



Romphruek Journal of the Humanities and Social Sciences

ISSN 3027-7647 (Print)
ISSN 3027-768X (Online)

วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่วมพฤษภ 人文与社会学刊
ปีที่ 42 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2567 Vol.42 No.2 May-August 2024



การจัดการเชิงบูรณาการในสังคมศาสตร์
Integrated Management in Social Science
社会科学综合管理



เจ้าของ	มหาวิทยาลัยเกริก
บรรณาธิการ	รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
สังกัด	มหาวิทยาลัยเกริก ประเทศไทย

ที่ปรึกษา

ศาสตราจารย์ ดร.นายแพทย์กระแส ชนะวงศ์
รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ วีระเวจเริญชัย
อาจารย์ ดร.มหาพันธ์ ภูมิจิตร

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.จินตนา สรายุทธพิทักษ์
ศาสตราจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ วชิรขจร
รองศาสตราจารย์ ดร.สยาม อรุณศรีมรกต
รองศาสตราจารย์ ดร.อนิรุทธิ์ สติมัน
รองศาสตราจารย์ ดร.กัญจนา ไกรवास
รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงยศ บัวเผื่อน
รองศาสตราจารย์ ดร.นิยม รัฐอมฤต
รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ ตันตยกุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สกุลศรี ศรีสารคาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพธร ปัจฉัยคุณธรรม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีไล ลิ้มถาวรานันต์
รองศาสตราจารย์ ดร.ชลอ รอดลอย
รองศาสตราจารย์ ดร.ภาณุมาศ ชัดเงางาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณี มงคลพิทักษ์สุข
อาจารย์ ดร.หิมขุณ เชีย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประเทศไทย
มหาวิทยาลัยนครพนม ประเทศไทย
มหาวิทยาลัยมหิดล ประเทศไทย
มหาวิทยาลัยศิลปากร ประเทศไทย
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ประเทศไทย
มหาวิทยาลัยบูรพา ประเทศไทย
สถาบันพระปกเกล้า ประเทศไทย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประเทศไทย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
มหาวิทยาลัยบูรพา ประเทศไทย
มหาวิทยาลัยเกริก ประเทศไทย
มหาวิทยาลัยเกริก ประเทศไทย
มหาวิทยาลัยเกริก ประเทศไทย
มหาวิทยาลัยเกริก ประเทศไทย

สำนักงาน	สถาบันวิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเกริก เลขที่ 3 ซอยรามอินทรา 1 ถนนรามอินทรา แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย 0-2552-3500-9 ต่อ 402 romphruek.kru@gmail.com
โทรศัพท์	
e-mail	

- ทุกบทความที่ตีพิมพ์ในวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่วมฤกษ์ เป็นทัศนะและข้อคิดเห็นของผู้เขียน ไม่ใช่ทัศนะของมหาวิทยาลัยเกริกหรือกองบรรณาธิการ
- กองบรรณาธิการไม่สงวนสิทธิ์ในการคัดลอก แต่ต้องอ้างอิงแหล่งที่มาชัดเจน
- ทุกบทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่วมฤกษ์ ผ่านการตรวจและประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ



วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่วมพหุภักษ์ เป็นวารสารวิชาการที่รองรับการเผยแพร่ผลงานด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยให้ความสำคัญกับศาสตร์ทางด้าน การบริหาร การจัดการ สังคมศาสตร์ นิเทศศาสตร์ นิติศาสตร์ และศิลปศาสตร์ ซึ่งตีพิมพ์มากกว่าสี่ทศวรรษ เน้นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยอันมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและสังคมไทย สร้างองค์ความรู้ใหม่ โดยมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนางานวิจัยที่มีคุณภาพทางวิชาการเพื่อสังคม อีกทั้งตระหนักถึงความสำคัญของการขยายบทบาททางวิชาการต่อสังคมวงกว้าง และ การพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นแหล่งความรู้ที่มาจากผลงานวิจัยของอาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษา เพื่อเข้าสูการเป็นสังคมฐานความรู้ (Knowledge Based Society) โดยจัดพิมพ์ปีละ 3 ฉบับ เผยแพร่ในรูปแบบและรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

กองบรรณาธิการวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่วมพหุภักษ์ มีนโยบายและเกณฑ์การรับพิจารณาและตีพิมพ์บทความซึ่งไม่เคยเสนอเพื่อขอตีพิมพ์ และไม่เคยเผยแพร่ในเอกสารฉบับอื่นๆ มาก่อนหน้านี้ โดยบทความที่จะได้รับการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่วมพหุภักษ์นั้นต้องผ่านการประเมิน ผู้ทรงคุณวุฒิจากสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 3 ท่าน โดยผู้ทรงคุณวุฒิจะไม่ทราบชื่อผู้แต่งและผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ (Double Blind Peer Review) ทั้งนี้ บทความทั้งหมดที่ตีพิมพ์ในวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่วมพหุภักษ์ มหาวิทยาลัยเกริก ขอสงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ.2537

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่วิทยาการและความรู้ใหม่ๆ ในสาขาวิชาที่เปิดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย
2. เพื่อส่งเสริมอาจารย์ผู้สอนในสาขาวิชาต่างๆ ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิในการนำเสนอผลงานทางวิชาการ
3. เพื่อเป็นเอกสารประกอบการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

กำหนดการออกวารสาร

ปีละ 3 ฉบับ

ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน

ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม

ฉบับที่ 3 กันยายน – ธันวาคม

ปี พ.ศ. 2567 วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่วมพหุภักษ์ รับตีพิมพ์บทความในประเด็นด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ผู้สนใจส่งบทความโดยลงทะเบียนสมาชิกวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่วมพหุภักษ์ที่ <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/romphruek/index> หรือติดต่อสอบถามรายละเอียดที่ 02-552-3500-9 ต่อ 402



วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่วมพหุภพเป็นวารสารวิชาการที่มีจุดมุ่งเน้นในการเผยแพร่ผลงานวิจัย และผลงานการศึกษาค้นคว้าทางวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ซึ่งมีขอบเขตกว้างขวางและหลากหลายเข้าด้วยกัน เพื่อประโยชน์ต่อการเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับแลกเปลี่ยนและพัฒนาองค์ความรู้ของทุกกลุ่มบุคคล ด้วยเหตุผลดังกล่าว กองบรรณาธิการวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่วมพหุภพฉบับนี้ จึงคัดสรรบทความด้านการศึกษาด้านบริหารธุรกิจ บริหารรัฐกิจ นิติศาสตร์ การพัฒนาสังคม ชุมชน ท้องถิ่น และเทคโนโลยี จำนวน 16 บทความ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงศาสตร์ ศิลป์ และกิจกรรมทางการจัดการของสาขาวิชาการดังกล่าว ภายใต้ประเด็นหลักว่า “การจัดการเชิงบูรณาการในสังคมศาสตร์” (Integrated Management in Social Science) แต่ละบทความมีเนื้อหาน่าสนใจดังนี้

สามบทความแรก เป็นบทความด้านการศึกษาที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ ได้แก่ บทความเรื่อง การจัดการเรียนรู้ภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ คณะภาษาต่างประเทศ สถาบันผู้เจียงแห่งมหาวิทยาลัยหนานจิงเทศ สาธารณรัฐประชาชนจีน สะท้อนถึงประเด็นสำคัญทางการเรียนรู้ที่เน้นภาคปฏิบัติ ทำให้ผู้เรียนสื่อสารภาษาไทยได้ดีและรวดเร็ว อีกสองบทความเป็นการเปรียบเทียบถึงผลก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้ในบทความเรื่อง ผลการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานเพื่อพัฒนาทักษะการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย พบว่า เด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน มีทักษะการคิดแก้ปัญหาในการดำเนินการและทบทวนแนวทางการค้นหาแนวทางแก้ปัญหา และการระดมสมองหาวิธีการแก้ปัญหา สูงกว่าก่อนการจัดการจัดการเรียนรู้ เช่นเดียวกับบทความเรื่อง ผลการใช้ชุดการเรียนรู้ “กระดาดแปลงกายโอริกา มิ” ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย พบว่า เด็กปฐมวัยมีความฉลาดทางอารมณ์มีความรู้จักและเข้าใจตนเองและผู้อื่น สูงกว่าก่อนการจัดการเรียนรู้

บทความด้านการบริหารธุรกิจ มีสองบทความที่ใช้วิธีการจัดการด้านส่วนประสมการตลาดกับเทคโนโลยีการสื่อสาร ได้แก่ บทความเรื่อง การพัฒนาโมเดลความคาดหวังส่วนประสมการตลาดบริการที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีต่อความตั้งใจซื้อและการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษาในกลุ่มเจนเนอเรชันซี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีที่ประกอบด้วย การรับรู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ นอกจากนั้น ความคาดหวังส่วนประสมการตลาดบริการ ที่ประกอบด้วย 7Ps และการยอมรับระบบเทคโนโลยีที่ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ยังสามารถทำนายความตั้งใจซื้อ



และการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษาในกลุ่มเจนเนอเรชันซีได้ ด้วย และบทความเรื่อง ผลกระทบของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้า ผ่านช่องทางแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในยุคปกติใหม่ พบว่า ผู้บริโภคที่กลุ่มวัยรุ่นและวัยเริ่มทำงานและผู้บริโภคที่มี รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังกับการบริการจากบุคคล ที่ให้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น ผู้วิจัยจึงเสนอให้ธุรกิจจัดเตรียมระบบสนับสนุนข้อมูล รวมถึง พัฒนากลยุทธ์ของส่วนประสมการตลาด ด้านกระบวนการ การส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล และด้านราคา เนื่องจากมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านช่องทางแอปพลิเคชันของผู้บริโภค บทความต่อมาเรื่อง ความท้าทายทางภาษาของอีคอมเมิร์ซในยุคการตลาด 6.0 เป็นบทความที่มุ่งเน้นให้ผู้ประกอบการธุรกิจอีคอมเมิร์ซทำความเข้าใจประเด็นภาษา ทั้งภาระ หน้าที่และประเด็นปัญหาหรือผลกระทบ หากละเลยในการปฏิบัติทางภาษาที่ถูกต้อง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน บทความด้านการจัดการพฤติกรรม เรื่อง อิทธิพล ของความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงานต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศ บริษัทเอกชนในจังหวัดนนทบุรี มีข้อค้นพบที่น่าสนใจว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงาน แม้จะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก ทว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าและ ด้านความเมินเฉย กลับมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศสูงกว่า และ บทความการจัดการเทคโนโลยีการผลิต เรื่อง การใช้เทคนิคลิ้นขจัดความสูญเปล่าจากความ ล่าช้าในกระบวนการจัดเอกสารด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาบริษัท AAA กรุงเทพมหานคร พบว่า เทคนิคลิ้นขไม่เพียงช่วยขจัดความสูญเปล่าจากความล่าช้าใน กระบวนการจัดเอกสารด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ แต่ยังทำให้ประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มขึ้นจากเวลามาตรฐาน 4.20 นาทีต่อรายการธุรกรรม เป็น 3.23 นาทีต่อรายการธุรกรรม บทความด้านการพัฒนาสังคม ชุมชน ท้องถิ่น ที่มุ่งเน้นการจัดการแบบการมีส่วนร่วม มี 3 บทความ ได้แก่ บทความเรื่อง แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนพื้นที่ตำบล ลำโพง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เป็นบทความที่เผยถึงแนวทางการจัดการท่องเที่ยว เชิงวัฒนธรรม โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนทุกภาคส่วน ตั้งแต่การร่วมกำหนดนโยบาย การ วางแผน การแก้ปัญหาที่มีอยู่ เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ ความรู้สึกเป็นเจ้าของ และจิตสำนึก ในการดูแลปกป้องรักษาทรัพยากรท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม บทความเรื่อง การสร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อพัฒนาอาชีพจากผักตบชวา โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน ตำบลบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี



เป็นบทความที่ใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักวิจัยและประชาชนรอบคองพระพิมลราชา เริ่มจากการวิเคราะห์ความต้องการ การระบุปัจจัยสำคัญในการพัฒนาอาชีพและผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับชุมชน การถ่ายทอดความรู้ การผลิตและการแปรรูปผลิตภัณฑ์ กระทั่งการกำหนด กลยุทธ์การจัดการผลิตภัณฑ์เพื่อให้ผักตบชวาสามารถเป็นแหล่งรายได้และพัฒนาอาชีพที่ยั่งยืนแก่ชุมชน และบทความเรื่อง การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพผู้สูงอายุโดยการมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจของชุมชนเครือข่ายสายคลองบางบัว เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร กลุ่มนักวิจัยได้ทบทวนสถานการณ์การประกอบอาชีพของผู้สูงอายุสายคลองบางบัว และพบว่ายังมีพลังภูมิปัญญาชาวบ้านที่หลงเหลืออยู่ จึงนำภูมิปัญญาดังกล่าวมาพัฒนาขีดความสามารถในการประกอบอาชีพ ด้วยการสร้างกระบวนการทำงานและการรวมกลุ่มผู้สูงอายุ จนเกิดเป็นรูปแบบการผลิต การจัดทำหน้าที่ และการบริหารจัดการกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ

บทความวิจัยด้านการใช้เทคโนโลยี จำนวน 2 บทความ ได้แก่ บทความการใช้เทคโนโลยีด้านสาธารณสุข เรื่อง ระดับคุณภาพและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ “หมอพร้อม” กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามูลเหตุที่ทำให้ประชาชนมีความตั้งใจและความพึงพอใจในการใช้บริการระบบหมอพร้อม คือ ความปลอดภัยของระบบ คุณภาพของสารสนเทศและคุณภาพข้อมูล ทั้งความพึงพอใจยังเป็นตัวแปรคั่นกลางต่อประโยชน์สูงสุดของการใช้งานด้วย การรับรู้ปัจจัยดังกล่าวนับเป็นช่องทางให้กระทรวงสาธารณสุขนำระบบหมอพร้อมเป็นตัวกลางการติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ทางการแพทย์อย่างมีคุณภาพ และสามารถเพิ่มจำนวนผู้ใช้ระบบหมอพร้อมมากขึ้น บทความต่อมาเป็นการใช้เทคโนโลยีการศึกษาที่ส่งผลต่อสุขภาพจิต เรื่อง การศึกษาความชุกและปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดภาวะซึมเศร้าในการเรียนออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้สะท้อนว่า การจัดการเรียนการสอนออนไลน์แก่นิสิตปริญญาตรี ได้ก่อให้เกิดความชุกของภาวะซึมเศร้า โดยความเครียดในการเรียนออนไลน์และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้า ผลการวิจัยนับว่าเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนและการเฝ้าระวังปัญหาสุขภาพจิต ที่มีผลจากการใช้เทคโนโลยีทางการศึกษาเป็นอย่างดี



บทความอีก 3 บทความ เป็นบทความวิชาการทางการจัดการด้านนิติศาสตร์ การบริหารรัฐกิจ และสวัสดิการสังคม ตามลำดับดังนี้ บทความเรื่อง ระบบการคุ้มครองเยียวยาผู้เสียหายในคดีข่มขืนกระทำชำเรา กรณีศึกษาประเทศอังกฤษ นำเสนอระบบและกลไกทุกขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ที่อาศัยการบูรณาการความร่วมมือระหว่างองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งในและนอกกระบวนการยุติธรรม และทั้งช่วงเวลาก่อน ระหว่าง และหลังพิจารณาคดีในการช่วยเหลือเยียวยาผู้เสียหายในคดีข่มขืนกระทำชำเราในประเทศอังกฤษ เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาเปรียบเทียบและพัฒนาระบบดังกล่าวในประเทศไทย ส่วนบทความเรื่อง การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่กับการพัฒนาท้องถิ่น ได้เสนอแนวทางการเชื่อมโยงแนวคิดการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ อันมีจุดเน้นที่การส่งเสริมให้ผู้แสดงทุกระดับและทุกภาคส่วน มีส่วนร่วมจัดการปกครองกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการพัฒนาท้องถิ่นไปพร้อมกัน โดยมีจุดหมายสูงสุดคือความเป็นรัฐพลเมือง และบทความสุดท้ายเรื่อง สวัสดิการสังคมของกอสต้า เอสปิง แอนเดอเซน ตามแนวคิดนี้สวัสดิการสังคมเกิดจากแรงผลักดันของโครงสร้างการจ้างงาน การแข่งขันทางสังคม และความขัดแย้งที่เป็นผลจากสวัสดิการสังคม เอสปิง แอนเดอเซน จึงจำแนกสวัสดิการสังคมออกเป็นระบอบอนุรักษ์นิยม ระบอบเสรีนิยม และระบอบสังคมนิยม แต่ละระบอบจะมีกลไกหลักในการจัดการสวัสดิการสังคมแตกต่างกัน กระนั้น เขาให้ความสำคัญกับสวัสดิการสังคมระบอบสังคมนิยมประชาธิปไตยที่อยู่ระหว่างระบอบอนุรักษ์นิยมและระบอบเสรีนิยม เนื่องจากสามารถป้องกันความเสี่ยงต่อการดำรงชีวิตของประชาชน และลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมให้เลือนหายไปนในท้ายที่สุด

บรรณาธิการ

บทความประจำฉบับ

- | | |
|--|----|
| การจัดการเรียนรู้ภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ คณะภาษาต่างประเทศ
สถาบันผู้เจียงแห่งมหาวิทยาลัยหนานจิงเทค สาธารณรัฐประชาชนจีน
Management of Learning Thai as a Foreign Language of the Faculty of Foreign
Languages Nanjing Tech University Pujiang Institute People's Republic of China
เทวารุ ค่ำศัตุยั และ หลุ ซินฮุย
Teavakorn Khumsat and Lu XinHui | 11 |
| ผลการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานเพื่อพัฒนาทักษะการคิดแก้ปัญหาของ
เด็กปฐมวัย
The Effect of Phenomenon-Based Learning Experience Provision for
the Development Problem-Solving Skills in Early Childhood
ฐิติรัตน์ รอดทอง ชลธิชา แก้วมี พรณิชา ชาตะพันธุ
และ เพชรราวลัย ธิระวณัฐพงค์
Thitirat Rodthong Chonthicha Kaewmee Pornnicha Chatapun
and Phetcharawalai Thirawanutpong | 33 |
| ผลการใช้ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์
ของเด็กปฐมวัย
The Effects of Using Learnin Package “Origami Transforming Paper”
on Emotional Quotient of Early Childhood
เพชรราวลัย ธิระวณัฐพงค์ : Phetcharawalai Thirawanutpon | 53 |
| การพัฒนาโมเดลความคาดหวังส่วนประสมการตลาดบริการที่มีต่อกรยอมรับเทคโนโลยีต่อ
ความตั้งใจซื้อและการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษากลุ่มเจนเนอเรชันซี
ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล
A Development Model of Service Marketing Mix Expectations Affecting Technology
Acceptance on Purchase Intent and Purchasing Decision Through Social Media of the
Students of Generation Z in Bangkok Metropolitan Region
ประกาศรี พงศ์ธนาพานิช : Prapasri Phongthanapanich | 73 |

ผลกระทบของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในยุคปกติใหม่	93
The Influence of Marketing Mix Factors on Purchasing Behavior Via Shopping Application of Consumers in the New Normal Era ฉัตยาพร เสมอใจ : Chattayaporn Samerjai	
ความท้าทายทางภาษีของอีคอมเมิร์ซในยุคการตลาด 6.0	121
Tax Challenges of E-Commerce in the Marketing 6.0 Era วีต้า สัตยารมย์ และ ศิรประภา ศรีวิโรจน์ Vida Sattayarom and Siraprapha Sriviroj	
อิทธิพลของความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงานต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี	141
The Influence of Work Stress and Burnout on Turnover Intentions of Private Office Workers in Nonthaburi Province ภูวตล ผลฉาย : Poowadol Polchai	
การใช้เทคนิคลีนขจัดความสูญเปล่าจากความล่าช้าในกระบวนการจัดการเอกสารด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา บริษัท AAA กรุงเทพมหานคร	161
Application of Lean Technique to Eliminate Waste from Delays in Document Management Process Through Electronic Document Management System: Case Study of AAA Company, Bangkok คุณากร วิวัฒนากรวงศ์: Kunakorn Wiwattanakornwong	
แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยชุมชนพื้นที่ตำบลลำไ้ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี	187
A Guideline to Promote Cultural Tourism by the Community in Lam Pho Sub-DistrictBang Bua Thong District, Nonthaburi Province กอบกุลยา งามเจริญมงคล ปรีชา พันธุ์แน่น พงษา รูปแก้ว มุทิตา อารยะเศรษฐากร อรอุมา บุตรเริ่ม และ เต๋อหัว สี Kobkullaya Ngamcharoenmongkhon Preecha Phannan Potchana Toopkaew Muthita Arayasetthakorn Ornuma Butterm and Dehua Xi	

การสร้างมูลค่าเพิ่มเพื่อพัฒนาอาชีพจากผักตบชวา โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน ตำบล
บางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 209

The Creation of Value-Added Water Hyacinth for Career Development Through the
Community Participation of Bang Bua Thong Sub-district, Nonthaburi

ไพศาล อรุณโชคนาค ปิชญ์ลิณี รัตนานุกมล และ เสาวนีย์ สมันต์ตรีพร

Paisam Arunchokmlap Pitsinee Rattananupong and Saowanee Samantreeporn

การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพผู้สูงอายุโดยการมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจ
ของชุมชนเครือข่ายสายคลองบางบัว เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 227

The Occupational Promotion and Development for the Elderly by the Community
Participation in Strengthening the Community Economy of Klong Bang Bua

Community Network, Bangkhen District, Bangkok

ดาวพระศุภร์ ทองกลิ่น เพ็ญประภา ภัทรานุกรม พัสรินณ์ พันธุ์แน่น และ ดวงทิพย์ จันทร์อ่วม

Dawprasug Thongglin Phenprapha Pattaranukrom Pasrin Phannan

and Duangthip Chan-uam

ระดับของคุณภาพและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ
“หมอปrompt” กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร 249

Quality Level and Factors Affecting to Intention and Satisfaction of Using the
“MohPrompt” System: A Case Study in Bangkok

บุรินทร์ สันติสาส์น สิทธิปวีญ ธนโสติกุลนันท์ และ ปรัชญา วงศ์วารีย์

Burin Santisarn Sitthapawee Thanasottigulnun and Prachya Wongwaree

การศึกษาความชุกและปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดภาวะซึมเศร้าในการเรียนออนไลน์ของนิสิต
ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร 269

Prevalence and Factors Affecting Depression in Online Learning among
Undergraduate Students in Bangkok

กิตติภพ นาคผล ชัยสิทธิ์ เกสรบัว ศิริญา อีระอนันต์ชัย และ สิทธิปวีญ ธนโสติกุลนันท์

Kittipon Nakphon Chaiyasitti Kasonbua Sirinya Teeraananchai and

Sitthapawee Thanasottigulanun

ระบบการคุ้มครองเยียวยาผู้เสียหายในคดีข่มขืนกระทำชำเรา : กรณีศึกษาประเทศอังกฤษ The Protection and Reparation System for Female Rape Survivors : A case study of England	289
อนงศ์รัตน์ คงลาภ และ ณรงค์ ใจหาญ Anongrath Konglarp and Narong Jaiharu	
การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่กับการพัฒนาท้องถิ่น New Public Governance with Local Development	311
ณัฐฐา เกิดทรัพย์ และ พัชรี กล่อมเมือง Natta Kertsup and Patcharee Klommeung	
สวัสดิการสังคมของกอสต้า เอสปีง-แอนเดอเซน Gösta-Esping-Andersen's Social Welfare	325
พงษ์เทพ สันติกุล และ ไพลิน สันติกุล Pongthep Suntigul and Pailin Suntigul	

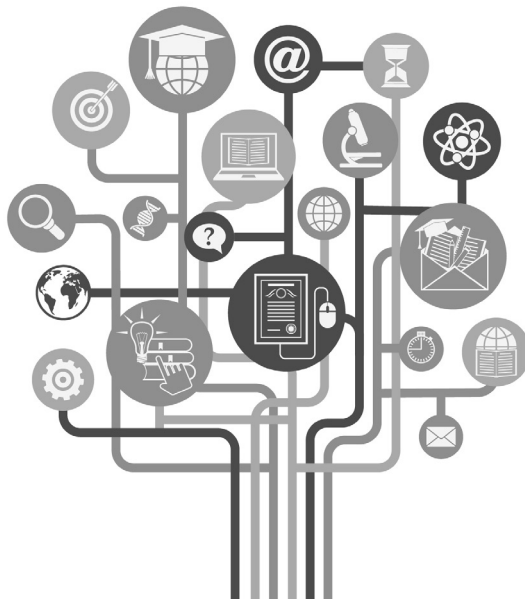
1

การจัดการเรียนรู้ภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ คณะภาษา ต่างประเทศ สถาบันฟู่เจียงแห่งมหาวิทยาลัยหนานจิงเทคโนโลยี สารสนเทศรัฐประชาชนจีน

Management of Learning Thai as a Foreign Language of
the Faculty of Foreign Languages Nanjing Tech University
Pujiang Institute People's Republic of China

เทวากร คำสัตย์ และ หลู ซินฮุย

Teavakorn Khumsat and Lu XinHui





การจัดการเรียนรูภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ คณะภาษาต่างประเทศ สถาบันผู้เอียงแห่งมหาวิทยาลัยหนานจิงเทค สาธารณรัฐประชาชนจีน¹

Management of Learning Thai as a Foreign Language of the
Faculty of Foreign Languages Nanjing Tech University Pujiang
Institute People's Republic of China

เทวากร คำสัตย์¹ และ หลู ซินฮุย²

Teavakorn Khumsat and Lu XinHui

¹สำนักงานการศึกษาทั่วไป สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ นนทบุรี 11120 ประเทศไทย

General Education Panyapiwat Institute of Management ,Nonthaburi 11120, Thailand
e-mail : Teavakornkhu@pim.ac.th

²คณะภาษาต่างประเทศ สถาบันผู้เอียงแห่งมหาวิทยาลัยหนานจิงเทค มณฑลเจียงซู 211200
สาธารณรัฐประชาชนจีน

School of Foreign Languages Nanjing Tech University Pujiang Institute,
Jiangsu 211200, People's Republic of China e-mail : 111948@njppi.cn

Received : December 11, 2023 Revised : March 19, 2024 Accepted : April 3, 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายถึงการจัดการเรียนรู้ของสาขาวิชาภาษาไทย คณะภาษาต่างประเทศ สถาบันผู้เอียงแห่งมหาวิทยาลัยหนานจิงเทค สาธารณรัฐประชาชนจีนด้วยแนวทาง Work-based Education คือ รูปแบบการเรียนรู้ที่มีพื้นฐานแนวคิดมาจากการทำงาน ซึ่งเป็นหนึ่งในกลวิธีจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นกระบวนการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ในชั้นเรียน และได้ประสบการณ์จากการฝึกประสบการณ์การทำงานในสถานประกอบการมากกว่า 1 ครั้ง ผลการศึกษาพบว่า 1) หลักสูตรได้นำการเรียนรู้ภาคปฏิบัติสอดแทรกให้แก่ นักศึกษาทุกชั้นปี ซึ่งส่งผลให้นักศึกษาสามารถสื่อสารภาษาไทยได้รวดเร็วขึ้น โดยอาศัยการจำลองสถานการณ์เสมือนจริง 2) นักศึกษาสาขาวิชาภาษาไทยมีโอกาสในการ ฝึกปฏิบัติงานกับองค์กรธุรกิจในเครือ ซีพี ออลล์ และบริษัทพันธมิตร ที่มีความต้องการบุคลากรชาวจีน ที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ ทำให้หลักสูตรทราบถึงแนวทางการการผลิตบัณฑิตให้ตรงต่อความต้องการของสังคมจีน อีกทั้งเมื่อนักศึกษาสำเร็จการศึกษาทำให้มีอัตราการได้งานสูง

¹This work was supported by Nanjing Tech University Pujiang Institute Teaching Reform project of 2022 (2022J017Y)

คำสำคัญ : การเรียนรู้จากการทำงาน; การสอนภาษาไทย; การจัดการเรียนรู้

Abstract

The objective of this article aims to describe the management of work-based learning for Thai language instruction at the Faculty of Foreign Languages, Nanjing Tech University Pujiang Institute, People's Republic of China. The curriculum consisted of an educational basis based on work, which concentrated on classroom education. Besides, the students obtained working experience in the actual operating site. The results found that 1) the curriculum included a practice session for every year of university enrollment reflecting the students' Thai language speaking ability in a short period by simulating virtual reality 2) Thai language students would be granted to receive internships in CP ALL and its Subsidiaries where Chinese students with Thai language proficiency were highly sought after. Thus, it made the curriculum management team aware of the need of using the curriculum as a guide for preparing students to fulfill the demands of Chinese society, particularly the likelihood that these students will be highly qualified for employment.

Keywords : Work-based Education; Teaching Thai Language; Knowledge Management

บทนำ

สาธารณรัฐประชาชนจีนมีประวัติความเป็นมาในการสอนภาษาไทยมาเป็นเวลา 74 ปี และได้สร้างบุคลากรด้านภาษาไทยเป็นจำนวนมาก เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติและได้เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนและประเทศไทยให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น ปัจจุบันการเรียนการสอนภาษาไทยในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนได้พัฒนาขึ้นอย่างมาก และมีแนวโน้มจะได้รับความสนใจจากสังคมจีนและสังคมไทยอย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะมองย้อนไปถึงการพัฒนา การเรียนการสอนภาษาไทยในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนที่ผ่านมา สสำรวจและศึกษาเพื่อวิเคราะห์หลักสูตรและวิธีการเรียนการสอนภาษาไทยในปัจจุบัน และแสวงหาแนวทาง



ที่เหมาะสมในการพัฒนาการเรียนการสอนภาษาไทยของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนได้ในอนาคต (LIN XIU MEI, 2018) การพัฒนาการเรียนการสอนภาษาไทยในสาธารณรัฐประชาชนจีนมีความสำคัญต่อการผลิตบุคลากรทางด้านภาษาที่มีคุณภาพของประเทศ การพัฒนาหลักสูตร บุคลากร สื่อ และองค์ประกอบต่าง ๆ ทางการศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและทันเหตุการณ์ ความสำเร็จของการดำเนินการด้านการเรียนการสอนภาษาไทยจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีปัจจัยส่งเสริมหลายประการ เช่น นโยบายของรัฐ ความต้องการของประชาชนในสังคมทั้งจีนและไทย ความร่วมมือกันระหว่างสถาบันการศึกษาและคณาจารย์จีนและไทย โดยแต่ละหลักสูตรสามารถเลือกได้ดังนี้

1. หลักสูตรวิชาเอกภาษาไทย+วิชาโทภาษาอังกฤษ
2. หลักสูตรวิชาเอกภาษาไทย+วิชาเลือกอื่น ๆ
3. หลักสูตรวิชาเอกภาษาไทย+ระดับประกาศนียบัตร
4. หลักสูตรวิชาเอกภาษาไทย+ปริญญา ใบที่สอง
5. โครงการแลกเปลี่ยนในมหาวิทยาลัยไทยแบบ 3+1 หรือ 3.5+0.5 หรือ 2+2 และ
6. การพัฒนา หลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการอันหลากหลายของสังคม ซึ่งประการสุดท้ายมีความสอดคล้องกับ แนวทางการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาภาษาไทย คณะภาษาต่างประเทศ สถาบันผู้เจียงแห่งมหาวิทยาลัยอุตสาหกรรมหนานจิง สาธารณรัฐประชาชนจีน

สถาบันผู้เจียงแห่งมหาวิทยาลัยหนานจิงเทค (Nanjing Tech University Pujiang Institute หรือ NJPI) เป็นมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในสาธารณรัฐประชาชนจีน โดยมี บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) (CP ALL) เป็นฝ่ายร่วมลงทุนในการก่อตั้งในปี ค.ศ. 2014 และในปี ค.ศ. 2019 ได้รับอนุมัติจากกระทรวงศึกษาธิการมณฑลเจียงซู อนุญาตให้ก่อตั้งภาควิชาภาษาไทย โดยมีสัญญาความร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษาที่ได้รับการสนับสนุนทุนในการก่อตั้งจาก บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เช่นกัน คือ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ (Panyapiwat Institute of Management หรือ PIM) เนื่องจากสถาบันทั้งสองอยู่ในเครือ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เห็นพ้องอย่างเป็นทางการในการร่างหลักสูตร ผลักดันและส่งเสริมโครงการแลกเปลี่ยน 3+1 สำหรับนักศึกษาภาควิชาภาษาไทยมีภาคบังคับให้ไปศึกษาแลกเปลี่ยนที่สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์เป็นเวลา 2 ภาคการศึกษา เมื่อขึ้นชั้นปีที่ 3 การศึกษาที่จัดโดยสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์จะประกอบไปด้วยการเรียนภาคทฤษฎีและวิชาความรู้ต่าง ๆ (Work-based Education) ซึ่งเกี่ยวกับการใช้ภาษาไทยทั้งด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน

การแปล และทักษะด้านการจัดการธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาไทยอย่างมีประสิทธิภาพ และเตรียมความพร้อมที่จะเรียนรู้ในขั้นตอนต่อไปคือการเรียนรู้ด้วยการลงมือปฏิบัติงานจริง (Work-based Learning) โครงการแลกเปลี่ยนดังกล่าวสอดคล้องกับรูปแบบการเรียนรู้ของทั้งสองสถาบัน คือ การเรียนทฤษฎีควบคู่กับการเรียนปฏิบัติ หรือฝึกงานที่ตรงกับสาขาวิชาที่เรียนจริง (Work-based Education) ปัจจุบันหลักสูตรมีนักศึกษา 4 ชั้นปี รวม 109 คน การเรียนการสอนจำนวนทั้งสิ้น 165 หน่วยกิต มีรายวิชาเอก จำนวน 84 หน่วยกิต วิชาบริหารธุรกิจและการฝึกปฏิบัติรวม 8-18 สัปดาห์

โดยการเรียนรู้แบบ Work-based Education (Suthamanon, 2017) ได้กล่าวไว้ว่า การเรียนรู้ที่มุ่งสร้างบัณฑิตมืออาชีพด้วยการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง เน้นการสร้างบุคคลใหม่ที่มีความสามารถสูง พร้อมปฏิบัติงานตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ และมีความก้าวหน้าในองค์กรในระยะเวลาอันสั้น ผู้เรียนไปปฏิบัติงานให้ตรงกับบริบทและจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานของนักศึกษา จะทำให้ได้รับสิ่งที่เหมาะสมและตรงสายวิชาชีพมากที่สุด ส่งผลให้นักศึกษามีความกระตือรือร้นจากการเรียนในห้องเรียนและนอกห้องเรียน รวมถึงได้รับประสบการณ์จากการเรียนสลับกับการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการจริง

ดังนั้น Work-based Education หรือการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงของภาควิชาภาษาไทย คณะภาษาต่างประเทศ สถาบันผู้วิจัยแห่งมหาวิทยาลัยหนานจิงเทคโนโลยี สาธารณรัฐประชาชนจีน และสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ซึ่งประกอบด้วย 4 Module ได้แก่ Module ที่ 1 Work-based Teaching หรือ WBT การเรียนรู้ภาคทฤษฎีอย่างเข้มข้น Module ที่ 2 Work-based Learning หรือ WBL การเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติงาน นักศึกษา PIM จะได้รับการฝึกปฏิบัติงาน 4 – 8 ครั้ง ตลอดระยะเวลา 4 ปีการศึกษา Module ที่ 3 Work-based Researching หรือ WBR การทำวิจัยเพื่อตอบโจทย์สถานประกอบการ และนำองค์ความรู้ใหม่กลับสู่ห้องเรียน Work-based Researching หรือ WBR ทำให้อาจารย์และนักศึกษามีโอกาสในการพัฒนาโครงการในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ โครงการวิจัย ผลงานนวัตกรรมต่าง ๆ และ Module ที่ 4 Networking University การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการสร้างเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศ

จากเหตุผลข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาในฐานะผู้ดูแลหลักสูตรภาษาไทย (สำหรับชาวจีน) ระดับปริญญาตรี ต้องการอธิบายถึง การจัดการเรียนรู้ภาษาไทย โดยมุ่งเน้นในสาธารณรัฐประชาชนจีน ซึ่งปรากฏว่ามีการเปิดสอนระดับปริญญาตรีกว่า 68 สถาบัน



หากได้พัฒนาหลักสูตรให้เหมาะสมกับองค์กรธุรกิจ และได้ฝึกฝนภาคปฏิบัติบ่อยครั้ง จะส่งผลให้การเรียนรู้ของนักศึกษาตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน และสามารถสร้างนวัตกรรม หรือพัฒนาตนเองให้พร้อมสำหรับการทำงาน การฝึกประสบการณ์การทำงานในสถานประกอบการได้มากกว่า 1 ครั้ง จะส่งผลให้นักศึกษาสามารถสื่อสารภาษาไทยได้รวดเร็วขึ้น โดยอาศัยการจำลองสถานการณ์เสมือนจริง อีกทั้งนักศึกษาสาขาวิชาภาษาไทยมีโอกาสในการฝึกปฏิบัติงานกับองค์กรธุรกิจในเครือข่าย ออลล์ และบริษัทพันธมิตรที่มีความต้องการบุคลากรชาวจีนที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ ทำให้ผู้ดูแลหลักสูตรทราบถึงแนวทางการผลิตบัณฑิตให้ตรงต่อความต้องการของสังคมจีน อีกทั้งเมื่อนักศึกษาสำเร็จการศึกษาจะทำให้อัตราการได้งานเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่ออธิบายถึงการจัดการเรียนรู้ภาษาไทย คณะภาษาต่างประเทศ สถาบันผู้เจียงแห่งมหาวิทยาลัยหนานจิงเตช สาธารณรัฐประชาชนจีน ด้วยแนวทาง Work-based Education

กรอบแนวคิด

หลักการ แนวคิดพื้นฐานตามหลักการ แนวคิดทฤษฎีที่เป็นศาสตร์การสอนของ Khemmani (2011) นำมาเป็นแนวคิดพื้นฐานเพื่อการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบ Work-based Education (WBE) ดังนี้ การศึกษาจากประสบการณ์ (Experiential Exercises) โปรแกรมทำงานและศึกษา (Work-Study Program) การศึกษาที่ยึดการทำงานเป็นฐาน (Work-based Education) และการฝึกปฏิบัติวิชาชีพ (Internship) และการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (Work Integrated Learning) หลักการแนวคิดพื้นฐานตามหลักการ แนวคิดทฤษฎีที่เป็นศาสตร์การสอนของพื้นฐานเพื่อการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบ Work-based Education (WBE) ดังนี้

1. การจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์ (Experiential Learning) ตามแนวคิดการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้และการสร้างความคิด ความรู้ และการกระทำ โดยผู้เรียนได้เรียนรู้ก่อนแล้วสังเกต ทบทวนสิ่งที่เกิดขึ้น และนำสิ่งที่เกิดขึ้นมาพิจารณา ร่วมกัน จนสร้างความคิดรวบยอดแล้วประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ใหม่ได้

2. การจัดการเรียนรู้ตามสภาพจริง (Authentic Learning) เป็นการเรียนรู้เรื่อง

ใดเรื่องหนึ่งตาม สภาพจริง ซึ่งผู้เรียนจะได้เชื่อมโยงทั้งความรู้ ทักษะ และเจตคติเข้าด้วยกัน มีการทำงานเป็นทีม และแนวคิดนี้ได้พัฒนาจนสามารถนำมาวัดและประเมินผลการจัดการเรียนรู้ตามสภาพจริงได้ 5 ด้าน คือ ผู้เรียนได้พัฒนาการคิดขั้นสูง (Higher-order thinking) ผู้เรียนได้ความรู้ที่ลึกซึ้ง (Depth of knowledge) ความเชื่อมโยงของสิ่งที่เรียนรู้ออกไปสู่อะไรในโลกแห่งความเป็นจริง การอภิปรายหรือสนทนาที่เป็นแก่นสาร และ การส่งเสริมสนับสนุนจากสังคมในผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน ซึ่งตามแนวคิดของ Suthamanon (2017) อ่างไฉ จิตรรา จันทราเกตุรวี และพรพิมล ประสงค์พร (2021) กล่าวถึงรูปแบบการเรียนรู้แบบ Work-based Education ว่าเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภาคทฤษฎีหรือหลักการทั่วไปจากเอกสาร ตำรา หรือผลการวิจัย ควบคู่กับการลงมือปฏิบัติงาน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยตรงจากแหล่งงาน ทำให้เกิดองค์ประกอบที่สัมพันธ์กัน 3 ด้าน ได้แก่

1. Work-based Teaching (WbT) ซึ่งเป็นการเรียนทฤษฎี หลักการทั่วไปจากการเรียนรู้ในรายวิชา ซึ่งนอกจากจะได้ความรู้จากตำราแล้ว ผู้เรียนจะได้รับความรู้ที่สมบูรณ์มากขึ้นจากการเรียนรู้จากกรณีศึกษาจากผู้ปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ

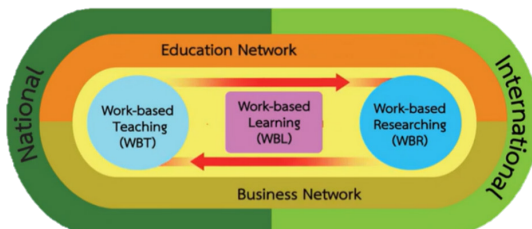
2. Work-based Learning (WbL) องค์ประกอบส่วนที่สองนี้ เป็นการเรียนรู้อากการลงมือปฏิบัติงานจริงที่มีระบบแบบแผนรองรับ เช่น การจัดโปรแกรมการฝึกปฏิบัติงานที่ชัดเจนในหลักสูตร โดยมีครูฝึกหรือพี่เลี้ยงดูแลผู้เรียน และมีระบบติดตามประเมินผลการเรียนรู้และการปฏิบัติงานอย่างเป็น โครงการหรือนวัตกรรมเพื่อนำเสนอผลลัพธ์ที่ได้จากโครงการต่อสถาบันการศึกษา

3. Work-based Researching (WbR) เป็นการศึกษาวิจัยของผู้สอนในสถาบันการศึกษาจากปัญหาวิจัยจริงที่เกิดขึ้นในสถานประกอบการ และสถานประกอบการสามารถนำผลวิจัยไปใช้ปฏิบัติได้จริง รวมทั้งยังสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้มาพัฒนาการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียน

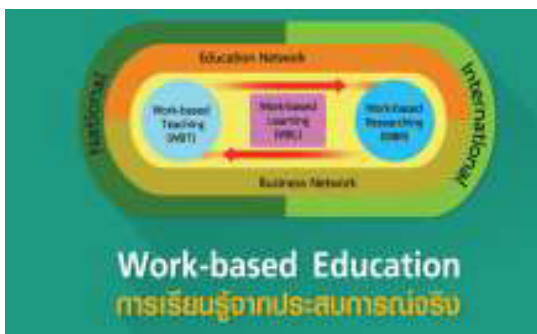
จากความข้างต้นนำมาสู่การเชื่อมโยงการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบ Work-based Education อันเป็นเอกลักษณ์ของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ซึ่งเป็นสถาบันต้นแบบของภาควิชาภาษาไทย สถาบันผู้เจียงแห่งมหาวิทยาลัยหนานจิงเทคโนโลยี การศึกษา สาธารณรัฐประชาชนจีน อันได้แก่ 1.Work-based Teaching (WBT) 2.Work-based Learning (WBL) 3.Work-based Researching (WBR) 4.Education Network



5. Business Network ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการศึกษาแบบ PIM Work - based Education



รูปภาพที่ 1 (WBE) ของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
ที่มา : เลิศชัย สุธรรมานนท์ และคณะ (2562)



รูปภาพที่ 2 Work-based Education อันเป็นเอกลักษณ์ของสถาบันการจัดการ
ปัญญาภิวัฒน์ ซึ่งเป็นสถาบันต้นแบบของภาควิชาภาษาไทย
สถาบันผู้เจียงแห่งมหาวิทยาลัยหนานจิงเทศ สาธารณรัฐประชาชนจีน
ที่มา : เลิศชัย สุธรรมานนท์ และมัลลิกา บุญญาศรีรัตน์ (2564)

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้หยิบยกทฤษฎีดังที่กล่าวข้างต้นมาใช้พัฒนาการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาไทย คณะภาษาต่างประเทศ สถาบันผู้เจียงแห่งมหาวิทยาลัยหนานจิงเทศ สาธารณรัฐประชาชนจีน ด้วยแนวทาง Work-based Education คือ รูปแบบการเรียนรู้ที่มีพื้นฐานแนวคิดมาจากการทำงาน ซึ่งเป็นหนึ่งในกลวิธีจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นกระบวนการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ในชั้นเรียน และได้ประสบการณ์จากการฝึกประสบการณ์การทำงานในสถานประกอบการได้มากกว่า 1 ครั้ง ดังจะอธิบายในลำดับถัดไป

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยศึกษาและเก็บข้อมูล 6 วิธีการประกอบด้วย

1) การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Documentary research)

2) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ได้รับการแนะนำต่อ (Snow Ball technique) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการสอนภาษาไทยชาวจีน และชาวไทยที่มีประสบการณ์การสอน และการจัดการหลักสูตรภาษาไทยให้ชาวต่างชาติ จำนวน 8 คน

3) เก็บข้อมูลโดยการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ผู้บริหารระดับคณบดี รองคณบดี ประธานสาขาวิชาฯ หัวหน้าภาควิชาฯ และหัวหน้าศูนย์ในคณะภาษาต่างประเทศ สถาบันผู้เจียงฯ จำนวน 10 คน อาจารย์ผู้สอนภาษาไทยที่เป็นชาวจีน และอาจารย์ชาวไทยที่สอนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศและภาษาจีน เพื่อให้สามารถอธิบายถึงที่มา เหตุผล กระบวนการเรียนการสอนและปัจจัย การประกอบอาชีพหลังสำเร็จการศึกษา รวมถึงการเลือกใช้บัณฑิตจากสถานประกอบการ จำนวน 5 คน ผู้ประกอบการ และผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 5 คน ผู้จัดทำหลักสูตรภาษาไทยให้แก่สาธารณรัฐประชาชนจีน จำนวน 5 คน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านสอนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ จำนวน 3 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง (Simple random sampling) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการทำ Content Analysis เพื่อศึกษาระบบที่ทำให้เกิดความสำเร็จในการจัดการเรียนการสอนแบบการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงของคณะภาษาต่างประเทศ สถาบันผู้เจียงแห่งมหาวิทยาลัยหนานจิงเทคโนโลยีชนนิงก๊ก สาธารณรัฐประชาชนจีน (Foreign Languages Nanjing Tech University Pujiang Institute WBE Way)

4) การตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้อาศัยการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยด้วยทฤษฎีการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) ในการศึกษาเชิงคุณภาพด้วยการรวบรวมวิธีการใช้ผู้สังเกต (Observer) ทฤษฎี (Theory) วิธีการ (Methods) และข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical material) แล้วนำข้อมูลทั้ง 3 ด้านมาวิเคราะห์ และตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการสอนภาษาไทยชาวจีน และชาวไทยที่มีประสบการณ์การสอน และการจัดการหลักสูตรภาษาไทยให้ชาวต่างชาติ



5) การเก็บรวบรวมข้อมูล

จากการจดบันทึก การบันทึกเสียง บันทึกวิดีโอ กล้องถ่ายรูปสมาร์ตโฟน แบบสัมภาษณ์ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก และจากข้อมูลอื่น ๆ เช่น ตำรา เอกสาร สำคัญ เว็บไซต์ ห้องข่าววีแชต

6) การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัย (Documentary research) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group Discussion) การสังเกตการณ์ (Observation) และข้อมูลการศึกษาภาษาไทย ในสาธารณรัฐประชาชนจีน โดยรวบรวมข้อมูลทั้งหมดและหาความสัมพันธ์สอดคล้องกับทฤษฎีที่กำหนดไว้ในกรอบการวิจัย โดยศึกษาหลักเกณฑ์การจัดการหลักสูตรของกรมศึกษาธิการมณฑลเจียงซู สาธารณรัฐประชาชนจีน

ผลการวิจัย

การจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาไทย คณะภาษาต่างประเทศ สถาบันผู้เจียงแห่งมหาวิทยาลัยอุตสาหกรรมหนานจิง สาธารณรัฐประชาชนจีน ด้วยแนวทาง Work-based Education Work-based Education หรือ การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง ซึ่งประกอบด้วย 4 Module ได้แก่ Module ที่ 1 Work-based Teaching หรือ WBT Module การเรียนรู้ภาคทฤษฎีอย่างเข้มข้น Module ที่ 2 Work-based Learning หรือ WBL การเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติงาน Module ที่ 3 Work-based Researching หรือ WBR การทำวิจัยเพื่อตอบโจทย์สถานการณ์ และนำองค์ความรู้ใหม่กลับสู่ห้องเรียน Work-based Researching หรือ WBR Module ที่ 4 Networking University การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการสร้างเครือข่าย

Module ที่ 1 Work-based Teaching หรือ WBT

การเรียนรู้ภาคทฤษฎีอย่างเข้มข้น นักศึกษาภาควิชาภาษาไทยจะได้รับการเรียนภาคทฤษฎีอย่างเต็มที่ เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนออกไปฝึกปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับกระทรวงศึกษาธิการมณฑลเจียงซู สิ่งที่สำคัญสำหรับ Work-based Teaching คือ การให้ผู้เชี่ยวชาญร่วมสอนในภาคปฏิบัติจากสถานประกอบการชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ นอกจากนี้ยังมีห้องปฏิบัติการที่ครบครันพร้อมด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ดังรายวิชาในหลักสูตรในตารางที่ 1

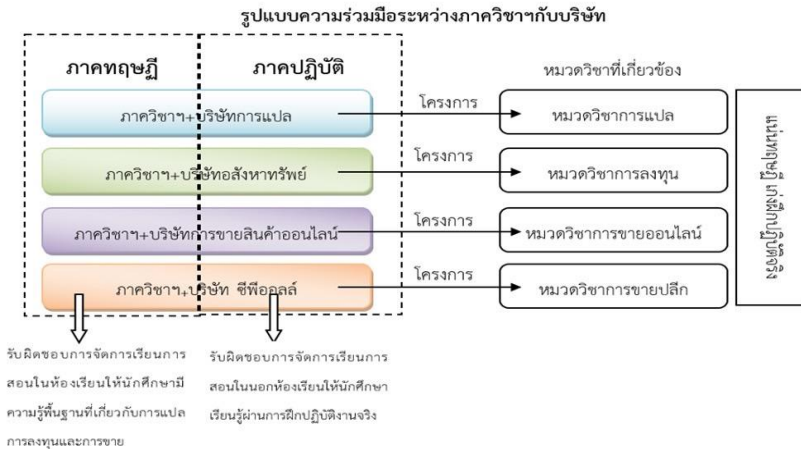
ตารางที่ 1 : รายวิชาต่าง ๆ ที่จัดหลักสูตรให้สอดคล้องกับแนวทาง Work-based Teaching (WBT)

