็นต้น (รุ่งอรุณ กุลหินตั้ง และ ชลภัสส์ วงษ์ประเสริฐ, 2558)

ช่างทอผ้า เป็นอาชีพหนึ่งที่มีความต้องการสารสนเทศเข้ามาช่วยในการดำเนินการแก้ไขปัญหาและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับผ้า โดยเฉพาะช่างทอผ้ากลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมรเป็นอาชีพเก่าแก่ของสตรีและเป็นอาชีพที่สำคัญอีกอาชีพหนึ่งรองมาจากอาชีพเกษตรกรรมที่เป็นอาชีพหลัก ในอดีตช่างทอผ้ากลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมรทอผ้าเพื่อใช้สอยในครัวเรือน ต่อมาเป็นกิจกรรมเสริมรายได้ของครอบครัวทอผ้าขายตามหมู่บ้าน และพัฒนารวมกลุ่มทอผ้าขายตามงานแสดงสินค้าต่าง ๆ ทำให้สร้างรายได้ให้กับครอบครัว ซึ่งผ้าทอหนึ่งผืนมีราคาตั้งแต่ 2,500 บาท ขึ้นไปจนทำให้บางครอบครัวยึดเป็นอาชีพหลัก เพราะสามารถขายผ้าได้ต่อเดือนไม่ต่ำกว่า 20,000 บาท

ผ้าทอกลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมรเป็นกลุ่มทอผ้าที่รัฐบาลได้กำหนดในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) และแผนงานภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (พ.ศ.2561 -2565) ให้ดำเนินงานจัดโครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพไหมสู่สากล การพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้อยู่ในประเด็นยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวโดยพัฒนาเป็นสินค้าที่ระลึกและเป็นแหล่งท่องเที่ยว ผ้าทอกลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมรมีอัตลักษณ์ที่โดดเด่นทางวัฒนธรรมได้รับอิทธิพลมาจากเขมรเป็นผ้าที่ใช้นุ่มห่มในชีวิตประจำวันและพิธีกรรมประเพณีต่าง ๆ ของกลุ่มชาติพันธุ์ นอกจากนี้ยังมีกรรมวิธีการทอ เทคนิคโบราณที่ตกทอดกันมา ประเภทผ้าทอที่มีชื่อเรียกเป็นภาษาของกลุ่มชาติพันธุ์ เช่น ผ้าโฮล ผ้ากระเนียว (ผ้าหางกระรอก) ผ้าสาคุ ผ้าสมอ ผ้าอันลุยซิม ผ้าละเบ็ก ผ้าโฉนดลอก (ผ้าทอยกดอก) ผ้าปะโบริ ผ้าทอแต่ละชนิดมีลักษณะเฉพาะสามารถศึกษาได้จากชื่อ กรรมวิธีการมัด การย้อม การทอ และลวดลาย จากแหล่งสารสนเทศต่างๆ (ดวงเด่น บุญปก, 2562) ก่อนที่รัฐบาลจะส่งเสริมพัฒนาสินค้าหรือทำให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว ช่างทอผ้ากลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมรใช้เทคนิคกระบวนการทอผ้าแบบภูมิปัญญาดั้งเดิมตามที่ถ่ายทอดกันมาจากรุ่นสู่รุ่นด้วยวาจาหากต้องการพัฒนาลวดลายผ้า ช่างทอผ้าจะลวดลายผ้าจากช่างทอผ้าในกลุ่มทอผ้าด้วยกันเองแล้วนำลวดลายมาทอเลียนแบบตามเมื่อหน่วยงานภาครัฐมีโครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ผ้าไหมทำให้

ช่างทอต้องการแสวงหาสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาศักยภาพ ความรู้เกี่ยวกับผ้าพัฒนาผลิตภัณฑ์ และปรับปรุงหมู่บ้านใหม่ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวิถีชุมชน แต่ช่างทอผ้าส่วนใหญ่ประสบปัญหา คือ สารสนเทศเกี่ยวกับผ้าทอกลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมรมีจำนวนน้อยไม่รู้ว่าจะไปค้นคืนสารสนเทศได้ที่แหล่งสารสนเทศใดและช่างทอผ้าอาวุโสไม่สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเข้าถึงสารสนเทศผ้าทอกลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมรได้ (สังวาล ตุกพิมาย สารภี วรรณตรง และ สันทนา กุลรัตน์, 2560)

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศช่างทอผ้ากลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมร เพื่อให้ทราบถึงความต้องการใช้สารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ ปัญหาและอุปสรรคของช่างทอผ้ากลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมร โดยผลลัพธ์จากงานวิจัยที่ได้ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปกำหนดเป็นนโยบายกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ เครื่องมือค้นคืนความรู้และจัดบริการให้ตรงความต้องการสอดคล้องกับพฤติกรรมสารสนเทศของช่างทอผ้ากลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของช่างทอผ้ากลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมรเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศการแสวงหาสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ

แนวคิดและทฤษฎี

กลุ่มทอผ้าชาติพันธุ์ไทยเขมร กลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมรหรือเขมรถิ่นไทยเป็นกลุ่มชาติพันธุ์ที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยมีบรรพบุรุษเป็นกลุ่มชาติพันธุ์เขมร กลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมรมีภาษาพูดของตนเอง คือ ภาษาเขมร จำนวนประชากรประมาณ 1,445,000 คน ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ที่จังหวัดสุรินทร์ บุรีรัมย์ และ ศรีสะเกษ กลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมรเรียกตนเองว่า ขแมร์ เช่น อาศัยอยู่จังหวัดสุรินทร์ เรียกว่า ขแมร์สุรินทร์ อยู่จังหวัดบุรีรัมย์ เรียกว่า ขแมร์บุรีรัมย์ อยู่จังหวัดศรีสะเกษ เรียกว่า ขแมร์ศรีสะเกษ เป็นการเรียกตามลักษณะพื้นที่ตนเองอาศัยอยู่ (ดวงเด่น บุญปก, 2562)

กลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมรมีมรดกทางวัฒนธรรมที่สืบทอดมาจากบรรพบุรุษจากรุ่นสู่รุ่น คือ ผ้าทอที่มีอัตลักษณ์โดดเด่นทางวัฒนธรรม เนื่องจากความงามของลวดลาย การสื่อความหมายลวดลาย ประเภทผ้าทอ การเลี้ยงไหม การให้สีผ้าไหม เทคนิค



กรรมวิธี การทอ การตกแต่งผ้าที่แตกต่างจากกลุ่มชาติพันธุ์อื่น เช่น การมัดหมี่โฮล การมัดหมี่สองทาง การทอกระ การควบเส้น การสะเลิด การเจียจวง เป็นต้น ความประณีตของช่างทอผ้าแสดงให้เห็นถึงภูมิปัญญาการทอผ้าอันเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของผ้าทอ (กรรณก แก้วเกิด เมตตา ศิริสุข และ พิทักษ์ น้อยวงศ์, 2563) หากเดินทางมายังกลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมรที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสุรินทร์ บุรีรัมย์ และ ศรีสะเกษ สามารถพบเห็นการทอผ้าไหมกระจัดกระจายทุกหมู่บ้าน บางหมู่บ้านรวมกลุ่มทอผ้าและกลายเป็นชุมชน OTOP นวัตกรรมที่หลอมรวมอัตลักษณ์ วิถีชีวิต ภูมิปัญญาจนก่อให้เกิดเป็นผลิตภัณฑ์ที่สร้างชื่อเสียงและสร้างรายได้ให้กับช่างทอผ้า เนื่องจากผ้าไหมหนึ่งผืนมีราคาตั้งแต่ 2,500 ขึ้นไป ถ้าเป็นลวดลายดั้งเดิม ลวดลายที่มีความละเอียดประณีตมีความหมาย ราคาของผ้าไหมจะสูงขึ้นทำให้กลุ่มทอผ้าบางกลุ่มมีรายได้ 105,000 บาทต่อเดือน ส่งผลให้ช่างทอผ้ามีการเรียนรู้หรือค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการเทคนิคการย้อมสี การทอ ลวดลายผ้าต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อนำสารสนเทศมาพัฒนาฝีมือตนเอง พัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้า เพิ่มมูลค่าผ้าโดยนำสารสนเทศที่ค้นคว้าได้มาประยุกต์ใช้กับองค์ความรู้เดิม (สังวาล ตุ๊กพิมาย สารภี วรรณตรง และ สันทนา กุลรัตน์, 2560) แต่ช่างทอผ้าส่วนใหญ่จะประสบปัญหาสารสนเทศผ้าทอกลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมรมีจำนวนน้อย ช่างทอผ้าอาวุโสไม่สามารถใช้เทคโนโลยีในการค้นคว้าหาสารสนเทศทำให้ช่างทอผ้าแสวงหาสารสนเทศจากการสอบถามช่างทอผ้าในชุมชนหรือกลุ่มทอผ้าที่มีประสบการณ์ นักวิชาการและผู้ที่มีความรู้เรื่องการทอผ้า (บุษบา หินเฮว และ ยรรยงวรกร ทองแย้ม, 2562) นอกจากนี้แหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวกับผ้าทอกลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมรมีจำนวนน้อยมาก ดังนั้น การถ่ายทอดความรู้ด้านผ้าทอควรมีแหล่งเรียนรู้ที่ครบวงจรที่สามารถเป็นสื่อกลางให้ช่างทอผ้าสามารถเรียนรู้ได้ง่าย (สารภี วรรณตรง และ สังวาล ตุ๊กพิมาย, 2559)

พฤติกรรมสารสนเทศ แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศเริ่มตั้งแต่ ค.ศ.1984 เป็นการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของนักวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในการแสวงหาและการใช้สารสนเทศจากสถาบันและผู้ให้บริการสารสนเทศ ต่อมาได้มีการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศเฉพาะกลุ่มเพิ่มมากขึ้น โดยมีการศึกษาความต้องการสารสนเทศ (Information Need) แหล่งสารสนเทศ (Information Source) การใช้สารสนเทศ (Information Use) ลักษณะและพฤติกรรมแสวงหา (Information Seeking

Behavior) และพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ (Information Search Behavior) เพราะความต้องการสารสนเทศของแต่ละกลุ่มนั้นสามารถนำไปสู่พฤติกรรมสารสนเทศที่แตกต่างกัน (วชิร ยิ่งยืน คิวนาถ นันทพิชัย และ จุฑิมาพร เพชรแก้ว, 2559) ส่งผลให้นักวิชาการได้มีการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศสำหรับนำมาทำเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยแพร่หลายมากขึ้น โดย Ellis (1989) มองว่า พฤติกรรมสารสนเทศเป็นการศึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้หรือผู้แสวงหาสารสนเทศที่มีปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศและศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้สารสนเทศขณะแสวงหาสารสนเทศ ส่วน Leckie, Pettigrew, & Sylvain (1996) มองว่า บุคคลแต่ละคนประกอบอาชีพแตกต่างกันทำให้พฤติกรรมสารสนเทศในการแสวงหาสารสนเทศแตกต่างกันตามบทบาทหน้าที่ภาระงานตนเอง พฤติกรรมสารสนเทศของ Davenport (1997) มองว่า พฤติกรรมสารสนเทศเป็นวิธีการของบุคคลในการเข้าถึงสารสนเทศและใช้สารสนเทศนั้น ๆ ส่วน Wilson ได้ศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศมาตั้งแต่ปี ค.ศ.1981- 2000 และได้พัฒนาตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศหลายรูปแบบ โดย Wilson (2000) มองว่าพฤติกรรมสารสนเทศเป็นพฤติกรรมเชื่อมโยงให้บุคคลเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ ช่องทางการรับสารสนเทศเพื่อให้ได้สารสนเทศตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการซึ่งความต้องการของแต่ละคนจะนำไปสู่พฤติกรรมสารสนเทศที่แตกต่างกัน เมื่อบุคคลเกิดความต้องการสารสนเทศหลังจากนั้นทำการแสวงหาสารสนเทศด้วยการแลกเปลี่ยนสารสนเทศกับบุคคลรอบข้างโดยวิธีการพูดคุยและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลต่าง ๆ เช่น ญาติพี่น้อง ผู้ร่วมงาน หากยังไม่ได้รับสารสนเทศที่เพียงพอผู้ใช้จะแสวงหาสารสนเทศจากระบบสารสนเทศภายในซึ่งเป็นระบบสารสนเทศที่ใกล้ตัว แต่ถ้าแสวงหาสารสนเทศจากระบบภายในล้มเหลวหรือสารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นที่พอใจผู้ใช้จะเปลี่ยนไปใช้ระบบสารสนเทศภายนอกแทน หากไม่สามารถแสวงหาสารสนเทศตามที่ต้องการไม่พบอาจกลับไปย้อนหาสารสนเทศอีกครั้ง แต่ถ้าได้รับสารสนเทศตามความต้องการแล้วการแสวงหาสารสนเทศนั้นประสบความสำเร็จผู้ใช้นำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ตามวัตถุประสงค์ ดังนั้นพฤติกรรมสารสนเทศของ Wilson ประกอบด้วยหลักสำคัญ ดังนี้

1) ความต้องการสารสนเทศ (Information Need) หมายถึง บุคคลมีความต้องการสารสนเทศ ตามวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคล เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหา การตัดสินใจ การดำเนินงาน หรือตอบสนองความต้องการทางกายภาพ



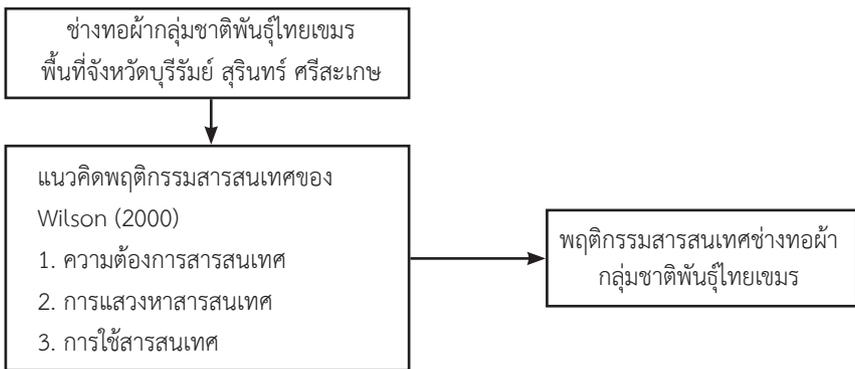
อารมณณ์และปัญญา

2) การแสวงหาสารสนเทศ (Information Seek) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิสัมพันธ์ที่บุคคลกระทำเพื่อแสวงหาสารสนเทศตามวัตถุประสงค์ โดยผลมาจากความต้องการสารสนเทศจึงทำการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศหรือระบบสารสนเทศ ผลที่ได้จากการแสวงหาสารสนเทศอาจประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งหากหาสารสนเทศที่ต้องการไม่พบ อาจต้องกลับไปค้นหาสารสนเทศอีกครั้งจนกว่าจะได้สารสนเทศตามที่ต้องการ

3) การใช้สารสนเทศ (Information Use) หมายถึง การนำสารสนเทศที่ได้จากการแสวงหาสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ มาใช้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

กรอบแนวคิดการวิจัย

พฤติกรรมสารสนเทศของช่างทอผ้ากลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมรเป็นการศึกษาพฤติกรรมการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ เพื่อให้ได้สารสนเทศตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการของช่างทอผ้า ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดพฤติกรรมสารสนเทศของ Wilson (2000) มาเป็นกรอบแนวคิด เนื่องจากพฤติกรรมสารสนเทศของ Wilson (2000) จะช่วยให้เห็นความต้องการสารสนเทศ วิธีการแสวงหาสารสนเทศ และการนำสารสนเทศไปใช้ของช่างทอผ้า



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

การศึกษาคั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้ให้ข้อมูล คือช่างทอผ้ากลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมร พื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ จำนวน 10 คนที่มีประสบการณ์การทอผ้าไม่ต่ำกว่า 10 ปี เป็นช่างทอผ้าที่เป็นประธานกลุ่มและสมาชิกกลุ่มทอผ้าที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานให้เป็นชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีของจังหวัด วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์ (Interviewing) เครื่องมือวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เลขที่ HE633029 ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ 5 ประเด็น คือ 1) สภาพทั่วไปของช่างทอผ้ากลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมร 2) ความต้องการสารสนเทศ 3) การแสวงหาสารสนเทศ 4) การใช้สารสนเทศ 5) ปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหา วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบอกต่อ (Snowball Sampling) เริ่มจากค้นหาผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) เป็นช่างทอที่เป็นประธานและสมาชิกกลุ่มทอผ้าชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีของจังหวัด ที่เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์เกี่ยวกับผ้าทอกลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมรไม่ต่ำกว่า 10 ปี ในพื้นที่ศึกษา จากนั้นขอให้ผู้ให้ข้อมูลคนแรกแนะนำผู้ให้ข้อมูลคนต่อไป จนกระทั่งได้ข้อมูลถึงจุดอิ่มตัว (Saturation) คือ ข้อมูลที่ได้เริ่มซ้ำกับข้อมูลเดิม ไม่มีข้อมูลใหม่เพิ่มเติมจากข้อมูลเดิมผู้วิจัยจึงยุติการสัมภาษณ์ โดยมีการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูลช่างทอผ้าที่มาจากการสัมภาษณ์พื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ตีความ สรุปแบบอุปนัย (Inductive Analysis) และนำเสนอข้อมูลด้วยการบรรยาย

ผลการวิจัย

1. สภาพทั่วไปของช่างทอผ้ากลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมร

ช่างทอผ้ากลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมร จำนวนทั้งสิ้น 10 คน สามารถจำแนกกลุ่มช่างทอผ้าออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่ม 1 คือ กลุ่มทอผ้าจังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย 1) กลุ่มทอผ้าแสงโตน ตำบลแสงโตน อำเภอประโคนชัย จำนวน 1 คน 2) กลุ่มทอผ้าสนวนนอก อำเภอห้วยราช จำนวน 2 คน กลุ่ม 2 คือ กลุ่มทอผ้าจังหวัดสุรินทร์ ประกอบด้วย 1) กลุ่มทอผ้าก้นตวงจระมวล ตำบลก้นตวงจระมวล จำนวน 1 คน 2) กลุ่มทอผ้าเขวาสินรินทร์ ตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอเขวาสินรินทร์ จำนวน 1 คน 3) กลุ่มทอผ้าบ้านสระแก้ว ตำบลโคกกลาง อำเภอพนมดงรัก จำนวน 1 คน



4) กลุ่มทอผ้าที่พมระระ ตำบลตราตม อำเภอลำควน จำนวน 1 คน กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มทอผ้า จังหวัดศรีสะเกษ ประกอบด้วย กลุ่มทอผ้าวนาสวรรค์ ตำบลโพลพัฒนา อำเภอกุสิงห์ จำนวน 2 คน ด้านประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับผ้า พบว่า ประสบการณ์ 11- 15 ปี จำนวน 2 คน ประสบการณ์มากกว่า 20 ปี จำนวน 8 คน

2. ความต้องการสารสนเทศของช่างทอผ้ากลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมร

2.1 วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ พบว่า ช่างทอผ้ามีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ คือ 1) เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง โดยนำสารสนเทศที่ได้เพิ่มพูนความรู้และนำมาประยุกต์ใช้กับองค์ความรู้เดิมที่มีอยู่เกี่ยวกับการเตรียมเส้นไหม กระบวนการผลิตผ้าทอ เทคนิคการทอผ้า และ 2) เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าทอ โดยนำสารสนเทศมาใช้ในการออกแบบลวดลาย ผลิตภัณฑ์ผ้าทอ สร้างอัตลักษณ์และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์ผ้าทอของกลุ่มทอผ้าชาติพันธุ์ไทยเขมร

2.2 เนื้อหาสารสนเทศที่ต้องการของช่างทอผ้ากลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมร พบว่า เนื้อหาสารสนเทศที่ช่างทอผ้าต้องการส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับกระบวนการผลิตผ้าทอทั้งหมด โดยเริ่มตั้งแต่การเตรียมเส้นไหม สีเส้นไหม วัตถุดิบสำหรับนำมาย้อมสีธรรมชาติ วิธีการย้อมสีธรรมชาติเพื่อให้สีติดคงทน ลวดลายของผ้าทอของกลุ่มทอผ้าต่าง ๆ วิธีการออกแบบลวดลายของผ้า กระบวนการทอผ้า เทคนิคการทอผ้า ข้อปฏิบัติในการทอผ้า ผลิตภัณฑ์ผ้าทอประเภทต่าง ๆ ของกลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมรและผลิตภัณฑ์ผ้าทอที่มีการแปรรูปเป็นเครื่องใช้สอยหรือของที่ระลึก ความเชื่อเกี่ยวกับผ้าทอหรือลวดลายเพื่อนำมาสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์ การนำผ้าทอไปใช้ในประเพณี พิธีกรรมต่างๆ ของกลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมร

3. การแสวงหาสารสนเทศ (Information Seeking)

3.1 แหล่งสารสนเทศที่ช่างทอผ้าแสวงหาสารสนเทศ พบว่า ช่างทอผ้าส่วนใหญ่แสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศบุคคล คือ ประธานกลุ่มทอผ้า ช่างทอผ้าของกลุ่มหรือภายในชุมชน ประชาชนชาวบ้าน คนในครอบครัว เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานราชการที่มาอบรมให้ความรู้เพราะเป็นแหล่งสารสนเทศที่ใกล้ชิดและสะดวกมากที่สุด ช่างทอผ้าสามารถพบปะสนทนาสอบถามและสามารถได้คำตอบทันที รองลงมา คือ แหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย Facebook YouTube เว็บไซต์ Google และเว็บไซต์กลุ่มทอผ้าเนื่องจากเป็นแหล่งสารสนเทศที่เข้าถึงได้ง่าย

3.2 การประเมินแหล่งสารสนเทศ พบว่า ช่างทอผ้าส่วนใหญ่ประเมินแหล่งสารสนเทศที่มีเนื้อหาความรู้ที่ตรงกับความต้องการ เช่น ช่างทอผ้าต้องการทราบเทคนิคการทอผ้ายกดอกลายลูกแก้ว ช่างทอผ้าจะเดินทางไปสอบถามเจ้าหน้าที่ศูนย์ศิลปาชีพสมาชิกในกลุ่มที่มีความรู้ในเรื่องที่ช่างทอผ้าสงสัย แล้วเจ้าหน้าที่สมาชิกในกลุ่มช่วยตอบข้อสงสัย สอนวิธีการทำและแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ รองลงมา คือ ประเมินแหล่งที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น แหล่งสารสนเทศบุคคล คือ พ่อ แม่ ปราชญ์ชาวบ้าน สมาชิกภายในกลุ่มทอผ้า แหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต คือ Facebook YouTube และ Google

3.3 เทคนิคการค้นคืนสารสนเทศ พบว่า ช่างทอผ้าส่วนใหญ่จะกำหนดคำค้นจากคำสำคัญ (Keyword) เช่น ลวดลายผ้า ลายมัดหมี่ ลายโบราณ ลายดั้งเดิม ผ้ากระเนียว ผ้าปุม ผ้าโฮล ผ้าลายลูกแก้ว ผ้า 3 ตะกอก ผ้า 4 ตะกอก ผ้า 5 ตะกอก เป็นต้น นอกจากนี้จะมีการกำหนดประเด็นหรือเรื่อง (Topic) เช่น เทคนิคการทอผ้า วิธีการทอปะนี้ะ วิธีการมะลุม วิธีการมัดหมี่ วิธีการมัดโอบหมี่ วิธีการมัดโครงลายหมี่ การมัดหมี่ตามต้นแบบหรือกันลุ การออกแบบลายผ้า ชื่อผ้า ผลิตภัณฑ์ผ้าทอ การย้อมสีธรรมชาติ เป็นต้น ซึ่งส่วนใหญ่ช่างทอผ้าจะค้นประเด็นเกี่ยวกับลวดลายผ้า กระบวนการทอผ้า และเทคนิคการทอผ้า ชื่อผ้าและผลิตภัณฑ์ผ้าเป็นหลัก

4. การใช้สารสนเทศ (Information Use)

4.1 ความถี่ในการเข้าใช้สารสนเทศ พบว่า ช่างทอผ้าส่วนใหญ่ค้นคืนความรู้ นานๆ ครั้ง เนื่องจากจะทำการแสวงหาความรู้เฉพาะเวลาที่มีปัญหาในการผลิตผ้าทอหรือต้องการค้นหาความรู้เพิ่มเติมเท่านั้น รองลงมา คือ ค้นคืน 3-4 ครั้ง/เดือน ช่างทอผ้ากลุ่มนี้จะเข้าใช้เพื่ออัปเดตข้อมูลเกี่ยวกับลวดลาย ผลิตภัณฑ์ผ้าทอ การตั้งราคาขาย และการเปรียบเทียบราคาผลิตภัณฑ์ผ้ากับกลุ่มทอผ้าต่าง ๆ

4.2 รูปแบบสารสนเทศที่ต้องการใช้ พบว่า ช่างทอผ้าต้องการใช้สารสนเทศที่เป็นรูปภาพลวดลายผ้า รูปภาพประเภทผ้าทอต่าง ๆ เช่น ผ้ามัดหมี่ ผ้ายกดอก (โหลดเลอก) ผ้าไหมทอลาย เป็นต้น รองลงมาเป็นรูปภาพเคลื่อนไหว/วิดีโอเกี่ยวกับกระบวนการทอผ้า กระบวนการออกแบบลวดลาย กระบวนการย้อมสีธรรมชาติ เทคนิคการทอผ้า เช่น การทอปะนี้ะ การทอแบบดิงลาย การทอสลัปลีเส้นพุ่งเส้นยืน การยกดอก การเขียนทอง การขีด นอกจากนี้ยังต้องการเนื้อหาสารสนเทศที่เป็นข้อความ



บรรยายเนื้อหาเกี่ยวกับความเป็นมาหรือความเชื่อเกี่ยวกับลวดลายต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการบรรยายความเป็นมาของลวดลายให้กับผู้ที่มาซื้อผลิตภัณฑ์ผ้าทอ

ตารางที่ 1 สรุปพฤติกรรมสารสนเทศช่างทอผ้ากลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมร

1. ความต้องการสารสนเทศ (Information need)	
วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ	1) เพื่อพัฒนาศักยภาพช่างทอผ้า 2) เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าทอ
เนื้อหาสารสนเทศที่ต้องการ	1) การผลิตเส้นไหม 2) สี 3) ลวดลาย 4) เครื่องมือทอผ้า 5) กระบวนการทอ 6) ผลิตภัณฑ์ผ้า 7) วิธีชีวิตกับผ้า 8) ความเชื่อเกี่ยวกับผ้า 9) ประเพณี พิธีกรรมเกี่ยวกับผ้า 10) ข้อปฏิบัติเกี่ยวกับผ้า
2. การแสวงหาสารสนเทศ (Information seek)	
แหล่งสารสนเทศที่ใช้	1) แหล่งสารสนเทศบุคคล 2) แหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต
การประเมินแหล่งสารสนเทศ	1) แหล่งสารสนเทศที่มีเนื้อหาตรงความต้องการ 2) แหล่งที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย
เทคนิคการค้นคืนสารสนเทศ	1) กำหนดคำค้นจากคำสำคัญ (Keyword) 2) กำหนดประเด็นหรือเรื่อง (Topic)
3. การใช้สารสนเทศ (Information Use)	
ความถี่ในการเข้าใช้สารสนเทศ	นานๆ ครั้ง
รูปแบบสารสนเทศที่ใช้	1) รูปภาพ 2) รูปภาพเคลื่อนไหว/วิดีโอ 3) ข้อความบรรยายเนื้อหา

5. ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

5.1 ปัญหาและอุปสรรคของการแสวงหาสารสนเทศ ผลการศึกษา 1) ด้านแหล่งสารสนเทศ พบว่า ช่างทอผ้าไม่สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ตได้ เนื่องจากใช้ไม่เป็นจึงต้องให้ลูกหลานสอนวิธีการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้แหล่งสารสนเทศที่ให้ความรู้อยู่กระจัดกระจาย ไม่ได้รวบรวมอยู่ในแหล่งเดียวกัน ทำให้ต้องเข้าไปศึกษาเนื้อหาแต่ละแหล่ง แล้วเอาเนื้อหาเปรียบเทียบกับความรู้ของตนเองหรือสอบถามกับนักวิชาการพัฒนาชุมชน หรือนักวิชาการกรมหม่อนไหม ทำให้เสียเวลาในการทำงาน 2) ด้านคำค้น พบว่า การกำหนดคำค้นสำหรับการค้นหาไม่ตรงกับเนื้อหาที่ต้องการ เพราะช่างทอผ้ามักใช้ชื่อประเภทผ้าทอของกลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมร ซึ่งเป็นภาษาท้องถิ่นทำให้ส่วนใหญ่ค้นหาไม่เจอหรือเนื้อหาที่ไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้ผลิตผ้าต้องการ 3) ด้านเนื้อหา พบว่า เนื้อหาที่ได้รับมีรายละเอียดไม่เพียงพอต่อการนำไปใช้งานหรือใช้ประโยชน์ได้ เช่น วัสดุธรรมชาติชนิดนี้สามารถย้อมได้สีอะไรและมีกระบวนการย้อมสีอย่างไร หรือบางครั้งผู้ผลิตทำตามแล้วก็ไม่ได้สีตามที่ให้ข้อมูลไว้ เพราะเนื้อหาหรือกระบวนการทำให้ไว้มละเอียดพอ เป็นต้น

5.2 ข้อเสนอแนะ ผลการศึกษา 1) ด้านการกำหนดคำค้น พบว่า การกำหนดคำค้นไม่ควรยุ่งยาก ซับซ้อน เพื่อให้สามารถเข้าถึงเนื้อหาความรู้ได้ง่าย และควรมีการกำหนดคำค้นที่มาจากคำศัพท์ภาษามาตรฐาน ภาษาท้องถิ่น เช่น ภาษามาตรฐานเรียกว่า “การทอลายที่ปลายผ้าหรือทำริมผ้า” ภาษาเขมร เรียกว่า “ เทอเจียย ” ภาษามาตรฐาน เรียกว่า “ ขั้นตอนการแยกสีเปิดปิดลวดลาย ” ภาษาเขมร เรียกว่า “ มะลุม ” 2) ด้านการแสดงผลการค้น พบว่า ช่างทอผ้าต้องการผลการสืบค้นควรครอบคลุมกับเนื้อหา มีเนื้อหาอย่างละเอียดเพื่อให้สามารถนำไปต่อยอดหรือใช้ประโยชน์ได้จริง ไม่ต้องยุ่งยากในการสืบค้นหลายครั้ง

บทสรุป

พฤติกรรมสารสนเทศช่างทอผ้ากลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมร ช่างทอผ้ามีความต้องการใช้สารสนเทศเพื่อนำมาพัฒนาตนเองและพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าทอ ซึ่งเนื้อหาสารสนเทศที่ใช้จะเกี่ยวกับกระบวนการผลิตผ้าทอทั้งหมดจนรวมไปถึงวิถีชีวิต ความเชื่อ ประเพณี พิธีกรรมเกี่ยวกับผ้า โดยมีการแสวงหาสารสนเทศเฉพาะตอนที่ต้องการใช้ความรู้ในการ



แก้ปัญหาผลิตผ้าหรือต้องการค้นหาความรู้เพิ่มเติมซึ่งช่างทอผ้าจะแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศบุคคลเป็นหลัก หากช่างทอผ้าแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ตจะใช้เทคนิคการค้นหาด้วยคำสำคัญ เพราะเป็นตัวแทนของเนื้อหาที่ช่างทอผ้าต้องการ ผลลัพธ์ที่ได้จากการค้นคืนควรอยู่ในรูปแบบสารสนเทศที่ช่างทอผ้าสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย ดังนั้น จึงควรพัฒนาศักยภาพช่างทอผ้าโดยจัดอบรมหรือสร้างเครือข่ายกลุ่มทอผ้าสำหรับให้ความรู้เกี่ยวกับผ้า กระบวนการผลิตผ้า ผลิตภัณฑ์ผ้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ช่างทอผ้าได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน นอกจากนี้ควรมีการรวบรวมความรู้ สารสนเทศจากเจ้าหน้าที่ ประชาชนชาวบ้าน ทรัพยากรสารสนเทศมาจัดทำเป็นคลังความรู้ ระบุฐานข้อมูล แหล่งเรียนรู้ออนไลน์ เครื่องมือค้นคืนความรู้เกี่ยวกับผ้า เพื่อเป็นอีกช่องทางให้ช่างทอผ้าสามารถเข้าไปแสวงหาสารสนเทศสำหรับนำมาพัฒนาศักยภาพและผลิตภัณฑ์ผ้าทอ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความต้องการสารสนเทศของช่างทอผ้ากลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมรพื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเหมือนกัน คือ เพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าทอ เนื่องจากโครงสร้างทางเศรษฐกิจและสังคมเปลี่ยนแปลงไปจากการผลิตเพื่อใช้สอยในครัวเรือนสู่การผลิตเพื่อการค้ามีการรวมกลุ่มช่างทอผ้าและเพิ่มกระบวนการผลิตให้ได้ทั้งปริมาณและคุณภาพเพื่อจำหน่ายผลิตภัณฑ์ให้กับผู้บริโภคทั้งในประเทศและต่างประเทศ นอกจากนี้ยังได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนส่งเสริมชื่อเสียงด้านทอผ้า นำสินค้าและผลิตภัณฑ์ผ้าทอไปแสดงจำหน่ายตามสถานที่ต่าง ๆ ทำให้สามารถสร้างรายได้ให้กับช่างทอผ้าเป็นจำนวนมากส่งผลให้ช่างทอผ้าต้องการสารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับกระบวนการผลิตผ้าทั้งหมด โดยเริ่มตั้งแต่การผลิตเส้นไหม สี ลวดลาย เครื่องมือทอผ้า กระบวนการทอ ผลิตภัณฑ์ผ้า ไปจนถึงวิถีชีวิตกับผ้า ความเชื่อเกี่ยวกับผ้า ประเพณี พิธีกรรมเกี่ยวกับผ้าและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับผ้า เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าทอให้มีคุณภาพและเพิ่มมูลค่าสร้างสรรค์เรื่องราวที่เป็นอัตลักษณ์เฉพาะของกลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมร สอดคล้องกับงานวิจัยของ สังวาล ตุ๊กพิมาย สารภี วรรณตรง และ สันทนา กุลรัตน์ (2560) ช่างทอผ้ามีวัตถุประสงค์ในการนำสารสนเทศมาพัฒนาฝีมือตนเองและผลิตภัณฑ์ผ้าทอ โดยนำสารสนเทศที่ค้นคืนได้มาประยุกต์ใช้กับองค์ความรู้เดิมที่มีอยู่แล้ว ปัจจุบันอาชีพทอผ้า

ต้องใช้จินตนาการและต้องมีการศึกษาเรื่องผ้าทออย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ผ้าทอที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของผู้บริโภค หากช่างทอผ้าต้องการยึดเป็นอาชีพจะต้องพัฒนาฝีมือตนเองและผลิตภัณฑ์ผ้าทออย่างต่อเนื่อง

2. การแสวงหาสารสนเทศ ช่างทอผ้าแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศบุคคลเป็นหลัก เช่น ประธานกลุ่มทอผ้า ช่างทอผ้าของกลุ่มหรือภายในชุมชน ประชาชน ชาวบ้าน คนในครอบครัว เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานราชการที่มาอบรมให้ความรู้ เช่น เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน เจ้าหน้าที่กรมหม่อนไหม อาจารย์มหาวิทยาลัย เจ้าหน้าที่ศูนย์ศิลปาชีพ เป็นต้น เนื่องจากเป็นแหล่งสารสนเทศที่สามารถสอบถาม พูดคุย ขอคำปรึกษา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันได้ นอกจากนี้หน่วยงานราชการต่าง ๆ ได้มาอบรมให้ความรู้กับช่างทอผ้าอยู่บ่อย ๆ หากช่างทอผ้ามีข้อสงสัยสามารถสอบถามในระหว่างการอบรมได้ทำให้ช่างทอผ้าสามารถเข้าใจแล้วนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้และพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าทอได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wilson (2000) เมื่อบุคคลเกิดความต้องการสารสนเทศหลังจากนั้นทำการแสวงหาสารสนเทศด้วยการแลกเปลี่ยนสารสนเทศกับบุคคลรอบข้างโดยวิธีการพูดคุยและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลต่าง ๆ เช่น ญาติ พี่น้อง ผู้ร่วมงานก่อน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุษบา หินเธาว์ และ ยรรยงวรกร ทองแถม (2562) พบว่า แหล่งสารสนเทศที่ช่างทอใช้ส่วนใหญ่เป็นแหล่งสารสนเทศบุคคล 2 ลักษณะ คือ 1) แหล่งสารสนเทศบุคคลภายในชุมชนที่เป็นช่างทอผ้าที่มีประสบการณ์การทอผ้ามายาวนานและเป็นประธานกลุ่ม สมาชิกกลุ่มทอผ้า 2) แหล่งสารสนเทศบุคคลภายนอกชุมชนเป็นผู้ที่มีความรู้เรื่องผ้าทอหรือนักวิชาการโดยการสนับสนุนของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากเป็นแหล่งสารสนเทศบุคคลเป็นแหล่งสารสนเทศที่ช่างทอสามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีเนื้อหาที่ตรงกับความต้องการ นอกจากนี้หากช่างทอผ้ามีการค้นคืนสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ตจะมีการค้นคืนผ่านทางโทรศัพท์มือถือเข้าไปค้นคืนที่ Facebook YouTube และ Google ใช้เทคนิคการค้นคืนจากคำสำคัญ (Keyword) เพราะคำสำคัญที่ช่างทอผ้าใช้ค้นคืนเป็นตัวแทนของเนื้อหาหรือคำที่ช่างทอผ้าต้องการหาคำตอบ และเป็นเทคนิคการค้นคืนที่ง่ายที่สุด แต่บางครั้งช่างทอผ้า พบว่า สารสนเทศที่ได้ถูกกระจายตามแหล่งต่าง ๆ ทำให้เสียเวลาในการค้นคืนและคำค้นบางคำเป็นคำศัพท์เฉพาะ คำภาษาท้องถิ่นของกลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมร เช่น ผ้ากระเนียว (ผ้าหาง



กระรอก) ผ้ายกดอก (โผลดลอก) ผ้ายลายปะกาตริอบ (ดอกมะเจือ) ผ้ายลายปะกาทันเตรย (ดอกหญ้า) เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีปัญหาการสะกดคำพ้องรูปพ้องเสียง เช่น ผ้ายกะนีว ผ้ายกระเนียว ผ้ายกะเนียว ส่งผลให้ได้รับสารสนเทศที่ไม่ครอบคลุมเนื้อหาตามต้องการ

3. การใช้สารสนเทศ พบว่า ช่างทอผ้าค้นคว้าความรู้ต่าง ๆ ครั้ง เพราะช่างทอผ้าจะใช้ทักษะและองค์ความรู้เดิมของช่างทอผ้าในกระบวนการผลิตผ้าเป็นหลัก แต่ถ้ามีปัญหาในการผลิตผ้าหรือต้องการค้นหาความรู้เพิ่มเติมจึงแสวงหาความรู้ ซึ่งรูปแบบสารสนเทศที่ช่างทอผ้าใช้ส่วนใหญ่จะเป็นรูปภาพ เพราะช่างทอผ้าสามารถอ่านและเข้าใจได้ง่าย โดยช่างทอผ้าจะเข้าไปดูรูปภาพตาม Facebook หรือเว็บไซต์กลุ่มทอผ้า เมื่อเจอรูปภาพที่ตนเองสนใจจะบันทึกรูปภาพไว้หรือคลิกเข้าไปที่รูปภาพ หากรูปภาพนั้นมีข้อมูลให้อ่านหรือศึกษาเพิ่มเติมสำหรับนำมาประยุกต์ใช้ในงานทอผ้าของตนเอง โดยรูปภาพส่วนใหญ่ที่ช่างทอผ้าใช้จะเกี่ยวกับลวดลายผ้า ลวดลายดั้งเดิมที่มีการสืบทอดกันมาจากบรรพบุรุษ ลวดลายโบราณ ลวดลายที่เป็นอัตลักษณ์ของท้องถิ่น ลวดลายมัดหมี่ รูปภาพสีเส้นใหม่ที่ย้อมด้วยวัตถุดิบธรรมชาติ เพื่อนำมาพัฒนาลวดลายของตนเองให้เป็นที่ต้องการของผู้ซื้อ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สารทิ วรรณตรง และ สังวาล ดุ๊กพิมาย (2559) พบว่า การถ่ายทอดความรู้ด้านผ้าทอมือจากคนสู่การปฏิบัติได้จะต้องมีแหล่งเรียนรู้ แหล่งสารสนเทศที่ครบวงจร รวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับผ้า การปลูกหม่อน การเลี้ยงไหม กระบวนการทอผ้า ลวดลายผ้า ผลิตภัณฑ์ผ้า ออกมาเป็นในรูปแบบสื่อที่ช่างทอผ้าสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย เช่น รูปภาพสรุปขั้นตอนกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้ช่างทอผ้าได้ศึกษาเรียนรู้และนำไปประยุกต์ใช้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ช่างทอผ้าต้องการความรู้เกี่ยวกับผ้าทอมาพัฒนาตนเองและพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้า ซึ่งช่างทอผ้าจะแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศบุคคลเป็นหลัก ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐบาลหรือเอกชนควรจัดอบรมให้ความรู้แก่ช่างทอผ้า สร้างเครือข่ายกลุ่มทอผ้าหรือแหล่งสารสนเทศที่ช่างทอผ้าสามารถเข้าไปสอบถาม พูดคุย ขอคำปรึกษา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้ช่างทอผ้าสามารถนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาตนเองและพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้า

1.2 แหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เนื้อหาอยู่กระจัดกระจาย เนื้อหาที่ได้รับไม่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการ ดังนั้น ควรพัฒนาคลังความรู้ ระบบฐานข้อมูล เครื่องมือค้นคืนความรู้ที่รวบรวมสารสนเทศเรื่องผ้ากลุ่มชาติพันธุ์ไทยเขมรที่สามารถครอบคลุมเนื้อหาผ้าทอ คำศัพท์ด้านผ้าทอ คำศัพท์มาตรฐานสากล และคำศัพท์ของกลุ่มชาติพันธุ์ที่สามารถค้นคืนได้เพียงจุดเดียว

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศช่างทอผ้ากลุ่มชาติพันธุ์อื่น ๆ ในประเทศไทย เพื่อให้สามารถออกแบบคลังความรู้ ระบบฐานข้อมูลหรือพัฒนาบริการสารสนเทศที่สอดคล้องกับพฤติกรรมสารสนเทศช่างทอผ้าได้อย่างครอบคลุมรอบด้าน เพื่อพัฒนาศักยภาพของช่างทอผ้าได้อย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

- กรกนก แก้วเกิด เมตตา ศิริสุข และ พิทักษ์ น้อยวังคลัง. (2563). อัตลักษณ์ศิลปะผ้าทอพื้นบ้านเขมรถิ่นไทยในประเพณีประดิษฐ์สร้างของชุมชนบ้านตารอด ตำบลสวาย จังหวัดสุรินทร์. *วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 4(4), 96 – 104.
- ดวงเด่น บุญปก. (2562). อัตลักษณ์และสัญลักษณ์ของผ้าไหมพื้นเมืองกลุ่มเขมรถิ่นไทย. *วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี*, 10(1), 91-102.
- บุษบา หินเฒ่า และ ยรรยงวรรก ทองแถม. (2562). การจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น : ศึกษากลุ่มผลิตสินค้า OTOP ผ้าทอบ้านม่วงหอม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก. *สักทอง : วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 25(1), 55 – 64.
- รุ่งอรุณ กุลหินตั้ง และ ชลภัสส์ วงษ์ประเสริฐ. (2558). พฤติกรรมสารสนเทศของผู้ประกอบการบนระเป็ยงเศรษฐกิจจอนุภาคลุ่มแม่น้ำโขง. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*, 33(3), 79 - 96.