ลำดับ	วิชา	หน่วยกิต	หมวดวิชา	ชั่วโมงการเรียนรู้	ชั่วโมงการปฏิบัติ
1	การสนทนาภาษาไทยพื้นฐาน 1	3	วิชาเอกพื้นฐาน	48	32
2	การสนทนาภาษาไทยพื้นฐาน 2	3	วิชาเอกพื้นฐาน	48	32
3	การพูดในโอกาสต่าง ๆ 1	3	วิชาเอกพื้นฐาน	48	32
4	การพูดในโอกาสต่าง ๆ 1	3	วิชาเอกพื้นฐาน	48	32
5	ภาษาไทยเพื่ออาชีพ 1	3	วิชาเอกเลือก	48	32
6	ภาษาไทยเพื่ออาชีพ 2	3	วิชาเอกเลือก	48	32
7	การอ่านและการแปลฉบับสั้น	3	วิชาเอกเลือก	48	32
8	การจัดการธุรกิจสมัยใหม่	3	วิชาเอกเลือก	48	32
9	การใช้ภาษาไทยกับงานบริการ	3	วิชาเอกเลือก	48	32
10	ภาษาไทยธุรกิจ	3	วิชาเอกเลือก	48	32
11	การฝึกปฏิบัติงาน 1	1	วิชาเอกบังคับ	3	660
12	การฝึกปฏิบัติงาน 2	2	วิชาเอกบังคับ	3	660

จากตารางข้างต้นการจัดการรายวิชาทั้ง 12 รายวิชา ซึ่งเป็นรายวิชาเอกพื้นฐาน วิชาเอกเลือก และวิชาเอกบังคับ 3 หน่วยกิต เรียนรู้สัปดาห์ละ 6 ชั่วโมง เรียนรู้ทฤษฎี 48 ชั่วโมง และฝึกปฏิบัติ 32 ชั่วโมง โดยจะมีองค์กรพันธมิตรคอยให้ความช่วยเหลือในการให้ลงมือปฏิบัติจริง โดยในชั้นปีที่ 1 จะฝึกปฏิบัติการสนทนาผ่านระบบปฏิบัติการ PIM MOOC ชั้นปีที่ 2 ฝึกเป็นผู้ช่วยนักแปล ไทย-จีน และผู้ช่วยนักขายอสังหาริมทรัพย์ออนไลน์ ชั้นปีที่ 3 ฝึกเป็นพนักงานขายร้านสะดวกซื้อ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น และนักแปล ไทย-จีน ชั้นปีที่ 4 ฝึกเป็นนักแปลไทย – จีน นักขายอสังหาริมทรัพย์ออนไลน์ และเขียนวิทยานิพนธ์ด้วยภาษาไทยกับอาจารย์ชาวไทยที่ประเทศไทย หรือจะเลือกสะสมหน่วยกิตระดับปริญญาโทกับสถาบันการศึกษาในประเทศไทยที่มีความร่วมมือ สอวดีระดับภาษาไทยเพื่อทดสอบองค์ความรู้ด้านภาษาไทยกับสำนักทดสอบการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยจำแนกรายละเอียดไว้ในตารางที่ 2



ตารางที่ 2 : รูปแบบความร่วมมือระหว่างภาควิชาภาษาไทย และบริษัทพันธมิตรใน การจัดการเรียนการสอน



จากตารางที่ 2 พบว่า การเรียนการสอนในภาคทฤษฎีมีความเข้มข้น หากนักศึกษาไม่ใส่ใจในภาคทฤษฎีอาจก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคเมื่อเข้าสู่ภาคปฏิบัติ ส่งผลให้นักศึกษาต้องเข้มงวดในการเรียนของตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในบริบทการทำงานให้ได้มากที่สุด โดยมีองค์กรให้คำแนะนำเพื่อวางบทเรียนและเนื้อหาให้สอดคล้องกับการทำงานอย่างแท้จริงในทุกหมวดวิชา ทำให้นักศึกษารู้สึก รู้จริง แน่นทฤษฎี เชี่ยวชาญการฝึกปฏิบัติตามแนวทางและอัตลักษณ์ของภาควิชา

Module ที่ 2 Work-based Learning หรือ WBL

การเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติงาน นักศึกษา PIM จะได้รับการฝึกปฏิบัติงาน 4 – 8 ครั้ง ตลอด ระยะเวลา 4 ปีการศึกษา ซึ่งจำนวนของการฝึกปฏิบัติงานของแต่ละคณะวิชาจะขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของหลักสูตร ทั้งนี้การฝึกปฏิบัติงานจะมีอาจารย์ที่ปรึกษาฝ่ายกิจการนักศึกษาและวิชาชีพ (ผู้ เต่า หยวน FU DAO YUAN) และ Counseling & Career Development for Student Center หรือ CCDS ดูแลการฝึกงานของนักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 4 เป็นรายบุคคลอย่างใกล้ชิด ดังนั้น Work-based Learning จึงมีส่วนสำคัญที่ทำให้นักศึกษาได้แสดงศักยภาพของตนเองได้หลากหลายด้าน และยังสามารถพัฒนาตนเองได้ตลอดเวลาอีกด้วย ดังนั้น Work-based Learning มีส่วนสำคัญทำให้นักศึกษาพร้อมปฏิบัติงานทันทีหลังสำเร็จการศึกษา



รูปภาพที่ 3 ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก ความร่วมมือกับองค์กรพันธมิตร การติดตาม การฝึกปฏิบัติงาน และการลงมือปฏิบัติ

ที่มา : ภาควิชาภาษาไทย คณะภาษาต่างประเทศ สถาบันผู้เจียงแห่งมหาวิทยาลัยหนานจิงเทคโนโลยีการศึกษารัฐประชาชนจีน (ม.ป.ป)

จากรูปภาพที่ 3 เป็นการอธิบายลักษณะการเข้าสู่ช่วงฝึกปฏิบัติของภาควิชาภาษาไทย โดยขั้นตอนแรกคือ การเข้ารับฟังข้อชี้แนะและความเป็นไปได้ของโครงการจากผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก เช่น รองศาสตราจารย์ ดร.ฉิน ลี จากภาควิชาภาษาไทย คณะภาษาและวัฒนธรรมตะวันออก มหาวิทยาลัยนานาชาติปักกิ่ง เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล และกรมศึกษาธิการสาธารณรัฐประชาชนจีน ลำดับถัดมาคือการปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิด้านภาษาไทยจากประเทศไทยว่า ในแต่ละรายวิชา หน่วยงานองค์กร วิชาชีพต่าง ๆ ต้องการใช้ภาษาไทยด้านใดมากที่สุด คำศัพท์ ประโยคเฉพาะกิจที่ควรมุ่งเน้น เพื่อให้ใช้ภาษาไทยตรงตามวัตถุประสงค์ให้มากที่สุด คือ ภาษาและวัฒนธรรม และวัฒนธรรม และวัฒนธรรมต่าง ๆ ที่นักศึกษาชาวจีนควรเรียนรู้ ทำความเข้าใจคนไทยอย่างลึกซึ้ง โดย รองศาสตราจารย์ ดร.วัชรพล วิบูลยศรินทร์ ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาและวัฒนธรรม จากสถาบันภาษาและวัฒนธรรมแห่งเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นผู้ให้คำปรึกษา และลำดับสุดท้ายคือ การเรียนรู้เพื่อให้สอดคล้องตามแนวทาง Work-based Learning ของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ซึ่งเป็นต้นแบบของภาควิชา ฯ โดยคณาจารย์จากสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์เป็นผู้ให้คำปรึกษาเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติตรงตามเป้าประสงค์

ส่วนที่สองคือ อาจารย์ที่ปรึกษาฝ่ายกิจการนักศึกษาและวิชาชีพชาวจีนและชาวไทยที่คอยช่วยให้คำแนะนำนักศึกษาในระหว่างฝึกปฏิบัติงาน เนื่องจากนักศึกษายังมีความกังวลและไม่คุ้นเคยกับระบบการทำงาน อาจารย์ที่เลี้ยงจะทำหน้าที่เข้าไปช่วยให้



คำปรึกษาด้านวิชาชีพ หรือมีอุปสรรคต่าง ๆ ในขณะที่ปฏิบัติงานโดยที่ไม่ทันตั้งรับ ให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิต และวางแผนการสมัครงานในอนาคต หากในช่วงฝึกปฏิบัติงาน นักศึกษามีความสนใจจะทำงานในสาขาที่ตนเองสนใจ จะช่วยแนะแนวทางเพื่อให้ตัดสินใจได้รวดเร็วยิ่งขึ้นเมื่อสำเร็จการศึกษา และองค์กรจะได้พนักงานที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน เข้าใจแนวทาง วิถีปฏิบัติ และคุ้นเคยกับองค์กรอีกทางหนึ่ง

ส่วนที่สามคือ สถาบันการศึกษาและองค์กรต่าง ๆ ได้แก่ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยนานาชาติปักกิ่ง บริษัท ซีพี ออลล์ ร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น (ประเทศไทย) ฯลฯ ที่เข้ามาช่วยจัดการหลักสูตรช่วงภาคปฏิบัติ โดยภาคปฏิบัติจะรวมชั่วโมงการฝึกปฏิบัติทั้งสิ้น จำนวน 1,640 ชั่วโมง เพื่อความเข้มข้นขององค์ความรู้ โดยรายละเอียดการฝึกปฏิบัติผู้วิจัยจะอธิบายเป็นช่วงชั้นปีดังนี้



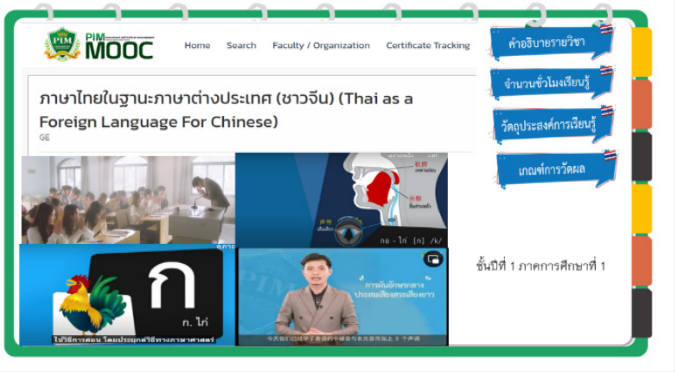
รูปภาพที่ 4 รายละเอียดเรียนรู้ทฤษฎีและฝึกปฏิบัติตลอด 4 ปีการศึกษา
ที่มา : สถาบันผู้เลี้ยงแห่งมหาวิทยาลัยหนานจิงเทศ (ม.ป.ป)

จากรูปภาพที่ 4 สามารถอธิบายรายละเอียดดังนี้

ภาคปฏิบัติชั้นปีที่ 1

ชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1 และภาคการศึกษาที่ 2 เรียนรู้ทฤษฎีและฝึกปฏิบัติ PIM MOOC

ชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1 ด้านทฤษฎีและฝึกปฏิบัติการออกเสียง และการสนทนาผ่านระบบ PIM MOOC รายวิชาภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ดังรูปภาพที่ 5



รูปภาพที่ 5 PIM MOOC วิชาภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ
ที่มา : PIM MOOC (2561)

จากรูปภาพที่ 5 คือ การศึกษาภาษาไทยพื้นฐานโดยผ่านระบบ PIM MOOC ในภาคปฏิบัติของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1 ได้แก่ การออกเสียงพยัญชนะ สระ การผันวรรณยุกต์ การประกอบคำ คำควบกล้ำในภาษาไทย วลี การสร้างประโยค การสนทนาในชีวิตประจำวัน การทักทาย การแนะนำตนเองและผู้อื่น บทสนทนาในครอบครัวของเรา บทสนทนาในมหาวิทยาลัยของเรา ตลอดจนวัฒนธรรมไทยและการใช้ภาษาตามฐานะบุคคล การใช้ภาษาตามเครือข่าย และการใช้ภาษาในทางการ คือสิ่งที่ผู้เรียนจะได้รับจากการศึกษาภาษาไทย ซึ่งตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้เรียนชาวต่างชาติที่ต้องการศึกษาภาษาไทย และกลุ่มผู้สอนที่ต้องการสอนภาษาไทยให้แก่ชาวต่างชาติ โดยวิธีการวัดผลใช้การวัดและประเมินผลผ่านแบบทดสอบท้ายบทเรียน แบบทดสอบติดตามผลระหว่างเรียน และแบบทดสอบหลังเรียน โดยผู้เรียนต้องทำคะแนนรวมแบบทดสอบแต่ละกิจกรรมให้ได้อย่างน้อยร้อยละ 70 ขึ้นไป หมายเหตุ ผู้เรียนมีคะแนนรวมทั้งหมดไม่ต่ำกว่า 70% ถึงจะผ่านเกณฑ์ และเมื่อผ่านเกณฑ์จะได้รับประกาศนียบัตรรับรองผลการศึกษา

ภาคปฏิบัติชั้นปีที่ 2

ชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1 เรียนรู้ทฤษฎีและฝึกปฏิบัติผู้ช่วยนักแปล บริษัท Taineng Trans เป็นบริษัทฯ ที่ให้บริการแปลการตุนจากภาษาไทยเป็นภาษาจีน มีลูกค้าทั้งในประเทศไทยและประเทศจีน มีคณะทำงานที่ประกอบด้วย นักแปล ผู้ตรวจสอบ และผู้ช่วยนักแปลคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีหน้าที่ช่วยนักแปลในการค้นคว้า



ข้อมูล แก่ไขรูปภาพ จัดรูปแบบ และตรวจสอบคุณภาพของงานแปล การเป็นผู้ช่วยนักแปล บริษัท Taineng Trans มีประโยชน์อย่างมากสำหรับผู้สนใจในการแปลการตูน การเรียนรู้ทฤษฎีและฝึกปฏิบัติในการเป็นผู้ช่วยนักแปล จะช่วยให้ผู้ช่วยนักแปลมีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ที่จำเป็นในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ นอกจากนี้การเรียนรู้ทฤษฎีและฝึกปฏิบัติในการเป็นผู้ช่วยนักแปลยังเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ที่ต้องการเป็นนักแปลในอนาคต

ดังนั้นการแปลภาษาจีนเป็นภาษาไทยหรือการแปลภาษาไทยเป็นภาษาจีนเป็นงานที่มีอัตราความต้องการสูงและมีความท้าทาย การแปลภาษาจีนไม่ใช่เพียงแค่การแปลคำ แต่เป็นการแปลความหมาย ความรู้สึก และวัฒนธรรมของภาษาจีน ซึ่งมีความแตกต่างจากภาษาไทยอย่างมาก การแปลภาษาจีนจึงต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และมีความชำนาญในภาษาจีนและภาษาไทย รวมถึงวิธีการการแปลที่เหมาะสม

ในปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 2 เรียนรู้ทฤษฎีและฝึกปฏิบัติผู้ช่วยนักขาย บริษัท อสังหาริมทรัพย์ JM Property เป็นการฝึกปฏิบัติเพื่อเป็นผู้ช่วยนักขายในบริษัท อสังหาริมทรัพย์ JM Property มีประโยชน์อย่างมากสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาภาษาไทย สถาบันผู้เจียงแห่งมหาวิทยาลัยหนานจิงเทศ สาธารณรัฐประชาชนจีน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่การทำงาน ซึ่งจะช่วยให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์และความรู้ที่จำเป็นสำหรับการทำงานในอนาคต ส่วนขั้นตอนการฝึกปฏิบัติเพื่อเป็นผู้ช่วยนักขายในบริษัทอสังหาริมทรัพย์ JM Property มีดังนี้ 1) การเรียนรู้และสร้างความสัมพันธ์ เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้นักศึกษาสามารถทำความเข้าใจสินค้าของบริษัทฯ และทำความรู้จักกลุ่มลูกค้าได้ ซึ่งจะช่วยในการวางแผนกลยุทธ์การขาย และสื่อสารกับลูกค้า นอกจากนี้ นักศึกษายังต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า ข้อเสนอแนะ หรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นแล้ววางแผนเพื่อเตรียมตัวให้การเสนอขายออกมามีที่ที่สุด 2) ต่อรองราคาการโน้มน้ำหนักลูกค้า ศึกษาการตลาด เป็นต้น โดยนักศึกษามีหน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ตำแหน่งครีเอเตอร์ TIK TOK เป็นแอดมินให้ข้อมูลลูกค้า หากปิดยอดการขายบ้านให้ชาวจีนได้จะได้รับค่าตอบแทนเป็นเงิน 500,000 บาท ต่อหนึ่งหลัง

ภาคปฏิบัติชั้นปีที่ 3

ชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 1 เรียนรู้ทฤษฎีและฝึกปฏิบัติ 7-ELEVEN และชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษา ที่ 2 เรียนรู้ทฤษฎีและฝึกปฏิบัติ 7-ELEVEN และ บริษัท ซีพี ออลล์

ในชั้นปีที่ 3 นักศึกษาจะเดินทางไปศึกษาแลกเปลี่ยนและฝึกภาคปฏิบัติ ณ สถานประกอบการจัดการปัญญาภิวัฒน์ จะประกอบไปด้วยการเรียนภาคทฤษฎีและวิชาความรู้ต่าง ๆ (work-based Teaching) ซึ่งเกี่ยวกับการใช้ภาษาไทยทั้งด้านการฟัง การอ่าน การเขียน และการพูด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาไทยอย่างมีประสิทธิภาพ และเตรียมความพร้อมที่จะเรียนรู้ในขั้นตอนต่อไป ขั้นตอนถัดจากนั้นคือการเรียนรู้โดยการลงมือปฏิบัติงานจริงอย่างมีแบบแผนรองรับ (work-based Learning) โดยนักศึกษาจะนำทฤษฎีและวิชาความรู้ต่าง ๆ ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานที่สถานที่ฝึกงานในเครือ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) โครงการแลกเปลี่ยนดังกล่าวสอดคล้องกับรูปแบบการเรียนของทั้งสองสถาบัน คือ การเรียนทฤษฎีควบคู่กับการเรียนปฏิบัติหรือฝึกงานที่ตรงกับสาขาวิชาที่เรียนจริง ๆ (Work-based Education)

ในภาคปฏิบัติงานจริง นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนจะถูกจัดส่งให้ไปลงมือปฏิบัติงานจริงที่สถานที่ฝึกงานที่จัดโดย บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้แก่ ร้านสะดวกซื้อเซเว่น อีเลฟเว่น (7-Eleven convenient store) ซึ่งเป็นธุรกิจค้าปลีกประเภทร้านสะดวกซื้อภายใต้การดูแลของ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ปัจจุบัน เซเว่น อีเลฟเว่น ได้ขยายขอบเขตของการให้บริการให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ซึ่งนอกเหนือจากธุรกิจค้าปลีกแล้ว ยังอำนวยความสะดวกหรือให้บริการประเภทอื่น ๆ อีกมากมาย เช่น ตัวแทนการรับชำระเงินและให้บริการฝาก-ถอนเงิน บริการด้านการขายกาแฟ บริการด้านอาหารตามสั่ง บริการด้านซื้อตั๋ว บริการด้านการรับ-ส่งพัสดุ ฯลฯ ดังนั้นในสถานการณ์รวมทั้งอ้างถึง ร้านสะดวกซื้อเซเว่น อีเลฟเว่น จะประกอบไปด้วยสถานการณ์ย่อยหลายสถานการณ์ การสนทนาที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ย่อยต่าง ๆ ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารจะมีเนื้อหาที่แตกต่างกันไป ซึ่งอาจทำให้นักศึกษาที่ฝึกงานเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภาษาไทย สามารถโน้มน้าวใจและสื่อสารให้ลูกค้าพึงพอใจจากการฝึกปฏิบัติงานที่ร้านสะดวกซื้อ 7-11 โดยมีรายได้ชั่วโมงละ 45 บาท วันละ 9-10 ชั่วโมง คิดเป็นค่าตอบแทนคือ 15,000 บาท ต่อเดือน

ภาคปฏิบัติชั้นปีที่ 4

ชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 1 เรียนรู้ทฤษฎีและฝึกปฏิบัติ บริษัทการแปลซีริส ไทย-จีน Insight และหอการค้าไทยในจีน ชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 2 เรียนรู้ทฤษฎีและฝึกปฏิบัติการศึกษาส่วนบุคคลกับคณาจารย์สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ และสามารถสะสมหน่วยกิตหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการ



จัดการศึกษาและภาวะผู้นำ (วิชาเลือกการสอนภาษาไทย) หรือหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมธุรกิจ โดยศึกษาในวันอาทิตย์ และเมื่อสำเร็จการศึกษาสามารถโอนหน่วยกิตที่สะสมเข้าเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ได้อีกด้วย จากการฝึกภาคปฏิบัติทั้งหมดทำให้นักศึกษาไม่สามารถพลาดบทเรียนภาคทฤษฎีได้ เพราะอาจ ส่งผลกระทบต่อภาคปฏิบัติ นักศึกษาต้องมีความทุ่มเทอย่างหนักในการพัฒนาตนเองทั้งด้านการใช้ภาษาและทักษะด้านวิชาชีพ บุคลิกภาพ การสื่อสาร และมารยาททางสังคมอีกด้วย

นอกเหนือจากการฝึกปฏิบัติแล้ว การจัดการเรียนการสอนโดยให้นักศึกษาเข้าร่วมประกวดทักษะการใช้ภาษาไทยในด้านต่าง ๆ ซึ่งนับเป็นส่วนหนึ่งของคะแนนเก็บในแต่ละรายวิชานักศึกษาที่ลงทะเบียนรายวิชา การเขียนเรียงความภาษาไทย การพูดภาษาไทยและการแปล การล่ามภาษาไทย ต้องเข้าร่วมประกวดอย่างน้อยคนละหนึ่งงาน เพื่อเป็นคะแนนเก็บในรายวิชาดังกล่าว ทั้งงานประกวดระดับมหาวิทยาลัย ระดับมณฑล ระดับชาติ และระดับนานาชาติ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้นักศึกษามุ่งมั่นในการทบทวนความรู้ด้านภาษาไทยให้พร้อมสำหรับการแข่งขัน

Module ที่ 3 Work-based Researching หรือ WBR

การทำวิจัยเพื่อตอบโจทย์สถานประกอบการ และนำองค์ความรู้ใหม่กลับสู่ห้องเรียน Work-based Researching หรือ WBR ทำให้อาจารย์และนักศึกษามีโอกาสในการพัฒนาโครงการในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ โปรเจกต์งานวิจัย ผลงานนวัตกรรมต่าง ๆ โดยนักศึกษา PIM ทุกครั้งที่ออกฝึกปฏิบัติงาน คณะวิชาจะมีวัตถุประสงค์ของการฝึกงาน ซึ่งนักศึกษาจะต้องเขียนโครงการเพื่อนำกลับมาแบ่งปันให้กับอาจารย์และเพื่อน ๆ ของตนเอง ด้วยเหตุผลนี้ทำให้นักศึกษามีโอกาสได้พัฒนานวัตกรรมที่เกิดขึ้นจริงให้กับองค์กร สำหรับอาจารย์มีโอกาสนำโปรเจกต์ไปพัฒนาต่อยอดในห้องเรียน ซึ่งเป็นการนำองค์ความรู้ใหม่ไปต่อยอดบทเรียนในรายวิชาอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ผลประโยชน์สูงสุดคือ สถานประกอบการ โดยสามารถนำโครงการหรือโปรเจกต์ไปต่อยอดในองค์กรของตนเองต่อไปได้

ตารางที่ 3 : ตัวอย่างงานวิจัยหลังจากนักศึกษาลงมือภาคปฏิบัติ

ลำดับ	ชื่องานวิจัย	วารสารที่ตีพิมพ์
1	การสร้างแบบเรียนสนทนาภาษาไทยในร้านสะดวกซื้อเซเว่น อีเลฟเว่น สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาภาษาไทย สถาบันผู้วิจัยแห่งมหาวิทยาลัยหนานจิงเทคโนโลยี สาธารณรัฐประชาชนจีน	วารสารวิชาการนวัตกรรมสังคม มหาวิทยาลัยรังสิต ประเทศไทย
2	การศึกษาตั้งชื่อร้านอาหารไทยในมณฑลเจียงซู สาธารณรัฐประชาชนจีน	Language Education and Thai Studies: Diversities and <i>Voices</i> Language Education and Thai Studies (LETS 2023) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเทศไทย
3	ปัญหาการทับศัพท์ภาษาจีนเป็นภาษาไทยในการแปลชื่อสถานที่	วารสารวิชาการฟ้าดินแห่งวัฒนธรรม สาธารณรัฐประชาชนจีน
4	การแปลชื่อสถานีรถไฟฟ้ามหานครเพื่อการท่องเที่ยว	วารสารวิชาการฟ้าดินแห่งวัฒนธรรม สาธารณรัฐประชาชนจีน
5	สภาพและกลยุทธ์ทางการตลาดของมวยไทยในมณฑลเจียงซู สาธารณรัฐประชาชนจีน	วารสารวิชาการฟ้าดินแห่งวัฒนธรรม สาธารณรัฐประชาชนจีน

จากตารางข้างต้นเป็นการนำปัญหา หรือนวัตกรรมจากการไปฝึกปฏิบัติเพื่อพัฒนาในรูปแบบของ งานวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาระหว่างการฝึกภาคปฏิบัติ หรือพัฒนาต่อยอดเพื่อให้นักศึกษาใช้พัฒนาตนเอง สามารถส่งต่อองค์รู้สู่ นักศึกษารุ่นถัดไป และหากองค์กรมีความสนใจ นักศึกษาพัฒนาผลิตภัณฑ์ร่วมกันเป็นโอกาสที่นักศึกษาแสวงหาได้ตลอดเวลา

Module ที่ 4 Networking University

การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการสร้างเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศ ดังต่อไปนี้

1. Network ภาคการศึกษา โดยร่วมกันพัฒนางานการกรศึกษาในรูปแบบของการสร้างความร่วมมือและการพัฒนาโครงการต่าง ๆ ร่วมกัน
2. การเชื่อมโยงภาคธุรกิจ มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนการศึกษา เช่น การสนับสนุนและรองรับการฝึกปฏิบัติงาน รวมถึงการเป็นพันธมิตรเครือข่าย หรือ MOU เพื่อพัฒนาการศึกษา สนับสนุนทุนการศึกษาของนักศึกษา และร่วมกันพัฒนาโปรเจกต์ระหว่างภาคการศึกษากับภาคธุรกิจ ร่วมกัน โดย Model Work-based Education ภาควิชาภาษาไทย คณะภาษาต่างประเทศ สถาบันผู้วิจัยแห่งมหาวิทยาลัยหนานจิงเทคโนโลยี สาธารณรัฐประชาชนจีน ใช้แนวทาง Networking University ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการสร้างเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศ เพื่อร่วมพัฒนานักศึกษาที่เน้นด้านการปฏิบัติที่เชี่ยวชาญสู่สังคม



ภาควิชาภาษาไทยมีความร่วมมือกับหน่วยงานการศึกษาทั้งในประเทศจีนและประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นสถาบันการศึกษา สำนักงานศึกษา สถาบันวิจัย หรือสมาคมวิชาการ ภาควิชา ได้ร่วมกันพัฒนางานการศึกษาในรูปแบบของการสร้างความร่วมมือและการพัฒนาโครงการต่าง ๆ ร่วมกัน เช่น การจัดการประชุมวิชาการ การแลกเปลี่ยนนักศึกษาและอาจารย์ การจัดทำหลักสูตรและเนื้อหาการสอน การวิจัยร่วมกัน การจัดทำสื่อการเรียนรู้ การจัดทำพจนานุกรม และการจัดทำวารสารวิชาการ เป็นต้น การมีเครือข่ายภาคการศึกษาที่แน่นแฟ้นจะส่งผลให้ภาควิชาภาษาไทยสามารถพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัยหนานจิงเตคได้อีกทางหนึ่ง

หลังสำเร็จการศึกษานักศึกษารุ่นที่ 1-2 สามารถประกอบอาชีพได้ 100 % (กระทรวงศึกษาธิการจนถึงการสอบเข้าศึกษาระดับปริญญาโทว่าเป็นการได้งาน) โดยนักศึกษากลุ่มที่ 1 ได้ทำงานต่อเนื่องในองค์กรที่ไปฝึกภาคปฏิบัติ กลุ่มที่ 2 หน่วยงานภายนอกที่ฝึกภาคปฏิบัติ กลุ่มที่ 3 ศึกษาต่อระดับปริญญาโทในหลักสูตรภาษาไทย เช่น มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยรังสิต สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ และมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สรุปผล และการอภิปรายผลการวิจัย

Work-based Education (WBE) เป็นรูปแบบการศึกษาที่เน้นการเรียนรู้โดยใช้การทำงานเป็นฐาน เป็นรูปแบบการศึกษาที่เหมาะสมสำหรับการนำมาปรับใช้ในการสอนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะสำหรับนักศึกษาชาวจีนที่ต้องการศึกษาภาษาไทย และใช้ภาษาไทยในการทำงานหรือธุรกิจ การศึกษาแบบ WBE จะช่วยให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ภาษาไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการนำภาษาไทยไปใช้ในสถานการณ์จริง เรียนรู้วัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิตของคนไทยได้จากการปฏิสัมพันธ์กับคนไทย นอกจากนี้การศึกษาแบบ WBE ยังเป็นการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาในการเข้าสู่ตลาดแรงงานที่มีความแข่งขันสูง และสร้างความมั่นใจในการใช้ภาษาไทยในการสื่อสารและการทำงานได้เป็นอย่างดี

ดังนั้น Work-based Education และการจัดการเรียนรู้ภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ คณะภาษาต่างประเทศ สถาบันผู้เจียงแห่งมหาวิทยาลัยหนานจิงเตค สาธารณรัฐประชาชนจีน เป็นหลักสูตรที่มีอัตลักษณ์ มีการผสมผสานระหว่าง

เรียนรู้ภาษาไทยและการปฏิบัติงานจริง ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาทักษะและความรู้ของนักศึกษา และเพิ่มโอกาสการเข้าสู่ตลาดแรงงานที่มีการแข่งขันสูง

จากผลการสำรวจข้อมูลด้านเอกสารพบว่า แนวทางการจัดการศึกษาของภาควิชาภาษาไทย ได้สอดคล้องกับแนวทางการจัดการศึกษาภาษาต่างประเทศของกระทรวงศึกษาธิการมณฑลเจียงซู โดย LIN XIU MEI (2021) ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการหลักสูตรภาษาไทย สาธารณรัฐประชาชนจีน กล่าวว่ามหาวิทยาลัยหรือสถาบัน จะจัดการเรียนการสอนตามรูปแบบหลักสูตรใดหลักสูตรหนึ่งหรือผสมผสาน 2 หรือ 3 รูปแบบตามที่กล่าวมาข้างต้น ตามความพร้อมและความเชี่ยวชาญเฉพาะของแต่ละสถาบัน ทั้งนี้ได้แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาไทยในประเทศจีนได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และพิจารณาถึงความสอดคล้องกับความต้องการของการพัฒนาทางสังคม เศรษฐกิจ สามารถรองรับความต้องการทั้งในเชิงปริมาณและเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. สาขาวิชาอื่น ๆ ในระดับปริญญาตรีควรปรับหลักสูตรร่วมกับองค์กรธุรกิจ เพื่อพัฒนานักศึกษาร่วมกันในวงกว้าง
2. งานวิจัยฉบับนี้ขาดการเปรียบเทียบการศึกษาแนวอื่นที่ไม่ใช่แนวการเรียนจากพื้นฐานการทำงาน

เอกสารอ้างอิง

จิตรา จันทราเกตุวิ และพรพิมล ประสงค์พร. (2021). การเสริมสร้างสมรรถนะของผู้เรียนโดยใช้การเรียนรู้ในรูปแบบ Work-Based Education. *วารสารปัญญาภิวัฒน์* 13(1), 308-17.
ภาควิชาภาษาไทย คณะภาษาต่างประเทศ สถาบันผู้วิจัยแห่งมหาวิทยาลัยหนานจิงเทค. (ม.ป.ป). *หลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนภาษาไทย*. Nanjing Tech University Pujiang Institute. <https://lc.njpti.edu.cn/column/26/>



เลิศชัย สุธรรมานนท์ และ มัลลิกา บุญญาศรีรัตน์. (2564). *การจัดการเรียนการสอนแบบการเรียนรู้จาก ประสบการณ์จริงของ พี.ไอ.เอ็ม PIM WORK-BASED EDUCATION WAY*. การนำเสนอผลงาน วิชาการระดับนานาชาติประจำปี พ.ศ.2564 วันที่ 6 กรกฎาคม 2564 ณ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ นนทบุรี, 231-244.

เลิศชัย สุธรรมานนท์ มัลลิกา บุญญาศรีรัตน์ และดารา วัฒนเวทย์. (2562). *การเรียนรู้จากประสบการณ์จริงทางเลือกใหม่ของอุดมศึกษาไทย*. สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.

สถาบันผู้เจียงแห่งมหาวิทยาลัยหนานจิงเทค. (ม.ป.ป). *แนวทางการจัดการศึกษาภาษาต่างประเทศ*. Nanjing Tech University Pujiang Institute. <https://lc.njpti.edu.cn/cmscontent/44.html>

Khemmani, T. (2011). Analysis, synthesis, creative and critical thinking skills: integration in teaching-learning plan. *The Journal of the Royal institute of Thailand*, 36(2), 188-204.

PIM MOOC .(2561). *รายวิชาภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ*. https://mooc.pim.ac.th/courses/course-v1:GE+PM1GE6204+GE_000055/about

LIN XIU MEI. (2018). *การสอนภาษาไทยในสาธารณรัฐประชาชนจีนจากอดีตจนถึงปัจจุบัน*. การนำเสนอผลงานทางวิชาการระดับนานาชาติ พ.ศ.2564 วันที่ 7-10 มกราคม 2561 ณ มหาวิทยาลัยภาษา และการค้าต่างประเทศกวางตุ้ง กวางโจว สาธารณรัฐประชาชนจีน, 11-20.

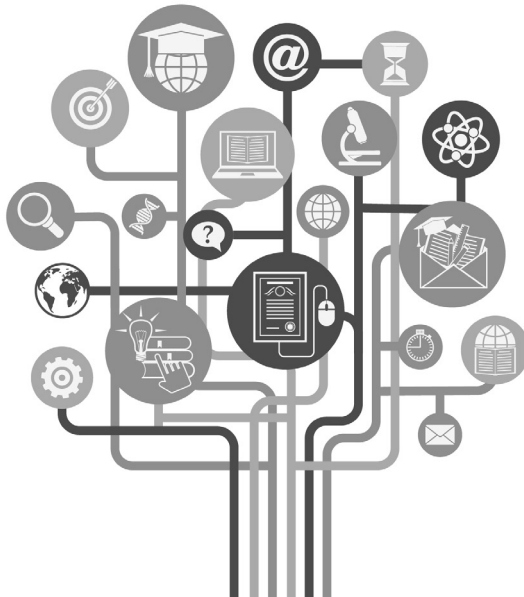
Suthamanon, L. (2017). Panyapiwat Institute of Manage and Model of Work-based Education. *Panyapiwat Journal*, 9(1), 1-15. <http://www.mua.go.th/users/he-commission/t-visit%20project/t-visit%20book%202/22--g2--15-1.pdf>.

2

ผลการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน เพื่อพัฒนาทักษะการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย

The Effect of Phenomenon-Based Learning Experience
Provision for the Development Problem-Solving Skills in
Early Childhood

ฐิติรัตน์ รอดทอง ชลธิชา แก้วมี พรณิชา ชาตะพันธุ์ และเพชรวัลย์ ธีระวัฒน์รัฐพงศ์
Thitirat Rodthong Chonthicha Kaewmee Pornnicha Chatapun
and Phetcharawalai Thirawanutpong





ผลการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน เพื่อพัฒนาทักษะการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย

The Effect of Phenomenon-Based Learning Experience Provision
for the Development Problem-Solving Skills in Early Childhood
ฐิติรัตน์ รอดทอง¹ ชลธิชา แก้วมี² พรณิชา ชาตะพັນธุ์³ และเพชรราวลัย ธิระวัฒนัฐพงศ์⁴

Thitirat Rodthong¹ Chonthicha Kaewmee² Pornnicha Chatapun³
and Phetcharawalai Thirawanutpong⁴

¹คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย
Education Faculty, North Bangkok University, Bangkok 10220, Thailand
e-mail : Thitirat.ro@northbkk.ac.th

²คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย
Education Faculty, North Bangkok University, Bangkok 10220, Thailand
e-mail: Chonthicha.ka@northbkk.ac.th

³คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย
Education Faculty, North Bangkok University, Bangkok 10220, Thailand
e-mail : chatapun09@hotmail.com

⁴คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย
Education Faculty, North Bangkok University, Bangkok 10220, Thailand
e-mail: phetcharawalai.th@northbkk.ac.th

Received : September 14, 2023 Revised : February 3, 2024 Accepted : February 13, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ การจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานเพื่อพัฒนาทักษะการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย คือ เด็กปฐมวัยชาย-หญิง อายุระหว่าง 4-5 ปี ชั้นอนุบาลปีที่ 2 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2566 โรงเรียนบ้านป่าวังกวาง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรีเขต 2 จำนวนทั้งหมด 25 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แผนการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน จำนวน 24 แผน แบบประเมินทักษะการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหาและบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า เด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน มีทักษะการคิดแก้ปัญหาทั้งโดยรวมและรายด้านสูงกว่าก่อนการจัดกิจกรรม

ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยหลังการทดลองมากที่สุด คือ ด้านดำเนินการและทบทวนแนวทาง รองลงมา คือ ด้านการระบุปัญหา ด้านการค้นหาแนวทางในการแก้ปัญหา และด้านการระดมสมองหาวิธีแก้ปัญหา ตามลำดับ

คำสำคัญ : ปรากฏการณ์เป็นฐาน; ทักษะการคิดแก้ปัญหา; เด็กปฐมวัย

Abstract

The purpose of this study is to arrange early childhood problem-solving experiences through the use of phenomenon-based learning experiences. The target group consisted of 25 male and female, age 4 to 5 pre-school children, who were studying in kindergarten level 2 in the first semester of the academic year of 2023 in Ban Pa Wang Kwang School, Saraburi Primary Educational Service Area Office 2. The research tools included 24 phenomenon-based experience plans, and a form to assess the problem-solving skills of early childhood children. Quantitative data analysis using the average, standard deviation, and qualitative data were analyzed by content analysis and descriptive analysis.

The results of the study found that the early childhood children who received a phenomenon-based experience had higher problem-solving skills, both overall and in particular area than they had prior to the organized activity. The step with the highest average score after the experiment was the implementation and review of guidelines, followed by problem identification, searching for ways to solve problems, and brainstorming to find solutions, respectively.

Keywords: Phenomenon-Based Learning; Problem Solving Skills; Early Childhood

บทนำ

การจัดการเรียนการสอนตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันเป็นการปลูกฝังวัฒนธรรมการรับข้อมูลในเด็กไทย คือเชื่อตามที่ได้ฟัง ไม่แสวงหาข้อมูลที่เชื่อถือได้ ขาดความกระตือรือร้น และติดรูปแบบเดิม ๆ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน,



2559) การที่จะส่งเสริมและพัฒนาเด็กในหลายๆ ด้านเพื่อให้เป็นบุคคลที่เตรียมพร้อมต่อการใช้ชีวิตในศตวรรษที่ 21 ความรู้เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอในการใช้ชีวิตในภายภาคหน้า เด็กจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาในด้านทักษะอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น การคิด การแก้ปัญหา การสร้างสรรค์ นวัตกรรม และการสื่อสาร เป็นต้น เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข และเด็กจะต้องพบเจอกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทั้งในปัจจุบันและในภายภาคหน้า การคิดจึงเปรียบเสมือนเครื่องมือสำคัญในการฝ่าด่านการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ และหากต้องการให้ประเทศไทยพัฒนาต่อไป ไม่เสียเปรียบไม่ถูกหลอกง่าย และสามารถคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้ จำเป็นต้องพัฒนาให้คนไทย “คิดเป็น” รู้วิธีการคิดที่ถูกต้อง (ทิตินา แชมมณี, 2560) จะเห็นได้ว่าการคิดมีความสำคัญในการช่วยพัฒนา สอดคล้องกับ ประพันธ์ศิริ สุเสารัจ (2556) กล่าวถึง ความสำคัญของการคิดไว้เพิ่มเติมว่า ความสามารถในการคิดมีความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์มาก บุคคลที่ดำเนินชีวิตได้อย่างเป็นปกติสุข เป็นผลมาจากประสิทธิภาพของการคิด และความล้มเหลว ความผิดพลาดเป็นผลมาจากการคิดด้วยเช่นกัน

ช่วงปฐมวัยเด็กเริ่มมีพัฒนาการในด้านต่างๆ ที่ค่อยๆ พัฒนาขึ้น โดยเฉพาะด้านสติปัญญา เด็กมีพัฒนาการด้านการคิดที่เริ่มมีเหตุมีผล มีการแก้ปัญหาต่างๆ ได้แต่อาจยังไม่ดีนัก สรวงมณท์ สิทธิสมาน (2562) ได้กล่าวว่า การแก้ปัญหาเป็นการเอาชนะฝ่าฟันอุปสรรค และเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น เพราะทุกคนล้วนต้องเผชิญปัญหา และอุปสรรคในชีวิตไม่ว่าจะเด็กหรือผู้ใหญ่ แตกต่างกันที่วิธีการจัดการ ซึ่งต้องได้รับการอบรมสั่งสอน การคิดแก้ปัญหาสำหรับเด็กปฐมวัยเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญ ช่วยให้เด็กได้พัฒนาทางด้านความคิดเชิงเหตุผล การคิดอย่างมีวิจารณ์ญาณ และการคิดอย่างเป็นระบบ (Dyah and Setiawati, 2019) หลักสูตรการศึกษาปฐมวัยแห่งชาติ พุทธศักราช 2560 ได้เห็นความสำคัญของการส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาในเด็กปฐมวัย โดยกำหนดอยู่ในคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่ 10.3 การมีความสามารถในการคิดและตัดสินใจ (กระทรวงศึกษาธิการ 2560) เพื่อให้ครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้องร่วมกันพัฒนาและส่งเสริมให้เด็กมีกระบวนการคิดแก้ปัญหาที่พัฒนาขึ้น และมีความสามารถที่พัฒนาตามแต่ละช่วงอายุ และนอกจากนี้ ราชวิทยาลัยกุมารแพทย์แห่งประเทศไทย (2560) และ กฤษดา เรืองอารีย์รัชต์ (2558) ได้กล่าวว่าหากพ่อแม่ หรือผู้เลี้ยงดูให้การส่งเสริมสนับสนุน ให้กำลังใจเมื่อเด็กเผชิญปัญหา ช่วยให้เด็กเกิดความรู้สึกภูมิใจในตนเอง และทำให้เด็กกล้าคิด มีความคิดสร้างสรรค์เพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหา หลักสูตรปฐมวัย

ควรสร้างให้เด็กเกิดกระบวนการคิดและแก้ปัญหาเป็น สอดคล้องกับ Ismail & Aun (2019) กล่าวถึงการคิดแก้ปัญหาเป็นสิ่งที่ควรส่งเสริมให้เด็กได้เรียนรู้ตั้งแต่ในช่วงวัยอนุบาล เพื่อเป็นการเตรียมเด็กให้พร้อมกับการเผชิญปัญหาในอนาคต และต้องพบเจออุปสรรคที่ต้องแก้ไข การแก้ปัญหาสิ่งต่างๆ ต้องอาศัยการคิดพิจารณาถึงแนวทางในการแก้ปัญหา เพื่อให้สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นที่จะต้องอาศัยการคิดใช้เหตุผล ความสำคัญของการส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาในเด็กปฐมวัย คือส่งเสริมการปรับตัว การเผชิญหน้ากับปัญหา ช่วยให้เด็กนำประสบการณ์ที่ได้จากการแก้ปัญหาในครั้งก่อนหน้ามาเป็นประสบการณ์ในการแก้ปัญหาในครั้งต่อไป(Izzaty, 2010)

การคิดแก้ปัญหาเป็นทักษะพื้นฐานของมนุษย์ เนื่องจากกิจกรรมประจำวันหรือการเรียนรู้ต่างๆ อาจก่อให้เกิดความไม่สบายใจ ความกังวลใจที่ก่อให้เกิดปัญหา การจะผ่านสิ่งเหล่านี้ไปได้ คือต้องจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งการแก้ปัญหาลักษณะต่างๆ ต้องอาศัยการคิดพิจารณาถึงแนวทางในการแก้ปัญหา เพื่อให้สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นที่จะต้องอาศัยการคิด ใช้เหตุผลพิจารณา ดังนั้นทักษะการแก้ปัญหาจึงเป็นกระบวนการทางความคิดที่ช่วยในการออกแบบและพัฒนาแนวคิดใหม่ ๆ อย่างหลากหลายประกอบด้วยการคิดเอกลัทธิที่อาศัยความรู้และประสบการณ์เดิม และความคิดเอกลัทธิที่ส่งเสริมกันอย่างเหมาะสมแล้วนำไปปรับใช้ในการแก้ปัญหาโดยในกระบวนการแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อนต้องใช้ทักษะการคิดขั้นสูง ทั้งการคิดเอกลัทธิและการคิดเอกลัทธิร่วมกันอย่างกลมกลืนเพื่อให้การแก้ไขปัญหานั้นประสบความสำเร็จ (พรสวรรค์ วงศ์ดาธรรม, 2558) สอดคล้องกับ Jeffrey Baumgartner (2020) กล่าวไว้ว่า การแก้ปัญหาคือการเชื่อมโยงปัญหาและเป็นกระบวนการที่ถูกกำหนดไว้ ช่วยให้ผู้เรียนสามารถกำหนดปัญหาจนสามารถนำวิธีการแก้ปัญหาไปใช้งานได้ โดยความคิดสร้างสรรค์มักเป็นผลมาจากการพยายามแก้ไขปัญหาคือเฉพาะเจาะจงการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์จึงเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจำแนกปัญหาเพื่อทำความเข้าใจสร้างความคิด แก้ปัญหา และประเมินแนวคิดเหล่านั้นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

การจัดประสบการณ์การเรียนรู้โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน หรือ Phenomenon-Based Learning เป็นแนวการจัดประสบการณ์ การเรียนรู้ที่มีจุดเริ่มต้น มาจากประเทศฟินแลนด์เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นหลังการปฏิรูปการศึกษาในช่วงปี ค.ศ. 2016 – 2017



โดยนำปรากฏการณ์หรือเหตุการณ์มาให้เด็กได้เรียนรู้ โดยบูรณาการหลากหลายศาสตร์ (Silander, 2015) เป็นแนวการจัดการประสบการณ์การเรียนรู้ที่เหมาะสมที่จะจัดให้กับเด็กปฐมวัย เพราะธรรมชาติของเด็กปฐมวัยจะสนใจสิ่งต่างๆ รอบตัว ชอบซักถามเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมหรือเหตุการณ์ที่เด็กได้พบ อีกทั้งเด็กในช่วงวัยนี้ชอบทำกิจกรรมที่ทำหยาบ การคิดการแก้ปัญหาและต้องการมีส่วนร่วม ในการทำกิจกรรมต่างๆ กับผู้อื่น เป็นการจัดการประสบการณ์การเรียนรู้ที่ใช้ปรากฏการณ์ในชีวิตจริงหรือบริบทจริง เป็นจุดเริ่มต้นในการดำเนินการหรือการเดินเรื่อง โดยผสมผสานองค์ความรู้ความคิดรวบยอด และทักษะจากศาสตร์หลายศาสตร์แล้วนำมาบูรณาการเชื่อมโยงให้เข้ากับประเด็นเรื่องที่จะจัดประสบการณ์การเรียนรู้อย่างเป็นธรรมชาติ อีกทั้งสามารถจัดการเรียนรู้ให้กับเด็กได้รับความรู้ ทักษะ และบูรณาการจากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงเพื่อนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานควรจัดให้เด็กได้เรียนรู้ในสภาพที่ใกล้เคียงกับสภาพเหตุการณ์ความเป็นจริงของสังคมอย่างเป็นองค์รวม ถ้าเด็กได้รับการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมส่งผลให้เด็กสามารถสร้างองค์ความรู้ และประสบการณ์ต่างๆที่มีความหมายต่อตนเอง และนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้ ซึ่งจากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในสังคม จากสถานการณ์ปัญหาการระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัส หรือ COVID-19 การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานจะทำให้เด็กเข้าใจและรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์โดยตรง การจัดการประสบการณ์การเรียนรู้โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานสำหรับเด็กปฐมวัยเป็นการจัดการเรียนรู้ ที่บูรณาการองค์ความรู้และทักษะในศาสตร์ต่างๆ ผ่านปรากฏการณ์ตามสภาพจริง เป็นแนวการจัดการเรียนรู้ ที่สอดคล้องกับทฤษฎีการสร้างองค์ความรู้ (Constructivism) ที่เปิดโอกาสให้เด็กปฐมวัยได้สร้างความรู้ และประสบการณ์ต่างๆ ที่มีความหมายต่อตนเองจากการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมโดยใช้การแสวงหาความรู้ควบคู่กับการลงมือปฏิบัติ ทำให้เด็กมีความเข้าใจต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นเพราะได้เรียนรู้เรื่องราวต่างๆ อย่างลุ่มลึก (ชลาธิป สมานิติ, 2562)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาทักษะการคิดแก้ปัญหาของ เด็กปฐมวัยจากการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน จากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในสังคมสถานการณ์ปัญหาการระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัส หรือ COVID-19 ทำให้ความเป็นอยู่ในสังคมมีความเปลี่ยนแปลงไปในทุกๆ ด้าน การจัดการประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานโดยให้เด็กได้มีส่วนร่วมในการสำรวจ สังเกต

และค้นคว้าหาข้อมูล ซึ่งจากการที่เด็กได้เป็นผู้ลงมือปฏิบัติกิจกรรมด้วยตัวเองในทุกขั้นตอนการดำเนินงานทำให้เด็กเกิดความสนุกสนาน เข้าใจในการเปลี่ยนแปลงของสังคม รู้จักสังเกตและปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ในอดีตจนถึงปัจจุบัน และเกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ ผ่านการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน เพื่อเป็นการพัฒนาทางด้านความคิดแก้ปัญหา และให้เด็กแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนแนวทางการเรียนรู้ มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับครู เพื่อน และสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี ผู้ศึกษาหวังว่าผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการพัฒนา การคิดแก้ปัญหาให้กับเด็กปฐมวัยได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

คำถามการวิจัย

ผลการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานพัฒนาทักษะการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัยสูงขึ้นหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานที่เพื่อพัฒนาทักษะการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย

สมมติฐานการวิจัย

ผลการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานพัฒนาทักษะการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัยสูงขึ้นกว่าก่อนทดลอง

ขอบเขตของการวิจัย

ด้านกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ เด็กปฐมวัยชาย-หญิง อายุระหว่าง 4-5 ปี ชั้นอนุบาลปีที่ 2 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2566 โรงเรียนบ้านปาวังกวาง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรีเขต 2 จำนวน 25 คน ซึ่งผู้ปกครองของ ผู้เรียนจำนวน 25 คน อนุญาตและยินดีให้เด็กปฐมวัยที่อยู่ในความดูแลเข้าร่วมการวิจัย โดยในขณะที่ทำการทดลอง กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงต้องใส่หน้ากากอนามัย และผู้วิจัยได้ทำการทดลองโดยคำนึงถึง พระราชบัญญัติโรคติดต่อ โดยเว้นระยะห่างในขณะที่ทำกิจกรรม



ด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ

ตัวจัดกระทำ คือ การจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน

ตัวแปรตาม คือ ทักษะการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย

ด้านระยะเวลา

การศึกษาค้นคว้านี้ดำเนินการศึกษาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2566 โดยใช้ระยะเวลาในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานในเดือนมิถุนายน-เดือนกรกฎาคม รวมทั้งหมด 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 3 วัน วันละ 40 นาที ตั้งแต่เวลา 09.30 น.-10.10 น.