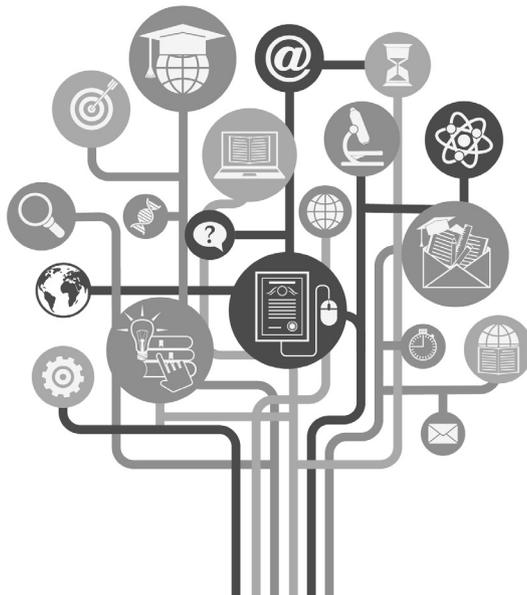


- วชิร ยิ่งยืน คิวานาด นันทพิชัย และ ฐิมาพร เพชรแก้ว (2559). ตัวแบบพฤติกรรม
สารสนเทศ : มุมมองสำหรับสภาพแวดล้อมยุคดิจิทัล. *วารสารวิทยาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ*, 6(1), 34-44.
- สารณี วรรณตรง และ สัจวาฬ ตุคพิมาย. (2559). *การพัฒนาเครือข่ายแหล่งเรียนรู้
ผ้าทอมือจังหวัดสุรินทร์ จังหวัดอุดรธานีและแขวงจำปาศักดิ์*. คณะ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, สุรินทร์.
- สัจวาฬ ตุคพิมาย สารณี วรรณตรง และ สันทนา กุศลรัตน์. (2560). *การรู้สารสนเทศของ
ช่างทอผ้าเพื่อส่งเสริมศักยภาพผ้าทอมือในจังหวัดสุรินทร์*. คณะมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, สุรินทร์.
- Davenport, T. H. (1997). *Information ecology : Mastering the Information
and knowledge environment*. New York : Oxford University Press.
- Ellis, D. (1989). A behavioral approach to information retrieval system
design. *Journal of Documentation*, 45(2), 171-212.
- Leckie, G. J., Pettigrew, K. E., & Sylvain, C. (1996). Modelling the information
seeking of professionals : A general model derived from research
on engineers, Health Care Professionals, and Lawyers. *Library
Quarterly*, 66(2), 161-193
- Wilson, T. D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of
Documentation*, 37(1), 3-15.
- Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. *Information Science*,
3(2), 49-55.

ความสัมพันธ์ระหว่างงานที่มีความท้าทาย การแก้ไขปัญหา
เชิงสร้างสรรค์ และผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม โดยม
ีการแบ่งปันความรู้ เป็นตัวแปรกำกับ

Relationship Between Challenging Work, Creative Problem-
Solving Capacity, and Innovation Performance, With
Knowledge Sharing as a Moderator

ยวดี ศิริยทรัพย์ และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์
Yuvadee Siriyasub and Viroj Jadesadalug





ความสัมพันธ์ระหว่างงานที่มีความท้าทาย การแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ และผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม โดยมีการแบ่งปันความรู้ เป็นตัวแปรกำกับ

Relationship Between Challenging Work, Creative Problem-Solving
Capacity, and Innovation Performance, With Knowledge Sharing
as a Moderator

ยุวดี ศิริยทรัพย์¹ และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์²

Yuvadee Siriyasub and Viroj Jadesadalug

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา จังหวัดชลบุรี 20230 ประเทศไทย

Faculty of Management Science, Kasetsart University Sriracha Campus,
Chonburi 20230, Thailand e-mail : yuvadee_jum@hotmail.com

²คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี 76120
ประเทศไทย

Faculty of Management Science, Silpakorn University Petchaburi IT Campus,
Petchaburi 76120, Thailand e-mail : viroj@ms.su.ac.th

Received : November 7, 2021 Revised : January 31, 2022 Accepted : February 24, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างงานที่มีความท้าทาย การ
แก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ และผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม โดยมีการแบ่งปันความ
รู้เป็นตัวแปรกำกับ ประชากรในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย
การรวบรวมข้อมูลใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จากเจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัยส่วนกลางและภูมิภาค ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาจำนวน 379 ชุด
สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย และใช้
โปรแกรม Process ทดสอบอิทธิพลของตัวแปรกำกับ ผลการศึกษา พบว่า 1) งานที่มี
ความท้าทายมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อการแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ และผลการ
ปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.001 ตามลำดับ
2) การแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานเชิง

นวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 3) การแบ่งปันความรู้ เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างงานที่มีความท้าทาย การแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ และผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05
คำสำคัญ : งานที่มีความท้าทาย; การแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์; ผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม; การแบ่งปันความรู้

Abstract

The objective of this research was to study the relationship between challenging work, creative problem-solving capacity, and innovation performance with knowledge sharing as a moderator. The population in this study are officers from the department of disaster prevention and mitigation. The questionnaire was used as a research tool. The data was collected using stratified sampling from central and regional disaster prevention and mitigation officers. A total of 379 complete questionnaires were collected. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, regression coefficients, and using the program process to test the effect of the moderator. The results showed that 1) Challenging work was positively correlated to creative problem-solving capacity, and innovative performance with statistical significance at 0.01 and 0.001, respectively. 2) Creative problem-solving capacity was positively correlated to innovation performance with statistical significance at the 0.001 level 3) knowledge sharing is a moderator in the relationship between challenging tasks, creative problem-solving capacity, and innovative performance with statistically significant at 0.01 and 0.05.

Keywords : Challenging Work; Creative Problem-Solving; Capacity Innovation Performance; Knowledge Sharing



บทนำ

การเปลี่ยแปลงของสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน เป็นกระแสที่ส่งผลกระทบต่อวิถีการดำเนินชีวิตของทุกคน การปรับตัวจึงเป็นประเด็นสำคัญที่บุคคลและองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกเผชิญอยู่ ส่งผลให้ปัจจุบันเกิดนวัตกรรมจากการคิดค้นมากมาย เพื่อส่งเสริมต่อการปรับตัวและยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กร ตลอดจนช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับผู้คนในสังคม อย่างไรก็ตาม แนวคิดการส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ได้แผ่ขยายไปสู่องค์กรต่าง ๆ และรวมถึงระบบราชการของประเทศไทย ซึ่งมีแนวคิดการปรับองค์การราชการให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบันตามกรอบแนวทางการปฏิรูประบบราชการ เพื่อรองรับไทยแลนด์ 4.0 โดยมีนวัตกรรมเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560) และช่วงเวลาต่อมา พบว่า การสร้างนวัตกรรมในหน่วยงานภาครัฐยังคงประสบปัญหากระบบราชการไทยแบบดั้งเดิมที่ขาดความยืดหยุ่น และความคล่องตัว ยึดมั่นกับรูปแบบที่เป็นแบบแผน ทำให้เกิดความล่าช้าและไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน จึงเป็นประเด็นที่นำไปสู่ความท้าทายในการพัฒนาองค์การราชการของประเทศไทยในอนาคต (สุเทพ ดิเยี่ยม และ ณีญาณี บุญทองคำ, 2563)

นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ เป็นประเด็นที่มีความเชื่อมโยงกันและมีหลักฐานอันแข็งประจักษ์จาก Muñoz-Pascual, Galende, and Curado (2021) ที่พบว่า ความคิดสร้างสรรค์ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ที่ยั่งยืน นอกจากนี้พบความเกี่ยวเนื่องระหว่างงานที่มีความท้าทาย ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม จากการศึกษาของ Isaksen (2007) ซึ่งพบว่า ในองค์กรที่ประสบความสำเร็จทางด้านนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง ลักษณะงานที่มีความท้าทายเป็นปัจจัยหนึ่งที่สนับสนุนต่อความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีองค์ประกอบขององค์กรแห่งความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Amabile, 1997) และแนวคิดคุณลักษณะของงานของ Hackman and Oldham (1980)

การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) เป็นแนวคิดหนึ่งที่ทำให้บุคคลสามารถใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน และนำไปสู่การค้นหาทางออกอย่างสร้างสรรค์และนวัตกรรมด้านสินค้าและบริการ และจากการทบทวนการศึกษาที่ผ่านมา พบว่า

การแบ่งปันความรู้เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม (Hu, Horng, & Sun, 2009) และการแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ (Carmeli, Gelbard, & Reiter-Palmon, 2013) ซึ่งผลการศึกษามีความสอดคล้องกับแนวคิดฐานความรู้ขององค์กร (Knowledge-based View : KBV) ที่ให้ความสำคัญต่อศักยภาพของความรู้ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า ทำให้องค์กรสามารถปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งเสริมต่อยุทธศาสตร์และสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน (Singh, Gupta, Busso, & Kamboj, 2021) และจากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ พบว่า มีหลักฐานที่ระบุชัดเจนว่าการแบ่งปันความรู้ สามารถเพิ่มความสามารถทางนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ขององค์กร (Carmeli, Gelbard, & Reiter-Palmon, 2013; Hu, Horng, & Sun, 2009) อย่างไรก็ตามยังไม่พบหลักฐานเชิงประจักษ์ว่าการแบ่งปันความรู้ สามารถกำกับความสัมพันธ์ระหว่างงานที่มีความท้าทาย (Challenging Work) การแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ (Creative Problem-Solving Capacity) และผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม (Innovation Performance)

ดังนั้น จากประเด็นปัญหาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นที่มาของการศึกษาโดยมุ่งเน้นจากแนวคิดที่องค์กรราชการต้องการยกระดับสู่การพัฒนาวิทยกรรมการศึกษานี้จึงมีกรอบการศึกษาโดยการบูรณาการแนวคิดคุณลักษณะของงาน Hackman and Oldham (1980) แนวคิดฐานความรู้ขององค์กร และทฤษฎีองค์ประกอบขององค์กรแห่งความสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Amabile, 1997) เป็นพื้นฐานในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างงานที่มีความท้าทาย การแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ และผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม โดยมีการแบ่งปันความรู้ เป็นตัวแปรกำกับ ดำเนินการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สังกัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นองค์กรราชการที่มีลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันบรรเทา และฟื้นฟูสาธารณภัยของประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อต่อยอดองค์ความรู้ในแนวคิดและทฤษฎีที่เป็นพื้นฐาน ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนาเพื่อนำไปสู่การยกระดับขององค์กรราชการให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมที่มีสมรรถนะสูงและความทันสมัยที่จะส่งเสริมต่อความสำเร็จตามแนวคิดระบบราชการเพื่อรองรับไทยแลนด์ 4.0



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของงานที่มีความท้าทายต่อการแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์และผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ต่อผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการแบ่งปันความรู้ ซึ่งเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างงานที่มีความท้าทายการแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ และผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม

การทบทวนวรรณกรรม

1. **คุณลักษณะของงาน** (Hackman & Oldham, 1980) ประกอบด้วยคุณลักษณะของงาน 5 ประการ ดังนี้ (Lunenburg, 2011) (1) ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) คือ ระดับของงานซึ่งประกอบด้วย กิจกรรมของงานที่แตกต่างกัน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย ซึ่งส่งผลให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกว่างานมีความท้าทาย ตลอดจนช่วยลดความเบื่อหน่ายในการทำงานแบบเดิม และพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้น (2) ความเด่นชัดของงาน (Task Identity) (3) ความสำคัญของงาน (Task Significance) (4) ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) (5) ผลสะท้อนจากงาน (Feedback from the Job Itself) กล่าวโดยสรุป องค์กรต่าง ๆ สามารถนำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ในการออกแบบงานให้งานของผู้ปฏิบัติงานมีคุณลักษณะของงาน 5 ประการ จะสามารถส่งผลต่อสภาวะทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงานและผลลัพธ์การทำงานที่ดียิ่งขึ้นในระดับบุคคล เช่น เกิดแรงจูงใจในงานที่สูงขึ้น ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่มากขึ้น และสามารถสร้างผลงานที่มีประสิทธิผลให้กับองค์กร

2. **ทฤษฎีองค์ประกอบขององค์การแห่งความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม** (Amabile, 1997) เป็นทฤษฎีที่มีการบูรณาการแนวคิดความคิดสร้างสรรค์ในระดับบุคคลร่วมกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีแนวคิดพื้นฐานว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถส่งผลกระทบต่อความคิดสร้างสรรค์ในระดับบุคคลและกลุ่ม และเช่นเดียวกันความคิดสร้างสรรค์เป็นพื้นฐานแรกที่สำคัญของนวัตกรรมภายในองค์กร

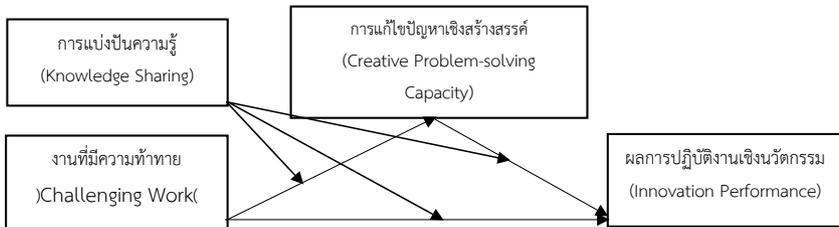
ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือส่วนประกอบขององค์การแห่งความสร้างสรรค์และนวัตกรรม ประกอบด้วย 3 ส่วนประกอบ ดังนี้ 1) ทรัพยากร (Resource) เป็นทรัพยากรต่าง ๆ ที่ช่วยสนับสนุนต่อยุทธศาสตร์ เช่น งบประมาณและเวลา อุปกรณ์ เครื่องมือ วัสดุดิบ บุคลากรที่เชี่ยวชาญ เป็นต้น 2) การจูงใจขององค์การ (Organizational Motivation) ประเด็นนี้เกี่ยวข้องกับองค์การควรให้การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมในทุกระดับการจัดการ โดยผู้บริหารระดับสูงจะต้องให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์อย่างจริงจัง และใช้การสื่อสารองค์การ ตลอดจนแปลงแนวคิดการมุ่งเน้นนวัตกรรมลงสู่กลยุทธ์และวิสัยทัศน์ขององค์การ เพื่อให้สมาชิกขององค์การเกิดการรับรู้และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังขององค์การ 3) แนวปฏิบัติทางการบริหาร (Management Practices) องค์การประกอบนี้ได้ให้ข้อเสนอแนะแนวปฏิบัติทางการบริหารที่ส่งเสริมต่อความสร้างสรรค์และนวัตกรรม เช่น การให้การศึกษาผู้จัดการทุกระดับเพื่อให้เข้าใจในประเด็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน มีการจ่ายค่าตอบแทน หรือสิ่งรางวัลเพื่อส่งเสริมต่อการพัฒนาความสร้างสรรค์และนวัตกรรม บริหารงานโดยให้ความสำคัญต่อการออกแบบงานให้มีความท้าทายต่อผู้ปฏิบัติงาน บริหารงานด้วยการแสดงความมุ่งมั่นต่อยุทธศาสตร์ เน้นแนวคิดใหม่ และรวมถึงการจัดสรรทรัพยากรและเวลาให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน เป็นต้น

3. แนวคิดฐานความรู้ขององค์การ (Knowledge-based View : KBV) เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญต่อศักยภาพของความรู้ที่มีอยู่ในผู้ปฏิบัติงาน โดยทรัพยากรความรู้เป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้้องค์การสามารถบรรลุผลลัพธ์ตามที่้องค์การปรารถนา ส่งเสริมต่อการสร้างนวัตกรรมและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับ้องค์การ (Singh, Gupta, Busso, & Kamboj, 2021) จากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับความรู้ของ Costa & Monteiro (2016) ซึ่งได้ศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบจำนวน 45 ชิ้น พบว่า กระบวนการของการจัดการความรู้ที่สนับสนุนต่อยุทธศาสตร์ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน 1) การแสวงหาความรู้ 2) การแบ่งปันความรู้ 3) การประมวลความรู้ 4) การจัดเก็บความรู้ 5) การประยุกต์ใช้ความรู้ และ 6) การสร้างความรู้ และพบว่า การแสวงหาความรู้ และการแบ่งปันความรู้มีการศึกษาที่มากที่สุดในกระบวนการจัดการความรู้ นอกจากนี้ พบว่า มีหลักฐานที่ระบุชัดเจนว่าการแบ่งปันความรู้ สามารถเพิ่มความ



สามารถทางนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ขององค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Hu, Horng, and Sun (2009) ซึ่งพบว่า การแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม นอกจากนี้จากการศึกษาของ Carmeli, Gelbard, and Reiter-Palmon (2013) ในพนักงานประจำอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันพบว่า การแบ่งปันความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากรูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยได้มีการบูรณาการจากแนวคิดคุณลักษณะของงานของ Hackman & Oldham (1980) แนวคิดฐานความรู้ขององค์กร (Knowledge-based View : KBV) และทฤษฎีองค์ประกอบขององค์กรแห่งความสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Amabile, 1997) เป็นพื้นฐานในการศึกษา โดยมุ่งพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างงานที่มีความท้าทาย การแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ และผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม โดยมีการแบ่งปันความรู้ เป็นตัวแปรกำกับ เพื่อพัฒนาและต่อยอดองค์ความรู้ทางทฤษฎีและแนวคิดทางการจัดการ ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการประยุกต์ใช้ในองค์กรราชการ เพื่อการยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร และส่งเสริมต่อความสำเร็จตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพื่อประเมินระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่มีความท้าทาย การแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ ผลการปฏิบัติ

งานเชิงนวัตกรรม และการแบ่งปันความรู้ โดยประชากรการศึกษาคือ เจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สังกัดกระทรวงมหาดไทย จำนวนทั้งสิ้น 4,351 คน จากรายงานสรุปข้อมูลกำลังคนของส่วนราชการกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2562) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Yamane (1967) จากการคำนวณขนาดของตัวอย่างสูงสุดต้องไม่น้อยกว่า 367 คน ณ ค่าความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้ การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิจากเจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในส่วนกลางและภูมิภาค และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 379 ชุด ซึ่งมีขนาดเป็นไปตามเกณฑ์ของ Yamane (1967)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และสังกัดส่วนราชการ และส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต แบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับงานที่มีความท้าทาย ปรับปรุงจากแนวคิดของ Carmeli, Cohen-Meitar, and Elizur (2007); Fomujang, Wu, and Tassang (2019); Steen and Schott (2018); Sun, Hu, and Ding (2019) และ ทศพร บุญวัชรวิทย์ (2558) จำนวน 6 ข้อ การแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ ปรับปรุงจากแนวคิดของ Treffinger (1995) และ Carmeli, Sheaffer, Binyamin, Reiter-Palmon, and Shimoni (2013) จำนวน 4 ข้อ ผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมปรับปรุงจากแนวคิดของ Prajogo and Ahmed (2006) และ Hu, Horng, and Sun (2009) จำนวน 5 ข้อ และการแบ่งปันความรู้ ปรับปรุงจากแนวคิดของ Almeshal and Aloud (2019) จำนวน 5 ข้อ

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

1. การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องของคำถามและวัตถุประสงค์การวิจัย ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและความถูกต้องในสำนวนภาษาที่ใช้ พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 ขึ้นไป (Rovinelli & Hambleton, 1976) จึงอยู่ในระดับยอมรับได้

2. การตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการหาค่าความสอดคล้องภายในของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (1990)



ผลจากการวิเคราะห์ พบว่า ทุกตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.70 (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006) ซึ่งอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ผลการวิเคราะห์ มีดังนี้ แบบสอบถามงานที่มีความท้าทาย ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.889 การแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.902 ผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.820 การแบ่งปันความรู้ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.892

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้ 1) สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ ค่าความถี่ และร้อยละ 2) สถิติทดสอบสมมติฐาน คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) และทดสอบอิทธิพลตัวแปรกำกับด้วยโปรแกรม Process (Hayes & Rockwood, 2020)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม เจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีจำนวน 379 คน เพศชายจำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 69.66 และเพศหญิงจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 30.34 จำแนกตามอายุ พบว่า อายุไม่เกิน 30 ปี มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.04 อายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 32.19 อายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 36.68 อายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.09 จำแนกตามสังกัดส่วนราชการ ส่วนกลาง มีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.85 ส่วนภูมิภาค มีจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 55.15

ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่องานที่มีความท้าทาย การแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ ผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม และการแบ่งปันความรู้ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากทุกตัวแปร และสามารถจัดอันดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ คือ งานที่มีความท้าทาย ($\bar{X} = 4.153$) การแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 4.044$) ผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ($\bar{X} = 4.010$) และการแบ่งปันความรู้ ($\bar{X} = 4.186$)

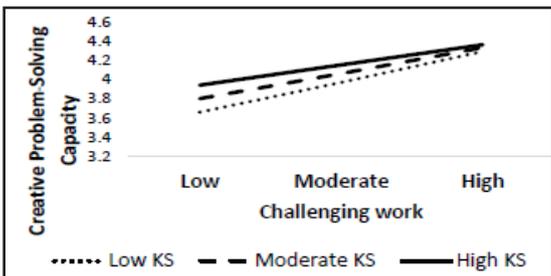
2. ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยและอิทธิพลของตัวแปรกำกับ ด้วยโปรแกรม Process ตามแนวคิดของ Hayes and Rockwood (2020) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ระหว่างงานที่มีความท้าทาย การแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ โดยมีการแบ่งปันความรู้เป็นตัวแปรกำกับ

ตัวแปรต้น	Creative Problem-Solving Capacity			
	Coefficient	S.E.	t	p-value
Constant	-1.769	1.123	-1.575	0.116
Challenging Work	0.904	0.275	3.279	0.001**
Knowledge Sharing	1.229	0.280	4.382	0.000***
Challenging Work x Knowledge Sharing	-0.176	0.067	-2.612	0.009**
R		0.613		
R ²		0.376		
R ² Change		0.011		
p-value		0.009**		

* คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ** คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 และ *** คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

จากการวิเคราะห์ผลตารางที่ 1 พบว่า งานที่มีความท้าทายมีอิทธิพลทางบวกต่อการแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ (Coefficient =0.904, p<0.01) และการแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อการแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ (Coefficient =1.229, p<0.001) และเมื่อพิจารณาอิทธิพลการกำกับ พบว่า การแบ่งปันความรู้ มีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างงานที่มีความท้าทายกับการแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ (Coefficient =-0.176, p<0.01) และมีค่า R² Change = 0.011 ที่ระดับ p<0.01



รูปภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างงานที่มีความท้าทายกับการแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ โดยมีค่าตัวแปรกำกับหรือการแบ่งปันความรู้ 3 ระดับ คือระดับต่ำ ปานกลาง และสูง



จากรูปภาพที่ 2 สามารถอธิบายได้ว่า การแบ่งปันความรู้ 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ปานกลาง และสูง จากกราฟทั้ง 3 ระดับ พบว่า งานที่มีความท้าทายมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ และจากการวิเคราะห์หือทธิพลการกำกับอย่างมีเงื่อนไข ตามวิธี Pick-a-Point พบว่า ที่การแบ่งปันความรู้ระดับต่ำ งานที่มีความท้าทายมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ (Effect = 0.260, $p < 0.001$) การแบ่งปันความรู้ระดับปานกลาง (Effect = 0.166, $p < 0.001$) และการแบ่งปันความรู้ระดับสูง (Effect = 0.073, $p > 0.05$) ซึ่งเป็นจุดเดียวที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม การวิเคราะห์หือทธิพลการกำกับอย่างมีเงื่อนไข ตามวิธี pick-a-point เป็นการวิเคราะห์เป็นจุด ดังนั้น จึงอาจพบบางจุดที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติได้ (มนตรี พิริยะกุล, 2562)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ระหว่างงานที่มีความท้าทายกับผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม โดยมีการแบ่งปันความรู้เป็นตัวแปรกำกับ

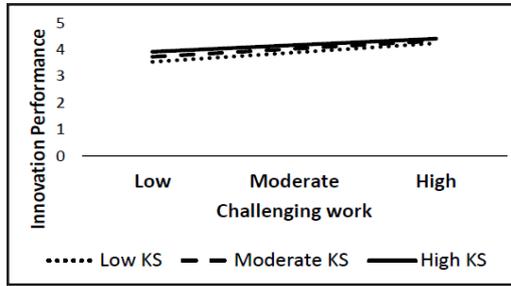
ตัวแปรต้น	Innovation Performance			
	Coefficient	S.E.	t	p-value
Constant	-2.451	1.150	-2.131	0.033*
Challenging Work	0.996	0.282	3.528	0.000***
Knowledge Sharing	1.293	0.287	4.505	0.000***
Challenging Work x Knowledge Sharing	-0.176	0.069	-2.555	0.011*
R			0.672	
R ²			0.451	
R ² Change			0.009	
p-value			0.011*	

* คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ** คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

และ *** คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

จากการวิเคราะห์ผลตารางที่ 2 พบว่า งานที่มีความท้าทายมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม (Coefficient = 0.996, $p < 0.001$) และการแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม (Coefficient = 1.293, $p < 0.001$)

และเมื่อพิจารณาอิทธิพลการกำกับพบว่า การแบ่งปันความรู้ มีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างงานที่มีความท้าทายกับผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม (Coefficient = -0.176, $p < 0.05$) และมีค่า R^2 Change = 0.009 ที่ระดับ $p < 0.05$



รูปภาพที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างงานที่มีความท้าทายกับผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม โดยมีค่าตัวแปรกำกับหรือการแบ่งปันความรู้ 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ปานกลาง และสูง

จากรูปภาพที่ 3 สามารถอธิบายได้ว่า การแบ่งปันความรู้ 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ปานกลาง และสูง จากกราฟทั้ง 3 ระดับ พบว่า งานที่มีความท้าทายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม และจากการวิเคราะห์อิทธิพลการกำกับอย่างมีเงื่อนไข ตามวิธี pick-a-point พบว่า การแบ่งปันความรู้เมื่อมีการแบ่งจุดวิเคราะห์ออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ปานกลาง และสูง ทุกจุดวิเคราะห์ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้ การแบ่งปันความรู้ระดับต่ำ งานที่มีความท้าทายมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม (Effect = 0.350, $p < 0.001$) การแบ่งปันความรู้ระดับปานกลาง (Effect = 0.257, $p < 0.001$) และการแบ่งปันความรู้ระดับสูง (Effect = 0.163, $p < 0.05$) (มนตรี พิริยะกุล, 2562)

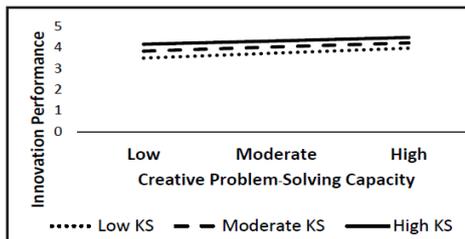


ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ระหว่างการแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์กับผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม โดยมีการแบ่งปันความรู้เป็นตัวแปรกำกับ

ตัวแปรต้น	Innovation Performance			
	Coefficient	S.E.	t	p-value
Constant	-1.788	0.973	-1.837	0.066
Creative Problem-Solving Capacity	1.057	0.247	4.264	0.000***
Knowledge Sharing	0.875	0.239	3.660	0.000***
Creative Problem-Solving Capacity x Knowledge Sharing	-0.125	0.059	-2.120	0.034*
R		0.746		
R ²		0.557		
R ² Change		0.005		
p-value		0.034*		

* คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ** คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 และ *** คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

จากการวิเคราะห์ผลตารางที่ 3 พบว่า การแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม (Coefficient = 1.057, $p < 0.001$) และการแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม (Coefficient = 0.875, $p < 0.001$) และเมื่อพิจารณาอิทธิพลการกำกับ พบว่า การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์กับผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม (Coefficient = -0.125, $p < 0.05$) และมีค่า R² Change = 0.005 ที่ระดับ $p < 0.05$



รูปภาพที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างการแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์กับผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม โดยมีค่าตัวแปรกำกับหรือการแบ่งปันความรู้ 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ปานกลาง และสูง

จากภาพที่ 4 สามารถอธิบายได้ว่า การแบ่งปันความรู้ 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ปานกลาง และสูง จากกราฟทั้ง 3 ระดับ พบว่า การแก้ไข้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม และจากการวิเคราะห์อิทธิพลการกำกับอย่างมีเงื่อนไขตามวิธี pick-a-point พบว่า การแบ่งปันความรู้เมื่อมีการแบ่งจุดวิเคราะห์เป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ปานกลาง และสูง ทุกจุดวิเคราะห์ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น การแบ่งปันความรู้ระดับต่ำ การแก้ไข้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม (Effect = 0.599, $p < 0.001$) การแบ่งปันความรู้ระดับปานกลาง (Effect = 0.533, $p < 0.001$) และการแบ่งปันความรู้ระดับสูง (Effect = 0.466, $p < 0.001$) (มนตรี พิริยะกุล, 2562)

สรุป และอภิปรายผลการวิจัย

ตารางที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลทดสอบ
สมมติฐานที่ 1: งานที่มีความท้าทายมีความสัมพันธ์ในทางบวกการแก้ไข้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2: งานที่มีความท้าทายมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 3: การแก้ไข้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์ในทางบวกผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 4: การแบ่งปันความรู้เป็นตัวแปรกำกับระหว่างงานที่มีความท้าทาย และการแก้ไข้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 5: การแบ่งปันความรู้เป็นตัวแปรกำกับระหว่างงานที่มีความท้าทาย และผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 6: การแบ่งปันความรู้เป็นตัวแปรกำกับระหว่างการแก้ไข้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ และผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม	ยอมรับ

การอภิปรายผลการวิจัย

1. อิทธิพลของงานที่มีความท้าทายต่อการแก้ไข้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์และผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม

จากผลการวิจัย พบว่า งานที่มีความท้าทาย มีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อการแก้ไข้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์และผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม สอดคล้องกับแนวคิดของ



Hackman and Oldham (1980) ที่อธิบายว่า คุณลักษณะของงานที่ดีสามารถส่งผลต่อสภาวะทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงานและผลลัพธ์การทำงานที่ดียิ่งขึ้นในระดับบุคคล เช่น เกิดแรงจูงใจในงานที่สูงขึ้น ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่มากขึ้น และสามารถสร้างผลงานที่มีประสิทธิผลให้กับองค์กร คุณลักษณะของงานประกอบด้วย 5 ประการ ดังนี้ 1) ความหลากหลายของทักษะ เป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับลักษณะงานที่มีความท้าทาย เนื่องจากเมื่อผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลายในการทำงาน จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกว่างานเหล่านั้นมีความท้าทาย และประสบการณ์ที่ได้รับจากงานนั้นมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนส่งเสริมต่อการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้น 2) ความเด่นชัดของงาน 3) ความสำคัญของงาน 4) ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน 5) ผลสะท้อนกลับจากงาน (Lunenburg, 2011) ดังนั้น จากแรงจูงใจในภายในอันเกิดขึ้นจากคุณลักษณะงานที่ดีจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดีและช่วยยกระดับผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่องค์การคาดหวัง สอดคล้องกับการศึกษาที่ผลลัพธ์ คือ การแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์และผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม และจากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมา พบความเกี่ยวเนื่องระหว่างงานที่มีความท้าทายกับพฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ และผลการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ให้กับองค์กร (Amabile, Conti, Coon, Lazenby, & Herron, 1996; Carmeli, Gelbard, & Reiter Palmon, 2013) การศึกษานี้จึงต่อยอดองค์ความรู้ด้วยการศึกษาเฉพาะเจาะจงลงไปเพื่ออิทธิพลของงานที่มีความท้าทายที่มีต่อการแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ และพบผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกันของ Amabile, Conti, Coon, Lazenby, & Herron (1996) ซึ่งมีการวัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่สนับสนุนต่อความสร้างสรรค์ผลการศึกษา พบว่า งานที่มีความท้าทายสามารถส่งผลในทางบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Carmeli, Cohen-Meitar, and Elizur (2007) ที่พบว่า งานที่มีความท้าทายเป็นกลไกสำคัญที่ส่งเสริมต่อการสร้างพฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานและมีข้อเสนอแนะที่สำคัญจากการศึกษาของ Sun, Hu, and Ding, (2019) ที่พบว่า ความเครียดจากการทำงานมีบทบาทที่สำคัญต่อการกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานของพนักงาน องค์กรและผู้บังคับบัญชาควรรักษาระดับความท้าทายในงานให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และควรให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น การพัฒนา

และส่งเสริมการรับรู้ความสามารถในตนเองของพนักงาน การบรรเทาความอ่อนล้าทางอารมณ์ในที่ทำงาน การสนับสนุนการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน และให้โอกาสพนักงานในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตลอดจนให้คำแนะนำในเชิงบวกเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานให้กับพนักงาน

นอกจากนั้น ผลการศึกษายังสอดคล้องกับทฤษฎีองค์ประกอบขององค์การแห่งความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Amabile, 1997) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ 1) ทรัพยากร 2) การจูงใจขององค์การ และ 3) แนวปฏิบัติทางการบริหาร ซึ่งองค์ประกอบนี้ได้เสนอว่า การบริหารงานควรให้ความสำคัญต่อการออกแบบงานให้มีความท้าทายต่อผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีส่วนช่วยสนับสนุนต่อนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ขององค์การ

2. อิทธิพลของการแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ต่อผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม

จากผลการวิจัย พบว่า การแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม สอดคล้องกับทฤษฎีองค์ประกอบขององค์การแห่งความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมของ Amabile (1997) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่มีแนวคิดพื้นฐานว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถส่งผลกระทบต่อความคิดสร้างสรรค์ในระดับบุคคลและกลุ่ม และได้ให้ความสำคัญต่อความคิดสร้างสรรค์ว่าเป็นพื้นฐานแรกที่สำคัญของนวัตกรรมภายในองค์การ อย่างไรก็ตามจากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมายังไม่ปรากฏผลการศึกษาโดยตรงระหว่างการแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม แต่มีผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องในแนวทางเดียวกันของ Muñoz-Pascual, Galende, & Curado (2021) ซึ่งพบว่า ความคิดสร้างสรรค์ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ที่ยั่งยืน สอดคล้องกับแนวคิดของ Mitchell & Walinga (2017) ที่กล่าวว่า การแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์สามารถสร้างความยั่งยืนในอนาคตให้กับองค์การ กล่าวโดยสรุป ผลการศึกษานี้ได้ศึกษาในบริบทองค์การราชการ โดยมุ่งเน้นศึกษาไปที่การแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีหน้าที่ป้องกัน บรรเทา และฟื้นฟูสาธารณภัยของประชาชน ด้วยลักษณะงานดังกล่าวจึงจำเป็นต้องทำงานอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ เพื่อให้เกิดความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่อผู้ประสบภัยได้อย่างทันท่วงที และจากผลการศึกษานี้ได้ค้นพบว่า การแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งเสริมต่อผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมและก่อให้เกิดการค้นหาแนวคิด วิธีการ หรือรูปแบบการทำงาน



แบบใหม่ ๆ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาคือหรือบรรเทาภัยแก่ประชาชน ตลอดจนช่วยยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3. อิทธิพลของการแบ่งปันความรู้ ซึ่งเป็นตัวแปรกำกับระหว่างงานที่มีความท้าทาย การแก้ไขปัญหาคือเชิงสร้างสรรค์ และผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม

ผลการศึกษานี้ได้หลักฐานเชิงประจักษ์ที่พบว่า การแบ่งปันความรู้ สามารถเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างงานที่มีความท้าทาย การแก้ไขปัญหาคือเชิงสร้างสรรค์ และผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดฐานความรู้ขององค์การ (Knowledge-based View : KBV) โดยทฤษฎีนี้ได้ให้ความสำคัญต่อศักยภาพของความรู้ที่มีอยู่ในผู้ปฏิบัติงานนั้นเป็นทรัพยากรที่เป็นกุญแจสำคัญซึ่งทำให้องค์การสามารถบรรลุผลลัพธ์ตามที่องค์การปรารถนา ส่งเสริมต่อด้านนวัตกรรมและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ตลอดจนสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์การ (Singh, Gupta, Busso, & Kamboj, 2021) และจากการทบทวนผลการศึกษาคือที่ผ่านมา พบว่า การแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์กับงานที่มีความท้าทาย การแก้ไขปัญหาคือเชิงสร้างสรรค์ และผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม จากการศึกษาของ Lunenburg (2011) ที่ศึกษาเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจจากคุณค่าของงานส่งผลให้เกิดความน่าสนใจและความท้าทายในงาน และได้อธิบายว่า ความรู้และทักษะเป็นตัวแปรกำกับหนึ่งที่สำคือนระหว่างคุณลักษณะของงาน สภาวะทางจิตใจ และผลลัพธ์จากการทำงานของแต่ละบุคคล และให้ข้อเสนอแนะต่อผู้ผู้นำว่า ควรให้ความสำคัญต่อการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและความสามารถในการทำงานของพนักงานด้วยการใช้การอบรมและพัฒนาเพื่อยกระดับสมรรถนะของพนักงานให้เป็นที่ไปตามที่องค์การคาดหวังและมีหลักฐานในแนวทางเดียวกันของ Hu, Horng, and Sun (2009) ที่พบว่า การแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม และผลจากการศึกษาของ Carmeli, Gelbard, and Reiter-Palmon (2013) จากพนักงานประจำในอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน พบว่า การแบ่งปันความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการแก้ไขปัญหาคือเชิงสร้างสรรค์

ประโยชน์จากการวิจัย

ประโยชน์เชิงทฤษฎี งานวิจัยนี้เกิดจากการบูรณาการจากโมเดลคุณลักษณะของงานของ Hackman and Oldham (1980) แนวคิดฐานความรู้ขององค์การและทฤษฎีองค์ประกอบขององค์การแห่งความสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Amabile, 1997) ผลการศึกษาที่พบหลักฐานเชิงประจักษ์ว่าการแบ่งปันความรู้สามารถส่งผลลัพธ์ที่สำคัญต่อผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม โดยสามารถกำกับความสัมพันธ์ระหว่างงานที่มีความท้าทาย การแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ และผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม และเมื่อระดับการแบ่งปันความรู้มีระดับที่สูงขึ้นจะสามารถกำกับความสัมพันธ์ระหว่างงานที่มีความท้าทาย การแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ และผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมให้มีระดับที่สูงขึ้น ผลการศึกษานี้จึงช่วยต่อยอดองค์ความรู้และให้หลักฐานเชิงประจักษ์ที่สอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดดังกล่าว และนำไปสู่การให้ข้อเสนอแนะในเชิงประโยชน์ทางการจัดการตามประเด็นที่ศึกษา ดังนี้

ประโยชน์เชิงการจัดการ ผลลัพธ์จากการศึกษาสามารถประยุกต์ใช้ในองค์การราชการ ดังนี้

1. การออกแบบงานให้ลักษณะงานมีความท้าทายเป็นสิ่งที่ควรตระหนักและให้ความสำคัญในทุกระดับการบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาในทุกระดับชั้นสามารถมีบทบาทสำคัญในการออกแบบงานที่มีความท้าทายให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเลือกงานที่เหมาะสมเพื่อสร้างความท้าทายในการทำงาน ตลอดจนให้การดูแล ช่วยเหลือ และสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเต็มที่ สิ่งเหล่านี้จะช่วยผลักดันให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุ่มเทและตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงตามที่หน่วยงานปรารถนา และส่งเสริมต่อการพัฒนาผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมขององค์การโดยรวม
2. องค์กรต่าง ๆ ควรสร้างวัฒนธรรมการแบ่งปันความรู้ระหว่างกันทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน เพื่อทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างเครือข่าย และก่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีที่ตนเองและผู้อื่น ซึ่งจะมีส่วนช่วยยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรร่วมกัน
3. ส่งเสริมต่อการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม มุ่งเน้นการทำงานที่เปิดรับต่อสิ่งใหม่ ๆ สนับสนุนการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและความแตกต่าง และเน้นการทำงานเชิงรุกเพื่อนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพการ



ดำเนินงานขององค์การ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีส่วนช่วยสนับสนุนความสำเร็จตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0

ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยในครั้งถัดไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน ทั้ง 5 มิติ คือ ความหลากหลายของทักษะ ความเด่นชัดของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนกลับจากงานเป็นต้น เพื่อให้ข้อเสนอแนะการบริหารงานต่อผู้บังคับบัญชาในการออกแบบงานของผู้ได้บังคับบัญชาให้ส่งเสริมต่อการเป็นองค์การราชการที่มีประสิทธิภาพ นวัตกรรมและความทันสมัยตามนโยบายของรัฐบาล

2. การศึกษานี้ได้ให้หลักฐานเชิงประจักษ์ว่า การแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์สามารถส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ดังนั้น จึงควรศึกษาเพิ่มเติม เช่น ปัจจัยที่เป็นสาเหตุหรือปัจจัยที่เป็นผลลัพธ์ของการแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ เป็นต้น

3. ความรู้ เป็นทรัพยากรที่สำคัญซึ่งสามารถส่งผลต่อการปรับตัวขององค์การและส่งเสริมต่อความได้เปรียบในการแข่งขันต่อองค์กรต่าง ๆ ดังนั้น ประเด็นการจัดการความรู้ควรได้รับการศึกษาเชิงลึกตลอดทั้งกระบวนการการจัดการความรู้ทั้งการแสวงหาความรู้ การแบ่งปันความรู้ การประมวลความรู้ การจัดเก็บความรู้ การประยุกต์ใช้ความรู้ และการสร้างความรู้

เอกสารอ้างอิง

- กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. (2562). รายงานสรุปข้อมูลกำลังคนของส่วนราชการกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. (6 พฤษภาคม 2563) สืบค้นจาก http://person.diaster.go.th/inner.personnel-4.183/downloadmenu_3967.
- ทศพร บุญวัชรภักย์. (2558). ความคิดสร้างสรรค์ขององค์การเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการและผลการดำเนินงานของธุรกิจ : ปรากฏการณ์เชิงประจักษ์ของโรงแรมบูติกไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- มนตรี พิริยะกุล. (2562). การวิเคราะห์หัตถิพลการกำกับด้วยโปรแกรม Process. วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, 15(2), 144-161.

- สุเทพ ดีเยี่ยม และ ณัฏยาณี บุญทองคำ. (2563). การสร้างนวัตกรรมในบริบทภาค
รัฐไทย. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 6(3), 287-299.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560). *ระบบราชการไทยในบริบท
ไทยแลนด์ 4.0*. (6 พฤษภาคม 2563) สืบค้นจาก <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/thai-gov-system-context-thailand0-4-.pdf>.
- Almeshal, S. A., & Aloud, G.N. (2019). The impact of ethical climate on creative problem solving capacity : An empirical study on human resource employees in Saudi Arabia. *Journal of Economics, Management and Trade*, 24(1), 1-13.
- Amabile, T. M., Conti, R., Coon, H., Lazenby, J., & Herron, M. (1996). Assessing the work environment for creativity. *The Academy of Management Journal*, 39(5), 1154-1184.
- Amabile, T. M. (1997). Motivating creativity in organizations : On doing what you love and loving what you do. *California Management Review*, 40(1), 39-58.
- Carmeli, A., Cohen-Meitar, R., & Elizur, D. (2007). The role of job challenge and organizational identification in enhancing creative behavior among employees in the workplace. *Journal of Creative Behavior*, 41(2), 75-90.
- Carmeli, A., Gelbard, R., & Reiter-Palmon, R. (2013). Leadership, creative problem-solving capacity, and creative performance : The importance of knowledge sharing. *Human Resource Management*, 52(1), 95-122.
- Carmeli, A., Sheaffer, Z., Binyamin, G., Reiter-Palmon, R., & Shimoni, T. (2013). Transformational leadership and creative problem-solving : The mediating role of psychological safety and reflexivity. *The Journal of Creative Behavior*, 48(2), 115-135.



- Costa, V., & Monteiro, S. (2016). Key knowledge management processes for innovation : A systematic literature Review. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 46(3), 386–410.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing*. New York : Harpar and Row.
- Fomujang, V. A., Wu, C., & Tassang, A. (2019). The assessment of a creative climate within an organization. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 8(3), 310-317.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Reading, MA : Addison-Wesley.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis*. Upper Saddle River, NJ : Pearson Prentice Hall.
- Hayes, A. F., & Rockwood, N. J. (2020). Conditional process analysis : concepts, computation, and advances in the modeling of the contingencies of mechanisms. *American Behavioral Scientist*, 64(1) 19–54.
- Hu, M.-L.M., Horng, J.-S., & Sun, Y.-H.C. (2009). Hospitality teams : knowledge sharing and service innovation performance. *Tourism Management*, 30(1), 41-50.
- Isaksen, S.G. (2007). The climate for transformation : Lessons for leaders. *creativity and innovation Management*, 16(1), 3-15.
- Lunenburg, F.C. (2011). Motivating by enriching jobs to make them more interesting and challenging. *International Journal of Management, Business, and Administration*, 15(1), 1-11.
- Mitchell, I. K., & Walinga, J. (2017). The creative imperative : The role of creativity, creative problem solving and insight as key drivers for sustainability. *Journal of Cleaner Production*, 140(3), 1872-1884.

- Muñoz-Pascual, L., Galende, J., & Curado, C. (2021). Contributions to Sustainability in SMEs : Human Resources, Sustainable Product Innovation Performance, and the Mediating Role of Employee Creativity. *Sustainability*, 13(4), 1-20.
- Prajogo, D. I., & Ahmed, P. K. (2006). Relationships between innovation stimulus, innovation capacity, and innovation performance. *R&D Management*, 36(5), 499-515.
- Rovinelli, R., & Hambleton, R. (1976). *On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity*. Paper Presented at the Annual Meeting of the American Educational Research Association 60 th April 19-23, 1976 San Francisco California, 37.
- Singh, S. K., Gupta, S., Busso, D., & Kamboj, S. (2021). Top management knowledge value, knowledge sharing practices, open innovation and organizational performance. *Journal of Business Research*, 128(1), 788-798.
- Steen, T., & Schott, C. (2018). Public sector employees in a challenging work environment. *Public Administration*, 97(1), 3–10.
- Sun, Y., Hu, X., & Ding, Y. (2019). Learning or relaxing : How do challenge stressors stimulate employee creativity?. *Sustainability*, 11(6),1-20.
- Treffinger, D. J. (1995). Creative problem solving : Overview and educational implications. *Educational Psychology Review*, 7(3), 301-312.
- Yamane, T. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis*. New York : Harper and Row.

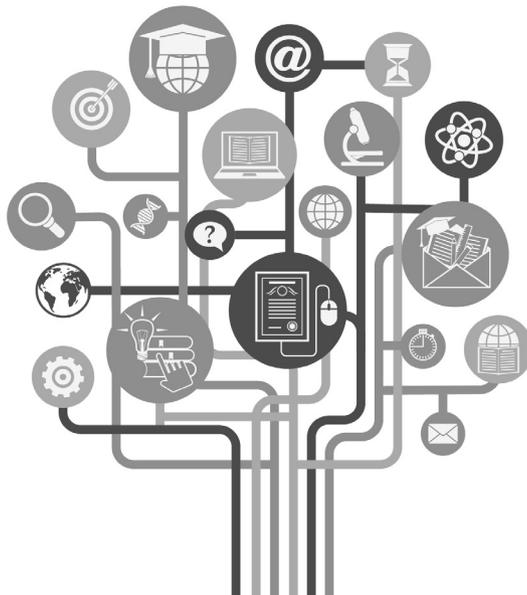
12

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการทำงาน
ของคนประจำเรือบรรทุกน้ำมันและสารเคมี กรณีศึกษา
บริษัท อาม่า มารีน จำกัด (มหาชน)

The Factors Affecting the Working Quality of Seafarers in
Oil and Chemical Tanker of AMA MARINE PUBLIC COMPANY
LIMITED

ณรงค์เดช บุญสุขวีระวัฒน์ และ ปิยะมาศ สีสวัสดิ์วัฒนชัย

Narongdet Boonsukveerawat and Piyamas Suesawadwanit





การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการทำงานของคนประจำเรือบรรทุกน้ำมันและสารเคมี กรณีศึกษา บริษัท อาม่า มารีน จำกัด (มหาชน)

The Factors Affecting the Working Quality of Seafarers in Oil and Chemical Tanker of AMA MARINE PUBLIC COMPANY LIMITED

ณรงค์เดช บุญสุขวีระวัฒน์¹ และ ปิยะมาศ ลือสวัสดิ์วัฒนชัย²

Narongdet Boonsukveerawat and Piyamas Suesawadwanit

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง จังหวัดกรุงเทพฯ 10240 ประเทศไทย
Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Bangkok 10240,
Thailand e-mail : narongdet.boon1@gmail.com

²หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง จังหวัดกรุงเทพฯ 10240 ประเทศไทย
Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Bangkok 10240,
Thailand e-mail : nuy_111@hotmail.com

Received : November 4, 2021 Revised : February 15, 2022 Accepted : February 24, 2022

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการทำงานของคนประจำเรือบรรทุกน้ำมันและสารเคมี กรณีศึกษา บริษัท อาม่า มารีน จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อเปรียบเทียบและศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการทำงานของคนประจำเรือของ บริษัท อาม่า มารีน จำกัด (มหาชน) และนำไปเป็นแนวทางในการปรับกลยุทธ์ในการพัฒนาคนประจำเรือเพื่อลดอุบัติเหตุ ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีตามความสะดวก ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย และเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า คนประจำเรือส่วนใหญ่ทำงานในระดับปฏิบัติการ มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มีอายุงาน 7 ปีขึ้นไป ระดับความรู้ความสามารถอยู่ในระดับมาก ความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความรู้ความสามารถด้านการบริการการจัดการอยู่ในระดับมาก ระดับความรู้ความสามารถด้านความ

ตระหนักถึงความเสียหายต่อชีวิต ทรัพย์สิน และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับ
มาก ผลการวิเคราะห์ทางสถิติศึกษา พบว่า ตำแหน่งงาน สถานภาพ ฝ่ายปฏิบัติการ
ความตระหนักถึงความเสียหายต่อชีวิตทรัพย์สินและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมมีผลต่อ
การพัฒนาคุณภาพการทำงานของคนประจำเรือ และอายุ อายุงาน ความรู้ทางวิชาชีพ
ความรู้ทางภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านการบริหารจัดการ ไม่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพ
ของคนประจำเรือ

คำสำคัญ : คุณภาพการทำงาน; คนประจำเรือ; องค์กรทางทะเลระหว่างประเทศ

Abstract

The objective of “The factors affecting the working quality of seafarers in oil and chemical tanker of AMA MARINE PUBLIC COMPANY LIMITED” is to compare and study the factors affecting the quality improvement of seafarers in oil and chemical tanker of AMA MARINE PUBLIC COMPANY LIMITED and use it as a guideline for adjusting strategies for developing seafarers to reduce accidents. The researcher conducted by using quantitative research method to select the sample by using the convenient method. The questionnaire was used as a research tool. The data were collected from 200 people. The statistics used in the analysis are Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation, One – Way ANOVA and Multiple Linear Regression

The results of this research found that the basic information of seafarers in oil and chemical tanker of AMA MARINE PUBLIC COMPANY LIMITED case study. Classified the Personal information of seafarers in oil is Position in deck department, Age between 31-40 years, Experience more than 7 years, knowledge is high, Intermediate English skill, Skill of management is high level, Skill of the awareness damage and the environmental effecting is high level. The results of multiple regression



analysis found that the position, status, Department, Safety awareness and pollution prevention affects the development of the quality of work of seafarers. For Age, Experience, Professional, Skill English Skill and Management Skill, It does not affect the quality of seafarers.

Keywords : Working Quality; Seafarer; International Maritime Organization (IMO)

บทนำ

การขนส่งสินค้าทางทะเล มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการค้าระหว่างประเทศ สำหรับประเทศไทยมีผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางทะเลจำนวนมากหลายราย ตั้งแต่องค์กรขนาดเล็กจนถึงองค์กรขนาดใหญ่ที่มีการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ องค์กรเหล่านี้ล้วนจะต้องอาศัยบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการขนส่งสินค้า ซึ่งพื้นฐานที่สำคัญในการขนส่งสินค้าทางทะเล คือ การจัดส่งสินค้าให้ถึงมือของลูกค้าอย่างปลอดภัย ครบถ้วนตามจำนวน คุณภาพของสินค้าไม่เสียหายและตรงต่อเวลา โดยบุคคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่บนเรือสินค้านั้น ต้องประกอบไปด้วยความรู้ความสามารถในการจัดส่งสินค้าและการดูแลสินค้าตั้งแต่เมืองท่าต้นทางไปจนถึงเมืองท่าปลายทางอย่างปลอดภัย ซึ่งบุคคลากรดังกล่าว คือ คนประจำเรือ “คนประจำเรือ” หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ทำการประจำอยู่ในเรือที่ประกอบด้วยความรู้ความสามารถในตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งรวมถึงความรู้ด้านงานสินค้าการนำเรือ การเข้าเวรยาม การซ่อมแซมบำรุงรักษา การรักษาความปลอดภัยและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม การบริหารงานบุคคล ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ตลอดจนความรู้ทางด้านการประกอบธุรกิจการขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศ และกฎระเบียบข้อบังคับสากลต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีเพื่อสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพและให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เชื่อถือและกลับมาใช้บริการต่อไป (ณกรณ์ สายอุราษ, 2556)

ในปี พ.ศ. 2563 ได้เกิดโรคโควิด 19 ขึ้น ส่งผลให้เศรษฐกิจทั่วโลกตกต่ำลง เนื่องจากผู้คนมีความหวาดระแวงต่อเชื้อไวรัสชนิดนี้ และในปีเดียวกันนั้นเองทางองค์การทางทะเลระหว่างประเทศ (International Maritime Organization; IMO) ได้ประกาศอนุสัญญาฉบับใหม่เกี่ยวกับการบังคับใช้น้ำมันที่มีค่ากำมะถันต่ำ (AMSA Connect, 2020) ทำให้ค่าน้ำมันปรับตัวสูงขึ้นมูลค่าการส่งออกลดลงความชบเซาของตลาดหลักทรัพย์

อีกทั้งหลาย ๆ ประเทศทำการปิดประเทศเพื่อลดการแพร่ระบาดของไวรัส หลายธุรกิจได้ปิดตัวลง ในส่วนขององค์กรที่ดูแลคนประจำเรือไทยนั้นก็ได้ประสบผลกระทบเช่นกัน เช่นระดับผู้บริหาร ระดับหัวหน้างาน ในฝั่งการเดินทางฝีกอบรมและสัมมนา ณ ต่างประเทศ และปรับเปลี่ยนแก้ไขมาเป็นการฝีกอบรมสัมมนาออนไลน์แทนการตรวจเยี่ยมเรือเพื่อเตรียมความพร้อมของระดับหัวหน้างานต้องเปลี่ยนเป็นวิธีการตรวจเรือออนไลน์ผ่านทางแอปพลิเคชัน รวมไปถึงการจัดการฝีกอบรมคนประจำเรือออนไลน์ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อเพิ่มเติมและพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับคนประจำเรือที่ปฏิบัติงานอยู่บนเรือ เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการไปตรวจเยี่ยมเรือและลดความเสี่ยงในการติดเชื้อไวรัสโควิด 19 ทั้งนี้ยังสามารถนำงบประมาณดังกล่าวมาใช้พัฒนาในส่วนอื่นขององค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในสถานะเช่นนี้ คนประจำเรือที่มีความรู้ความสามารถมีประสิทธิภาพถือเป็นบุคคลที่ดีเยี่ยม ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ณ สถานการณ์เช่นนี้ สิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ การจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร นั้นหมายถึง คนประจำเรือที่มีอยู่นั้นต้องมีคุณภาพและประสิทธิภาพซึ่งถือเป็นรากฐานสำคัญในการแข่งขันระดับประเทศและนานาชาติ หากขาดคนประจำเรือที่มีคุณภาพ ขาดความรู้ และขาดจิตสำนึกที่ดี การเจริญเติบโตขององค์กรคงหยุดอยู่กับที่ส่งผลให้ความได้เปรียบทางด้านการแข่งขันนั้นทำได้ยากและมีโอกาสที่จะเสียส่วนแบ่งทางการตลาด ซึ่งอาจจะรวมถึงการบริหารงานที่ล้มเหลวได้ การขาดคนประจำเรือที่ดีมีคุณภาพหรือคนประจำเรือในองค์กรขาดการเรียนรู้ไม่มีการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ขาดการติดตามและพัฒนาเปลี่ยนแปลงองค์กรสภาพแวดล้อม องค์กรขนาดใดก็ตามคงปฏิเสธไม่ได้ว่าความสำเร็จขององค์กรนั้นมาจากบุคลากรในองค์กรทั้งสิ้น เพราะบุคลากรถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการบริหารหากบุคลากรมีคุณภาพก็สามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้เกิดคุณค่าและยังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร (ศศิธรณ์ วิริยากุล, 2563)

จากข้างต้นเห็นได้ว่าการพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นอย่างยิ่งและมีผลเกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานของคนประจำเรือในส่วนต่าง ๆ ก่อให้เกิดการทำงานที่ดีมีคุณภาพและประสิทธิภาพดี ลดความสูญเสียของชีวิต เรือ สินค้า สิ่งแวดล้อม รวมไปถึงทรัพย์สิน ดังนั้น งานของฝ่ายคนประจำเรือจึงเป็นงานที่สำคัญยิ่งในการวางแผนกำลังพลที่ดีมีคุณภาพให้เพียงพอกับความต้องการของแต่ละหน่วยงาน จากสถานะเศรษฐกิจตกต่ำ



และปัญหาโรคระบาดในขณะนี้ฝ่ายคนประจำเรือมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากในการจัดสรรคนประจำเรือไทยให้ตรงและเหมาะสมกับงาน รวมไปถึงการรักษาคนประจำเรือไทยที่ทำงานดี มีคุณภาพให้อยู่ร่วมกับองค์กรต่อไป ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการทำงานของคนประจำเรือบรรทุกน้ำมันและสารเคมี กรณีศึกษา บริษัท สายการเดินบรรทุกเรือน้ำมันและสารเคมีแห่งหนึ่ง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานของคนประจำเรือที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการทำงานของคนประจำเรือบรรทุกน้ำมันและสารเคมี กรณีศึกษา บริษัท อาม่า มารีน จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยความรู้ความสามารถของคนประจำเรือที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการทำงานของคนประจำเรือบรรทุกน้ำมันและสารเคมี กรณีศึกษา บริษัท อาม่า มารีน จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานของคนประจำเรือที่แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการทำงานของคนประจำเรือบรรทุกน้ำมันและสารเคมี กรณีศึกษา บริษัท อาม่า มารีน จำกัด (มหาชน)
2. ปัจจัยความรู้ความสามารถของคนประจำเรือที่แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการทำงานของคนประจำเรือบรรทุกน้ำมันและสารเคมี กรณีศึกษา บริษัท อาม่า มารีน จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของคนประจำเรือบรรทุกน้ำมันและสารเคมี ที่ร่วมงานกับ บริษัท อาม่า มารีน จำกัด (มหาชน) ทั้งที่ปฏิบัติงานอยู่บนเรือและพักอยู่เพื่อเตรียมการลงปฏิบัติงานบนเรือ จำนวน 200 คน ในระหว่างเดือน มิถุนายน – กรกฎาคม 2564

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลพื้นฐานของคนประจำเรือ

คนประจำเรือ หมายถึง บุคลากรที่มีหน้าที่ตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานอยู่บนเรือสินค้าหรือเรือในส่วนราชการสำหรับเรือสินค้านั้น คนประจำเรือ มีหน้าที่ขับเคลื่อนระบบการขนส่งในส่วนของคุณด้านโลจิสติกส์ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมตามที่กฎหมายสากลได้ประกาศไว้ (International Labour Organization-ILO, 2019) ซึ่งคนประจำเรือเป็นบุคลากรที่ทำให้เรือเดินทะเลสามารถรับส่งสินค้าไปยังที่หมายปลายทางได้อย่างปลอดภัยและตรงเวลาเป็นไปตามกำหนด ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเฉพาะ ทำงานร่วมกันกับบุคลากรหลายฝ่ายหลายระดับ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถของคนประจำเรือ

การทำงานเป็นส่วนหนึ่งของการมีชีวิตอยู่ในสังคมของแต่ละบุคคล ดังนั้นการพัฒนาอาชีพควรดำเนินการควบคู่กับการพัฒนาตนเองเพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จในการทำงานและสายอาชีพการประสบความสำเร็จในการทำงานของแต่ละบุคคลย่อมมีแนวทางหรือวิธีปฏิบัติไม่เหมือนกัน การพัฒนาอาชีพหรือการปฏิบัติงาน (Stroescu, 2015) นอกจากจะกระทำโดยองค์กรแล้วบุคลากร แต่ละคนยังสามารถจะกระทำได้ด้วยตนเอง ชูชัย สมิทธิไกร (2544 : 317) นอกจากนี้ การพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารและหัวหน้างานมีบทบาทสำคัญในการที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรที่อยู่ใต้การบังคับบัญชาได้พัฒนาการปฏิบัติงาน ซึ่ง วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 : 9-10) กล่าวว่า การพัฒนาการปฏิบัติงานหรือ การพัฒนาวิธีการทำงาน (Improving Work Methods) เป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของหัวหน้างานในองค์กรที่จะกระตุ้นให้พนักงานที่อยู่ในความดูแลเกิดการปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเอง โดยผู้ที่ประสบความสำเร็จนั้นควรจะปรับเปลี่ยนการทำงานปรับปรุงให้ตนเองมีความรู้ ความสามารถมากขึ้นด้านวิชาชีพ ภาษา การบริหารจัดการต่าง ๆ เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (จริยา เรื่องเดชสกุล, 2552)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการทำงานของคนประจำเรือ

สมยศ นาวิการ (2549 : 5) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ แม็ค คินซี (McKinsey) ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ



กลยุทธ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งภายในการปฏิบัติงานในองค์กร โอกาส และอุปสรรคภายนอก โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม จะช่วยในการปฏิบัติงาน (Leitão, Pereira, & Gonçalves, 2021) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย แบบการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร บุคลากร ผู้ร่วมองค์กร ความสามารถ ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550 : 21-24) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดยปัจจัย 3 ส่วน ดังนี้ 1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์ สถานภาพ ลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และ สังคมประสบการณ์ ลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทักษะคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย 2. ระดับความพยายามในการทำงาน จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจ ในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงาน มากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ 3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จันทร์เพ็ญ ตรีโชติ (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของคนประจำเรือเดินทะเล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนประจำเรือเดินทะเล และเพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนประจำเรือเดินทะเล กลุ่มตัวอย่าง 100 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานบนเรือเดินทะเลอยู่ในระดับสูง 5 ด้านด้วยกัน ประกอบด้วย สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.524 โอกาสในการใช้ความสามารถและพัฒนา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.776 ความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.566 ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.268 และภาวะการเป็นผู้นำมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.512 ระดับต่ำที่สุด คือ ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.176

สิวาริ ศรีวิโรจน์ ฤชฌณา วิสมิตะนันท์ และ กมลชนก สุทธิวาทนนฤพุมิ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำเรือขนส่งน้ำมัน : กรณีศึกษา บริษัท A มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำเรือขนส่งน้ำมัน และเสนอแนะแนวทาง ในการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำเรือขนส่งน้ำมัน ประชากรในการศึกษา คือ บุคลากรประจำเรือสินค้าประเภทเรือน้ำมันแห่งหนึ่ง ระดับนายประจำเรือ (Officer) จำนวนทั้งหมด 80 คน โดยเครื่องมือ ที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากรประจำเรือให้ความสำคัญกับปัจจัยหลักด้านแรงจูงใจมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยหลักด้านการเรียนรู้ และปัจจัยหลักด้านการบริหาร ตามลำดับ 2) ภายใต้ปัจจัยหลักด้านการบริหาร บุคลากรประจำเรือให้ความสำคัญกับงบประมาณเพื่อการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด อันดับที่สอง คือ รูปแบบภาวะผู้นำ และอันดับที่สาม ได้แก่ นโยบายเพื่อการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยย่อยภายใต้ปัจจัยหลัก ด้านการเรียนรู้ บุคลากรประจำเรือให้ความสำคัญกับการสอนงานมากที่สุด อันดับที่สอง คือ การอบรม และอันดับที่สาม ได้แก่ การเรียนรู้ด้วยตนเอง และในส่วนของปัจจัยย่อยภายใต้ปัจจัยหลักด้านแรงจูงใจ บุคลากรประจำเรือให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนมากที่สุด อันดับที่สอง คือ การเลื่อนตำแหน่ง และอันดับที่สาม ได้แก่ การให้รางวัล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คนประจำเรือบริษัท อาม่า มารีน จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่บนเรือและพักอยู่เพื่อเตรียมการลงปฏิบัติงานบนเรือ จำนวน 200 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (บริษัท อาม่า มารีน จำกัด (มหาชน), 2564)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวความคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ตำแหน่งงาน อายุ อาชีพ สถานภาพฝ่ายปฏิบัติงาน เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) ข้อใดข้อหนึ่งและแบบเติมคำที่ตรงตามความเป็นจริง



ตอนที่ 2 แบบสอบถามความรู้ทางวิชาชีพของคนประจำเรือ จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความรู้ทางด้านวิชาชีพ ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านการบริหาร การจัดการ ความตระหนักถึงความเสียหายต่อชีวิต ทรัพย์สิน และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เป็นคำถามมาตราวัดแบบ Likert Scale ซึ่งแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก จำนวน 24 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับคุณภาพการทำงานของคนประจำเรือ เป็นคำถามมาตราวัดแบบ Likert Scale ซึ่งแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก จำนวน 16 ข้อ มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

3.1 การป้องกันอุบัติเหตุที่เกี่ยวข้องกับการเดินเรือและเทียบท่าหรือเครื่องจักร ชัดข้อง จำนวน 4 ข้อ

3.2 การป้องกันอุบัติเหตุที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและทรัพย์สิน จำนวน 4 ข้อ

3.3 การป้องกันอุบัติเหตุที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและสินค้าเสียหาย จำนวน 4 ข้อ

3.4 การป้องกันอุบัติเหตุที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม จำนวน 4 ข้อ

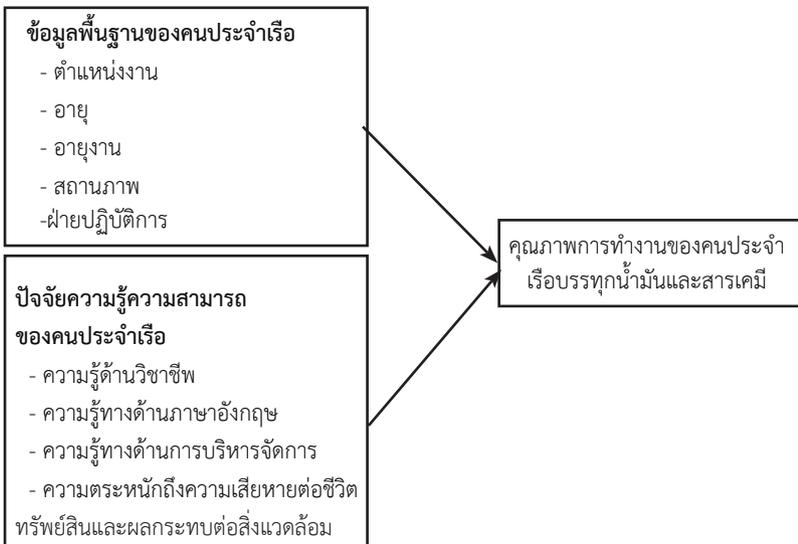
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นแบบให้ผู้แบบสอบถามเขียนตอบ

การทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำข้อคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาทดสอบหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา งานวิจัยนี้ผู้วิจัยให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จำนวน 3 คน ผลการตรวจสอบ พบว่า ทุกข้อคำถามผ่านความตรงเชิงเนื้อหาทุกข้อคำถาม จากนั้นวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมตามเนื้อหาแล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความยากง่ายของชุดคำถาม ด้วยสูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์ของแอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficients) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ทางสังคมศาสตร์บนคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.966 แล้วจึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างประชากร

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะเชิงพรรณนา (Description Analysis) โดยนำข้อมูลที่ได้รับการตอบแบบสอบถามมาเปลี่ยนเป็นตัวเลข แล้วนำตัวเลขนั้นไปบันทึก ในโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์

บนคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล เพื่อประมวลผลข้อมูลแล้วนำเสนอโดยแจกแจงในรูปแบบความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ส่วนสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance) 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่นทางสถิติที่ร้อยละ 95 คือ สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของคนประจำเรือบรรทุกน้ำมันและสารเคมี บริษัท อาม่า มารีน จำกัด (มหาชน) จำนวน 200 คน โดยการหาจำนวนและค่าร้อยละซึ่งผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 1



ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตามลักษณะข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน		
ระดับบริหาร	68	34.0
ระดับปฏิบัติการ	71	35.5
ระดับสนับสนุน	61	30.5
รวม	200	100.0
อายุ		
20 – 30 ปี	41	20.5
31 – 40 ปี	99	49.5
41 – 50 ปี	54	27.0
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
51 ปีขึ้นไป	6	3.0
รวม	200	100.0
อายุงาน		
1 – 2 ปี	32	16.0
3 – 4 ปี	26	13.0
5 – 6 ปี	36	18.0
7 ปีขึ้นไป	106	53.0
รวม	200	100.0
สถานภาพ		
โสด	109	54.5
สมรส	91	45.5
รวม	200	100.0
ฝ่ายปฏิบัติการ		
ฝ่ายเดินเรือ	107	53.5
ฝ่ายช่างกลเรือ	93	46.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า คนประจำเรือส่วนใหญ่ทำงานในระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมา คือ ระดับบริหาร คิดเป็นร้อยละ 34.0 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมา คือ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.0 อายุงานส่วนใหญ่ คือ 7 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมา คือ 5-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.0 สถานภาพส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 54.5 และสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 45.5 ฝ่ายปฏิบัติการส่วนใหญ่ คือ ฝ่ายเดินเรือ คิดเป็นร้อยละ 53.5 ฝ่ายช่างกลเรือ คิดเป็นร้อยละ 46.5

ตารางที่ 2 ผลประเมินความรู้ความสามารถของคนประจำเรือ

ความรู้ความสามารถของคนประจำเรือ	\bar{X}	S.D	ความหมาย
ความรู้ทางด้านวิชาชีพโดยรวม	3.62	0.61	มาก
ความรู้ด้านภาษาอังกฤษโดยรวม	3.23	0.66	ปานกลาง
ความรู้ด้านการบริหารการจัดการโดยรวม	3.68	0.51	มาก
ความตระหนักถึงความเสียหายต่อชีวิต ทรัพย์สิน และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยรวม	4.12	0.53	มาก

ตารางที่ 3 ตำแหน่งงานกับคุณภาพการทำงานของคนประจำเรือ

ปัจจัยความรู้ความสามารถของคนประจำเรือ		SS	df	MS	F	Sig.
ความรู้ทางวิชาชีพโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	26.389	3	13.194	53.339	0.000*
	ภายในกลุ่ม	48.731	197	0.247		
	รวม	75.120	199			
ความรู้ทางภาษาอังกฤษโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	35.846	3	17.923	70.472	0.000*
	ภายในกลุ่ม	50.103	197	0.254		
	รวม	85.950	199			
ความรู้ด้านการบริหารการจัดการโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	15.429	3	7.713	42.591	0.000*
	ภายในกลุ่ม	35.676	197	0.181		
	รวม	51.102	199			
ความตระหนักถึงความเสียหายโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	12.104	3	6.052	21.780	0.000*
	ภายในกลุ่ม	54.742	197	0.278		
	รวม	66.846	199			

* $p < 0.05$



ตารางที่ 4 อายุกับคุณภาพการทำงานของคนประจำเรือ

ปัจจัยความรู้ความสามารถของคนประจำเรือ		SS	df	MS	F	Sig.
ความรู้ทางวิชาชีพโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.755	3	0.918	2.487	0.062
	ภายในกลุ่ม	72.365	193	0.369		
	รวม	75.120	199			
ความรู้ทางภาษาอังกฤษโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.534	3	1.178	2.802	0.041*
	ภายในกลุ่ม	82.415	193	0.420		
	รวม	85.950	199			
ความรู้ด้านบริหารการจัดการโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.262	3	0.754	3.026	0.031*
	ภายในกลุ่ม	48.840	193	0.249		
	รวม	51.102	199			
ความตระหนักถึงความปลอดภัยโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.632	3	0.544	1.635	0.183
	ภายในกลุ่ม	65.214	193	0.333		
	รวม	66.846	199			

* $p < 0.05$

ตารางที่ 5 อายุงานกับคุณภาพการทำงานของคนประจำเรือ

ปัจจัยความรู้ความสามารถของคนประจำเรือ		SS	df	MS	F	Sig.
ความรู้ทางวิชาชีพโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.541	3	2.180	6.232	0.000*
	ภายในกลุ่ม	68.579	196	0.350		
	รวม	75.120	199			
ความรู้ทางภาษาอังกฤษโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.364	3	1.788	4.349	0.005*
	ภายในกลุ่ม	80.586	196	0.411		
	รวม	85.950	199			
ความรู้ด้านบริหารการจัดการโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.282	3	0.761	3.054	0.030*
	ภายในกลุ่ม	48.820	196	0.249		
	รวม	51.102	199			
ความตระหนักถึงความปลอดภัยโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.750	3	0.917	2.803	0.041*
	ภายในกลุ่ม	64.097	196	0.327		
	รวม	66.846	199			

* $p < 0.05$

ตารางที่ 6 สถานภาพกับคุณภาพการทำงานของคนประจำเรือ

ปัจจัยความรู้ความสามารถของคนประจำเรือ		SS	df	MS	F	Sig.
ความรู้ทางวิชาชีพโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.851	1	1.851	5.001	0.026*
	ภายในกลุ่ม	73.269	198	0.370		
	รวม	75.120	199			
ความรู้ทางภาษาอังกฤษโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.963	1	0.963	2.244	0.136
	ภายในกลุ่ม	84.987	198	0.429		
	รวม	85.950	199			
ความรู้ด้านบริหารการจัดการโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.078	1	1.078	4.265	0.040*
	ภายในกลุ่ม	50.024	198	0.253		
	รวม	51.102	199			
ความตระหนักถึงความปลอดภัยโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.989	1	1.989	6.073	0.015*
	ภายในกลุ่ม	64.857	198	0.328		
	รวม	66.846	199			

* $p < 0.05$

ตารางที่ 7 ฝ่ายปฏิบัติการกับคุณภาพการทำงานของคนประจำเรือ

ปัจจัยความรู้ความสามารถของคนประจำเรือ		SS	df	MS	F	Sig.
ความรู้ทางวิชาชีพโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.436	1	0.436	1.157	0.283
	ภายในกลุ่ม	74.684	198	0.377		
	รวม	75.120	199			
ความรู้ทางภาษาอังกฤษโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.830	1	1.830	4.307	0.039*
	ภายในกลุ่ม	84.120	198	0.425		
	รวม	85.950	199			
ความรู้ด้านบริหารการจัดการโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.012	1	0.012	0.045	0.833
	ภายในกลุ่ม	51.090	198	0.258		
	รวม	51.102	199			
ความตระหนักถึงความปลอดภัยโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.276	1	2.279	6.978	0.009*
	ภายในกลุ่ม	64.570	198	0.326		
	รวม	66.846	199			

* $p < 0.05$



ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัย ความรู้ความสามารถของคนประจำเรือที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของคน ประจำเรือบรรทุกน้ำมันและสารเคมี

ตัวแปร	B	SE	Beta	t	Sig
(Constant)	1.72	0.25		6.81	0.00
1. ความรู้ทางวิชาชีพโดยรวม (X_1)	0.51	0.74	0.06	0.68	0.49
2. ความรู้ทางภาษาอังกฤษโดยรวม (X_2)	0.05	0.68	0.00	-0.00	.099
3. ความรู้ด้านบริหารการจัดการโดยรวม (X_3)	0.11	0.85	0.11	1.29	0.19
4. ความตระหนักถึงความเสียหายโดยรวม (X_4)	0.42	0.69	0.47	6.40	0.00*

$R = 0.59$, $R^2 = 0.35$, $SEE = 0.42$, $F = 25.79$, $Sig = 0.00^*$

* $p < 0.05$

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยตามข้อสมมติฐาน ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของคนประจำเรือที่แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการทำงานของคนประจำเรือบรรทุกน้ำมันและสารเคมี กรณีศึกษา บริษัท อาม่า มารีน จำกัด (มหาชน)

ด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลกับคุณภาพการทำงานของคนประจำเรือ ซึ่งสอดคล้องกับ ปีติ วัลยะเพ็ชร์ (2548 : 19-20) กล่าวว่า สายการบังคับบัญชาขององค์กรในรูปแบบของการจัดองค์กรแนวราบมีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านอายุ อายุงานที่แตกต่างกันไม่มีผลกับคุณภาพการทำงานของคนประจำเรือ เนื่องจากคนประจำเรือในระดับบริหารจะต้องทำการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงานของเรือลำนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550 : 21-24) กล่าวว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย ลักษณะที่เกี่ยวกับอายุ อาจเกิดจากคนประจำเรือในทุกตำแหน่ง มีความรู้ความสามารถในตำแหน่งที่ได้รับผิดชอบและมีความตระหนักถึงความเสียหายจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ยกเว้นในเรื่องของคุณภาพการทำงานของคนประจำเรือ ด้านบริการการจัดการที่มีความแตกต่างกัน การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย ลักษณะที่

เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสิ่งแวดล้อมประสพการณ์ สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลกับคุณภาพการทำงานของคนประจำเรือ สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550 : 21-24) กล่าวว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย ลักษณะที่เกี่ยวกับสถานภาพ แต่ไม่สอดคล้องในด้านของคุณภาพการทำงานของคนประจำเรือด้านความรู้ทางภาษาอังกฤษ อาจเกิดจากคนประจำเรือจะใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสารกับชาวต่างชาติที่ร่วมงานด้วย ฝ่ายปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลกับคุณภาพการทำงานของคนประจำเรือ สอดคล้องกับ ชูชัย สมितिไกร (2544 : 317) กล่าวว่า การพัฒนาอาชีพควรดำเนินการควบคู่กับการพัฒนาตนเอง เพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จในการทำงานและสายอาชีพ

2. ปัจจัยความรู้ความสามารถของคนประจำเรือที่แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการทำงานของคนประจำเรือบรรทุกน้ำมันและสารเคมี กรณีศึกษา บริษัท อาม่า มารีน จำกัด (มหาชน)

ความตระหนักถึงความเสียหายที่แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการทำงานของคนประจำเรือบรรทุกน้ำมันและสารเคมี กรณีศึกษา บริษัท อาม่า มารีน จำกัด (มหาชน) อาจเกิดจากคนประจำเรือทุกคนตระหนักถึงความปลอดภัยทุกๆ ด้านและไม่อยากให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน สอดคล้องกับ กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2550 : 13) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานสร้างสมทรัพย์ยากร และความมั่งคั่งเก็บไว้ภายในเพื่อขยายตัวต่อไป และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤตการณ์จากภายนอกได้ด้วย ส่วนทางด้าน ความรู้ทางวิชาชีพ ความรู้ทางภาษาอังกฤษและความรู้ทางด้านการบริหารจัดการไม่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการทำงาน อาจเกิดจากคนประจำเรือได้ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ที่ถูกบังคับตาม STCW 2010 ว่าด้วยการออกประกาศนียบัตรผู้ทำการในเรือ ในตำแหน่งต่าง ๆ ที่เป็นไปตามมาตรฐานสากลใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสารกับชาวต่างชาติที่ร่วมงานด้วย ด้านบริการการจัดการปฏิบัติตามที่ที่จะต้องทำการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงานของเรือลำนั้น ๆ



ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ผู้ศึกษาท่านอื่นอาจจะศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านอื่น ๆ แตกต่างหลากหลายออกไป เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาความรู้ความสามารถของคนประจำเรือเพื่อลดอุบัติเหตุ
2. องค์กรอื่น ๆ สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับการพัฒนาความรู้ความสามารถของคนประจำเรือ เพื่อลดอุบัติเหตุ พัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและพัฒนาคนประจำเรือให้มีทักษะทางวิชาชีพที่เหมาะสมและมากขึ้น
3. ในการพัฒนาความรู้ความสามารถของคนประจำเรือสามารถทำได้โดยการจัดฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ให้กับคนประจำเรือเพื่อให้ตระหนักถึงผลกระทบทางด้านต่าง ๆ

เอกสารอ้างอิง

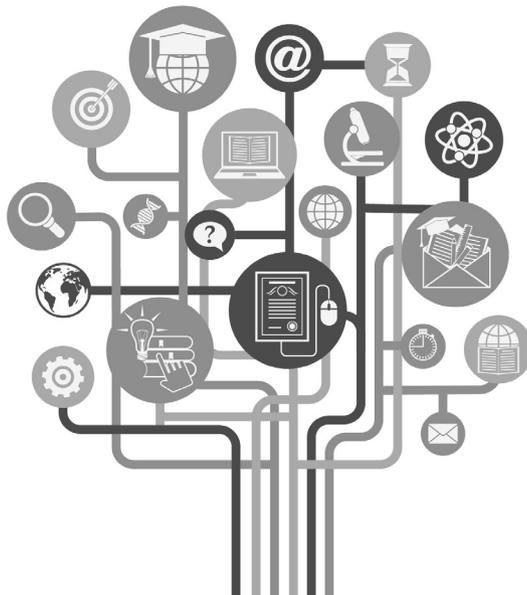
- กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ไกรเฮ้สยาม จำกัด*. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป) มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- จริญญา เรืองเดชสกุล. (2552). *Story telling เรื่องกฎแจสู่ความสำเร็จในการทำงาน*. (2 มิถุนายน 2564) สืบค้นจาก www.km.mut.ac.th/index.php?view=article.
- จันทร์เพ็ญ ตรีโชติ. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานของคนประจำเรือเดินทะเล*. หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ชูชัย สมितिไกร. (2544). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณกรณ์ สายอุราช. (2556). *มาตรการทางกฎหมายในการควบคุมและกำกับดูแลระบบการรับขนส่งสินค้าทางแม่น้ำระหว่างประเทศของไทย*. หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- บริษัท อาม่า มารีน จำกัด (มหาชน). (2564). *รายชื่อพนักงานของบริษัท*. (2 มิถุนายน 2564) สืบค้นจาก <https://www.amamarine.co.th/th/index.php>.
- ปิติ วัลยะเพ็ชร. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ*. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2545). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : เนตรนิมิตการพิมพ์.
ศศิเมณฑท์ วิริยากุล. (2563). *วิกฤตโควิด-19 : การเริ่มต้นของศตวรรษที่ 21 อย่างแท้จริง*.
(2 มิถุนายน 2564) สืบค้นจาก <http://www.polsci.tu.ac.th/direk/view.aspx?id=493>.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ บริษัท ซีระฟิล์มและไซเท็ก จำกัด.
- สมยศ นาวิการ. (2549). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ.
- สิวารี ศรีวิโรจน์ กฤษณา วิสมิตะนันท์ และ กมลชนก สุทธิวาทนฤพุดิ. (2560). ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำเรือขนส่งน้ำมัน : กรณีศึกษา บริษัท A. วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัย *สวนดุสิต*, 13(2), 143-163.
- AMSA Connect. (2020). *Compliance with low Sulphur 2020*. (2 มิถุนายน 2564) สืบค้นจาก <https://www.amsa.gov.au/marine-environment/air-pollution/compliance-low-sulphur-2020>.
- IMO. (2017). *International convention on standards of training, certification and watchkeeping for seafarers (STCW) 2010 Edition 2017*. London, UK : CPI Group Ltd.
- International Labour Organization-ILO. (2019). *The ILO maritime labour convention third edition*. Switzerland : International Chamber of Shipping.
- Leitão, J., Pereira, D., & Gonçalves, Â. (2021). Quality of work life and contribution to productivity : Assessing the moderator effects of burnout syndrome. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 2425.
- Stroescu, O. (2015). Improving personnel selection through frame of reference effect on personality inventory : Predictive and incremental validity over cognitive ability and job knowledge. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 187(2015), 261-265.