วิธีการวิจัย

1. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน โดยปรับขั้นตอนการจัดการเรียนรู้มาจากแนวคิดของ จาก Daehler and Folsom (2016) เพื่อนำมาใช้ในการออกแบบแผนการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน จำนวน 8 แผน

1.2 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการคิดแก้ปัญหา ของ ทิศนา ขแมมณี (2560) เพื่อนำไปปรับใช้ในการสร้างแบบประเมินการคิดแก้ปัญหาในเด็กปฐมวัย

2. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยคือ เด็กปฐมวัยชาย-หญิง อายุระหว่าง 4-5 ปี ชั้นอนุบาลปีที่ 2 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2566 โรงเรียนบ้านป่าวังกวาง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระบุรีเขต 2 จำนวนทั้งหมด 25 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ผู้วิจัยสร้างแผนการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานโดยมีรายละเอียดการดำเนินการดังนี้

3.1.1 ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหาในการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานเพื่อให้เนื้อหามีความสอดคล้องกับหน่วยการเรียนรู้ โดยเรียงลำดับจากหน่วยการเรียนรู้ที่เด็กกำลังเรียนอยู่ในขณะนั้น

3.1.2 จัดทำแผนการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานที่เพื่อพัฒนาทักษะการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย จำนวน 6 แผน ซึ่งมีรายละเอียดของโครงสร้างประกอบด้วย จุดประสงค์ สาระการเรียนรู้ ประสบการณ์สำคัญ ขั้นตอนการจัดกิจกรรม สื่อการจัดประสบการณ์ การประเมินผล

3.2 ผู้วิจัยสร้างแบบสังเกตพฤติกรรมการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย โดยมีรายละเอียดการดำเนินการดังนี้

3.2.1 กำหนดพฤติกรรมการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย ตามกระบวนการคิดแก้ปัญหา 4 ขั้นตอนคือ 1) การระบุปัญหา 2) การค้นหาแนวทางในการแก้ปัญหา 3) การระดมสมองหาวิธีแก้ปัญหา และ 4) ดำเนินการและทบทวนแนวทาง

3.2.2 สร้างแบบประเมินพฤติกรรมการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย สำหรับใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ทั้งก่อนและหลังการทดลองเป็นแบบตอบคำถามและปฏิบัติจริง แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ด้านละ 2 รายการ

3.2.3 กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบประเมินพฤติกรรมการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย ดังนี้ การบันทึกการประเมินแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับคะแนนที่ 3 หมายถึง เด็กปฏิบัติกิจกรรมได้ด้วยตนเอง ระดับคะแนนที่ 2 หมายถึง เด็กปฏิบัติกิจกรรมโดยมีครูเป็นผู้ชี้แนะในบางช่วงเวลาที่ทำกิจกรรม และ ระดับคะแนนที่ 1 หมายถึง เด็กปฏิบัติกิจกรรมโดยมีครูเป็นผู้ชี้แนะทุกช่วงเวลาที่ทำกิจกรรม

3.2.4 สร้างคู่มือประกอบการใช้แบบประเมินพฤติกรรมการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัยประกอบด้วยวัตถุประสงค์ คำชี้แจงวิธีการ และเกณฑ์การประเมิน

3.2.5 จัดพิมพ์แบบประเมินพฤติกรรมการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย พร้อมด้วยคู่มือการใช้เป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้จริงในการทดลองต่อไป

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

4.1 ผู้วิจัยนำแผนการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน จำนวน 8 แผน ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบคุณภาพ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีความเห็นว่าเหมาะสมมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีความเห็นว่าเหมาะสมมาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีความเห็นว่าเหมาะสมปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีความเห็นว่าเหมาะสมน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีความเห็นว่าเหมาะสมน้อยที่สุด



ผลประเมินคุณภาพของแผนการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน เพื่อพัฒนาทักษะการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ซึ่งถือว่าเป็นแผนการจัดกิจกรรมที่มีคุณภาพเหมาะสมมาก สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับเด็กปฐมวัยได้

4.2 การตรวจสอบความตรงของแบบประเมินพฤติกรรมการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย โดยนำแบบประเมินไปให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ตรวจสอบพิจารณาลงความเห็นและให้คะแนนดังนี้

- +1 หมายถึง มีความสอดคล้อง
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจในความสอดคล้อง
- 1 หมายถึง ไม่มีความสอดคล้อง

แล้วนำคะแนนที่ได้มาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง ข้อคำถาม จุดประสงค์การเรียนรู้จึงถือว่าใช้ได้ (พงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543) ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ได้ค่าดัชนีวัดความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.67- 1.00 ทุกรายการ ผู้ศึกษาได้ปรับแก้แบบประเมินพฤติกรรมการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

5.1 ขออนุญาตทางโรงเรียนเพื่อจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานพัฒนาทักษะการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย

5.2 นำแบบสังเกตพฤติกรรมไปเก็บข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย ก่อนการทดลอง (Pre-test) โดยให้เด็กปฏิบัติตามสถานการณ์ที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้และประเมินทักษะการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย จำนวน 25 คน ใช้ระยะเวลาคนละ 15 นาที ต่อแบบประเมิน โดยประเมินที่สถานการณ์ เป็นเวลา 1 สัปดาห์

5.3 นำแบบประเมินที่ได้ไปตรวจให้คะแนน และนำคะแนนไปวิเคราะห์ค่าทางสถิติ

5.4 ดำเนินการทดลองตามแผนการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน สัปดาห์ละ 3 วัน วันละ 40 นาที ตั้งแต่เวลา 09.30 น. – 10.10 น. จากนั้นบันทึกข้อมูลหลังการจัดประสบการณ์ เป็นระยะเวลา 6 สัปดาห์

5.5 เมื่อสิ้นสุดการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน เป็นเวลา 6 สัปดาห์แล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการประเมินการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัยหลังการทดลอง

(Posttest) ด้วยแบบทดสอบชุดเดิม กับเด็กปฐมวัย จำนวน 25 คน ใช้ระยะเวลาคนละ 15 นาที ต่อแบบประเมิน โดยประเมินที่สถานการณ์ เป็นเวลา 1 สัปดาห์

6. วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลเสนอ

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 6.1 ดำเนินการตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น
- 6.2 นำคะแนนที่ได้จากแบบสังเกตพฤติกรรมการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบความเรียง
- 6.3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนแบบประเมินการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัยก่อน และหลังการทดลอง
- 6.4 นำข้อมูลจากแบบสังเกตพฤติกรรมการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัยมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการเรียงเรียง จัดคำตอบให้เป็นหมวดหมู่ และนำเสนอในรูปแบบของความเรียงตามประเด็นที่ศึกษา

ผลการวิจัย

ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทักษะการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย โดยภาพรวม ก่อนและหลังได้รับการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน

ตารางที่ 1 : ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทักษะการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย โดยภาพรวม (N = 25)

กลุ่มเป้าหมาย	คะแนนเต็ม	μ	σ
ก่อนการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน	48	25.72	6.30
หลังการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน	48	42.72	4.12

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า คะแนนเฉลี่ยทักษะการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย โดยภาพรวม ก่อนได้รับการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 25.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 6.30 และค่าคะแนนเฉลี่ยทักษะการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย หลังได้รับการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 42.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 4.12 เมื่อนำคะแนนเฉลี่ยทักษะการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย โดยภาพรวม ก่อนและหลังการจัดประสบการณ์



โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานมาเปรียบเทียบกันพบว่า คะแนนเฉลี่ยทักษะการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง และจากการสังเกตค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนก่อนการจัดประสบการณ์มีค่าเท่ากับ 6.30 มีการกระจายตัวของคะแนนการทดสอบก่อนเรียนอยู่มาก และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานหลังการจัดกิจกรรม มีค่าเท่ากับ 4.12 มีค่าลดลง คะแนนหลังการจัดประสบการณ์ที่ใกล้เคียงกันมากขึ้น

ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทักษะการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย รายด้าน ก่อนและหลังได้รับการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน

ตารางที่ 2 : ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทักษะการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย รายด้าน (N = 25)

ทักษะการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย	กลุ่มเป้าหมาย	μ	σ
ด้านการระบุปัญหา	ก่อนการทดลอง	6.40	2.23
	หลังการทดลอง	10.84	1.57
ด้านการค้นหาแนวทางในการแก้ปัญหา	ก่อนการทดลอง	7.48	2.08
	หลังการทดลอง	10.84	1.02
ด้านการระดมสมองหาวิธีแก้ปัญหา	ก่อนการทดลอง	5.16	2.19
	หลังการทดลอง	10.12	1.56
ด้านดำเนินการและทบทวนแนวทาง	ก่อนการทดลอง	6.44	2.16
	หลังการทดลอง	11.32	0.74

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาพบว่า เด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน เพื่อพัฒนาทักษะการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย โดยแยกเป็นรายด้าน คือ

การระบุปัญหา ก่อนการทดลองมีคะแนนเฉลี่ย 6.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.23 และหลังการทดลองมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 10.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.57

การค้นหาแนวทางในการแก้ปัญหา ก่อนการทดลองมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.08 และหลังการทดลองมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 10.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02

การระดมสมองหาวิธีแก้ปัญหา ก่อนการทดลองมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.19 และหลังการทดลองมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 10.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.56

ดำเนินการและทบทวนแนวทาง ก่อนการทดลองมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 6.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.16 และหลังการทดลองมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 11.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74

จากผลการศึกษาผลการจัดประสบการณ์การเรียนการสอนโดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานเพื่อพัฒนาทักษะการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัยแบบรายด้าน พบว่าคะแนนเฉลี่ยการคิดแก้ปัญหาในเด็กปฐมวัย หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการจัดประสบการณ์การเรียนการสอนโดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานสามารถพัฒนาการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัยสูงขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ผลการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานเพื่อพัฒนาทักษะการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน ผู้ศึกษามีข้อสรุป 2 ประเด็น ดังนี้

1. การจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน จากผลการศึกษา พบว่าก่อนการจัดกิจกรรมที่ได้รับการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานมีคะแนนเฉลี่ยทักษะการคิดแก้ปัญหาเท่ากับ 25.72 หลังการจัดกิจกรรมที่ได้รับการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานมีคะแนนเฉลี่ยทักษะการคิดแก้ปัญหาเท่ากับ 42.72 ซึ่งเห็นได้จากการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน ทำให้เด็กปฐมวัยมีทักษะการคิดแก้ปัญหาหลังการจัดกิจกรรมสูงกว่าก่อนการจัดกิจกรรม ซึ่งเป็นผลมาจากการที่เด็กได้รับการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานอย่างต่อเนื่อง เด็กได้ลงมือผ่านการปฏิบัติ ได้ค้นหาและตัดสินใจอย่างอิสระ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกับผู้อื่น เด็กได้ทำในสิ่งที่ตนเองสนใจด้วยตนเอง ในระหว่างการทำกิจกรรมครูใช้



คำถามเพื่อกระตุ้นให้เด็กตอบคำถามหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดแก้ปัญหาออกมีที่ละขั้นตอน เด็กเรียนรู้และค่อยๆ ทำความเข้าใจในกิจกรรม เนื่องจากเด็กปฐมวัยจะต้องใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้ไปทีละลำดับขั้นตอนจนสามารถสร้างองค์ความรู้ได้ด้วยตนเอง การจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน ทั้ง 8 กิจกรรมนั้น ผู้ศึกษาเลือกแล้วว่ามีเหมาะสมกับเด็กปฐมวัยเนื่องจากเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในชีวิตประจำวันและในสังคมปัจจุบัน ที่เด็กได้พบเห็นจากข่าว หรือจากสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปที่เกิดขึ้นจริงอย่างรอบๆ ตัวเด็ก สามารถปฏิบัติกิจกรรมได้ด้วยตนเอง และมีอิสรภาพในการเรียนรู้ สอดคล้องกับ ชลาธิป สมานิติ (2562) ได้กล่าวว่า การจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานเป็นการบูรณาการองค์ความรู้และทักษะในศาสตร์ต่าง ๆ ผ่านปรากฏการณ์ตามสภาพจริง ที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้สร้างองค์ความรู้ที่มี ความหมายของตนเองจากการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมโดยใช้การแสวงหาความรู้ควบคู่กับการลงมือปฏิบัติ ซึ่งส่งผลให้เด็กมีความเข้าใจต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างลุ่มลึกและมีส่วนช่วยให้ เด็กได้นำประสบการณ์ไปใช้ในชีวิตจริง และสามารถเผชิญกับสถานการณ์ที่ท้าทายในอนาคตได้อย่างดี

การจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน ผู้สอนควรกำหนดขั้นตอนในการทำกิจกรรมให้ชัดเจน โดยกำหนดให้มีความน่าสนใจ และเป็นการกระตุ้นให้เด็กเกิดทักษะการแก้ปัญหา โดยสามารถออกแบบขั้นตอนการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน เป็น 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย

ขั้นที่ 1 การสร้างความสนใจ ในขั้นนี้ครูเลือกใช้นิทานและคำถามเป็นสื่อในการจัดประสบการณ์ เนื่องจากเมื่อเด็กได้ฟังนิทาน เด็กจะคิดตามเรื่องราวในนิทาน เกิดความคิดรวบยอดเกี่ยวกับปรากฏการณ์และเกิดความอยากรู้อยากเห็นกระตือรือร้นเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้ เด็กได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องราวในนิทาน สอดคล้องกับ สอดคล้องกับ Piaget (1952) อังโน ญาดา ช่อสูงเนิน. (2562) ที่กล่าวว่าเด็กในช่วงวัย 4 ขวบขึ้นไปจะเกิดกระบวนการคิดเพราะธรรมชาติของเด็กปฐมวัยมักชอบสนใจซักถามแสดงความอยากรู้อยากเห็น เริ่มมีการคิดอย่างมีเหตุผลมากขึ้น รู้จักนำความรู้ไปอธิบายหรือแก้ปัญหาต่างๆ ได้ Philosophy for Children New Zealand (2020) ได้กล่าวว่า ความสัมพันธ์ในนิทาน หรือนิยายที่เล่าให้เด็กฟัง เป็นการเพิ่มขั้นตอนกระบวนการในการสืบเสาะ การค้นหาคำตอบ ข้อสงสัย เพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน และการใช้สื่อนิทานจะไม่สามารถช่วย

ส่งเสริมความสามารถในการคิดให้กับเด็กได้เลย หากปราศจากการใช้คำถาม เพื่อกระตุ้น และคอยส่งเสริมให้เด็กคิด โดยต้องไม่เป็นการกดดัน หรือทำให้เด็กเกิดความรู้สึกไม่ดี ในการคิด ซึ่งเลือกใช้คำถามที่ดี และเหมาะสม จะช่วยก่อให้เกิดการคิดใช้เหตุผล และความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ และก่อให้เกิดความรู้ต่างๆ และนอกจากนี้การใช้นิทาน เป็นตัวนำในการจัดกิจกรรมมีข้อดี คือ ช่วยพัฒนาทักษะด้านอารมณ์ทำให้เด็กเกิด ความสนุกสนานเพลิดเพลินในการฟังนิทาน อยากรแสดงความคิดเห็น หากคำตอบในเรื่องที่ สงสัย และเป็นการเตรียมจิตใจให้พร้อมต่อการเรียนรู้ในขั้นต่อ ๆ ไป

ขั้นที่ 2 การดำเนินกิจกรรม ในขั้นนี้เด็กๆ แบ่งกลุ่มกันและแยกย้ายไปหาข้อมูล ตามวิธีการที่ตนเองสนใจเพื่อค้นคว้าหาคำตอบและรวบรวมข้อมูลต่างๆ เด็กบันทึก ข้อมูลที่ตนเองหามาได้ด้วยการวาดภาพ เด็กแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน โดย ครูกระตุ้นด้วยการใช้คำถาม เรียนรู้การทำงานร่วมกัน สอดคล้องกับ Dougherty (2015) ได้กล่าวว่า การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานคือเป็นการ เชื่อมโยงองค์ความรู้ในศาสตร์ต่างๆ แบบองค์รวม ผ่านกระบวนการ แบบสืบเสาะ หาความรู้ที่เด็กให้ความสนใจ สอดคล้องกับ อรรถพร บุษปพาณิชย์ (2561) กล่าวว่า iva การเรียนรู้โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานได้มีการนำปรากฏการณ์ต่างๆ ที่น่าสนใจมาเปิด ประเด็นให้ผู้เรียนเกิดความสงสัย กำหนดปัญหาหรือคำถามให้เกิดการแสวงหาความรู้ และวิธีการต่างๆ เพื่อค้นหาคำตอบ แก้ปัญหา โดยการลงมือปฏิบัติผ่านกระบวนการ เรียนรู้ในบริบทจริงที่มีความต่อเนื่องบนฐานทฤษฎีการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง ซึ่ง การจัดการเรียนรู้ในรูปแบบนี้ได้มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21และการ พัฒนาผู้เรียนให้มีความพร้อมต่อการใช้ชีวิตในโลกอนาคต

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป ในขั้นนี้เด็กนำเสนอหน้าชั้นเรียนเพื่อเป็นการสะท้อนความคิด จากนั้นครูใช้คำถามกระตุ้นเพื่อเป็นการสะท้อนการเรียนรู้เกี่ยวกับการทำกิจกรรม การ หาข้อมูล ปัญหาที่ตนเองพบและวิธีการแก้ปัญหา และครูชี้แนะเสริมความรู้ความเข้าใจ ที่ถูกต้อง สอดคล้องกับ Daehler and Folsom (2016) ได้กล่าวว่า การให้เด็กนำเสนอ หน้าชั้นเรียน วาดภาพแสดงความเข้าใจความรู้ที่เชื่อมโยงความรู้ในศาสตร์ต่างๆ เป็นการ วัดและประเมินความเข้าใจของเด็กซึ่งจะทำให้ครูรู้ว่าเด็กได้รับความรู้ตามวัตถุประสงค์ ที่วางไว้หรือไม่ หากเด็กมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ครูควรจะอธิบายและชี้แนะเสริม ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับเด็กด้วย



2. ทักษะการแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน มีค่าเฉลี่ยของทักษะการแก้ปัญหาที่สูงขึ้นทั้ง 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นไปมากที่สุด คือ ด้านดำเนินการและทบทวนแนวทาง รองลงมาคือ ด้านการระบุปัญหา ด้านการค้นหาแนวทางในการแก้ปัญหา และด้านการระดมสมองหาวิธีแก้ปัญหา ซึ่งจากการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานให้กับเด็ก พบว่า

ด้านการระบุปัญหา เด็กมีความสนใจในการฟังนิทาน หลังจากที่ได้เล่านิทานให้เด็กฟัง และได้มีการทบทวนเนื้อหาในนิทานร่วมกับเด็ก และใช้คำถามเพื่อให้เด็กได้สรุปรายละเอียดของเหตุการณ์ สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นได้ พบว่าเด็กมีความเข้าใจในเรื่องเรื่อง สามารถอธิบายบอกเล่าเกี่ยวกับรายละเอียดในนิทานให้ผู้อื่นฟังได้ สามารถบอกสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ในนิทานได้ สอดคล้องกับ Fisher and Terry (1990) กล่าวว่า การเลือกนิทานที่ดีและได้รับประโยชน์ในการตอบสนองต่อจุดประสงค์ที่วางไว้ นิทานจะต้องมีความเหมาะสมกับพัฒนาการตามวัย ของเด็กและความสนใจของเด็ก เป็นสำคัญ มีเนื้อหาที่สั้นกระชับ มีสีสันดึงดูดความสนใจ มีความหลากหลายของนิทาน และที่สำคัญมีตัวละครเนื้อหาหรือสถานการณ์ ที่ส่งเสริมทักษะการคิดแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ โดยครูกระตุ้นให้เด็กได้แก้ปัญหาจากสถานการณ์ เพื่อให้เด็กสามารถวิเคราะห์ถึงปัญหาและหาวิธีการแก้ปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ เด็กได้เรียนรู้ เข้าใจ และเกิดประสบการณ์ สามารถแก้ปัญหาโดยการเตรียมความพร้อมพร้อมกับปัญหาต่าง ๆ ในอนาคตได้

การค้นหาแนวทางในการแก้ปัญหาในการค้นหาแนวทาง เพื่อตอบข้อสงสัย หรือปัญหาของเด็กนั้นพบว่า เด็กได้นำความรู้ หรือประสบการณ์เดิมของตนเองออกมาใช้ในการแสดงความคิดเห็นแนวทางของตนเอง แบ่งปันความรู้ให้เพื่อน ๆ รวมทั้งเด็กยังได้เห็นมุมมองแนวคิด วิธีการ และความรู้ใหม่ ๆ จากวิธีการของเพื่อน ๆ เพื่อนำมาใช้ในการตอบคำถามและหาทางออกร่วมกัน ซึ่งเด็กแสดงความสนใจ และกระตือรือร้นในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน มีการรับฟังความคิดเห็น และยอมรับในแนวคิดของผู้อื่น สอดคล้องกับ Swartz, et al., (2008) อังโน ขญาภรณ์ เอกธรรมสุทธิ และ เกสร สุวิหะศิริ, (2560) ได้กล่าวถึงการคิดแก้ปัญหาว่า เป็นกระบวนการทางสติปัญญา ซึ่งเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม กระตุ้นให้เกิดกระบวนการคิด โดยเลือกใช้ลักษณะการคิดแบบต่างๆ เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหา หรือเกิดองค์ความรู้ใหม่หรือประสบการณ์ใหม่

การระดมสมองหาวิธีแก้ปัญหา หลังจากที่ได้ฟังแนวทางคำตอบเพื่อตอบข้อสงสัยหรือปัญหาที่เกิดขึ้นของเพื่อนแต่ละคน เด็กสามารถที่จะอธิบาย เปรียบเทียบวิธีการของแต่ละคน ความเป็นไปได้ในสถานการณ์นั้น ๆ ข้อดี ข้อจำกัด ความเหมาะสม พร้อมทั้งมีการรับฟังมุมมองความคิดที่แตกต่าง หรือข้อโต้แย้งของเพื่อน และสามารถช่วยกันเลือกแนวทาง วิธีการที่เหมาะสมในการตอบข้อสงสัย หรือแก้ปัญหาได้ และให้เหตุผลเกี่ยวกับแนวคิดที่เลือกได้ สอดคล้องกับ สอดคล้องกับ Daly and Beloglovsky (2015) ที่กล่าวว่า การลงมือปฏิบัติช่วยส่งเสริมการคิดที่นำไปสู่การแก้ปัญหาและเพิ่มความสามารถของเด็กในตัดสินใจเลือกวิธีแก้ปัญหา เด็กได้มีโอกาสสร้างและไตร่ตรองเด็กได้สนทนาและมีการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมโดยการทำงานร่วมกัน

ดำเนินการและทบทวนแนวทาง เด็กทำการวางแผนแนวทางตามวิธีการที่เลือก และร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ที่จะใช้ในการแสดงแนวคิด แก้ปัญหาผ่านการทำผลงานกิจกรรมศิลปะร่วมกับเพื่อน และเด็กสามารถบอกข้อดี ข้อเสีย หรือข้อควรปรับปรุงของแนวทางที่พบ หลังจากการทำกิจกรรมผ่านชิ้นงานได้ สอดคล้องกับ ประัชญาของ Dewey (1983) ที่กล่าวว่า เด็กจะเรียนรู้ได้ดีผ่านประสบการณ์ตรง เด็กจะได้คิด มองเห็นปัญหาและสาเหตุของปัญหา รวมถึงหาแนวทางวิธีการแก้ปัญหาได้อย่างหลากหลาย โดยมีครูเป็นผู้กระตุ้นให้เด็กแสดงทักษะการคิดแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ได้ฝึกการสำรวจ สังเกต และเลือกวิธีในการแก้ปัญหาอย่างหลากหลายรูปแบบของตนเองได้ลงมือปฏิบัติตามแผนที่วางไว้และมีการประเมินผลงานตนเองจากการแก้ปัญหา ซึ่งกระบวนการทั้ง 4 ทักษะย่อยนี้เปิดโอกาสให้เด็กได้คิด ลงมือปฏิบัติในการแก้ปัญหาด้วยตนเอง และจะทำให้เด็กได้เรียนรู้เข้าใจ และเกิดประสบการณ์ สามารถแก้ปัญหาโดยการเตรียมพร้อมที่เผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ในอนาคตได้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

1. สถานการณ์ที่นำมาใช้ควรเป็นเรื่องราว หรือปัญหาที่ใกล้ตัวเด็ก เพื่อให้เด็กทำความเข้าใจได้ง่าย และนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้ นอกจากนี้อาจจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานให้สอดคล้องกับหน่วยการเรียนรู้
2. ในการสรุปแนวคิดหรือวิธีการของตนเองอาจปรับเปลี่ยนกิจกรรมให้มีความหลากหลายบ้าง ไม่จำเป็นจะต้องให้เด็กวาดภาพเพื่อสะท้อนแนวคิดทุกครั้ง ผู้สอนอาจหากิจกรรมอื่นให้เด็กได้ทำเพื่อสะท้อนแนวคิดของตนเอง
3. ในการเลือกนิทานครูควรเลือกนิทานที่มีเนื้อหาที่เน้นในเรื่องของการคิดแก้ปัญหา เพื่อที่จะกระตุ้นให้เด็กเกิดความคิดรวบยอดในลำดับขั้นตอนวิธีการทำ



ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาผลของการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานที่มีต่อการพัฒนาทักษะในด้านอื่น ๆ ของเด็กปฐมวัย เช่น การคิดสร้างสรรค์ การทำงานเป็นกลุ่ม สังคม อารมณ์ เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาการจัดประสบการณ์โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน ที่มีต่อความเข้าใจในด้านอื่น ๆ ของเด็กปฐมวัย เช่น ความปลอดภัยรอบ ๆ ตัวเด็ก การคิดยืดหยุ่น เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). *หลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560*. โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- กฤษดา เรื่องอารีย์รัชต์. (2558, 7 กันยายน). *หนุนคิดเป็นแก้ปัญหาได้ วิธีเรียนยุคใหม่ เด็กไทย*. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. <https://www.thaihealth.or.th/Content/29355>.
- ชลธิป สมานีโต. (2562). การจัดประสบการณ์การเรียนรู้โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานสำหรับเด็กปฐมวัย. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร*, 39(1), 113-129.
- ชญาภรณ์ เอกธรรมสุทธิ และ เกสร สุวิริยะศิริ. (2560). “การสร้างความรู้ ผ่านทักษะการคิดแก้ปัญหา.” *วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี*, 33 (1), 177 – 183.
- ญาดา ช่อสูงเนิน. (2555). *การคิดเชิงเหตุผลของเด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดประสบการณ์แบบสร้างองค์ความรู้ตามแนวสตัคติวิสต์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.) ThaiLIS.http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Ear_Chi_Ed/Yada_C.pdf
- ทิตนา เขมมณี. (2560). *รูปแบบการเรียนการสอน: ทางเลือกที่หลากหลาย*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประพันธ์ศิริ สุเสารัจ. (2556). *การพัฒนาการคิดฉบับปรับปรุงใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 5). โรงพิมพ์ห้างหุ้นส่วนจำกัด 9119 เทคนิคพรินตติ้ง.
- ราชวิทยาลัยกุมารแพทย์แห่งประเทศไทย. (2560, 11 ตุลาคม). *คู่มือสำหรับพ่อแม่ เพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านการดูแลและพัฒนาเด็กได้กวัยอนุบาล 3-6 ปี*. ThaiPediatrics. http://www.thaipediatrics.org/Media/media-20171010_123112.pdf.

- พรสวรรค์ วงศ์ตาธรรม. (2558). การคิดแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ ทักษะการคิดในศตวรรษที่ 21. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 11(2), 111-121.
- สรวงมณฑ์ สิทธิสมาน. (2562, 30 ตุลาคม). *ทักษะการแก้ปัญหาของเด็กหายไปไหน !*. mgronline. [https:// mgronline.com/qol/detail/9620000079842](https://mgronline.com/qol/detail/9620000079842).
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2559, 1 กันยายน). *แนวทางการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา. [https:// webs.rmutl.ac.th/assets/upload/files/2016/09/20160908101755_51855.pdf](https://webs.rmutl.ac.th/assets/upload/files/2016/09/20160908101755_51855.pdf).
- อรพรรณ บุตรกตัญญู. (2561). การเรียนรู้โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานเพื่อการสร้างมุมมองแบบองค์รวมและการเข้าถึงโลกแห่งความจริงของผู้เรียน. *วารสารครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 46(2), 348-365.
- Daehler, K. R., & Folsom, J. (2016, Jun 5). *Making Sense of SCIENCE: Phenomena-Based Learning*. Pub HTML5. <http://www.WestEd.org/mss>.
- Daly, L., & Beloglovsk, M. (2015). *Loose parts: Inspiring play in young Children*. Redefeat Press.
- Dewey, J. (1983). *The middle works, 1899-1924* (13th ed.). SIU press.
- Dyah, M. D. and Setiawati, A. F. (2019). "The Problem Solving Skills in Kindergarten Student Based on the Stages of Problem Solving." *Journal Pendidikan Anak Usia Dini*, 3(1), 274 – 282.
- Dougherty, K. (2015, January 25). *Global Trends in Project Based Learning: From the UK, to Finland and Beyond! Education Insider*. Science and Education. <https://blog.iat.com/2015/06/26/new-global-trends-in-project-based-learning/>.
- Fisher, C. J., & Terry, C. (1990). *Children's Language and the Language Arts*. McGraw-Hill.
- Jeffrey Baumgartner. (2020). *The Basics of Creative Problem Solving – CPS*. ACTS. <https://shorturl.asia/ZGXlk>.



- Ismail, N. et. al. (2019). "The Effect of Maternal Scaffolding on Problem Solving Skills during Early Childhood." *The Journal of Behavioral Science*, 14(3), 76 - 89.
- Izzaty, R. E. (2010). Pemecahan Masalah Sosial sebagai Faktor dalam Pendidikan Karakter Anak Usia Dini. *Journal Psikologi*, 6(2), 156–170.
- Philosophy for Children New Zealand. (2020). *About P4C*. P4CNZ. <http://www.p4c.org.nz/about>.
- Piaget, J. (1952). *The Original of Intelligence in Children*. Internayional Universitie Press.
- Silander, P. (2015, Nov 17). *Phenomenon-based learning*. Science and Education. <http://www.phenomenoeducation.info/phenomenon-based-learning.html>.
- Swartz, R., Costa, A., Beyer, B., Kallick, B., & Reagan R. (2008). *Thinking based leanings* Teachers College Press.

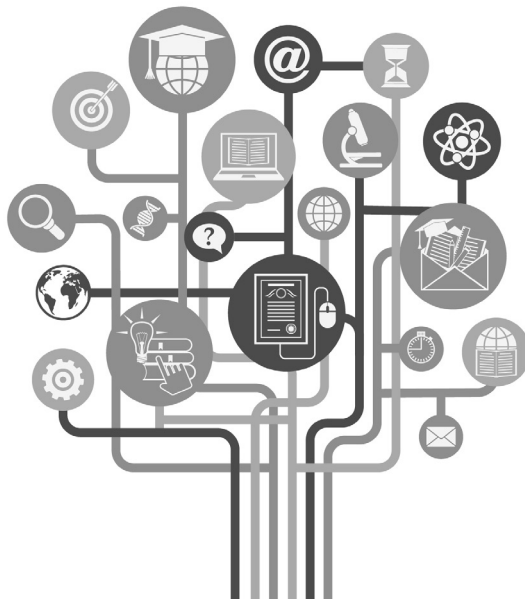
3

ผลการใช้ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย

The Effects of Using Learnin Package “Origami Transforming
Paper” on Emotional Quotient of Early Childhood

เพชรารวัลย์ ธีระวัฒน์ฐพงษ์

Phetcharawalai Thirawanutpong





ผลการใช้ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย

The Effects of Using Learnin Package “Origami Transforming Paper”
on Emotional Quotient of Early Childhood

เพชรราวลัย ธีระวัฒน์ฐพงศ์¹

Phetcharawalai Thirawanutpong

¹คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย

Education Faculty, North Bangkok University, Bangkok 10220, Thailand

e-mail: phetcharawalai.th@northbkk.ac.th

Received : August 23, 2023 Revised : January 10, 2024 Accepted : January 10, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างและหาประสิทธิภาพของชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัยโดยการเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการใช้ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” นำเสนอแนวทางการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย กลุ่มเป้าหมายในการศึกษา คือ เด็กชายและเด็กหญิงที่มีอายุระหว่าง 5-6 ปี อาศัยอยู่ในชุมชนวิชรพล 3 ซอยจตุโชติ 20 แขวงอ้อเงิน เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้รับความยินยอมเข้าร่วมการวิจัยจากผู้ปกครองของเด็กกลุ่มเป้าหมายจำนวน 45 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” พร้อมด้วยคู่มือการใช้ชุดการเรียนรู้ แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย เพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” เพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย มีประสิทธิภาพเท่ากับ 80.61/95.57 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ประสิทธิภาพ 80/80 เด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” เพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัยมีคะแนนเฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์หลังจากทดลองสูงกว่าก่อนทดลอง จากการ

วิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ พบว่า 1) ด้านการเข้าใจตนเอง ฝึกให้เด็กรู้จักอารมณ์ของตนเองโดยเปิดโอกาสให้เด็กได้เล่นร่วมกับเพื่อนอย่างสนุกสนาน ฝึกให้เด็กมีน้ำใจ รู้จักแบ่งปัน ช่วยเหลือผู้อื่น ยอมรับผิด 2) ด้านการควบคุมอารมณ์ตนเอง สอนให้เด็กรู้จักความอดทน การรอคอย 3) ด้านการเข้าใจผู้อื่น สอนให้เด็กปรับตัวในการอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข จัดกิจกรรมทางกายประกอบการร่วมกัน และ 4) ด้านการมีมนุษย์สัมพันธ์ ส่งเสริมให้เด็กเข้าร่วมกิจกรรมของโรงเรียนร่วมกับครู รุ่นพี่ และบุคคลในชุมชน

คำสำคัญ: ชุดการเรียนรู้; กระดาษแปลงกายโอริกามิ; ความฉลาดทางอารมณ์; เด็กปฐมวัย

Abstract

The objectives of this research are to 1) create and assess the effectiveness of the learning package. “Origami Paper” on Emotional Intelligence of Early Childhood Children, 2) examine the emotional intelligence of early childhood children by contrasting the data obtained from the “Origami Paper” learning set before and after, and to 3) present guidelines for developing emotional intelligence of early childhood children. The target groups for this study were boys and girls aged between 5-6 years living in Watcharapol 3 Community, Soi Chatuchot 20, Or-Ngoen Subdistrict, Sai Mai District, Bangkok, who received informed consent from the parents of the target children of 45 people. The tools used in the research were: Learning set “Origami Paper” along with a manual for using the learning set, and Emotional Intelligence Assessment for Early Childhood Children to develop emotional intelligence of early childhood children. Quantitative data were analyzed by means of average, standard deviation, and the qualitative data were analyzed by content analysis.

The results of the research revealed that using “Origami paper” to develop the emotional intelligence of early childhood children produced an efficiency of 82.47/84.42, meeting the 80/80 efficiency criteria. After



the experiment, the early childhood students who were instructed to use “Origami Paper” learning packages to enhance their emotional intelligence scored on average higher than they had previously. According to the expert opinions on 1) the development of emotional intelligence in early childhood children, the findings indicated that teachers should help children to identify their own emotions by letting them play with their friends, modelling kindness, sharing knowledge, being helpful to others, and accepting of their mistakes; 2) the development of emotional self-control, the result revealed that teachers should teach children to be patient and learn to wait; 3) Understanding others, teachers should instill in their students empathy for others, teach them to live happy, and motivate them to engage in physical activity. and 4) the development of human relationship, the teachers should encourage children to take part in school activities with other students, teachers, and people in the community.

Keywords: Learning Package; Origami Transforming Paper; Emotional Intelligence; Early Childhood

บทนำ

ตามหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560 กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาเด็กปฐมวัยให้มีพัฒนาการด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา เป็นคนดี มีวินัย สำนึกความเป็นไทย และมีความรับผิดชอบต่อตนเอง ครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติต่อไป โดยเน้นพัฒนาทุกด้านอย่างสมดุลและเต็มตามศักยภาพ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาทุกระดับควรตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาการ 4 ด้านของเด็กปฐมวัย พัฒนาการด้านสติปัญญาเป็นพัฒนาการที่สำคัญในการเรียนรู้ของเด็กในช่วงอายุ 0-6 ปี ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญและจำเป็นที่สุดในการพัฒนาสมอง เนื่องจากเป็นระบบที่มีความซับซ้อน และเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาสติปัญญาของเด็กปฐมวัย การคิดของเด็ก การสื่อสารความต้องการของตนเองกับผู้อื่นเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาทักษะทางด้านสติปัญญา ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาทักษะด้าน

อื่นๆ ต่อไป (สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษากระทรวงศึกษาธิการ, 2560) ในปัจจุบันประมาณร้อยละ 6 ถึง 10 ของเด็กปฐมวัยกำลังประสบภาวะความบกพร่องทางพฤติกรรมและอารมณ์ (Emotional and Behavioral Disorders) โดยเด็กจำนวนดังกล่าว จำเป็นต้องได้รับการศึกษาพิเศษ รวมทั้งการรักษาที่เหมาะสม เพราะการสอนในห้องเรียนอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอที่จะทำลายข้อจำกัดในการเรียนรู้ของเด็กได้ อีกทั้งตัวเด็กเองยังมักเป็นผู้ขัดขวางการเรียนการสอนในห้องเรียนอีกด้วย ทั้งนี้ความบกพร่องทางพฤติกรรมและอารมณ์นั้น ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการเรียนรู้ของเด็กซึ่งจำเป็นต้องได้รับการดูแลและช่วยเหลือเป็นพิเศษ ทั้งนี้ ความหมายของความบกพร่องทางพฤติกรรมและอารมณ์นั้นครอบคลุมถึงโรคจิตเภท (Schizophrenia) จากการศึกษาข้อมูลพบว่า มีผู้ปกครองจำนวนไม่น้อยที่ต้องเผชิญกับปัญหาความบกพร่องทางพฤติกรรมและอารมณ์ของเด็ก ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่สามารถได้รับการช่วยเหลือหรือแก้ไขได้ หากเด็กได้รับการรักษาที่ถูกต้อง อย่างไรก็ตาม ปัญหาของเด็กในบางกรณีอาจจะมี ความรุนแรง ซึ่งเป็นสัญญาณของปัญหาสำคัญที่เด็กกำลังเผชิญอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหาก ปัญหาความบกพร่องทางพฤติกรรมและอารมณ์ของเด็กเรื้อรังติดต่อกันเป็นเวลานาน จนกระทั่งเด็กโตเป็นผู้ใหญ่แล้ว ผลเสียที่ตามมาอาจลุกลามไปถึงการสูญเสียของชีวิตได้ (มูลนิธิเพื่อเด็กพิการ, 2565) เพื่อเป็นการป้องกันการเกิดภาวะความบกพร่องทาง พฤติกรรมและอารมณ์ครูและผู้ปกครองควรต้องให้ความสำคัญกับการจัดประสบการณ์ เรียนรู้แบบบูรณาการโดยเน้นกิจกรรมที่ส่งเสริมพัฒนาการทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย ได้อย่างเหมาะสม

ศิลปะเป็นพื้นฐานทางการศึกษาที่ช่วยในการพัฒนาเด็กเป็นรายบุคคล ซึ่งควรเริ่ม ตั้งแต่เด็กยังเล็ก ๆ การจัดประสบการณ์ศิลปะสำหรับเด็กปฐมวัยเน้นการพัฒนา ด้านต่างๆ ของเด็กมากกว่าผลงาน ในการจัดประสบการณ์จะต้องจัดให้สอดคล้องกับ พัฒนาการของเด็ก โดยคำนึงถึงตัวเด็กเป็นหลักเน้นให้เด็กได้ “กระทำ” เพื่อส่งเสริม พัฒนาการทุกด้าน การพับกระดาษเป็นศิลปะอีกแขนงหนึ่งที่ภาษาญี่ปุ่นเรียกว่า โอริกามิ (ORIGAMI) เป็นการนำเอากระดาษแผ่นเดียวมาพับให้เกิดรูปทรงต่าง ๆ โดยกระดาษ ที่ใช้ในการพับนั้นมีหลายขนาด หลายสี หาง่าย และราคาไม่แพง เช่นกระดาษสี กระดาษ ห่อของขวัญ กระดาษหนังสือพิมพ์หรือกระดาษเหลือใช้ตามนิตยสาร การเลือกใช้ กระดาษสำหรับที่จะนำมาพับนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งที่จะต้องการจะพับ อาทิเช่น ภาชนะ สิ่งของ เครื่องใช้ รูปสัตว์ ต้นไม้ ไม้ไผ่ หรือดอกไม้ชนิดต่าง ๆ เป็นต้น กิจกรรมพับกระดาษ



เป็นการประดิษฐ์กระดาษให้มีลักษณะเป็นภาพสามมิติ เป็นกิจกรรมที่ช่วยฝึกฝนให้มีสมาธิ มีสติปัญญา รวมไปถึงความละเอียดลออ ประณีตบรรจง อาศัยการทำงานประสานสัมพันธ์ ระหว่างกล้ามเนื้อตา มือ และนิ้วมือ แล้วจึงพับกระดาษให้เป็นภาพสัญลักษณ์ตามลำดับและขั้นตอน นอกจากนี้ยังเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมพัฒนาการทั้ง 4 ด้านคือ ด้านร่างกาย ฝึกกล้ามเนื้อมัดเล็ก การทำงานของมือและตา ด้านอารมณ์-จิตใจ ซึ่งขณะที่เด็กพับกระดาษเด็กมีความสุขรู้สึกมีสมาธิ และรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง (ปัญชาธนบุญสมบัติ, 2554)

ชุดการเรียนรู้จัดเป็นสื่อนวัตกรรมและเทคโนโลยีอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นมาอย่างมีระบบ มีความสอดคล้องกับเนื้อหา และวัตถุประสงค์ส่งเสริมให้เด็กปฐมวัยพัฒนาทั้งทักษะวิชาการ ร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตใจ ไปจนถึงวางรากฐานการสร้างการเรียนรู้ด้วยตนเอง อันเป็นทักษะสำคัญของเด็กปฐมวัยในศตวรรษที่ 21 และเป็นการเปิดโอกาสให้การศึกษาเดินทางออกไปพ้นจากห้องเรียน ทำให้เด็กเรียนรู้ได้จากที่บ้านผ่านความร่วมมือของผู้ปกครอง และผู้ปกครองมีเวลาอยู่บ้านร่วมกับลูกนานขึ้น และมีโอกาสใช้เวลาร่วมกัน จึงเป็นโอกาสดีที่พ่อแม่ ผู้ปกครองจะได้ใช้เวลาทำกิจกรรมร่วมกับเด็ก และเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดูแลเด็กให้มีทักษะที่ตีเหมาะสมตามวัยผ่านกิจกรรมการเล่น และลงมือกระทำ และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2560 คือเด็กต้องได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนพร้อมกันไปอย่างต่อเนื่อง ทั้งบ้าน โรงเรียน ชุมชน และสังคม โดยครูต้องสื่อสารทำความเข้าใจกับพ่อแม่และผู้ปกครอง เพื่อให้ประสานความร่วมมือกับในการพัฒนาเด็กปฐมวัย ซึ่งชุดการเรียนรู้ประกอบไปด้วยคู่มือ การใช้สื่อการเรียนรู้ทั้งในรูปแบบของสื่อและอุปกรณ์ หรือเทคนิควิธีการต่าง ๆ ชุดการเรียนรู้ทำให้เด็กเป็นอิสระจากครู ช่วยลดช่องว่างของภาวะถดถอยทางการเรียนรู้จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) เนื่องจากเด็กเรียนด้วยตัวเองได้ตลอดเวลาผ่านการทำชิ้นงาน โดยครูจะมีหน้าที่ติดตามผล ส่งเสริม สนับสนุน และประเมินผล อีกทั้งชุดคำถามในคู่มือยังเน้นเรื่องราวเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคม การพัฒนาตนเอง ครอบครัว และท้องถิ่น ทำให้ผู้ปกครองสามารถเป็นที่ปรึกษาและเรียนรู้ไปพร้อมเด็กๆ ได้ (กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา, 2564)

จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ให้กับเด็กปฐมวัย โดยใช้ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” ในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ ซึ่งเป็นรูปแบบที่สามารถพัฒนาให้เด็กปฐมวัยรู้จักและเข้าใจอารมณ์ตนเองและผู้อื่น เด็กสามารถแสดงพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสมควบคุมอารมณ์ตนเองได้ มีความสนุกสนาน กล้าแสดงออก รู้จักการรอคอย อดทน มีความมุ่งมั่นในการทำกิจกรรม รู้จักการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหาในระหว่างการทำกิจกรรม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นเหมาะสมตามวัย และเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งที่ครูสามารถนำไปการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้เด็กมีความฉลาดทางอารมณ์พร้อมที่จะเผชิญกับชีวิตในยุคปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำถามการวิจัย

1. ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัยมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 หรือไม่ อย่างไร
2. เด็กปฐมวัยที่ใช้ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” มีความฉลาดทางอารมณ์สูงขึ้นอย่างไร
3. การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัยควรมีแนวทางอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสร้างและหาประสิทธิภาพของชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย
2. เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัยโดยการเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการใช้ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ”
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดคือ 80/80
2. หลังการทดลองเด็กปฐมวัยที่ใช้ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” มีค่าเฉลี่ยคะแนนความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าก่อนการทดลอง
3. การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัยมีแนวทางที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้



ขอบเขตของการวิจัย

ด้านกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในการศึกษา คือ เด็กชายและเด็กหญิงที่มีอายุระหว่าง 5-6 ปี อาศัยอยู่ในชุมชนวัดพรพล 3 ซอยจตุโชติ 20 แขวงออเงิน เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้รับความยินยอมเข้าร่วมการวิจัยจากผู้ปกครองของเด็กกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 45 คน

ด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ

ตัวแปรต้น คือ ชุดการเรียนรู้ “กระต่ายแปลงกายโอริกามิ”

ตัวแปรตาม คือ ความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย

ด้านระยะเวลา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำการศึกษาในปี พ.ศ. 2565 ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลจำนวน 8 สัปดาห์ ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2565 – เดือนเมษายน 2565

วิธีการวิจัย

1. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ศึกษาหลักสูตร และคู่มือหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560 เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างชุดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย

1.2 ศึกษาเนื้อหา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย จาก สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (2563) วารสาร มีหลาย (2560) และ Selter (2002) เพื่อนำมาวิเคราะห์และกำหนดขอบเขตความรู้ ความเข้าใจและพฤติกรรมของเด็กปฐมวัยที่มีความฉลาดทางอารมณ์

1.3 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างชุดการเรียนรู้ ของ วรรณพรรณ เลิศวัตรกานต์ (2557) และ อัจฉราลักษณ์ ทั้งทอง (2563) เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างและดำเนินการสร้างชุดกิจกรรม

2. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในการศึกษา คือ เด็กชายและเด็กหญิงที่มีอายุระหว่าง 5-6 ปี อาศัยอยู่ในชุมชนวัดพรพล 3 ซอยจตุโชติ 20 แขวงออเงิน เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้รับความยินยอมเข้าร่วมการวิจัยจากผู้ปกครองของเด็กกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 45 คน ซึ่งระยะเวลาที่ใช้ในการทดลองจำนวน 8 สัปดาห์

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย จำนวน 8 กิจกรรม ซึ่งในชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” ประกอบด้วย

1) คู่มือการใช้ชุดการเรียนรู้ เป็นส่วนของการชี้แจงองค์ประกอบของชุดการเรียนรู้ เช่น วัตถุประสงค์ของชุดการเรียนรู้ ขอบข่ายความฉลาดทางอารมณ์ แนวทาง/วิธีการใช้ชุดการเรียนรู้ รายละเอียดของกิจกรรม และตารางการวิเคราะห์กิจกรรมส่งเสริมองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย

2) ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” ทั้งหมด 8 กิจกรรม ประกอบด้วย นิทานจำนวน 8 เรื่อง คือ 1) นิทานวันนี้ฉันสุขปนเศร้า 2) นิทานบักซ่า ซึ่มโโ 3) นิทานกบซ่าหน้าบูด 4) นิทานปูปูปี้ ซึ่งนอน 5) นิทานโมโห แล่นะ 6) นิทานลูกสิงอารมณ์ดี 7) นิทานบ้านของริโกะจัง และ 8) นิทานร้านกระเป๋านป่าใหญ่ โดยใช้สื่ออุปกรณ์ที่จัดเตรียมไว้ในแต่ละกิจกรรม

2. แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 ด้านการเข้าใจตนเอง ด้านที่ 2 ด้านการควบคุมอารมณ์ตนเอง 3 ด้านการเข้าใจผู้อื่น และด้านที่ 4 ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์

3. แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย

4. การตรวจสอบหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

4.1 ผู้วิจัยนำชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย จำนวน 8 กิจกรรม พร้อมคู่มือการใช้ชุดการเรียนรู้ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบพิจารณาหาค่าความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence) ของความถูกต้อง และความเหมาะสมกับเด็กปฐมวัย ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จนได้ค่าความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 มีคำแนะนำดังนี้

- ปรับแก้การกำหนดวัตถุประสงค์และการประเมินจะต้องสอดคล้องกัน ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมต้องเป็นไปในแนวทางการจัดประสบการณ์คู่มือการใช้ชุดการเรียนรู้



- ปรับเพิ่มข้อความคำถามหรือสถานการณ์ที่แสดงให้เห็นถึงการส่งเสริมพฤติกรรมตามจุดประสงค์ชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อให้ง่ายต่อการจัดกิจกรรมตอบสนองตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3

4.2 ผู้วิจัยนำแบบประเมินพฤติกรรมความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัยไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ความเหมาะสมของคำสั่งหรือข้อกำหนด สื่อ วัสดุ อุปกรณ์ เกณฑ์การให้คะแนน และรูปแบบการบันทึก ซึ่งผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาพบว่า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 ทุกรายการ โดยค่าความตรงเชิงเนื้อหาอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้มากกว่า 0.50 ขึ้นไป ประเด็นปรับแก้คือ การใช้คำอธิบายรายละเอียดของพฤติกรรมให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยปรับแก้ให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้จริง

4.3 สร้างแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย จำนวน 4 ข้อ

4.4 นำแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความสอดคล้อง (IOC) แล้วนำข้อมูลมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) (อนูวัติ คุณแก้ว, 2559) ซึ่งใช้เกณฑ์การให้คะแนน คือ

+1 คือ แน่ใจว่าข้อความนั้นวัดได้ตรงตามรายการ

0 คือ ไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นวัดได้ตรงตามรายการ

-1 คือ แน่ใจว่าข้อความนั้นวัดได้ไม่ตรงตามรายการ

4.5 พิจารณาความเหมาะสมของแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.66-1.00 โดยมีข้อเสนอแนะให้ปรับคำถามให้ชัดเจนและครอบคลุม

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 ผู้วิจัยทำการติดต่อประสานงานกับผู้ปกครองของเด็กกลุ่มเป้าหมาย เพื่อขอความร่วมมือกับผู้ปกครองของเด็กกลุ่มเป้าหมายให้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยในครั้งนี้

5.2 ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัยก่อนใช้ชุดการเรียนรู้ “กระต่ายแปลงกายโอริกามี” โดยผู้วิจัยดำเนินการทดสอบเด็กกลุ่ม

เป้าหมายด้วยตนเองเป็นรายบุคคลผ่านวิดีโอคอล LINE ซึ่งแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย มี 2 ตอน ใช้ระยะเวลาในการทดสอบ 50 นาที

5.3 ผู้วิจัยดำเนินการส่งชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” และเมื่อผู้ปกครองของเด็กกลุ่มเป้าหมายได้รับชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” จำนวน 8 กิจกรรมแล้ว ผู้วิจัยทำการนัดหมายเพื่อประชุมกับผู้ปกครองของเด็กกลุ่มเป้าหมายผ่าน กลุ่ม LINE ที่ชื่อว่า ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” เพื่อทำการชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับ การใช้ชุดการเรียนรู้ที่ 1-8 โดยมีผู้ปกครองและเด็กนั่งร่วมฟัง หลังจากนั้นเมื่อผู้วิจัยแนะนำการใช้ชุดการเรียนรู้แล้ว โดยให้ผู้ปกครองทำการศึกษาเล่มคู่มือการใช้ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” ด้วยตนเอง และให้ผู้ปกครองใช้ชุดการเรียนรู้ในแต่ละสัปดาห์ที่ไปจนครบ 8 สัปดาห์ โดยระหว่างการใช้ชุดการเรียนรู้ ผู้ปกครองทำการบันทึกภาพเคลื่อนไหวและรูปภาพขณะที่เด็กทำกิจกรรมส่งมายังกลุ่ม LINE และ FACEBOOK เป็นกลุ่มปิดเพื่อแบ่งปันประสบการณ์ของเด็ก กลุ่มเป้าหมาย ทั้ง 45 คน ซึ่งทุกสัปดาห์ผู้วิจัยดำเนินการขออนุญาตกับผู้ปกครองทุกสัปดาห์เพื่อทำการพูดคุยเกี่ยวกับการใช้ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ”

5.4 ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบเด็กกลุ่มเป้าหมายด้วยตนเองเป็นรายบุคคลผ่านวิดีโอคอล LINE ด้วยแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัยฉบับเต็มกับเด็กกลุ่มเป้าหมาย ใช้ระยะเวลาในการทดสอบ 50 นาที

5.5 ผู้วิจัยเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนจากแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัยก่อนการทดลอง (Pretest) และหลังการทดลอง (Posttest) ของเด็กกลุ่มเป้าหมาย โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5.6 ผู้วิจัยสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์เป็นแบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยมีผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญทั้งสิ้น 5 ท่าน ได้แก่ 1) อาจารย์ผู้สอนสาขาการศึกษาปฐมวัย 1 ท่าน 2) ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาล 2 ท่าน 3) หัวหน้าสายชั้นอนุบาล 1 ท่าน และ 4) ครูอนุบาล 1 ท่าน

6. วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอ

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

6.1 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการทำกิจกรรมระหว่างเรียนการใช้ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย มีรายละเอียด ดังนี้



6.1.1 วิเคราะห์หาประสิทธิภาพของชุดกิจกรรมการเรียนรู้ชุดการเรียนรู้ “กระต่ายแปลงกายโอริกามิ” ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย ตามเกณฑ์ 80/80

6.1.2 ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้จากแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

6.1.3 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย

6.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการสังเกตพฤติกรรม การสัมภาษณ์ การถามตอบ และการบันทึกภาพขณะดำเนินกิจกรรม แล้วนำข้อมูลมาเรียบเรียงเป็นประเด็นหัวข้อ เพื่อสะท้อนผลการเรียนรู้โดยการใช้ชุดการเรียนรู้ “กระต่ายแปลงกายโอริกามิ”

7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

7.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

7.1.1 ค่าเฉลี่ย (μ)

7.1.2 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

7.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัยไปวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและเรียบเรียงเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

สร้างและหาประสิทธิภาพของชุดการเรียนรู้ “กระต่ายแปลงกายโอริกามิ” ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย ที่มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80

ตารางที่ 1 : ผลการหาประสิทธิภาพชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย ตามเกณฑ์ 80/80 โดยใช้สูตร (E1/E2) (N = 45)

จำนวน (คน)	คะแนนระหว่างการใช้ชุดการเรียนรู้ (E1)			คะแนนหลังการใช้ชุดการเรียนรู้ (E2)			เกณฑ์ 80/80
45	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	μ	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	μ	สูงกว่าเกณฑ์
	144	5,224	80.61	16	989	95.57	
ประสิทธิภาพของชุดเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ”(E1/E2) เท่ากับ 80.61/95.57							

จากตารางที่ 1 พบว่า คะแนนประสิทธิภาพของชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัยตามเกณฑ์80/80 โดยใช้สูตร (E1/E2) คะแนนระหว่างการใช้ชุดการเรียนรู้ (E1) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 80.61และคะแนนประสิทธิภาพหลังการใช้ชุดการเรียนรู้ (E2) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.57 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้

ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัยโดยการเปรียบเทียบคะแนนค่าเฉลี่ยก่อนและหลังการใช้ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ”

ตารางที่ 2 : ผลการเปรียบเทียบคะแนนค่าเฉลี่ยก่อนและหลังการใช้ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” โดยภาพรวม (N = 45)

ความฉลาดทางอารมณ์	คะแนนเต็ม	μ	σ
ก่อนการใช้ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ”	24	16.82	1.13
หลังการใช้ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ”	24	21.51	0.94

จากตารางที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า คะแนนค่าเฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัยโดย ภาพรวมก่อนใช้ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 16.82 ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 1.13 และคะแนนค่าเฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัยหลังใช้ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 21.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.94 เมื่อนำคะแนน ค่าเฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัยโดยภาพรวมก่อนและหลังที่ใช้ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลง



กายโอริกามี” มาเปรียบเทียบกัน พบว่า มีคะแนนค่าเฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัยโดย ภาพรวมหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง

ตารางที่ 3 : ผลการเปรียบเทียบคะแนนค่าเฉลี่ยก่อนและหลังการใช้ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามี” เป็นรายด้าน (N = 45)

ความฉลาดทางอารมณ์	กลุ่มเป้าหมาย	μ	σ
ด้านการเข้าใจตนเอง	ก่อนการทดลอง	4.26	0.53
	หลังการทดลอง	5.40	0.61
ด้านการควบคุมอารมณ์ตนเอง	ก่อนการทดลอง	4.08	0.66
	หลังการทดลอง	5.57	0.49
ด้านการเข้าใจผู้อื่น	ก่อนการทดลอง	4.17	0.57
	หลังการทดลอง	5.42	0.54
ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์	ก่อนการทดลอง	4.28	0.69
	หลังการทดลอง	5.60	0.53

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาพบว่า ผลการศึกษาค้นพบว่า ผลการเปรียบเทียบคะแนนค่าเฉลี่ยก่อนและหลังการใช้ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามี” เป็นรายด้าน คือ

ด้านการเข้าใจตนเอง ก่อนการทดลองมีคะแนนเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 และหลังการทดลองมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61

ด้านการควบคุมอารมณ์ตนเอง ก่อนการทดลองมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 และหลังการทดลองมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49

ด้านการเข้าใจผู้อื่น ก่อนการทดลองมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 และหลังการทดลองมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54

ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ก่อนการทดลองมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 และหลังการทดลองมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.5

จากผลการศึกษาผลการเปรียบเทียบคะแนนค่าเฉลี่ยก่อนและหลังการใช้ชุดการ เรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริ กามิ” เป็นรายด้าน พบว่า คะแนนเฉลี่ยความฉลาดทาง อารมณ์ของเด็กปฐมวัยหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าชุดการ เรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริ กามิ” พัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของปฐมวัยสูงขึ้น

สรุป และอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ผลการใช้ชุดการเรี ยนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริ กามิ” ที่มีต่อความ ฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สร้างและหาประสิทธิภาพของ ชุดการเรี ยนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริ กามิ” ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ของเด็ก ปฐมวัย 2) ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัยโดยการเปรียบเทียบผลก่อน และหลังการใช้ชุดการเรี ยนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริ กามิ” 3) นำเสนอแนวทางการ พัฒนาการฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย ผู้ศึกษามีข้อสรุป 3 ประเด็น ดังนี้

1. ผลการหาประสิทธิภาพของชุดการเรี ยนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริ กามิ” ที่ใช้ ในการจัดประสบการณ์สำหรับเด็กปฐมวัยเพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็ก ปฐมวัยที่สร้างขึ้น มีประสิทธิภาพเท่ากับ 80.61/95.57 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 80/80 ที่ตั้งไว้ หมายความว่า เด็กปฐมวัยได้คะแนนเฉลี่ยจากการใช้ชุดการเรี ยนรู้ “กระดาษแปลงกาย โอริ กามิ” ทั้ง 8 กิจกรรม คะแนนระหว่างการใช้ชุดการเรี ยนรู้ (E1) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 80.61 และคะแนนประสิทธิภาพหลังการใช้ชุดการเรี ยนรู้ (E2) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.57 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ชุดการเรี ยนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริ กามิ” ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นได้ผ่านขั้นตอนกระบวนการสร้างอย่างมีระบบ และวิธีการที่เหมาะสม กับการจัดประสบการณ์สำหรับเด็กปฐมวัยโดย เฉพาะ โดยเริ่มตั้งแต่การเลือกและเรียบเรียง เนื้อหาสาระ ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างชุดการเรี ยนรู้ ของ วรณพรรณ เลิศวัตรกานต์ (2557) และ อัจฉราลักษณ์ ทั้งทอง (2563) แล้วนำชุดการ เรี ยนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริ กามิ” สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อผ่านกระบวนการ ตรวจสอบแล้วนำมาแก้ไขให้เกิดความสมบูรณ์ และมีความเหมาะสม ซึ่งทำให้ได้ชุดการ เรี ยนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริ กามิ” ที่มีคุณภาพ

2. ความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัยที่ได้ใช้ชุดการเรี ยนรู้ “กระดาษแปลง กายโอริ กามิ” มีค่าเฉลี่ยของความฉลาดทางอารมณ์ที่สูงขึ้นทั้ง 4 ด้าน โดยด้านที่มี คะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการเข้าใจตนเอง และด้านการมีมนุษย์สัมพันธ์ รองลงมา คือ ด้านการเข้าใจผู้อื่น และด้านการควบคุมอารมณ์ตนเอง ตามลำดับ ซึ่งผู้วิจัยได้สังเกตดังนี้



ด้านการเข้าใจตนเอง ในการใช้ชุดการเรียนรู้ “กระดาศแปลงกายโอริกามิ” ก่อนการทดลองเด็กยังแสดงพฤติกรรมด้านการเข้าใจตนเองไม่ชัดเจนนัก เด็กยังไม่กล้าที่จะบอกความต้องการของตนเอง และยึดตนเองเป็นศูนย์กลางในการทำกิจกรรม เมื่อเจอปัญหาอุปสรรคเด็กจะหยุดการทำกิจกรรมทันที และต้องใช้เวลาลำกระยะกว่าเด็กจะเริ่มปฏิบัติกิจกรรมใหม่ เด็กยังรู้สึกสับสนไม่รู้ว่าควรจะไปไหนทิศทางไหน จากการสังเกตพฤติกรรมพบว่าเด็กค่อนข้างจะเป็นกังวลในการทำกิจกรรมของตนเอง หลังการทดลองในด้านนี้มีความเปลี่ยนแปลงมากที่สุด มีผลมาจากการที่เด็กได้ลงมือทำกิจกรรมต่างๆ ด้วยตนเอง เด็กได้ทำกิจกรรมซ้ำๆ อย่างต่อเนื่อง ทำให้เด็กเกิดความเข้าใจในกิจกรรม เด็กกล้าบอก ซักถามในสิ่งที่ตนเองสนใจ เล่าเกี่ยวกับประสบการณ์ที่เด็กได้พบเจอมาให้ผู้ปกครองฟัง ในระหว่างการทำกิจกรรมเด็กมีความสุข ร่าเริงแจ่มใส สอดคล้องกับ วารุณี มีหลาย (2560) ที่กล่าวว่า การฝึกให้เด็กรู้ว่าตนเองกำลังมีอารมณ์อย่างไร รู้จักถ่ายทอดอารมณ์ความรู้สึกออกมาเป็นคำพูด เพื่อให้เด็กจะได้รู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง เมื่อโตขึ้นจะสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี การควบคุมตนเองมี 2 ประการ คือการควบคุมความอยากได้ อยากเป็น ไม่ตามใจตัวเอง และการควบคุมอารมณ์ เด็กควรรู้จักอารมณ์ตนเองและสามารถทำให้อารมณ์สงบได้ โดยที่ไม่เก็บกดอารมณ์ความรู้สึกไว้

ด้านการมีมนุษย์สัมพันธ์ในการใช้ชุดการเรียนรู้ “กระดาศแปลงกายโอริกามิ” ก่อนการทดลองเด็กยังแสดงพฤติกรรมด้านการมีมนุษย์สัมพันธ์ไม่ชัดเจนนัก ในด้านนี้เป็นด้านที่มีความเปลี่ยนแปลงน้อยที่สุดเนื่องจากในชุดกิจกรรมนี้เด็กทำกิจกรรมร่วมกับผู้ปกครองเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นจึงมีโอกาที่จะได้ทำงานร่วมกับเพื่อนน้อยและไม่ค่อยได้มีโอกาสพูดคุยหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันกับเพื่อน หลังการทดลองเด็กเริ่มมีความสุขในการทำกิจกรรม สังเกตได้จากการซักถามพูดคุย สนทนากับบุคคลรอบข้าง ในระหว่างการทำกิจกรรม เมื่อเจอปัญหาในระหว่างการทำกิจกรรม เด็กจะสอบถามหรือขอความช่วยเหลือจากผู้ปกครองเพื่อให้กิจกรรมสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับ สิริมาภิญโญอนันตพงษ์ (2557) กล่าวว่า พัฒนาการ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในตัวมนุษย์ ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญาด้านการทำหน้าที่ (Function) และวุฒิภาวะ (Maturation) ของอวัยวะระบบต่างๆ ในด้านโครงสร้าง การจัดระเบียบส่วนต่างๆ ของร่างกายรวมทั้งพฤติกรรมที่แสดงออกมีลักษณะและทิศทางที่แน่นอนสัมพันธ์กับเวลา ทำให้สามารถทำหน้าที่ได้อย่างดี มีประสิทธิภาพ ทำสิ่งที่ยากสลับซับซ้อนมากขึ้น ตลอดจนเป็นการเพิ่มทักษะใหม่

ด้านการเข้าใจผู้อื่นในการใช้ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” ก่อนการทดลองเด็กยังแสดงพฤติกรรมด้านการเข้าใจผู้อื่นไม่ชัดเจนนัก เนื่องจากในบางกิจกรรมเด็กยังไม่สามารถปรับตัวได้ เด็กยังยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง ยังไม่ค่อยรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ปกครอง หลังการทดลองในด้านนี้สิ่งที่เห็นความเห็นความเปลี่ยนแปลงได้ชัดเจน คือ เด็กรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ปกครองมากขึ้น เมื่อไม่เข้าใจหรือทำกิจกรรมไม่ทันจะสอบถามจากผู้ปกครอง มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นมากคิด เช่น คุณแม่คะ ถ้าหนูพับกระดาษแล้วไม่ทำให้เรียบจะทำให้หนูพับกระดาษในขั้นตอนต่อไปไม่ได้ใช่ไหมคะ เมื่อผู้ปกครองสนทนาตอบโต้ก็รับรู้ได้ว่าเพราะอะไร ผู้ปกครองถึงแนะนำสอดคล้องกับ ปิยะนันท์ หิรัณย์ชโลทร (2558) กล่าวว่า ผู้ปกครองเป็นส่วนหนึ่งในแนวทางการจัดการเรียนรู้โดยใช้บ้านเป็นฐานผ่านชุดการเรียนรู้ ซึ่งชุดการเรียนรู้นำไปใช้กับเด็กที่บ้านเป็นรายบุคคล หรือเรียนรู้ร่วมกับผู้ปกครอง เพื่อให้ผู้ปกครองส่งเสริมให้เด็กมีความคิดรวบยอด ค่านิยม ทักษะต่างๆ ที่จำเป็นตามเป้าหมายของหลักสูตรหรือชุดการเรียนรู้ที่จัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้าน

ด้านการควบคุมอารมณ์ตนเอง ในการใช้ชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” ก่อนการทดลองเด็กยังแสดงพฤติกรรมด้านการควบคุมอารมณ์ตนเองไม่ชัดเจนนัก เนื่องจากเด็กยึดตนเองเป็นศูนย์กลางในการทำกิจกรรม เมื่อเจอปัญหาอุปสรรคเด็กจะหยุดการทำกิจกรรมทันที หรือแสดงออกทางสีหน้าว่าไม่อยากทำกิจกรรมต่อไปแล้ว หรือฉีกกระดาษในกรณีที่พับไม่ได้ เด็กยังไม่เข้าใจในขั้นตอนของการพับกระดาษเป็นรูปร่างต่าง ๆ ตามที่กำหนด ผู้ปกครองต้องให้ของรางวัลเพื่อกระตุ้นให้เด็กทำกิจกรรมต่อไปจนสำเร็จ หลังการทดลองในด้านนี้สิ่งที่เห็นความเห็นความเปลี่ยนแปลงได้ชัดเจนคือ เด็กวางแผนเพื่อใช้ความคิดก่อนลงมือทำกิจกรรม มีความระมัดระวังในการทำกิจกรรมเพื่อไม่ให้กระดาษขาด มีความยืดหยุ่นในการทำกิจกรรมเช่น ถ้าเด็กทำตามผู้ปกครองไม่ทัน เด็กก็จะขอให้ผู้ปกครองช่วยทำให้ดูใหม่อีก 1 รอบ แลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นที่ผู้ปกครองชี้แนะ สามารถทำกิจกรรมจนสำเร็จได้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ Goleman (2014) กล่าวว่า ความสามารถในการควบคุมหรือจัดการกับอารมณ์ของตนเอง ใช้ความคิดก่อนลงมือปฏิบัติ มีการควบคุมตนเอง คือสามารถจัดการกับอารมณ์ที่ยุ่ยาก และหุนหันพลันแล่นได้เป็นอย่างดี มีความไว้วางใจคือการรักษาคำพูดและสัญญา มีความรับผิดชอบ และมีความระมัดระวังในการทำงาน มีความสามารถในการปรับตัว คือมีความยืดหยุ่นในการรับมือกับความต้องการที่หลากหลายและการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วได้ มีความสามารถในการเปลี่ยนแปลง คือความสามารถในการเปิดรับความคิดและข้อมูลใหม่ ๆ อยู่เสมอ และการสร้างแนวคิดใหม่ที่เป็นประโยชน์



3. แนวทางการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย จากการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ พบว่า 1) ด้านการเข้าใจตนเอง ฝึกให้เด็กรู้จักอารมณ์ของตนเองโดยเปิดโอกาสให้เด็กได้เล่นร่วมกับเพื่อนอย่างสนุกสนาน ทำกิจกรรมฝึกสมาธิ ทำกิจกรรมสร้างความสนใจซ้ำๆ เพื่อให้เด็กเกิดความไวใจ เชื่อใจ กล้าพูด และกล้าทำ รวมทั้งฝึกให้เด็กมีน้ำใจ รู้จักแบ่งปัน ช่วยเหลือผู้อื่น ยอมรับผิด และต้องให้คำชมเชยทันทีเมื่อเด็กทำดี 2) ด้านการควบคุมอารมณ์ตนเอง สอนให้เด็กรู้จักความอดทน การรอคอย โดยครูหรือผู้ปกครองต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และให้เด็กทำกิจกรรมเคลื่อนไหวส่วนต่างๆ ของร่างกายประกอบบทเพลง เสียงดนตรี การเคาะจังหวะ โดยใช้ร่างกายของตนเองเป็นสื่อในการแสดงออกทางอารมณ์ 3) ด้านการเข้าใจผู้อื่น สอนให้เด็กปรับตัวในการอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข จัดกิจกรรมทางกายประกอบการร่วมกัน และแบ่งกลุ่มและช่วยกันคิดเพื่อที่จะทำงานให้สำเร็จ 4) ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ส่งเสริมให้เด็กเข้าร่วมกิจกรรมของโรงเรียนร่วมกับครู รุ่นพี่ บุคคลในชุมชน และฝึกให้เด็กรู้จักการช่วยเหลือผู้อื่น เคารพกติกา ผ่านกิจกรรมทางกายที่ใช้เพลง ดนตรี กิจกรรมเคลื่อนไหวและจังหวะ สอดคล้องกับ กรมสุขภาพจิต (2566) กล่าวว่า แนวทางการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในเด็กวัย 3-6 ปี ควรทำอย่างจริงจัง เนื่องจากเสริมสร้างได้ง่ายกว่าเด็กโต ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์จะส่งผลต่อความสำเร็จทางการเรียน การอยู่ร่วมกับผู้อื่นและการใช้ชีวิตในอนาคตการเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์เด็กจำเป็นต้องทำบ่อยๆ ทำทุกวัน เพื่อให้เด็กนำความฉลาดทางอารมณ์ไปใช้ในชีวิตประจำวัน เป็นอัตโนมัติ การเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ทำได้หลายวิธีการ ได้แก่ สอนให้ทำซ้ำๆ ในเรื่องเดิมด้วยบรรยากาศที่ผ่อนคลาย สอนทีละขั้นทำให้ดู จับมือทำ สร้างบรรยากาศที่สนับสนุนการเรียนรู้ อธิบายเหตุผล จูงใจให้ทำ แนะนำและส่งเสริม หาเพื่อนทำด้วยกัน ให้คำชมเชยหรือเป็นกำลังใจเมื่อเด็กทำได้ดี และการเป็นตัวอย่างที่ดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การเลือกเนื้อหาของนิทานเพื่อส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ ควรเป็นนิทานที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ทั้ง 4 ด้าน คือ นิทานควรมีเนื้อหาเกี่ยวกับด้านการเข้าใจตนเองกล้าแสดงออกถึงความสนุกสนานร่าเริงในขณะที่เล่นหรือทำกิจกรรม กล้าบอกเล่าถึงความรู้สึก ด้านการควบคุมอารมณ์ตนเองยับยั้งอารมณ์ความต้องการที่เกิดขึ้น รู้จักอดทน ด้านการเข้าใจผู้อื่นเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น รู้จักรับฟัง และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนหรือบุคคลรอบตัวเด็ก

เพื่อเป็นการกระตุ้นและส่งเสริมจินตนาการของเด็ก เด็กสามารถคิดตามเนื้อเรื่องรูปภาพที่เชื่อมโยงกับชีวิตจริงได้

2. การเลือกกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ ควรเป็นกิจกรรมที่เน้นให้เด็กลงมือปฏิบัติเพื่อแสดงพฤติกรรมความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งกิจกรรมที่นำมาใช้อาจเป็น กิจกรรมประกอบอาหาร กิจกรรมศิลปะประดิษฐ์ กิจกรรมบทบาทสมมติ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยโดยการนำชุดการเรียนรู้ “กระดาษแปลงกายโอริกามิ” ไปต่อยอดในทักษะอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ทักษะคิดอย่างสร้างสรรค์และคิดเชิงนวัตกรรม ทักษะการคิดวิเคราะห์ และการคิดวิจารณ์ญาณ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการเตรียมความพร้อมทักษะในศตวรรษ ที่ 21

2. ควรมีการออกแบบชุดการเรียนรู้ในการส่งเสริมพัฒนาการทักษะอื่นๆของเด็กปฐมวัย เช่น ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ทักษะทางคณิตศาสตร์ ทักษะทางวิทยาศาสตร์ และทักษะทางภาษา

เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต. (2566, 10 มกราคม). *แนวทางการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์เด็กปฐมวัย*. กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต. <https://mhc4.dmh.go.th/wp-content/uploads/2023/02.pdf>.
- กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา. (2564, 30 ธันวาคม). *ชุดการเรียนรู้เคลื่อนที่ ‘นวัตกรรมแห่งปี’ ช่วยปิด ช่องว่าง การศึกษายุคโควิด-19*. กสศ. <https://www.eef.or.th/article-innovation-of-the-year-311221/>.
- บัญชา ธนบุญสมบัติ. (2554). *โอริกามิ เล่ม 1 พับกระดาษ...ฝึกสมอง* (พิมพ์ครั้งที่ 1). สำนักพิมพ์สารคดี.
- ปิยะนันท์ ทิรันยชัยโลทร และกันดารวรรณ มีสมสาร. (2558).การปลูกฝังและสร้างเสริมทักษะชีวิตสำหรับเด็กปฐมวัย.ใน*เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาทักษะชีวิตสำหรับเด็กปฐมวัย* (หน่วยที่ 9, หน้า 9-1 ถึง 9-46). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มูลนิธิเพื่อเด็กพิการ. (2565, 1 มีนาคม). *เด็กบกพร่องทางพฤติกรรมและอารมณ์ (Children with Behavioral and Emotional Disorders)*. <https://fcdthailand.org/library-type/>.



วรรณพรรณ เลิศวัตรกานต์. (2557). *การพัฒนาชุดกิจกรรมโดยเน้นงานปฏิบัติเพื่อฝึกทักษะการฟังและพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนมารีวิทยา. (การค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร). SURE. <https://sure.su.ac.th/xmlui/handle/123456789/7933?attempt=2&>.*

วารุณี มีหลาย. (2560, 3 มีนาคม). *This entry was posted in การพยาบาลเด็ก. Bookmark the permalink. ความฉลาดทางอารมณ์กับเด็ก. <http://164.115.41.60/>.*

สิริมา ภัฏญโญนนตพงษ์. (2557). *ดูแลลูกอย่างไรในวัยอนุบาล. บัคบุรี.*

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2563, 20 กรกฎาคม). *พัฒนาการและ พื้นฐานอารมณ์เด็กปฐมวัย – เพื่อการเติบโตอย่างมีคุณภาพ. <https://researchcafe.org/development-and-temperament-of-early-childhood/>.*

สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษากระทรวงศึกษาธิการ. (2560, 9 มีนาคม). *คู่มือหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560 สำหรับเด็กอายุ 3-6 ปี. <http://110.78.114.133/chiangrai1/crdownload/data/P1CKnJBuq101838FriMar2018.pdf>.*

อนุวัติ คุณแก้ว. (2559). *การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้สู่ผลงานทางวิชาการเพื่อการเลื่อนวิทยฐานะ (พิมพ์ครั้งที่ 5). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*

อัจฉราลักษณ์ ทังทอง. (2563). *การให้ความรู้ผู้ประกอบการเพื่อส่งเสริมความเป็นพลเมืองของเด็กปฐมวัย โดยใช้ชุดกิจกรรม “หนูน้อยสู้ภัยโควิด-19”. *ศึกษา วารสารศึกษาศาสตร์*, 10(1), 167-181.*

Goleman, D. (2014). *Working with Emotional Intelligence*. Bantam Book.

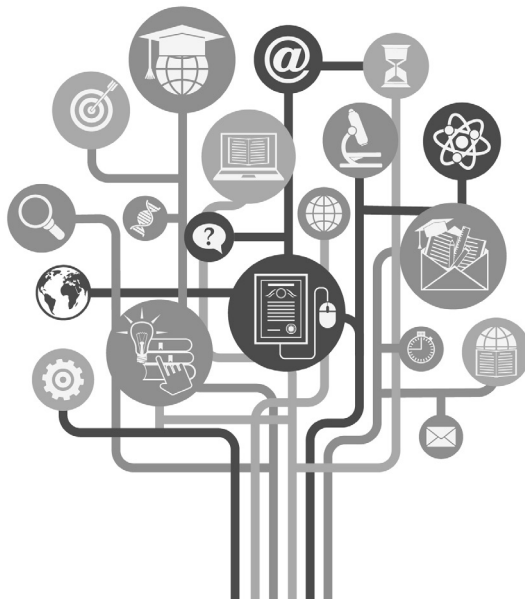
Selter, C. (2002, 13 March). *On the Arithmetical Flexinlity of Primary School Children Analyses Based on the Example Task 701-698*. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/237772397_On_the_Arithmetical_Flexibility_of_Primary_School_Children_-_Analyses_Based_on_the_Example_Task_701-698

4

การพัฒนาโมเดลความคาดหวังส่วนประสมการตลาดบริการ
ที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีต่อความตั้งใจซื้อและการตัดสินใจ
ซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ของนักศึกษากลุ่ม
เจนเออร์แซนซี ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

A Development Model of Service Marketing Mix Expectations
Affecting Technology Acceptance on Purchase Intent and
Purchasing Decision Through Social Media of the Students
of Generation Z in Bangkok Metropolitan Region

ประภาศรี พงศ์ธนาพานิช
Prapasri Phongthanapanich





การพัฒนาโมเดลความคาดหวังส่วนประสมการตลาดบริการที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีต่อความตั้งใจซื้อและการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ของนักศึกษาในกลุ่มเจนเอเรชั่นซี ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

A Development Model of Service Marketing Mix Expectations Affecting Technology Acceptance on Purchase Intent and Purchasing Decision Through Social Media of the Students of Generation Z in Bangkok Metropolitan Region

ประภาศรี พงศ์ธนาพานิช¹

Prapasri Phongthanapanich

¹สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี 11120 ประเทศไทย
School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University, Nonthaburi
1120, Thailand
e-mail: prapasri.phongthanapanich@gmail.com

Received : September 11, 2023 *Revised* :September 11, 2023 *Accepted* :September 11, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยความคาดหวังส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อความตั้งใจซื้อและการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ของนักศึกษาในกลุ่มเจนเอเรชั่นซี ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล และ 2) พัฒนาโมเดลความคาดหวังส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อความตั้งใจซื้อและการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ของนักศึกษาในกลุ่มเจนเอเรชั่นซี ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ประชากร คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ในสาขาวิทยาศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 1,504 คน ได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย วิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือด้านความเที่ยงโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค ผลการวิจัยพบว่า โมเดลความคาดหวังส่วนประสมการตลาดบริการที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยี และการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์มี 3 ตัวแปรแฝง คือ

ความคาดหวังส่วนประสมการตลาดบริการ การยอมรับเทคโนโลยี และการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ตัวแปรแฝงมีความเที่ยงอยู่ในช่วงระหว่าง .842 - .897 คุณภาพเครื่องมือด้านความตรงเชิงโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า โมเดลความคาดหวังส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อความตั้งใจซื้อและการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า $\chi^2 = 48.13$, $df = 33$, $p = 0.043$, $GFI = 1.00$, $AGFI = 0.98$, $RMR = 0.0058$, $RMSEA = 0.017$

คำสำคัญ : ความคาดหวังส่วนประสมการตลาดบริการ; การยอมรับเทคโนโลยี; การตัดสินใจซื้อ; สื่อสังคมออนไลน์; เจเนอเรชันซี

Abstract

This research aims to 1) examine the service marketing mix expectation factors affecting technology acceptance on purchase intent and purchase decisions through social media of the generation Z students in the Bangkok metropolitan region. 2) develop the model of service marketing mix expectation affecting technology acceptance on purchase intent and purchase decisions through social media of the Generation Z students in the Bangkok metropolitan region. The population were undergraduate students from universities in the Bangkok metropolitan region. The sample consisted of 1,504 undergraduate students studying in the fields of science, humanities and engineering drawn by multistage random sampling. The research tool was the questionnaire (rating scale). The baseline data were analyzed using descriptive statistics, straightforward analysis structure by confirmatory component analysis, and the quality of precision instrument was analyzed using Cronbach's alpha coefficient.

The results indicated that three latent variables—service marketing mix expectation, technology acceptability, and social media purchase decisions—affected the relationship between the service marketing mix expectation model and technology acceptance and decision-making. The latent variables were valid in the range of .842 - .897. According to the



tool quality for structural validity by confirmatory factor analysis, It was found that the developed service marketing mix expectation model influencing technology acceptance on purchase intent and purchase decisions through social media developed was consistent with the empirical data, with chi-square= 48.13, df= 33, p=0.043, GFI=1.00, AGFI=0.98, RMR=0.0058, RMSEA=0.017.

Keywords : Service Marketing Mix Expectation; Technology Acceptance; Purchasing Decisions; Social Media; Generation Z

ที่มา และความสำคัญของปัญหา

การใช้ส่วนประสมการตลาด รวมถึงการใช้การตลาดสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีต่อสินค้าหรือบริการ จะนำไปสู่การซื้อของลูกค้า (Nongyai & Wiroonrath, 2019) วัตถุประสงค์การตลาดคือการทำให้ผู้สนใจมาเป็นผู้ซื้อและซื้อสินค้าอย่างสม่ำเสมอ ให้การสนับสนุน มีความภักดี และพัฒนาไปสู่การพร้อมบอกต่อสินค้าให้กับผู้อื่น (Boone & Kurtz, 2015) ปัจจุบันเครื่องมือการตลาดและช่องทางการตลาดผ่านอินเทอร์เน็ตจึงได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ดังจะเห็นได้จากผลการสำรวจการใช้เครื่องมือการตลาดและช่องทางการตลาดผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลก พบว่าในปี 2022 ทั่วโลกมีจำนวน 5.3 พันล้านคน โดยในภูมิภาคเอเชียมี 2.9 พันล้านคนหรือคิดเป็นร้อยละ 54.2 (Internet World Stats, 2022) นอกจากนี้ในปี 2022 ของประเทศไทย พบว่ามีผู้ที่ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ 56.85 ล้านคน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2021 คิดเป็น 3.4% เวลาใช้งานเฉลี่ยต่อวัน 2 ชั่วโมง 59 นาที เพิ่มขึ้น 6.5 % สะท้อนให้เห็นว่าแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ สามารถเติบโตได้ดีในประเทศไทย สำหรับเหตุผลที่คนไทยใช้สื่อสังคมออนไลน์พบว่ามี 34.3% เพื่อหาข้อมูลสินค้า 32.6% เพื่อไม่ให้พลาดกระแสสังคมต่าง ๆ 29.7% เพื่อการซื้อขายสินค้า 28.6% เพื่อติดตามหรือค้นหาเนื้อหาจากแบรนด์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตลาด ส่วนแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ที่คนไทยชื่นชอบและใช้มากที่สุด คือ Facebook โดยใช้ในการติดตามเพื่อน ครอบครัวและคนที่รู้จัก และติดตามข้อมูลข่าวสาร เรื่องราวที่เป็นกระแส และดารานักร้อง โดย กลุ่ม Gen Y ใช้สื่อสังคมออนไลน์มากที่สุด รองลงมา คือ Gen Z ส่วนแอปพลิเคชันที่คนไทยนิยมมากที่สุดคือ LINE รองลงมาคือ Facebook Messenger (Valantina Dencheva, 2022) นอกจากนี้ จากการสำรวจของสำนักงาน

พัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA, 2022) ปี 2565 พบว่า คน Gen Y (ช่วงอายุ 22-41 ปี) ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด ชั่วโมง 55 นาทีต่อวัน ซึ่งมากกว่าคน Gen Z (อายุน้อยกว่า 22ปี) ที่เคยเป็นอันดับหนึ่ง ลงมาอันดับ 2 ที่ใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ที่ 8 ชั่วโมง 24 นาทีต่อวัน โดยพบว่าคนไทยใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ย 7 ชั่วโมง 4 นาทีต่อวัน และมีการทำกิจกรรมที่ได้รับความนิยม ได้แก่ 41.51% ดูถ่ายทอดสดเพื่อซื้อสินค้าและบริการ (Live Commerce) 26.62% ซื้อของออนไลน์ ส่วนคนในวัยที่ชอบช้อปปิ้งออนไลน์มากที่สุดเป็นคน Gen Y (88.36%) รองลงมาคือ Gen X (84.55%) และ Gen Z (81.53%) ช่องทางที่คนไทยเลือกซื้อออนไลน์มากที่สุด คือ e-Marketplace (เช่น Shopee, Lazada, Kaidee) 75.99% รองลงมาคือ Facebook 61.51% Website 39.7% LINE 31.04% Instagram 12.95% และ Twitter 3.81% โดยเหตุผลที่ผู้ซื้อนิยมการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ ได้แก่ สินค้ามีราคาถูก คุ่มค่ากับการซื้อ แพลตฟอร์มใช้งานง่าย สินค้ามีความหลากหลาย ผู้ซื้อมีความเชื่อมั่นในระบบชำระเงินของแพลตฟอร์ม รวมถึงการมีโปรโมชั่นในช่วงวันสำคัญอย่างต่อเนื่อง

จากผลดังกล่าวจะเห็นว่าลูกค้ามีความคิดเห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลการตลาดบริการ ไม่ว่าจะเป็นตัวผลิตภัณฑ์ ช่องทางการซื้อและสื่อสาร การบริการด้านการชำระเงิน กระบวนการ และลักษณะทางกายภาพ อาทิ แพลตฟอร์ม หรือเว็บไซต์ เป็นปัจจัยสาเหตุที่ทำให้ผู้ซื้อเลือกสินค้าหรือบริการจากผู้ขาย ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความคาดหวังส่วนบุคคลการตลาดบริการที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีต่อความตั้งใจซื้อและการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ของนักศึกษากลุ่มเจนเอเรชั่นซี ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ซึ่งมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี และมีกำลังซื้อในระดับหนึ่ง เพื่อที่จะทำความเข้าใจและค้นหาแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างถูกต้อง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยความคาดหวังส่วนบุคคลการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อความตั้งใจซื้อและการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ของนักศึกษากลุ่มเจนเอเรชั่นซี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. เพื่อพัฒนาโมเดลความคาดหวังส่วนบุคคลการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อความตั้งใจซื้อและการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ของนักศึกษากลุ่มเจนเอเรชั่นซี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล



แนวคิดทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม

ความสำเร็จทางธุรกิจขึ้นอยู่กับความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีต่อสินค้าหรือบริการ ภัศรา อุทธา (2558) พบว่า ความคาดหวังเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าก่อนที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ โดยลูกค้าประเมินว่าผลิตภัณฑ์ที่ผู้ขายนำเสนอ นั้นสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ตรงกับที่คาดการณ์ไว้ นอกจากนี้ Parasuraman, et al., (1990) อ้างถึงใน ภัศรา อุทธา (2558) ได้ระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในคุณภาพบริการไว้ว่าประกอบด้วย (1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) สิ่งนำเสนอทางกายภาพของบริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ เครื่องมือ บุคลากรและวัสดุสื่อสาร โดยเป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพบริการ และผู้ขายใช้ในการเสริมสร้างภาพลักษณ์และเป็นเครื่องหมายแสดงคุณภาพ (2) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความสามารถให้บริการตามที่สัญญาอย่างน่าเชื่อถือและถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก สามารถไว้วางใจได้ทั้งในเรื่องการส่งมอบและการให้บริการ (3) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการโดยทันทีที่ลูกค้าต้องการ อย่างรวดเร็วและพร้อมในการบริการ (4) การทำให้ลูกค้ามั่นใจ (Assurance) พนักงานมีความรู้ มีอัธยาศัย มีความสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่น สำหรับบริการที่ลูกค้ารับรู้ว่ามีความเสี่ยงสูง ไม่สามารถประเมินผลได้อย่างชัดเจน สามารถใช้สิ่งนำเสนอรูปธรรมเพื่อสร้างความเชื่อมั่น เช่น ใบปริญญญา เกียรติบัตร หรือรางวัล (5) การเข้าใจลูกค้า (Empathy) การเอาใจใส่ ให้ความใส่ใจกับลูกค้า นำเสนอบริการตรงตามต้องการของลูกค้าแต่ละราย เพื่อแสดงว่าลูกค้าเป็นคนพิเศษ เรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (7Ps) ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place หรือ Distribution) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Environment) และกระบวนการ (Process) โดย Armstrong and Kotler (2009; 616) กล่าวว่า (1) ผลิตภัณฑ์ หมายถึง วัตถุประสงค์ที่เสนอขายแก่ผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยสิ่งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ เช่น ฉลากบรรจุภัณฑ์ สีของผลิตภัณฑ์ รูปลักษณ์ ราคา คุณภาพ ตราสินค้า การให้บริการ และชื่อเสียง ผลิตภัณฑ์อาจจะเป็นบริการ ผลิตภัณฑ์ต้องมีรรถประโยชน์ (Utility) และคุณค่า (Value) ในจิตใจของลูกค้าส่งผล

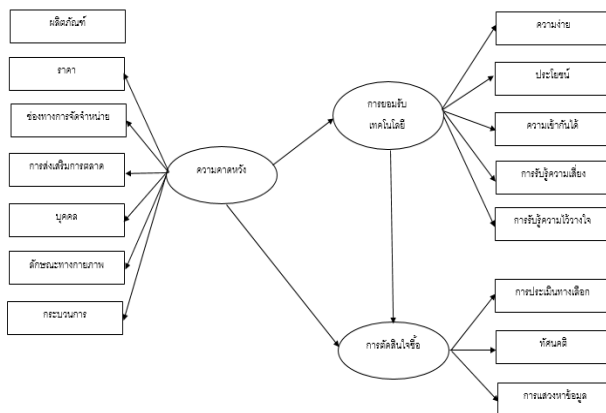
ทำให้สินค้าสามารถขายได้ (2) ราคา หมายถึง จำนวนเงินที่จ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์และบริการหรือเป็นคุณค่าที่ลูกค้ารับรู้เพื่อให้ได้ผลประโยชน์จากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ (3) การจัดจำหน่าย ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ช่องทางการจัดจำหน่าย (Channel of distribution หรือ Distribution channel หรือ Marketing channel) เป็นกลุ่มบุคคลหรือธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ และการกระจายสินค้า หรือการสนับสนุนการกระจายตัวสินค้าออกสู่ตลาด (Physical Distribution หรือ Market Logistic) (4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายเพื่อสร้างทัศนคติ แนวคิด ความเชื่อ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้คนหรือไม่ใช้คน โดยใช้เครื่องมือการสื่อสารอย่างเดียวหรือเลือกใช้แบบประสมประสานกัน (Integrated Marketing Communication (IMC)ตามความเหมาะสมกับลูกค้า (5) บุคลากรหรือพนักงาน (Employee) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง โดยเฉพาะงานบริการจำเป็นต้องอาศัยความสามารถของพนักงาน มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด (6) ลักษณะทางกายภาพ จะมีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการ รวมถึงสภาพแวดล้อม ได้แก่ การตกแต่ง สถานที่ บรรยากาศภายใน สีสนของร้าน ผนังที่ตั้ง ความสะอาดในส่วนที่ลูกค้าสามารถมองเห็น เป็นต้น (7) กระบวนการ ได้แก่ นโยบายและขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็วและประทับใจลูกค้า ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าส่วนประสมทางการตลาดเป็นเครื่องมือในการตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมาย อย่างพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้า นั้น มักอยู่บนพื้นฐานของกระบวนการทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อพฤติกรรมตามแนวคิดของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) มีงานวิจัยจำนวนมากที่ได้นำแนวคิดนี้มาใช้ เช่น งานวิจัยของ Unai & Uzun (2020) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อหรือใช้ คือ ทัศนคติ ในขณะที่การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อหรือใช้ โดยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ประโยชน์ และยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจซื้อหรือใช้ โดยทัศนคติมีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจซื้อหรือใช้ และปัจจัยภายนอกอื่น ๆ มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Alfadda & Mahdi, 2021) ซึ่งสอดคล้องกับ Hart et al. (2015) ที่พบว่า ทัศนคติและความเชื่อของบุคคลที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีหรือระบบใดระบบหนึ่ง เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิด



พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี และจากการศึกษาด้านพฤติกรรมผู้บริโภคพบว่า การรับรู้ผ่านกระบวนการ 4 ขั้นตอน โดยเริ่มจากการเปิดเผย การตั้งใจ ความรู้สึกสัมผัส และการแปลความหมายของความรู้สึกที่บุคคลได้รับ โดยอาศัยประสาทสัมผัส รวมถึงจากปัจจัยทางด้านตัวบุคคล เช่น การอ้างอิง ประสบการณ์ และความคาดหวัง รวมถึงสถานการณ์และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ (Solomon, 2018) นอกจากนี้ยังได้มีการศึกษาและพัฒนาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Technology Acceptance Model: MTAM) พบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ความเข้ากันได้ การรับรู้ทรัพยากรทางการเงิน การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย การรับรู้ความไว้วางใจ (Ooi & Tan, 2016) ซึ่งผู้วิจัยได้ประยุกต์ปัจจัยเหล่านี้ในการวิจัยครั้งนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีการดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มนิสิตนักศึกษาในระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน จำนวน 1,451,157 คน (Digital Government Development Agency [DGDA], 2021)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษา
ของรัฐและเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เคยซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์
ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน แต่เนื่องจากเป็นการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง
ดังนั้นการกำหนดขนาดของตัวอย่างที่กำหนดตัวอย่างของการวิจัยใช้แนวคิดของ
Hair et al. (2010) ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขนาดตัวอย่าง 20 คน ต่อ 1 พารามิเตอร์
ดังนั้น งานวิจัยครั้งนี้มีจำนวนตัวแปรโมเดลจำนวน 3 ตัวแปร คือ ตัวแปรความคาดหวัง
ส่วนประสมการตลาดบริการ ตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยีและตัวแปรการตัดสินใจซื้อ
โดยตัวแปรความคาดหวังส่วนประสมการตลาดบริการมีตัวบ่งชี้จำนวน 7 ตัวบ่งชี้
คือ ผลิตภัณฑ์ (PRODUCT) ราคา (PRICE) การจัดจำหน่าย (PLACE) การส่งเสริมการ
ตลาด (PROMOTION) บุคคล (PEOPLE) กระบวนการ (PROCE) และ ลักษณะทาง
กายภาพ (PHYSIC) ตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยี (TECH ACCEPT) มีตัวบ่งชี้จำนวน
5 ตัวบ่งชี้ คือ ความง่าย (USAG) ประโยชน์ (USEFU) ความเข้ากันได้ (COMPA)
การรับรู้ความเสี่ยง (RISK) และการรับรู้ความไว้วางใจ (TRUST) ตัวแปรการตัดสินใจซื้อ
(DECISION) มีตัวบ่งชี้จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ คือ การประเมินทางเลือก (ASSE) ทักษะคน
(ATTIT) และ การแสวงหาข้อมูล (SEEK) ดังนั้น พารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่าทั้งหมด
มี 33 ค่า (ค่า factor loading = 18 ค่า, ค่า standard error = 15 ค่า) ตัวอย่างวิจัย
ที่เหมาะสมจึงควรมีอย่างน้อย 33x20 คน รวมทั้งหมด 660 คน เพื่อชดเชยการสูญหาย
ของข้อมูล ผู้วิจัยจึงเพิ่มตัวอย่างวิจัยเป็น 1,600 คน แล้วคัดเลือกเฉพาะผู้ตอบ
แบบสอบถามที่ตอบครบสมบูรณ์ได้ 1,504 คน โดยวิธีการสุ่มใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
แบบหลายขั้นตอน ดังนี้

(1) ขั้นตอนที่ 1 วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยแบ่งเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ
ในกำกับของรัฐ และเอกชน จากนั้นเลือกตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิโดยการสุ่มแบบง่ายด้วย
การจับฉลาก 10 มหาวิทยาลัย โดยเทียบสัดส่วนของมหาวิทยาลัยแต่ละประเภทเพื่อให้
ครอบคลุมและเป็นตัวแทนที่ดีได้มหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 3 แห่ง มหาวิทยาลัยใน
กำกับของรัฐจำนวน 3 แห่ง และมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 4 แห่ง

(2) ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา เก็บข้อมูลจากแต่ละมหาวิทยาลัย
จำนวนเท่า ๆ กัน แห่งละ 160 ตัวอย่าง

(3) ขั้นตอนที่ 3 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยการส่งแบบสอบถามให้ครบ
ตามจำนวนตัวอย่างที่ได้จากขั้นตอนที่ 2



2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบข้อคำถามโดยการทบทวนวรรณกรรมจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี ทำให้ได้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามจำนวน 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สาขาวิชาที่ศึกษา ระดับชั้นปีที่ศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ไว้ใช้จ่าย โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ ตอนที่ 2 ความคาดหวังส่วนประสมการตลาดบริการต่อการซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีต่อความตั้งใจซื้อผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และ ตอนที่ 4 การตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โดยตอนที่ 2-4 มีลักษณะเป็นแบบมาตราวัดของลิเคิร์ต