แนวคิดในการนำระบบค่ายฝึกอบรมมาใช้ในการแก้ไขบำบัด ฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด

Concepts on Integration of Training Camp System with
Rehabilitation of Juvenile Offenders

บัญชา วิทยานันต์ เมธาพร กาญจนเตชะ และ นที วรรณธนะโกวินท์
Buncha Wittaya-anant Mathaporn Kanchanatecha and
Nathee Vadtanakovint





แนวคิดในการนำระบบค่ายฝึกอบรมมาใช้ในการแก้ไขบำบัด ฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด

Concepts on Integration of Training Camp System with
Rehabilitation of Juvenile Offenders

บัญชา วิทยานันต์¹ เมธาพร กาญจนเตชะ² และ นที วรรณธนะโกวินท์³

Buncha Wittaya-anant Mathaporn Kanchanatecha
and Nathee Vadtanakovint

¹ คณะนิติศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา 30000 ประเทศไทย

Faculty of Law, Nakhonratchasima College, Nakhonratchasima 30000 , Thailand
e-mail : Bancha@nmc.ac.th

² คณะนิติศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา 30000 ประเทศไทย

Faculty of Law, Nakhonratchasima College, Nakhonratchasima 30000, Thailand
e-mail : Ajanmay@nmc.ac.th

³ คณะนิติศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา 30000 ประเทศไทย

Faculty of Law, Nakhonratchasima College, Nakhonratchasima 30000, Thailand
e-mail : Nathee@nmc.ac.th

Received : November 4, 2021 Revised : February 11, 2022 Accepted : February 24, 2022

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันแนวโน้มในการกระทำความผิดของเด็กและเยาวชนเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะการกระทำความผิดที่มีอัตราโทษที่ไม่สูง ซึ่งสาเหตุมาจากสภาพแวดล้อมทางสังคมและความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ในการอาชญาวิทยาและทัณฑวิทยาไม่ถือว่าการกระทำของเด็กเป็นอาชญากรรม แต่เห็นว่า “เด็กมีพฤติกรรมเบี่ยงเบน” ซึ่งกฎหมายเกี่ยวกับการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด คือ พระราชบัญญัติการบริหารการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด พ.ศ. 2561 และพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาแนวคิดในการนำระบบค่ายฝึกอบรมใช้ในการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดที่ศาลมีคำพิพากษา หรือมีคำสั่งให้ถูกควบคุมตัวในสถานพินิจและคุ้มครองเด็ก เนื่องจากแนวทางการปฏิบัติต่อเด็กและ

เยาวชนที่กระทำความผิดที่ศาลมีคำพิพากษาซึ่งรัฐจะต้องสรรหาความยุติธรรมเฉพาะตัวกับการหาแนวทางแก้ไขปัญหาเฉพาะราย เพื่อหาสาเหตุการกระทำผิดเพราะความรู้ผิดชอบชั่วดีของเด็กและเยาวชนไม่เหมือนกับผู้ใหญ่ อีกทั้งวิธีการที่จะแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนแต่ละคนก็มีความแตกต่างกันไม่เหมือนวิธีที่ใช้สำหรับผู้ใหญ่ โดยเฉพาะจะต้องมุ่งเน้นให้ความคุ้มครองสวัสดิภาพและอนาคตของเด็กและเยาวชน ผู้วิจัยได้เสนอแนวความคิดในการนำระบบค่ายฝึกอบรมมาใช้ในการแก้ไขปัญหามอดั้งพันฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด อีกทางหนึ่งโดยนำแนวทางและรูปแบบจากต่างประเทศ ประกอบด้วยสหราชอาณาจักร ประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศญี่ปุ่น เป็นแนวทางในการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชน โดยจัดให้มีค่ายฝึกอบรมเด็กและเยาวชนซึ่งมีหลักสูตรและกิจกรรมต่าง ๆ เฉพาะให้เด็กและเยาวชนได้มีโอกาสปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เกิดความรู้ความเข้าใจทางสังคมและสามารถอยู่ร่วมและใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างปกติและไม่กระทำความผิดซ้ำอีก

คำสำคัญ : ค่ายฝึกอบรม; เด็กและเยาวชน; การกระทำความผิด; แก้ไขบำบัดฟื้นฟู

Abstract

Nowadays, juvenile delinquency is tended to be increased, especially offences with low rate of penalty, caused from social environment and ignorance. In aspect of criminology and penology, this kind of offence done by juvenile is not regarded as a crime but it is action done by “juvenile with deviant behavior” There are acts related to rehabilitation of juvenile offenders i.e., Administration of Juvenile Offenders Rehabilitation Act B.E. 2561 and Juvenile and Family Court and Procedure Act B.E. 2553. This research aims to study concepts on integration of training camp system with the rehabilitation of juvenile offenders who are judged by the court to detain in juvenile detention centers. Due to practice guideline for juvenile offenders should have judgement, the government shall search for specific justice and guidelines for solving problems of each person to find causes of delinquency and conscience of juveniles that is



differed from adults. Moreover, rehabilitation methods and therapies for each juvenile is also different when compared to methods for adults. Specific methods shall be focused on protection of juvenile's welfare and future. The researchers suggest concepts on integration of training camp system with the rehabilitation of juvenile offenders by applying of guidelines and methods of foreign countries from United Kingdom, United States of America and Japan as guidelines for rehabilitation. Training camps with specific course and activities shall be provided for juveniles to give them opportunities for adapting their behaviors, having social cognition and living together in social normally as well avoiding of recidivism.

Keywords : Training Camp; Juvenile; Delinquency; Rehabilitation

บทนำ

ในปัจจุบันการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดจะมุ่งดำเนินการเพื่อให้เด็กและเยาวชนได้รับประโยชน์สูงสุด (The Best of Child) ตามอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยสิทธิเด็ก ค.ศ. 1989 โดยกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กระทรวงยุติธรรมมีอำนาจหน้าที่ในการพิทักษ์คุ้มครองสิทธิและสวัสดิภาพเด็กและเยาวชนในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่หลักและเป็นความท้าทายอย่างยิ่งที่จะพิจารณาแก้ไขเปลี่ยนแปลงให้เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดให้มีความพร้อมศักยภาพด้านความคิด ทักษะคนดี จิตใจ พฤติกรรม และความรู้ความสามารถที่จะกลับคืนสู่สังคมเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพไม่เป็นภาระและสร้างปัญหาให้กับสังคม นอกจากนี้ จะเห็นได้ว่า การแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดยังเป็นการป้องกันการก่ออาชญากรรมจากเด็กและเยาวชนอีกด้วย การดูแลเด็กและเยาวชนที่ศาลมีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งให้ส่งตัวมาเข้ารับการฝึกและอบรม โดยเด็กและเยาวชนจะต้องอยู่ในความดูแลของเจ้าหน้าที่ตลอดระยะเวลาตามที่ศาลมีคำสั่ง และในระหว่างที่อยู่ในความควบคุมดูแลย่อมจะต้องมีระบบกลไกในการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชน หรือการฝึกอบรมพัฒนานิสัย การศึกษาในหลักสูตรและนอกหลักสูตร แต่เนื่องจากเดิมนั้น

ประเทศไทยยังขาดระบบกลไกในการบริหารจัดการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนในเชิงบูรณาการ ต่อมาจึงได้มีการตรากฎหมายพระราชบัญญัติการบริหารการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด พ.ศ. 2561 วัตถุประสงค์ของการตราพระราชบัญญัตินี้เพื่อจัดระบบการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนให้เป็นอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพทั้งกระบวนการและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการดูแลหลังจากที่เด็กและเยาวชนได้รับการปล่อยตัว เพื่อให้เด็กและเยาวชนนั้นสามารถกลับคืนสู่สังคมได้อย่างปกติและไม่กลับมากระทำความผิดซ้ำอีก

ในการบริหารการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด การจัดการศึกษาอบรมเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดถือเป็นหัวใจและมีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากที่ผ่านมารวมทั้งนิคมและคุ้มครองเด็กได้มีการจัดการศึกษาและอบรมให้กับเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดในระบบการศึกษาทั้งในและนอกระบบการศึกษาในระดับต่าง ๆ ตามช่วงอายุและพฤติกรรมของเด็กและเยาวชน โดยให้สอดคล้องกับระยะเวลาที่ศาลสั่งควบคุม แต่จากการดำเนินการดังกล่าวยังคงไม่สามารถบรรลุเป้าหมายของการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดได้อย่างชัดเจน เห็นได้จากในปัจจุบันยังคงมีจำนวนเด็กและเยาวชนที่พ้นไปจากสถานพินิจแล้วยังมีการกระทำผิดซ้ำถูกส่งกลับเข้ามาที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเรือนจำสูงถึงร้อยละ 50-60 และพบจำนวนผู้กระทำผิดถึงอยู่ที่ร้อยละ 40 (บันดดา ดิศกุล, 2562) ซึ่งจำนวนผู้กระทำผิดซ้ำดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ปัจจัยหลาย ๆ ด้านในการกำหนดนโยบายแนวทางตลอดถึงการบริหารจัดการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดนั้นไม่ได้ผลขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว การวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวคิดในการนำระบบค่ายฝึกอบรมมาใช้ในการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดในการเสริมเพิ่มกระบวนการและรูปแบบในการนำค่ายฝึกอบรมมาใช้ในการฝึกอบรมเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดตามช่วงอายุและพฤติกรรมของเด็กและเยาวชน โดยแบ่งระดับการฝึกอบรมให้เหมาะสมสอดคล้องกับระยะเวลาที่ศาลสั่งควบคุม โดยศึกษารูปแบบในการนำค่ายอบรมเด็กและเยาวชนจากบริบทด้านนโยบายของต่างประเทศประกอบด้วยสหราชอาณาจักร ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งเป็นประเทศที่ใช้ระบบค่ายฝึกอบรมในการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดเพื่อมิให้เด็กและเยาวชนกระทำความผิดซ้ำอีกสามารถกลับเข้าสู่สังคมใช้ชีวิตในสังคมได้ปกติสุขต่อไป



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎีในการนำระบบค่ายฝึกรบมาใช้ต่อเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด
2. เพื่อศึกษาสาเหตุการกระทำความผิดของเด็กและเยาวชน และการจัดการศึกษาอบรมเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดทั้งกฎหมายไทยและกฎหมายต่างประเทศ
3. เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการนำระบบค่ายฝึกรบมาใช้ในการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด

สมมติฐานของการวิจัย

การจัดการศึกษาอบรมเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดภายหลังจากที่ศาลมีคำพิพากษาแล้ว เพื่อพัฒนาแก้ไขปรับเปลี่ยน และปรับพฤติกรรมนิสัยของเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็ก และศูนย์ฝึกรบของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กของกระทรวงยุติธรรมที่ใช้อยู่ในปัจจุบันยังไม่มีความเหมาะสมสำหรับการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด ส่งผลให้การแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนไม่สามารถเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เด็กและเยาวชนจำนวนหนึ่งยังกระทำความผิดซ้ำอีก แต่หากประเทศไทยได้นำระบบค่ายฝึกรบมาให้แก่เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดตามอายุ พฤติกรรม และระยะเวลาที่ศาลกำหนดควบคุมอย่างเหมาะสมเพื่อให้เด็กและเยาวชนได้เข้าระบบการอบรมในค่ายอบรมตามระบบและหลักสูตรต่าง ๆ นอกเหนือจากการควบคุมและการจัดการอบรมโดยศูนย์ฝึกรบในสถานพินิจแล้วจะทำให้เด็กและเยาวชนได้มีการพัฒนาปรับพฤติกรรมและการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดไม่กลับมาก่อทำความผิดซ้ำและถือเป็นการดำเนินการที่คำนึงถึงเด็กและเยาวชนได้รับประโยชน์สูงสุด

13

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยทางเอกสาร (Documentary Research) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทางเอกสาร เช่น ตั๋วบทกฎหมาย คำอธิบายกฎหมาย หนังสือตำราทางกฎหมาย บทความวิชาการ และเอกสารรายงานสรุปการประชุม อบรมสัมมนาทางวิชาการทั้งของไทยและ

ต่างประเทศ วิทยานิพนธ์ รวมทั้งข้อมูลทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องจากฐานข้อมูลทาง อินเทอร์เน็ต แล้วนำมาศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) และการวิเคราะห์เชิงนิติวิธี (Juristic Method analysis) เพื่อสรุปผลการ วิจัยอภิปรายผลรวมทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

ขอบเขตการวิจัย

ในวิจัยนี้ผู้วิจัยศึกษากฎหมายในด้านเนื้อหาของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไข บำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนผู้กระทำความผิดที่ศาลคดีเด็กเยาวชนและครอบครัวได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งแล้วตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธี พิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 พระราชบัญญัติบริหารการแก้ไขบำบัด ฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด พ.ศ. 2561 และกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาเปรียบเทียบกับต่างประเทศ ประกอบด้วยสหราชอาณาจักร ประเทศ สหรัฐอเมริกา และประเทศญี่ปุ่น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงหลักการทฤษฎีและแนวคิดการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด การแก้ไขบำบัดฟื้นฟูในสถานพินิจและคุ้มครองเด็ก
2. ทราบถึงหลักเกณฑ์ทางกฎหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนที่ กระทำความผิดตลอดจนการจัดการศึกษาอบรมเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด ทั้งกฎหมายไทยและกฎหมายต่างประเทศ
3. ทราบถึงแนวคิดในการนำระบบค่ายฝึกอบรมมาใช้ในการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็ก และเยาวชนที่กระทำความผิด

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์แนวคิดในการนำระบบค่ายฝึกอบรมมาใช้ในการแก้ไขบำบัดฟื้นฟู เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด พบว่า จากการศึกษากระบวนการยุติธรรมทางอาญา กฎหมายให้ความคุ้มครองเด็กและเยาวชนไว้เป็นพิเศษ มีวิธีผ่อนผันบรรเทาโทษให้เด็ก และเยาวชนที่กระทำความผิดมีโอกาสกลับตัวโดยไม่ถือว่าการกระทำความผิดของเด็ก



และเยาวชนเป็นอาชญากรรมแต่ให้ เรียกว่า “การกระทำความผิดของเด็ก” และไม่ถือว่าเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดเป็นอาชญากร มาตรการที่รัฐใช้กับเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดใช้วิธีการแก้ไขแทนการลงโทษหลักในการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดดังกล่าวเบื้องต้นนั้นเป็นที่ยอมรับและใช้กันทั่วทุกประเทศโดยสหประชาชาติได้ประกาศปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิเด็กข้อ 2 ความว่า “เด็กมีความสำคัญมาจึงควรได้รับความคุ้มครองทางกฎหมาย” (วัชรินทร์ ปัจเจกวิญญูสกุล, 2537) ดังนี้ เมื่อเด็กกระทำความผิดจึงไม่ควรถูกลงโทษแบบเดียวกับผู้ใหญ่ทั้งนี้เพราะเด็กกระทำความผิดด้วยความรู้เท่าไม่ถึงการณ์อาจเป็นเพราะสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ บ้างบ้างคับ ดังนั้น ให้เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปในปัจจุบันว่าความผิดเด็กนั้นต่างกับความผิดของผู้ใหญ่ทั้งในแง่เจตนาและการกระทำจากสถานการณ์กระทำความผิดของเด็กและเยาวชนมาตรการที่ใช้กับเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดจึงใช้วิธีการแก้ไขแทนการลงโทษโดยต้องจัดให้มีการจัดการแก้ไขพฤติกรรมการกระทำความผิดของเด็กและเยาวชนโดยพิจารณาคดีเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดเป็นรายบุคคล (Individualized) ตรวจวินิจฉัยและบำบัด (Diagnosed and Treated) แนะนำและการให้คำปรึกษาแก่เด็กและเยาวชนโดยการวางข้อกำหนดในคำพิพากษาที่มีคุณประโยชน์ต่อสังคมและเป็นประโยชน์สูงสุดของเด็กและเยาวชน (The Best Interest of the Child) โดยการใช้ทฤษฎีที่มุ่งต่อการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูผู้กระทำความผิดที่มีเงื่อนไขว่าให้ผู้กระทำความผิดกลับตัวเป็นคนดีโดยการบำบัดให้โอกาสหรือจำกัดความสามารถในการกระทำความผิดให้โอกาสกลับตัวกลับใจจึงเน้นตัวผู้กระทำความผิดมากกว่าการกระทำความผิด งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับการนำแนวคิดในการจัดทำค่ายฝึกอบรมมาใช้ในการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด นอกเหนือจากที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 โดยเปรียบเทียบกับประกอบด้วยสหราชอาณาจักร ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศญี่ปุ่น ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. สำหรับกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา รัฐฟลอริดา (วัชรินทร์ ปัจเจกวิญญูสกุล, 2543) ตาม The Florida Statutes 1995 จัดให้มีการสร้างแคมป์สำหรับเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด (Juvenile Boot Camps) ที่ดำเนินการด้านศึกษาและการฝึกอบรมทางกายภาพและโปรแกรมฟื้นฟูสมรรถภาพที่เหมาะสมสำหรับ

เด็ก (Florida State Dept. of Juvenile Justice, 1997) ในประเทศสหราชอาณาจักร เน้นการศึกษาในระบบและการฝึกอบรมอาชีพที่ให้แก่เด็กโดยต้องการลดอัตราการกระทำผิดซ้ำ (House of Parliament Parliamentary Office of Science & Technology, 2016) สำหรับประเทศญี่ปุ่น มีกฎหมาย Juvenile Law 2003 และ The Child Welfare Law of Japan (พิชญา เหลืองรัตนเจริญ, 2555) จัดการศึกษาโดยหลักสูตรแนะแนว เกี่ยวกับการดำรงชีวิต การศึกษาทางด้านอาชีพ การศึกษาวิสามัญทั่วไป และการศึกษา พิเศษ

2. ปัญหาการจัดการศึกษา การฝึกอบรมเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด ปรากฏตามพระราชบัญญัติการบริหารการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด พ.ศ. 2561 มาตรา 37 กำหนดให้สถานที่ควบคุมจัดให้เด็กและเยาวชนได้รับการศึกษา ขั้นพื้นฐานตามกฎหมายว่าด้วย การศึกษาแห่งชาติ โดยต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับ หลักสูตรการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ในทางปฏิบัติสถานพินิจและคุ้มครองเด็ก ได้นำหลักสูตรการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 ซึ่งไม่เหมาะสมที่จะนำมาใช้กับเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด ซึ่งถือเป็นบุคคลที่ถือว่ามี พฤติกรรมเปี่ยงเบน หรือมีพฤติกรรมความประพฤติผิดไปจากบรรทัดฐานของสังคมที่ จะต้องได้รับการแก้ไขบำบัด ฟื้นฟูพฤติกรรม อีกทั้งปัญหาการจัดการศึกษาวิชาชีพ ที่ปรากฏใน มาตรา 36 ของพระราชบัญญัติการบริหารการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและ เยาวชนที่กระทำความผิด พ.ศ. 2561 ที่กำหนดให้ในการจัดทำแนวทางการฝึกอบรมให้ พิจารณาถึงรายงานข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน ระยะเวลาการฝึกอบรมตาม คำพิพากษาหรือคำสั่งศาล ผลการจำแนก ความสมัครใจ ความถนัด และความต้องการ ของเด็กและเยาวชน และหลักสูตรการฝึกอบรมซึ่งสถานที่ควบคุมสามารถจัดได้ เห็น ได้ว่าข้อกำหนดดังกล่าวนี้ไม่ได้ให้พิจารณาเกี่ยวกับความต้องการของตลาดแรงงาน หรือความสอดคล้องกับหลักสูตรของกรมอาชีวศึกษาส่งผลกระทบต่อเด็กและเยาวชน เมื่อได้รับการปล่อยตัวและต้องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น สำหรับปัญหารูปแบบการ จัดการศึกษาของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนที่อนุญาตให้ออกไปศึกษาใน สถานศึกษา ประเภทไปมานอกสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนนั้นส่ง ผลกระทบต่อเด็กและเยาวชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่เด็กและเยาวชนไม่สามารถปรับตัวเข้ากับนักเรียนอื่นรู้สึกอับอายกลัวเพื่อนสังคมไม่ยอมรับ เป็นต้น



3. จากการศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหานั้นควรต้องพิจารณาทั้งด้านนโยบายที่ต้องให้ ความสำคัญของการศึกษา โดยรัฐมีหน้าที่ในการจัดการศึกษาที่เหมาะสมและมุ่งเน้นให้การศึกษาเป็นหัวใจของการพัฒนาศักยภาพของเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด สำหรับรูปแบบการจัดการศึกษาสำหรับเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด พบว่าในการจัดการศึกษาอบรมรัฐควรพิจารณาถึงการจัดการศึกษาอบรมโดยยึดเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดเป็นศูนย์กลางในการกำหนดรูปแบบและหลักสูตรในการจัดการศึกษาอบรมเพื่อแก้ไขบำบัดฟื้นฟูตามลักษณะประเภทและความต้องการของเด็กและเยาวชน โดยการจำแนกคัดกรองประเภทและจำพวกของเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด และรัฐควรพิจารณากำหนดให้มีรูปแบบและประเภทของการจัดการศึกษาอบรมให้มีความหลากหลายนอกเหนือจากการจัดการศึกษาในระบบ การจัดการศึกษานอกระบบรัฐควรให้มีการจัดการศึกษาแบบระบบค่ายฝึกอบรมมาใช้ในการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดในระบบหลักสูตรโปรแกรมเฉพาะสำหรับเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดโดยศาลมีคำสั่งบังคับพิจารณาที่โทษไม่สูงมากหรือใช้ระยะเวลาที่สั้น ๆ ไม่เกิน 1 ปี

สรุป และอภิปรายผลการวิจัย

1. ความสำคัญของการศึกษาที่นำไปสู่การแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด จากการศึกษามาตรฐานระหว่างประเทศในการให้ความคุ้มครองสิทธิของเด็ก อนุสัญญาสหประชาชาติด้วยสิทธิเด็ก (UN Convention on the Rights of the Child) (สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ, 2561) กำหนดให้สิทธิในการพัฒนาตนเองของเด็ก เป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน (Fundamental Rights) ที่เด็กจะต้องได้รับโดยเฉพาะอย่างยิ่งสิทธิของเด็กที่จะได้รับการศึกษาอันเป็นพื้นฐานและมาตรการที่จำเป็นต่อการพัฒนาของเด็ก อนุสัญญาสหประชาชาติด้วยสิทธิเด็กเน้นว่า เด็กมีสิทธิได้รับการศึกษาเพื่อให้เด็กได้พัฒนาบุคลิกภาพ ความสามารถพิเศษ และความสามารถทางด้านร่างกายและจิตใจของเด็กให้เต็มศักยภาพของแต่ละคน สิทธิในการศึกษานั้นอยู่บนพื้นฐานที่จะต้องให้เด็กมีโอกาสที่เท่าเทียมกัน โดยรัฐจะต้องจัดการศึกษาภาคบังคับในระดับชั้นประถมให้ทั่วถึงโดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายจากเด็กทุกคน และต้องส่งเสริมการพัฒนาการศึกษาในระดับชั้นมัธยมในรูปแบบที่หลากหลายและการศึกษาวิชาชีพ

เพื่อให้เด็กทุกคนมีโอกาสที่เข้าศึกษาได้ โดยรัฐอาจจัดมาตรการที่เหมาะสมตามอนุสัญญาสหประชาชาติด้วยสิทธิเด็ก ข้อ 29 เมื่อประเทศไทยเข้าเป็นภาคีสมาชิกอนุสัญญานี้จึงจำเป็นต้องมีพันธกรณีที่จะบัญญัติกฎหมายภายในให้สอดคล้องกับอนุสัญญาสหประชาชาติด้วยสิทธิเด็ก ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้วางหลักประกันถึงหน้าที่ของรัฐที่ต้องดำเนินการให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษารวมไปถึงการจัดการศึกษาที่ต้องมุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนดี มีวินัย เป็นต้น (สำนักวิชาการสำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2562) และในทางปฏิบัติได้มีการกำหนดความสำคัญของการศึกษาไว้ในแผนพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560 - 2564 และแผนปฏิบัติการด้านการจัดการศึกษาปฐมวัยของกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2563 - 2565 โดยรัฐบาล และกระทรวงศึกษาธิการ (ศธ.) ให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษาปฐมวัย เพื่อให้เด็กได้รับการพัฒนาร่างกาย จิตใจ วินัย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาให้สมวัย

ในการจัดการศึกษาแก่เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด จึงถือว่าเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องดำเนินการให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษารวมไปถึงการจัดการศึกษาที่ต้องมุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนดีมีวินัย เพราะการศึกษาถือว่าเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่จะสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไข ฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด การศึกษา (Education) เป็นการเพิ่มศักยภาพของมนุษย์ เป็นกระบวนการในการพัฒนามนุษย์ทั้งในฐานะที่เป็นมนุษย์ และในฐานะที่เป็นทรัพยากร ดังนั้น การศึกษาจึงถือเป็นการพัฒนามนุษย์ที่อยู่บนพื้นฐานของความรู้ (Knowledge-Based) การปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดย่อมต้องเป็นไปตามทฤษฎีในการแก้ไขฟื้นฟู (Rehabilitation) ซึ่งมีหลายวิธีที่จะนำมาใช้ปฏิบัติต่อผู้กระทำความผิด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้วิธีการดังกล่าวมีสภาพเป็นตัวบำบัด ตัดโอกาส หรือจำกัดการกระทำความผิด วิธีการเหล่านี้จะต้องเป็นตัวกำหนดให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้กระทำความผิดเพื่อความสุขความพึงพอใจของผู้นั้น โดยในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอให้เห็นว่า การศึกษาเป็นสิ่งที่สำคัญสามารถนำมาแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนและส่งผลต่อการกระทำความผิดซ้ำของเด็กและเยาวชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีที่มุ่งต่อการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำความผิด



2. ปัญหาเกี่ยวกับการจัดการของศึกษาให้กับเด็กและเยาวชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็ก

2.1 การจำแนกเด็กและเยาวชน

ในการจัดการเรียนการสอนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กนั้น จะเริ่มจากกระบวนการจำแนกเด็กและเยาวชน เพื่อเป็นการแยกเด็กและเยาวชนให้เหมาะสมกับการจัดการศึกษา เป็นไปตามพระราชบัญญัติการบริหารการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำผิด พ.ศ. 2561 มาตรา 27 กำหนดให้ผู้อำนวยการจัดให้มีการจำแนกเด็กและเยาวชน การจำแนกเด็กและเยาวชนนั้นเป็นวิธีการแยกและจัดประเภทเด็กและเยาวชนเพื่อกำหนดวิธีการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชน การแก้ไขบำบัดฟื้นฟูที่เหมาะสมตามสภาพปัญหาและความจำเป็นของเด็กและเยาวชน ซึ่งเมื่อได้มีการจำแนกเด็กและเยาวชนแล้ว ในกรณีที่เด็กและเยาวชนที่ยังไม่จบการศึกษาภาคบังคับจะเข้าเรียนในหน่วยสามัญหลักสูตรการศึกษาอนุบาลระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 ซึ่งเปิดให้เยาวชนได้ศึกษาทุกระดับตั้งแต่ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย เมื่อวิเคราะห์พิจารณาแล้วเห็นได้ว่า วิธีการจำแนกเด็กและเยาวชนดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับทฤษฎีการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิด โดยการแก้ไขฟื้นฟูต่อผู้กระทำผิดเป็นรายบุคคลเพื่อแก้ไขฟื้นฟูให้เป็นคนดีโดยอาจกระทำเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มยึดหลักการลงโทษเหมาะสมกับบุคคล เน้นการวิเคราะห์หาสาเหตุของการกระทำผิด เน้นการแก้ไขที่สาเหตุ และแก้ไขให้ถูกต้องเพื่อผู้กระทำผิดจะไม่กลับมากระทำความผิดซ้ำอีก

2.2 หลักสูตรที่ใช้เพื่อแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ถึงหลักสูตรด้านการจัดการศึกษาสำหรับเด็กและเยาวชนที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ได้จัดให้แก่เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดสำหรับหลักสูตรด้านการจัดการศึกษาสำหรับเด็กและเยาวชน นั้นแบ่งออกเป็น

2.2.1 การจัดการศึกษาสายสามัญ

การจัดการศึกษาสายสามัญนั้นกรมพินิจและคุ้มครองเด็กได้นำหลักสูตรศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 (กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน, 2557) มาใช้กับเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดนั้น ซึ่งเมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ของการจัดทำหลักสูตรศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน

พ.ศ. 2551 เป็นการศึกษาซึ่งจัดขึ้นนอกระบบปกติที่จัดให้กับประชาชนทุกเพศทุกวัย ไม่มีการจำกัดพื้นฐานการศึกษาอาชีพ ประสบการณ์หรือความสนใจที่มีจุดมุ่งหมายการจัดการศึกษาสำหรับผู้มีความรู้และประสบการณ์จากการทำงาน และการประกอบอาชีพ และเป็นกระบวนการของการศึกษาตลอดชีวิต ซึ่งมีการกิจสำคัญที่จะต้องให้ประชาชนได้รับการศึกษาอย่างเสมอภาค โดยเฉพาะการศึกษาขั้นพื้นฐานซึ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมที่เป็นสิทธิที่คนทุกคนพึงได้รับการศึกษา นอกจากนั้นยังจะต้องได้รับการศึกษาที่ต่อเนื่องจากการศึกษาขั้นพื้นฐานของชีวิตเพื่อนำความรู้ไปพัฒนาอาชีพของตนแต่นำหลักสูตรการศึกษานอกระบบดังกล่าวมาใช้กับเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดซึ่งถือเป็นบุคคลที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบน หรือมีความประพฤติผิดไปจากบรรทัดฐานของสังคมซึ่งจากการศึกษาจากแนวคิดในสมัยใหม่มีความเห็นว่าการกระทำความผิดของเด็กมาจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เช่น ปัญหาความยากจน ครอบครัวแตกแยก หรือ ขาดความอบอุ่น หลักการนี้พยายามหาสาเหตุของการกระทำความผิดที่แท้จริง (ลาวัลย์ หอนพรัตน์, 2553) เพื่อให้มีการแก้ไขเด็กให้ตรงกับสาเหตุ ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีจิตวิทยาของ ซิกมันด์ฟรอยด์ (Sigmund Freud) ที่เสนอว่า ผู้กระทำความผิดอาจเป็นคนเจ็บป่วย การฝ่าฝืนกฎหมายน่าจะเป็นการเจ็บป่วยมากกว่าเจตนากระทำความผิดอย่างแฉ่งชัด เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดควรจะได้รับ การแก้ไข บำบัดฟื้นฟู อย่างถูกต้องและให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความจำเป็นของเด็กและเยาวชนแต่ละราย ทั้งนี้เพื่อให้เด็กและเยาวชนสามารถ กลับไปใช้ชีวิตได้อย่างปกติสุข ดังนั้น ผู้วิจัยวิเคราะห์พิจารณาเห็นว่าการนำหลักสูตรการศึกษานอกระบบมาใช้กับเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดนั้นยังไม่เหมาะสม

จากการศึกษากฎหมายประเทศที่เน้นใช้การศึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาเด็ก เป็นรายบุคคล โดยหลักสูตรการศึกษาในสถานฝึกอบรมจะจัดเข้าเป็นส่วนหนึ่งของโปรแกรมการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูอย่างกลมกลืนจนดูเหมือนไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ทั้งนี้เพราะการให้การศึกษาเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของการบำบัดแก้ไขเด็กและเยาวชน ดังเช่น ประเทศสหราชอาณาจักร จัดให้มีการศึกษารายบุคคลแก่เด็กและเยาวชนเพื่อป้องกันการกระทำความผิดโดยวัตถุประสงค์ของสถานคุมขังเยาวชนจึงเน้นที่อัตราการกระทำผิดซ้ำและประเทศสหรัฐอเมริกา รัฐฟลอริดา จัดให้เรียนอย่างน้อยวันละ 5 ชั่วโมง ทุกห้องเรียนจะมีคอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ เพื่อช่วยในการสอน โดยมีครูฝึกอยู่ในห้องเรียนด้วยและพร้อมที่จะช่วยเหลือ



จากการศึกษากฎหมายต่างประเทศจะเห็นได้ว่า การจัดการศึกษานั้นจะใช้หลักสูตรที่แตกต่างกันตามบริบทของแต่ละประเทศ แต่จุดประสงค์ของการจัดการเรียนการสอนนั้นมีเป้าหมายเดียวกัน คือ เพื่อแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดให้กลับเข้าไปอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุขและไม่กลับมากระทำความผิดซ้ำอีก

2.2.2 การจัดการศึกษาวิชาชีพ

การจัดการศึกษาวิชาชีพนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนแต่ละแห่งได้เรียนรู้หลักสูตรวิชาชีพในหลักสูตรหรือสาขาวิชาที่ตนเองสนใจสามารถนำไปประกอบอาชีพต่อไปโดยหลักสูตรจะต้องพิจารณาข้อมูลตามพระราชบัญญัติการบริหารการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำผิด พ.ศ. 2561 มาตรา 36 กำหนดให้พิจารณาข้อมูล ดังต่อไปนี้ (สภาพนาย ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2561)

- (1) รายงานข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน
- (2) ระยะเวลาการฝึกอบรมตามคำพิพากษาหรือคำสั่งศาล
- (3) ผลการจำแนก
- (4) ความสมัครใจ ความถนัด และความต้องการของเด็กและเยาวชน
- (5) หลักสูตรการฝึกอบรมซึ่งสถานที่ควบคุมสามารถจัดได้

จากบทบัญญัติของกฎหมายที่กำหนดให้จัดหลักสูตรการฝึกอบรมนั้นต้องพิจารณาจากความสมัครใจ ความถนัด และความต้องการของเด็กและเยาวชนรวมถึงหลักสูตรนั้นสถานที่ควบคุมสามารถจัดได้

ในทางปฏิบัติสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนแต่ละแห่งจะดำเนินการจัดโครงการ หรือหลักสูตรฝึกอบรมวิชาชีพสำหรับอบรมเยาวชนที่อยู่ภายในจะถามความต้องการของเด็กว่าอยากที่จะเรียนรู้สิ่งใด สนใจอาชีพไหนซึ่งเป็นทางเลือกของการอบรมฝึกฝนโดยการสำรวจความสนใจในการประกอบอาชีพของเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ซึ่งหาพบว่า ส่วนใหญ่ สนใจเรียนรู้ในทักษะอาชีพด้านใดก็จะดำเนินจัดทำโครงการเพื่อให้เข้ามาอยู่ในหลักสูตรวิชาของสถานพินิจฯ ต่อไปจากการดำเนินงานดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การจัดทำโครงการเพื่อนำมาเข้าสู่หลักสูตรฝึกอบรมวิชาชีพของเด็กและเยาวชนในสถานพินิจนั้นเป็นการพิจารณาตามพระราชบัญญัติการบริหารการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำผิด พ.ศ. 2561 มาตรา 36

โดยเฉพาะ (4) ความสมัครใจ ความถนัด และความต้องการของเด็กและเยาวชน และ (5) หลักสูตรการฝึกอบรมซึ่งสถานที่ควบคุม สามารถจัดได้ โดยไม่ได้มีข้อกำหนดใน พิจารณาความต้องการของตลาดแรงงาน หรือความสอดคล้องกับหลักสูตรของกรม อาชีวศึกษาซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเด็กและเยาวชนเมื่อได้รับการปล่อยตัวเพราะหาก การจัดหลักสูตรฝึกอบรมวิชาชีพมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับโครงสร้างของ สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษาย่อมจะส่งผลให้เด็กสามารถเทียบโอนได้ว่าอยู่ใน ระดับการศึกษาใด

สำหรับการศึกษายาอาชีพและการแนะแนวอาชีพ สถานฝึกอบรมของประเทศ ญี่ปุ่นนั้นแต่ละแห่งสามารถกำหนดรายวิชาบรรจุเข้าในหลักสูตรสายอาชีพของสถานฝึก อบรมได้โดยอิสระ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในด้านต่าง ๆ เช่น ความต้องการของตลาด แรงงาน วัตถุประสงค์ในการประกอบอาชีพ เป็นต้น แสดงให้เห็นได้ว่าในต่างประเทศนั้นการ จัดการศึกษาในสถานฝึกอบรมสำหรับเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดจะดำเนินการ อย่างสอดคล้องความต้องการของตลาดแรงงาน เพื่อให้ส่งผลต่ออนาคตเมื่อเด็กและ เยาวชนนั้นกลับคืนสู่สังคม

จากการศึกษาผู้วิจัยสรุปได้ว่า การจัดการศึกษาของสถานพินิจนั้นหลักสูตรยังไม่เหมาะสมการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชน ซึ่งการวิเคราะห์ดังกล่าวนี้สอดคล้อง กับการสัมภาษณ์เชิงลึกมีผู้ให้ข้อมูลว่า การศึกษาเป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยน พฤติกรรมของเด็กและเยาวชนได้ เนื่องจากเด็กและเยาวชนนั้นถือว่ามี ความบกพร่อง ทางพฤติกรรมและอารมณ์ การใช้การศึกษามีส่วนช่วยลดการกระทำความผิดซ้ำได้ หาก การจัดการศึกษาที่ไม่เหมาะสมอาจมีส่วนทำให้เด็กและเยาวชนนั้นกลับมาก่อทำความ ผิดซ้ำได้อีก

3. ปัญหารูปแบบการจัดการศึกษาของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน รูปแบบของการศึกษาของเด็กเยาวชนที่อยู่ในสถานพินิจหรือศูนย์ฝึกนั้นมีรูปแบบ ดังนี้

1) การจัดการศึกษาในสถานพินิจและคุ้มครองเด็ก มีการจัดการศึกษาทั้งสาย สามัญ และจัดการศึกษาวิชาชีพ

2) การออกไปศึกษาในสถานศึกษาประเภทไปมานอกสถานพินิจและคุ้มครอง เด็กและเยาวชน โดยความหมายของการศึกษาประเภทไปมานอกสถานพินิจ หมายถึง เด็กหรือเยาวชนที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้วที่อยู่ในความควบคุมดูแลของ