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำให้ส่งแบบสอบถามออนไลน์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นนักศึกษาปัจจุบันของมหาวิทยาลัยจำนวน 10 แห่ง ที่เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้รับตอบกลับทางออนไลน์ ในจำนวนรวม 1,600 คน และคัดเลือกเฉพาะคนที่ตอบข้อมูลได้ครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 1,504 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้การประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดย

1) การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

2) การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ วิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้าง ด้วยวิธีวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือด้านความเที่ยง โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 1,504 คน เป็นเพศชาย 650 คน (ร้อยละ 40.2) เพศหญิง 899 คน (ร้อยละ 59.80) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18 - 20 ปี จำนวน 791 คน (ร้อยละ 52.60) ศึกษาสาขาวิชากลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน

830 คน (ร้อยละ 55.19) และกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 674 คน (ร้อยละ 44.81) ศึกษาในระดับชั้นปีที่ 1 จำนวน 630 คน (ร้อยละ 41.90) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001–6,000 บาท จำนวน 572 คน (ร้อยละ 38.00)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถามการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ด้วยการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ราย แล้วปรับปรุงแบบสอบถาม นำไปทดลองใช้จำนวน 30 ราย นำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการอยู่ ระหว่าง 0.956-0.970 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.968

การตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงตามสภาวะเชิงสันนิษฐาน (Construct Validity)

ผลการตรวจสอบคุณภาพความตรงตามสภาวะเชิงสันนิษฐาน ด้วยการวิเคราะห์ความตรงเชิงลู่เข้าว่าข้อคำถามวัดในเรื่องเดียวกันควรจะมีค่าแปรปรวนร่วมที่อธิบายในองค์ประกอบเดียวกันสูง พบว่า มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่า .5 และส่วนมากมีค่ามากกว่า .7 และค่า Average Variance Extraction (AVE) ของทุกด้านมีค่ามากกว่า 0.5 เช่นกัน จัดว่าแบบทดสอบที่สร้างขึ้นมีความตรงเชิงลู่เข้าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก

การตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยง

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Reliability) ของความคาดหวังส่วนประสมการตลาดบริการและการยอมรับเทคโนโลยีต่อการซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 57 ข้อ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) พบว่า ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่า .943 เมื่อพิจารณาค่าความเที่ยงของตัวบ่งชี้ พบว่ามีค่าความเที่ยงอยู่ระหว่าง .774 ถึง .897 ความคาดหวังส่วนประสมการตลาดบริการ ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับเกณฑ์ที่สูง โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าความเที่ยงมากที่สุด คือ การยอมรับเทคโนโลยี รองลงมาคือ ความคาดหวังส่วนประสมการตลาดบริการ และการตัดสินใจซื้อ (0.774, 0.891, 0.897 ตามลำดับ)



ตอนที่ 3 ผลการพัฒนาโมเดลความคาดหวังส่วนประสมการตลาดบริการที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีต่อความตั้งใจซื้อและการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษากลุ่มเจนเอรชั่นซี ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

การทดสอบความสอดคล้องของโมเดลความคาดหวังส่วนประสมการตลาดบริการที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีต่อความตั้งใจซื้อและการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้แก่ ค่าไคสแควร์ มีค่าเท่ากับ 48.13, ค่าองศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 33, ความน่าจะเป็น (p) มีค่าเท่ากับ 0.043 คือ ค่าไค-สแควร์ แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลักที่ว่าโมเดลความคาดหวังส่วนประสมการตลาดบริการที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีต่อความตั้งใจซื้อและการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) ที่มีค่าเท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.98 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 และค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.0058 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์

เมื่อพิจารณาค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ตัวแปรสังเกตได้มีค่าความเที่ยงอยู่ระหว่าง .842 - .897 โดยตัวแปรที่มีความเที่ยงสูงสุด คือ ความคาดหวังส่วนประสมการตลาดบริการที่มีต่อการซื้อ (EXPECT) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .897 รองลงมา คือ การตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (DECISION) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .851 ส่วนตัวแปรที่มีความเที่ยงต่ำสุด คือ ตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยี (TECH ACCEPT) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .842 สำหรับสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของสมการโครงสร้างตัวแปรแฝงภายใน พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.81 แสดงว่าตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ได้ร้อยละ 81

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผลต่อตัวแปรการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (DECISION) พบว่าตัวแปรดังกล่าวได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรความคาดหวังส่วนประสมการตลาดบริการที่มีต่อการซื้อ (EXPECT) โดย

มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.37 ซึ่งเป็นค่าขนาดอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (DECISION) ได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยี (TECH ACCEPT) โดยมีค่าขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.62 โดยที่ตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยี (TECH ACCEPT) ได้รับค่าขนาดอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรความคาดหวังส่วนบุคคลการตลาดบริการที่มีต่อการซื้อ (EXPECTED) โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.91 ซึ่งเป็นค่าขนาดอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ตัวแปรการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (DECISION) ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากตัวแปรความคาดหวังส่วนบุคคลการตลาดบริการที่มีต่อการซื้อ (EXPECT) เท่ากับ 0.56 ซึ่งเป็นค่าขนาดอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลความคาดหวังส่วนบุคคลการตลาดบริการที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีต่อความตั้งใจซื้อและการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ตัวบ่งชี้ของโมเดลเมื่อพิจารณาเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงมีค่าอยู่ระหว่าง 0.68-0.81 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ทุกคู่ และ ตัวแปรทุกคู่มีความสัมพันธ์แบบมีทิศทางเดียวกัน คือ มีค่าความสัมพันธ์เป็นบวก ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.81 คือตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยี (TECH ACCEPT) และความคาดหวังส่วนบุคคลการตลาดบริการที่มีต่อการซื้อ (EXPECT) โดยค่า Bartlett's test of sphericity มีค่าเท่ากับ 16937.38 ($p < .01$) แสดงว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสามารถนำไปวิเคราะห์หองค์ประกอบได้ และค่าดัชนีรวม KMO มีค่าเท่ากับ 0.94 แสดงว่าตัวแปรมีความเหมาะสมดีมากที่จะนำไปวิเคราะห์หองค์ประกอบ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1



ตารางที่ 1 : ค่าสถิติผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรในโมเดลความคาดหวังส่วน
ประสมการตลาดบริการที่มีต่อการซื้อที่ส่งผลต่อการรับรู้และการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์

ตัวแปร	EXPECT			TECH ACCEPT		
	TE	IE	DE	TE	IE	DE
TECH ACCEPT	0.91** (0.03)	-	0.91** (0.03)	-	-	-
DECISION	0.94** (0.03)	0.56** (0.08)	0.94** (0.03)	0.62** (0.09)	-	0.62** (0.09)

ค่าสถิติไคสแควร์ = 48.13, df= 33, p=0.043, GFI=1.00, AGFI=0.98, RMR=0.0058, RMSEA =0.017

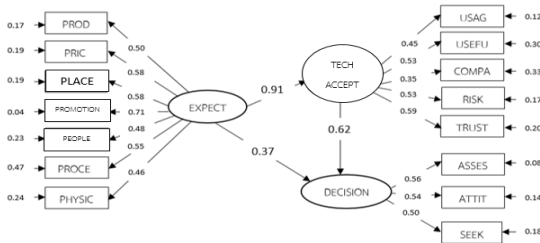
ตัวแปร	TECH ACCEPT	DECISION	EXPECT
ความเที่ยง	.84	.85	.89
สมการโครงสร้างของตัวแปร	TECH ACCEPT	DECISION	
R ²		0.85	0.81
เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร			

ตัวแปรแฝง	EXPECT	TECH ACCEPT	DECISION	
EXPECTED	1.00			
TECH ACCEPT	0.81**	1.00		
DECISION	0.68**	0.72**	1.00	
Mean	3.96	4.05	4.04	
S.D.	0.533	0.583	0.621	
Bartlett's test of sphericity	16937.38	df= 105	P = .000	KMO= .94

หมายเหตุ **p< .01

จากผลการพัฒนาโมเดลความคาดหวังส่วนประสมการตลาดบริการที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีต่อความตั้งใจซื้อและการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ของนักศึกษากลุ่มเจนเนอเรชันซี ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลพบว่า ตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยี (TECH ACCEPT) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคม

ออนไลน์ (Beta= 0.62, $p < .01$) รองลงมา ความคาดหวัง (EXPECT) (Beta= 0.37, $p < .01$)ตามลำดับ ดังแสดงในภาพที่ 2



รูปภาพที่ 2 โมเดลความคาดหวังส่วนบุคคลตลาดบริการที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีต่อความตั้งใจซื้อและการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษากลุ่มเจนเนอเรชันซี ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

สรุป และอภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีตัวบ่งชี้ที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การรับรู้ความไว้วางใจ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และการรับรู้ความง่าย เนื่องจากการรับรู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Ooi & Tan (2016) ที่พบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ความเข้ากันได้ การรับรู้ทรัพยากรทางการเงิน การรับรู้ความเสี่ยง และการรับรู้ความไว้วางใจ
2. โมเดลความคาดหวังส่วนบุคคลตลาดบริการที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีต่อความตั้งใจซื้อและการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษาเจนเนอเรชันซี ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล พบว่า ตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านโซเชียลมีเดีย รองลงมา ความคาดหวังส่วนบุคคลตลาดบริการ เนื่องจากผู้บริโภคจะมีการรับรู้ข้อมูลของสินค้าผ่านเทคโนโลยีหรือสื่อสังคมออนไลน์ ดังนั้นถ้าสื่อสังคมออนไลน์ มีองค์ประกอบทั้ง 5 ตัวบ่งชี้หรือมีให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ คือ ความง่าย ประโยชน์ ความเข้ากันได้ การรับรู้ความเสี่ยง และการรับรู้ความไว้วางใจ จะยิ่งทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลของสินค้าได้มากขึ้น



และส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Do (2021) ที่พบว่า ผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าออนไลน์ต้องการผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ รวมถึงกระบวนการที่รวดเร็ว โดยเฉพาะการจัดส่งสินค้า นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Phothikitti (2021) ที่พบว่า การออกแบบเว็บไซต์และออกแบบเนื้อหาเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งนี้ที่ว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพ ซึ่งประกอบด้วย การออกแบบที่สวยงามและน่าดึงดูดใจ การออกแบบที่ใช้งานได้ง่าย และการใช้สื่อประกอบมีผลต่อการตัดสินใจซื้อผ่านสื่อสังคมออนไลน์มากที่สุด สำหรับตัวแปรความคาดหวังส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจรองลงมา เนื่องจากผู้บริโภคจะพิจารณาจากปัจจัยความคาดหวังส่วนประสมการตลาดบริการทุกด้านเพื่อใช้ในการตัดสินใจซื้อ โดยพิจารณาตัวบ่งชี้ของปัจจัยความคาดหวังส่วนประสมการตลาดบริการซึ่งในงานวิจัยนี้นับปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาด มาเป็นตัวบ่งชี้ อันประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล กระบวนการ และลักษณะทางกายภาพ ซึ่งปัจจุบันการนำเสนอปัจจัยส่วนประสมการตลาดดังกล่าวที่จะทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้อย่างครบถ้วนและรวดเร็ว คือ สื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Nongyai & Wiroonrath (2019) ที่พบว่า ผู้ประกอบการขนาดเล็กควรใช้สื่อสังคมออนไลน์โดยเฉพาะเฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสารและจัดจำหน่าย โดยมุ่งเน้นความหลากหลายของสินค้า กระบวนการชำระเงินและจัดส่งสินค้า การรักษาความเป็นส่วนตัวของลูกค้า โดยเฉพาะการตอบสนองและแก้ไขปัญหาลูกค้าอย่างรวดเร็วและเฉพาะบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชภา เทพนรงค์ และประภัสสร วิเศษประภา (2564) ที่พบว่า ผู้บริโภคที่ตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันนั้นสามารถเปรียบเทียบราคาในแต่ละร้านได้ หากไปเดินชมสินค้าเองจะไม่สามารถเปรียบเทียบร้านค้าทุกร้านได้หมด แต่หากเลือกซื้อผ่านแอปพลิเคชันสามารถทำได้ง่ายและสะดวกกว่า ซึ่งเป็นเหตุผลหลักที่ทำให้ตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การศึกษานี้ ใช้องค์ประกอบความคาดหวังส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ซื้อ อันประกอบด้วย 7Ps และการยอมรับเทคโนโลยี ที่มี 5 องค์ประกอบ คือ

ความง่าย ประโยชน์ ความเข้ากันได้ การรับรู้ความเสี่ยง และการรับรู้ความไว้วางใจ ซึ่ง
ทำการศึกษากับกลุ่มนักศึกษา ที่ผู้วิจัยหมายความถึง เจเนอเรชั่นซี ดังนั้นการนำผลการ
วิจัยไปใช้อาจไม่ได้ครอบคลุมถึงตัวอย่างที่เป็นเจเนอเรชั่นซีทั้งหมด

1.2 จากการศึกษาพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีและความคาดหวังส่วนบุคคล
การตลาดบริการของผู้ซื้อ มีผลในการตัดสินใจซื้อ ดังนั้น ผู้ประกอบการควรออกแบบ
สื่อสังคมออนไลน์ตามองค์ประกอบความคาดหวังส่วนบุคคลการตลาดบริการ อัน
ประกอบด้วย 7Ps แล้วมาประยุกต์ใช้กับการยอมรับเทคโนโลยี อันประกอบด้วย ความ
ง่าย ประโยชน์ ความเข้ากันได้ การรับรู้ความเสี่ยง และการรับรู้ความไว้วางใจ โดย
ออกแบบสื่อสังคมออนไลน์ให้มีความง่ายในการทำงานและมีความเข้ากันได้กับวิถีชีวิต
ในปัจจุบันของผู้บริโภค ตลอดจนมีรูปแบบที่เหมาะสมและสะดวกในการทำงานกับผู้ซื้อ
มีสินค้าที่หลากหลาย มีคุณภาพ น่าไว้วางใจ และมีระบบที่มีความปลอดภัยและน่าเชื่อ
ถือ เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความคาดหวังส่วนบุคคลการตลาดบริการในการซื้อสินค้าผ่าน
การยอมรับเทคโนโลยี และตัดสินใจซื้อในที่สุด

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาขอบเขตประชากรที่กว้างขึ้น ได้แก่ วัยทำงาน ที่มีรายได้สูงและมี
ความเต็มใจซื้อ

2.2 ควรศึกษาเพิ่มเติมกับธุรกิจอีคอมเมิร์ซอื่น ๆ นอกเหนือจากสื่อสังคม
ออนไลน์

3. ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

ควรศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการทำการตลาดดิจิทัลในยุคปัจจุบัน เพื่อพัฒนา
รูปแบบการตลาดดิจิทัลที่เหมาะสม อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาวิชาการด้านการ
ตลาดและบริหารธุรกิจ

เอกสารอ้างอิง

ณิชาภา เทพณรงค์ และ ประภัสสร วิเศษประภา. (2564). ปัจจัยส่วนบุคคลทางการ
ตลาดออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของ
ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิตไม่ได้
ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



ภัสรา อุทธา. (2558). ความคาดหวังและความพึงพอใจในกระบวนการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานพยาบาลต่อผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในเขตกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Alfadda, H. A., & Mahdi, H. S. (2021). Measuring Students' Use of Zoom Application in Language Course Based on the Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of Psycholinguist Research*, 50(2021), 883–900. <https://doi.org/10.1007/s10936-020-09752-1>

Armstrong, G. & Kotler, P. (2009). *Marketing an introduction* (9th ed.). Pearson Prentice Hall.

Boone, L. E., & Kurtz, D. L. (2015). *Contemporary marketing* (17th ed.). Cengage Learning.

Digital Government Development Agency. (2021, June 1). Statistics of current students in higher education Institutions classified by educational level and gender. https://data.go.th/dataset/univ_std_11_01

Do, N. T. T. (2021). Factors leading to online purchase intentions: customized gifts industry in Denmark. *ABAC Journal*, 41(1), 100-120.

ETDA. (2022, August 23). *Report of the survey results of internet users in Thailand in 2022 (Thailand Internet User Behavior 2022)*. Electronic Transactions Development Agency. <https://www.etcha.or.th/th/pr-news/iub2022.aspx>

Hair, J., Black, W., Babin, B. & Anderson R. (2010). *Multivariate data analysis a global perspective*. Hamilton Printing Co.

Hart, O. A., Nwibere, B. M., & Inyang, B. J. (2015). The Uptake of Electronic Commerce by SMEs: A Meta the Retical Framework Expanding the Determining Constructs of TAM and TOE Frameworks. *Journal of Global Business Technology*, 6(1), 1-27.

- Internet World Stats. (2022, July 31). *Internet 2022 Usage in Asia*. <https://www.internetworldstats.com/stats3.htm>
- Nongyai, P., & Wiroonrath, S. (2019). Guidelines for using marketing mix and social media marketing of small online businesses: a case study of fashion products in the EEC region. *Journal of Global Business Review*, 21(2), 23-39.
- Ooi, K. B., & Tan, G. W. H. (2016). Mobile Technology Acceptance Model: An Investigation Using Mobile Users to Explore Smartphone Credit Card. *Expert Systems with Applications*, 59(3), 33-46. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2016.04.015>
- Phothikitti, K. (2021). Factors Thailand. *AU-GSB E-JOURNAL*, 13(2), 120-126.
- Solomon, M. R. (2018). *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being* (12th ed.). Pearson Educational.
- Valentina Dencheva. (2022). *Social media platforms used by marketers worldwide 2022*. statista. <https://www.statista.com/aboutus/our-research-commitment/3315/valentina-dencheva>
- Unai E., & Uzun A. M. (2020). Understanding university students' behavioral intention to use Edmodo through the lens of an extended technology acceptance model. *British Journal of Educational Technology*, 52(2), 619-637. <https://doi.org/10.1111/bjet.13046>

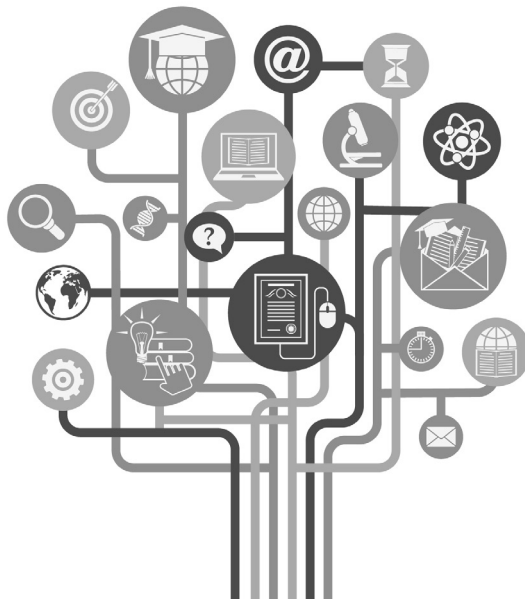
5

พลกระทบของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อ
พฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านช่องทางแอปพลิเคชันของ
ผู้บริโภคในยุคปกติใหม่

The Influence of Marketing Mix Factors on
Purchasing Behavior Via Shopping Application
of Consumers in the New Normal Era

ฉัตรยาพร เสมอใจ

Chattayaporn Samerjai





พลกระทบของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อพฤติกรรมการซื้อ สินค้าผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในยุคปกติใหม่

The Influence of Marketing Mix Factors on Purchasing Behavior
Via Shopping Application of Consumers in the New Normal Era

ฉัตยาพร เสมอใจ¹

Chattayaporn Samerjai

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ นนทบุรี 11130 ประเทศไทย

Master of Business Administration, Rajabruk University, Nonthaburi 11130, Thailand

e-mail : chsame@rpu.ac.th

Received : August 11, 2023 Revised : November 13, 2023 Accepted : November 23, 2023

5

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของ
ชอปปีงแอปพลิเคชัน 2) พฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านชอปปีงแอปพลิเคชันของผู้บริโภค
3) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์
4) เปรียบเทียบพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านชอปปีงแอปพลิเคชัน จำแนกตามลักษณะ
ทางประชากรศาสตร์ และ 5) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการ
ซื้อสินค้าผ่านชอปปีงแอปพลิเคชันของผู้บริโภค โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการ
เก็บข้อมูลจากผู้บริโภคที่เคยซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน จำนวน 581 ราย โดย
เลือกตัวอย่างตามความสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่า
เฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว
การทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD วิธี Dunnett C และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสม
ทางการตลาดทั้งภาพรวมและรายด้านในระดับมากโดยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายสูง
ที่สุด รองลงมา คือ ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว และสุดท้าย คือ ด้านบุคคล ตาม
ลำดับ และมีพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านชอปปีงแอปพลิเคชันในระดับมาก ซึ่งผู้ที่มีอายุ
และรายได้ต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลแตกต่างกัน
กัน และผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านชอปปีงแอปพลิเคชัน
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดร่วมกัน
มีอำนาจในการกำหนดตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 61 โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ถดถอยพหุคูณ พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการ การส่งเสริมการตลาด บุคคล และด้านราคา ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด; แอปพลิเคชัน; พฤติกรรมการซื้อ

Abstract

This research aims to 1) examine the marketing mix factor level of shopping applications, 2) examine the consumer purchasing behaviors via shopping applications, 3) compare the marketing mix factors of consumers classified by personal factors, 4) compare the consumer's purchasing behavior via shopping applications classified by personal factors, and 5) analyze the marketing mix factors affecting consumers' purchasing behavior via shopping applications. An online questionnaire was used to collect data from 581 consumers, who had experiences on shopping applications chosen by convenience sampling method. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, LSD, Dunnett C, and multiple regression analysis.

The results showed that the majority of the respondents gave high importance to the overall marketing mix and at each aspect. Regarding each aspect, the channel of distribution was at the highest level, followed by the privacy aspect, and the personal aspect was at the lowest level. As for the respondent purchasing behavior via shopping applications, the result was found at high level. The respondents who were from different age group and average monthly income had different opinions on the aspect of personnel. The respondents with different education levels had different purchasing behaviors via shopping applications at statistically significant level of .05. Using multiple regression correlation coefficients, the overall marketing mix factors had the power to identify the dependent variable 61 percent. In addition, the result showed that the aspects of process, marketing promotion, personnel, and prices affected the respondents' purchasing behavior via shopping applications at statistically significant level of .01.

Keywords: Marketing Mix; Shopping Application; Purchasing Behavior



บทนำ

การซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันได้รับความนิยมมากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ดังเห็นได้จากรายงาน Global Digital Stat 2021 ในส่วนของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทยปี พ.ศ. 2564 ของคนไทยสูงเป็นอันดับ 3 ของโลก หรือประมาณร้อยละ 83.6 และการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นอันดับ 2 ของโลกด้วยสัดส่วน ประมาณร้อยละ 74.2 (แพลตฟอร์มการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ “We are Social” (บริษัท โปรษณีย์ไทย จำกัด, 2564) จากข้อมูลของ Creden Data รายงานรายได้ของอีมาร์เก็ตเพลสที่มีรายได้สูงสุด 3 อันดับแรกในประเทศไทย ได้แก่ LAZADA, SHOPEE และเจดีเซ็นทรัล ที่มีส่วนแบ่งการตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในไทยมากที่สุด โดย LAZADA ประเทศไทย มีรายได้ปี พ.ศ. 2563 อยู่ที่ 10,011,765,022 เพิ่มขึ้นจากรายได้ปี พ.ศ. 2562 ซึ่งอยู่ที่ 9,413,215,643 บาท เติบโตประมาณร้อยละ 6 สำหรับ SHOPEE ประเทศไทย มีรายได้ปี พ.ศ. 2563 ที่ 5,812,790,479 บาท โตขึ้นร้อยละ 192.69 จากปี พ.ศ. 2562 ส่วนบริษัท เจ็นทรัล เจดี คอมเมิร์ซ จำกัด หรือเจดีเซ็นทรัล มีรายได้ปี พ.ศ. 2563 ที่ 3,491,691,996 บาท เติบโตร้อยละ 171 จากปี พ.ศ. 2562 มีรายได้ 1,284,831,719 บาท ซึ่งในปัจจุบันเจดีเซ็นทรัลฯ ได้เลิกกิจการแล้ว (บริษัท โปรษณีย์ไทย จำกัด, 2564) ในขณะที่ TikTok เป็นแอปพลิเคชันสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมมากขึ้นอย่างรวดเร็ว จากสถิติแสดงให้เห็นว่ามีผู้ TikTok ทั่วโลกมากถึง 23.5 ชั่วโมง/เดือน ซึ่งสูงกว่าโซเชียลมีเดีย YouTube (23.1 ชั่วโมง/เดือน) และ Facebook (19.7 ชั่วโมง/เดือน) (The Growth Master, 2023) จากสถิติการซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชัน TikTok ในช่วงต้นปี พ.ศ. 2565 พบว่า 9 ใน 10 ของผู้ใช้ TikTok ในประเทศไทยมีการซื้อของในช่วงของ Mega Sales และซื้อผ่านช่องทางออนไลน์ โดยเฉพาะในช่วง 4 เดือนสุดท้ายของปี 2565 นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ที่ซื้อของผ่านแอปพลิเคชัน TikTok มีพฤติกรรมการซื้อในช่วง Mega Sales มากกว่าพฤติกรรมการซื้อปกติมากถึง 1.5 เท่า (TikTok, 2565) อาจกล่าวได้ว่าผู้บริโภคนิยมใช้ในการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน LAZADA SHOPEE และ TikTok ในการแข่งขันจำเป็นต้องอาศัยกลยุทธ์ทางการตลาดในการสร้างความได้เปรียบให้กับธุรกิจ มีผลการวิจัยหลายฉบับที่กล่าวถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อผ่านชอปปิงแอปพลิเคชัน (วรรณพร โตงาม และปรารถนา ปรารถนาดี, 2566; Hodges et al., 2023; วัชรินทร์

ภักดีใส, 2565; อานนท์ สำราญพันธุ์ และคณะ 2565; นิชาภา เทพณรงค์ และประภัสสร
วิเศษประภา, 2565; Somfongbouthtakhon, 2021; ทรงพร เทือกสุบรรณกา, 2562;
ชิษณุพงศ์ สุกก่า, 2560) กระนั้นก็ตามการวิจัยดังกล่าวเป็นการศึกษาเฉพาะ
แอปพลิเคชันเดียว ดังนั้น ประเด็นต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นจึงถูกนำมาศึกษาในแนวทาง
ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับชอปปิงแอปพลิเคชันของช่วงหลัง
สถานการณ์โควิด เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อผ่านแอปพลิเคชันของ
ผู้บริโภคในปัจจุบัน และเพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้กับกลยุทธ์ที่เหมาะสมได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของชอปปิงแอปพลิเคชันของ
ผู้บริโภค
- 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชันของผู้บริโภค
- 3) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของชอปปิงแอปพลิเคชัน
จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์
- 4) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชันของผู้บริโภค
จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์
- 5) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้า
ผ่านชอปปิงแอปพลิเคชันของผู้บริโภค

บททวนวรรณกรรม

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับชอปปิงแอปพลิเคชัน

ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการของ Lovelock & Wirts (2011) อธิบาย
ถึง 7 Ps ของการตลาดบริการมีองค์ประกอบเชิงกลยุทธ์ทางการตลาดพื้นฐาน 4 ประการ
ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ (หรือการจัดจำหน่าย) และการส่งเสริมการขาย (หรือ
การสื่อสาร) โดยทั่วไปจะเรียกรวมกลุ่มเหล่านี้เป็น “4 Ps” และด้วยลักษณะของบริการ
ก่อให้เกิดความท้าทายทางการตลาดที่แตกต่างกัน ดังนั้นต้องเพิ่มองค์ประกอบที่
ครอบคลุมถึงการจัดการอินเทอร์เน็ตเฟชกับลูกค้า ได้แก่ กระบวนการ สภาพแวดล้อมทาง
กายภาพ และคน สำหรับตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีกำไรในตลาดที่มีการ
แข่งขันสูง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาดสำหรับชอปปิงแอปพลิเคชัน
มีการศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับชอปปิงแอปพลิเคชันในหลายงาน



วิจัย เช่น การศึกษาของอานนท์ สำราญพันธุ์ และคณะ (2565) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดส่งผลทางบวกต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน SHOPEE ของผู้บริโภคในจังหวัดสุพรรณบุรี การศึกษาของ ชิชณพวงค์ สุกก่า (2560) พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคามีผลต่อการเลือกซื้อที่ผู้บริโภคใช้ในการซื้อสินค้า และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อความถี่ในการซื้อสินค้าผ่านสื่อออนไลน์ของผู้บริโภค และวรรณพร โดงาม และปรารณา ปรารณนติ (2566) ทำการสัมภาษณ์ผู้บริโภคซึ่งทุกคนให้ความคิดเห็นไปในทางเดียวกันว่า แอปพลิเคชัน TikTok Shop มีความสะดวกและง่ายต่อการสั่งซื้อสินค้าเพียงเข้าแอปพลิเคชัน TikTok ดูคลิปวิดีโอหรือ TikTok Live เมื่อพบเห็นสินค้าสามารถเข้าไปกดสั่งซื้อได้ทันที นอกจากนี้การได้เห็นสินค้าจริงและการดูรีวิวคุณภาพของสินค้าจากผู้ซื้อคนอื่น ๆ รวมถึงโปรโมชั่นการแจกคูปองส่วนลดจากร้านค้า และโปรโมชั่นค่าส่งฟรีจากแอปพลิเคชัน ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น

การศึกษาของณิชภา เทพณรงค์ และประภัสสร วิเศษประภา (2565) พบว่า นอกจากส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ยังมีด้านการให้บริการส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และการศึกษาของทรงพร เทือกสุบรรณภา (2562) ยังพบอีกว่า นอกจากปัจจัยด้านราคา ยังมีด้านบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน SHOPEE ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จะเห็นได้ว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดล้วนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค แต่อาจมีความแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ การศึกษาของวิชรินทร์ ภัคดีใส (2565) ยังอีกพบว่า นอกจากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์แล้ว การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานของระบบ การมีทัศนคติที่มีต่อการใช้งานของระบบและประโยชน์จากการใช้งานของระบบ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสบู่อผ่านช่องทาง TikTok ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับช่องทางแอปพลิเคชันในช่วงหลังสถานการณ์โควิดประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการ และการรักษาความเป็นส่วนตัว

พฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์

ทฤษฎีพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ Engel, et al. (1968) อธิบายถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคว่าเป็นการกระทำของผู้บริโภคในการค้นหาสิ่งของหรือเกิดการกระทำโดยตรงที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่พวกเขาต้องการ พฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านแอปช้อปปิ้งแอปพลิเคชันจึงเป็นผลจากการรับรู้ข้อมูลและได้รับการจูงใจจากการดำเนินงานของธุรกิจช้อปปิ้งแอปพลิเคชันมีการใช้ส่วนประสมทางการตลาดในการสื่อสารกับผู้บริโภค เพื่อสร้างให้เกิดการแสดงพฤติกรรมของผู้บริโภคในงานช้อปปิ้งแอปพลิเคชัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ Chang (2011) ศึกษาถึงพฤติกรรมผู้บริโภคในมิติของการดำเนินการซื้อจากร้านค้าออนไลน์เมื่อมีความต้องการซื้อสินค้า ยินดีที่จะซื้อสินค้าในร้านค้าออนไลน์นี้ในอนาคตอันใกล้ และการศึกษาของ Pradhana & Sastiono (2019) เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้จ่ายซื้อของออนไลน์ในมิติของระดับของการปฏิบัติจริงที่ส่งผลต่อการใช้จ่ายในการซื้อสินค้าออนไลน์ และเมื่อเกิดความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดจะส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้บริโภค (Duarte et al., 2018; Kurniawan & Dirgantara, 2020) สรุปได้ว่ายิ่งส่วนประสมทางการตลาดสามารถสร้างความพึงพอใจได้มากเท่าใด ความตั้งใจในพฤติกรรมก็จะยิ่งสูงขึ้นเท่านั้น และจะกระตุ้นให้ผู้บริโภคต้องการซื้อสินค้าในอนาคตอีกด้วย จากการศึกษาวรรณกรรมข้างต้นพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรม

ลักษณะทางประชากรศาสตร์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ Kotler and Dupree (1997) อธิบายปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ว่าเป็นตัวแปรสำคัญที่ใช้ในการแบ่งส่วนแบ่งตลาด เพื่อใช้ในการการวัดความต้องการและสร้างความพึงพอใจของผู้บริโภค เฉพาะกลุ่ม พฤติกรรมในการใช้ผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์กับลักษณะทางประชากรศาสตร์ และยังใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดขนาดของตลาดเป้าหมายและสื่อที่ใช้ในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายอีกด้วย

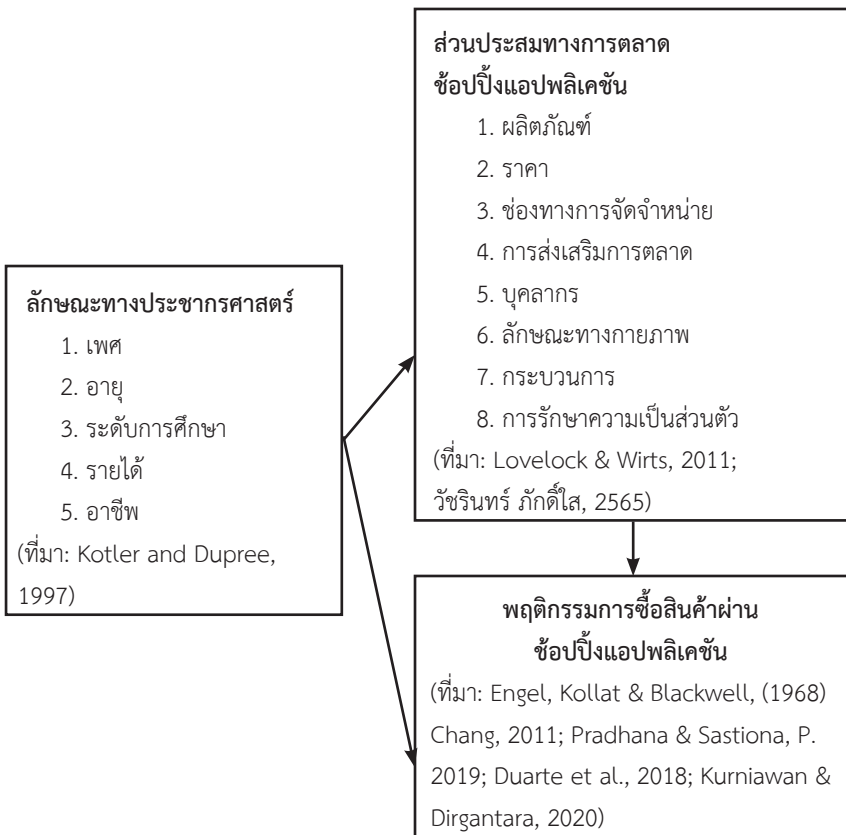
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของ Hamad and Schmitz (2019) พบว่า ตัวแปรทางประชากรศาสตร์มีอิทธิพลอย่างมากต่อความต้องการซื้อ



ผลิตภัณฑ์ทางออนไลน์แตกต่างกันไปตามประเภทผลิตภัณฑ์ Bakshi and Saraf (2016) เปรียบผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคในอินเดีย แต่ Baldevbhai (2015) กลับพบว่าเพศไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ ในขณะที่ อายุ รายได้ และการศึกษาส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์เพื่อเข้าใจถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์

กรอบแนวคิดการวิจัย

5



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ทราบเพียงว่ามีจำนวนมาก และไม่ทราบสัดส่วนของประชากร จึงทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตรของ Cochran (1977) ดังนี้

$$n = \frac{P(1 - P)Z^2}{e^2}$$

ซึ่งเป็นสูตรที่ใช้หาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน และค่า $P(1-9)$ จะมีค่ามากที่สุดเมื่อสัดส่วนประชากรเป็นร้อยละ 50 มีระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นที่ร้อยละ 5 และระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้บริโภคตามขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำจำนวน 385 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็นโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจผ่านทางกูเกิ้ลฟอร์ม (Google Form) โดยส่งแบบสอบถามออนไลน์ในรูปแบบลิงก์ไปยังกลุ่มเป้าหมายโดยผ่านกลุ่มเพื่อนและคนรู้จักซึ่งมีช่วงอายุและอาชีพที่หลากหลายและเป็นผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งเป็นลักษณะเบื้องต้นที่สอดคล้อง หาได้ง่าย ประหยัดเวลา และงบประมาณ (Bailey, 1987: 93) โดยขอความร่วมมือผู้ที่เคยใช้บริการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน SHOPEE TikTok หรือ LAZADA ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา (ระหว่างเดือน ธันวาคม 2565 - พฤษภาคม 2566) ในการตอบแบบสอบถามให้ได้จำนวนตามขนาดกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดโดยดำเนินการสำรวจในช่วงเดือนพฤษภาคม 2566 และได้รับการตอบกลับจำนวน 581 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล แบ่งออกเป็น 1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ 2) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการ และการรักษาความเป็นส่วนตัว และ 3) พฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน ประกอบด้วย มีการซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันเมื่อ



ต้องการ ซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันอย่างสม่ำเสมอ และมีความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน โดยตอนที่ 2 และ 3 ใช้มาตราวัดแบบ Rating Scale โดยกำหนดให้คะแนน 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด การหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ตามเทคนิค Index of Item Objective Congruence (IOC) (Rovinelli & Hambleton, 1977) เนื่องจากการพัฒนาแบบสอบถามมีการศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ค่า IOC ทั้งฉบับคือ 1.00 อย่างไรก็ตามการประเมินเป็นความคิดเห็นของบุคคล ผู้วิจัยดำเนินการหาความเชื่อถือได้ (Reliability) และได้ค่า Cronbach's Alpha ระหว่าง 0.737-0.975 ซึ่งค่า α ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น (Sprinthall, 1997) ดังนั้นแบบสอบถามจึงสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยวิเคราะห์ลักษณะทางประชากร-ศาสตร์ ส่วนประสมทางการตลาด และพฤติกรรมซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชันของผู้บริโภคด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Average) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และพฤติกรรมซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชันของผู้บริโภคจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inference Analysis) ได้แก่ ค่าที (t-test) ค่า F (F-test) LSD และ Dunnett C และวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชันของผู้บริโภคด้วยการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (363 คน คิดเป็นร้อยละ 65.30) ส่วนใหญ่ช่วงอายุ 21-30 ปี (จำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 61.70) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (403 คน คิดเป็นร้อยละ 72.50) รายได้ 15,000 บาทหรือต่ำกว่า (จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70) และส่วนใหญ่อาชีพพนักงานเอกชน (จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 30.60)

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของชอปปิงแอปพลิเคชันของผู้บริโภค

ตารางที่ 1 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของชอปปิงแอปพลิเคชัน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	\bar{X}	SD	การแปลค่า	ลำดับ
1. ผลិតภณท์	4.07	0.66	มาก	3
2. ราคา	4.06	0.72	มาก	5
3. ชองทางการจัดจําหนาย	4.09	0.74	มาก	2
4. การสงเสริมการตลาด	4.06	0.73	มาก	6
5. บุคคล	3.98	0.79	มาก	8
6. ลักษณะทางกายภาพ	4.03	0.75	มาก	7
7. กระบวนการ	4.07	0.72	มาก	3
8. การรักษาความเป็นส่วนตัว	4.11	0.79	มาก	1
รวม	4.05	0.65	มาก	

ตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, $SD = .65$) โดยให้ความสำคัญกับด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวสูงที่สุดเป็นอันดับแรกในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, $SD = .79$) รองลงมา คือ ด้านชองทางการจัดจําหนายในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, $SD = .74$) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านบุคคลในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, $SD = .79$) ตามลำดับ

พฤติกรรมกรการซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชันของผู้บริโภค

ตารางที่ 2 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมกรการซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชัน

พฤติกรรมกรการซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชัน	\bar{X}	SD	การแปลค่า	ลำดับ
1. มีการซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชันเมื่อต้องการ	4.07	0.88	มาก	1
2. ซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชันอย่างสม่ำเสมอ	3.93	0.94	มาก	2
3. มีความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชัน	3.82	1.06	มาก	3
รวม	3.94	0.78	มาก	



ตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมกรซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชันในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, $SD=.78$) โดย “มีการซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชันเมื่อต้องการ” สูงที่สุดเป็นอันดับแรกในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, $SD = .88$) รองลงมา คือ “ซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชันอย่างสม่ำเสมอ” ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.94$) และอันดับสุดท้าย คือ “มีความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชัน” ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, $SD=1.06$) ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของชอปปิงแอปพลิเคชัน จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ตารางที่ 3 : การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
1. ผลិតภัณฑ์	Equal variances assumed	2.08	0.15	-1.50	554.00	0.13
	Equal variances not assumed			-1.46	365.59	0.14
2. ราคา	Equal variances assumed	1.11	0.29	-0.55	554.00	0.58
	Equal variances not assumed			-0.54	375.54	0.59
3. ช่องทางการจัดจำหน่าย	Equal variances assumed	0.49	0.48	-0.64	554.00	0.52
	Equal variances not assumed			-0.63	379.01	0.53
4. การส่งเสริมการตลาด	Equal variances assumed	0.27	0.60	-1.84	554.00	0.07
	Equal variances not assumed			-1.81	376.07	0.07

ตารางที่ 3 : การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด
จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
5. บุคคล	Equal variances assumed	1.42	0.24	-1.06	554.00	0.29
	Equal variances not assumed			-1.05	372.78	0.30
6. ลักษณะทาง กายภาพ	Equal variances assumed	0.59	0.44	-1.53	554.00	0.13
	Equal variances not assumed			-1.50	371.17	0.14
7. กระบวนการ	Equal variances assumed	1.76	0.19	-0.40	554.00	0.69
	Equal variances not assumed			-0.39	372.73	0.70
8. การรักษา ความเป็น ส่วนตัว	Equal variances assumed	2.66	0.10	0.12	554.00	0.91
	Equal variances not assumed			0.11	369.87	0.91
รวม	Equal variances assumed	1.34	0.25	-1.12	554.00	0.27
	Equal variances not assumed			-1.10	372.84	0.27

ตารางที่ 3 พบว่า ค่า Levene's Test มีค่ามากกว่า 0.05 พิจารณา Sig (2-tailed) ที่ค่า Equal variances assumed ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4 : สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยส่วนประสมทางการตลาดของชอปปิงแอปพลิเคชัน จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ

ปัจจัย	อายุ		ระดับการศึกษา		รายได้		อาชีพ	
	F-test	P value	F-test	P value	F-test	P value	F-test	P value
1. ส่วนประสมทางการตลาด	1.68	0.15	0.62	0.60	1.58	0.18	1.03	0.39
2. ผลិតภัณฑ์	1.20	0.31	0.40	0.76	1.32	0.26	1.31	0.26
3. ราคา	1.04	0.39	0.74	0.53	1.80	0.13	1.02	0.40
4. ช่องทางการจัดจำหน่าย	1.14	0.34	1.64	0.18	1.30	0.27	1.31	0.27
5. การส่งเสริมการตลาด	1.47	0.21	0.24	0.87	0.80	0.53	0.86	0.49
6. บุคคล	2.51*	0.04	1.25	0.29	3.04*	0.02	1.20	0.31
7. ลักษณะทางกายภาพ	2.25	0.06	0.28	0.84	1.99	0.10	0.71	0.59
8. กระบวนการ	2.20	0.07	0.47	0.70	1.44	0.22	1.22	0.30
9. การรักษาความเป็นส่วนตัว	1.24	0.29	1.21	0.31	0.51	0.73	0.31	0.87

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุและรายได้ต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ Homogeneity of Variances การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคล จำแนกตามอายุ (Levene Statistic =1.587, p=.176) พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงใช้สถิติทดสอบกรณีสอดคล้องว่าความแปรปรวนเท่ากัน ใช้ LSD (สุภมาศ อังคุโชติ และชูชาติ พ่วงสมจิตร, 2556) ผลการวิเคราะห์นำเสนอ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 : การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (LSD) ด้านบุคคล จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ไม่เกิน 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
		ไม่เกิน 20 ปี	4.15	0.00	0.12	0.29*
21-30 ปี	4.04		0.00	0.17*	0.29*	0.24
31-40 ปี	3.86			0.00	0.12	0.06
41-50 ปี	3.74				0.00	-0.06
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	3.80					0.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปีให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคล สูงกว่า ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปีให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคล สูงกว่า ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี

ผลการวิเคราะห์ Homogeneity of Variances การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคล จำแนกตามรายได้ (Levene Statistic =2.904, p=.021) พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงใช้สถิติทดสอบกรณีมีข้อตกลงว่าความแปรปรวนเท่าไม่กัน ใช้ Dunnett C ผลการวิเคราะห์นำเสนอ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 : การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (Dunnett C) ด้านบุคคล จำแนกตามรายได้

บุคคล	\bar{X}	15,000 บาทหรือต่ำกว่า	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	25,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
		15,000 บาทหรือต่ำกว่า	3.97	0.00	-0.08	-0.15
15,001-20,000 บาท	4.05		0.00	-0.07	0.02	0.35
20,001-25,000 บาท	4.12			0.00	0.09	0.42*
25,001-30,000 บาท	4.04				0.00	0.34
30,001 บาทขึ้นไป	3.70					0.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลมากกว่าผู้ที่มีรายได้ 15,000 บาทหรือต่ำกว่า 15,001-20,000 บาท 20,001-25,000 บาท และ 25,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 เปรียบเทียบปัจจัยพฤติกรรมกรรมการซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชันของผู้บริโภคจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ตารางที่ 7 : การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกรรมการซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชันจำแนกตามเพศ

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
พฤติกรรมกรรมการซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชัน	Equal variances assumed	0.02	0.88	-1.12	554.00	0.27
	Equal variances not assumed			-1.13	401.07	0.26

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและหญิงมีพฤติกรรมกรรมการซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชันไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 : สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกรรมการซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชัน

ปัจจัย	อายุ		ระดับการศึกษา		รายได้		อาชีพ	
	F-test	P value	F-test	P value	F-test	P value	F-test	P value
พฤติกรรมกรรมการซื้อ	1.06	0.38	2.67*	0.05	2.30	0.06	0.90	0.47

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมกรรมการซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ Homogeneity of Variances การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกรรมการซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชัน จำแนกตามระดับการศึกษา (Levene

Statistic =1.344, p=.259) พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงใช้สถิติทดสอบกรณีมีข้อตกลงว่าความแปรปรวนเท่ากัน ใช้ LSD (สุภมาศ อังคุโชติ และชูชาติ พ่วงสมจิตร, 2556) ผลการวิเคราะห์นำเสนอ ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 : การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านชอปปีงแอปพลิเคชัน จำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านชอปปีงแอปพลิเคชัน	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา ปวช. ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโทขึ้นไป	
	\bar{X}	3.98	4.09	3.93	3.68
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	3.98	0.00	-0.11	0.05	0.30*
มัธยมศึกษา ปวช. ปวส.	4.09		0.00	0.16	0.41*
ปริญญาตรี	3.93			0.00	0.25
ปริญญาโทขึ้นไป	3.68				0.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป พฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านชอปปีงแอปพลิเคชันต่ำกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาและมัธยมศึกษา ปวช. ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านชอปปีงแอปพลิเคชันของผู้บริโภค

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบเงื่อนไข ดังนี้ ค่าเฉลี่ยของค่าคลาดเคลื่อน = 0 ค่าคลาดเคลื่อนมีการแจกแจงปกติ พบว่า ค่าความเบ้ (Skewness) -.520 มีค่าตามเกณฑ์ $(-1 \leq \text{Skewness} + 1)$ (Tabachnick & Fidell, 2001) และค่าความโด่ง (Kurtosis) .490 มีค่าตามเกณฑ์ $(-2 \leq \text{Skewness} + 2)$ (George & Mallery, 2010) (แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนมีการแจกแจงแบบปกติ ค่าความคลาดเคลื่อน e_t และ $e_t + 1$ เป็นอิสระกัน พิจารณาจากค่า Durbin-Watson โดยได้ค่า = 1.985 ซึ่งมีค่าใกล้ 2 อยู่ระหว่าง 1.5-2.5 จึงสรุปได้ว่า และ เป็นอิสระกัน ค่าความแปรปรวนของค่าคลาดเคลื่อนต้องคงที่ ตรวจสอบได้จากกราฟ Scatterplot หากค่า Standardized Residual อยู่ในช่วง บ่งชี้ว่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนจากการพยากรณ์ (Residual) ที่ทุกจุดบนเส้นถดถอยมีค่าเท่ากัน หรือมีค่าคงที่ (Equal Variance Assume) จาก Scatterplot ปรากฏลักษณะเป็นแผ่นแบนด์ (Band) ลาดจากซ้ายไปขวา



ตารางที่ 10 : การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชัน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.778 ^a	.605	.600	.49338	.605	104.849	8	547	.000	1.985

a. Predictors: (Constant), การรักษาความเป็นส่วนตัว, ผลិតภัณฑ์, การส่งเสริมการตลาด, บุคคล, ลักษณะทางกายภาพ, ราคา, ช่องทางการจัดจำหน่าย, กระบวนการ

b. Dependent Variable: Behavior

5

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรักษาความเป็นส่วนตัว (X_8), ผลิตภัณฑ์ (X_1), การส่งเสริมการตลาด (X_4), บุคคล (X_5), ลักษณะทางกายภาพ (X_6), ราคา (X_2), ช่องทางการจัดจำหน่าย (X_3), กระบวนการ (X_7) และตัวแปรตาม ได้แก่ Behavior พบว่าสมการพยากรณ์พฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชัน จากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชัน มีค่าเท่ากับ .78 ซึ่งอธิบายว่าหากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชันเพิ่มขึ้นด้วย และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของการกำหนด (Coefficient of determination) หรือ R^2 มีค่าเท่ากับ .61 หมายความว่า ตัวแปรอิสระร่วมกันมีอำนาจในการกำหนดตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 61 (ขั้นต่ำที่ยอมรับได้ คือ 20%)

ตารางที่ 11 : การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

Model		Unstandardized		Standardized		t	p-value
		B	Std. Error	Coefficients			
				β			
1	(Constant)	.303	.139			2.183	.029
	ผลิตภัณฑ์ (X_1)	-.024	.055	-.020		-4.43	.658
	ราคา (X_2)	.161	.059	.150		2.719**	.007
	ช่องทางการจัดจำหน่าย (X_3)	-.021	.060	-.020		-.347	.729
	การส่งเสริมการตลาด (X_4)	.207	.051	.194		4.045***	.000
	บุคคล (X_5)	.195	.051	.199		3.830***	.000
	ลักษณะทางกายภาพ (X_6)	.035	.058	.034		.594	.553

ตารางที่ 11 : การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (ต่อ)

Model	Unstandardized		Standardized		t	p-value
	B	Std. Error	β			
กระบวนกร (X ₇)	.254	.069	.236		3.666***	.000
การร้กษาความเป็นส่วนตัว (X ₈)	.091	.050	.092		1.821	.069

a. Dependent Variable: พฤติกรรมกรซื้อสินค้า

นัยสำคัญทงสถิติที่ระดับ .01 *นัยสำคัญทงสถิติที่ระดับ .001

ตามเกณฑ์ t ระหว่าง 1.960-2.576 Sig. *, ระหว่าง 2.576-3.290 Sig.**, t มากกว่า 3.290 Sig.***

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ที่ใช้พยากรณ์ พฤติกรรมกรซื้อสินค้าผ่านชอปปงแอปพลิเคชันพบว่า กระบวนกร มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยเท่ากับ .25 หมายความว่าหากให้ควมสำคัญด้านกระบวนกรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย พฤติกรรมกรซื้อสินค้าผ่านชอปปงแอปพลิเคชันจะเพิ่มขึ้น .25 หน่วย (B = .25, t = 3.67, p-value = .001) การส่งเสริมการตลาด มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยเท่ากับ .21 หมายความว่าหากให้ควมสำคัญด้านกรส่งเสริมการตลาดเพิ่มขึ้น 1 หน่วย พฤติกรรมกรซื้อสินค้าผ่านชอปปงแอปพลิเคชันจะเพิ่มขึ้น .21 หน่วย (B= .21, t=4.05, p-value = .001) บุคคล มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยเท่ากับ .20 หมายความว่า หากให้ควมสำคัญด้านบุคคลเพิ่มขึ้น 1 หน่วย พฤติกรรมกรซื้อสินค้าผ่านชอปปง แอปพลิเคชันจะเพิ่มขึ้น .20 หน่วย (B = .20, t = 3.83, p-value = .001) ราคา มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยเท่ากับ .16 หมายความว่าหากให้ควมสำคัญด้านราคา เพิ่มขึ้น 1 หน่วย พฤติกรรมกรซื้อสินค้าผ่านชอปปงแอปพลิเคชันจะเพิ่มขึ้น .16 หน่วย (B = .16, t = 2.72, p-value = .01) มีผลต่อพฤติกรรมกรซื้อสินค้าผ่านชอปปง แอปพลิเคชัน อย่างมีนัยสำคัญทงสถิติที่ .01 เขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Z} = .24 (\text{กระบวนกร}) + .19 (\text{การส่งเสริมการตลาด}) + .20 (\text{บุคคล}) + .15 (\text{ราคา})$$
 หรือ

$$\hat{Z} = .24 (X_7) + .19 (X_4) + .20 (X_5) + .15 (X_2)$$



อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้บริโภคที่มีอายุและรายได้ต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของช้อปปิ้งแอปพลิเคชันแตกต่างกัน สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มวัยรุ่นและวัยเริ่มทำงาน (ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี) ให้ความสำคัญกับด้านบุคคล มากกว่าคนที่อายุระหว่าง 31-50 ปีที่เรียกได้ว่าเป็นความแตกต่างของเจนเนอเรชัน Z กับเจนเนอเรชัน X และ Y แม้จะสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชิษณุพงศ์ สุกก่า (2560) ที่พบว่าผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐมที่มีอายุต่างกัน ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมแตกต่างกันในด้านความถี่ในการซื้อสินค้าผ่านสื่อออนไลน์ ในขณะที่ผลการศึกษาของอานนท์ สำราญพันธุ์ สมภพ เอี่ยมประเสริฐ และกิตติชัย สมคิด (2565) พบว่า ผู้บริโภคในจังหวัดสุพรรณบุรีที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันช้อปปิ้งที่มีอายุต่างกัมีการตัดสินใจซื้อสินค้าไม่แตกต่างกัน และผลการศึกษาของ ณิชภา เทพณรงค์ และประภัสสร วิเศษประภา (2565) พบว่า ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่เคยซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน SHOPEE และ LAZADA ที่มีอายุต่างกันมีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันไม่แตกต่างกัน เห็นได้ว่าการศึกษาดังกล่าวต่างยืนยันถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เหมือนกันถึงแม้จะมีอายุต่างกัน และอาจสรุปได้ว่าความคาดหวังของผู้ที่มีอายุต่างกันต้องการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการให้บริการต่างกัน ซึ่งผู้ที่มีอายุน้อยกว่าจะคาดหวังบริการจากบุคคลมากกว่า

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ 15,000 บาทหรือต่ำกว่า 15,001-20,000 บาท 20,001-25,000 บาท และ 25,001-30,000 บาท แต่พฤติกรรมซื้อสินค้าผ่านช้อปปิ้งแอปพลิเคชัน จำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน พฤติกรรมซื้อสินค้าผ่านช้อปปิ้งแอปพลิเคชันไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของณิชภา เทพณรงค์ และประภัสสร วิเศษประภา (2565) และอรจิรา แก้วสว่าง ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และวราพร ดำรงค์กุลสมบัติ (2564) ที่พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และผลการวิจัยของอานนท์ สำราญพันธุ์ และคณะ (2565) ที่พบว่า ผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันช้อปปิ้งของในจังหวัดสุพรรณบุรีที่มีรายได้ต่างกัน

มีการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันไม่แตกต่างกัน ซึ่งอธิบายได้ว่า แม้ผู้บริโภคที่มีรายได้มากกว่าจะคาดหวังกับบุคลากรที่ให้เกี่ยวข้องในการบริการน้อยกว่า ผู้ที่มีอายุมากกว่า แต่มีพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันไม่แตกต่างกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน ไม่แตกต่างกัน

แม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยระดับการให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดของแอปพลิเคชันทั้งภาพรวมและรายด้านทุกด้านสูงกว่าเพศชาย แต่ไม่มีนัยสำคัญ แม้จะไม่สนับสนุนผลการศึกษาของ Zhang & Prybutok (2003) ที่พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมแตกต่างกัน ซึ่งต้องศึกษาข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมเมื่อดำเนินการทางการตลาดตามเพศเฉพาะสำหรับผลิตภัณฑ์ แต่ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของเสาวลักษณ์ สมานพิทักษ์วงศ์ (2559) พบว่า เพศต่างกันให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน และการศึกษาของ Sulastini et al. (2018) ที่ศึกษาเฉพาะผลกระทบของการสื่อสารการตลาดที่มีต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์กับเพศของผู้บริโภคก็ไม่ความสัมพันธ์กัน และถ้าพิจารณาจากช่วงเวลาของการศึกษาอาจจะอธิบายได้ว่า การเปิดรับรูปแบบการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันเป็นที่นิยมโดยทั่วไป ซึ่งเปลี่ยนไปจากพฤติกรรมของผู้บริโภคในทศวรรษก่อนหน้า ซึ่งอาจจะอธิบายได้ว่า ในปัจจุบันที่ผู้บริโภคมีความคุ้นเคยกับการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ผู้บริโภคต่างก็มีความคาดหวังสูงจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับสื่อออนไลน์ที่ใช้ในการซื้อสินค้าทั้งสิ้น ความคาดหวังของทั้งเพศชายและเพศหญิงในปัจจุบันไม่มีความแตกต่างกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ รายได้ และอาชีพ มีพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันไม่แตกต่างกัน สนับสนุนผลการวิจัยของ ณิชภา ทพนรงค์ และ ประภัสสร วิเศษประภา (2565) พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่างกัน มีการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป พฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันต่ำกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาและมัธยมศึกษา ปวส. ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชิษณุพงศ์ สุกง่า (2560) ที่พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางสื่อออนไลน์ของ



ผู้บริโภคใน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐมที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อสื่อที่ใช้ในการซื้อสินค้าแตกต่างกัน

ผู้ใช้แอปพลิเคชัน SHOPEE มีพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชันสูงกว่า LAZADA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสถิติการใช้แอปพลิเคชันที่ SHOPEE ได้รับความนิยมมากที่สุดเป็นอันดับแรกในประเทศไทย และสนับสนุนผลการวิจัยของกิตติพัฒน์ พันเรือง และด้ชกรณั ตันเจริญ (2563) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อซ้ำของตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อราคาของแอปพลิเคชัน SHOPEE สูงกว่า LAZADA

ส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการ การส่งเสริมการตลาด บุคคล และด้านราคา ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชัน สอดคล้องเป็นบางส่วนกับผลการศึกษาของ วราภรณ์ จันทมาต และธนสุวิทย์ ทับทิมศิริรักษ์ (2564) พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าแบบบริการฟรีเดลิเวอรี่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhao, Yao, Liu & Yang (2021) ที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าทั้งการกำหนดราคาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ แต่ผลการวิจัยนี้กลับพบว่าการรักษาความเป็นส่วนตัว ช่องทางการจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์ และลักษณะทางกายภาพกลับไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านชอปปิงแอปพลิเคชัน ทั้งนี้ให้ระดับความสำคัญมากกับทั้งสี่ด้าน อาจเป็นได้ว่า มองไม่เห็นถึงความแตกต่างระหว่างผู้ให้บริการ ซึ่งฉัตรยาพร เสมอใจ (2560) กล่าวว่า ลูกค้าน่าคาดหวังกับสิ่งที่ต้องได้รับจากการบริการนั้น ซึ่งจะได้รับการบริการนั้นไม่ว่าจะรับจากผู้ให้บริการรายใดก็ตาม แต่ลูกค้าคาดหวังจากสิ่งที่สร้างความพึงพอใจได้มากกว่า ผู้ให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจจากสิ่งที่คาดหวังได้จะทำให้เกิดความ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มวัยรุ่นและวัยเริ่มทำงาน (ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี) ให้ความสำคัญกับด้านบุคคลมากกว่าเจเนอเรชันเอ็กซ์และวาย (อายุระหว่าง

31-50 ปี) ผู้ประกอบการโดยเฉพาะที่มีกลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มวัยรุ่นและวัยทำงานที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี ต้องมุ่งเน้นสิ่งที่กลุ่มเป้าหมายคาดหวังจากบุคลากรที่ให้บริการ เช่น ต้องมีการจัดเตรียมระบบในการสนับสนุนด้านข้อมูล เพื่อให้พนักงานสามารถแจ้งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง และอาจต้องมีการการจูงใจและการฝึกอบรมให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังกับการบริการจากบุคคลมาก โดยเฉพาะผู้ที่รายได้ 30,001 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า ผู้ประกอบการควรมุ่งเน้นการสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร ซึ่งสามารถเพิ่มได้โดยการฝึกอบรมเกี่ยวกับสินค้าและบริการ เพื่อให้สามารถตอบข้อซักถามได้ และควรมีการจัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์สนับสนุนในการให้ข้อมูลสำหรับการตอบข้อซักถามได้อย่างทันเวลาที่ลูกค้ามีข้อซักถามมากับทางบุคลากร และการฝึกอบรมและจัดเตรียมระบบและการกระจายอำนาจในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเมื่อต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อให้สามารถรับมือกับสถานการณ์เมื่อให้บริการลูกค้า ณ จุดให้บริการ และควรมีการจูงใจที่มากเพียงพอ เช่น การฝึกอบรมที่เสริมสร้างทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ การให้สิ่งตอบแทนและรางวัลเมื่อการบริการเป็นไปตามเป้าหมายจะสามารถสร้างความเข้มแข็งด้านบุคคลได้มากยิ่งขึ้น

สมการพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการ การส่งเสริมการตลาด บุคคล และด้านราคา ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน ผู้ประกอบการควรดำเนินการดังนี้

1) มุ่งเน้นที่พัฒนากลยุทธ์ด้านกระบวนการให้มีรูปแบบในการชำระเงินที่หลากหลายให้ลูกค้าสามารถเลือกได้ตามความเหมาะสม พัฒนาขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ที่สะดวกสบาย ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ในขณะเดียวกันต้องสร้างความไว้วางใจในกระบวนการว่ามีความถูกต้องเชื่อถือได้ตลอดทั้งกระบวนการ และควรมีความพร้อมในการรับสินค้าคืน จะยิ่งสร้างความไว้วางใจแก่ลูกค้าที่จะใช้บริการได้โดยไม่กังวลว่าหากเกิดปัญหาจะไม่มีผู้รับผิดชอบ

2) การส่งเสริมการตลาด ในการสื่อสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย มีการส่งเสริมการขายที่ตรงกับความต้องการเฉพาะของกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม รวมถึงมีการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ



3) การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในการให้บริการ รวมถึงจูงใจให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจ และทำให้กลุ่มเป้าหมายเกิดพฤติกรรมได้มากยิ่งขึ้น

4) ต้องมีการกำหนดราคาที่หลากหลายเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม ต้องมีความจริงใจในการแสดงราคาที่เป็นราคาสุทธิแล้ว การบวกเพิ่มค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ภายหลังจากทำให้ลูกค้าเกิดความกังวลที่จะตัดสินใจซื้อ เนื่องจากไม่เห็นราคาที่ต้องชำระ ที่ชัดเจน และราคาต้องสมเหตุสมผลกับคุณภาพของสินค้าและการบริการ และที่สำคัญ หากเปรียบเทียบแล้วราคابนช่องทางแอปพลิเคชันถูกกว่าช่องทางอื่นจะยิ่งดึงดูดและ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1) ผลการวิจัยนี้ค้นพบความแตกต่างของส่วนประสมทางการตลาดพฤติกรรม การใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อสินค้าที่แตกต่างกันตามปัจจัยด้านลักษณะทาง ประชากรศาสตร์ การศึกษาถึงความต้องการและพฤติกรรมเฉพาะกลุ่มจะช่วยให้เข้าใจ ถึงความต้องการและสามารถวางแผนกลยุทธ์เฉพาะได้ดียิ่งขึ้น

2) การปรับใช้กับในพื้นที่อื่น ๆ อาจจะมีผลแตกต่างกัน การศึกษาเปรียบเทียบกับพื้นที่ที่อาจจะมีวัฒนธรรมแตกต่างกัน เช่น การศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมระหว่าง ประเทศ จะช่วยให้มีแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดที่เหมาะสมยิ่งขึ้น

3) แอปพลิเคชันซื้อสินค้ามีหลากหลายประเภท การศึกษาเฉพาะประเภทอาจ ทำให้เกิดความเข้าใจถึงพฤติกรรมและความต้องการของกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ แอปพลิเคชันมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กิตติพัฒน์ พันเรือง, และ ดัชกรณัฏ์ ต้นเจริญ. (2563). การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อ การซื้อซ้ำของตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในกรุงเทพและปริมณฑล. *วารสารวิทยาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ*, 10(2), 49-58.

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2560). *พฤติกรรมผู้บริโภค* (พิมพ์ครั้งที่ 12). ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชิษณุพงศ์ สุกก่า. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคใน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม* (วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยศิลปากร). mmm.ru.th. <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin-9/6214154049.pdf>.

- ณิชามา เทพณรงค์ และ ประภัศสร วิเศษประภา. (2565). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. การนำเสนอผลงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 12 มหาวิทยาลัยรามคำแหง. <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin-9/6214154034.pdf>
- ทรงพร เทือกสุบรรณกา. (2562). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน SHOPEE ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. คลังปัญญามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. <http://www.repository.rmutt.ac.th/>.
- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. (2564, มกราคม). *ผลสำรวจวิจัย 'ลือกดาวนั' ทำคนไทยแห่ 'ชอปปิงออนไลน์' ดันยอดอีคอมเมิร์ซพุ่ง*. POST Family. <https://postfamily.thailandpost.com/ecommerce-insights/ชอปปิงออนไลน์-ลือกดาวนั/>.
- วรรณพร โดงาม และ ปรรารถนา ปรรารถนาดี. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่าน แอปพลิเคชัน TikTok Shop ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล*. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(3), 42.
- วัชรินทร์ ภัคดีโส. (2565). *การยอมรับนวัตกรรมและส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสบู่น้ำหอมผ่านทาง TikTok ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร*. การนำเสนอผลงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 12 มหาวิทยาลัยรามคำแหง. <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin92/6214154573.pdf>.
- สุภมาส อังคุโชติ และชูชาติ พ่วงสมจิตร์. (2556). *หน่วยที่ 11 การวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูลในประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 11-15* (พิมพ์ครั้งที่ 1). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เสาวลักษณ์ สมานพิทักษ์วงศ์ วิวัฒน์ จันทร์กิ่งทอง และกอบแก้ว จันทร์กิ่งทอง.(2559). *ส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในเขตจังหวัดสงขลา*. การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 7 มหาวิทยาลัยหาดใหญ่. 480-491.



อรจิรา แก้วสว่าง ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และวราพร ดารงกุลสมบัติ. (2564). ปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดกับการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Shopee ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. *วารสารการวิจัยการบริหาร การพัฒนา*, 2(2021), 1-14.

อานนท์ สำราญพันธ์ สมภพ เอี่ยมประเสริฐ กิตติชัย สมคิด พชรกันต์ นิมิตรศตติกุล และพงษ์สันต์ ต้นหยง. (2565). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันช้อปปี้ (SHOPEE) ของผู้บริโภคใน จังหวัดสุพรรณบุรี. การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 14 มหาวิทยาลัย ราชภัฏนครปฐม 7-8 กรกฎาคม 2565, 1815-1826.

Bakshi, D., and Saraf, V. (2016). A study of demographic factors of customers in online shopping (special reference to Bhopal city, Madhya Pradesh, India. *International Journal of Science Technology and Management*, 5(11), 230-236.

Bakshi, D., and Saraf, V. (2016). A Study of Demographic Factors of Customers in Online Shopping-Special Reference to Bhopal City Madhya Pradesh, India. *International Journal Science Technology Management*, 5(11), 230-236.

Baldevbhai, P. (2015). A study on consumer demographic profile influences on online shopping behaviour. *Indian Journal of Applied Research*, 5(3), 212-214.

Bailey, K.D. (1987). *Methods of social Research* (3rd Edition). the Free Press.

Chang, C. (2011). The effect of the number of product subcategories on perceived variety and shopping experience in an online store. *Journal of Interactive Marketing*, 25(3), 159-168. <https://doi.org/10.1016/j.intmar.2011.04.001>.

Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd Edition). John Wiley & Sons.

Duarte, P., Silva, S. C., and Ferreria, M. B. (2018). How convenient is it? Delivering online shopping convenience to enhance customer satisfaction and encourage e-WOM. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 44(C), 161-169. DOI:10.1016/j.jretconser. 2018.06.007.

- Engel, J.F., Kollat, D.T., and Blackwell, R.D. (1968). *Consumer Behavior*. Holt, Rinehart & Winston.
- Hamad, H., and Schmitz, M. (2019). The Impact of Demographic Variables and Consumer Shopping Orientations on the Purchasing Preference for Different Product Categories in the Context of Online Grocery Shopping. *Journal of Marketing and Consumer*, 52(2019), 21-32. DOI:10.7176/jmcr/52-05.
- Hodges, L., Lowery, C., Patel, P., McInnis, J., and Zhang, Q. (2023). A Systematic Review of Marketing Practices Used in Online Grocery Shopping: Implications for WIC Online Ordering. *Nutrients*, 15(2), 446.
- Kotler, P., and Dupree, J. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control, Test Item File*. Prentice Hall.
- Kurniawan, H.B., and Dirgantara, M.B. (2020). The Influence of Service Quality, Shop Atmosphere on Repurchase Behavior Through Image and Customer Satisfaction as Intervening Variables (Study on Legend Coffee Yogyakarta). *Diponegoro Journal of Management*, 9(3), 106-111.
- Lovelock, C. H. & Wirtz, J. (2011). *Service Marketing: People, Technology Strategy* 7th edition. *Journal of Services Marketing*, 18(5), 22-26. https://www.researchgate.net/publication/263523474_Services_Marketing_People_Technology_Strategy_7th_edition.
- Pradhana, F., and Sastiona, P. (2019). *Gender Difference in Online Shopping: Are Men More Shopaholic Online?*. Conference: Proceedings of the 12th International Conference on Business and Management Research (ICBMR 2018), 123-128. DOI:10.2991/icbmr-18.2019.21.
- Rovinelli, R. J., and Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Tijdschrift voor Onderwijsresearch*, 2(2), 49-60.



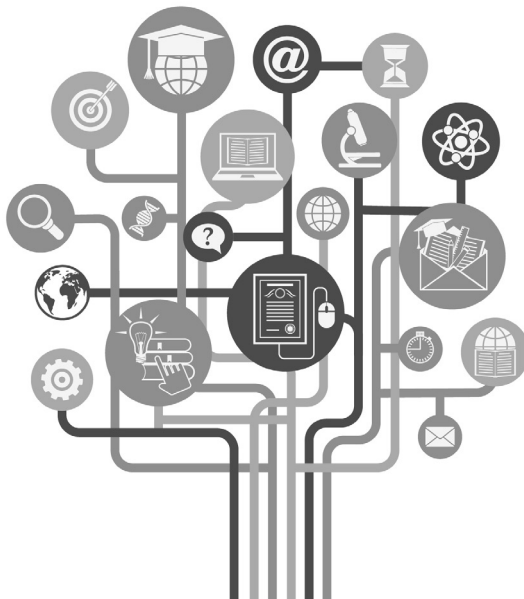
- Somfongbouthtakhan, C. (2021). The Impact of Digital Marketing on Online Shopping Behavior Through Online Shopping Application in Thai Nguyen City. *TNU Journal of Science and Technology*, 226(09), 65-72. DOI:10.34238/tnu-jst.4379.
- Sprinthall, R. (1997). *Basic statistical analysis*. Allyn and Bacon.
- Sulastini, S., Fedorko, I., Bačík, R., and Fedorko, R. (2018). An analysis of online consumer shopping behaviour. *Polish Journal of Management Studies*, 18(2), 338-349. DOI: 10.17512/pjms.2018.18.2.27.
- The Growth Master. (2566, 1 กุมภาพันธ์). สรุปสถิติ Digital และ Social Media จาก We Are Social ที่นักการตลาดทุกคนต้องรู้ อัปเดตปี 2023. <https://thegrowthmaster.com/trends/digital-trend-statistic-2023>.
- TikTok. (2565, 31 มีนาคม). TikTok เผยข้อมูลตลาดภูมิภาค เจาะลึกภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เบิกทางโอกาสใหม่ให้ธุรกิจ. <https://newsroom.TikTok.com/th-th/as-digital-drives-purchase-decisions-TikTok-emerges-as-a-favorite-platform-in-upcountry-with-engagement-solutions-for-brands-at-hand>.
- Zhang, X. & Prybutok, V.R. (2003). TAM: The Moderating Effect of Gender on Online Shopping. *Journal of International Information Management*, 12(2), 99-118. <https://scholarworks.lib.csusb.edu/jiim/vol12/iss2/8>.
- Zhao H, Yao X, Liu Z and Yang Q. (13 December 2021). *Impact of Pricing and Product Information on Consumer Buying Behavior with Customer Satisfaction in a Mediating Role*. *Frontiers Psychology*. <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2021.720151/full>

6

ความท้าทายทางภาษีของอีคอมเมิร์ซในยุคการตลาด 6.0 Tax Challenges of E-Commerce in the Marketing 6.0 Era

วิต้า สัตยารมณ และศิริประภา ศรีวีโรจน์

Vida Sattayarom and Siraprapha Sriviroj





ความท้าทายทางภาษีของอีคอมเมิร์ซในยุคการตลาด 6.0

Tax Challenges of E-Commerce in the Marketing 6.0 Era

วีต้า สัตยารมณ¹ และศิริประภา ศรีวีโรจน์²

Vida Sattayarom and Siraprapha Sriviroj

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย

Faculty of Business Administration, Krirk University, Bangkok 10220, Thailand

e-mail : vidasattayarom@gmail.com

²คณะบัญชี มหาวิทยาลัยรังสิต ปทุมธานี 12000 ประเทศไทย

Faculty of Accountancy, Rangsit University, Pathum Thani 12000, Thailand

e-mail : siraprapha.s@rsu.ac.th

Received : December 15, 2023 Revised : April 9, 2024 Accepted : April 24, 2024

6

บทคัดย่อ

ในโลกยุคปัจจุบัน แนวคิดต่าง ๆ เช่น ข้อมูลขนาดใหญ่ โซเชียลมีเดีย ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และอีคอมเมิร์ซ ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของผู้บริโภค ดังนั้น การเปลี่ยนผ่านสู่การตลาด 6.0 จึงเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว กิจกรรมที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคคือ อีคอมเมิร์ซที่ส่งผลต่อรายได้ของธุรกิจ ค่าใช้จ่ายที่ก่อให้เกิดรายได้ของธุรกิจ อีคอมเมิร์ซจึงกลายเป็นประเด็นที่เพิ่มความสำคัญมากขึ้นในกระบวนการของธุรกรรมต่างๆ ทางธุรกิจ รวมถึงประเด็นด้านบัญชีและภาษีที่ธุรกิจต้องมีการระมัดระวังที่ปฏิบัติให้ถูกต้อง ในการศึกษาครั้งนี้จึงทำการทบทวนวรรณกรรม เพื่อให้แสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการทำธุรกิจจากเดิมสู่ธุรกิจอีคอมเมิร์ซ ประเด็นปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติทางภาษีของธุรกิจอีคอมเมิร์ซ ด้วยเหตุนี้ ธุรกิจอีคอมเมิร์ซจึงต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ และไม่ละเลยในการปฏิบัติทางบัญชีและภาษีให้ถูกต้อง เช่น ภาษีเงินได้ ภาษีมูลค่าเพิ่ม

คำสำคัญ: ภาษี; อีคอมเมิร์ซ; การตลาด 6.0

Abstract

In today's world, concepts such as big data, social media, corporate social responsibility, and e-commerce have become part of consumers' lives, thus the shift to Marketing 6.0 is happening faster than ever before

One of the most important activities affecting consumer purchasing decisions is e-commerce, which affects business revenue and expenses that generate business income. E-commerce has therefore become an increasingly important issue in the process of various business transactions. Included are the accounting and tax matters that businesses have an obligation to do correctly. In this study, a literature review was conducted to show the change in business model from traditional to e-commerce business. Potential issues arose in the tax treatment of e-commerce businesses. As a result, e-commerce businesses had to adapt to these changes, and follow the rules and regulations of accounting and taxes correctly, including income tax, and value-added tax.

Keywords: Tax; E-commerce; Marketing 6.0

บทนำ

เมื่อกล่าวถึงคำว่า การบัญชี และภาษีอากร ผู้ประกอบการหรือนักธุรกิจจะมีความเข้าใจในเรื่องการบัญชี และภาษีอากรในระดับที่แตกต่างกัน แต่อย่างน้อยที่สุดต้องเข้าใจในส่วนที่ธุรกิจของตนต้องมีภาระหน้าที่รับผิดชอบให้ครบถ้วนตามหลักการและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การบัญชี และภาษีอากร กับธุรกิจจึงเป็นของคู่กันมาช้านาน การปฏิบัติทางบัญชี และการจัดเก็บภาษีของประเทศไทย รวมถึงวิธีทางปฏิบัติบัญชี และการปฏิบัติทางภาษีอากรได้มีการปรับเปลี่ยนไปตามความซับซ้อน และความหลากหลายของธุรกิจ กระบวนการดำเนินการของธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปโดยเฉพาะในห้วงเวลาที่ผ่านมาจากสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม เกิดการเปลี่ยนแปลง พัฒนา และก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทำให้โลกพัฒนาอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านธุรกิจพาณิชย์กรรม ธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจบริการ ในประเด็นด้านการลงทุน การบัญชี การภาษีอากร รวมถึงการแข่งขันทำการตลาดอย่างรุนแรงบนแพลตฟอร์มออนไลน์ทั้งในส่วนของแพลตฟอร์มของธุรกิจเองโดยตรง และแพลตฟอร์มของผู้ให้บริการรายอื่น การแข่งขันด้วยเทคโนโลยีเหล่านี้ทำให้เกิดคลื่นลูกใหม่เข้าสู่ตลาดได้โดยง่าย ธุรกิจควรติดตามความแตกต่างทางการตลาดและปรับปรุงตนเองตามการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันที่ยั่งยืนและ



ปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลที่เกิดขึ้น และเพื่อความอยู่รอด สามารถชนะบริษัทคู่แข่งโดยเพิ่มประสิทธิภาพทางการตลาด (Akkaya and Tabak, 2017) ทั้งนี้มีการเปลี่ยนแปลงจากแนวทางการตลาดแบบเดิม ๆ เป็นรูปแบบการตลาดที่ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล ในโลกดิจิทัล ธุรกิจต้องการโปรโมตผลิตภัณฑ์และบริการของตนเพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ในสภาวะการแข่งขันที่ยากลำบาก และเพื่อให้แตกต่างจากคู่แข่ง เพราะความอยู่รอดของธุรกิจนั้นอาจต้องวัดกันอีกในระยะยาว เพราะการบูรณาการใช้เทคโนโลยีบนแพลตฟอร์มออนไลน์ในกระบวนการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์ แอปพลิเคชันรวมถึงการใช้เทคโนโลยีต่างๆ อาทิ การเชื่อมสภาพแวดล้อมรอบตัวผู้บริโภคกับอินเทอร์เน็ต (Internet of things: IoT) การใช้ปัญญาประดิษฐ์เพื่อเข้าถึงผู้บริโภคในทุก Gen เช่น ChatGPT การออกแบบกลยุทธ์และสินค้าด้วย 3D Asset Creation ที่ช่วยให้เห็นภาพที่กำลังเกิดขึ้น การใช้เทคโนโลยีการจัดเก็บข้อมูลและดูแลข้อมูลอย่าง Blockchain และการเชื่อมโลกเสมือนด้วย AR หรือ VR ซึ่งเป็นการทำการตลาดในยุค 6.0 ที่กำลังเติบโตและพัฒนาอย่างต่อเนื่องในอนาคต เพียงเพื่อความคาดหวังยอดขายหรือรายได้ที่จะเกิดได้สูงขึ้น รวดเร็วขึ้น และเติบโตอย่างต่อเนื่องบนแพลตฟอร์มออนไลน์ ด้วยการใช้เครื่องมือสื่อสารอย่างแพร่หลาย เช่น อินเทอร์เน็ต สมาร์ทโฟน และคอมพิวเตอร์แท็บเล็ต ดังนั้นเมื่อยอดขายหรือรายได้ที่จะเกิดได้สูงขึ้น รวดเร็วขึ้น บนแพลตฟอร์มออนไลน์ สิ่งที่ธุรกิจอีคอมเมิร์ซต้องพึงระวังคือธุรกรรมต่างๆ ของธุรกิจที่ก่อให้เกิดรายได้ ค่าใช้จ่ายนั้น ธุรกิจเองมีภาระต้องปฏิบัติทางบัญชี และภาระภาษีที่ต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับธุรกิจอีคอมเมิร์ซ

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจอีคอมเมิร์ซมีทั้งผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลธรรมดาและผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคล ดังนั้น ภาระภาษีที่จะกล่าวในบทความนี้จะขอกกล่าวถึงภาระภาษีของผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจอีคอมเมิร์ซที่มีภาระหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและผู้ประกอบการธุรกิจอีคอมเมิร์ซที่มีภาระเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในประเทศไทย เพื่อสะท้อนให้เห็นว่าการปฏิบัติทางภาษีที่เองก็ได้มีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป กำหนดแนวทางหรือวิธีปฏิบัติหรือข้อควรพึงระวังอย่างไรเพื่อให้ธุรกิจอีคอมเมิร์ซสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและสามารถดำเนินการทางภาษีได้อย่างถูกต้อง อันเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียทางธุรกิจ เพราะอย่างไรเสีย ธุรกิจกับภาษีเป็นของคู่กันที่ผู้ประกอบการต้องทำความเข้าใจ

เนื้อหา

ในการศึกษาี้ ประการแรก มีการกล่าวถึงแนวคิดของการตลาด 6.0 และมีคำอธิบายกว้างๆ เกี่ยวกับอีคอมเมิร์ซ ในการศึกษาต่อ ได้มีการพูดถึงถึงแนวคิดของการตลาดดิจิทัลและข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและเทคนิคที่ใช้ในการตลาดดิจิทัลในวันนี้

การตลาดจาก 1.0 สู่อการตลาด 6.0

การตลาด 1.0 (Marketing 1.0) ถือกำเนิดขึ้นในยุคอุตสาหกรรม โดยมุ่งเน้นไปที่การขายผลิตภัณฑ์เป็นหลัก โดยไม่คำนึงถึงความต้องการและความต้องการของตลาดเป้าหมาย (Jara et al., 2012) ด้วยเหตุนี้ Marketing 1.0 จึงถือว่าเป็นการตลาดตามผลิตภัณฑ์ ในบริบทนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อผลิตผลิตภัณฑ์คุณภาพสูงที่ให้ประโยชน์ในการทำงานแก่ลูกค้า (Kotler, 2011) การตลาดคือหัวใจสำคัญของการตลาดผลิตภัณฑ์ในยุค 1.0 ในแง่ของการสื่อสารทางการตลาดจะอยู่ในวิธีเดียวในรูปแบบดั้งเดิม (เช่น ทีวี วิทยุ และอีเมล) ใน การตลาด 1.0 (Erragcha and Romdhane, 2014) ดังนั้นการตลาดในยุคนี้ สินค้าเป็นศูนย์กลาง โดยมุ่งเน้นการพัฒนาสินค้าเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

การตลาด 2.0 (Marketing 2.0) มาพร้อมกับก้าวแรกของยุคข้อมูลข่าวสารร่วมสมัย เป็นช่วงเวลาให้ความสำคัญกับลูกค้า มีการค้นหาและการวิจัยโดยละเอียดเกี่ยวกับความต้องการและการร้องขอของลูกค้า เพื่อให้ได้ข้อมูลของตลาดเป้าหมายใหม่ที่ธุรกิจต้องการ (Jara et al., 2012) ในแนวคิดการตลาด 2.0 สิ่งสำคัญคือต้องตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของผู้บริโภค (Fucui and Dumitrescu, 2018) ใน การตลาด 2.0 นอกเหนือจากการรับข้อมูลจากลูกค้าแล้ว ลูกค้ายังมีส่วนร่วมอย่างมากในกระบวนการทางการตลาดทั้งหมด (Erragcha and Romdhane, 2014) ใน การตลาด 2.0 ธุรกิจต่าง ๆ ใช้อินเทอร์เน็ตและสื่อแบบดั้งเดิมเพื่อการสื่อสารและกิจกรรมส่งเสริมการขาย (Tarabasz, 2013) ลูกค้าจึงเป็นศูนย์กลาง โดยแบ่งลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเฉพาะกลุ่ม และมุ่งเน้นการสร้างสัมพันธ์ให้ลูกค้ากลับมาซื้ออีก

การตลาด 3.0 (Marketing 3.0) เป็นช่วงที่นักการตลาดต้องบูรณาการการตลาดเข้ากับ จิตใจ อารมณ์ และจิตวิญญาณ ตลอดจนคุณลักษณะของผู้บริโภคของลูกค้า (Kotler, 2011) ในช่วงนี้ความต้องการของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้ธุรกิจจึงเริ่มมีความอ่อนไหวต่อสถานการณ์นี้มากขึ้น ดังนั้น ธุรกิจจึงมีการวิจัยตลาดอย่างต่อเนื่อง ติดตามการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และทำให้สอดคล้องกับ



คุณค่าที่ผู้บริโภคต้องการ (Rahayu et al., 2018) การตลาดยุคนี้ถือว่ามนุษย์เป็นศูนย์กลาง ให้ความสำคัญเรื่องการรับผิดชอบต่อสังคม

การตลาด 4.0 (Marketing 4.0) เป็นเรื่องเกี่ยวกับ “แนวทางการตลาดที่ผสมผสานปฏิสัมพันธ์ออนไลน์และออฟไลน์ระหว่างบริษัทและผู้บริโภค” ในขณะที่ผสมผสานเครื่องจักรหรือปัญญาประดิษฐ์เพื่อเพิ่มผลผลิตของเทคโนโลยีอื่น ๆ แต่ยังคงเสริมสร้างการเชื่อมต่อระหว่างมนุษย์กับมนุษย์เพื่อปรับปรุงกระบวนการโต้ตอบกับลูกค้าด้วยปัญญาประดิษฐ์ (Fucui and Dumitrescu, 2018) เป็นยุค Traditional to Digital จากช่องทางสื่อสารดั้งเดิม (Traditional หรือ Offline) ไปสู่สื่อดิจิทัล (Online) และสร้าง Omnichannel คือ การเอาหลาย ๆ ช่องทางมารวมกัน

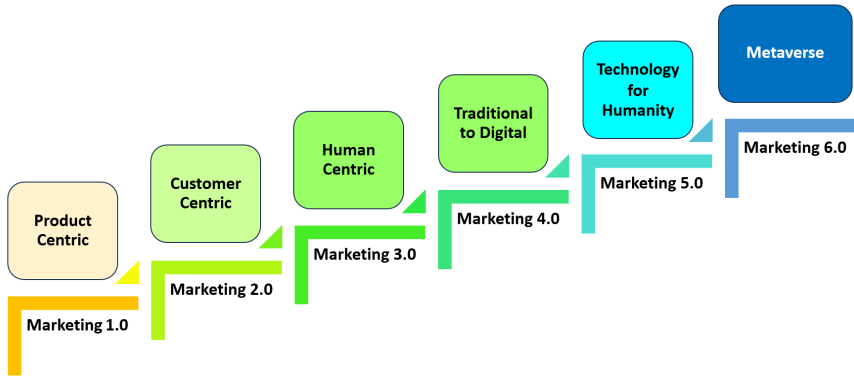
6

การตลาด 5.0 (Marketing 5.0) เป็นยุคแห่งเทคโนโลยี การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีได้รับการกำหนดรูปแบบเพื่อสร้าง สื่อสาร และเพิ่มมูลค่าตลอดการเดินทางของลูกค้า สิ่งสำคัญคือต้องทราบว่า ผู้บริโภคต้องการคุณสมบัติอื่น ๆ ของสินค้าและบริการเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ความท้าทายที่นักการตลาดจะต้องเผชิญในยุคสมัยนี้ และการที่องค์กรหรือธุรกิจจะต้องเตรียมความพร้อมในการใช้ Mar Tech หรือเทคโนโลยีทางการตลาด (Marketing technology) ในการทำการตลาดอย่างคุ้มค่า และ เกิดประโยชน์สูงสุด การปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นสูงมาใช้ในด้านการตลาด เพื่อสื่อสาร ส่งมอบ และเพิ่มคุณค่าที่ดีให้กับกลุ่มเป้าหมายที่เป็น Customer Journey หนึ่งในกุญแจสำคัญของ การตลาด 5.0 คือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลขั้นสูง ที่มีความสามารถในการเลียนแบบมนุษย์ มาปรับใช้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มศักยภาพให้นักการตลาดดิจิทัล ประมวลข้อมูลจำนวนมากมหาศาลที่มีอยู่ มาใช้ในการวิเคราะห์ และการตัดสินใจที่เหมาะสม และตอบโต้กับความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด (Kotler et al., 2021) ถือได้ว่าเป็นยุค เทคโนโลยีสำหรับมวลมนุษยชาติ เน้นการเปลี่ยนแปลงโดยการใช้เทคโนโลยี และข้อมูลในส่วนของพัฒนาประสบการณ์ของลูกค้าที่ดีขึ้น

การตลาด 6.0 (Marketing 6.0) หรือ Marketing in the Metaverse ที่ถูกพูดถึงกันอย่างแพร่หลายในโลกธุรกิจ ว่ากำลังจะเป็นคลื่นลูกใหม่ที่กำลังจะมาแทนการตลาดในยุคเดิม แนวคิดและทฤษฎีทางการตลาดแบบใหม่ของบิดาการตลาดสมัยใหม่ Philip Kotler หรือ Marketing 6.0 Philip Kotler เชื่อมโยงระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศ

และการสื่อสารทางการตลาดในยุคดิจิทัลเกิดขึ้นได้ทั่วโลกที่เต็มไปด้วยข้อมูลและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เน้นการใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์เป็นหลัก เพื่อทำการตลาดให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการปรับตัวและการสร้างประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจในยุคดิจิทัล ดังนั้น การตลาด 6.0 คือ การตลาดดิจิทัลรูปแบบใหม่ที่ผสมผสานระหว่างโลกจริงโลกจริง (Physical) หรือ โลกออฟไลน์ (Offline) และโลกเสมือนจริง (Digital) หรือ โลกออนไลน์ (Online) เข้าไว้ด้วยกันอย่างกลมกลืน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ ก็ได้ถือว่าต่อยอดมาจาก การตลาด 5.0 ที่ใช้เทคโนโลยีในการเข้าใจความต้องการของปัจเจกบุคคล และสร้างธุรกิจ ที่ตอบสนองต่อธุรกิจ และสังคมในเชิงบวก แต่ใน การตลาด 6.0 เทคโนโลยีที่ล้ำสมัยโดยเฉพาะ Metaverse จะมีบทบาทอย่างมาก ในการสร้างประสบการณ์ของลูกค้า ในระดับที่ลึกซึ้งมากขึ้น จึงถือได้ว่าในยุคการตลาด 6.0 เทคโนโลยีถือเป็นเครื่องมือสำคัญ ในการเชื่อมโยงระหว่างธุรกิจ และลูกค้า การที่ธุรกิจสามารถมีเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย สามารถเข้าใจพฤติกรรมและความชื่นชอบของลูกค้า รวมไปถึงสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างเรียลไทม์ จึงเป็นเรื่องสำคัญสำหรับธุรกิจเป็นอย่างมาก เพราะหากสามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าได้อย่างแม่นยำและรวดเร็วมากเท่าไร ธุรกิจก็จะสามารถออกแบบ แผนการตลาด รวมไปถึงการสร้างประสบการณ์กับลูกค้าได้ดีมากขึ้นเท่านั้น (Kotler et al., 2023)

ปัจจุบัน ด้วยการแนะนำแนวคิดต่างๆ เช่น ข้อมูลขนาดใหญ่ โซเชียลมีเดีย ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และอีคอมเมิร์ซ การเปลี่ยนผ่านสู่การตลาด 6.0 ได้รวดเร็วขึ้น (Taş and Şeker, 2017) การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล การใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ การผลิตเนื้อหาบนโซเชียลมีเดีย และการจัดการโซเชียลมีเดียที่ประสบความสำเร็จ จะสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นระหว่างลูกค้าและธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเทคโนโลยีมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สถานการณ์ทางธุรกิจและสังคมจึงได้รับผลกระทบนี้เช่นกัน การตลาด 6.0 โดยทั่วไปมีจุดมุ่งหมายเพื่อคาดการณ์กิจกรรมทางการตลาดโดยอิงจากการพัฒนาในอนาคต ดังนั้นการทำนายแนวโน้มในอนาคตด้วยแนวโน้มของผู้บริโภค การจัดการข้อมูล และการวิเคราะห์ขั้นสูงจึงเป็นวัตถุประสงค์หลักของการตลาด 6.0 (Vassileva, 2017) ในช่วงเวลาแห่งการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นในตลาดนี้ ธุรกิจสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้โดยใช้ความสามารถของการตลาด 6.0



รูปภาพที่ 1 ยุคของการตลาด

6

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอีคอมเมิร์ซ

ด้วยการพัฒนาและการแพร่กระจายของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ผู้บริโภคเริ่มตอบสนองความต้องการส่วนใหญ่ผ่านวิธีการเสมือน สถานการณ์เช่นนี้ได้ปูทางไปสู่การเกิดขึ้นของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronics commerce) หรือ อีคอมเมิร์ซ (e-commerce) ในส่วนนี้จะกล่าวถึงขอบเขต ข้อดี ข้อเสีย และอนาคตของอีคอมเมิร์ซ

ความหมายและขอบเขตของอีคอมเมิร์ซ

การเปลี่ยนแปลงเป็นความจริงของชีวิตมนุษย์และเกิดขึ้นในทุกส่วนของโลกที่ผู้คนอาศัยอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงคำขอและความต้องการของลูกค้าอย่างไม่หยุดยั้งทำให้องค์กรไม่สามารถปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรของตนอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูง (Akkaya and Tabak, 2020) ความต้องการและความคาดหวังของมนุษย์ในโลกที่เปลี่ยนแปลงก็เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเช่นกัน ด้วยการเปลี่ยนแปลงนี้ ผลิตภัณฑ์และบริการทางเทคโนโลยีจึงมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ธุรกิจต่าง ๆ มุ่งหวังที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์ของตนแก่ผู้บริโภคอย่างง่ายดายและรวดเร็ว บริษัทจำเป็นต้องปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก และสร้างระบบใหม่ที่ทำให้พวกเขามุ่งมั่นไปที่แนวโน้มใหม่ ระบุการปรับปรุง และพยายามคาดเดาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับระบบการผลิตของตน (Akkaya, 2020) วิธีการซื้อขายแบบดั้งเดิมเริ่มถูกแทนที่ด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในบริบทนี้ ผู้ผลิตสินค้าหรือบริการได้เริ่มนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการของตนกับผู้บริโภคโดยทั่วไปจะอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นอีคอมเมิร์ซจึงเริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญ

ในชีวิตของเรา อีคอมเมิร์ซสามารถนิยามว่า “พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์” เป็นช่องทางการขายสินค้าหรือให้บริการโดยนำอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นเครื่องมือ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการขายสินค้าหรือให้บริการผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารโทรคมนาคมหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่จำเป็นต้องมีสถานประกอบการที่เป็นห้างร้านหรือร้านค้าในการแสดงสินค้าหรือให้บริการเป็นหลักแหล่ง ผู้ประกอบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจทุกรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าและบริการโดยผ่านคอมพิวเตอร์ และระบบสื่อสารโทรคมนาคมหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (The Revenue Department, 2024)

อีคอมเมิร์ซที่ถูกพูดถึงกันเมื่อเร็ว ๆ นี้ มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับสังคม ธุรกิจ และประเทศต่าง ๆ อีคอมเมิร์ซได้กลายเป็นองค์ประกอบที่โดดเด่นของแนวทางปฏิบัติทางเศรษฐกิจ ปัจจุบัน ธุรกิจส่วนใหญ่พยายามที่จะเข้ามาอยู่ในสภาพแวดล้อมเสมือนจริงด้วยการใช้อีคอมเมิร์ซ เนื่องจากจำนวนธุรกิจที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมเสมือนจริงเพิ่มขึ้น อีคอมเมิร์ซจึงกลายเป็นแรงผลักดันในโลกในแง่ของเศรษฐกิจ พื้นที่การใช้งานอีคอมเมิร์ซซึ่งเป็นหนึ่งในการพัฒนาทางเศรษฐกิจเริ่มแพร่หลายมากขึ้นทุกวัน ต้นทุนที่ลดลงในร้านค้าเสมือนจริงที่ธุรกิจดำเนินธุรกิจและการหายไปของตัวกลางในการค้าแบบดั้งเดิมทำให้ราคาลดลง ด้วยเหตุนี้ จึงมีอิทธิพลในการแพร่กระจายของอีคอมเมิร์ซ เนื่องจากเป็นที่ต้องการของผู้บริโภค และตรงตามความคาดหวังมากมาย เช่น การเพิ่มผลกำไร ความสามารถในการแข่งขัน ส่วนแบ่งการตลาด และการรับรู้แบรนด์ (Akyazi, 2018) การใช้เทคโนโลยีราคาแพงในปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลายและถูกกว่า และการใช้งานโดยผู้คนมากกว่าการใช้งานในธุรกิจ มีส่วนสนับสนุนอย่างมากต่ออีคอมเมิร์ซ ปัจจุบันนี้จะเห็นคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ในแทบทุกคน ทำให้ อีคอมเมิร์ซสามารถเกิดขึ้นได้ระหว่างบริษัทและผู้บริโภคโดยสมบูรณ์

ข้อดีของอีคอมเมิร์ซ

ด้วยการใช้อีคอมเมิร์ซที่เพิ่มขึ้น ทำให้เริ่มมีบทบาทสำคัญในด้านการพาณิชย์ บริเวณนี้มีองค์ประกอบเชิงบวกและเชิงลบอยู่ในตัวมันเอง อีคอมเมิร์ซมีข้อดีมากมายสำหรับผู้บริโภคและธุรกิจ ข้อดีของอีคอมเมิร์ซสำหรับธุรกิจอธิบายไว้ด้านล่าง (Akyazi, 2018; Germir, 2015)

- ด้วยความสามารถในการบันทึกธุรกรรมออนไลน์และการพัฒนาซอฟต์แวร์ทางสถิติ ทำให้สามารถติดตามการกระทำของลูกค้า คำขอ และความสนใจได้ ด้วยวิธีนี้



สามารถรับฐานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับลูกค้าปัจจุบันและผู้มีโอกาสเป็นลูกค้าได้ และสามารถเสนอบริการส่วนบุคคลพร้อมข้อมูลให้กับลูกค้าได้

- ลูกค้าสามารถแจ้งปัญหาระหว่างการซื้อปิ้งผ่านเว็บไซต์อีคอมเมิร์ซได้ ด้วยวิธีนี้จึงสามารถจัดการประสบการณ์ของลูกค้าได้อย่างง่ายดาย
 - การโฆษณาสามารถทำได้ผ่านเว็บไซต์อีคอมเมิร์ซ ด้วยวิธีนี้ สามารถสร้างการรับรู้ถึงแบรนด์ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้
 - การเตรียมหรือจัดเตรียมคำสั่งซื้อหลังจากการร้องขอของลูกค้าทำให้บริษัทสามารถทำงานกับสต็อกชั้นต่ำได้
 - ร้านค้าออนไลน์สามารถตรวจสอบคู่แข่งที่ดำเนินกิจกรรมการขายได้ ด้วยวิธีนี้จึงสามารถดำเนินการวิเคราะห์ตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และกำหนดว่าตลาดใดที่พวกเขาสามารถบรรลุการพัฒนาอย่างรวดเร็วได้
 - ลูกค้าผู้ซื้อสามารถติดต่อได้โดยตรงโดยใช้ปัญญาประดิษฐ์
 - สามารถโปรโมชั่นสินค้าและบริการของตนในเวทีระดับโลกและนานาชาติได้ง่ายขึ้น โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและพื้นที่ นอกจากนี้ยังมีโอกาสที่จะได้รับลูกค้าจากทั่วทุกมุมโลกและรับคำสั่งซื้อ
 - ด้วยอีคอมเมิร์ซ ร้านค้าจึงไม่มีปัญหาการขาดแคลนวันหยุด ร้านค้าออนไลน์สามารถเปิดได้ตลอด 24 ชั่วโมง 365 วันต่อปี
 - ให้โอกาสธุรกิจขนาดเล็กเติบโตและแข่งขันได้ตามเป้าหมาย ร้านค้าอีคอมเมิร์ซเหมาะสำหรับการขายทั้งประเทศและต่างประเทศทันทีที่จัดตั้งขึ้น
 - เนื่องจากธุรกรรมจำนวนมากสามารถดำเนินการได้โดยอัตโนมัติผ่านคอมพิวเตอร์ ความต้องการบุคลากรจึงลดลง จึงช่วยประหยัดต้นทุน
- ข้อดีของอีคอมเมิร์ซสำหรับผู้บริโภคสามารถแสดงได้ดังนี้ (Akyazi, 2018)**
- ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อสินค้าได้ทันทีจากทุกที่
 - ไม่ต้องใช้งบประมาณการขนส่งสูงในการซื้อสินค้าค้นหาผลิตภัณฑ์หรือราคาที่เหมาะสม
 - เนื่องจากผลิตภัณฑ์มีหลากหลายจึงง่ายต่อการค้นหาผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมและเหมาะสมที่สุด
 - สามารถเปรียบเทียบราคาสินค้าและราคาได้อย่างง่ายดาย
 - ด้วยความช่วยเหลือจากผลิตภัณฑ์ ประสบการณ์ผู้ใช้ ความคิดเห็น วิดีโอ และภาพ จะได้รับประโยชน์จากประสบการณ์ของผู้บริโภค