สถานฝึกอบรม หรือศูนย์ฝึกและ อบรมได้รับอนุญาตให้ออกไปศึกษาประเภทไปมานอกสถานพินิจตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชน และครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชน และครอบครัว พ.ศ. 2553 มาตรา 41(6) (สพฐฎ กิติ ศุภการ, 2563) ซึ่งในทางปฏิบัติกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการอนุญาตให้เด็กหรือเยาวชนที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้วออกไปศึกษาในสถานศึกษาประเภทไปมานอกสถานพินิจ หรือศูนย์ฝึกและอบรมตามระเบียบอธิบดีที่กำหนด พ.ศ. 2557 เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามจากการศึกษา พบว่า การศึกษาแบบไปมานอกสถานพินิจนั้นเกิดปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อเด็กและเยาวชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการไม่สามารถปรับตัวเข้ากับนักเรียนอื่นได้รู้สึกอับอาย กลัวเพื่อนสังคมไม่ยอมรับ ดังนั้น การจัดการศึกษาประเภทไปมานอกสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จึงไม่เหมาะสมแก่เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด

จากการศึกษาผู้วิจัยมีแนวคิดว่า รัฐควรนำระบบค่ายฝึกอบรมมาใช้ในการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูและจัดการศึกษาอบรมนอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนและการฝึกอบรมในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและศูนย์ฝึกอบรมสำหรับเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด นอกจากนี้ผู้วิจัย พบว่า จากการศึกษาแนวคิดแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดในปี พ.ศ. 2476 ที่หลวงบรรณสารประสิทธิ์ รักรัชาราชการในตำแหน่งอธิบดีกรมราชทัณฑ์นั้น ได้เสนอให้จัดตั้งโรงเรียนที่ควรมีลักษณะเป็นโรงเรียนดัดสันดาน (Reform School) ผสมกับโรงเรียนฝึกวิชาชีพ (Industrial School) ที่อบรมปรับเปลี่ยนนิสัยและฝึกอาชีพ เพื่อให้เด็กเป็นแรงงานทางเศรษฐกิจในอนาคต (ศรัณยู เทพสงเคราะห์, 2559) จึงเห็นว่าควรนำลักษณะเป็นโรงเรียนดัดสันดาน (Reform School) ผสมกับโรงเรียนฝึกวิชาชีพ (Industrial School) ดังกล่าวมาปรับใช้เพื่อเกิดประโยชน์ต่อเด็กและเยาวชนในอนาคตต่อไป

จากการศึกษาผู้วิจัย พิจารณาวิเคราะห์เกี่ยวกับการจัดการศึกษาของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ในปัจจุบันนั้น พบว่า ยังมีรูปแบบที่ไม่เหมาะสมซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึก โดยพบว่า มีแนวคิดเกี่ยวกับการนำระบบค่ายฝึกอบรมมาใช้ในการจัดการศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มรูปแบบและกระบวนการรูปแบบหนึ่งในการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนนอกเหนือจากการจัดการศึกษาอบรมในสถานพินิจสถานศึกษาทั้งในและนอกระบบโดยนำมาบูรณาการให้เหมาะสมกับบริบทของ

ประเทศไทย ทั้งนี้เพื่อให้เด็กและเยาวชนได้รับประโยชน์สูงสุดสามารถปรับพฤติกรรมให้สามารถกลับเข้าสู่สังคมได้ปกติและไม่กลับมากระทำความผิดซ้ำอีก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

รัฐบาลควรให้ความสำคัญของการศึกษาของเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด โดยกำหนดนโยบายด้านการศึกษาของเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดให้เหมาะสมสำหรับการแก้ไขบำบัด ฟื้นฟู โดยการนำระบบค่ายฝึกอบรมมาใช้ในการแก้ไขบำบัด ฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดซึ่งเป็นแนวทางและรูปแบบเสริมและจัดตั้งคณะกรรมการบูรณาการจัดการศึกษาที่ประกอบด้วย นักวิชาการด้านการศึกษาสหวิชาชีพ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมสำหรับเด็ก

2. ข้อเสนอแนะด้านปฏิบัติ

2.1 ควรปรับหลักสูตรการจัดการศึกษาวิชาสามัญที่ปัจจุบันใช้หลักสูตรการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 ควรปรับหลักสูตรที่ให้การศึกษากลับเป็นเครื่องมือหนึ่งของการบำบัดแก้ไขเด็กและเยาวชนโดยอาจใช้กิจกรรมเป็นหลักในการดำเนินหลักสูตร

2.2 แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติการบริหารการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด พ.ศ. 2561 วรรคท้ายของมาตรา 36 ดังนี้

มาตรา 36 ในการจัดทำแนวทางการฝึกอบรมให้พิจารณาข้อมูล ดังต่อไปนี้

- (1) รายงานข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน
- (2) ระยะเวลาการฝึกอบรมตามคำพิพากษาหรือคำสั่งศาล
- (3) ผลการจำแนก
- (4) ความสมัครใจ ความถนัด และความต้องการของเด็กและเยาวชน
- (5) หลักสูตรการฝึกอบรมซึ่งสถานที่ควบคุมสามารถจัดได้

ทั้งนี้ หลักสูตรการฝึกอบรมเป็นไปตามโครงสร้างของสำนักงานคณะกรรมการ การ อาชีวศึกษา

2.3 ควรจัดให้การศึกษาศาสนาของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กในลักษณะโรงเรียนประจำ (โรงเรียนกินนอน) โดยจัดหลักสูตรการเรียนการสอนขึ้นในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษา (Education) สามารถเข้ามามีส่วนในการแก้ไขบำบัดฟื้นฟู ทั้งนี้เพื่อให้เด็กและเยาวชนได้รับประโยชน์สูงสุด



และสามารถปรับพฤติกรรมของเด็กให้สามารถกลับเข้าสู่สังคมได้เป็นปกติ ไม่กลับมาระทำซ้ำอีก

2.4 ออกระเบียบกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนว่าด้วยรูปแบบการจัดการศึกษา ระบบค่ายฝึกอบรมสำหรับเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดเพื่อการแก้ไขบำบัดฟื้นฟู

2.5 ควรจัดตั้งค่ายฝึกอบรมสำหรับเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดในรูปแบบแคมป์ ระยะสั้นๆ เพื่อฟื้นฟูพัฒนาและบำบัดแก้ไขเด็กที่ศาลมีคำสั่งลงโทษในระยะสั้น

เอกสารอ้างอิง

กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. (2557). *คู่มือปฏิบัติงานการจัดการศึกษาให้กับเด็กและเยาวชนตามหลักสูตรการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551*. กรุงเทพฯ : กรมพินิจและคุ้มครองเด็ก

กิตติณัฐ วิญญูรัตน์. (2559). *กฎหมายว่าด้วยการบังคับโทษ : ศึกษากรณีการจัดการศึกษาของผู้ต้องขัง*. หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.

ปนัดดา ดิศกุล. (2561). *กรมพินิจฯ เร่งปฏิรูปการศึกษาเด็กเยาวชนในสถานพินิจและศูนย์ฝึก*. (2 มกราคม 2562) สืบค้นจาก <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/804215>.

พิชญา เหลืองรัตนเจริญ. (2555). *กระบวนการยุติธรรมสำหรับเด็กและเยาวชนที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิด*. หลักสูตรนิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.

ลาวัลย์ หอนพรัตน์. (2553). *กฎหมายอาญาและอาชญาวิทยาชั้นสูง*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วัชรินทร์ ปัจเจกวิญญูสกุล. (2537). *มาตรฐานการปฏิบัติต่อเด็กที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก*. *นิตยสารตุลพาท*, 5(41), 18-26.

วัชรินทร์ ปัจเจกวิญญูสกุล. (2543). *การจัดการศึกษาทางเลือกโดยศูนย์การเรียนรู้ในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน*. กรุงเทพฯ : กลุ่มงานปฏิรูปการศึกษาขั้นพื้นฐาน สกศ.

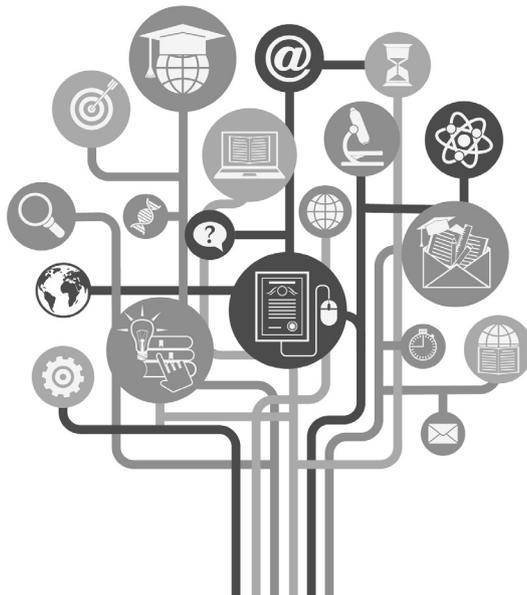
- ศรีัญญา เทพสงเคราะห์. (2559). โรงเรียนฝึกอาชีพ : พื้นที่ควบคุมเด็กในสถาบันราชทัณฑ์
ไทย พ.ศ. 2479-2501. *วารสารหน้าจั่ว*, 13(2016), 114-135.
- สภาทนาย ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2561). *พระราชบัญญัติการบริหารการแก้ไขบำบัด
ฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด พ.ศ. 2561*. (2 กุมภาพันธ์ 2562)
สืบค้นจาก [https://www.Lawyerscouncil.or.th/2019/2018/03/06/
ratchakitcha-55/](https://www.Lawyerscouncil.or.th/2019/2018/03/06/ratchakitcha-55/).
- สรัฐ กิติ ศุภการ. (2563). *พระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณา
คดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553*. กรุงเทพฯ : ศูนย์สรรเสริญ.
- สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ. (2561). หลักกฎหมายระหว่างประเทศ
เกี่ยวกับสนธิสัญญาด้านสิทธิมนุษยชน อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก (Convention
on the Rights of the Child - CRC). (25 ธันวาคม 2563) สืบค้นจาก [https://
www.nhrc.or.th/Human-Rights-Knowledge/International-Human-
Rights-Affairs/International-Law-of-human-rights/CRC_th.aspx](https://www.nhrc.or.th/Human-Rights-Knowledge/International-Human-Rights-Affairs/International-Law-of-human-rights/CRC_th.aspx).
- สำนักวิชาการ สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2561). *บทบัญญัติด้านการศึกษา
ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560*. (9 เมษายน 2562)
สืบค้นจาก [https://library2.parliament.go.th/ejournal/content
af/2561/mar2561-3.pdf](https://library2.parliament.go.th/ejournal/content/af/2561/mar2561-3.pdf).
- Florida State Dept. of Juvenile Justice. (1997). *Polk County Juvenile Boot
Camp--Female Program : A follow-up study of the First Seven
Platoons*. (January 22, 2019) Retrieved from [https://files.eric.ed.
gov/fulltext/ED430150.pdf](https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED430150.pdf).
- House Of Parliament Parliamentary Office of Science & Technology. (2016).
Education in youth custody. (February 13, 2019) Retrieved form
<https://post.parliament.uk/research-briefings/post-pn-0524/>.
- Singapore Statutes. (2021). *The children and young persons Act : (CYPA)
Chapter 38*. (April 12, 2019) Retrieved from [https://sso.agc.gov.
sg/Act/CYPA1993](https://sso.agc.gov.sg/Act/CYPA1993).

การถอดบทเรียนกระบวนการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น สู่ศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาชุมชนเมือง

The Lessons Learned from the Reinforcement Process of
the Community-Based Researches toward the Development
of Urban Community Learning Centre

พัลลรินณ์ พันธุ์แน่น พิธีญาประภา ภัทรานุกรม ดวงทิพย์ จันทร์อ่วม
และ ดาวพระศุกร์ ทองกลิน

Pasrin Phannan Phenprapha Pattaranukrom Duangthip Chan-uam
and Dawprasug Thongglin





การถอดบทเรียนกระบวนการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น สู่ศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาชุมชนเมือง*

The Lessons Learned from the Reinforcement Process
of the Community-Based Researches toward the Development
of Urban Community Learning Centre

พัสดรินณั พันธุ์แน่น¹ เพ็ญประภา ภัทรานุกรม² ดวงทิพย์ จันทร์อ่วม³
และ ดาวพระศุกร์ ทองกลิน⁴

Pasrin Phannan Phenprapha Pattaranukrom Duangthip Chan-uam
and Dawprasug Thongglin

¹ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ 10220, ประเทศไทย

Faculty of Liberal Arts, Krirk University, Bangkok 10220, Thailand
e-mail : pasrinp2009@gmail.com

² คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพฯ 10200, ประเทศไทย

Faculty of Social Administration, Thammasat University, Bangkok 10200, Thailand
e-mail : Phenprapha191@yahoo.com

³ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ 10220, ประเทศไทย

Faculty of Business Administration, Krirk University, Bangkok 10220, Thailand
e-mail : duangthip556@hotmail.com

⁴ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ 10220, ประเทศไทย

Faculty of Business Administration, Krirk University, Bangkok 10220, Thailand
e-mail : dawprasug@yahoo.com

Received : November 4, 2021 Revised : February 26, 2022 Accepted : February 28, 2022

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อถอดบทเรียนกระบวนการหนุนเสริมโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่นที่รับผิดชอบให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนา

*บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่อง “กระบวนการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น มหาวิทยาลัยเกริก เพื่อพัฒนาสู่ศูนย์เรียนรู้งานวิจัยเพื่อท้องถิ่นในเขตเมือง”(Reinforcement Process of the Community-Based Research (CBR) of Krirk University toward the Development of the Urban CBR Learning Centre) ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจาก สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และมหาวิทยาลัยเกริก ประจำปีงบประมาณ 2563

เป็นชุดความรู้ในการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นสู่การพัฒนาศูนย์เรียนรู้ โดยใช้วิธีการวิจัยเพื่อท้องถิ่น (CBR) ในการหนุนเสริมงานวิจัยจำนวน 4 โครงการในพื้นที่ 4 เขต ได้แก่ เขตบางเขน หลักสี่ ดอนเมือง และสายไหม พบว่า การหนุนเสริมเป็นไปตามความต้องการของนักวิจัยโดยพิจารณาจากความรู้เดิมและเสริมความรู้ด้านงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นทั้งในด้านวิชาการและด้านการทำงานร่วมกับชุมชนในรูปแบบของการอบรมให้ความรู้ การติดตามในพื้นที่ดำเนินการ การประชุมระดมสมอง และการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ข้อมูล ส่วนการพัฒนาศูนย์เรียนรู้งานวิจัยเพื่อท้องถิ่นซึ่งเกิดจากการรวบรวมข้อมูลและชุดความรู้ที่ได้จากการทำงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นทำให้มหาวิทยาลัยเกริกมีองค์ความรู้และประสบการณ์สามารถนำมาพัฒนาศูนย์เรียนรู้ได้ใน 2 รูปแบบ ได้แก่ ศูนย์เรียนรู้งานวิจัยเพื่อท้องถิ่นในพื้นที่ชุมชนและในสถาบันการศึกษาและประเด็นสำคัญที่ได้จากการถอดบทเรียนชุดความรู้ระบบและกลไกในการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น ได้แก่ 1) บทบาทในการเข้าร่วมการพัฒนาโจทย์การวิจัยร่วมลงพื้นที่ร่วมกับทีมนักวิจัยชุดโครงการย่อยอย่างต่อเนื่อง 2) การเพิ่มความรู้และทักษะในการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อการเขียนรายงานการวิจัย 3) การหาแนวทางการจัดตั้งทีมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นทีมใหม่ 4) การมีตัวแทนของแต่ละคณะเพื่อหนุนเสริมโครงการวิจัยชุดย่อย และ 5) การหนุนเสริมให้ทีมนักวิจัยชุดโครงการย่อยมีความตระหนักในการพัฒนาโจทย์วิจัยที่มาจากความต้องการของชุมชนที่แท้จริง

คำสำคัญ : กระบวนการหนุนเสริม; งานวิจัยเพื่อท้องถิ่น; ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาชุมชนเมือง

Abstract

The objective of this study were to come up with the lessons learned from the reinforcement process of the community-based researches under the responsibilities of Krirk University to achieve goal effectively and to develop the package of knowledge, system and mechanisms for the development of Urban Community learning centre and the establishment of community-university cooperation network. The CBR method was used to move the four CBR projects in four districts in Bangkok, these were : Bangkhen, Lak Si, Don Muang and Sai mai. The results showed



that the enhancement activities were in line with the needs of the researchers. This was by considering from the prior and the supplementary knowledge of CBR in terms of the academics and working cooperatively with the community in training, follow-up in the areas of operation, brainstorming, and data analysis. In terms of the development of the CBR learning centre which originated from the data collection and the knowledge package received from the CBR, it revealed that the researchers at Krirk University gained knowledge and experiences in setting up the learning centre in the community and in the educational institute. In addition, the key issues, received from the lesson learned about the knowledge, system, and mechanisms in enhancement the CBR, were 1) the roles of the researchers participating in developing the research problems, 2) the increase of knowledge and skills in data analysis and synthesis for report writing, 3) the search for the guideline in setting the new CBR teamwork, 4) having representatives of each group to enhance the sub - research projects, and 5) the enhancement for the sub-project researcher teams in having awareness to develop the research problems from the real needs of the urban community.

Keywords : The Reinforcement Process; Community-Based Research (CBR); Urban Community Development Learning Centre

บทนำ

การหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น (Community Based Research : CBR) เป็นบทบาทที่สำคัญของมหาวิทยาลัย ที่มุ่งให้ชุมชนตั้งคำถามและค้นหาคำตอบในการแก้ปัญหาของชุมชนด้วยตนเอง โดยมีมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยหนุนเสริมเพื่อสร้างวัฒนธรรมการใช้ความรู้ในชุมชน โดยการสร้างและใช้ความรู้เพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาชุมชนของตนเอง (เพ็ญประภา ภัทรานุกรม, 2560) ซึ่งมุ่งเน้นให้สมาชิกในชุมชนเข้าร่วมกระบวนการวิจัยตั้งแต่นั้นขั้นตอนการพัฒนาโจทย์ คิด ตั้งคำถาม วางแผน และทำวิจัยเพื่อ

หาคำตอบอย่างเป็นระบบ เรียนรู้การทำงานวิจัยเชิงปฏิบัติการจริง เพื่อแก้ปัญหาของ ตนเอง มุ่งหวังให้ “กระบวนการวิจัย” เป็น “เครื่องมือ” ในการสร้างพลังชุมชน (empowerment) เพื่อลดความเหลื่อมล้ำโดยการเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ รวมถึงการ สร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหาของชุมชนเอง สามารถเข้าถึงและรู้เท่าทันการ เปลี่ยนแปลงอย่างทันทั่วทั้งที่เป็นชุมชนที่เข้มแข็งและพึ่งตนเองได้ ฉะนั้นผลการวิจัยที่ สำคัญยิ่ง คือ “คน” และ “กลุ่ม” ที่เกิดจากการเข้าร่วมกระบวนการวิจัย ซึ่งจะนำไปสู่ การแก้ปัญหาของชุมชนทั้งในปัจจุบัน และพร้อมรับมือกับอนาคต มีความเข้มแข็ง สามารถรับการเปลี่ยนแปลงของชุมชนอย่างรอบด้าน

แม้ว่า มหาวิทยาลัยเอริกโดยที่มกลไกได้นำระบบและกลไกที่ค้นพบจากการวิจัย ในระยะแรกมาทดลองใช้ในการหนุนเสริมอย่างต่อเนื่อง หากแต่การทำวิจัยเพื่อท้องถิ่น ในแต่ละพื้นที่ชุมชนก็มีปัญหาที่ต่างกันตามบริบทของชุมชนและประสบการณ์ของทีม นักวิจัยทั้งนักวิจัยอาจารย์และนักวิจัยชาวบ้าน โดยพบว่า มีคณาจารย์เพียงส่วนน้อยที่ เข้าใจกระบวนการวิจัยเพื่อท้องถิ่น และคณาจารย์ส่วนใหญ่ยังเชื่อว่าการทำวิจัยเพื่อท้องถิ่น เป็นงานที่ยุ่ยาก ต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับกลุ่มคนจำนวนมาก งบประมาณของ มหาวิทยาลัยในการสนับสนุนงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นมีจำกัด รวมถึงการนำงานวิจัยเพื่อ ท้องถิ่นเข้าสู่ระบบและโครงสร้างของมหาวิทยาลัยก็มีปัจจัยและเงื่อนไขหลายประการ ที่เป็นปัญหา แต่ด้วยโอกาสเชิงนโยบายในปัจจุบันที่เอื้อต่อการผลักดันงานในลักษณะ นี้มีมากขึ้น เช่น การประกันคุณภาพการศึกษาที่ให้ความสำคัญกับงานด้านชุมชนโดย กำหนดเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สำคัญ ในขณะที่มหาวิทยาลัยเอริกเองก็มีนโยบายดำเนินงาน ที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับชุมชนในพื้นที่รอบมหาวิทยาลัยภายใต้ยุทธศาสตร์ด้านการวิจัยที่ เกี่ยวกับชุมชน และด้วยวิสัยทัศน์ของอธิการบดีคนปัจจุบันที่กำหนดให้ “มหาวิทยาลัย เป็นส่วนหนึ่งของชุมชนและชุมชนเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย” ประกอบกับรูปธรรม งานวิจัยลักษณะนี้ยังมีจำนวนน้อย ดังนั้น การสร้างรูปธรรมและการสนับสนุนงานวิจัย เพื่อท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นหัวใจสำคัญในการผลักดันกระบวนการวิจัยเพื่อท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัย อันจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ในเชิงระบบและโครงสร้างของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ระบบและกลไกในการขับเคลื่อน การวิจัยเพื่อท้องถิ่นของมหาวิทยาลัยเอริก มีเป้าหมายที่ชัดเจนและมีความเข้มแข็งมาก ยิ่งขึ้น



ดังนั้น การสนับสนุนงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นของมหาวิทยาลัยเกริกโดยการพัฒนา ระบบและกลไกขับเคลื่อนงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นในมหาวิทยาลัย จึงเป็นบทบาทสำคัญที่ ต้องผลักดันให้มีงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น โดยมุ่งเน้นการศึกษาในพื้นที่เป้าหมายเพื่อสร้าง รูปธรรมโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่น และการพัฒนากระบวนการสนับสนุนงานวิจัยเพื่อ ท้องถิ่นให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควบคู่กับการพัฒนาโจทย์วิจัยร่วมกับ ชุมชนเพื่อแก้ปัญหาชุมชนโดยใช้กระบวนการวิจัยเป็นฐาน ซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยเกริกได้พัฒนาโจทย์และดำเนินการวิจัย เพื่อท้องถิ่นในชุมชนเมืองเป็น ระยะเวลากว่า 10 ปี มีการสังสรรค์ทักษะและองค์ความรู้ซึ่งเป็นที่สำคัญในการพัฒนา โจทย์วิจัยในชุมชนมาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นของ มหาวิทยาลัยเกริก โดยผ่านการพัฒนาระบบและกลไกขับเคลื่อนงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น ของมหาวิทยาลัยเกริกให้สามารถดำเนินการต่อไปอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ การหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นของมหาวิทยาลัยเกริกที่มีการทำงาน ในลักษณะศูนย์ประสานงาน สังกัดสถาบันการศึกษา ยังมีเป้าหมายสำคัญในการถอด บทเรียนเพื่อหาแนวทางในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อ ท้องถิ่น และการพัฒนาเครือข่ายการทำงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นในชุมชนเมืองผ่านการเผยแพร่ องค์ความรู้โดยศูนย์เรียนรู้งานวิจัยเพื่อท้องถิ่นในพื้นที่และสถาบันการศึกษา รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานระหว่างสถาบันการศึกษา องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาค รัฐและเอกชน ตลอดจนภาคีเครือข่ายผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เพื่อขยาย พื้นที่และแนวคิดในการทำวิจัยเพื่อท้องถิ่นในชุมชนเมืองให้เป็นที่ยอมรับทั้งของ นักศึกษา คณาจารย์ในมหาวิทยาลัยเกริก และนักวิชาการในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ รวมถึงภาคีเครือข่ายและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

เพื่อถอดบทเรียนชุดความรู้ระบบและกลไกในการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น ที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในเขตพื้นที่ 4 เขต ประกอบด้วย เขตบางเขน เขตหลักสี่ เขตดอนเมือง และเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร สู่ศูนย์เรียนรู้ในพื้นที่ชุมชน และสถาบัน การศึกษา

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการถอดบทเรียนการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นสู่ศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาชุมชนเมือง มีดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเชิงระบบ (System Concept)

“การคิดเชิงระบบ” (System Thinking) เป็นศิลปะและวิทยาศาสตร์ของการอ้างอิงที่เชื่อถือได้เกี่ยวกับลักษณะการทำงานโดยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้วยความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง (Barry, 1994) โดยลักษณะของการคิดเชิงระบบ วิกรณ์ รัชป์วงชน (2550) อ้างถึงใน ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์ (2558) ซึ่งให้เห็นว่า ลักษณะของการคิดเชิงระบบที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1) การคิดอย่างมีหลัก (Principles) เป็นการคิดที่มีสิ่งยึดเหนี่ยวหรือสาระสำคัญที่มั่นคงอันเป็นหัวใจสำคัญในการคิดทุกสิ่งทุกอย่างทั้งปวง

2) การคิดอย่างมีเหตุผล (Rational) เป็นการคิดถึงความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

3) การคิดอย่างมีรูปแบบ (Mental Model) เป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นมาจากการรับรู้และประสบการณ์ในชีวิต ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญอย่างหนึ่งในการจัดระบบความคิด

4) การคิดอย่างมีกรอบ (Frame) การคิดเชิงระบบต้องมีกรอบ หากขาดกรอบขาดความชัดเจน องค์ประกอบทั้งหลายจะกระจัดกระจายไม่เป็นระบบ

5) การคิดอย่างมีวัตถุประสงค์ (Objectives) ทุกระบบต้องมีวัตถุประสงค์ แม้แต่ระบบของวัตถุประสงค์ที่ไม่มีชีวิตก็มีวัตถุประสงค์ในการดำรงอยู่อย่างเป็นระบบ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าแนวทางการนำความคิดเชิงระบบไปใช้ในการปฏิบัติงาน ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของงานให้ชัดเจน กำหนดงานที่เกี่ยวข้องที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ให้ครบถ้วน กำหนดกระบวนการทำงานในแต่ละงานทั้งในส่วนระบบใหญ่ และระบบย่อย วิเคราะห์ระบบการทำงานและตัดสินใจเลือกวิธีการทำงานให้เหมาะสม และสุดท้ายประเมินผลทั้งระบบและปรับปรุงแก้ไข

2. แนวคิดงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น (Community Based Research : CBR)

บัลยูธ แก้วส่อง (2558) กล่าวถึงงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น ว่า “เป็นการวิจัยแนวใหม่ ของสังคม การวิจัยแนวนี้ต้องการการมีส่วนร่วม (Participation) ของคนที่เกี่ยวข้อง



และมีความปรารถนาอยากจะถูกขึ้นมาหาทางเลือกทางรอดของการแก้ปัญหาของตน/ชุมชนเองโดยใช้กระบวนการวิจัยเพื่อท้องถิ่น ต้องมีกลไกการเกื้อหนุนให้คนเหล่านี้ได้ช่วยกันพัฒนาโจทย์วิจัยที่คมชัดลึก และออกแบบการหาความรู้บนฐานบริบทและประวัติศาสตร์ของชุมชนท้องถิ่นเพื่อจะได้เข้าใจปรากฏการณ์ของชุมชนอย่างแท้จริง รวมถึงการออกแบบการปฏิบัติการร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาเหล่านั้น” งานวิจัยเพื่อท้องถิ่นมีเป้าหมายเพื่อ “สร้างสรรค์ปัญญา (ของคนทำวิจัย) เพื่อพัฒนาท้องถิ่น” และผลจากการเข้าร่วมทำงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใน 3 มิติ ได้แก่ (1) ปฏิบัติการทางสังคม (Social Action) ทำให้คนตัวเล็กหรือคนจนมีปากเสียงมากขึ้น สามารถลุกขึ้นมาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของตนเอง และร่วมกันแก้ไขปัญหานั้น ผ่านกระบวนการวิจัยเพื่อท้องถิ่น (2) การเปลี่ยนแปลงทางสังคม (Social Change) กล่าวคือ ทำให้ชาวบ้านมีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น เป็นการเปลี่ยนแปลงในตัวคน ทั้งในด้านความคิด การมีส่วนร่วม และวิถีปฏิบัติ และ (3) ความเป็นธรรมทางสังคม (Social Justice) ที่เกิดขึ้นหลังจากมีการปฏิบัติการทางสังคม ส่งผลต่อความเป็นธรรมทางสังคมในการอยู่ร่วมกัน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในทางที่ดีขึ้น โดยการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเหล่านี้ มีผลต่อการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม นอกจากนี้ Rawls (2005) ได้ให้หลักการสำคัญของแนวคิดด้านความเป็นธรรมทางสังคมที่สอดคล้องกัน 2 ประการคือ คนแต่ละคนต้องได้รับการจัดสรรชุดของสิทธิและเสรีภาพพื้นฐานที่เท่าเทียมกัน และความไม่เท่าเทียมกันทางเศรษฐกิจและสังคม จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อตอบสนองเงื่อนไขสองข้อ ดังนั้น สังคมต้องเปิดโอกาสให้แก่คนทุกคน ภายใต้เงื่อนไขของความเสมอภาคทางโอกาสที่เป็นธรรม

3. แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์เรียนรู้ (Concepts of Learning Centre)

ศูนย์เรียนรู้เป็นแหล่งเรียนรู้ซึ่งถือเป็นศูนย์กลางที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้ามาเรียนรู้ค้นคว้าหาความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ รวมทั้งเป็นพื้นที่การพบปะสังสรรค์เพื่อสร้างความเข้าใจ และเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชน ทั้งนี้ ศูนย์เรียนรู้งานวิจัยเพื่อท้องถิ่นของมหาวิทยาลัยเกริกเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลข้อค้นพบ และบทเรียนจากการวิจัยเพื่อท้องถิ่นที่ผ่านมา เพื่อให้ นักวิชาการ นักวิจัยชาวบ้าน นักศึกษา และเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชนใช้เป็นสถานที่สำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นการลดความเหลื่อมล้ำทางด้านความรู้ที่

นักวิจัยชุมชน และผู้ที่สนใจสามารถเข้ามาศึกษาหรือขอข้อมูลไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาของชุมชน รวมถึงยังช่วยเป็นแหล่งเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสำหรับผู้สนใจเกี่ยวกับงานวิจัย ไม่ใช่เพียงแต่นักวิจัยชุมชน หรือนักวิชาการที่ทำวิจัยร่วมกับมหาวิทยาลัยเกริกเท่านั้น แต่ยังรวมถึงนักวิชาการ ชุมชน นักศึกษา และผู้ที่สนใจศึกษางานวิจัยเพื่อท้องถิ่นในชุมชนเมืองอีกด้วย

4. แนวคิดเกี่ยวกับการถอดบทเรียน

การถอดบทเรียนเป็นกระบวนการสกัดความรู้ ประสบการณ์จากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยการแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นอย่างมีส่วนร่วมและสร้างสรรค์และนำมาเขียนรายงาน เกิดเป็นองค์ความรู้ หรือชุดความรู้สำหรับการดำเนินงานต่อไป และมีการติดตามการนำผลการถอดบทเรียนที่นำไปใช้ ส่วนความสำคัญของการถอดบทเรียนคือ การปรับพฤติกรรม ทั้งการปรับวิธีคิด (Conceptualization) และระบบคุณค่า (Values) ที่เกิดการเรียนรู้ (Learning) และมีความเข้าใจเป็นอย่างดีอันเป็นผลมาจากการดำเนินงาน เป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนหรือกลุ่มพัฒนาระดับอารมณ์ความรู้สึกที่ตระหนักจากภายในให้เป็นจิตสำนึก หรือสำนึกร่วม นงลักษณ์ จีจู่ (2558) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการถอดบทเรียนว่า ที่ผ่านมามีการสรุปบทเรียนบอกให้รู้ว่าได้เรียนรู้อะไร มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างไร เกิดองค์ความรู้อะไรบ้าง และใช้เป็นเวทีสำหรับการใช้พลังปัญญาและถ่ายทอดทุนทางสังคม รวมถึงเป็นการบอกกระบวนการเรียนรู้ ที่มีการแลกเปลี่ยน คิด ทบทวนการทำงานที่เป็นระบบ จนกลายเป็นวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร ซึ่งการถอดบทเรียนนำไปสู่การสรุปประเด็นที่ได้จากการเรียนรู้ ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ปรับวิธีคิด สร้างคุณค่า สร้างสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม และเกิดเป็นพฤติกรรมร่วมที่ยั่งยืน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กังสตาล กนกหงส์ (2556) ได้ศึกษาการถอดบทเรียนความสำเร็จของกลุ่มเครือข่ายเยาวชนไฟดี บ้านสบเตี๊น ตำบลสบป่าด อำเภอมะนัง โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview : IDI) การสังเกต (Observe) การสร้างเวทีประชาคมโดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion : FGD) ผลการศึกษา พบว่า บทเรียนความสำเร็จที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเครือข่ายเยาวชนไฟดี มีกระบวนการทำงานเพื่อเสริมสร้างสำนักพลเมือง ประกอบไปด้วย การทำงานเป็นทีมต้องเข้าใจธรรมชาติของสภาพปัญหา และ



ความต้องการของกลุ่มอย่างแท้จริง ต้องสร้างการมีส่วนร่วมในการคิดและสร้างสรรค์กิจกรรม มีกระบวนการตั้งเป้าหมายของการทำงาน คือ พัฒนาคน พัฒนางาน ประสานกัน นอกจากนี้ รัตติยา เหนืออำนาจ และคณะ (2564) ซึ่งได้นำเสนอแนวทางการจัดการศูนย์เรียนรู้ต้นแบบบนฐานการมีส่วนร่วมของชุมชนจากการถอดบทเรียน พบว่า แนวทางการจัดการศูนย์เรียนรู้ต้นแบบบนฐานการมีส่วนร่วมของชุมชน ประกอบด้วย 1) การเห็นคุณค่าของทุนชุมชน 2) การวางระบบและแผนผังการทำงานเป็นรูปธรรม 3) การสร้างความสามัคคี ความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน 4) การมอบหมายงานตามความถนัด 5) การรับฟังเสียงของชุมชน และยอมรับการตัดสินใจของทีมงาน 6) การแสวงหาองค์ความรู้ใหม่ และ 7) การพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของศูนย์เรียนรู้ฯ คือ ผู้นำชุมชนมีความเข้มแข็งและเป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติและการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนในการขับเคลื่อนเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้และใช้เป็นตัวอย่าง และสามารถสร้างแรงจูงใจให้กับชุมชนอื่น ๆ ในขณะนั้น นเรนทร์ แก้วใหญ่ (2559) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับศูนย์การเรียนรู้ของชุมชน : การพัฒนาที่ยั่งยืนของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ทุกสถาบันอุดมศึกษามีชุมชนที่ใกล้ชิดซึ่งแต่ละชุมชนมีแหล่งเรียนรู้จำนวนมาก ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาจึงควรที่จะเป็นผู้รวบรวม บริหารจัดการ สนับสนุนแหล่งเรียนรู้ทั้งหลายในชุมชนที่ใกล้ชิดติดกัน นอกจากนี้ สุวุฒิ วรวิทย์ และคณะ (2560) ได้ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการจัดการศูนย์เรียนรู้วิถีเมืองเพชรตามแนวทางของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า ศูนย์การเรียนรู้เมืองเพชรมีรูปแบบการจัดการศูนย์การเรียนรู้ตามที่พัฒนาขึ้น คือ “PETCH Model” มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การมีส่วนร่วม (participation) ความพอเพียง (Evaluation Enough) การนำเทคโนโลยีและหลักวิทยาศาสตร์มาปฏิบัติ (Technology) ชุมชน (Community) และความกลมกลืน (Harmony) โดยรูปแบบการพัฒนาจะต้องดำเนินควบคู่ไปกับภูมิปัญญาเป็นความรู้อย่างดีเดิมของชุมชน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยแนวคิดเชิงระบบ แนวคิดงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น แนวคิดเกี่ยวกับการถอดบทเรียน และแนวคิดเกี่ยวกับศูนย์เรียนรู้ สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ดังรูปภาพที่ 1



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การถอดบทเรียนการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นสู่ศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาชุมชนเมือง มีวัตถุประสงค์เพื่อถอดบทเรียนชุดความรู้ระบบและกลไกในการหนุนเสริมงานวิจัย เพื่อท้องถิ่นที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสู่ศูนย์เรียนรู้ เพื่อพัฒนาชุมชนเมืองในพื้นที่ และสถาบันการศึกษา มีรายละเอียดของขอบเขตการดำเนินงานเพื่อการวิจัย ดังนี้

1) ขอบเขตด้านพื้นที่

การถอดบทเรียนการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นสู่ศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาชุมชน มีการถอดบทเรียนจากการติดตามหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น จำนวน 4 โครงการ ในพื้นที่เขตบางเขน หลักสี่ ดอนเมือง และสายไหม



2) ขอบเขตด้านระยะเวลาดำเนินงานวิจัย

ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2563 ถึง เดือนตุลาคม 2564

3) กิจกรรมที่ดำเนินการ

การถอดบทเรียนการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นสู่ศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาชุมชน ทีมนักวิจัยระบบและกลไกได้ดำเนินการติดตามและหนุนเสริมโครงการวิจัยชุดย่อยจำนวน 4 โครงการ ดังกล่าวในระหว่างเดือนพฤษภาคม 2563 ถึงเดือนตุลาคม 2564 โดยแบ่งเป็นการติดตามหนุนเสริมระยะต้นน้ำ กลางน้ำและปลายน้ำ ทั้งนี้ ทีมนักวิจัยระบบและกลไกได้มีการถอดบทเรียนการหนุนเสริมโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่น ตั้งแต่ระยะต้นน้ำ โดยการมีส่วนร่วมผ่านกิจกรรมการค้นหาประเด็นและการพัฒนาโจทย์โครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่นร่วมกันระหว่างนักวิจัยชุมชนรุ่นเก่า นักวิจัยชุมชนรุ่นใหม่ ภาควิชาเครือข่ายทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในพื้นที่ดำเนินการวิจัย ผ่านการประชุมระดมสมอง แลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน ระยะกลางน้ำ ได้มีการถอดบทเรียนการหนุนเสริมการจัดกิจกรรมเสริมความรู้ เพื่อให้สามารถดำเนินโครงการวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยการจัดอบรม ที่จะช่วยให้โครงการวิจัยชุดย่อยจัดกิจกรรม และดำเนินการได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งสามารถตอบวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัยได้อย่างเหมาะสม และในระยะปลายน้ำ ได้มีการถอดบทเรียนในการจัดกิจกรรมหนุนเสริมด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลเพื่อทบทวนการทำงานที่เป็นระบบ จนกลายเป็นวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร ซึ่งการถอดบทเรียนนำไปสู่การสรุปประเด็นที่ได้จากการเรียนรู้ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนกิจกรรมการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นโดยการปรับวิถีคิดและพฤติกรรม รวมถึงการสร้างคุณค่าและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มนักวิจัย อาจารย์ และนักวิจัยชาวบ้าน จนกลายเป็นพฤติกรรมร่วมเพื่อการพัฒนาชุมชนเมืองที่ยั่งยืน

ผลการวิจัย

การดำเนินโครงการวิจัย “การถอดบทเรียนการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นสู่ศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาชุมชนเมือง” เพื่อตอบวัตถุประสงค์งานวิจัยภายใต้การหนุนเสริม โครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่นในพื้นที่เขตบางเขน หลักสี่ ดอนเมือง และสายไหม

จำนวน 4 โครงการ ได้แก่ (1) โครงการ “การถอดบทเรียนแนวปฏิบัติที่ดีในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในชุมชนเมืองโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน : กรณีศึกษาชุมชนสะพานปูน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร” (2) โครงการ “การพัฒนาศักยภาพชุมชนในการจัดทำบัญชีตามรูปแบบของสหกรณ์เคหสถานเพื่อรองรับโครงการบ้านมั่นคง กรุงเทพมหานคร” (3) โครงการ “การใช้ภูมิปัญญาชุมชนในการบริหารจัดการและพัฒนาระบบสารสนเทศชุมชนเมือง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ” และ (4) โครงการ “กระบวนการพัฒนาศักยภาพการผลิตและการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากสวนเกษตรชุมชนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนพุนทรัพย์ เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร” โดยมีประเด็นจากการถอดบทเรียน ดังต่อไปนี้

1) กระบวนการติดตามหนุนเสริมนักวิจัยชุมชนของทีมนักวิจัยระบบและกลไกฯ ทั้งในระยะต้นน้ำ ระยะกลางน้ำ และระยะปลายน้ำ

ทีมนักวิจัยระบบและกลไกฯ ได้ติดตามและหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นที่ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัย จากสำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยเริ่มตั้งแต่การพัฒนาโจทย์ และการพัฒนาทีมนักวิจัย อาจารย์และนักวิจัยชาวบ้าน ทั้งนี้บทบาทหน้าที่ของอาจารย์และชาวบ้าน มีบทบาทหน้าที่เป็นนักวิจัยร่วมกันในทุกขั้นตอนของกระบวนการวิจัย ทำให้มีนักวิจัยรุ่นใหม่เข้ามาเรียนรู้และร่วมในโครงการวิจัยเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตาม จากปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้ทีมนักวิจัยระบบและกลไกฯ ได้ตระหนักถึงรายละเอียดในการหนุนเสริมทีมนักวิจัยชุดโครงการย่อยมากขึ้น กล่าวคือ ในการทำงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นของทีมนักวิจัยชุดโครงการย่อยมีประสบการณ์ที่ต่างกัน ทำให้การเรียนรู้ในกระบวนการหนุนเสริมส่งผลต่อคุณภาพของงานวิจัยที่แตกต่างกัน และแม้ว่าในระยะแรกทีมนักวิจัยชุดโครงการย่อยยังไม่มีสมาธิมากนัก หากแต่เมื่อเวลาผ่านไปและนักวิจัยชุดโครงการย่อยมีประสบการณ์ในการทำงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นมากขึ้น ทำให้นักวิจัย พบว่า การอบรมหลายครั้งเป็นการค่อย ๆ พูมพักให้ตนเองได้เรียนรู้จนสามารถกลายเป็นนักวิจัยเพื่อท้องถิ่นที่สามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้จะมีปัญหาและอุปสรรคบ้างแต่ก็สามารถผ่านไปได้อย่างเข้มแข็ง นอกจากนี้ประเด็นการจัดตั้งทีมวิจัย โดยเฉพาะทีมนักวิจัยอาจารย์ที่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในประเด็นปัญหาของชุมชนที่ต้องการการแก้ไขโดยผ่านกระบวนการวิจัย รวมถึงต้องเป็นทีมที่