- สำหรับการคืนสินค้าและหลังการขายสามารถเรียกพนักงานจัดส่งได้อย่างง่ายดายเพียงไปที่ร้านและดำเนินการได้อย่างง่ายดาย
- เนื่องจากการซื้อจากร้านค้าที่เกี่ยวข้องจะถูกจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลลูกค้าสามารถมีข้อมูลเกี่ยวกับประวัติการสั่งซื้อได้
- สามารถผลิตสินค้าพิเศษให้กับพวกเขาได้โดยการอยู่ในขั้นตอนการผลิตสินค้าบางประเภท
- ด้วยการใช้ปัญญาประดิษฐ์ ทำให้สามารถได้รับประโยชน์จากข้อเสนอส่วนบุคคลและโอกาสในการซื้อซ้ำ

ข้อเสียของอีคอมเมิร์ซ

อีคอมเมิร์ซมีข้อได้เปรียบที่สำคัญสำหรับผู้บริโภคและธุรกิจเช่นเดียวกับข้อเสียบางประการ สิ่งเหล่านี้สามารถแสดงรายการได้ดังต่อไปนี้ (Akyazi, 2018)

- ผู้ขายและผู้ซื้อไม่มีโอกาสพบปะและสื่อสารกัน
- ลูกค้าไม่มีโอกาสได้เห็นและลองสินค้าที่ตนตั้งใจจะซื้อ
- ระยะเวลาในการจัดส่งของผลิตภัณฑ์ที่ซื้อผ่านอีคอมเมิร์ซอาจยาวนานหรือความเสียหายที่เกิดจากบริษัทขนส่งอาจเกิดขึ้นได้
- อัตราผู้บริโภคที่คืนสินค้าในการซื้อซ้ำทางอินเทอร์เน็ตสูงกว่าร้านค้าปลีกทั่วไป ผู้บริโภคสามารถคืนสินค้าได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยไม่ต้องแสดงเหตุผลและชำระค่าขนส่ง สิ่งนี้จะเพิ่มต้นทุนโลจิสติกส์ของผู้ขายในทางกลับกันอย่างมาก
- ไม่ว่าจะใช้มาตรการป้องกันด้านความปลอดภัยมากน้อยเพียงใด ก็มีความเสี่ยงที่แฮกเกอร์จะแฮกเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตและข้อมูลส่วนบุคคลได้
- ผู้บริโภคศึกษาราคาบนเว็บไซต์อีคอมเมิร์ซก่อนซื้อซ้ำ ถ้าไม่มีความได้เปรียบด้านราคา โอกาสการแข่งขันก็จะลดลง
- ความสงสัยเกี่ยวกับความเป็นต้นฉบับของผลิตภัณฑ์บนเว็บไซต์อีคอมเมิร์ซ ความซับซ้อนของกระบวนการคืนสินค้า และความปรารถนาที่จะเยี่ยมชมร้านค้า ทำให้การซื้อซ้ำบนอินเทอร์เน็ตไม่เกิดขึ้น

อนาคตของอีคอมเมิร์ซ

อีคอมเมิร์ซได้เพิ่มความสำคัญและกลายเป็นแหล่งรายได้ที่มีประสิทธิภาพในปัจจุบัน คาดว่า การพัฒนาและความก้าวหน้ามากขึ้นในอนาคต ผู้ค้าปลีกที่มีอำนาจทางเศรษฐกิจขนาดเล็กและขนาดกลางจำนวนมากจะสร้างร้านค้าเสมือนจริงของตนเอง



แต่ละธุรกิจจะไปถึงตำแหน่งที่สามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้ทันทีด้วยเว็บไซต์อีคอมเมิร์ซของตนเอง นอกจากนี้ คาดว่าเทคโนโลยีหุ่นยนต์ที่ตั้งโปรแกรมขั้นสูงจะถูกนำเสนอให้กับลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ปัจจุบันผู้บริโภคอีคอมเมิร์ซต้องการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ที่พวกเขาซื้อไม่ใช่ภายในไม่กี่วันแต่ภายในไม่กี่ชั่วโมง ทำให้อีคอมเมิร์ซต้องมุ่งเน้นไปที่โซลูชันใหม่ เช่น โดรน ยานพาหนะอัตโนมัติ และการจัดส่งทางไปรษณีย์ในแง่ของการส่งมอบผลิตภัณฑ์ เพื่อลดเวลาในการจัดส่ง การพัฒนาอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมและทันสมัยมากขึ้นส่งผลให้ผู้ขายสามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้มากขึ้น รูปแบบการซื้อของผ่านการไลฟ์สดแบบเรียลไทม์ เช่น ทาง เฟสบุ๊กไลฟ์ที่เป็นกระแสนิยมในปัจจุบัน และไม่มีข้อจำกัดในการขายสินค้า ทำให้สามารถสร้างฐานลูกค้าประจำให้ติดตามร้านค้าได้ อีกทั้งยังช่วยลดช่องว่างระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย และทำให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจซื้อสินค้าได้เร็วยิ่งขึ้น (Banthita and Kobboon, 2021)

6

ภาษี

ภาษี (Tax) หมายถึง เงินที่รัฐบาลจัดเก็บมาโดยวิธีออกกฎหมายบังคับและไม่มีผลตอบแทนให้ประชาชนโดยตรง และโดยทั่วไปแล้วผู้เสียภาษีจะผลักภาระภาษีไปให้ผู้อื่นได้ยาก เช่น ภาษีเงินได้ ภาษีป้าย (Tanapornpan, R, 1984) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายของ ภาษี ว่า หมายถึง เงินที่มีกฎหมายกำหนดให้รัฐหรือท้องถิ่นเรียกเก็บจากบุคคลในเหตุต่าง ๆ เช่น การมีรายได้ การมีทรัพย์สิน การประกอบกิจการ การบริโภค เพื่อใช้จ่ายในการบริหารประเทศหรือท้องถิ่น เช่น ภาษีเงินได้ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีมูลค่าเพิ่ม การจัดเก็บภาษีอากรนั้น จะทำอย่างเป็นระบบ ซึ่งระบบการจัดเก็บภาษีของประเทศไทยจำแนกการจัดเก็บภาษีตามหน่วยงานที่จัดเก็บ อาทิ กรมสรรพากร กรมศุลกากร ทั้งนี้ในแต่ละหน่วยงานที่จัดเก็บ จะถูกแบ่งออกเป็นประเภทของภาษีที่จัดเก็บ อาทิ กรมสรรพากร ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีในภาคธุรกิจมากที่สุดนั้น มีประเภทภาษีที่ต้องจัดเก็บแบ่งออกเป็น 7 ประเภท ได้แก่ 1) ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา 2) ภาษีเงินได้นิติบุคคล 3) ภาษีมูลค่าเพิ่ม 4) ภาษีธุรกิจเฉพาะ 5) อากรแสตมป์ 6) ภาษีเงินได้ปริโตเลียม และ 7) ภาษีการรับมรดก ซึ่งใน 5 ประเภทแรก เป็นการจัดเก็บภาษีตามประมวลรัษฎากร การจัดเก็บภาษีสามารถแบ่งออกเป็น 1) ภาษีที่ผลักภาระภาษีไม่ได้ เรียกว่าภาษีทางตรง เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล และ 2) ภาษีที่ผลักภาระภาษีได้ เรียกว่าภาษีทาง

อ้อม เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต ภาษีศุลกากร โดยการจัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย การหักภาษี ณ ที่จ่าย การประเมินภาษีด้วยตนเอง การประเมินภาษีด้วยพนักงาน และการตรวจสอบภาษีของเจ้าพนักงาน อย่างไรก็ตามลักษณะของภาษีอากรที่ดีจะต้อง มีความเป็นธรรม (Equity) มีความแน่นอน ชัดเจน (Certainty and Clarity) สะดวก (Convenience) ประหยัด (Economy) อำนวยรายได้ (Productivity) เป็นกลางทางเศรษฐกิจ (Neutrality) และยืดหยุ่น (Flexible) ซึ่งเป็นลักษณะของภาษีอากรที่ปฏิบัติกันมาอย่างยาวนาน

การวิเคราะห์โครงสร้างภาษีอากรที่เหมาะสมกับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย พบว่ามาตรการทางภาษีที่ทำให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเจริญเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพ คือ ลดภาษีทางตรง ได้แก่ ลดอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคลลง ภาษีธุรกิจเฉพาะ ลงร้อยละ 5 และการลดภาษีทางอ้อม คือ ปรับภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นร้อยละ 5 ลดภาษีสรรพสามิต และภาษีส่งออกลงร้อยละ 5 (Chodchaungnirun, 2020) แต่ด้วยปัจจุบันและอนาคตสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ วิถีทางสังคม พฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เรียกว่าดิจิทัล ส่งผลให้ภาคธุรกิจมีการปรับรูปแบบการขายสินค้าและการให้บริการบนแพลตฟอร์มที่หลากหลายมากขึ้นเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ซึ่ง Hathairat et al. (2022) ได้กล่าวถึง การเก็บภาษีในเศรษฐกิจยุคดิจิทัล ด้วยลักษณะพื้นฐานที่สำคัญของของธุรกิจเพื่อสร้างผลกำไรไม่ได้เปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากความก้าวหน้าในนวัตกรรมดิจิทัล ธุรกิจยังคงต้องสร้างรายได้ แต่เทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลอย่างมากต่อวิธีการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจที่ก่อให้เกิดรายได้ ซึ่งประเด็นหลักของระบบภาษีระหว่างประเทศในปัจจุบัน ทำให้เกิดประเด็นสำคัญสำหรับการเก็บภาษีธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลในโลกยุคใหม่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบโมเดลธุรกิจแบบเดิมและเพิ่มขีดความสามารถให้กับโมเดลธุรกิจดิจิทัลในโลกยุคใหม่ สิ่งตามมาทำให้เกิดคำถามและความท้าทายทางภาษี

ความท้าทายทางภาษีของธุรกิจอีคอมเมิร์ซ ในยุคการตลาด 6.0 หรือ การตลาดรูปแบบใหม่ ที่ตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคมีความรวดเร็วมากขึ้นจากการส่งเสริมการขายที่หลากหลายบนแพลตฟอร์มออนไลน์ ส่งผลให้ผู้ประกอบการมียอดขายหรือรายได้เพิ่มสูงขึ้น การส่งเสริมการขายในแต่ละรูปแบบมีวิธีการดำเนินการและผลกระทบทางภาษีอากรแตกต่างกันไป ซึ่งภาระภาษีอันเกิดจากการส่งเสริมการขายถือเป็นต้นทุนชนิดหนึ่ง



ในการประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงการจัดการกิจกรรมส่งเสริมการขายกับกฎหมายภาษีอากร ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของผู้ประกอบการในการบันทึกบัญชีและเสียภาษีให้ถูกต้องนั่นเอง (Jaensirisak and Tassawa, 2017) ผู้ประกอบธุรกิจหลายรายทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลที่ดำเนินธุรกิจอยู่บนแพลตฟอร์มออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ แอปพลิเคชันต่างๆ ทั้งในส่วนของแพลตฟอร์มของตนเองและแพลตฟอร์มของผู้ประกอบการรายอื่น อาทิ Shopee Lazada Facebook Tik Tok Instagram เมื่อมีปัญหาทางภาษีอากรเกิดขึ้น จะสอบถามปัญหาเหล่านั้นไปในเครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งจากการศึกษาของ Sawatrum et al. (2021) เกี่ยวกับ ข้อคำถามและแนวทางคำตอบภาษีอากรบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊ก ประเทศไทยซึ่ง พบว่า ปัญหาภาษีที่มีคนสอบถามมากที่สุด คือ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา รองลงมาคือ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอื่น ๆ และภาษีเงินได้นิติบุคคล ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามโครงสร้างภาษี พบว่า ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีคำถามเกี่ยวกับการคำนวณภาษีมากที่สุด รองลงมาคือ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอื่น ๆ และภาษีเงินได้นิติบุคคลตามลำดับ ปัญหาเกี่ยวกับผู้เสียภาษี ตามลำดับ และ พบว่า ผู้ให้คำตอบที่อยู่ในเครือข่ายสังคมออนไลน์ส่วนใหญ่มีการตอบคำถามตรงประเด็น พร้อมให้รายละเอียดเพิ่มเติม เช่น การยกตัวอย่างประกอบ การแสดงการคำนวณ การอ้างอิงข้อกฎหมาย และการให้ความรู้เพิ่มเติมในเรื่องที่เกี่ยวข้อง หากเปรียบเทียบกับแนวทางคำตอบของกรมสรรพากร พบว่า ผู้ให้คำตอบส่วนใหญ่มีแนวทางคำตอบที่ถูกต้องสอดคล้องกับแนวทางการตอบของกรมสรรพากร (Sawatrum et al., 2021) อย่างไรก็ดี ไม่ว่าจะประเด็นคำถามหรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ประกอบการนั้นจะส่งผลกระทบต่อต้นทุน รายได้ หรือกำไร ตลอดจน ผลกระทบกับภาระภาษี ผู้ประกอบการต้องปฏิบัติให้ถูกต้องด้วยความระมัดระวังและตระหนักถึงพฤติกรรมทางภาษีของตนเอง ได้แก่ การวางแผนภาษี (Tax planning) การหลีกเลี่ยงหรือการเลี่ยงภาษี (Tax avoidance) และการหนีภาษี (Tax evasion) โดยการสร้างธุรกรรมในระบบภาษีอากรที่ก่อให้เกิดปัญหาและผลกระทบหลายประการ ซึ่งสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดการสร้างธุรกรรมทางภาษีอากรเกิดจากความสมัครใจของผู้เสียภาษีที่อยู่ในระดับต่ำ การปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรมีต้นทุนที่สูง และความสามารถในการจัดเก็บภาษี และบังคับใช้กฎหมายภาษีไม่มีประสิทธิภาพ (Sanpatchaya, 2021) ตัวอย่างที่พบได้บ่อยจากผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม มีประเด็นเกี่ยวกับ 1) ปัญหาภาษีอากรในการดำเนินธุรกิจที่พบมากที่สุดคือ ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายที่หักไว้ไม่ถูกต้อง รองลงมาคือ ภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ไม่สามารถใช้สิทธิประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า และสุดท้ายคือ

ภาษีมูลค่าเพิ่มที่ได้รับใบกำกับภาษีที่มีการจัดทำ ไม่ถูกต้อง 2) การวางแผนภาษีเพื่อการส่งเสริมการขายมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาษีอากร ดังนั้นเพื่อให้ปฏิบัติงานด้านภาษีอากรมีประสิทธิภาพ ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ควรตระหนักถึงความสำคัญของภาษีและการวางแผนภาษีที่เกี่ยวข้องกับวิธีการส่งเสริมการขายแต่ละประเภทและควรมีการปฏิบัติงาน การจัดทำ เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องทางภาษีอย่างถูกต้องและครบถ้วนตามกฎหมายเพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่จะเกิดขึ้นและใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีสูงสุด (Prempanichnukul and Sangboon, 2023) แต่ความท้าทายในการจัดเก็บภาษีอากรในโมเดลธุรกิจดิจิทัลบนแพลตฟอร์มออนไลน์ ในยุคการตลาด 6.0 ที่อาจเกิดประเด็นปัญหาในทางปฏิบัติไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กรมสรรพากรกำหนดได้ อันเนื่องจากพฤติกรรมกรการซื้อขายหรือบริการของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อผู้ประกอบการ ตัวอย่างปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในทางปฏิบัติทางภาษี แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 : ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในทางปฏิบัติทางภาษี

ผู้ประกอบการ	ปัญหาภาษีที่อาจเกิดขึ้น	สาเหตุที่อาจทำให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติ
บุคคลธรรมดา	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	การแสดงผลเงินได้และค่าใช้จ่ายที่คลาดเคลื่อนจากของเท็จจริง จากการไม่จัดทำบัญชีและหรือไม่มีหลักฐานแสดงที่มาของรายได้และรายจ่ายที่ชัดเจน โดยเฉพาะหลักฐานการซื้อสินค้าเพื่อนำมาจำหน่ายจากแหล่งขายที่มีราคาไม่แพง เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันด้านราคาขายกับผู้ประกอบการรายอื่น เพราะลูกค้าโดยส่วนใหญ่เลือกสินค้าที่ราคาถูก และมักจะเปรียบเทียบราคาก่อนการตัดสินใจซื้อได้ง่ายมากขึ้นจากการซื้อสินค้าบนแพลตฟอร์มออนไลน์
	ภาษีมูลค่าเพิ่ม	ผู้ประกอบการไม่จดทะเบียนชำระระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม แม้ว่ารายได้จะถึงเกณฑ์ เนื่องจาก 1. ไม่เข้าใจหรือไม่เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการชำระระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม 2. ไม่อาจแสดงหลักฐานการซื้อสินค้าจากแหล่งที่มาได้อย่างชัดเจน จึงไม่อาจนำมาใช้เป็นภาษีซื้อได้ 3. มีความเข้าใจว่าสินค้าที่ซื้อมาบวกภาษีมูลค่าเพิ่มทำให้ต้นทุนสูงขึ้น 4. มีความเข้าใจว่าการขายโดยบวกภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% ส่งผลให้ราคาขายสูงขึ้น และมีความเป็นไปได้สูงที่ลูกค้าจะไม่เลือกซื้อสินค้า ทั้งนี้กรณีดังกล่าวอาจมีความเสี่ยงที่กรมสรรพากรตรวจพบ ส่งผลให้ผู้ประกอบการจะต้องเสียภาษีย้อนหลัง นับแต่วันที่ยื่นรายได้ถึงเกณฑ์ พร้อมเบี้ยปรับและเงินเพิ่มตามอัตราที่กำหนด



ตารางที่ 1 : ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในทางปฏิบัติทางภาษี (ต่อ)

ผู้ประกอบการ	ปัญหาภาษีที่อาจเกิดขึ้น	สาเหตุที่อาจทำให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติ
นิติบุคคล	ภาษีเงินได้นิติบุคคล	การรับรู้รายได้ผิดช่วงเวลา เกิดเมื่อมีการขายสินค้าบนแพลตฟอร์มของผู้ให้บริการ Market Place รายอื่น ต่อมาได้ส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้า และลูกค้าได้รับสินค้าแล้ว แต่ลูกค้าไม่กดยืนยันการรับสินค้าบนแพลตฟอร์มของผู้ให้บริการ Market Place รายนั้น ผู้ประกอบการที่ขายสินค้าจึงไม่สามารถบันทึกรับรู้รายได้ที่เกิดขึ้นได้ และหากเหตุการณ์ดังกล่าวอยู่คนละช่วงเวลาบัญชี จะส่งผลกระทบต่อภาษีเงินได้นิติบุคคล

6

บทสรุป

การดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในตลาดดิจิทัล ยังคงมีความเกี่ยวข้องกับภาระภาษีที่ผู้ประกอบการจะต้องจัดทำและนำส่งเช่นเดียวกับธุรกิจพาณิชย์แบบดั้งเดิม แต่เนื่องด้วยกิจกรรมที่เกิดขึ้นธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นมีความรวดเร็วทั้งการซื้อและการขาย มีการแข่งขันกันสูงในด้านราคา และมีเปิดกว้างทั้งผู้ประกอบการและผู้บริโภค จึงเป็นความท้าทายของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพราะการทำการตลาดในยุค 6.0 แม้ว่าจะมีระบบออนไลน์ที่สามารถเอื้อต่อภารกิจกรรมต่างๆ ทางธุรกิจ ทั้งการส่งเสริมการขายเพื่อกระตุ้นยอดขาย การรับเงิน การจ่ายเงินมีความสะดวกรวดเร็ว รวมถึงความสะดวกในการยื่นเสียภาษีผ่านระบบออนไลน์ แต่อย่างไรก็ดี ยังไม่มีการเชื่อมโยงกิจกรรมทางธุรกิจกับระบบการจัดเก็บภาษีแบบ real time ดังนั้น ผู้ประกอบการทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จึงควรทำความเข้าใจประเด็นภาษีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ตนประกอบการทั้งในมุมของภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติทางภาษี เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม รวมถึงประโยชน์ที่ผู้ประกอบการจะได้รับในระยะยาวในการปฏิบัติทางภาษีอย่างถูกต้อง และที่สำคัญคือประเด็นปัญหา และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติทางภาษีให้ถูกต้อง อย่างไรก็ตามในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้สนใจอาจศึกษาวิจัยในเชิงลึกถึงประเด็นปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติทางภาษีของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ประกอบการโดยตรง รวมถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียอื่น อาทิ หน่วยงานจัดเก็บภาษี หน่วยงานจัดทำบัญชี เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- Akkaya, B. (2020). Review of leadership styles in perspective of dynamic capabilities: An empirical research on managers in manufacturing firms. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 18(36), 389–407.
- Akkaya, B., & Tabak, A. (2017). The impact of dynamic capabilities on firm perceived marketing performance of small and medium sized enterprises. *Transnational Marketing Journal*, 5(2), 121–125.
- Akkaya, B., & Tabak, A. (2020). The link between organizational agility and leadership: A research in science parks. *Academy of Strategic Management Journal*, 19(1), 1–17.
- Akyazi, A. (2018). Dijitalleşen ticaret: Yaşlı dostu e-ticaret siteleri üzerine bir araştırma. *The Turkish Online Journal of Design Art and Communication*, 8(4), 602–614.
- Banthita, P., & Kobboon, V. (2021). Thailand's e-Commerce Capability towards China's "One Belt One Road" Policy. *Journal of Sinology*, 15(2), 117-159.
- Chodchaungnirun, B. (2020). An Analysis of a Tax Structure Appropriate for the Economic Development of Thailand. *Ph.D. in Social Sciences Journal*, 10(1), 105-117.
- Erragcha, N., & Romdhane, V. (2014). New faces of marketing in the era of the web: From Marketing 1.0 to Marketing 3.0. *Journal of Research in Marketing*, 2(2), 137–142.
- Fucui, M., & Dumitrescu, L. (2018). From Marketing 1.0 to Marketing 4.0 – The evolution of the marketing concept in the context of the 21st century. *International Conference Knowledge-Based Organization*, 24(2), 43–48.
- Germir, H. N. (2015). E-ticaret ve Türkiye'nin 2023 vizyonu. *Uluslararası Hakemli Pazarlama ve Pazar Araştırmaları Dergisi, Yaz Dönemi*, 5(2015), 42–71.



- Hathairat, K., Wiranya, S., Prapaipit, L., & Woranuch, K. (2022) Taxation in the Digital Economy, *Journal of Legal Entity Management and Local Innovation*, 8(9), 373-388.
- Jaensirisak, S., & Tassawa, C. (2017). TAXATION OF SALES PROMOTION. *Panyapiwat Journal*, 9(1), 242-253.
- Jara, A. J., Parra, M. C., & Skarmeta, A. F. (2012). *Marketing 4.0: A new value added to the marketing through the internet of things*. 2012 Sixth International Conference on Innovative Mobile and Internet Services in Ubiquitous Computing. Sanpaolo Palace Hotel, Palermo, Italy, 852-857.
- Kotler, P. (2011). Reinventing marketing to manage the environmental imperative. *Journal of Marketing*, 75(4), 132-135.
- Kotler, P., Kartajaya, H., Setiawan, I. (2021). *Marketing 5.0 Technology for Humanity*. John Wiley & Sons.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2023). *Marketing 6.0: The Future Is Immersive*. John Wiley & Sons.
- Premanichnukul, V., & Sangboon, K. (2023). Effects of Tax Planning for Sales Promotion on Tax Performance Efficiency of VAT Registrants. *Kasetsart Applied Business Journal*, 17(26), 54-71.
- Rahayu, A. U., Herawaty, I., Rahmawati, N., Prafitriyani, A. S., & Afini, A. P. (2018). Marketing 4.0: A digital transformation in pharmaceutical industry to reach customer brand experience. *Journal Universitas Padjadjaran*, 16(1), 80-85.
- Sanpatchaya, S. (2021). Problems and Implications from the Creation of Non-Genuine Transactions in Taxation. *Chulalongkorn Law Journal*, 39(3), 239-263.
- Sawatrum, P., Srisawat, W., Sirisuntarin, P., Kuhapirum, W., & Butcham, S. (2021). Questions and Answers for Taxation on Social Networks: Facebook Thailand. *Journal of Accountancy and Management, Mahasarakham University*, 13(2), 42-59.

- Tanapornpan, R. (1984). *Taxation in Thai economic history*. Thammasat University Press.
- Tarabasz, A. (2013). The revaluation of communication in customer approach-towards Marketing 4.0. *International Journal of Contemporary Management*, 12(4), 124–134.
- Taş, B., & Şeker, Ş. E. (2017). Nöropazarlama ve yönetim bilişim sistemleri. *YBS Ansiklopedi*, 4(2), 12–17.
- The Revenue Department. (2024). *Tax Manual for E-Commerce*. <https://www.rd.go.th/26228.html>.
- Vassileva, B. (2017). Marketing 4.0: How technologies transform marketing organization. *Obuda University E-Bulletin*, 7(1), 47–56.

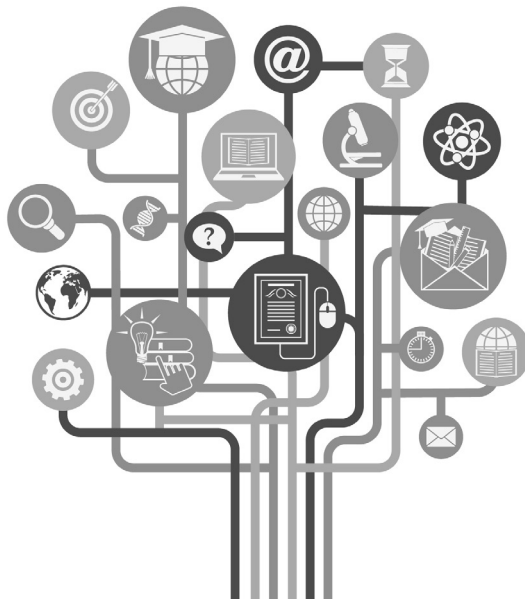
7

อิทธิพลของความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงานต่อ ความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ใน จังหวัดนนทบุรี

The Influence of Work Stress and Burnout on Turnover
Intentions of Private Office Workers in Nonthaburi Province

ภูวดล พลฉาย

Poowadol Polchai





อิทธิพลของความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงานต่อความตั้งใจ ลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี

The Influence of Work Stress and Burnout on Turnover
Intentions of Private Office Workers in Nonthaburi Province

ภูวadol พลฉาย¹

Poowadol Polchai

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ นนทบุรี 11000 ประเทศไทย

Faculty of Business Administration, Rajabhat University, Nonthaburi 11000, Thailand

email : poowadol.polchai@gmail.com

Received : November 6, 2023 Revised : April 3, 2024 Accepted : April 17, 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยของความเครียดในการทำงาน 2) ภาวะหมดไฟในการทำงาน 3) ความตั้งใจลาออก 4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของความเครียดกับภาวะหมดไฟในการทำงาน 5) ปัจจัยของความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก และ 6) ภาวะหมดไฟในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากพนักงานออฟฟิศ จำนวน 394 คน โดยสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบนำตัวแปรเข้าทั้งหมด กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยของความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านบทบาทหน้าที่เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้าในองค์กร และด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นลำดับสุดท้าย 2) ภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความรู้สึกล้าเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ด้านความเมื่อย และด้านความสามารถในการทำงาน เป็นลำดับสุดท้าย 3) ความตั้งใจลาออกอยู่ในระดับมาก โดยกำลังมองหางานใหม่ในอนาคตอันใกล้นี้เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ คิดที่จะลาออกจากงานที่ทำอยู่ และจะออกจากองค์กรนี้โดยเร็วที่สุดตามลำดับ 4) ปัจจัยของความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับ

ปานกลางกับภาวะหมดไฟในการทำงาน 5) ปัจจัยของความเครียดในการทำงานด้าน บทบาทหน้าที่ ด้านสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านความก้าวหน้าในองค์กร และด้านลักษณะองค์กร มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก โดยสามารถทำนายการ พยากรณ์ได้ร้อยละ 38.8 และ 6) ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าและด้าน ความเมินเฉย มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก โดยสามารถทำนายการพยากรณ์ได้ร้อยละ 47.5
คำสำคัญ : ความเครียดในการทำงาน; ภาวะหมดไฟในการทำงาน; ความตั้งใจลาออก

Abstract

This research aims to investigate 1) the factors of work stress, 2) the burnout state, 3) the turnover intention, 4) the relationship between the work stress factors and the burnout state, 5) the burnout state that influences the turnover intention; and 6) the work stress factors that influence the turnover intention in private office workers in Nonthaburi Province. A questionnaire was used to collect data from 394 office workers, chosen by convenience sampling method. The data received were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient, and multiple regression analysis with statistically significant at the 0.05 level.

The findings indicated that: 1) the factors associated with work stress were at moderate level. The aspect of role and duty came in first, then organizational advancement, and interpersonal ties came in last. 2) The burnout state was at a moderate level. The feeling of exhaustion came in first, followed by the aspect of indifference, and the ability to work was the last. 3) The turnover intention was found at high level. The aspect of looking for a new job in the near future came in first, followed by thinking of resigning from their current job, and would leave this organization as soon as possible, respectively. 4) The factors of work stress had a moderate positive relationship with the burnout state. 5) Factors of work stress in terms of roles, work-life balance, advancement in the organization, and organizational characteristics affected the turnover intention with the prediction power of 38.8 percent. Lastly, 6) the burnout state in terms of exhaustion and cynicism affected the turnover intention with the prediction power of 47.5 percent.

Keywords: Work stress; Job burnout; Turnover intention



บทนำ

ในปัจจุบันอัตราการลาออกของพนักงานในประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้น โดยจากผลการสำรวจองค์กร 636 แห่ง 15 อุตสาหกรรมในประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2565 พบว่าอัตราการลาออกของพนักงานสูงกว่าร้อยละ 11.9 เมื่อเทียบกับในปี พ.ศ. 2564 ที่มีอัตราการลาออกของพนักงานเพียงร้อยละ 9.4 โดยสาเหตุที่ทำให้พนักงานลาออกเกิดจากความไม่พอใจต่อค่าจ้างเมื่อเทียบกับความสามารถถึงร้อยละ 65 เกิดจากได้ข้อเสนอที่ดีกว่าจากบริษัทอื่นร้อยละ 42 เกิดจากภาวะหมดไฟในการทำงานร้อยละ 30 เกิดจากความสัมพันธ์กับหัวหน้างานร้อยละ 28 และร้อยละ 21 เกิดจากการทำงานที่ไม่ยืดหยุ่น ชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป หรือความไม่พอใจต่อนโยบายของบริษัท (Mercer, 2022) โดยสาเหตุของการลาออกจะแตกต่างกันไปในแต่ละสายอาชีพ เช่น พนักงานสายวิศวกรรม มีสาเหตุในการลาออกเกิดจาก โอกาสในการเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ค่าตอบแทน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (วรัญพงศ์ บุญศิริธรรมชัย และคณะ, 2565) ซึ่งพนักงานในสำนักงานเป็นกลุ่มอาชีพหนึ่งที่ต้องประสบกับปัญหาความเครียดในการทำงาน ด้วยด้วยลักษณะงานที่ต้องจัดการกับเอกสารจำนวนมาก ประสานงานกับหลายฝ่าย ปริมาณงานที่มากหรือน้อยเกินไป ต้องทำงานล่วงเวลา การได้รับการกดดันจากเส้นตาย บางครั้งได้รับงานไม่ตรงกับความสามารถที่มี หรือการที่ต้องทำงานกับเพื่อนร่วมงานต่างรุ่น รวมถึงเส้นทางอาชีพ ความก้าวหน้าในอนาคต และสภาพคล่องทางการเงินของตนเอง จึงเห็นได้ว่าพนักงานออฟฟิศมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่จะส่งผลกระทบต่อทั้งด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม ซึ่งหนึ่งในพฤติกรรมที่จะแสดงออกเมื่อเกิดความเครียดในการทำงานคือ ภาวะหมดไฟในการทำงานและการลาออก (Robbin and Judge, 2021)

ประเทศไทยมีบริษัทที่ดำเนินกิจการอยู่ประมาณ 888,524 บริษัท จังหวัดนนทบุรี เป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ขนาดเล็กเป็นอันดับต้น ๆ ของประเทศไทย แต่มีจำนวนบริษัทที่ดำเนินกิจการอยู่ถึง 49,793 บริษัท คิดเป็นอันดับที่ 4 ของประเทศ อีกทั้งจังหวัดใกล้เคียงอย่างกรุงเทพมหานคร ปทุมธานี และสมุทรปราการ ยังมีจำนวนบริษัทภายในจังหวัดเป็นอันดับต้น ๆ ของประเทศไทย เมื่อรวมกับจังหวัดนนทบุรีแล้ว ทั้ง 4 จังหวัดมีจำนวนบริษัทที่กำลังดำเนินการอยู่ถึง 461,773 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 51.97 ของทั้งประเทศ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2566) พนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดนนทบุรีจึงมีโอกาสในการหางานใหม่ได้ง่ายกว่าพื้นที่อื่น ๆ ของประเทศ

เมื่อพนักงานประสบกับความเครียดในการทำงานที่มากเกินไป จนเกิดเป็นภาวะหมดไฟในการทำงานและมีความตั้งใจลาออก จนพนักงานลาออกในท้ายที่สุด บริษัทฯ ต้องใช้ทรัพยากรทั้งเงิน เวลา และบุคลากร ในการสรรหาพนักงานทดแทน ซึ่งหากบริษัทมีอัตราการลาออกที่สูง บริษัทฯ จะขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ทำให้สูญเสียความสามารถในการแข่งขันและทำกำไรในท้ายที่สุด ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาอิทธิพลของความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงานต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี เพื่อค้นหาว่าแต่ละปัจจัยมีอิทธิพลอย่างไร โดยผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยฉบับนี้จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์เกี่ยวกับการวางแผนกลยุทธ์การดำเนินงาน ในด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลและด้านอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน และความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของความเครียดในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยของความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี
4. เพื่อศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก พนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี

แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิด

ความเครียด เป็นสภาวะที่บุคคลเผชิญกับโอกาส ขัดจำกัด หรือความต้องการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ปรารถนา ภาวะความเครียดอาจจะไม่ได้ส่งผลเสียอย่างเดียว ความเครียดอาจจะทำให้บุคคลมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานจนสำเร็จ (Robbin and Judge, 2021) ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ได้บรรลุเป้าหมายทั้งของตนเองและขององค์กร ผลลัพธ์ของการมอบความเครียดที่เหมาะสมให้แก่พนักงาน จะทำให้องค์กรมีพนักงานที่มีประสิทธิภาพ มีความเป็นอยู่ที่ดี ความสัมพันธ์ในองค์กรราบรื่น สุขภาพกาย สุขภาพจิตของพนักงานอยู่ในระดับที่ดี และพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้หากพนักงานได้รับความเครียดในการทำงานที่มากเกินไป พนักงานจะประสบกับภาวะ



หมดไฟในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง มีปัญหาสุขภาพกายและสุขภาพจิต และเกิดความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (Hargrove et al., 2013) โดย บุคคลจะเกิดความเครียดมากขึ้นไปหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างบุคคลด้วย ซึ่งคนแต่ละคนมีการรับรู้ ประสบการณ์ การสนับสนุนจากสังคม รวมถึงลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันออกไปจึงทำให้เกิดความเครียดไม่เท่ากัน (Robbin and Judge, 2021) โดยปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรที่จะส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ 1) ลักษณะงาน เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปริมาณงาน ชั่วโมงการทำงาน 2) บทบาทหน้าที่ เช่น ความไม่ชัดเจนของอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ การต้องทำหลายบทบาทหน้าที่มากเกินไป 3) สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรทั้งหัวหน้างาน ลูกน้อง และเพื่อนร่วมงาน โดยจะแสดงออกมาเป็นการสนับสนุน ความช่วยเหลือในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน 4) ความก้าวหน้าในองค์กร โอกาสที่จะเติบโตในอาชีพ เช่น การได้ปรับเพิ่มเงินเดือน การได้เลื่อนตำแหน่ง ความสำเร็จในอาชีพการงาน 5) ลักษณะองค์กร เช่น องค์กรที่มีผู้บริหารจำนวนมาก ข้ำซ้อน ทำให้การทำงานล่าช้าโดยไม่จำเป็น นโยบายองค์กรที่ไม่ชัดเจน และ 6) สมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว เช่น เวลาและพลังงานหมดไปกับการทำงานการจัดสรรเวลาให้แต่ละบทบาท การถูกคาดหวังจากครอบครัวเกี่ยวกับการทำงาน ล้วนส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน (Cooper et al., 2001)

ภาวะหมดไฟในการทำงาน เป็น อาการทางจิตใจซึ่งเป็นผลตอบสนองระยะยาวจากความเครียดเรื้อรังในที่ทำงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานไม่ประสบความสำเร็จในการจัดการความเครียดนั้น โดยเป็นประสบการณ์ความเครียดของบุคคล ที่ประกอบกับบริบทของความสัมพันธ์ทางสังคมที่ซับซ้อน และส่งผลต่อแนวคิดของบุคคลทั้งต่อตนเองและผู้อื่น (Maslach and Jackson, 1981) และเป็นการเปลี่ยนแปลงไปสู่สภาวะที่ไม่พึงพอใจจากการทำหน้าที่ปกติ ซึ่งสภาวะที่ไม่พึงพอใจนี้เป็นได้ทั้งต่อตัวบุคคลและ/หรือองค์กร (Maslach and Leiter, 2008) โดยเมื่อบุคคลได้รับความเครียดจากบทบาทหน้าที่ เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน บุคคลนั้นจะเกิดความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ หากไม่สามารถจัดการความรู้สึกนี้ได้ พนักงานจะทำการป้องกันตนเองโดยการเมินเฉย ไม่แยแส หลบหน้า เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาหรือความรับผิดชอบ ซึ่งเมื่อพนักงานขาดความรับผิดชอบก็จะไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จในท้ายที่สุด (Maslach and Leiter, 2008) โดยภาวะหมดไฟใน

การทำงานสามารถประเมินจาก 1) ความรู้สึกอ่อนล้า ที่เป็นองค์ประกอบด้านบุคคล และถือว่าเป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเริ่มทำงานหนักมากเกินไป และรู้สึกว่าทรัพยากรทั้งกายภาพและทางอารมณ์เริ่มหมดลง มิใช่เพียงพอสอดความต้องการที่จะใช้ในการจัดการกับสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง 2) ความเมินเฉย เป็นองค์ประกอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล และบุคคลกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การเพิกเฉย ไม่สนใจ หรือไม่อยากทำงานที่ทำอยู่ในปกติ และอาจรวมถึงบุคคลในครอบครัวหรือในสภาพแวดล้อมที่ทำงาน ซึ่งกล่าวได้ว่า ความเมินเฉย เป็นรูปแบบการเผชิญหน้ากับปัญหาที่ไม่เหมาะสม ที่ทำให้แรงจูงใจในการทำงานต่ำลง ความคิดในการแก้ปัญหาต่ำลง และ 3) ความสามารถในการทำงาน เป็นองค์ประกอบทางด้านบุคคล หมายถึง การที่บุคคลมีแนวโน้มในการประเมินพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของตนเองไปในทางลบ เชื่อว่าตนเองไม่มีความสามารถมากพอที่จะทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายได้ ไม่สามารถประสบความสำเร็จในอาชีพ ทั้งในด้านสังคม หน้าที่การงาน สัมพันธภาพกับผู้อื่น

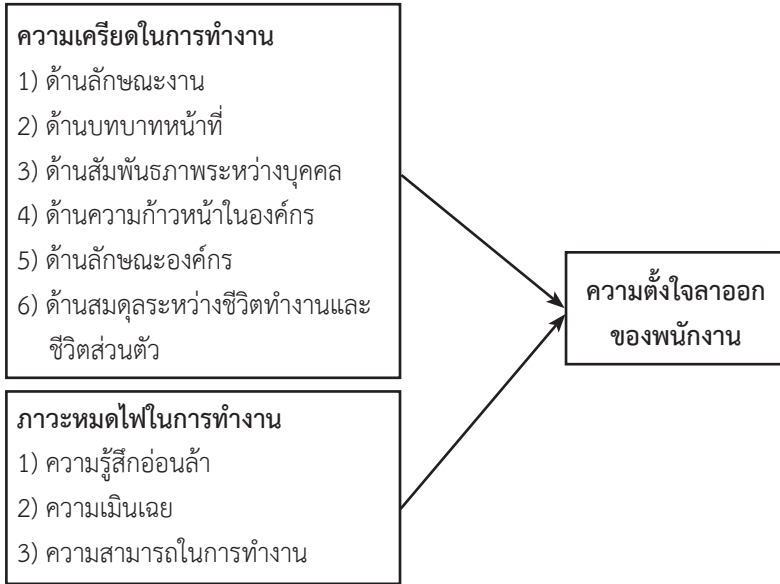
การลาออก เป็นการที่พนักงานสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรแบ่งเป็น การลาออกโดยสมัครใจ หมายถึง พนักงานเป็นผู้ตัดสินใจลาออกเอง ด้วยเหตุผลใดๆ ก็ตาม และการลาออกโดยไม่สมัครใจ หมายถึง พนักงานไม่ได้เป็นผู้เลือกลาออกเอง แต่เป็นการลาออกที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของพนักงาน อาจเกิดจากการถูกไล่ออก ซึ่งรวมถึงการเกษียณอายุ และการตายด้วย (Mobley, 1982) ซึ่งมีความตั้งใจลาออก เป็นตัวเชื่อมพฤติกรรมลาออกที่เกิดขึ้น การลาออกจะเป็นพฤติกรรมขั้นสุดท้ายของความตั้งใจจะลาออกร่วมกับโอกาสทางเลือกของงานที่บุคคลมีความตั้งใจจะลาออก ที่จะส่งผลให้เกิดการลาออกโดยตรง บุคคลจะตัดสินใจลาออกโดยทันที แม้จะยังไม่มีทางเลือกอื่น และส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการค้นหาทางเลือกที่เป็นไปได้ซึ่งโอกาสทางจะมีมากหรือน้อยขึ้นกับลักษณะส่วนบุคคล หากโอกาสหรือทางเลือกมีน้อย บุคคลอาจจะไม่ลาออกจากงานแต่จะมีพฤติกรรมอื่นๆ เกิดขึ้นแทน เพื่อลดความวิตกกังวล และความซับซ้อนใจที่ไม่สามารถลาออกจากองค์กรได้ เช่น การขาดงาน การทำงานเฉื่อยชา (Mowday et al., 1979) จึงสรุปได้ว่า ความตั้งใจลาออก เป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นในเรื่องของความคิด ความตั้งใจ ที่เกิดจากความสมัครใจของบุคคลที่จะคงอยู่หรือออกจากองค์กร ซึ่งจะเกิดจากความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความรู้สึกที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ปัญหาส่วนตัว เป็นต้น โดยปัจจัย



ด้าน “ความตั้งใจลาออก” และ “การรับรู้ทางเลือก” สามารถทำนายพฤติกรรมการลาออกได้ดีที่สุด ส่วนปัจจัยด้านความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกของบุคคล ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก และนำไปสู่พฤติกรรมการลาออกได้เช่นกัน โดยนักวิชาการหลายท่านได้เสนอโมเดลเกี่ยวกับการลาออกจากงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วรยุทธ บัญศิริธรรมชัย และคณะ (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานและความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน กรณีศึกษา: ในกลุ่มพนักงานวิศวกรเจเนอเรชั่น Y ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ได้แก่ โอกาสในการเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ค่าตอบแทน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และ วัฒนา ศรีวิสัย และ กล้าหาญ ณ น่าน (2564) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความเครียดและความเหนื่อยหน่ายต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โฟล์ค เมีททิล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 231 ตัวอย่าง พบว่า เมื่อพนักงานมีความเครียด มีความวิตกกังวล และกังวลเรื่องความมั่นคงในการทำงาน จะมีพฤติกรรมการสายหรือขาดงานบ่อยครั้ง ในต่างประเทศ Salama et al. (2022) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของความเครียดในการทำงานและภาวะหมดไฟในการทำงานที่มีต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานโรงแรมในประเทศอียิปต์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 216 ตัวอย่าง พบว่า ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อภาวะหมดไฟในการทำงานกับความตั้งใจลาออก และภาวะหมดไฟในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออก และความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจลาออก โดยมีภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นตัวส่งผ่าน

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

1. งานวิจัยนี้ใช้กระบวนการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชนในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของคอแรน (Cochran, 1977) โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญที่ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเท่ากับ 385 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก โดยส่งแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ ในระหว่างเดือน กันยายน พ.ศ. 2566 แก่ผู้ที่เป็นพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี และได้รับการตอบกลับจำนวน 394 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด มีตัวเลือกให้เลือกตอบจำนวน 6 ข้อ 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน จำนวน 24 ข้อ จากแนวคิดของ Cooper et al. (2001) 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน จำนวน 14 ข้อ จากแนวคิดของ Maslach &



Leiter (2008) และ 4) แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก จำนวน 3 ข้อ จากแนวคิดของ Mobley et al. (1978) โดยลักษณะของแบบสอบถามส่วนที่ 2 3 และ 4 จะเป็นลักษณะปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า ในรูปแบบของลิเคิร์ต ประเมินคำตอบ โดยให้เลือกคำตอบเพียงข้อเดียว กำหนดให้แต่ละข้อมี 5 ตัวเลือก ดังนี้ 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 = เห็นด้วยน้อย 3 = เห็นด้วยปานกลาง 4 = เห็นด้วยมาก และ 5 = เห็นด้วยมากที่สุด

3. ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เมื่อได้ผลรวมคะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด ทุกด้านมีค่า IOC เฉลี่ยระหว่าง 0.83 – 1 จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ทำการแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อจะได้ทดสอบความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 จากผลการวิเคราะห์ ค่าความเชื่อมั่นรายด้านมีค่าระหว่าง 0.703 – 0.956 และค่าความเชื่อมั่นรายข้อมีค่าระหว่าง 0.301 – 0.936 จึงนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับอธิบายลักษณะของข้อมูลเบื้องต้น ด้วยสถิติค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ด้วยวิธี Enter สำหรับวิเคราะห์อิทธิพลของความเครียดในการทำงานและภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างน้อยหนึ่งตัวแปร ที่สามารถร่วมทำนายความตั้งใจลาออกได้ และทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้เกณฑ์สำหรับค่า Tolerance และค่า Variance Inflation Factor (VIF) มีเกณฑ์ค่า Tolerance ไม่ควรต่ำกว่า 0.1 และค่า VIF ไม่ควรเกิน 10 (Hair et al., 2010) จึงแสดงว่าข้อมูลชุดนี้เหมาะสมที่จะทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงเส้นของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) โดยเครื่องหมาย +, - หน้าตัวเลขค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) จะบอกทิศทางของความสัมพันธ์ ถ้าเป็น + หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ถ้าค่าเป็น - หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงข้าม

และใช้เกณฑ์ของ (Hinkle, 1998) เพื่อแสดงระดับความสัมพันธ์ ดังนี้ $r = 0.90 - 1.00$ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก $r = 0.70 - 0.89$ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง $r = 0.50 - 0.69$ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง $r = 0.30 - 0.49$ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และ $r = 0.01 - 0.29$ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 285 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.34 มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 198 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.25 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 275 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 15,000-25,000 บาท จำนวน 161 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.86 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 248 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.94 และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานเป็นระยะเวลา 1-3 ปี จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.17 รองลงมาทำงานเป็นระยะเวลามากกว่า 9 ปี จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.38

2. ระดับปัจจัยของความเครียดในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ปัจจัยของความเครียดในการทำงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95, SD = 0.81$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านบทบาทหน้าที่ ($\bar{X} = 3.45, SD = 1.06$) มาเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในองค์กร ($\bar{X} = 3.23, SD = 1.06$) ด้านลักษณะองค์กร ($\bar{X} = 3.16, SD = 1.08$) ด้านสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 2.89, SD = 1.17$) ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 2.59, SD = 0.86$) และด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ($\bar{X} = 2.48, SD = 1.08$) ตามลำดับ

3. ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ภาวะหมดไฟในการทำงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19, SD = 0.84$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความรู้สึกรู้สึกอ่อนล้า ($\bar{X} = 3.62, SD = 1.06$) มาเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านความเมินเฉย ($\bar{X} = 3.19, SD = 0.98$) และด้านความสามารถในการทำงาน ($\bar{X} = 2.65, SD = 1.06$) ตามลำดับ

4. ระดับความตั้งใจลาออก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความตั้งใจลาออกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58, SD = 1.30$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กำลังมองหางานใหม่ในอนาคตอันใกล้ ($\bar{X} = 3.64, SD = 1.37$) มาเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ คิดที่จะ



ลาออกจากงานที่ทำอยู่ ($\bar{X} = 3.56$, $SD = 1.35$) และหากมีโอกาสจะออกจากองค์กรนี้โดยเร็วที่สุด ($\bar{X} = 3.53$, $SD = 1.43$) ตามลำดับ