ประกอบด้วย ผู้ที่สามารถทำงานร่วมกันได้ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการวิจัย

นอกจากนี้ บทบาทในการหนุนเสริมของทีมนักวิจัยระบบและกลไกฯ ที่มีความสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การหนุนเสริมให้ทีมนักวิจัยชุดโครงการย่อเน้นการทำงานเป็นทีม มีการแบ่งงานกันทำตามความถนัดก็จะช่วยให้การทำงานของทีมนักวิจัยสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ซึ่งการติดตามและหนุนเสริมนั้นเป็นไปตามบริบทของทีมนักวิจัยชุดโครงการย่อยด้วยเช่นกัน กล่าวคือ ทีมนักวิจัยชุดโครงการย่อยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำวิจัยในรูปแบบต่าง ๆ มาบ้างแล้วทำให้การหนุนเสริมมีความแตกต่างกันตามความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำวิจัยของนักวิจัยชุดโครงการย่อย นอกจากนี้ทีมนักวิจัยชุดโครงการย่อย ยังให้ความเห็นร่วมกันในมิติของการเปิดโอกาสให้ทีมนักวิจัยรุ่นใหม่ได้เข้าร่วมอบรมในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งเป็นการค่อย ๆ สร้างความเข้าใจและเป็นการหล่อหลอมให้เข้าถึงกระบวนการการทำงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะการจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปสู่การเขียนรายงานฉบับสมบูรณ์ของนักวิจัย

2) ปัญหาของทีมนักวิจัยชุดโครงการย่อยในการทำงานร่วมกับชุมชน

จากการถอดบทเรียนทีมนักวิจัยชุดโครงการย่อย ยังได้สะท้อนบทเรียนในการทำงานร่วมกับชุมชนเมืองที่เป็นประโยชน์ในการติดตามหนุนเสริมของทีมนักวิจัยระบบและกลไกฯ โดยเฉพาะในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการลงชุมชน ซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาทีมนักวิจัยระบบและกลไกฯ ยังคงให้ความสำคัญในประเด็นดังกล่าวเสมอเพื่อนำมาปรับกระบวนการในการหนุนเสริมทีมนักวิจัยชุดโครงการย่อย หากแต่ในการหนุนเสริมครั้งนี้จากการถอดบทเรียนกลับพบบทเรียนที่ดีในการทำงานกับชุมชนเนื่องจากเป็นโครงการวิจัยที่ได้โจทย์การวิจัยซึ่งเป็นปัญหาที่มาจากความต้องการที่แท้จริงของชุมชนเมือง ประกอบกับการมีนักวิจัยที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญตรงตามประเด็นปัญหาในการพัฒนาโจทย์วิจัย

นอกจากนี้ ยังได้บทเรียนในการทำงานกับชุมชนโดยการพัฒนาโจทย์ที่สอดคล้องกันของ 2 ชุมชน ทำให้นักวิจัยได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับชุมชนที่หลากหลายมากขึ้น รวมถึงการสร้างภาคีเครือข่ายระหว่างชุมชนในประเด็นที่เป็นโจทย์วิจัยร่วมกัน แม้ว่าทั้ง 2 ชุมชนจะมีบริบทที่แตกต่างกัน หากแต่การทำงานที่มองบริบทของชุมชนเป็นสำคัญ

จึงทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนหนึ่งก็สามารถแก้ไขได้โดยการทำงานควบคู่ไปด้วยกันกับอีกชุมชนหนึ่งอย่างเข้าใจและพยายามให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันบนฐานของชุมชน ทั้งนี้ทีมนักวิจัยชุดโครงการย่อย ยังพบปัญหาในการลงพื้นที่เพื่อทำวิจัยในมิติของความไม่พร้อมของชุมชน เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ประกอบกับเป็นทีมวิจัยที่มีนักวิจัยอาจารย์เพียงคนเดียวในโครงการวิจัยย่อยและเป็นหัวหน้าทีมโครงการวิจัยชุดระบบและกลไก ซึ่งมีหน้าที่ในการติดตามกำกับโครงการวิจัยชุดย่อยด้วย จึงทำให้ได้บทเรียนในการทำงานที่ทับซ้อนกันระหว่างทีมนักวิจัยชุดโครงการย่อยและทีมวิจัยชุดระบบและกลไก ซึ่งเป็นบทเรียนที่สำคัญในการพัฒนาทีมวิจัยเพื่อท้องถิ่นในโครงการอื่นต่อไป

3) แนวทางการติดตามและหนุนเสริมโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่นในสถานการณ์วิกฤติโรคระบาดไวรัสโคโรนา (Covid-19)

จากสถานการณ์วิกฤติโรคระบาดไวรัสโคโรนา (Covid-19) ได้ส่งผลกระทบต่อ การปรับตัวในการดำเนินโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการทำวิจัยที่ต้องเกาะติดชุมชนตลอดระยะเวลาในการดำเนินโครงการ ซึ่งจากการถอดบทเรียนครั้งนี้ พบว่า ทีมนักวิจัยชุดโครงการย่อยได้สะท้อนความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องในประเด็น การหนุนเสริมในสถานการณ์วิกฤติโรคระบาดไวรัสโคโรนา (Covid-19) ของทีมนักวิจัยระบบและกลไก ได้อย่างน่าสนใจว่าในกรณีของการต้องปรับตัวในสถานการณ์วิกฤติโรคระบาดไวรัสโคโรนา (Covid-19) ที่นักวิจัยต้องคิดค้นเครื่องมือใหม่ ๆ ที่ทำให้สามารถทำงานต่อไปได้ ได้แก่ การประชุมผ่านช่องทางออนไลน์ (Zoom, Line Meeting, Google Meet) ซึ่งทำให้ทีมนักวิจัยสามารถทำงานร่วมกับชุมชนได้ตามแผนของโครงการวิจัย ดังนั้น หากมองสถานการณ์วิกฤติโรคระบาดไวรัสโคโรนา (Covid-19) ในเชิงบวกก็ถือว่ามีส่วนช่วยให้ผู้สูงอายุและวัยกลางคนได้มีความรู้และทักษะในการเข้ามา มีส่วนร่วมเพื่อทำวิจัยของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงการออกแบบการเก็บข้อมูลในชุมชนที่สอดคล้องกับสถานการณ์ดังกล่าว โดยการใช้ระบบออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ เข้ามาช่วย ส่งผลให้ทีมนักวิจัยชุดโครงการย่อยและชาวบ้านได้มีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่เอื้อต่อการใช้ชีวิตของทุกคนในรูปแบบชีวิตวิถีใหม่ (New Normal)

4) บทเรียนในการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นในปีต่อไปของทีมนักวิจัยระบบและกลไก

จากการถอดบทเรียนครั้งนี้ ทีมนักวิจัยระบบและกลไก และทีมนักวิจัยชุดโครงการย่อยได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเด็นการหนุนเสริมในอนาคตเพื่อให้งานวิจัย



เพื่อท้องถิ่นในชุมชนเมืองซึ่งเป็นประเด็นท้าทายนักวิจัยชุมชนทั้งนักวิจัยอาจารย์และนักวิจัยชาวบ้านเป็นอย่างมากสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างเข้มแข็ง หากแต่สิ่งที่ยังเป็นข้อท้าทายของนักวิจัยเพื่อท้องถิ่น ก็คือ การทำให้ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมและเป็นเจ้าของโครงการวิจัยให้มากที่สุด

การถอดบทเรียนสู่การพัฒนาศูนย์เรียนรู้งานวิจัยเพื่อท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาชุมชนเมือง

จากประสบการณ์และการถอดบทเรียนชุดความรู้ในการติดตามและหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นในพื้นที่ชุมชนเมือง มาเป็นระยะเวลากว่า 10 ปี สามารถนำองค์ความรู้สู่การพัฒนาเป็นศูนย์เรียนรู้ใน 2 รูปแบบ ได้แก่ ศูนย์เรียนรู้งานวิจัยเพื่อท้องถิ่นในพื้นที่ชุมชน และในสถาบันการศึกษา ดังนี้

1) ศูนย์เรียนรู้การบริหารจัดการชุมชนเมือง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ทีมนักวิจัยระบบและกลไก ได้ลงพื้นที่เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการพัฒนาศูนย์เรียนรู้ในชุมชนเมือง เริ่มต้นจากการลงพื้นที่ชุมชนบางบัว เขตบางเขน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางการจัดตั้งศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาชุมชนเมืองร่วมกับ 15 ชุมชน ในสายคลองบางบัว กำหนดให้อาครอนเอกประสงค์เครือข่ายสิ่งแวดล้อมสายคลองบางบัว เป็นพื้นที่ในการจัดตั้งศูนย์เรียนรู้ของชุมชนเครือข่ายสายคลองบางบัว รวมถึงการจัดการสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ และคลิปวิดีโอ เป็นต้น นอกจากนี้ได้มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของศูนย์เรียนรู้ในชุมชนให้เป็นแหล่งเรียนรู้โดยการรวบรวมองค์ความรู้และถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ชุมชนและผู้สนใจ โดยเฉพาะองค์ความรู้ที่ได้จากการทำวิจัยเพื่อท้องถิ่นในประเด็นต่าง ๆ ของชุมชน เพื่อการบริหารจัดการชุมชนเมือง รวมถึงเป็นต้นแบบในการขับเคลื่อนพลังชุมชน และเป็นพื้นที่สร้างการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้การบริหารจัดการชุมชน ซึ่งเป็นผลมาจากงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น นอกจากนี้ ยังได้มีการสรรหาคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ในการรวบรวมองค์ความรู้ที่ได้จากผลการวิจัยเพื่อท้องถิ่นของชุมชน การออกแบบศูนย์เรียนรู้ การศึกษา ดูงาน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และกำหนดการประชุมของคณะกรรมการอีกด้วย

2) ศูนย์เรียนรู้เกษตรอินทรีย์ชุมชนพุนทรัพย์ เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาชุมชนเมืองอีกรูปแบบหนึ่ง กำหนดให้มีฐานเรียนรู้จำนวน 4 ฐาน ซึ่งเกิดจากผลงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น (พัชรินทร์ พันธุ์แน่น , 2564 : 47-48) ได้แก่

1) ฐานเรียนรู้โรงเพาะเห็ด 2) ฐานเรียนรู้แปลงผัก 3) ฐานเรียนรู้ดินมูลหอน และ 4) ฐานเรียนรู้การแปรรูปผลิตภัณฑ์จากสวนเกษตร โดยได้มีการสรรหาคณะทำงานแต่ละฐานเรียนรู้จากนักวิจัยชาวบ้านและสมาชิกสวนเกษตรที่มีความชำนาญหรือความถนัดในแต่ละฐาน ทำหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักในฐานเรียนรู้ ซึ่งสมาชิกในแต่ละฐานเรียนรู้สามารถหาทีมงานที่เป็นสมาชิกสวนเกษตรหรือสมาชิกในชุมชนพื้นที่ร่วมเป็นทีมงานในแต่ละฐานเรียนรู้ ซึ่งจะประกอบด้วยคนทั้งสามวัยในชุมชน ได้แก่ วัยผู้สูงอายุ วัยกลางคน วัยเด็กและเยาวชน โดยมีคณะกรรมการศูนย์เรียนรู้ทำหน้าที่กำกับดูแล

3) ศูนย์เรียนรู้งานวิจัยเพื่อท้องถิ่น มหาวิทยาลัยเกริก เป็นศูนย์เรียนรู้ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นพื้นที่สำหรับการเรียนรู้งานวิจัยเพื่อท้องถิ่น สำหรับคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยเกริก อาจารย์ที่อยู่ในสถาบันเครือข่าย และสถาบันการศึกษาอื่นที่สนใจและต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น รวมถึงยังเป็นแหล่งสืบค้นและเรียนรู้ของชุมชนด้านงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น ทั้งนี้มีสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบของสื่อออนไลน์ผ่านไลน์ (Line) เฟซบุ๊ก (Facebook) เว็บไซต์ของศูนย์วิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเกริก รวมถึงการจัดทำคู่มือการทำวิจัยเพื่อท้องถิ่นที่ได้จากการสรุปบทเรียนและการถอดความรู้ การทำแผนปฏิบัติการที่สามารถสื่อถึงวัตถุประสงค์ กระบวนการและขั้นตอนการทำวิจัย รวมถึงการใช้ประโยชน์จากงานวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาชุมชนเมือง ที่สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย นอกจากนี้ ยังมีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์สรุปผลการวิจัยที่ผ่านมาในศูนย์เรียนรู้เพื่อเผยแพร่ความรู้ ทักษะและประสบการณ์ด้านงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น จำนวนไม่น้อยกว่า 20 โครงการ ในระยะเวลากว่า 9 ปี และมีการจัดตั้งฐานเรียนรู้แบ่งเป็น 5 ฐาน ประกอบด้วย (1) ฐานเรียนรู้ด้านพัฒนาการและกระบวนการทำวิจัยเพื่อท้องถิ่น (2) ฐานเรียนรู้งานวิจัยเพื่อท้องถิ่นกับการเปลี่ยนแปลงของชุมชน (3) ฐานเรียนรู้งานวิจัยเพื่อท้องถิ่นกับการลดความเหลื่อมล้ำ (4) การนำผลงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นไปใช้ประโยชน์ และ (5) ฐานเรียนรู้งานวิจัยเพื่อท้องถิ่นกับการขอตำแหน่งทางวิชาการ ทั้งนี้โครงสร้างของคณะกรรมการบริหารศูนย์เรียนรู้งานวิจัยเพื่อท้องถิ่น มหาวิทยาลัยเกริก มี 2 ชุด ได้แก่ คณะกรรมการบริหารศูนย์เรียนรู้งานวิจัยเพื่อท้องถิ่น มีหน้าที่ในการวางแผนและกำหนดแนวทาง กำกับ ติดตามการดำเนินงานเพื่อพัฒนาศูนย์เรียนรู้งานวิจัยเพื่อท้องถิ่น และคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรียนรู้งานวิจัยเพื่อท้องถิ่น ทำหน้าที่ออกแบบ



ศูนย์เรียนรู้ รวบรวมข้อมูลตามประเด็นการเรียนรู้ และดำเนินงานสร้างชุดความรู้ สื่ออุปกรณ์การถ่ายทอดความรู้ และกระบวนการทำให้ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ ของศูนย์เรียนรู้

สรุปและอภิปรายผล

การสรุปและอภิปรายผลการวิจัย ได้ใช้แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น และการพัฒนาศูนย์เรียนรู้โดยการสร้างความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ดังนี้

1) ชุดความรู้จากการถอดบทเรียนในการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น ที่นำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมของชุมชน

ชุดความรู้ในการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น ที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเชิงระบบ (วิกรณ์ รัชชปวงชน, 2550) ที่ทุกระบบต้องมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เป็นความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Rational Relation) ในการอธิบายถึง ความสัมพันธ์ของการทำงานระหว่างการติดตามและหนุนเสริมโครงการวิจัยชุดโครงการย่อย เพื่อให้เกิดการช่วยเหลือระหว่างการดำเนินโครงการอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การติดตามและหนุนเสริมในระยะต้นน้ำ ระยะกลางน้ำ และระยะปลายน้ำ นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนการทำงานของโครงการวิจัยชุดโครงการย่อยภายใต้ความสัมพันธ์เชิงหน้าที่ (Functional Relation) ที่ทุกโครงการต้องให้ความสำคัญในการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานของโครงการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัยแต่ละโครงการภายใต้การทำงานที่เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน ส่งผลให้โครงการวิจัยทั้ง 4 โครงการ บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ กล่าวคือทั้ง 4 โครงการสามารถดำเนินโครงการได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ครบถ้วนภายใต้กรอบระยะเวลาและงบประมาณที่กำหนด และส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของชุมชนโดยการนำผลการวิจัยมาใช้ในการแก้ไขปัญหาให้กับชุมชนได้อย่างเป็นรูปธรรม และยังส่งผลให้การดำเนินโครงการวิจัยทุกโครงการสามารถลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมของชุมชนเมืองในมิติเศรษฐกิจ เชิงพื้นที่ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความรู้ และมิติด้านการเมือง เช่น โครงการกระบวนการพัฒนาศักยภาพ การผลิตและการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากสวนเกษตรชุมชน โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนพุนทรัพย์ เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ทำให้ชาวบ้านมี

รายได้จากการขายผลผลิตจากสวนเกษตรและการแปรรูป นอกจากนี้ยังมีการแบ่งปันผลผลิตจากสวนเกษตรช่วยให้ชุมชนมีอาหารไว้บริโภคในช่วงสถานการณ์วิกฤติโรคระบาดไวรัสโคโรน่า (Covid 19) เป็นต้น

2) การพัฒนาศูนย์เรียนรู้งานวิจัยเพื่อท้องถิ่น เพื่อสร้างชุมชนเข้มแข็ง

จากกระบวนการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น มาอย่างต่อเนื่องของทีมีวิจัยมากกว่า 10 ปี โดยมีการทำวิจัยร่วมกับชุมชนอย่างเข้มข้นผ่านกระบวนการค้นหาโจทย์ที่แท้จริงจากความต้องการของชุมชน ซึ่งเป็นการเรียนรู้และค้นหาวិธีการแก้ไขปัญหาของชุมชนโดยชุมชน และเพื่อชุมชนมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีพื้นที่ในการดำเนินโครงการวิจัยในชุมชนเมือง เขตบางเขน เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ และเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร สามารถรวบรวมองค์ความรู้และประสบการณ์ที่หลากหลาย และสามารถต่อยอดองค์ความรู้ดังกล่าวสู่การจัดตั้งเป็นศูนย์เรียนรู้งานวิจัยเพื่อท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาชุมชนเมืองในพื้นที่ชุมชนและมหาวิทยาลัย ส่งผลให้ชาวบ้านซึ่งเดิมเป็นเพียงกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยหรือเป็นเพียงผู้ให้ข้อมูลเท่านั้น กลายเป็นผู้ที่ทำการวิจัยเพื่อค้นหาวิธีการแก้ปัญหาด้วยตนเอง สามารถสังเคราะห์และถ่ายทอดองค์ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ดังกล่าวให้แก่ชุมชนอื่น หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่สนใจเข้ามาเรียนรู้ภายใต้การหนุนเสริมศูนย์เรียนรู้งานวิจัยเพื่อท้องถิ่นของชุมชนและมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ศูนย์เรียนรู้ทั้งในระดับชุมชนและสถาบันการศึกษากลายเป็นแหล่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สำคัญในการสร้างและสังเคราะห์องค์ความรู้ใหม่ของชุมชน โดยชุมชน และเพื่อชุมชนในการขับเคลื่อนสู่การเป็นชุมชนพึ่งตนเอง ด้วยกระบวนการดังกล่าวส่งผลให้ชุมชนมีความเข้มแข็งสามารถแก้ปัญหาตนเองได้ด้วยกระบวนการวิจัยเพื่อท้องถิ่น และพร้อมที่จะเป็นผู้ให้ความรู้กับชุมชนและหน่วยงานอื่น เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของชุมชน องค์กรภาคีเครือข่ายและสังคมอย่างแท้จริง

3) การสร้างความร่วมมือระหว่างภาคีเครือข่ายงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น เพื่อความยั่งยืนของชุมชน

ในกระบวนการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นพิสูจน์ให้เห็นว่า ชุมชนไม่สามารถขับเคลื่อนพลังไปได้โดยลำพัง หากแต่การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกชุมชนเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนพลังชุมชน เพื่อเติมเต็มสิ่งที่ชุมชนขาดหรือต้องการ โดยมีการพัฒนาอย่างมีขั้นตอนและให้ความสำคัญกับกระบวนการระบ



จากข้างในก่อน กล่าวคือ ชุมชนต้องมีกระบวนการเรียนรู้และมีความพร้อมในการที่จะแก้ไขปัญหาของชุมชนด้วยตนเอง หากชุมชนไม่มีศักยภาพพร้อมที่จะพัฒนา การนำโครงการวิจัยเข้าไปดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาจะไม่เกิดประโยชน์ นอกจากนี้ การนำภาคีเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสะท้อนมุมมองในการแก้ปัญหาที่หลากหลายรอบด้าน ตั้งแต่ระยะต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ จะส่งผลให้การดำเนินโครงการวิจัยเกิดความเข้มแข็งต่อชุมชน และมีโอกาสในการดำเนินโครงการพัฒนาชุมชนในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อต่อยอดและขยายผลไปสู่ชุมชนอื่น ๆ ภายใต้การสานต่อการทำงานจากภาคีเครือข่ายเพื่อให้ชุมชนพร้อมที่จะมีการสร้างความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จะร่วมกันพัฒนาชุมชนของตนเองอย่างยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

การถอดบทเรียนกระบวนการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นสู่ศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาชุมชนเมืองนำไปสู่การสร้างศูนย์เรียนรู้และเครือข่ายความร่วมมืองานวิจัยเพื่อท้องถิ่นในมหาวิทยาลัยเกริกและชุมชนพื้นที่รับผิดชอบ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) การพัฒนาทีมนักวิจัยชุดโครงการย่อยทีมใหม่ ควรได้รับการสนับสนุนจากคณะฯ เป็นสำคัญ โดยกำหนดยุทธศาสตร์การวิจัยเพื่อท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี ของมหาวิทยาลัยเกริกเพื่อให้ยังคงมีงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นที่เป็นอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยและสามารถตอบโจทย์การลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมของชุมชนเมืองอย่างยั่งยืน

2) จากสถานการณ์วิกฤติโรคระบาดไวรัสโคโรนา (Covid-19) ทำให้การดำเนินโครงการวิจัยตามแผนในเบื้องต้นต้องมีการปรับเปลี่ยนจากการลงพื้นที่ สู่การดำเนินงานผ่านช่องทางออนไลน์ ดังนั้น จึงควรมีการจัดการอบรมให้ความรู้กับนักวิจัย อาจารย์ และนักวิจัยชาวบ้านเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารและดำเนินงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัว

3) การหนุนเสริมเพื่อการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลในการเขียนรายงานทั้งในระยะรายงานความก้าวหน้า และระยะสิ้นสุดโครงการวิจัยควรให้ความสำคัญในการชี้แนะทีมนักวิจัยชุดโครงการย่อย ในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งจะส่งผลให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กังสดาล กนกหงส์. (2556). *ถอดบทเรียนความสำเร็จของกลุ่มเครือข่ายเยาวชนในใต้บ้านสบเตี๊ญ ตำบลสบป่าด อำเภอมะแมะ จังหวัดลำปาง*. หลักสูตรเทคโนโลยีการเกษตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2553). *คุณลักษณะ & วิธีวิทยางานวิจัยเพื่อท้องถิ่น*. เชียงใหม่ : วนิดาการพิมพ์
- ชอทธิพ์ บรมธนรัตน์. (2558). การคิดเชิงระบบ (ตอนที่ 1) (Systems Thinking). *จุลสารสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพออนไลน์*, 1(2558), 1-5.
- นงลักษณ์ จี๊จู้ และคณะ. (2558). *การถอดบทเรียนความสำเร็จการเป็นชุมชนต้นแบบด้านเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อการพัฒนาชุมชนบ้านวังแดง หมู่ที่ 5 ตำบลท่ามะเขือ อำเภอดงหลวง จังหวัดกำแพงเพชร*. การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 2 วันที่ 22 ธันวาคม 2558 ณ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กำแพงเพชร, 210-227.
- นเรนทร์ แก้วใหญ่. (2559). ศูนย์การเรียนรู้ของชุมชน : การพัฒนาที่ยั่งยืนของสถาบันอุดมศึกษา. *SOUTHEAST BANGKOK JOURNAL*, 2(2), 108-123.
- บัญญัติ แก้วส่อง. (2558). *งานวิจัยเพื่อท้องถิ่นใคร ๆ ก็ทำได้*. (28 สิงหาคม 2561) สืบค้นจาก <https://vijaitongtin.wordpress.com>.
- บัญญัติ แก้วส่อง. (2564). *ยุทธศาสตร์การวิจัยเพื่อท้องถิ่น*. (1 กันยายน 2564). สืบค้นจาก <http://www.tsdf.nida.ac.th/elctfl/articlefile/article-file-10181.pdf>.
- พัชรินทร์ พันธุ์แน่น. (2564). *กระบวนการพัฒนาศักยภาพ การผลิตและการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากสวนเกษตรชุมชนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนพุนทรีย์ เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร*. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก และสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ, กรุงเทพฯ.
- เพ็ญประภา ภัทรานุกรม. (2560). *วิจัยเพื่อท้องถิ่น : บทบาทมหาวิทยาลัยในการขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน*. *วารสารร่วมพฤษ*, 35(3), 138-156.



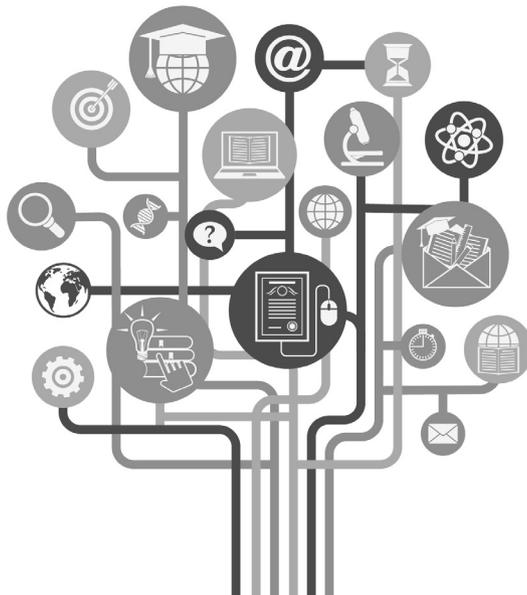
- รัตติยา เหนืออำนาจ อัครเดช พรหมกัลป์ พระมหาสุเมฆ สมานีโต และ ศศิกิจจ์ อัจฉัย.
(2564). ถอดบทเรียนห้วยหนามตะเข้ : การจัดการศูนย์เรียนรู้ต้นแบบบนฐาน
การมีส่วนร่วมของชุมชน. *วารสาร มจร. สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 10(2), 14-24.
- วิกรณ์ รักษ์ปวงชน. (2550). “การติดต่ออาวุธสมอง การพัฒนาระบบคิด” ในติดต่ออาวุธนัก
บริหาร. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดี.
- สุภูมิ วรวิทย์พินิต วรณวีร์ บุญคุ้ม และ นรินทร์ สังข์รักษา. (2560). การพัฒนารูปแบบ
การจัดการศูนย์การเรียนรู้ วิถีเมืองเพชรตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอ
เพียง. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (ฉบับภาษาไทย)*, 10(2),
1657-1674.
- Richmond, B. (1994). *Systems thinking/system dynamics : Let’s just get
on with it*. (December 17, 2021) Retrieved from <https://doi.org/10.1002/sdr.4260100204>.
- Rawls, J. (2005). *A Theory of Justice : Original Edition*. Cambridge, Mass :
Harvard University Press.

มุมมองและความคาดหวังของสาธารณชนต่อการอนุรักษ์ และพัฒนาพื้นที่สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง)

Perspective and Expectation of General Public Upon The
Conservation and Development of The Bangkok Railway
Station (Hua Lamphong)

เฟื่องอรุณ ปรีดีดิลก โสมฉาย บุญญานันต์ และ สรिता เจือศรีกุล

Fuangerun Preededilok Soamshine Boonyananta and Sarita Juaseekoon





มุมมองและความคาดหวังของสาธารณชนต่อการอนุรักษ์ และพัฒนาพื้นที่สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง)*

Perspective and Expectation of General Public Upon The
Conservation and Development of The Bangkok Railway Station
(Hua Lamphong)

เฟื่องอรุณ ปรีดีติลล¹ โสมฉาย บุญญานันต์² และ สรिता เจือศรีกุล³

Fuangularun Preededilok Soamshine Boonyananta and Sarita Juaseekoon

¹คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ 10330 ประเทศไทย

Faculty of Education, Chulalongkorn University, Bangkok 10330, Thailand
e-mail : Fuangularun.P@chula.ac.th

²คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ 10330 ประเทศไทย

Faculty of Education, Chulalongkorn University, Bangkok 10330, Thailand
e-mail : Soamshine.b@chula.ac.th

³คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ 10330 ประเทศไทย

Faculty of Education, Chulalongkorn University, Bangkok 10330, Thailand
e-mail : Sarita.j@chula.ac.th

Received : December 5, 2021 Revised : February 15, 2022 Accepted : February 24, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยมุมมองและความคาดหวังของสาธารณชนต่อการอนุรักษ์และพัฒนาพื้นที่สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) เป็นส่วนหนึ่งของชุดโครงการวิจัย เรื่อง การศึกษาเพื่อวางกรอบในการอนุรักษ์และพัฒนาพื้นที่สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้ของสาธารณชนที่มีต่อคุณค่าของสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) และ 2) ศึกษามุมมองและความคาดหวังของสาธารณชนที่มีต่อการอนุรักษ์และพัฒนาพื้นที่สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามออนไลน์ Google Form ร่วมกับวิธีทัศนัยบนแพลตฟอร์มออนไลน์ ประชากร คือ กลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มภาคการศึกษา ได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 208 คน คิดเป็น

*บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัย เรื่อง “การศึกษาเพื่อวางกรอบในการอนุรักษ์และพัฒนาพื้นที่สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง)” โดยได้รับทุนสนับสนุนจากหน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (บพข.) ปีงบประมาณ 2563

อัตราการตอบกลับร้อยละ 90.43 ผลการวิจัย คือ 1) การรับรู้ของสาธารณชนที่มีต่อคุณค่าของสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ประวัติศาสตร์ สถาปัตยกรรม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม สังคม และอื่น ๆ และ 2) มุมมองและความคาดหวังของสาธารณชนที่มีต่อการอนุรักษ์และพัฒนาพื้นที่สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ทั้งกลุ่มผู้มาใช้บริการและกลุ่มภาคการศึกษา เห็นสอดคล้องกันว่าในอนาคตการใช้ประโยชน์พื้นที่ควรเป็นพื้นที่อนุรักษ์มากที่สุด รองลงมา คือ พื้นที่จัดกิจกรรม พื้นที่เชิงพาณิชย์/ เศรษฐกิจสร้างสรรค์ และสวนสาธารณะ ตามลำดับ

คำสำคัญ : สถานีรถไฟกรุงเทพ; หัวลำโพง; การอนุรักษ์และพัฒนาพื้นที่; การสำรวจออนไลน์

Abstract

This research ‘Perspective and Expectation of General Public upon the Conservation and Development of the Bangkok Railway Station (Hua Lamphong)’ aims to 1) study the general public perception upon the value of Bangkok Railway Station (Hua Lamphong), and 2) study the perspective and expectation of general public upon the conservation and development of the Bangkok Railway Station (Hua Lamphong). The research methodology is survey research by using ‘Google Form’ online questionnaires together with VDO clip on platform online. The population of the research are service user group and education sector group. The returned questionnaires are 208 or 90.43%. The research findings are (1) perspective of value for the general public comprises of 6 dimensions : – history, architecture, economy, culture, society and others, and (2) perspective and expectation of future of the station are conservative area, activity area, commercial/creative economy and park respectively.

Keywords : Bangkok Railway Station; Hua Lamphong; Conservation and Development; Online Survey



บทนำ

สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ถือเป็นสถานีรถไฟเก่าแก่ที่อยู่คู่ประเทศไทยมากกว่า 105 ปี เริ่มก่อสร้างเมื่อปี พ.ศ.2453 ปลายสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว การก่อสร้างแล้วเสร็จและเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ โดยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงกดปุ่มไฟฟ้าเป็นสัญญาณให้รถไฟขบวนแรกวิ่งเข้าสู่สถานีเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ.2459 สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) มีพื้นที่ขนาด 121 ไร่ 1 งาน 65.58 ตารางวา ตั้งอยู่ใจกลางเมือง มีรูปแบบเป็นทรงประทุนเรือหรืออาร์คโค้งหรือทรงกระบอกผ่าซีกสไตลีโอตาเลียนผสมผสานกับศิลปะยุคเรอเนซองส์ของ วังผังอาคารเป็นรูปตัวอี (E) มีลักษณะคล้ายกับสถานีรถไฟในเมืองแฟรงค์เฟิร์ต ประเทศสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี มีจุดเด่น คือ กระจกสีช่องระบายอากาศ สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ถือเป็นศูนย์กลางการเดินทางและการขนส่งสินค้าทางรถไฟ ในแต่ละวันจะมีขบวนรถเข้าออกกว่า 200 ขบวน มีผู้โดยสารใช้บริการวันละนับหมื่นคน ส่วนในช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์มีผู้โดยสารใช้บริการนับแสนคน นับเป็นศูนย์กลางระบบรางของประเทศไทยตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน หรือกล่าวได้ว่าสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) เป็นสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ สถาปัตยกรรม เศรษฐกิจ การคมนาคมขนส่ง ตลอดจนวิถีชีวิตของผู้คน (การรถไฟแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.; บ้านและสวน, 2564; เฟื่องอรุณปริสติติก และคณะ, 2564) ในปี พ.ศ.2564 การรถไฟแห่งประเทศไทยจะย้ายศูนย์กลางรถไฟจากสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ไปยังสถานีกลางบางซื่อ หรือ “แกรนด์ สเตชัน (Grand Station)” ที่เชื่อมโยงทั้งรถไฟฟ้ามหานคร สายสีแดง รถไฟทางไกลสายเหนือ สายตะวันออก และสายใต้ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และรถไฟความเร็วสูงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต รวมถึง การพัฒนาพื้นที่ให้เป็นย่านธุรกิจแห่งใหม่ (Central Business District : CBD) (การรถไฟแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.) ดังนั้น ในช่วงปลายปี พ.ศ.2564 สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) จึงถูกลดบทบาทลงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

จากที่กล่าวไว้ข้างต้น สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) เป็นสถานที่สำคัญ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาแนวทางการอนุรักษ์และพัฒนาสถานีให้เหมาะสมกับศักยภาพที่มี ในขณะเดียวกันยังคงไว้ซึ่ง คุณค่าแท้ ดังนั้น การรถไฟแห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมจึงสนับสนุนการศึกษาวิจัยระยะที่ 1 เรื่อง “การศึกษาคุณค่าเชิงอัตลักษณ์และความต้องการทางสังคม

เบื้องต้นในการอนุรักษ์-พัฒนาสถานีรถไฟหัวลำโพง” จากการศึกษาได้ข้อสรุปที่เรียกว่า คำแถลงนัยสำคัญ (Statement of Significance : SOS) ใจความสำคัญว่า “...สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ... มีความสำคัญทั้งในระดับเอเชียอาคเนย์และระดับประเทศ ที่มีนัยสำคัญในด้านเหตุผลการสร้างที่แสดงถึงการปกป้องอริปไตยประเทศไทยและแนวทางการพัฒนาประเทศผ่านระบบขนส่งรถไฟโดยสถาบันกษัตริย์ไทย” รวมถึงผลการวิจัยที่ให้แนวทางการพัฒนาทางกายภาพสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ที่ว่าต้องสอดคล้องกับความต้องการทางสังคม เป็นประโยชน์ต่อสังคม ควบคู่ไปกับการส่งเสริมให้พึ่งพาตนเองทางเศรษฐกิจได้ (ชิป ศรีสกุลไชยรัก และคณะ, 2563)

ดังนั้น ชุดโครงการวิจัยระยะที่ 2 “การศึกษาเพื่อวางกรอบในการอนุรักษ์และพัฒนาพื้นที่สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง)” จึงนำผลการวิจัยระยะที่ 1 มาตั้งเป็นโจทย์เพื่อศึกษาวิจัยการปรับบทบาทของสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) จากสถานีขนส่งทางรถไฟมาเป็นพื้นที่ที่สามารถรองรับการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในลักษณะการใช้ประโยชน์ของอาคารและพื้นที่ภายนอก เพื่อให้เป็นพื้นที่สาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มคนหลากหลาย ในรูปแบบแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ แหล่งเศรษฐกิจสร้างสรรค์ และแหล่งเรียนรู้ รวมทั้งตอบสนองนโยบายที่สำคัญของประเทศ โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยสหวิทยาการ (Interdisciplinary) เพื่อให้ได้ข้อเสนอที่ครอบคลุมทุกมิติและตอบโจทย์ความต้องการของกลุ่มคนหลากหลาย

ด้วยความสำคัญและการตอบสนองกลุ่มคนหลากหลายมาอย่างยาวนาน รวมถึงที่ตั้งซึ่งอยู่ใจกลางเมือง สามารถเชื่อมต่อภายในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด การอนุรักษ์และพัฒนาจึงส่งผล กระทบต่อคนจำนวนมาก ดังนั้น การเปิดโอกาสให้สาธารณชนเข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และพัฒนาพื้นที่จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ในชุดโครงการวิจัยนี้เก็บข้อมูลจาก 9 ภาคส่วน ได้แก่ กลุ่มที่ 1 กลุ่มคนที่อยู่อาศัยบริเวณพื้นที่สถานี กลุ่มที่ 2 กลุ่มบุคลากรสถานี กลุ่มที่ 3 กลุ่มคนที่มาใช้บริการ ได้แก่ ผู้โดยสาร นักท่องเที่ยว กลุ่มที่ 4 ภาครัฐที่เกี่ยวข้อง กลุ่มที่ 5 ภาคการลงทุน เอกชน ธุรกิจ กลุ่มที่ 6 ภาคการท่องเที่ยว กลุ่มที่ 7 นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ กลุ่มที่ 8 ภาคประชาสังคม และกลุ่มที่ 9 ภาคการศึกษา ได้แก่ นักเรียน นิสิต นักศึกษา ครู อาจารย์ โดยชุดโครงการวิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลที่หลากหลาย ได้แก่ การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม การจัด



กิจกรรมในพื้นที่ เว็บไซต์สาธารณะ เว็บไซต์ฟังความคิดเห็น การประกวดความคิด แพลตฟอร์มออนไลน์ และการสำรวจความเห็นโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์

สำหรับบทความนี้ จะเป็นการนำเสนอเฉพาะผลการสำรวจความเห็นออนไลน์ เนื่องจากมีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากการเก็บข้อมูลด้วยวิธีอื่น โดยใช้แนวคิด 3 แนวคิด คือ (1) การอนุรักษ์และพัฒนาเมือง (2) การสื่อความหมายในการอนุรักษ์มรดกทางสถาปัตยกรรม และ (3) การสื่อสารเพื่อการขับเคลื่อนประเด็นสำคัญทางสังคมสู่การรับรู้และการเปลี่ยนแปลงการพัฒนา การใช้แนวคิดดังกล่าวนี้ เพื่อศึกษามุมมองและความคาดหวังของสาธารณชนที่มีต่อการอนุรักษ์และพัฒนาพื้นที่สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) และนำข้อมูลดังกล่าวมาสังเคราะห์ร่วมกับการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการอื่น ๆ และจากภาคส่วนอื่นดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้น เพื่อนำเสนอแนวทางในการอนุรักษ์และพัฒนาพื้นที่ให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมในอนาคต ทั้งยังเป็นการสื่อสารสาธารณะเพื่อสร้างการรับรู้ของประชาชนให้ตระหนักถึงคุณค่าของสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) มากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ของสาธารณชนที่มีต่อคุณค่าของสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง)
2. เพื่อศึกษามุมมองและความคาดหวังของสาธารณชนที่มีต่อการอนุรักษ์และพัฒนาพื้นที่สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง)

บททวนวรรณกรรม

1. แนวคิดการอนุรักษ์และพัฒนาเมือง

แนวคิดการอนุรักษ์ระดับสากลในอดีตมักมุ่งเน้นไปที่ตัววัตถุหรือตัวอาคาร โดยมิได้คำนึงถึงบริเวณโดยรอบ ต่อมาเกิดการพัฒนามิติทั้งเชิงลึกและกว้างเพื่อให้การอนุรักษ์ครอบคลุมไปถึงมิติต่าง ๆ ที่รองรับและเป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาทั้งในเชิงสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม โดย วรรณศิลป์ ฟิรพันธุ์ (2010) ระบุว่า การอนุรักษ์เมือง (Urban Conservation) เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของนโยบายด้านมรดกทางวัฒนธรรมสมัยใหม่ เมืองประวัติศาสตร์ (Historic Towns) ได้รับการยอมรับ

ว่าเป็นมรดกทางวัฒนธรรม (Cultural Heritage) ที่มีคุณค่าทางด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี สถาปัตยกรรม และศิลปวัฒนธรรม เป็นศูนย์กลางของกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่สะท้อนถึงอัตลักษณ์ของผู้คนในพื้นที่ รวมทั้งยังเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่ช่วยสร้างงานและรายได้ให้แก่ประชาชนจำนวนมาก นอกจากนี้ในระดับสากลได้มีความพยายามกำหนดหลักการและแนวทางในการอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมย่านเก่าแก่ ดังเช่น (1) กฎบัตรวอชิงตัน (Washington Charter) : กฎบัตรเพื่อการอนุรักษ์เมืองและพื้นที่เมืองประวัติศาสตร์ พ.ศ.2530 (ค.ศ.1987) (2) กฎบัตรเบอร์รา (Burra Charter) : กฎบัตรอิโคโมสประเทศออสเตรเลียว่าด้วยเรื่องถิ่นหรือย่านวัฒนธรรม พ.ศ.2542 (ค.ศ.1999) (3) บันทึกเวียนนา (Vienna Memorandum) : บันทึกว่าด้วยมรดกโลกกับการก่อสร้างงานสถาปัตยกรรมและการดำเนินงานอนุรักษ์ในเมืองประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรมร่วมสมัย-การจัดการภูมิทัศน์เมืองประวัติศาสตร์ พ.ศ.2548 (ค.ศ.2005) (4) พิธีสารฮอยอัน (Hoi An Protocols) : พิธีสารว่าด้วยการปฏิบัติงานอนุรักษ์ที่ดีที่สุดในเอเชีย พ.ศ.2552 (ค.ศ.2009) และ (5) หลักการวัลเลตตา : หลักการว่าด้วยการปกป้องและบริหารจัดการเมืองและย่านชุมชนประวัติศาสตร์ พ.ศ.2554 (ค.ศ.2011) (วรรณศิลป์ พีรพันธุ์, 2010; วิลลาร์ด อิศระธรรมบุญ, 2561; มณฑล ภูเกศณา, 2563; ปันรัชฎ์ กาญจนนัชฐิติ, 2552; เฟื่องอรุณ ปรีดีติติก และคณะ, 2564; UNESCO, 2017)

2. แนวคิดการสื่อความหมายในการอนุรักษ์มรดกทางสถาปัตยกรรม

การสื่อความหมาย เป็นกระบวนการในการสร้างความเข้าใจและวิธีการถ่ายทอดคุณค่า ความสำคัญของสถานที่ทางวัฒนธรรมให้กับบุคคลทั่วไป โดยการสื่อความหมายอาคารและสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์มี 2 บทบาท คือ (1) การสื่อความหมายเพื่อแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของสิ่งที่จะอนุรักษ์ และ (2) การสื่อความหมายเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้มรดกทางวัฒนธรรมนั้น ทั้งสองบทบาทอาจมีความขัดแย้งซึ่งกันและกัน แต่ในกระบวนการอนุรักษ์ จำเป็นจะต้องหาแนวทางดำเนินการที่สมดุลระหว่างบทบาทที่แตกต่างกันให้ได้ โดยประโยชน์ของการให้ข้อมูลและการสื่อความหมายในโบราณสถาน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ (ปันรัชฎ์ กาญจนนัชฐิติ, 2552)

2.1 เพื่อสร้างจิตสำนึก โดยการให้ข้อมูลในลักษณะต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ เว็บไซต์ และการโฆษณา สามารถนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างจิตสำนึกแก่ประชาชนให้เกิดความเข้าใจในคุณค่าของโบราณสถาน และเกิดความหวงแหนและความต้องการอนุรักษ์สถานที่นั้น ๆ



2.2 เพื่อสร้างคุณค่าเพิ่มเติมให้กับโบราณสถาน การที่นักท่องเที่ยวจะเข้ามาในสถานที่หนึ่ง ๆ มากน้อยแค่ไหนนั้น ขึ้นอยู่กับการนำเสนอและการให้ข้อมูลอย่างมาก เพราะนักท่องเที่ยวหวังที่จะได้ทั้งความรู้และความสนุกสนานไปพร้อม ๆ กัน

2.3 เพื่อสร้างเอกลักษณ์ให้กับโบราณสถาน การนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโบราณสถานหรือการสื่อความหมายโบราณสถานอาจจะเกิดจากความต้องการที่จะสร้างเอกลักษณ์ หรือความหมายให้กับโบราณสถานนั้น ๆ เอกลักษณ์นี้จะนำมาใช้เพื่อส่งเสริมความเชื่อ หรือนโยบายของรัฐ หรือกลุ่มคนบางกลุ่ม

2.4 เพื่อการศึกษา การนำเสนอข้อมูลจะเป็นการให้ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับสถานที่ เช่น ข้อมูลประวัติศาสตร์อาคาร ซึ่งอาจจะเป็นข้อมูลที่กว้าง ๆ หรือเฉพาะเจาะจงก็ได้ เช่น รูปแบบสถาปัตยกรรม เทคนิคการก่อสร้าง ภูมิสถาปัตยกรรมโดยรอบ เป็นต้น หรืออาจเป็นข้อมูลที่กว้าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาคารประเภทนั้น ๆ การนำเสนอข้อมูลจึงเป็นแหล่งข้อมูลเพื่อการศึกษาของชุมชนได้เป็นอย่างดี

2.5 เพื่อการจัดแสดงแหล่งโบราณสถาน การนำเสนอข้อมูลจะเป็นการอธิบายถึงข้อห้ามและกฎเกณฑ์ที่ใช้บังคับในพื้นที่แล้ว ซึ่งอาจมีส่วนช่วยในการกำหนดพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวภายในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความปลอดภัย และการรักษาอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวได้

3. แนวคิดการสื่อสารเพื่อการขับเคลื่อนประเด็นสำคัญทางสังคมสู่การรับรู้และการเปลี่ยนแปลงการพัฒนา

3.1 สื่อสังคมออนไลน์ ทำให้เกิดการสื่อสารสองทาง กระแสการพูดคุยบนสื่อสังคมออนไลน์ในเป็นประเด็นที่คนสนใจจะทำให้มีการบอกต่อกันจำนวนมาก และสื่อหลักจะติดตามประเด็นเหล่านั้นและนำมาเสนอเป็นข่าว ทั้งนี้ สื่อสังคมออนไลน์สามารถใช้โทรศัพท์มือถือและเทคโนโลยีบนเว็บเพื่อสร้างแพลตฟอร์มที่มีการตอบโต้สูงและชุมชนแบ่งปัน ร่วมสร้างสรรค์ ร่วมอภิปราย โดยที่กลุ่มเป้าหมายจะผลิตเนื้อหาด้วยตัวเอง ซึ่งเนื้อหาที่ผลิตออกมาเป็นสิ่งที่กลุ่มเป้าหมายสนใจ (User-Generated Content : UGC) โดยที่เจ้าของสิ่งนั้นหรือสินค้านั้นไม่ต้องเสียค่าจ้างใด ๆ การเปิดรับสื่อสังคมออนไลน์อย่างมหาศาลของสื่อหลักในปัจจุบัน อาจกล่าวได้ว่าเป็นภูมิทัศน์การสื่อสารแบบใหม่ (New Communication Landscape) (สกุลศรี ศรีสารคาม, 2560; Kietzmann, Hermkens, McCarthy and Silvestre, 2011) รวมทั้ง สื่อสังคมออนไลน์

ยังเป็นเครื่องมือในการสร้างพฤติกรรมร่วม เพราะลักษณะของแพลตฟอร์ม สื่อสังคม
เอื้อให้เกิดการมีส่วนร่วมได้โดยคนเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย แสดงออกความรู้สึก
แสดงความเห็น และอภิปรายสาธารณะได้ง่ายขึ้น (Shirky, 2011)

3.2 การสำรวจออนไลน์ Evans and Mathur (2005) ได้ศึกษาเรื่อง คุณค่า
ของการสำรวจออนไลน์ (Values of Online Surveys) พบว่า ปัจจุบันการสำรวจ
ออนไลน์เป็นที่นิยมมาก ดังเช่น ในสหรัฐอเมริกาในปี พ.ศ.2545 มีค่าใช้จ่ายในการสำรวจ
ออนไลน์ราว 500 ล้านดอลลาร์สหรัฐ (Hogg, 2003 อ้างถึงใน Evans and Mathur,
2005) โดยการศึกษาของ Evans and Mathur (2005) ยังอธิบายถึง คุณค่า จุดอ่อน
และจุดแข็งของการสำรวจออนไลน์ สำหรับคุณค่าของการสำรวจออนไลน์แบ่งออกเป็น
6 ประการ คือ (1) มีความยืดหยุ่น (2) รวดเร็วและทันเวลา (3) สะดวก (4) ง่ายต่อการ
ป้อนและวิเคราะห์ข้อมูล (5) มีคำถามหลากหลาย และ (6) มีต้นทุนในการบริหารจัดการต่ำ

ดังนั้น การสำรวจความเห็นโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ Google Form ร่วมกับ
วิดิทัศน์บนแพลตฟอร์มออนไลน์ เป็นการสื่อความหมายคุณค่าสถานีรถไฟกรุงเทพ
(หัวลำโพง) สามารถนำไปสู่การรับรู้คุณค่าของสถานี ซึ่งเป็นสถานีที่สำคัญ มีคุณค่าหลาย
มิติ และมีผลกระทบต่อผู้คน สังคม รวมถึงเชื่อมโยงไปสู่ความเห็นเกี่ยวกับภาพอนาคต
ของสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ซึ่งช่วยเติมเต็มการเก็บข้อมูลจากวิธีอื่นและความ
เห็นจากภาคส่วนอื่น ทำให้กรอบในการอนุรักษ์และพัฒนาพื้นที่สถานีรถไฟกรุงเทพ
(หัวลำโพง) ของชุดโครงการวิจัยครอบคลุมมิติต่าง ๆ มากขึ้น

วิธีการวิจัย

1. ประชากร

กลุ่มคนที่มาใช้บริการ ได้แก่ ผู้โดยสาร นักท่องเที่ยว เป็นต้น และกลุ่มภาคการ
ศึกษา ได้แก่ นักเรียน นิสิต นักศึกษา ครู และอาจารย์ ซึ่งไม่ทราบขนาดประชากร

2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G*Power และกำหนดค่าขนาด
อิทธิพล (Effect Size) ระดับปานกลาง เท่ากับ 0.4 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้
(Alpha) เท่ากับ 0.05 และค่า Power เท่ากับ 0.95 ได้จำนวนตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ
115 คน เพื่อเพิ่มอำนาจการทดสอบและชดเชยอัตราการตอบกลับผู้วิจัยวางแผนเก็บ



ข้อมูลเพิ่มขึ้นหนึ่งเท่าตัวเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 230 คน โดยเก็บแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ด้วย Google Form ได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 208 คน คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 90.43 ซึ่งอยู่ในระดับที่เหมาะสมและเพียงพอสำหรับการเป็นตัวแทนของข้อมูลในการวิจัยด้านการศึกษา (Baruch, 1999)

3. เครื่องมือ

เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถาม “การศึกษาเพื่อวางกรอบในการอนุรักษ์และพัฒนาพื้นที่สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง)” ซึ่งเป็นแบบสอบถามออนไลน์ Google Form ที่พัฒนาขึ้นและได้รับการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิทางสหวิทยาการ (Interdisciplinary) และผู้ทรงคุณวุฒิของแหล่งทุน คือ หน่วยงานบริหารและจัดการทุนด้านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (บพข.) โดยแบบสอบถาม มี 2 ชุด คือ สำหรับกลุ่มคนที่มาใช้บริการ และกลุ่มภาคการศึกษา แบบสอบถามทั้ง 2 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ส่วนเหมือนกัน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความเห็นเกี่ยวกับคุณค่าสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะได้รับชมวิดีโอทัศน์ก่อนตอบข้อความ ซึ่งเป็นวิดีโอทัศน์จากโครงการวิจัยระยะที่ 1 “เรื่องราวร้อยปีของสถานีรถไฟกรุงเทพ ก่อนเปลี่ยนบทบาทเป็นแบบที่คนไทยอยากให้เป็น” ตามลิงก์ <https://www.youtube.com/watch?v=TWw0UjesBuc>

ส่วนที่ 3 ความเห็นเกี่ยวกับการใช้พื้นที่ประเภทต่าง ๆ

ส่วนที่ 4 ความเห็นเกี่ยวกับภาพอนาคตสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง)

การศึกษาครั้งนี้ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคนกลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 2 สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศิลปกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เอกสารรับรองโครงการวิจัย COA No.044/2564 วันที่ 4 มีนาคม 2564

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ช่องทาง คือ (1) ส่งลิงก์แบบสอบถามบน Facebook Fanpage โครงการวิจัยอนุรักษ์และพัฒนาสถานีรถไฟกรุงเทพ-หัวลำโพง (โครงการวิจัยอนุรักษ์และพัฒนาสถานีรถไฟกรุงเทพ-หัวลำโพง, 2564) และ (2) ส่งลิงก์แบบสอบถาม

ไปยังสถาบันการศึกษาที่อยู่ใกล้สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) รวมถึง สถาบันการศึกษาที่สนใจ โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบแบบสอบถาม คือ ช่วงเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2564 เพื่อนำไปประกอบกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องด้วยวิธีการอื่น ๆ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 208 คน แบ่งเป็น กลุ่มคนที่มาใช้บริการ จำนวน 107 คน และกลุ่มภาคการศึกษา จำนวน 101 คน เป็น ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มคนที่มาใช้บริการ แบ่งเป็นเพศชาย ร้อยละ 37 เพศหญิง ร้อยละ 62 และไม่ระบุเพศ ร้อยละ 1 จำแนกตามช่วงอายุ คือ อายุ 20-29 ปี ร้อยละ 3 อายุ 30-39 ปี ร้อยละ 14 อายุ อายุ 40-49 ปี ร้อยละ 48 อายุ 50-59 ปี ร้อยละ 21 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 14 จำแนกตามวุฒิการศึกษา แบ่งเป็นปริญญาตรี ร้อยละ 42 ปริญญาโท ร้อยละ 42 ปริญญาเอก ร้อยละ 15 และ ปวส. ร้อยละ 1 นอกจากนี้ หากแบ่งตามอาชีพ แบ่งเป็น พนักงานมหาวิทยาลัย ร้อยละ 19 ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 17 พนักงานบริษัท ร้อยละ 16 รับจ้าง ร้อยละ 12 ข้าราชการบำนาญ ร้อยละ 10 แม่บ้าน ร้อยละ 3 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 10 และอื่น ๆ ร้อยละ 10

กลุ่มภาคการศึกษา แบ่งเป็นเพศชาย ร้อยละ 32 เพศหญิง ร้อยละ 65 และไม่ระบุเพศ ร้อยละ 3 แบ่งตามช่วงอายุ คือ อายุ 10-19 ปี ร้อยละ 24 อายุ 20-29 ปี ร้อยละ 32 อายุ 30-39 ปี ร้อยละ 10 อายุ อายุ 40-49 ปี ร้อยละ 18 อายุ 50-59 ปี ร้อยละ 15 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 1 จำแนกตามวุฒิการศึกษา แบ่งเป็น มัธยมศึกษา 15 คน ร้อยละ 14 ปริญญาตรี ร้อยละ 39 ปริญญาโท ร้อยละ 30 ปริญญาเอก ร้อยละ 15 อนุปริญญา ร้อยละ 1 และกำลังศึกษาปริญญาเอก ร้อยละ 1 นอกจากนี้ หากแบ่งตามสถานะ แบ่งเป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา ร้อยละ 53 ครู ร้อยละ 14 อาจารย์ ร้อยละ 21 และระบุว่าไม่ทราบอาชีพ ร้อยละ 21



2. มุมมองของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณค่าสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง)

กลุ่มคนที่มีมาใช้บริการและกลุ่มภาคการศึกษา มีความเห็นในลักษณะเดียวกัน ดังนี้

2.1 คุณค่าด้านประวัติศาสตร์

เป็นสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ที่อยู่คู่กรุงเทพมหานครมาเป็นเวลานาน แสดงถึงประวัติศาสตร์การพัฒนาประเทศในอดีต สะท้อนถึงความ “ทันสมัย” และความเป็น “อารยประเทศ” ที่ทัดเทียมนานาอารยประเทศ ทั้งยังเป็นสัญลักษณ์ของระบบรางในประเทศไทย แสดงถึงพัฒนาการของรถไฟไทยจากอดีตถึงปัจจุบัน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เชื่อมโยงความเจริญจากกรุงเทพมหานครสู่ชนบท ตลอดจนบอกเล่าเหตุการณ์สำคัญทางประวัติศาสตร์ เช่น สงครามโลกครั้งที่ 2 โดยมีการสร้างหลุมหลบภัยสำหรับประชาชนบริเวณด้านหน้าสถานี เป็นต้น

2.2 คุณค่าด้านสถาปัตยกรรม

อาคารสถานีถือเป็นจุดสังเกต (Landmark) สำคัญแห่งหนึ่งของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นภาพจำของทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ด้วยตัวอาคารที่เป็นโดมสไตลลิตาเลียนผสมกับศิลปะเรเนซองส์ ภายในประดับด้วยหินอ่อน เพดานมีการสลักลายปูนต่าง ๆ ทั้งยังมีการประดับกระจกสีที่ช่องระบายอากาศ ทำให้อาคารสถานีมีความงดงาม แข็งแรง สอดคล้องกับการใช้งาน และมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวจากการผสมผสานความงามแบบ “ตะวันออกพบตะวันตก” คือ มีความทันสมัยที่มีกลิ่นอายความเป็นไทย ทั้งยังแสดงถึงความเจริญก้าวหน้าทางวิศวกรรมการก่อสร้างในยุคสมัยนั้น

2.3 คุณค่าด้านเศรษฐกิจ

เป็นศูนย์กลางของระบบรางในประเทศไทย การขนส่งทางรางนั้นมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ทำให้การเดินทางขนส่งและการติดต่อค้าขายในประเทศตลอดจนประเทศเพื่อนบ้านมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นจุดกระจายความเจริญจากกรุงเทพมหานครสู่จังหวัดต่าง ๆ เป็นแหล่งรวมนักเดินทาง อันส่งผลให้เกิดอาชีพต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องตามมา เช่น ร้านอาหาร และโรงแรม จนเกิดเป็นย่านร้านค้าบริเวณรอบสถานี ตลอดจนนำความเจริญไปสู่พื้นที่ใกล้เคียง นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งรวมนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบการเดินทางด้วยรถไฟทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวที่มีเสน่ห์แบบหนึ่ง

2.4 คุณค่าด้านวัฒนธรรม

เป็นหลักฐานที่แสดงถึงการผสมผสานระหว่างวัฒนธรรมตะวันออกและตะวันตก ซึ่งถ่ายทอดผ่านตัวอาคารแบบตะวันตกที่มีปรับรายละเอียดให้สอดคล้องกับความเป็นไทย เช่น โครงสร้างไม้หรือการออกแบบห้องพักในส่วนของโรงแรมราชธานี นอกจากนี้ยังแสดงถึงวัฒนธรรมของ “คนรถไฟ” เช่น อาหาร อาทิ ข้าวผัดรถไฟ รวมถึงการเดินทาง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีการปรับเปลี่ยนตามยุคสมัยจากอดีตจนถึงปัจจุบัน สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ถ่ายทอดมุมมอง ความคิด ภูมิปัญญาตามยุคสมัย อันเป็นมรดกทางวัฒนธรรมที่ควรสงวนไว้ให้คนรุ่นหลังได้เรียนรู้

2.5 คุณค่าด้านสังคม

เป็นศูนย์กลางการคมนาคมขนส่งทางรถไฟที่เชื่อมโยงส่วนกลางกับภูมิภาค ทำให้เกิดการรวมตัวของผู้คนจำนวนมาก ทั้งแรงงานที่เดินทางจากชนบทเข้ามาทำงานในตัวเมือง ผู้ที่ต้องใช้รถไฟในการเดินทางสัญจร การไปมาหาสู่ญาติพี่น้อง รวมทั้งเป็นจุดนัดพบสำคัญของคนกรุงเทพมหานครและคนจากท้องถิ่นอื่น ๆ ถือเป็นพื้นที่สาธารณะที่คนทุกระดับ ทุกกลุ่ม ทุกช่วงวัย ใช้บริการร่วมกัน ก่อให้เกิดเรื่องราวมากมาย หัวลำโพงจึงเป็น “พื้นที่แห่งความทรงจำ” ของผู้คนที่ชวนให้บอกเล่าต่อไปสู่คนรุ่นหลัง

2.6 ด้านอื่น ๆ

นอกเหนือจากด้านที่กล่าวมาในข้างต้น ยังมีผู้เสนอคุณค่าของสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ในด้านอื่น ๆ เช่น ด้านเทคโนโลยี ที่แสดงถึงพัฒนาการทางเทคโนโลยีในอดีตกับปัจจุบัน เช่น รถไฟและรถไฟฟ้า หรือด้านความภาคภูมิใจ ที่สร้างความภาคภูมิใจในความเป็นชาติอันเป็นผลจากพระอัจฉริยภาพของพระมหากษัตริย์ไทย

3. ความคิดเห็นต่อการใช้พื้นที่ของสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง)

กลุ่มคนที่มาใช้บริการ เห็นว่าการใช้ประโยชน์พื้นที่ควรเป็นพื้นที่อนุรักษ์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.684$) รองลงมา คือ พื้นที่จัดกิจกรรม ($\bar{X} = 4.063$) พื้นที่เชิงพาณิชย์/เศรษฐกิจสร้างสรรค์ ($X = 3.835$) และสวนสาธารณะ ($\bar{X} = 3.748$) ตามลำดับ

กลุ่มภาคการศึกษา เห็นว่าการใช้ประโยชน์พื้นที่ควรเป็นพื้นที่อนุรักษ์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.684$) รองลงมา คือ พื้นที่จัดกิจกรรม ($\bar{X} = 4.683$) พื้นที่เชิงพาณิชย์/เศรษฐกิจสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 3.846$) และสวนสาธารณะ ($\bar{X} = 3.760$) ตามลำดับ



4. ความคาดหวังต่อการใช้พื้นที่ของสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ในอนาคต ความคาดหวังของกลุ่มคนที่มาใช้บริการและกลุ่มภาคการศึกษา สามารถสรุปได้ ดังนี้

4.1 การอนุรักษ์ให้เป็นพื้นที่ทางประวัติศาสตร์

เนื่องจากสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ จึงควรอนุรักษ์เน้นการบอกเล่าทางประวัติศาสตร์ โดยคงไว้ซึ่งอาคารและสถาปัตยกรรมแบบดั้งเดิมทั้งตัวสถานีตึกโรงแรมเก่า ตึกบัญชาการ และโรงซ่อมรถไฟ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ชมได้สัมผัสบรรยากาศแบบดั้งเดิม โดยอาจจัดกิจกรรมสร้างสรรค์ที่สร้างรายได้และเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม เช่น การพัฒนาพื้นที่ใช้สอยบางส่วนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม ในลักษณะ Tour & Trip

4.2 การพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว

พื้นที่สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) มีศักยภาพที่จะพัฒนาให้เป็นจุดสังเกต (Landmark) ใหม่ของกรุงเทพมหานคร โดยผสมผสานการจัดการ การอนุรักษ์ และการหารายได้จากความเป็นแหล่งท่องเที่ยวเข้าด้วยกัน ในลักษณะแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น การแต่งกายย้อนยุค แหล่งอาหารไทย อาจจะเป็นโรงแรมย้อนยุคกึ่งพิพิธภัณฑ์ ตลอดจนเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวทางรถไฟโดยจัดเดินรถไฟขบวนพิเศษสำหรับการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในหัวข้อต่าง ๆ เช่น เยี่ยมชมสะพานแม่น้ำแคว และเยี่ยมชมวังเก่า ณ อยุธยา-บางปะอิน เป็นต้น ร่วมกับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โดยเน้นการเป็นจุดเชื่อมการเดินทางสู่พื้นที่ท่องเที่ยวโดยรอบ เช่น เขาวราช สามย่าน บรรทัดทอง

4.3 การพัฒนาให้เป็นพิพิธภัณฑ์

จากการที่สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) เป็นศูนย์กลางระบบรางของไทยนับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน จึงมีศักยภาพในการพัฒนาให้เป็นพิพิธภัณฑ์รถไฟไทย ซึ่งนอกจากการให้ความรู้และบอกเล่าประวัติศาสตร์ของรถไฟไทยแล้ว สามารถพัฒนาเป็นพิพิธภัณฑ์มีชีวิต (Living Museum) จำลองเหตุการณ์ในสมัยต่าง ๆ เช่น ขบวนรถจักรไอน้ำไปหัวหินหรืออยุธยา หรือบางเดือนอาจเน้นการบอกเล่าเหตุการณ์สมัยพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราชบรมนาถบพิตร เสด็จเยือนประชาชนต่างจังหวัดโดยทางรถไฟ เป็นต้น

4.4 การพัฒนาเป็นแหล่งการเรียนรู้

สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ถือเป็นพื้นที่สาธารณะที่คนทุกกลุ่มใช้ประโยชน์ร่วมกัน จึงควรพัฒนาพื้นที่โดยเน้นที่ผู้คนเป็นสำคัญ โดยพัฒนาให้เป็นพื้นที่การเรียนรู้โดยจัดเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ให้ความรู้เกี่ยวกับรถไฟ การเดินทางระบบราง เพื่อให้คนเข้ามาเยี่ยมชม ร่วมกับการเปิดพื้นที่ให้คนได้เข้ามาใช้ประโยชน์ โดยเฉพาะคนในชุมชนใกล้เคียง ซึ่งนอกจากการเข้ามาใช้งานแล้ว ควรเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมดูแลพื้นที่ด้วย เพื่อสร้างความรู้สึกรักของการเป็นเจ้าของพื้นที่ร่วมกัน

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มคนที่มาใช้บริการและกลุ่มภาคการศึกษารับรู้ถึงคุณค่าของสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ใน 6 ด้าน คือ ประวัติศาสตร์ สถาปัตยกรรม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม สังคม และอื่น ๆ

2. กลุ่มคนที่มาใช้บริการและกลุ่มภาคการศึกษาแสดงมุมมองและความคาดหวังที่มีต่อการอนุรักษ์และพัฒนาพื้นที่สถานีรถไฟกรุงเทพฯ (หัวลำโพง) ในอนาคตไปในทิศทางเดียวกัน คือ เห็นว่าการใช้ประโยชน์พื้นที่ควรเป็นพื้นที่อนุรักษ์มากที่สุด รองลงมาคือ พื้นที่จัดกิจกรรม พื้นที่เชิงพาณิชย์/เศรษฐกิจสร้างสรรค์ และสวนสาธารณะตามลำดับ นอกจากนี้ สามารถพัฒนาพื้นที่ใน 4 ประเด็นใหญ่ คือ การพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว พิพิธภัณฑ์มีชีวิต พื้นที่ทางประวัติศาสตร์ และพื้นที่การเรียนรู้

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลจากแบบสอบถาม นอกจากจะทำให้ได้รับรู้มุมมองและความคาดหวังของกลุ่มคนที่มาใช้บริการและกลุ่มภาคการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว ยังแสดงถึงกระบวนการสื่อสารสาธารณะที่ทำให้สังคมตระหนักถึงคุณค่าของสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) มากขึ้น ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีความสำคัญต่อกระบวนการอนุรักษ์อย่างมาก เนื่องจากการสื่อสารที่ดีจะนำไปสู่การสร้างการรับรู้เชิงคุณค่า อันจะส่งผลให้การอนุรักษ์คงอยู่สืบไปในอนาคต ดังที่ ปิ่นรัชฎ์ กาญจนนชิติ (2552) สรุปเกี่ยวกับกระบวนการอนุรักษ์สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ว่าผู้รับผิดชอบในการอนุรักษ์จำเป็นต้องศึกษาเพื่อสรุปคุณค่าของสถานที่นั้น ๆ ก่อนจะสื่อสารไปยังผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง



ทุกกลุ่ม ทั้งนี้เมื่อการอนุรักษ์พื้นที่สำเร็จจุล่งแล้วก็ยังคงต้องมีการสื่อสารต่อสังคมอย่าง ต่อเนื่องเช่นกัน จึงเป็นประเด็นที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการอนุรักษ์และพัฒนาสถานี รถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ต้องให้ความสำคัญว่าจะสื่อสารอย่างไรจึงจะทำให้เกิดการ รับรู้ทางสังคมในภาพกว้างและต่อเนื่อง

2. ผลจากแบบสอบถามแสดงให้เห็นว่าคุณค่าของสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ในมุมมองของกลุ่มคนที่มาใช้บริการและกลุ่มภาคการศึกษา พบว่า มีคุณค่าทั้งในด้าน ประวัติศาสตร์ สถาปัตยกรรม เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และอื่น ๆ โดยมีจุดเน้นสำคัญ คือ การเป็นพื้นที่เชื่อมโยงระหว่าง “อดีตและปัจจุบัน” เนื่องจากเป็นสถานที่ที่อยู่คู่กับ กรุงเทพมหานครมากกว่าหนึ่งร้อยปีจึงถือเป็นพื้นที่บอกเล่าเรื่องราวทาง ประวัติศาสตร์ ทั้งยังเป็นพื้นที่ซึ่งคนมากมายมาใช้ประโยชน์ร่วมกัน สถานีจึงเป็น “พื้นที่ แห่งความทรงจำ” ของคนรุ่นก่อน ที่ต้องการบอกเล่าเรื่องราวเรื่องราวสืบต่อไปยังคน รุ่นหลัง นอกจากนี้ยังมีประเด็นเกี่ยวกับ “ตะวันออกพบตะวันตก” เนื่องจากเป็นพื้นที่ ผสมผสานระหว่างวิถีชีวิตความเป็นไทยแบบดั้งเดิมในอดีตกับความเจริญก้าวหน้าทาง เทคโนโลยีตามแบบอย่างชาติตะวันตก ซึ่งสื่อถึงความพยายามในการพัฒนาประเทศให้ มีความเป็น “อารยประเทศ” ตามพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้า อยู่หัว ซึ่งถือเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญทางประวัติศาสตร์ชาติไทย

ความคิดเห็นดังกล่าวมีความสอดคล้องกับคำแถลงนัยสำคัญ (Statement of Significant : SOS) ของสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ตามผลการวิจัยของ อิป ศรีสกุล ไชยรัก และคณะ (2563) ที่ระบุว่า คุณค่าของสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) คือ การ เป็นหลักฐานสำคัญของการพัฒนาประเทศโดยสถาบันกษัตริย์ไทย แสดงพัฒนาการของ รถไฟไทย เป็นศูนย์กลางการสัญจร คมนาคม และขนส่งโดยระบบรางเชื่อม กรุงเทพมหานคร ปริมณฑล กับจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศให้เกิดความเจริญรุ่งเรืองของ พื้นที่โดยรอบแต่ขณะเดียวกันก็เป็นพื้นที่สาธารณะของประชาชนทุกกลุ่ม ทุกวัย ทุกระดับรายได้ แสดงให้เห็นว่าคุณค่าในมุมมองของบุคคลทั่วไปกับคุณค่าที่ได้จากการ ศึกษาวิจัยนั้นมีความเชื่อมโยงกัน ทั้งนี้การสื่อสารคำแถลงนัยสำคัญของสถานที่ให้ชัดเจน จะช่วยส่งเสริมให้เกิดการอนุรักษ์ที่เน้นมิติด้านเรื่องคุณค่าและความหมาย ทำให้ สาธารณชนตระหนักถึงความสำคัญของสถานที่มากกว่าการรับรู้เพียงแค่เปลือกหรือ กายภาพ (Historic Places Program Branch National Historic Sites Directorate Parks Canada, 2006)

3. ความคาดหวังของกลุ่มคนที่มาใช้บริการและกลุ่มภาคการศึกษาที่มีต่อ การอนุรักษ์และพัฒนาพื้นที่สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) นั้นเห็นได้ชัดว่า กลุ่มตัวอย่าง ตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์สถานีฯ อย่างไรก็ตาม การอนุรักษ์นั้นไม่ใช่การ คงไว้ซึ่งรูปแบบดั้งเดิมเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการอนุรักษ์ควบคู่ไปกับการพัฒนา โดยเฉพาะการพัฒนาให้เป็นพื้นที่สาธารณะที่ผู้คนทุกกลุ่มได้ใช้ประโยชน์ร่วมกัน โดยการผสมผสานการเป็นแหล่งเรียนรู้ร่วมกับการเป็นแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชม ได้เรียนรู้ถึงคุณค่าของสถานีฯ พร้อมกับได้รับประสบการณ์ที่ประทับใจ ทั้งนี้มี ประเด็นเกี่ยวกับ “การจำลองบรรยากาศ” โดยเฉพาะบรรยากาศย้อนยุคในช่วง เวลาต่าง ๆ ผ่านการตกแต่งสถานที่ การจัดแสดงวัตถุ การถ่ายทอดเรื่องราว การนัดหมายแต่งกายหรือร้านค้าต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เยี่ยมชมได้สัมผัสบรรยากาศของยุคสมัยนั้น ๆ โดยการจำลองบรรยากาศนี้น่าจะช่วยส่งเสริมการรับรู้ความเชื่อมโยงระหว่างอดีตและ ปัจจุบัน ตลอดจนการเป็นสถานที่แห่งความทรงจำ ตามมุมมองของกลุ่มตัวอย่างได้ดี

แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดพิพิธภัณฑ์มีชีวิต (Living Museum) ซึ่ง หมายถึง พิพิธภัณฑ์หรือแหล่งเรียนรู้ที่มีการจำลองบรรยากาศในยุคสมัยหนึ่ง ซึ่งมักเป็น ช่วงเวลาในอดีต เพื่อกระตุ้นการรับรู้และจินตนาการในยุคสมัยดังกล่าวให้กับผู้เข้าชม เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับสถานที่หรือยุคสมัยดังกล่าวได้ชัดเจนขึ้น (Anderson, 1992) ทั้งนี้ นอกจากความรู้ความเข้าใจแล้ว พิพิธภัณฑ์มีชีวิตยังช่วยกระตุ้นให้ผู้เข้าชมเกิด อารมณ์ความรู้สึกผ่านความประทับใจ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ที่มี ประสิทธิภาพและมีความลึกซึ้ง (Meaningful) เกิดเป็นความชื่นชมในประวัติศาสตร์ ตลอดจนอัตลักษณ์รากเหง้าทางวัฒนธรรมของตนเอง ทั้งยังเปิดโอกาสให้คนในชุมชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ (Pinto & Ibañez-Etxeberria, 2018) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ UNESCO (n.d.) ว่าการสร้างการรับรู้ในพื้นที่ทาง ประวัติศาสตร์นั้น ไม่ควรเป็นเพียงการสร้างอนุสาวรีย์หรือการแสดงของสะสม แต่ ควรเป็นการนำเสนอเรื่องราวและวิถีชีวิตของผู้คนในอดีตเพื่อส่งต่อสู่คนในปัจจุบัน การ พัฒนาพื้นที่สถานีฯ ให้เป็นพิพิธภัณฑ์มีชีวิตจึงเป็นแนวทางที่สามารถตอบสนองได้ทั้ง การอนุรักษ์และพัฒนา ตลอดจนตอบสนองความคาดหวังของสาธารณชน

4. สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) เป็นพื้นที่ที่มีภาคส่วนที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ดังนั้น นโยบายการเปลี่ยนแปลงพื้นที่จึงนับได้ว่าเป็นนโยบายสาธารณะที่สังคมให้ความ



สนใจ สำหรับคนยุคปัจจุบันการสื่อสารด้วยแพลตฟอร์มออนไลน์เป็นช่องทางที่เข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับที่ สกฤตศรี ศรีสารคาม (2560); Kietzmann et al. Kietzmann, Hermkens, McCarthy and Silvestre (2011); Shirky (2011) ระบุว่า สื่อสังคมออนไลน์สามารถแสดงให้เห็นถึงสาระสำคัญของประเด็นและเรื่องราวด้วยการส่งผ่านข้อมูลต่อ ๆ กัน การเชื่อมต่อข้อมูลจำนวนมาก ดังนั้น การขับเคลื่อนประเด็นต้องสร้าง “การเป็นที่สนใจ” ทำให้เรื่องกระจายต่อไปสู่คนกลุ่มใหญ่ สื่อสังคมออนไลน์จึงมีลักษณะที่ทรงพลังในการ “ระดมมวลชน (Mobilizing)” นอกจากนี้ สื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือในการสร้างพฤติกรรมร่วม เพราะลักษณะของแพลตฟอร์มสื่อสังคมเอื้อให้เกิดการมีส่วนร่วมได้โดยคนเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย แสดงออกรู้สึก แสดงความเห็น และอภิปรายสาธารณะได้ง่ายขึ้น

5. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสำรวจออนไลน์หรือการใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นหนึ่งในวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลของชุดโครงการวิจัยนี้ ซึ่งมีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากวิธีการอื่นที่กำหนดไว้ในชุดโครงการวิจัย และเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลบางภาคส่วนจาก 9 ภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ผลการวิจัยนี้จะต้องนำไปประกอบกับการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการอื่นและภาคส่วนอื่น เพื่อจัดทำกรอบในการอนุรักษ์และพัฒนาพื้นที่สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ต่อไป ดังนั้น ผลการวิจัยในส่วนนี้อาจมีความแตกต่างจากผลการวิจัยของชุดโครงการวิจัยที่เป็นผลจากการสังเคราะห์ความเห็นจากทุกภาคส่วน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การรถไฟแห่งประเทศไทย กระทรวงคมนาคม กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนการอนุรักษ์และพัฒนา รวมถึง สามารถใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นเผยแพร่ให้สาธารณชนหรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับฟังความเห็นในมุมมองใหม่ ๆ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเจาะลึกแนวทางการใช้ประโยชน์พื้นที่เพื่อการอนุรักษ์และพัฒนาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น พิพิธภัณฑ์หรือสถานที่ท่องเที่ยวที่สามารถนำเสนอคุณค่าดั้งเดิม

ของพื้นที่ และตอบสนองความต้องการของสังคมในด้านการอนุรักษ์ และพื้นที่เศรษฐกิจ
สร้างสรรค์ สำหรับคนกลุ่มต่าง ๆ รวมทั้งการผสมผสานเทคโนโลยีที่ทันสมัยในปัจจุบัน
เข้ามาใช้ในการอนุรักษ์และพัฒนา

เอกสารอ้างอิง

- การรถไฟแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.). *สถานีกรุงเทพ*. (20 ตุลาคม 2564) สืบค้นจาก
<https://dlink.me/28q6V>.
- โครงการวิจัยอนุรักษ์และพัฒนาสถานีรถไฟกรุงเทพ-หัวลำโพง. (2564). *แบบสอบถาม
“การศึกษาเพื่อวางกรอบในการอนุรักษ์และพัฒนาพื้นที่สถานีรถไฟกรุงเทพ
(หัวลำโพง)”*. (1 พฤษภาคม 2564) สืบค้นจาก <https://www.facebook.com/HualumphongResearchProject>.
- จิปี ศรีสกุลไชยรักษ์ และคณะ. (2563). *รายงานการวิจัยการศึกษาคุณค่าเชิงอัตลักษณ์
และความต้องการทางสังคมเบื้องต้นในการอนุรักษ์พัฒนาสถานีรถไฟ
หัวลำโพง*. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- บ้านและสวน. (2564). *เจาะลึกสถานีกรุงเทพ สถาปัตยกรรมหลังคาโค้งกว้างที่สุดเมื่อ
105 ปีก่อน*. (7 กุมภาพันธ์ 2565) สืบค้นจาก <https://www.baanlaesuan.com/231636/design/design-update/places/bangkok-railway-station>.
- ปิ่นรัชฎ์ กาญจนนัชชิตติ. (2552). *การอนุรักษ์มรดกสถาปัตยกรรมและชุมชน*. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เฟื่องอรุณ ปรีดีติติก และคณะ. (2564). *การศึกษาเพื่อวางกรอบในการอนุรักษ์และ
พัฒนาพื้นที่สถานีรถไฟกรุงเทพฯ (หัวลำโพง)*. หน่วยงานบริหารและจัดการ
ทุนด้านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (บพข.), กรุงเทพฯ.
- มณฑลที ฤกษ์เกษม. (2563). *อิทธิพลทางสังคมและเศรษฐกิจในการอนุรักษ์และปรับปรุง
มรดกในทางสถาปัตยกรรมชุมชนปากน้ำประแส อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดระยอง*.
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- วรรณศิลป์ พีรพันธุ์. (2010). *กฎบัตรและมาตรฐานระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการ
อนุรักษ์เมือง*. *วารสารวิจัยและสาระสถาปัตยกรรม/การผังเมือง*, 7(10), 1-10.



- วิมลรัตน์ อิศระธรรมบุญ, (2561). ข้อพิจารณาในการปรับใช้แนวคิดการอนุรักษ์มรดกวัฒนธรรมเมืองในระดับสากลกับการอนุรักษ์ในประเทศไทย. *วารสารวิชาการสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. 1(67), 65-86.
- สกุลศรี ศรีสารคาม. (2560). กระบวนการของสื่อสังคมในการกำหนดวาระข่าวสารเพื่อการขับเคลื่อนประเด็นสังคมสู่การรับรู้และการเปลี่ยนแปลง. *วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 12(1), 236-249.
- Anderson, J. (1992). Living history : Simulating everyday life in living history museums. In P.F. Leffler & J. Brent, *Public History Readings*. Malabar, FL : Krieger Publishing Company.
- Baruch, Y. (1999). Response rates in academic studies—a comparative analysis. *Human Relations*, 52(4), 421–434.
- Evans, J. R. & Mathur, A. (2005). The value of online surveys. *Internet Research*, 15(2), 195-219. Doi: 10.1108/10662240510590360
- Historic Places Program Branch National Historic Sites Directorate Parks Canada. (2006). *Canadian register of historic places : Writing statements of significance*. (September 12, 2021) Retrieved from <https://www.historicplaces.ca/media/5422/sosguideen.pdf>.
- Kietzmann, J.H., Hermkens, K., McCarthy, I. P. & Silvestre, B.S. (2011). Social media? Get serious! understanding the functional building blocks of social media. *Business Horizons*, 54(3), 241-251.
- Pinto, H. & Ibañez-Etxeberria, A. (2018). Constructing historical thinking and inclusive identities : Analysis of heritage education activities. *History Education Research Journal*, 15(2), 342–354. Doi:10.18546/HERJ.15.2.13.
- Shirky, C. (2011). The Political power of social media : Technology, the public sphere, and political change. *Foreign Affairs*, 90(1), 28-41.

UNESCO. (2017.). *Hoi An for best protocols for best conservation practice in Asia*. (February 20, 2022) Retrieved from <https://bangkok.unesco.org/content/hoi-protocols-best-conservation-practice-asia-professional-guidelines-assuring-and>.

UNESCO. (n.d.). *What is intangible cultural heritage?*. (September 12, 2021) Retrieved from <https://ich.unesco.org/en/what-is-intangible-heritage-00003>.



แบบฟอร์มการส่งบทความตีพิมพ์ในวารสารร่วมฤกษ์

บทความวิจัย บทความวิชาการ อื่นๆ (ระบุ)

1. ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)
2. สถานภาพทางวิชาการ
 ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์ นักศึกษา อื่นๆ
3. สังกัด คณะ.....มหาวิทยาลัย
 ที่อยู่
 โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ อีเมล.....
4. ชื่อบทความ
 (ภาษาไทย)
 (ภาษาอังกฤษ)

กองบรรณาธิการวารสารร่วมฤกษ์มีนโยบายและเกณฑ์การรับพิจารณาและตีพิมพ์บทความซึ่งไม่เคยเสนอเพื่อขอตีพิมพ์ และไม่เคยเผยแพร่ในเอกสารฉบับอื่นๆ มาก่อนหน้านี้ และไม่ใช้บทความวิจัยจากงานวิจัยในชั้นเรียน ไม่ใช้บทความวิจัยจากงานวิจัยสถาบัน โดยบทความที่จะได้รับการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารร่วมฤกษ์นั้นต้องผ่านการประเมินบทความจากผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งไม่ทราบชื่อผู้แต่งและผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ (Double Blind Peer Review) จากสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 3 ท่าน ทุกบทความที่ตีพิมพ์ในวารสารร่วมฤกษ์ มหาวิทยาลัยฯ สวทช.ลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ.2537

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าบทความที่ส่งมายังนี้ยังไม่เคยเสนอตีพิมพ์ที่ใดๆ และมีได้คัดลอกจากบทความของผู้อื่น และรับทราบ/ยอมรับในเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว จึงขอส่ง 1) ข้อมูลตามแบบฟอร์มการส่งบทความ 2) ใบโอนเงิน และ 3) บทความ เข้ารับการประเมินเพื่อร่วมตีพิมพ์ในวารสารร่วมฤกษ์

.....ลงนาม
/...../.....

ผู้เขียนชำระค่าธรรมเนียม*ตามเงื่อนไขต่อไปนี้

- 1) ชำระค่าตีพิมพ์บทความโดยแยกประเภท ดังนี้

บทความ	นศ. ม.เกริก ค่าธรรมเนียมต่อ 1 บทความ	บุคคลทั่วไป ค่าธรรมเนียมต่อ 1 บทความ
ภาษาไทย	3,000 บาท	4,000 บาท
ภาษาอังกฤษ	6,000 บาท	8,000 บาท

- 2) จ่ายผ่าน ธนาคารกรุงไทย ชื่อบัญชี มหาวิทยาลัยเกริก เลขที่บัญชี 060-1-06501-8
- 3) หลังจากชำระแล้วส่งเอกสารทั้ง 3 รายการ คือ (1) ข้อมูลตามแบบฟอร์มการส่งบทความ (2) ใบโอนเงิน และ (3) บทความ มาที่ <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/romphruekj/index>

*หมายเหตุ : 1. ผู้เขียนไม่สามารถขอคืนค่าธรรมเนียมได้ในทุกกรณี (กรุณาศึกษารายละเอียดก่อนส่งบทความ)
 2. กรุณาส่งเอกสารให้ครบถ้วน ตามข้อ 1) - 3) เพื่อความรวดเร็วในการพิจารณาดำเนินการของกองบรรณาธิการ

หลักเกณฑ์และรูปแบบการเขียนบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารร่วมพฤษ

หลักเกณฑ์การเสนอบทความเพื่อตีพิมพ์วารสารร่วมพฤษ

1. ผู้เขียนต้องชำระค่าธรรมเนียมตีพิมพ์บทความ
2. บทความที่ส่งมาต้องเขียนให้อยู่ในรูปแบบที่วารสารร่วมพฤษกำหนดเท่านั้น
3. ผู้เขียนต้องส่งเอกสาร 1) แบบฟอร์มการส่งบทความ 2) ไปรษณียบัตร และ 3) บทความ มาที่ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/romphruengkj/index> (ระบบออนไลน์) เท่านั้น โดยจะไม่รับพิจารณาบทความที่ส่งทางอีเมล ไปรษณีย์หรือช่องทางอื่นๆ
4. ระยะเวลาที่ใช้ในกระบวนการตั้งแต่รับบทความจนผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความเสร็จโดยประมาณ 75 วัน
5. ผู้เขียนจะได้รับหนังสือตอบรับการตีพิมพ์เมื่อกองบรรณาธิการได้รับบทความที่ผู้เขียนแก้ไขตามข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิหลังจากการประเมินแล้วเท่านั้น
6. ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาเฉพาะบทความที่ส่งมาตามเงื่อนไขเท่านั้น

เงื่อนไขการส่งบทความเสนอขอรับการประเมินเพื่อตีพิมพ์ในวารสารร่วมพฤษ

1. เป็นบทความทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
2. ต้องเป็นบทความที่ไม่เคยเสนอขอตีพิมพ์หรือเผยแพร่ในวารสารฉบับอื่นๆ มาก่อน
3. ผู้เขียนจะต้องส่งต้นฉบับเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ โดย
 - พิมพ์ลงในโปรแกรม Microsoft word ความยาวไม่เกิน 15 หน้า (A4)
 - อักษร Cordia New / ขนาดอักษร 16 point (ทั้งภาษาไทยและอังกฤษ)
 - กำหนดระยะขอบกระดาษทั้ง 4 ด้าน คือ 2.54 เซนติเมตร หรือ 1 นิ้ว (ขอบบน ซ้าย ขวา และล่าง)
4. รูปแบบการเขียนบทความ ควรเขียนเชิงพรรณนาความ หากเป็นบทความที่มาจากงานวิจัยต้องเป็นการเขียนใหม่ โดยนำประเด็นสำคัญมานำเสนอ และใช้รูปแบบการเขียนที่ไม่ใช่เป็นการย่อจากงานวิจัย

บทความวิจัย ควรประกอบด้วยหัวข้อดังนี้ (ไม่ต้องใส่ตัวเลขหน้าหัวข้อในบทความ)

1. ชื่อบทความ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
2. ชื่อผู้เขียน ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
3. บทคัดย่อ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (รวม 2 ภาษา ควรมีความยาวไม่เกิน 1 หน้า A4)
4. คำสำคัญ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (3-5 คำ ใช้ เครื่องหมาย *semicolon* (;) คั่น ระหว่างคำ)
5. ที่มาและความสำคัญของปัญหา
6. วัตถุประสงค์ / แนวคิดทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรม กรอบแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. วิธีการวิจัย (ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง วิธีการเก็บและการวิเคราะห์ข้อมูล)
8. ผลการวิจัย (ผลที่ได้จากการวิจัย อาจแสดงภาพหรือตารางที่สำคัญประกอบการอธิบายผลวิจัย)
9. บทสรุป (สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ)
10. เอกสารอ้างอิง (วารสารร่วมพฤษใช้รูปแบบ APA 6th)

บทความวิชาการ ควรประกอบด้วยหัวข้อดังนี้ (ไม่ต้องใส่ตัวเลขหน้าหัวข้อในบทความ)

1. ชื่อบทความ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
2. ชื่อผู้เขียน ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
3. บทคัดย่อ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (ทั้ง 2 ภาษา ควรมีความยาวไม่เกิน 1 หน้า A4)
4. คำสำคัญ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (3-5 คำ ใช้ เครื่องหมาย semicolon (;) คั่น ระหว่างคำ)
5. บทนำ (ที่มา หรือ ความสำคัญของบทความที่ต้องการนำเสนอ)
6. เนื้อหา (ผู้เขียนนำเสนอหัวข้อสำคัญที่เกี่ยวข้องประกอบบทความที่นำเสนอ)
7. บทสรุป (สรุปประเด็นสำคัญที่ได้นำเสนอจากบทความ โดยสรุปท้ายบทความอาจตั้งประเด็นคำถาม หรือ การสร้างความต้องการให้ผู้อ่านคิดค้นหาคำตอบใหม่ๆ)
8. เอกสารอ้างอิง (วารสารร่วมพฤษภาคมใช้รูปแบบ APA 6th)

5. สำหรับบทความปริทัศน์-บทวิจารณ์หนังสือ ผู้เขียนจะต้องแจ้งแหล่งที่มาโดยละเอียด
6. วารสารร่วมพฤษภาคม **ขอสงวนสิทธิ์** ในการรับพิจารณาบทความ กรณี
 - 6.1 การใช้อีเมลและหมายเลขโทรศัพท์ของผู้อื่นในการส่งบทความ
 - 6.2 ไม่รับพิจารณาบทความวิจัยในชั้นเรียนและบทความจากงานวิจัยสถาบัน
 - 6.3 รับพิจารณาบทความที่เขียนตามรูปแบบของวารสารร่วมพฤษภาคมเท่านั้น
 - 6.4 รับพิจารณาบทความผ่านระบบ ThaiJO [<https://www.tci-thaijo.org/index.php/romphruengkj/index>] เท่านั้น

การเขียนเชิงอรรถ เป็นการเขียนข้อความที่บอกแหล่งที่มาของข้อมูลประสาษหรืออัญพจน์ อาจเป็นรายละเอียดเพิ่มเติมข้อความบางแห่งในรายงาน ตำแหน่งของเชิงอรรถให้เขียนไว้ท้ายหน้ากระดาษแต่ละหน้าโดยเว้นห่างจากข้อความในส่วนเนื้อเรื่องพอสมควร และมีเส้นขีดคั่นเพื่อมิให้ปะปนกับเนื้อเรื่อง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- **เชิงอรรถโยง (Gross - Reference) คือ การเขียนเพื่อเชื่อมโยงเนื้อหาให้ผู้อ่านสามารถดูหรืออ่านเพิ่มเติมเพื่อความเข้าใจที่ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยมีลักษณะการเขียนดังนี้**

.....ในการปฏิบัติหน้าที่ และการทำงานในหน่วยงานต่างๆ อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและผลงานที่ดีแล้ว จะต้องมีการบริหารองค์กรที่ดี นั้นหมายความว่า การดำเนินการจะต้องยึดหลักการบริหารงาน¹

.....

¹ดูรายละเอียดเพิ่มเติม เรื่อง หลักการบริหารงาน บทที่ 4 หน้า 75.

- **เชิงอรรถอธิบาย (Content Footnote)** เชิงอรรถเสริมความที่เป็นข้อความอธิบายขยายความเพิ่มเติมจากเนื้อหาของรายงานบางตอนที่คิดว่าช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจได้ง่ายขึ้นมีลักษณะการเขียน ดังนี้

เลขเรียกหนังสือ (Book Number) หรือเลขผู้แต่ง¹ (Author Number) การจัดหนังสือ
.....
¹เลขเรียกหนังสือหรือเลขผู้แต่ง คือ ตัวเลขที่กำหนดขึ้นแทนตัวอักษรของชื่อ หรือนามสกุล ผู้แต่ง จะใส่กำกับตามหลังพยัญชนะตัวแรกของชื่อผู้แต่งในเลขเรียกหนังสือ

รูปแบบการเขียนเอกสารอ้างอิงในเนื้อหาบทความ

เอกสารอ้างอิง เป็นการรวบรวมเฉพาะรายการเอกสารที่ถูกอ้างไว้ในส่วนเนื้อเรื่องเท่านั้น ดังนั้นจำนวนรายการเอกสารที่อ้างอิงในส่วนท้ายเรื่องจึงต้องมีจำนวนเท่ากับที่ถูกอ้างไว้ในส่วนเนื้อเรื่อง การอ้างอิงแบบนาม-ปี เป็นการอ้างอิงโดยระบุ **ชื่อผู้แต่ง และ ปีที่พิมพ์ของเอกสาร** ไว้ข้างหน้าหรือข้างหลังข้อความที่ต้องการอ้าง เพื่อบอกแหล่งที่มาของข้อความในเนื้อหานั้น และอาจจะระบุ **เลขหน้าของเอกสารที่อ้าง** ได้ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถตรวจสอบข้อมูลทางบรรณานุกรมของเอกสารที่ใช้อ้างอิงได้จากรายการเอกสารอ้างอิง (references) หรือ บรรณานุกรม (bibliography)

ตัวอย่าง ผู้แต่ง 1 คน
(พรรณี บัวเล็ก, 2559)
พรรณี บัวเล็ก (2559)

ตัวอย่าง ผู้แต่ง 2 คน หากมีผู้แต่งมากกว่า 3 คน ให้ใส่ชื่อผู้แต่งทุกคน
Dunning and Friedman (2014 : 79-120)
(Dunning and Friedman, 2014 : 79-120)

หรือการสรุปเนื้อหาทั้งหมดเล่ม ไม่ใช่เฉพาะส่วนใดส่วนหนึ่งหรือหน้าใดหน้าหนึ่ง ก็ไม่ต้องระบุหมายเลขหน้า
ดังนี้

ตัวอย่าง
(ติน ปรัชญพฤทธิ, 2558)

กรณีการอ้างอิงผู้แต่งเป็นชาวต่างประเทศให้ระบุแต่นามสกุล ไม่ต้องใส่ชื่อแรก

ตัวอย่าง
(Hobbs, 2015 : 58 – 81)

กรณีที่ผู้แต่งมีฐานันดรศักดิ์ ให้คงไว้เหมือนบรรดาศักดิ์/สมณศักดิ์ เดิม ดังนี้

ตัวอย่าง
(หม่อมราชวงศ์ปรีดิยาธร เทวกุล, 2558 : 59)

หรือกรณีผู้แต่งมีบทบาททางทหาร ตำรวจ ตำแหน่งทางวิชาการ คำเรียกทางวิชาชีพ ไม่ต้องใส่ไว้ เช่น ศาสตราจารย์
นายแพทย์

ตัวอย่าง

(สมชาย ผลเยี่ยมเอก, 2558 : 68)

กรณีอ้างอิงจากเว็บไซต์ ให้ใส่ชื่อผู้แต่ง ปี พ.ศ. ซึ่งปรากฏที่เรื่องที่สืบค้น ดังนี้

ตัวอย่าง

(อาทิตย์ ทองอินทร์, 2559)

สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2559)

การเขียนเอกสารอ้างอิง (ท้ายบทความ)

การเขียนเอกสารอ้างอิง (บรรณานุกรม) ให้เขียนโดยเรียงลำดับตามหลักการเดียวกับการเรียงคำตามลำดับอักษรในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ภาษาไทย) หรือ Dictionary (ภาษาอังกฤษ) โดยคำที่มีตัวสะกดจัดเรียงไว้ก่อนคำที่มีรูปสระตามลำดับตั้งแต่ ก-จ และ A-Z ส่วนคำที่ขึ้นต้นด้วยพยัญชนะตัวเดียวกันเรียงลำดับตามรูปสระที่เรียงในภาษาไทย โดยเรียงภาษาไทยก่อนตามด้วยภาษาอังกฤษ

วารสารร่วมพฤษภใช้รูปแบบที่นิยมใช้กันทั่วไปทางสังคมศาสตร์ คือ APA 6th (American Psychological Association) เพื่อในการบันทึกการอ้างอิงตามมาตรฐานของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) โดยเขียนประเภทการอ้างอิง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง. (ปี). <i>ชื่อหนังสือ</i> . สถานที่พิมพ์ : สำนักพิมพ์.
Ex. วิจารณ์ พานิช. (2556). <i>สนุกกับการเรียนในศตวรรษที่ 21</i> . นนทบุรี : บริษัท เอส.อาร์.พี.ริ่งติ้งแอนด์โปรดักส์ จำกัด.

บทความในหนังสือ วารสาร และนิตยสาร

ชื่อผู้แต่ง. (ปี). ชื่อบทความ. <i>ชื่อวารสาร</i> , ปีที่(ฉบับที่), หน้า.
Ex. อมรรัตน์ กุลสุจริต. (2559). ระบบการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของรัฐมนตรี. <i>ร่วมพฤษภ</i> , 34(1), 209-234.

วิทยานิพนธ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปี). ชื่อวิทยานิพนธ์. คณะ/ชื่อสถาบัน-มหาวิทยาลัย, สถานที่พิมพ์.

Ex.

วิศิษฐา ศิริมังคะละ. (2552). บทบาทของผู้บริหารกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.

การนำเสนอผลงานวิชาการในการประชุมทางวิชาการ

ชื่อผู้เขียน. (ปี). ชื่อบทความ. ชื่อรายงานการประชุม, หน้า.

Ex.

สุจิตรา เนตรสกุล. (2559). การละเมิดสิทธิส่วนบุคคล : ศึกษากรณีการส่งต่อข้อมูลบนเฟซบุ๊ก. การนำเสนอผลงานวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติประจำปี พ.ศ.2559 วันที่ 5 พฤศจิกายน 2559 ณ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ, 588-600.

เว็บไซต์

ชื่อผู้เขียน. เรื่องที่สืบค้น. (วัน เดือน ปีที่สืบค้น) สืบค้นจาก ชื่อเว็บไซต์ (URL).

Ex.

ธนศ อาภรณ์สุวรรณ. ทรัมป์กำลังเผชิญหน้ากับ “ตุลาการภิวัตน์” ฉบับอเมริกัน?. (14 กุมภาพันธ์ 2560) สืบค้นจาก <http://www.bbc.com/thai/thailand-38915635>.

สัมภาษณ์

ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์. ตำแหน่ง. สัมภาษณ์, วัน เดือน ปี.

Ex.

ประภาส แสงประดับ, ประธานชมชนวัดบางบัว. สัมภาษณ์, 9 ธันวาคม 2558.

หนังสือออนไลน์ (e Book)

ชื่อผู้แต่ง. (ปี). ชื่อเรื่อง. สืบค้นเมื่อ (วัน เดือน ปี ที่สืบค้น). สืบค้นจาก ชื่อเว็บไซต์ (URL).

Ex.

สมนึก อุ่นแก้ว. (2556). ทฤษฎีดนตรีแนวปฏิบัติ. (23 กุมภาพันธ์ 2560). สืบค้นจาก <http://www.ebooks.in.th/mybookshelf.html>

บทความในวารสารออนไลน์ (e Journal)

ชื่อผู้แต่ง. (ปี). ชื่อบทความ. (วัน เดือน ปี ที่สืบค้น). สืบค้นจาก ชื่อเว็บไซต์ (URL).

Ex.

สุจิตรา สามัคคีธรรม. (2559). เศรษฐศาสตร์การเมืองว่าด้วยเครือข่ายป่าชุมชนในเขตรอยต่อ 5 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียง. (22 กุมภาพันธ์ 2560). สืบค้นจาก <https://www.tci-haijo.org/index.php/romphruengkj/article/view/72599/58412>.

การลงรายการผู้แต่งในเอกสารอ้างอิง

1. ชื่อผู้แต่งชาวไทยลงรายการทั้งชื่อและนามสกุล โดยไม่มีคำนำหน้า และลงรายการชื่อทุกคนหากมีผู้แต่งตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
2. ผู้แต่งมีคำนำหน้า ฐานันดรศักดิ์ หรือบรรดาศักดิ์ ลงรายการท้ายชื่อ โดยใช้เครื่องหมายจุลภาค (,) คั่นระหว่างชื่อและฐานันดรศักดิ์หรือบรรดาศักดิ์

Ex.

ณัดศรี สวัสดิวัตน์, ม.ร.ว.
สุพัตรา มาศดิตถ์, คุณหญิง.

3. ผู้แต่งที่เป็นพระสงฆ์ที่มีสมณศักดิ์ให้ลงรายการตามเดิม และ ใส่ชื่อเดิมไว้ในวงเล็บ

Ex.

สมเด็จพระพุทธปาพจนจารย์ (โต พรหมรังสี).

4. ผู้แต่ง 2 คน ลงรายการโดยใช้ คำว่า “และ” หรือ “&” เชื่อมทั้ง 2 ผู้แต่งที่ 1 และ ผู้แต่งที่ 2
5. ผู้แต่งตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป ใช้คำเชื่อม “และ” หรือ “&” เชื่อมคนรองสุดท้าย และ คนสุดท้าย
6. ผู้แต่งชาวต่างชาติ ลงรายการด้วยชื่อสกุล โดยใช้เครื่องหมายจุลภาค (,) ตามด้วยอักษรย่อของชื่อต้น และ อักษรย่อชื่อกลาง (หากมี) ทั้งนี้ การลงรายการชื่อชาวต่างชาติสามารถปรับเปลี่ยนไปตามความนิยมของแต่ละชาติได้ตามความเหมาะสม
7. ผู้แต่งที่เป็นหน่วยงานราชการ องค์กร สถาบันต่างๆ ลงรายการโดยเรียงลำดับจากหน่วยงานใหญ่ไปหน่วยงานย่อย โดยเว้นวรรคระหว่างชื่อทั้ง 2 (โดยใช้ชื่อเต็มไม่ใช่อักษรย่อ)
8. หนังสือที่ไม่ปรากฏชื่อผู้แต่งให้ลงรายการโดยใช้ชื่อหนังสือ และเรียงลำดับตามรายการชื่อผู้แต่ง

ตัวอย่างการเขียนบทความ (วิจัย)

ชื่อบทความ ภาษาไทย (Cordia New 16 pt ตัวหนา)

ชื่อบทความ ภาษาอังกฤษ (Cordia New 16 pt ตัวปกติ)

ชื่อและนามสกุล¹ (ภาษาไทย Cordia New 16 pt ตัวหนา)

ชื่อและนามสกุล (ภาษาอังกฤษ Cordia New 16 pt ตัวปกติ)

¹ระบุหน่วยงานสังกัดผู้เขียน (ไม่ระบุสถานภาพ ศ ตำแหน่ง คำนำหน้าชื่อใดๆ) ที่อยู่.....
.....โทรฯ : email (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ Cordia New 14 pt ตัวปกติ)

บทคัดย่อ (ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการวิจัย และผลการวิจัย ไม่เกินครึ่งหน้า A4
จำนวนคำ 250-300 Cordia New 16 pt ตัวปกติ)

คำสำคัญ : ภาษาไทย ไม่เกิน 3-5 คำ (Cordia New 16 pt ตัวปกติ)

Abstract The abstract should be described in 1 paragraph with content including
Objectives, Methods, and Results. (Cordia New 16 pt ตัวปกติ)

Keywords : Please type in English not more than 3-5 words. (Cordia New 16 pt ตัวปกติ)

บทนำ (ที่มาและความสำคัญของปัญหา) ไม่เกิน 1 หน้า A4
(Cordia New 16 pt ตัวปกติ)

วัตถุประสงค์ (แนวคิดทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรม กรอบแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง)
(Cordia New 16 pt ตัวปกติ)

วิธีการวิจัย (ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง วิธีการเก็บและการวิเคราะห์ข้อมูล)
(Cordia New 16 pt ตัวปกติ)

ผลการวิจัย (ผลที่ได้จากการวิจัย อาจแสดงภาพหรือตารางที่สำคัญประกอบการอธิบายผลวิจัย)
(Cordia New 16 pt ตัวปกติ)

บทสรุป (สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ) (แยกออกเป็นหัวข้อ)
(Cordia New 16 pt ตัวปกติ)

เอกสารอ้างอิง (รูปแบบ APA 6th)
(Cordia New 16 pt)



Journal Article Submission Form for Publishing in Romphruek Journal

Research Article Academic Article Others (Please Specify).....

1. I (Mr. /Mrs. /Ms.)

2. Academic Title :

- Professor Associate Professor Assistant Professor Lecturer/ Instructor
 Students Others

3. Faculty/ Department/

School.....University.....

Address.....

Phone Number.....E-mail.....

4. Title of the Submitted Article

(in Thai)

(in English)

The submitted manuscript must have not been previously published in any journals nor any publications before. The submitted manuscript must have not been a classroom research nor a research article of the institutional research. The submitted manuscript for publishing in Romphruek Journal must first be selected by the representatives of Romphruek Journal editorial board whose identity will be concealed. Then the manuscripts selected will be reviewed by at least three reviewers from the field of study approved by the editorial board of Romphruek Journal. The reviewers will not be identified nor revealed their personal background (Double Blind Peer Review). All articles published in Romphruek Journal are copyrighted and belong to Kirk University entitled by the Property Act B.E. 2537.

I, hereby, confirm that the submitted manuscript is original, and has not been published in any forms before. I have read the submission policy and criteria with fully understand its content and agree to comply with the submission policy and criteria. Thus, I agree to send 1) the filled-out article submission form, 2) the pay-in slip, and 3) the submitted manuscript for publishing in Romphruek Journal.

..... (Signature)

...../...../.....

Fee Payment

The author of the submitted manuscript agree to pay fees according to the following condition :

1.

Article	Faculty, staff and students of Kirk University Payment per one article	General Public Payment per one article
in Thai	3,000 baht	4,000 baht
in English	6,000 baht	8,000 baht

2. Pay through Krung Thai Bank, Kirk University account name, account number 060-1-06501-8
3. Once the total payment has been paid, please send the copy of these following three documents :
3.1 the complete filled-out article submission form 3.2 the pay-in slip
3.3 the revised submitted manuscript to <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/romphruekj/index>

Remark : the author could not request the fee refund in any case (please read the policy carefully before submission)

Criteria and Writing Pattern for the Article Submission Published in Romphruek Journal

Criteria for the Article Submission for Publishing in Romphruek Journal

1. The author must pay the fees for the article publishing in Romphruek Journal.
2. The submitted manuscript must follow the referencing styles used in academic writing set by Romphruek Journal.
3. The author of the submitted manuscript must send :
 - 3.1) the complete filled-out article submission form.
 - 3.2) the pay-in slip
 - 3.3) submit the manuscript to
<http://www.tci-thaijo.org/index.php/romphruekj/index> (on line). Please note that the manuscript submitted via e-mail, or post mail, or others will not be selected for publishing in Romphruek Journal.
4. The process starting from retrieving the submitted manuscript to the peer review evaluation process takes about 75 days.
5. The author of the submitted manuscript will receive the letter of acceptance for publishing, when the editorial committee has received the revised paper according to the suggestions of the peer reviewers.
6. The editorial board reserves its rights to consider only the paper received under the above condition.

The Manuscript Submission Guideline for Publishing in Romphruek Journal

1. The manuscript must be in the fields of humanities and social sciences.
2. The submitted manuscript must have never been published in any journals nor any types of publication before.
3. The author of the submitted manuscript must send the manuscript in e-file, and follow the direction below:
 - Type in Microsoft Word Program and the length should not exceed 15 pages (A4)
 - Font: Cordia New/ 16 points (Thai and English)
 - The page margin on four sides is 2.54 cm. or 1 inch (upper, left, right and bottom)
4. The pattern of the writing should be descriptive. If the paper derived from the research paper, the author should rewrite and present the main point of the research, not only as the summary of the research paper.

The Submitted Research Article Should Have the Following Main Parts (Do Not Put Number 1, 2, 3...in the Proposed Manuscript)

1. Article Title in Thai and in English
2. Name of the Author in Thai and in English
3. Abstract in Thai and in English (the length of both Thai and English abstract should not exceed one page of A4 paper size)
4. Key Words in Thai and in English [3-5 words, use semicolon (;) between words]
5. Introduction (Background and Significance of the Study; Review of the Literature; Hypothesis; Objectives of the Study; Related Concepts and Theories)
6. Research Methodology (Population; Samples; Data Collection Method; and Data Analysis)
7. Results of the Research (the results can include figures or tables together with detailed explanation)
8. Conclusion (Conclusion; Discussion; Suggestion and Recommendation)
9. Reference (Romphruek Journal uses the APA Referencing Style 6th Edition)

The Submitted Academic Article Should Have the Following Main Parts (Do Not Put Number 1, 2, 3...in the Proposed Manuscript)

1. Article Title in Thai and in English
2. Name of the Author in Thai and in English
3. Abstract in Thai and in English (the length of both Thai and English abstract should not exceed one page of A4 paper size)
4. Key Words in Thai and in English [3-5 words, use semicolon (;) between words]
5. Introduction (Background and Significance of the Article)
6. Content (the author presents the main topics related to the article)
7. Conclusion (Summary of the main issues presented in the article. The conclusion can be the question or the intention to lead the readers to search for the new response)
8. Reference (Romphruek Journal uses the APA Referencing Style 6th Edition)

5. In terms of the review article or the book review, the author must notify the sources in detail.
6. The editorial board of Romphruek Journal reserves its rights to accept the manuscript submitted under the following condition:
 - 6.1 The author uses his/her own e-mail or phone number for submission.
 - 6.2 The manuscript submitted is not the classroom research nor the institutional research.
 - 6.3 The manuscript submitted follows the writing style of Romphruek Journal.
 - 6.4 The editorial board accept for consideration the article submitted via ThaiJO only. [<https://www.tci-thaijo.org/index.php/romphruekj/index>]

Footnotes - are notes placed at the bottom of a page. They cite references or comment on a designated part of the text above it. The footnotes must be placed at the bottom of that page by leaving enough line space to separate the content and the footnote by drawing a line, as the example below:

- Cross-Reference is an instance refers to related information in another text or in the same text which enables the readers to get more related or more detailed information. An example of a cross-reference is a citation at the bottom of a page, as shown below

...In terms of carrying out one's duty and working in any section in the organization to create efficiency and good performance, it is necessary to have good management. In other words, the operation must rely on the principles of management.¹ [In Thai]

.....

¹ See also, Principles of Management, Chapter 4, p. 75 [In Thai]

- Content Footnote - is used to provide additional information or reference that simplifies or supplements information of the text. An example of a content footnote is a citation at the bottom of the page, as shown below:

Book Number or Author Number¹ Book Classification

.....

¹Book Number or Author Number is a unique code number assigned to the letter of the author's name and last name. The Book Number or the Author Number is placed after the first alphabet of the author's name in the Call Number.

The Reference Style of In-Text Citation

The fact that the documents listed in the reference section are the collection of the documents that have been referred only in the text. The number of the documents listed in the reference section must, therefore, equal to the number of the document referred to in the text. The name-year system is the system of in-text citation appeared in

brackets, and consisted of the author(s), and the year of the document publication. The citation, appeared in brackets, can be placed in front of or after the referring statement. Besides, it can also indicate the page number of the document that the statement is referred to facilitate the readers to examine the bibliographical data in the reference or the bibliography.

Example : The in-text citation for one work written by one author :

(Punnee Bualek, 2559)

Punnee Bualek (2559)

ขอเสนอ ผู้แต่งหนึ่งคน (ภาษาอังกฤษ)

(Watson, 2008)

Watson (2008)

Example : The in-text citation for one work written by two authors:

(Dunning & Friedman, 2014 : 99-120)

Dunning & Friedman (2014 : 99-120)

The in-text citation for one work written by three authors or more – write the names of all authors down the first time and from then on include only the last name of the first author followed by the words et al. ('et al' is Latin for 'and other').

Example : Research can be defined as a systematic method of creating new knowledge or a way to verify existing knowledge (Watson, McKenna & Keady, 2008)

Deciding on a research method demands the researcher consider carefully the problem or area of investigation being researched (Watson et al., 2008).

In case that the author summarizes the content of the whole book, not paraphrasing or quoting part of the paragraph, identifying page number is not required.

The example is as follows:

(Tin Prachyapruit, 2558)

In case that the author of the manuscript is foreigner, write his/her last name, year of publication, and page number as follows :

Example : (Hobbs, 2015 : 58-81)

If the author of the manuscript hold the royal title, or the monk's rank, maintain his/her royal title or the monk's rank as follows

Example : (M.R. Pridiyathorn Devakula, 2558 : 59)

In the case that the author hold the military rank, academic title, or professional title, leave out those rank and title as follows:

Example : (Somchai Phol-iam-ek, 2558 : 68)

In case of the in-text reference from web-site, write down the author of the document and the year appeared in the document, as follows:

Example : (Arthit Thong-in, 2559)

National Statistical Office (2559)

Reference List (the Collection of the Reference at the End of the Article)

All references or information sources cited in the proposed work need to be listed in the reference list at the end of the document under “References” or “Reference List.” The Reference List provides all the details necessary for the readers to locate and retrieve information source cited in the reference list. The Reference List is arranged in alphabetical order of the author’s first name (if the author is Thai) and the author’s last name (if the author is non-Thai). The alphabetical order follows the alphabetical order issued by the Royal Institute Dictionary (Thai Language) or Dictionary (English language). The word with final consonant is placed before the word with vowel. The word begins with the same consonant is placed in order according to the vowel pattern in Thai language. In addition, the Thai authors are placed in front of the International authors

In writing the Reference, the author of the proposed work must use the APA 6th Edition Style (American Psychological Association), which follows the Standards of Thai Journal Citation Index Center (TCI) by classifying the type of document as follows:

Book

Author’s name. (Year of publication). <i>Book Title in Italics</i> . Place of Publication : Publisher’s name.
Example :
Vicharn Panich. (2556). <i>Enjoy learning in 21th. Century</i> . Nonthaburi : S.R. Printing Mass Products, Co. Ltd. (in Thai)
Collier, A. (2008). <i>The world of tourism and travel</i> . Rosedale, New Zealand : Pearson Education New Zealand.

Articles in Books, Journal, and Magazine

Author’s name. (Year of publication). Title of the Article. <i>Name of the journal (in Italics)</i> , Volume number (issue no.), page numbers.
Example :
Amornrat Kulsudjarit. (2559). Assets and liabilities declaration and verification system for ministers. <i>Romphruek Journal</i> , 34(1), 209-234.

Thesis

Author’s name. (Year of publication). <i>Thesis Title (in Italics)</i> . Faculty/Name of the University. Place of Publication
Example :
Varisara Sirimangkhal. (2552). <i>Roles of Administration with the Department of Information Technology</i> . Faculty of Liberal Arts Krirk University, Bangkok.
Liou, J. (1993). <i>Environmental knowledge, attitude, behavioral intention and behavior of preservice elementary teachers in Taiwan, the Republic of China</i> . Doctoral Dissertation. University of Florida.

Conference Paper

Author’s name. (Year of publication). <i>Title of the Article (in Italics)</i> . Name of the Conference, page numbers.
Example :
สุจิตรา เนตรสกุล. (2559). <i>การประเมินผลวิธีส่วนบุคคล.ศึกษารณณ์การส่งต่อข้อมูลบนเฟสบุ๊ค</i> . การนำเสนอผลงานวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ประจำปี พ.ศ. 2559 วันที่ 5 พฤศจิกายน 2559 ณ มหาวิทยาลัยเอริก กรุงเพพา, 588-600.
Williams, & Seary, K. (2010). Bridging the divide : Scaffolding the learning experiences of the mature age student. In J. Terrell (Ed.), <i>Making the links : Learning, teaching and high quality student outcomes</i> . Proceedings of the 9 th Conference of the New Zealand Association of Bridging Educators. Wellington, New Zealand. (pp. 104-116)

Website

Author's name. <i>Title of the article retrieved (in Italics)</i> . (Date, month, year of retrieval) retrieved from name of the website (URL).
Example : Thanes Apornsuan. <i>หรับป่าล้งนชองหน้ากับ "ตุลาการภิวัตน์" ฉบับฉวีกัน?</i> . (14 February, 2560) Retrieved from http://www.bbc.com/thai/thailand-38915635 [in Thai].
Ministry of Health. (2014). <i>Ebola : Information for the public</i> . Retrieved from http://www.health.govt.nz/your-health/conditions-and-treatments/diseases-and-illness/ebolainformation-public .

Interview การติดต่อสื่อสารส่วนบุคคล ให้ทำ การอ้างอิงในเนื้อหา (in-text citation) โดยไม่ต้องลง รายการในบรรณานุกรมท้ายเรื่อง (References)

Interviewer, Position. Interview date, month, year
Example : Praphas Saengpradap, Wat Bang Bua community President. 9 December 2558. [in Thai]
G. A. Smith, Interview, October 5, 2012

E-Book

Author of the book. (Year). <i>Book Title (in Italics)</i> . Retrieved date (date month year). Retrieved from website (URL)
Example : Somnuek Oonkaew. (2556). <i>Theory of practical music</i> . (23 February 2560) Retrieved from http://www.ebooks.in.th/mybookshelf.html . [in Thai]

E-Journal

Author of the article. (Year). <i>Article Title (in Italics)</i> . (Date month year of retrieval). Retrieved from name of Website (URL).
Example : Sujittra Samakkitham. (2559). <i>Political economy of the community forest network in the five provincial borders of the eastern region</i> . (22 February 2560) Retrieved from https://www.tci-haijo.org/index.php/romphruengkj/article/view/72599/58412 . [in Thai]

Cataloguing for Author(s) in the Reference List

1. The name of the Thai author is catalogued both first name and last name, also listed all authors in the case that there are more than two authors.
2. The author with royal title, place the royal title behind his/her last name by placing comma to separate these two parts
Example : Thanadsri Sawasdiwat, M.R.
Supatra Masdit, Khunyinying
3. The author who is the monk with the monk's rank, put the name of the monk's rank with his real name in brackets.
Example : Somdet Phra Buddhacarya (Toh Brahmaramsi)
4. Two authors, place the word "and" or "&" between the name of the first author and the second.
5. More than three authors, place the word "and" or "&" between the second last author and the last one.

6. For the foreign author, place the author's last name first, followed by comma (,) and the initials. However, the list of the foreign author can be changed according to the style of each nation.
7. If the author is the official agency, organization, and institute, the list must be in order from the line agency to the sub-department. The name of the two agencies are separated by spacing (the name of the agency is written in full).
8. The book written with unknown author, start with the title of the book and follow in order according to the author's list.

Sample-Writing of a Research Article

Article Title : in Thai (Font : Cordia New 16 pt. Boldface)

Article Title : in English (Font : Cordia New 16 pt. Regular Type Face)

First and last name¹ (in Thai Cordia New 16 pt. Boldface)

First and last name (in English Cordia New 16 pt. Regular Type Face)

¹ Please indicate only the Office that you work for (do not mention the status, rank, job position, nor the name title)

Address: Tel. No.....

E-mail..... (Cordia New 14 pt. regular type face)

Abstract : (in Thai)

The abstract should be described in one paragraph with content including Objectives, Methods and Results. (Cordia New 16 pt., regular type face).

Keywords : Please type in English not more than 3-5 words (Cordia New 16 pt. regular type face).

Abstract : (in English)

The abstract should be described in one paragraph with content including Objectives, Methods and Results. (Cordia New 16 pt., regular type face).

Keywords : Please type in English not more than 3-5 words (Cordia New 16 pt. regular type face).

Introduction (Background and Significance of Study, Concerning Researches, Hypotheses, Objectives, Concepts and Theories)

The introduction should not exceed one A4 paper size, the content should be about the background and the significance of the study (Cordia New 16 pt. regular type face).

Research Methodology (Population and Sample, Data Collection and Data Analysis)

(Cordia New 16 pt. regular type face).

Results of the Research (The Results of the Research can be shown in figures or tables)

(Cordia New 16 pt. regular type face).

Conclusion (Conclusion, Discussion, Suggestion and Recommendation)

(Cordia New 16 pt. regular type face)

Reference American Psychology Association (APA) 6th Edition Referencing Style

(Cordia New 16 pt. regular type face)

ใบสมัครสมาชิกวารสารร่มพฤษภ : ROMPHRUEK JOURNAL



ข้าพเจ้า ชื่อ – สกุล (หรือ ชื่อหน่วยงาน)

ออกใบเสร็จในนาม.....

ที่อยู่ (ที่จัดส่งสมาชิก).....

โทรศัพท์.....โทรสาร.....

E-mail :

ขอสมัครสมาชิก “วารสารร่มพฤษภ” ปีที่.....ฉบับที่.....(ระบุปีที่และฉบับที่ของวารสารที่ต้องการ)

1. ฉบับแรกถึงฉบับปีที่ 34 (กรุณาสอบถามเพื่อตรวจสอบก่อนสั่งซื้อเพราะบางฉบับอาจหมดสต็อก)

สมาชิกรายปี 3 ฉบับ ราคา 200 บาท (รวมค่าจัดส่ง)

ขายปลีก 1 ฉบับ ราคา 70 บาท (รวมค่าจัดส่ง)

2. ฉบับปีที่ 35 เป็นต้นไป (เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ.2560)

สมาชิกรายปี 3 ฉบับ ราคา 300 บาท (รวมค่าจัดส่ง)

ขายปลีก 1 ฉบับ ราคา 120 บาท (รวมค่าจัดส่ง)

พร้อมกันนี้ได้ชำระเงินจำนวนบาท (ตัวอักษร.....)

ชำระเงินโดย

เงินสด ที่งานการเงินชั้น 2 อาคารมังคละพฤษภ มหาวิทยาลัยเกริก

ธนาคารตั้งจ่ายในนามวารสารร่มพฤษภ (ป.ณ.รามอินทรา) พร้อมส่งธนาคัตและใบสมัครมาที่ ศูนย์วิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเกริก เลขที่ 3 ซอยรามอินทรา 1 ถนนรามอินทรา แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10220

โอนเงินเข้าธนาคารกรุงไทย (สาขารามอินทรา กม.2)

ชื่อบัญชี มหาวิทยาลัยเกริก เลขที่บัญชี 060-1-06501-8 แล้วส่งใบโอนเงินและใบสมัครมาที่ ศูนย์วิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเกริก เลขที่ 3 ซอยรามอินทรา 1 ถนนรามอินทรา แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10220 หรือ

อีเมล : romphruek.kru@gmail.com

ลงชื่อ.....

ว/ด/ป.....

หมายเหตุ : กรณีโอนเงินค่าสมัครสมาชิกวารสารร่มพฤษภแล้ว มหาวิทยาลัยขอสงวนสิทธิ์การขอคืนเงินค่าสมัครสมาชิกในทุกกรณี