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของความเครียดในการทำงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน ของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 1 : ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของความเครียดในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ปัจจัยของความเครียดในการทำงาน	ภาวะหมดไฟในการทำงาน				
	ความอ่อนล้า	ความเมินเฉย	ความสามารถในการทำงาน	ภาพรวม	
	\bar{X}				
ด้านลักษณะงาน	2.59	.42**	.36**	.23**	.42**
ด้านบทบาทหน้าที่	3.45	.59**	.50**	.25**	.56**
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	2.48	.46**	.49**	.35**	.53**
ด้านความก้าวหน้าในองค์กร	3.23	.46**	.55**	.24**	.52**
ด้านลักษณะองค์กร	3.16	.47**	.51**	.28**	.52**
ด้านสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว	2.89	.62**	.50**	.31**	.60**
ภาพรวม	2.95	.64**	.62**	.35**	.67**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางข้างต้น การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Pearson's Correlation Coefficient พบว่า ปัจจัยของความเครียดในการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง ($r = .67$, $Sig = .00$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ($r = .60$, $Sig = .00$) ด้านบทบาทหน้าที่ ($r = .56$, $Sig = .00$) ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ($r = .53$, $Sig = .00$) ด้านลักษณะองค์กร ($r = .52$, $Sig = .00$) และด้านความก้าวหน้าในองค์กร ($r = .52$, $Sig = .00$) มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน ทิศทาง

เดียวกัน ในระดับปานกลาง ส่วนด้านลักษณะงาน ($r = .42, Sig = .00$) มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน ทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ

6. อิทธิพลของปัจจัยของความเครียดในการทำงานที่มีต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 2 : ผลการวิเคราะห์ปัจจัยของความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกโดยใช้สถิติ Multiple Regression Analysis ด้วยวิธี Enter ($n = 394$)

	B	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	.805		3.914*	.000		
ด้านลักษณะงาน	-.149	-.099	-1.924	.055	.601	1.664
ด้านบทบาทหน้าที่	.336	.274	4.712*	.000	.466	2.146
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	.073	.061	1.071	.285	.489	2.043
ด้านความก้าวหน้าในองค์กร	.201	.164	3.035*	.003	.539	1.857
ด้านลักษณะองค์กร	.193	.161	2.662*	.008	.433	2.310
ด้านสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว	.195	.175	3.447*	.001	.610	1.638

R-square=0.388, F=40.90, Sig of F=0.000*, * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางข้างต้น พบว่า ปัจจัยของความเครียดในการทำงานแต่ละด้านพบว่า ด้านบทบาทหน้าที่ ($\beta = .274, Sig = .000$) ด้านสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ($\beta = .175, Sig = .001$) ด้านความก้าวหน้าในองค์กร ($\beta = .164, Sig = .003$) และด้านลักษณะองค์กร ($\beta = .161, Sig = .008$) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม พบว่า ปัจจัยของความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน ($\beta = -.099, Sig = .055$) และด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ($\beta = .061, Sig = .285$) ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวได้ว่า ปัจจัยของความเครียดในการทำงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบทบาทหน้าที่ 2) ด้านความก้าวหน้าในองค์กร 3) ด้านลักษณะองค์กร และ 4) ด้านสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว สามารถทำนายการพยากรณ์อิทธิพล



ต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี ได้ร้อยละ 38.8 (R-square=0.388) ซึ่งสามารถเขียนสมการการพยากรณ์ได้ดังนี้

รูปแบบสมการคะแนนดิบ $Y = 0.805 + 0.336$ (ด้านบทบาทหน้าที่) $+ 0.201$ (ด้านความก้าวหน้าในองค์กร) $+ 0.195$ (ด้านสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว) $+ 0.193$ (ด้านลักษณะองค์กร)

รูปแบบคะแนนมาตรฐาน $Z = 0.274$ (ด้านบทบาทหน้าที่) $+ 0.175$ (ด้านสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว) $+ 0.164$ (ด้านความก้าวหน้าในองค์กร) $+ 0.161$ (ด้านลักษณะองค์กร)

7. อิทธิพลของภาวะหมดไฟในการทำงานที่มีต่อความตั้งใจลาออก ของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 3 : ผลการวิเคราะห์ภาวะหมดไฟในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกโดยใช้สถิติ Multiple Regression Analysis ด้วยวิธี Enter

	B	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	.340		1.820*	.049		
ความอ่อนล้า	.570	.465	9.225*	.000	.530	1.888
ความเมินเฉย	.382	.288	5.339*	.000	.464	2.155
ความสามารถในการทำงาน	-.017	-.014	-.340	.734	.776	1.288

R-square=0.475, F=117.44, Sig of F=0.000*, * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางข้างต้น พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานแต่ละด้านพบว่า ด้านความอ่อนล้า ($\beta = .465$, Sig = .000) และด้านความเมินเฉย ($\beta = .288$, Sig = .000) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อย่างไรก็ตาม พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านความสามารถในการทำงาน ($\beta = -.014$, Sig = .734) ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวได้ว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความอ่อนล้า และ

2) ด้านความเมินเฉย สามารถทำนายการพยากรณ์อิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี ได้ร้อยละ 47.5 ซึ่งสามารถเขียนสมการการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\text{รูปแบบสมการคะแนนดิบ } Y = 0.340 + 0.570 (\text{ความอ่อนล้า}) + 0.382 (\text{ความเมินเฉย})$$

$$\text{รูปแบบคะแนนมาตรฐาน } Z = 0.465 (\text{ความอ่อนล้า}) + 0.288 (\text{ความเมินเฉย})$$

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยของความเครียดในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าความสัมพันธ์ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยของความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านความก้าวหน้าในองค์กร และด้านลักษณะองค์กร มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีขนาดอิทธิพลตามลำดับ และสามารถอธิบายระดับความตั้งใจลาออกได้ร้อยละ 38.8 ส่วนด้านลักษณะงานและด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสามารถเขียนสมการการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

ระดับความตั้งใจลาออก = 0.27 (ด้านบทบาทหน้าที่) + 0.16 (ด้านความก้าวหน้าในองค์กร) + 0.16 (ด้านลักษณะองค์กร) + 0.18 (ด้านสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว)

3. ภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านความอ่อนล้า และด้านความเมินเฉย มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีขนาดอิทธิพลตามลำดับ และสามารถอธิบายระดับความตั้งใจลาออกได้ร้อยละ 47.5 ส่วนด้านความสามารถในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสามารถเขียนสมการการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$\text{ระดับความตั้งใจลาออก} = 0.47 (\text{ความอ่อนล้า}) + 0.29 (\text{ความเมินเฉย})$$



อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของความเครียดในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า ปัจจัยของความเครียดในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Maslach and Leiter (2008) ที่พบว่า เมื่อบุคคลได้รับความเครียดจากการทำงาน บุคคลนั้นจะเกิดความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ หากไม่สามารถจัดการความรู้สึกนี้ได้ บุคคลนั้นจะทำการป้องกันตนเองโดยการเมินเฉย ไม่แยแส หลบหน้า เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hargrove et al. (2013) ที่พบว่า หากพนักงานได้รับความเครียดในการทำงานที่มากเกินไป พนักงานจะประสบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล (2564) ที่พบว่า ภาพรวมของพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่ม Generation Y มีภาวะหมดไฟในระดับปานกลาง สาเหตุการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ ภาระงาน สภาพแวดล้อม ในที่ทำงาน ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน และระบบการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยของความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก พบว่า ปัจจัยของความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านความก้าวหน้าในองค์กร และด้านลักษณะองค์กร มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Robbin and Judge (2021) ที่พบว่า ความเครียดที่เกิดจาก 3 องค์ประกอบ คือ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และปัจจัยส่วนบุคคล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณพงศ์ บุญศิริธรรมชัย และคณะ (2565) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ได้แก่ โอกาสในการเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ค่าตอบแทน และ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

ผลการวิเคราะห์ภาวะหมดไฟในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านความอ่อนล้า และด้านความเมินเฉย มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Maslach and Leiter (2008) ที่พบว่า องค์ประกอบด้านความรู้สึกอ่อนล้าและความเมินเฉย มีความสัมพันธ์กันสูง ส่วนองค์ประกอบด้านความสามารถในการทำงานในบางสถานการณ์ก็มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบอื่น แต่ในบางสถานการณ์กลับไม่มีความสัมพันธ์กับทั้งสององค์ประกอบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Salama et al., (2022)

ที่พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออก และความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจลาออก โดยมีภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นตัวส่งผ่าน

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. ความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก องค์กรต้องกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน และไม่มอบหมายให้พนักงาน รับผิดชอบงานมากเกินไป รวมถึงสร้างระบบการทำงาน คือ กำหนดทิศทาง การไหลของข้อมูลและเอกสาร หากจุดไหนมีปัญหาต้องปรึกษาหรือขอความช่วยเหลือจากใคร ไม่ปล่อยให้พนักงานแก้ปัญหาด้วยตัวเอง หรือให้ตัดสินใจเองเวลามีปัญหา จนทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกกดดันมากเกินไป หรืออยู่ในสภาพกลืนไม่เข้า คายไม่ออก

2. ความเครียดในการทำงานด้านสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก ดังนั้น องค์กรควรจัดทำนโยบายการทำงานล่วงเวลา โดยสังเกตพนักงานที่ต้องทำงานล่วงเวลาอย่างต่อเนื่อง หากพนักงานมีปริมาณงานมากเกินไป ต้องจัดสรรให้เหมาะสม และองค์กรสามารถกำหนดเวลาทำงานอย่างยืดหยุ่น หลีกเลี่ยงช่วงเวลาให้ผู้คนเดินทาง หรือให้มีการทำงานแบบผสมผสานระหว่างทำงานภายนอก สำนักงานและภายในสำนักงาน

3. ความเครียดในการทำงานด้านความก้าวหน้าในองค์กร มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก ดังนั้น องค์กรต้องจัดเส้นทางอาชีพในบริษัทที่ชัดเจนตามอายุงาน 1 ปี 3 ปี 5 ปี พนักงานจะได้เห็นทิศทางที่ตนเองจะเติบโต รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานรับผิดชอบงานใหม่ ๆ มีงานหมุนเวียนงานกัน และกำหนดอัตราขึ้นเงินเดือนประจำปี รวมถึงนโยบายการเลื่อนขั้นพนักงานเดิมขึ้นมาทดแทนพนักงานที่ลาออก

4. ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะขององค์กร มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก ทำงาน ดังนั้น องค์กรควรพัฒนากระบวนการทำงานให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตลอด มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นถึงปัญหาในการทำงานจากพนักงานทุกระดับ และมีระบบการประเมินผลงานแบบเป็นธรรม หากพนักงานรับรู้ว่าการใช้เส้นสายจะทำให้เกิดความตั้งใจลาออก

5. ความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกโดยตรง แต่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานซึ่งสามารถ



ส่งผลทางอ้อมไปสู่ความตั้งใจลาออก ดังนั้น องค์กรต้องคอยสังเกตความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน ต้องมีช่องทางรับปัญหาและมีกระบวนการแก้ปัญหา ไม่ปล่อยให้พนักงานไปเคลียกันเอง หรือละเลยจนสะสมเป็นความไม่พอใจ เกิดความไม่สามัคคีในองค์กร

6. ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน ไม่มีมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกโดยตรง แต่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานซึ่งสามารถส่งผลทางอ้อมไปสู่ความตั้งใจลาออก ดังนั้น องค์กรต้องสังเกตปริมาณงานและการทำงานล่วงเวลาของพนักงานแต่ละคน ว่ามากเกินไปหรือไม่ ต้องจัดสรรให้เหมาะสม ไม่ให้พนักงานรับภาระปริมาณงานมากเกินไปอย่างต่อเนื่อง หรือต้องทำงานล่วงเวลาทุกวัน จนเกิดเป็นความเครียดและความเหนื่อยล้าสะสม

7. ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้า มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก ดังนั้น องค์กรต้องจัดการระบบการทำงานให้เหมาะสม ไม่คาดหวังกับพนักงานมากเกินไป ในปัจจุบันการสื่อสารสามารถทำได้อย่างรวดเร็วและสะดวก ทำให้พนักงานออฟฟิศที่ต้องประสานงาน ต้องทำหน้าที่หลาย ๆ อย่างพร้อมกัน ทำให้ต้องใช้สมองมากเกินไป จนเกิดความเหนื่อยล้า บางครั้งพนักงานถูกทิ้งให้แก้ปัญหาหลาย ๆ อย่างพร้อมกันเพียงคนเดียว ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง องค์กรจึงต้องจัดระบบการทำงานให้เหมาะสม โดยอาศัยหัวหน้างานในการตรวจสอบและสนับสนุนพนักงานในทีม เพื่อสร้างสมดุลในการทำงานให้กับพนักงาน

8. ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความเมินเฉย มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก ดังนั้น องค์กรต้องคอยสนับสนุนและผลักดันพนักงานอย่างเหมาะสม กล่าวคือให้พนักงานอย่างเต็มที่และเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับผิดชอบงานใหม่ แต่เมื่อมีปัญหาสามารถสอบถามหัวหน้างานหรือขอความช่วยเหลือได้ ไม่ให้พนักงานต้องทำงานซ้ำซากจำเจ และรู้สึกกดดันจากปัญหาที่ไม่มีทางออก จนเป็นความรู้สึกไม่อยากทำงานที่ทำอยู่ แรงจูงใจในการทำงานต่ำลง ความคิดในการแก้ปัญหาต่ำลง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยของความเครียดในการทำงานและภาวะหมดไฟในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในสายอาชีพอื่น เช่น พนักงานการตลาด, เจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือ พนักงานบริการลูกค้า เพื่อให้เห็นถึงความเหมือนหรือแตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก

2. ควบคู่การศึกษาปัจจัยของความเครียดในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล โดยแยกระหว่างความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เห็นถึงความเหมือนหรือแตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก
3. ควบคู่ศึกษาเจาะลึกเพิ่มเติมโดยทำการวิจัยเชิงคุณภาพทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (ม.ป.ป.). *นิติบุคคลที่ดำเนินกิจการอยู่* (รายปี พ.ศ. 2566). Datawarehouse. <https://datawarehouse.dbd.go.th/area/overview>.
- เพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล. (2564). *ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล). CMMU Digital Archive. <https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/4127>.
- วัฒนา ศรีวิสัย และ กล้าหาญ ณ น่าน. (2564). ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท ไฟน์ เม็ททัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน). *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 7(2), 34-42.
- วรัญพงค์ บุญศิริธรรมชัย กุลกานต์ เมเวส และ พลอย สุดอ่อน. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานและความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน กรณีศึกษา: ในกลุ่มพนักงานวิศวกรเจนเนอเรชั่น Y ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 6(2), 1-18.
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed.). John Wiley and Sons.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. Sage Publicationsd.
- Hair, J., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson.

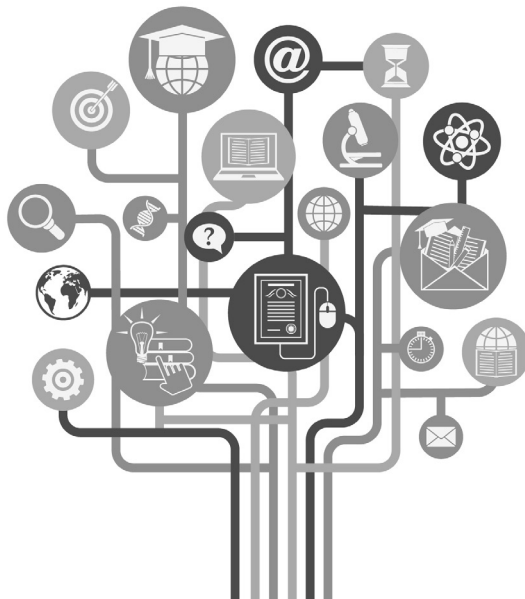


- Hargrove, M. B., Nelson, D. L., & Cooper, C. L. (2013). Generating eustress by challenging employees. *Organizational Dynamics*, 42(1), 61–69. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2012.12.0083>.
- Hinkle, D.E. (1998). *Applied Statistics for the Behavioral Sciences*. Houghton Mifflin.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.3.498>.
- Mercer. (2022, 25 November). *Total Remuneration Survey*. Brandage. <https://brandage.com/article/33474>.
- Mobley, W.H., Horner, S.O. & Hollingsworth, A.T. (1978). An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408-414. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.63.4.408>.
- Mobley, W. H. (1982). *Employee Turnover: Causes, Consequences, and Control*. Addison- Wesley.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247. [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(79\)90072-1](https://doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Essentials of Organizational Behaviour* (15th ed.). Pearson.
- Salama, W., Abdou, A. H., Mohamed, S. A. K., & Shehata, H. S. (2022). Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intentions among Hotel Employees. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15), 9724. <https://doi.org/10.3390/ijerph19159724>.

8

การใช้เทคนิคลีนขจัดความสูญเปล่าจากความล่าช้าในกระบวนการจัดการเอกสารด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา บริษัท AAA กรุงเทพมหานคร
Application of Lean Technique to Eliminate Waste from Delays in Document Management Process Through Electronic Document Management System: Case Study of AAA Company, Bangkok

คุณากร วิวัฒนาการวงศ์
Kunakorn Wiwattanakornwong





การใช้เทคนิคลดความสูญเปล่าจากความล่าช้าในกระบวนการจัดการเอกสารด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา บริษัท AAA กรุงเทพมหานคร

Application of Lean Technique to Eliminate Waste from Delays in Document Management Process Through Electronic Document Management System: Case Study of AAA Company, Bangkok

คุณากร วิวัฒนากรวงศ์¹

Kunakorn Wiwattanakorwong

¹วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต กรุงเทพมหานคร 10210 ประเทศไทย

College of Innovative Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University, Bangkok 10210, Thailand e-mail: kunakorn.wiw@dpu.ac.th

Received : January 3, 2024 Revised : April 4, 2024 Accepted : April 5, 2024

8

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์วิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาระบบงานสารบรรณเดิมกรณีศึกษา และเพื่อใช้เทคนิคลดความสูญเปล่าจากความล่าช้าในกระบวนการจัดการเอกสารด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาบริษัท AAA กลุ่มตัวอย่างคือ จำนวนธุรกรรมงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 30 ตัวอย่างโดยใช้แผนผังแสดงเหตุและผล แผนผังสายธารคุณค่า เทคนิคลดความสูญเปล่าด้วย ECRS แผนภาพการไหลของข้อมูล แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล การออกแบบผังระบบสารบรรณ และ SPSS ระหว่างเดือน ธันวาคม 2565 ถึง กรกฎาคม 2566 พบว่า บริษัทขาดระบบที่เป็นหลักในการจัดการงานสารบรรณ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าถึง 351.21 นาทีต่อเดือน ผลรวมของเวลาที่มีคุณค่า 3.00 นาที เวลาที่ไม่มีคุณค่า 26.25 นาที ต่อมาจึงสร้างแนวทางการใช้เทคนิคลดความสูญเปล่าในกระบวนการทำงาน พบว่า จาก 13 ขั้นตอน มี 11 ขั้นตอน ที่ควรปรับปรุงด้วยการวิเคราะห์ การออกแบบ และการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้การพัฒนาประสบความสำเร็จพร้อมใช้งาน หลังจากที่ได้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแล้ว จึงสร้างแผนภูมิสายธารคุณค่าของกระบวนการทำงาน หลังปรับปรุงใช้ระยะเวลาดำเนินการงานสารบรรณตั้งแต่นั้นคำร้องขอร่างเอกสารจน

สิ้นสุดที่จัดเก็บเอกสารหลังได้อนุมัติ อยู่ที่ 3.23 นาที/รายการธุรกรรม จากเวลามาตรฐานที่ 4.20 นาที/รายการธุรกรรม จากการทดสอบการใช้เทคนิคลีนขจัดความสูญเปล่าจากความล่าช้าในกระบวนการก่อนและหลังปรับปรุงพบว่า ขั้นตอนก่อนดำเนินการปรับปรุงทั้งสิ้น 13 ขั้นตอน หลังปรับปรุงลดลงเหลือ 7 ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 46.15 ทั้งนี้ผลการทดสอบก่อนและหลังของการใช้เทคนิคลีนขจัดความสูญเปล่าจากความล่าช้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นการใช้เทคนิคลีนขจัดความสูญเปล่าจากความล่าช้าในกระบวนการจัดการเอกสารด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา บริษัท AAA กรุงเทพมหานคร ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น

คำสำคัญ: เทคนิคลีน; ขจัดความล่าช้า; ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

Abstract

This study aims to investigate the existing document management of the case study and to apply lean techniques to eliminate waste from delays in the document management process through an electronic document management system: A case study of Company AAA, Bangkok. The samples for this study were 30 transactions in electronic document management using cause-and-effect diagram, value stream mapping, lean waste elimination techniques with ECRS, data flow diagram, E-R diagram, electronic document management design, and SPSS during December 2022 and July 2023. The result showed that the company lacked the principle existing document management system, resulting in delays of up to 351.21 minutes per month. The total value-added time was 3.00 minutes, and the non-value-added time was 26.25 minutes. Subsequently, a method was developed to use Lean techniques to eliminate waste in the work process. Before the improvement process, there were a total of 13 steps in Pre-Lean. After the improvement, the 11 out of 13 steps should be improved through analysis, design, and development of electronic document systems to ensure the system development success and ready to use. After improvements were made, a post-Lean value stream map of the work process was created, using the time from submitting a document draft request to the end of document storage



after approval, at 3.23 minutes per transaction, from a standard time of 4.20 minutes per transaction. Regarding the testing of the use of Lean techniques to eliminate waste from delays in the process before and after improvement, the result showed that the steps before improvement were a total of 13 steps, which were reduced to 7 steps after improvement, accounting for a 46.15% reduction. The test results before and after using Lean techniques to eliminate waste from delays were significantly different at the .05 statistical level. Therefore, using Lean techniques to eliminate waste from delays in the document management process with an electronic document system, a case study of Company AAA, Bangkok, resulted in increasing work efficiency.

Keywords: Lean techniques; Eliminate delays; Electronic document management system

บทนำ

8

การจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบในยุคดิจิทัล 4.0 ได้มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาการจัดเก็บเอกสารด้วยการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการจัดระบบหรือจำแนกเอกสาร ให้เป็นหมวดหมู่ในรูปแบบเอกสารดิจิทัล (Digital document) หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic document) ซึ่งเก็บสำเนาเอกสารแบบไร้กระดาษ (Paperless) ทำให้สามารถ ลดปริมาณการใช้กระดาษในรูปแบบสิ่งพิมพ์ลงกระดาษ (Hard copy) แบบที่จับต้องได้ (โลมไสล วงศ์จันทา และเต็มสิริ เคนคำ, 2559; ปณิตพร เรื่องเชิงชุม และจรรุวรรณ มินดาทอง, 2564)

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document Management System) เป็นระบบที่มีขอบข่ายการบริการรับ-ส่งต่อ-จัดเก็บ-เอกสาร และหนังสือเวียน โดยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ ในการมอบหมาย การลงนามรับรองเอกสาร หรือส่งต่อหนังสือเวียน ที่มีการลงนาม สามารถจำกัดสิทธิ์เข้าถึงเอกสาร รองรับการใช้งานได้หลากหลายในเวลาเดียวกัน ในรูปแบบ Software as a Service บน Cloud ผ่าน Web Application สอดคล้อง ตามข้อ 6 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยระบบงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เพื่อลดการใช้กระดาษ เกิดความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างเต็มรูปแบบ (ฝ่ายวิชาการสุตรไพศาล, 2564; ฝ่ายวิชาการ สถาบัน The Best Center, 2563)

บริษัท AAA ผู้ให้บริการจำหน่ายพลังงานแก่ประชาชนและภาครัฐกิจในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ให้ความสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการให้ทันสมัยและคล่องตัว สนับสนุนบุคลากรให้มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานด้วยความเจริญก้าวหน้าอย่างก้าวกระโดดของวิทยาการ และเทคโนโลยีต่าง ๆ เป็นหนึ่งปัจจัยสำหรับการกำหนดทิศทางบริษัท เพื่อการพัฒนาสู่สากลด้วยการนำเทคโนโลยีมาเป็นปัจจัยในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานพัฒนาอุตสาหกรรมดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2564) และเป็นอีกหนึ่งหน่วยงานที่กำลังนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดเก็บเอกสาร กองงานสารบรรณ บริษัท AAA กรุงเทพมหานคร (2566, มกราคม) ซึ่งปัจจุบันบริษัท AAA มีปริมาณรายการธุรกรรมในงานสารบรรณจำนวนมากขึ้นในทุกปี ทำให้ต้องเผชิญกับปัญหาระยะเวลาในกระบวนการงานสารบรรณที่บริษัทกำลังพบไม่เป็นไปตามเป้าหมาย (Standard times) คือ 29.30 นาทีต่อรายการธุรกรรม จากการเก็บข้อมูลจากกองงานสารบรรณ บริษัท AAA กรุงเทพมหานคร พบว่า ในเดือนมกราคม 2566 มีระยะเวลาล่าช้า 351.21 นาทีต่อเดือน ส่งผลกระทบให้การทำงานภายในหน่วยงานหรือองค์กรสะดุดได้ เนื่องจากการขาดระบบที่เป็นหลักในการจัดการงานสารบรรณทำให้ไม่มีศูนย์กลางในการจัดการข้อมูลสารบรรณ ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลกัน ซึ่งทำให้การเก็บข้อมูลเกิดความซ้ำซ้อน และข้อมูลส่วนใหญ่มีการจัดเก็บในรูปแบบกระดาษ และสเปรดชีต (Spreadsheet) ผ่านโปรแกรม Microsoft Excel



รูปภาพที่ 1 ระยะเวลาความล่าช้าที่เกิดขึ้นในการจัดการงานสารบรรณในเดือนมกราคม 2566 ที่มา กองงานสารบรรณ บริษัท AAA กรุงเทพมหานคร (2566)



เทคนิคลีน (Lean) เป็นแนวคิดที่มีวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานจากความล่าช้าและขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อขจัดความสูญเปล่าในกระบวนการทำงาน มุ่งให้ความสำคัญกับงานที่มีคุณค่า (Value Added) อีกทั้งเทคนิคแบบลีนยังช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการไหลของกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นลดต้นทุนให้ต่ำ ใช้เวลาที่สั้นลง และส่งมอบสินค้าและบริการอย่างมีคุณภาพและทันเวลา (McCullen & Towill, 2001; ประภาศรี พงศ์ธนาพานิช, 2555; ศิริรัตน์ แจ่มรักษ์สกุล และคณะ, 2566)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นปัญหาที่เกิดขึ้น จึงประยุกต์ใช้เทคนิคลีนจัดความสูญเปล่าจากความล่าช้าในกระบวนการจัดการเอกสารด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา บริษัท AAA กรุงเทพมหานคร เพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการงานสารบรรณแบบดั้งเดิมสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ และปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตามแนวทางการบริหารจัดการลีนต่อไป

8

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระบบงานสารบรรณเดิมกรณีศึกษา บริษัท AAA กรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อใช้เทคนิคลีนขจัดความสูญเปล่าจากความล่าช้าในกระบวนการจัดการเอกสารด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา บริษัท AAA กรุงเทพมหานคร

แนวคิดทฤษฎี

2.1 แนวคิดและทฤษฎีของเทคนิคลีน

เป็นแนวคิดที่เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพ ลดความสูญเปล่าในกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่องของบริษัทผลิตรถยนต์โตโยต้า (เกียรติขจร โฆมานะสิน, 2550; Monden, 1983) ในการศึกษาครั้งนี้ใช้การกำจัดความสูญเปล่าที่จะช่วยสร้างคุณค่าเพิ่มขึ้นด้วย ECRS (Eliminate, Combine, Rearrange, Simplify) (Womack et al., 2007) เป็นหลักการลดความสูญเปล่าเพื่อปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ในองค์กร ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบได้แก่ Eliminate (การกำจัด) จะกำจัดกิจกรรมที่ไม่เป็นประโยชน์, Combine (การรวมกัน) จะรวมกิจกรรมเข้าด้วยกัน เพื่อลดความซับซ้อน, Rearrange (การจัดใหม่) จะจัดลำดับหรือปรับเปลี่ยนลำดับของขั้นตอนในกระบวนการ, และ Simplify (การทำให้ง่ายขึ้น) โดยลดซับซ้อนหรือซ้ำซ้อนออกไป (Brown & Davis, 2017; Lee & White, 2019; Smith & Johnson, 2016)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ฝ่ายวิชาการ สถาบัน The Best Center (2563) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document Management System) เป็นระบบที่ใช้ในหน่วยงานเพื่อบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถบริการรับ-ส่งหนังสือ จัดเก็บเอกสาร การยืม การทำลาย หรือเพื่อส่งต่อ สั่งการและลงนามในเอกสารหรือส่งเข้าระบบหนังสือเวียน ที่มีการลงนาม รับทราบ ผ่านระบบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงเอกสาร รองรับการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานได้พร้อมๆ กัน ให้บริการในรูปแบบ Software as a Service (SaaS) บนระบบ Cloud การใช้งานออนไลน์ลักษณะ Web Application (ฝ่ายวิชาการสุทรไพศาล, 2564; Smith, 2016) เพื่อประหยัดเวลาและพื้นที่ในการจัดเรียงและจัดระเบียบเอกสาร การบันทึกข้อมูลในระบบ การจัดการเอกสารที่มีประสิทธิภาพตั้งแต่การค้นหาไปจนถึงการจัดเก็บเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และทั่วถึง (ฉวีวรรตม์ กระจำง, 2557)

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกษร อินทรฉิม (2558) ได้ศึกษาการนำแนวคิด Lean มาเพิ่มประสิทธิภาพของบริการเอกสารรายงานวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบริการและการเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ การปรับปรุงรวมถึงการนำหลักการ Lean 5 ประการได้แก่ การระบุคุณค่า การวิเคราะห์สายธารคุณค่า การสร้างกระบวนการให้มีการไหลเรียบ การพัฒนาระบบดึง และความสมบูรณ์แบบ เพื่อกำจัดขั้นตอนที่ไม่เพิ่มคุณค่า สร้างวิธีการและจัดลำดับใหม่ให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ผลจากการปรับปรุงพบว่า ห้องสมุดสามารถลดการทำงานลง 2 ขั้นตอน และลดเวลาการปฏิบัติงานได้ถึง 51.90% ประสิทธิภาพการให้บริการเพิ่มขึ้น 58.57% และความพึงพอใจในบริการเอกสารรายงานวิจัยอยู่ในระดับมากที่สุด

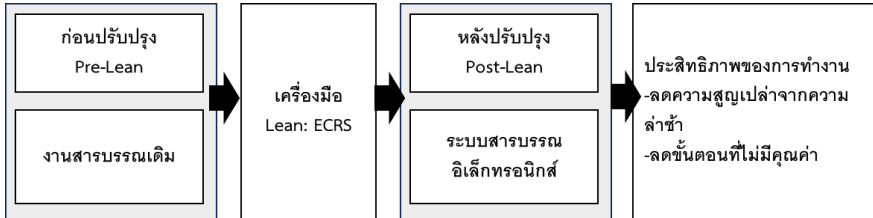
วิธีการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าที่พิจารณาจากความต้องการทรัพยากรที่จำเป็นในงานสารบรรณเดิม ผ่านการวิเคราะห์กระบวนการทำงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ ใช้เครื่องมือสันเข็ด (Lean) ECRS เพื่อได้ขั้นตอนการปรับปรุงที่เหมาะสม หลังจากนั้นวิเคราะห์กระบวนการ



ทำงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ เพื่อลดความสูญเสียจากความล่าช้าและการลดขั้นตอนที่ไม่มีคุณค่า



รูปภาพที่ 2 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ในวันที่ 2 ธันวาคม 2565

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ จำนวนธุรกรรมงานสารบรรณในฐานข้อมูลทั้งหมด จากการเก็บข้อมูลเวลาการทำงานสารบรรณ กรณีศึกษาบริษัท AAA กลุ่มตัวอย่างคือ จำนวนธุรกรรมงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยกลุ่มตัวอย่างที่เก็บในการวิจัยนี้มีการหาจำนวนครั้งในการจับเวลา กรณีตัวอย่างมากกว่าเท่ากับ 30 ตัวอย่าง (สาวิตรี วันหาภิจ, 2558) ใช้การแจกแจงค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความผิดพลาด $\pm 5\%$ ได้จากสูตรดังนี้

$$N' = \left\{ \frac{\sqrt{40 \sum_{i=1}^{40} x_i^2 - (\sum_{i=1}^{40} x_i)^2}}{\sum_{i=1}^{40} x_i} \right\}^2$$

N' = จำนวนครั้งของการจับเวลาที่ต้องการ ณ ระดับความเชื่อมั่นและค่าความผิดพลาดหนึ่งๆ

N = จำนวนครั้งของการจับเวลาเบื้องต้น (จำนวนตัวอย่าง)

X_i = ค่าเวลาที่จับได้ของแต่ละครั้ง (ข้อมูลของแต่ละตัวอย่าง) ตั้งแต่ตัวอย่างที่ 1 จนถึง n

โดยหากคำนวณได้ N' น้อยกว่าหรือเท่ากับ N ไม่ต้องจับเวลาเพิ่มหรือคำนวณได้ N' มากกว่า N ให้จับเวลาเพิ่มเป็น $N^1 - N$

แทนค่า

$$N' = \left\{ \frac{40 \sqrt{(30 \times 197,842,057) - (74,073)^2}}{74,073} \right\}^2 = 4.934$$

จากการคำนวณผลลัพธ์ที่ได้ N' คือ 4.934 ซึ่งน้อยกว่า N จึงไม่จำเป็นต้องจับเวลาเพิ่ม ดังนั้นสามารถใช้จำนวนครั้งของการจับเวลาเบื้องต้นเท่ากับ 30 ได้ ระหว่างเดือน ธันวาคม 2565 ถึง กรกฎาคม 2566

สมมติฐาน

H0 : $\mu_{\text{Pre-Lean}} - \mu_{\text{Post-Lean}} = 0$ ผลการทดสอบก่อนและหลังของการใช้เทคนิคการขจัดความสูญเปล่าจากความล่าช้าในกระบวนการจัดการเอกสารด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา บริษัท AAA กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H1 : $\mu_{\text{Pre-Lean}} - \mu_{\text{Post-Lean}} \neq 0$ ผลการทดสอบก่อนและหลังของการใช้เทคนิคการขจัดความสูญเปล่าจากความล่าช้าในกระบวนการจัดการเอกสารด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา บริษัท AAA กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ประกอบด้วยดังนี้

ตารางที่ 1 : การใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ที่	กระบวนการ	เครื่องมือ	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)
1	ศึกษาขั้นตอนและวิเคราะห์การทำงานของระบบงานสารสนเทศ เดิม	แผนผังแสดงเหตุและผล (Cause & Effect Diagram)	วิเคราะห์และหาสาเหตุได้ประเด็นปัญหาที่ส่งผลให้เกิดปัญหา อันนำไปสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด	และสาเหตุที่ตรงต่อปัจจัย เพื่อนำไปสู่การแก้ไข ปัญหา
2	สร้างแผนภูมิสายธารคุณค่าของกระบวนการทำงานเดิม (Pre-Lean)	แผนผังสายธารคุณค่า (Value Stream Mapping; VSM)	วิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานที่มีคุณค่า และไม่มีคุณค่า	ได้แผนภูมิสายธารคุณค่า เพื่อขั้นตอนที่จะถูกขจัดความสูญเปล่าได้

**ตารางที่ 1 : การใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล (ต่อ)**

ที่	กระบวนการ	เครื่องมือ	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)
3	สร้างแนวทางการใช้เทคนิค ลีนจัดความสูญเปล่าใน กระบวนการทำงาน	เทคนิคลีนจัดความ สูญเปล่าด้วย ECRS	ระบุขั้นตอนการ ทำงานที่เกิดความสูญ เปล่าและขั้นตอนการ ทำงานที่เหมาะสม	ได้ขั้นตอนการ ทำงานที่เกิดความ สูญเปล่า
4	วิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบ	- แผนภาพการไหล ของข้อมูล (Data Flow Diagram) - แผนภาพแสดงความ สัมพันธ์ระหว่างข้อมูล (E-R Diagram) - การออกแบบผัง ระบบสารสนเทศ	ระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์	ได้ระบบ สารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ และสามารถเพิ่ม ประสิทธิภาพใน การทำงานได้
5	สร้างแผนภูมิสายธารคุณค่า ของกระบวนการทำงานหลัง(Value Stream ปรับปรุง (Post-Lean)	แผนผังสายธารคุณค่า Mapping; VSM)	วิเคราะห์ขั้นตอน การทำงานที่มีคุณค่า และไม่มีคุณค่า หลัง ปรับปรุง	ได้แผนภูมิสายธาร คุณค่า ที่ถูกจัด ความสูญเปล่าจาก ความล่าช้า
6	ทดสอบและสรุปผลการ ใช้เทคนิคลีนจัดความ สูญเปล่าจากความล่าช้า ในกระบวนการจัดการ เอกสารด้วยระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์	SPSS	เปรียบเทียบขั้นตอน การทำงานก่อน และหลังปรับปรุง กระบวนการ	ลดความสูญเปล่า จากความล่าช้า ในกระบวนการ ทำงาน

ที่มา ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ในวันที่ 2 ธันวาคม 2565

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเทคนิค Lean มาปรับปรุงกระบวนการสารสนเทศในงานวิจัยนี้ บันทึกข้อมูลจริงที่สถานที่จริงตามหลักการของ Lean โดยมีการบันทึกข้อมูลก่อนการปรับปรุง (Pre Lean) ตั้งแต่วันที่ 1-31 มกราคม 2566 และหลังการปรับปรุง (Post Lean) ตั้งแต่วันที่ 1-31 กรกฎาคม 2566 ตั้งแต่ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารจนถึงการ

จัดเก็บเอกสารหลังได้อนุมัติ มีเครื่องมือในการเก็บข้อมูลคือ แผ่นตรวจสอบ (Check Sheet) ใช้การแจกแจง Z ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความผิดพลาดที่ $\pm 5\%$ การวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา อาทิ ความถี่และร้อยละ เพื่อลดความสูญเปล่าของเวลาและขั้นตอนที่ไม่มีคุณค่า สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Paired Sample t-test เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบก่อนและหลังการปรับปรุง สำหรับเวลารอคอยรวมและรอบเวลาดำเนินการรวม

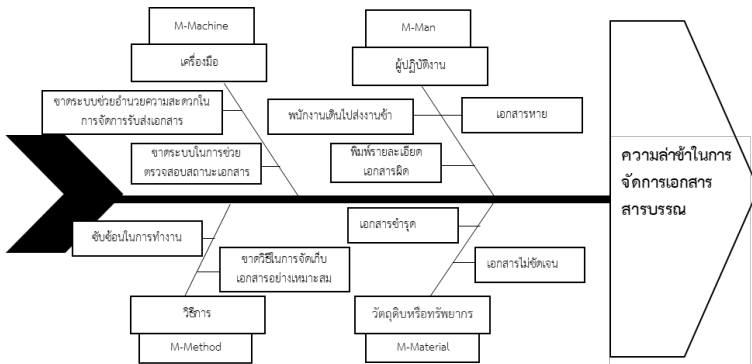
ผลการวิจัย

1. ศึกษากระบวนการงานสารบรรณเดิมกรณีศึกษา บริษัท AAA กรุงเทพมหานคร

- ศึกษาขั้นตอนและวิเคราะห์การทำงานของระบบงานสารบรรณเดิม

การศึกษาระบบงานสารบรรณของบริษัท AAA พบว่า มีกิจกรรมเริ่มต้นจากการเตรียมเอกสาร โดยหน่วยงานหรือผู้รับมอบหมายต้องเตรียมเอกสารเริ่มต้น, การออกเอกสาร กองต้นสังกัดทำการออกเอกสารและจัดเตรียมเอกสารเพื่อส่งให้กองปลายทาง, การส่งเอกสาร เมื่อเอกสารพร้อมแล้ว กองต้นสังกัดจะต้องนำเอกสารไปส่งให้กองปลายทาง, การตรวจสอบและปรับปรุง: กองปลายทางรับเอกสารและต้องทำการตรวจสอบ เช่น ตรวจสอบข้อมูลในเอกสาร ประทับตรา เลขหนังสือ เป็นต้น, การส่งต่อเมื่อกองปลายทางได้จัดการเอกสารเรียบร้อยแล้ว กองปลายทางจะต้องส่งเอกสารต่อไปให้กับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ถ้าหากเอกสารต้องส่งไปยังกองที่อยู่ต่างจังหวัด กองผู้ส่งเอกสารต้องนำเอกสารไปส่งยัง กองไปรษณีย์เพื่อนำส่งไปยังหน่วยงานที่อยู่จังหวัดปลายทางต่อไป ซึ่งกำลังประสบปัญหา ข้อมูลแต่ละส่วนขาดการเชื่อมโยงกัน ซึ่งทำให้การเก็บข้อมูลเกิดความซ้ำซ้อน และการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศส่วนใหญ่เป็นในรูปแบบกระดาษ และ สเปรดชีต (Spreadsheet) ผ่าน โปรแกรม Microsoft Excel ทำให้กระบวนการงานสารบรรณทำงานเกิดความล่าช้าไม่เป็นไปตามเป้าหมาย (Standard times) คือ 29.30 นาทีต่อรายการธุรกรรม จากการเก็บข้อมูลจากกองงานสารบรรณพบว่า ในเดือนมกราคม 2566 มีระยะเวลาล่าช้า 351.21 นาทีต่อเดือน (กองงานสารบรรณ, 2566 มกราคม)

ชุมพล ศฤงคารศิริ (2545) การพิจารณาเหตุปัจจัยและรวบรวมข้อมูลเพื่อหาขอบเขตของปัญหา ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมเพื่อพิจารณาเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาจากปัจจัย 4M ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงาน (Man) เครื่องมือ (Machine) วิธีการ (Method) วัตถุดิบหรือทรัพยากร (Material) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2543)



รูปภาพที่ 3 แผนผังแสดงเหตุและผล (Cause & Effect Diagram) แสดงปัญหาความล่าช้าในการจัดการเอกสารสารบรรณ
ที่มา กองงานสารบรรณ บริษัท AAA กรุงเทพมหานคร (2566, มกราคม)

จากรูปภาพที่ 2 แสดงปัญหาความล่าช้าในการจัดการเอกสารสารบรรณพบว่าสาเหตุหลักในการเกิดปัญหาคือ เครื่องมือ (Machine) เนื่องจากปัจจุบันบริษัทใช้การเก็บข้อมูลส่วนใหญ่ในรูปแบบกระดาษ และ สเปรดชีต (Spreadsheet) ผ่าน โปรแกรม Microsoft Excel ทำให้ขาดระบบที่เป็นหลักในการจัดการงานสารบรรณทำให้ไม่มีศูนย์กลางในการจัดการข้อมูล ข้อมูลแต่ละส่วนขาดการเชื่อมโยงกัน ซึ่งทำให้การเก็บข้อมูลเกิดความซ้ำซ้อน ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการทำงาน ส่งผลกระทบทำให้กระบวนการทำงานภายในหน่วยงานหรือองค์กรสะดุดได้ เนื่องจากเอกสารหรือหนังสือบางฉบับมีระยะเวลาทำการที่กำหนดไว้ อาจทำให้ผู้ที่ต้องรับเอกสารไม่ได้รับเอกสารและไม่สามารถดำเนินงานต่อไปได้ สาเหตุรอง คือ วิธีการ (Method) ที่มีความซ้ำซ้อนหลายขั้นตอน ต้องออกเอกสาร ต้องเดินไปส่ง ต้องตรวจสอบ ประทับตรา ลงวันที่ ลงเลขหนังสือต้องรอผู้เซ็นอนุมัติแล้วถึงต้องเดินไปส่งอีกที หลายขั้นตอนจนทำให้เสียเวลา ขาดวิธีการจัดเก็บเอกสารอย่างเหมาะสม ซึ่งหากนำระบบมาช่วยในการทำงานก็จะทำให้ระบบหรือขั้นตอนการทำงานลดลงได้ บางครั้งอาจเกิดปัญหาจาก ผู้ปฏิบัติงาน (Man) ได้แก่ พนักงานเดินไปส่งงานช้า พิมพ์เอกสารผิด หรือเอกสารหาย รวมถึง วัสดุพิมพ์หรือทรัพยากร (Material) ได้แก่ เอกสารชำรุด เอกสารไม่ชัดเจน เป็นต้น

- สร้างแผนภูมิสายธารคุณค่าของกระบวนการทำงานเดิม (Pre-Lean)

การวิเคราะห์กระบวนการทำงานเดิม ครอบคลุมตั้งแต่ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารถึงการจัดเก็บเอกสารหลังได้อนุมัติ เพื่อทำความเข้าใจขั้นตอนย่อยอย่าง

ละเอียด และปรับปรุงการวิเคราะห์กระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ พบว่า จำนวนขั้นตอนของกระบวนการทำงานทั้งหมด 13 ขั้นตอน รอบเวลาการทำงานของกระบวนการทำงานทั้งหมด 29.25 นาที ผลรวมของเวลาที่มีคุณค่าของกระบวนการทำงานทั้งหมด 3.00 นาที ผลรวมของเวลาที่ไม่มีความีคุณค่าของกระบวนการทำงานทั้งหมด 26.25 นาที ดังตารางที่ 2 แผนภูมิสายธารคุณค่าของกระบวนการทำงานเดิม (Pre-Lean)

ตารางที่ 2 : แผนภูมิสายธารคุณค่าของกระบวนการทำงานเดิม (Pre-Lean)

ชื่องาน จัดการงานสารบรรณ		สรุปเวลากิจกรรม		
		กิจกรรม		Pre-Lean
จุดเริ่มต้น	ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร	ปฏิบัติการ	○	11
		เคลื่อนที่	⇒	9.45
จุดสิ้นสุด	จัดเก็บเอกสารหลังได้อนุมัติ	ตรวจสอบ	□	2.45
		รองาน	D	0
ขั้นตอนต่อไป	เตรียมรับเอกสารถัดไป	จัดเก็บ	▽	6.00
		เวลา (นาที)		29.30

ลำดับ	กระบวนการก่อนปรับปรุง	ประเภทคุณค่า	เวลา (นาที)	สัญลักษณ์				
				○	⇒	□	D	▽
1	ตรวจสอบความถูกต้อง	VA	1.00					
2	ประทับตราส่งเอกสาร	ENVA	1.20					
3	พิมพ์ใบเอกสาร	NVA	0.50					
4	หยิบเอกสาร ณ เครื่องพิมพ์	NVA	0.30					
5	ตรวจสอบรายละเอียดเอกสาร	NVA	1.45					
6	เดินเอกสารไปยังกองงานปลายทาง	NVA	6.00					
7	ตรวจสอบรับและประทับตรา ลงวันที่	ENVA	2.30					
8	รับเอกสาร	ENVA	0.30					
9	ส่งผู้อนุมัติ	ENVA	0.45					
10	ลำดับการพิจารณาอนุมัติ	ENVA	1.20					
11	แจ้งผลการพิจารณาอนุมัติ ในรายงาน	VA	2.00					
12	เดินเอกสารไปยังกองงานต้นทาง	NVA	2.30					
13	จัดเก็บหนังสือเข้าแฟ้มหลังได้อนุมัติ	ENVA	6.00					

ที่มา ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ในวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2566



2. ใช้เทคนิคลีนขจัดความสูญเปล่าจากความล่าช้าในกระบวนการจัดการเอกสารด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา บริษัท AAA กรุงเทพมหานคร

• สร้างแนวทางการใช้เทคนิคลีนขจัดความสูญเปล่าในกระบวนการทำงาน การปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดความสูญเปล่า ด้วย ECRS ซึ่งประกอบด้วย การกำจัด (Eliminate) ขั้นตอนที่ไม่เพิ่มคุณค่าและสร้างความสูญเปล่า, การรวมกัน (Combine) ขั้นตอนที่เป็นไปได้เพื่อลดจำนวนขั้นตอน, การทำให้ง่าย (Simplify) ในการปรับปรุงวิธีการทำงานหรือการพัฒนาอุปกรณ์ช่วยทำงาน, และการจัดใหม่ (Rearrange) เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในกระบวนการ นอกจากนี้ยังรวมถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จากตารางที่ 1 แผนภูมิสายธารคุณค่าของกระบวนการทำงานเดิม (Pre-Lean) เมื่อทำการวิเคราะห์พบว่า จาก 13 ขั้นตอน มี 11 กิจกรรม ที่ควรได้รับการปรับปรุงเพื่อลดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : วิเคราะห์ความสูญเปล่าจากกระบวนการงานสารบรรณด้วยหลักการ ECRS

ที่	ขั้นตอนที่พบความสูญเปล่า	ความสูญเปล่าที่เกิดขึ้น	ECRS	ขั้นตอนก่อนปรับปรุง	ขั้นตอนหลังปรับปรุง
1	ประทับตราส่งเอกสาร	งานซ้ำซ้อนและการใช้เวลามากเกินไปในการประทับตรา	การทำให้ง่าย (Simplify) โดยการลดขั้นตอนการประทับตราที่ไม่จำเป็น และย้ายไปใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์	เอกสารจะต้องถูกประทับตราในการรับเอกสารเข้าองค์กร	การตรวจสอบรายงานคำร้องขอร่างและอนุมัติเอกสารในระบบ
2	พิมพ์ใบเอกสาร	การพิมพ์เอกสารซ้ำซ้อนและไม่จำเป็น	การกำจัด (Eliminate) หลักเลี่ยงการพิมพ์เอกสารและใช้แบบอิเล็กทรอนิกส์	พิมพ์ใบเอกสารเพื่อเตรียมส่งเอกสารไปยังฝ่ายต่างๆ	แสดงข้อมูลเอกสารในระบบ
3	หยิบเอกสาร ณ เครื่องพิมพ์	การเดินทางไปยังเครื่องพิมพ์ที่ไม่จำเป็น	การกำจัด (Eliminate) ใช้ระบบส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดการเดินทาง	หยิบเอกสาร ณ เครื่องพิมพ์	แสดงข้อมูลเอกสารในระบบ

ตารางที่ 3 : วิเคราะห์ความสูญเปล่าจากกระบวนการงานสารบรรณด้วยหลักการ ECRS (ต่อ)

ที่	ขั้นตอนที่พบความสูญเปล่า	ความสูญเปล่าที่เกิดขึ้น	ECRS	ขั้นตอนก่อนปรับปรุง	ขั้นตอนหลังปรับปรุง
4	ตรวจสอบรายละเอียดเอกสาร	ความซ้ำซ้อนในการตรวจสอบ	การรวมกัน (Combine) และ การจัดใหม่ (Rearrange) โดยบูรณาการระบบตรวจสอบเข้ากับระบบจัดการเอกสารเพื่อลดการทำงานซ้ำ	ตรวจสอบรายละเอียดเอกสาร	แสดงข้อมูลเอกสารในระบบ
5	เดินเอกสารไปยังกองงานปลายทาง	ความสูญเปล่าจากเวลาในการเดินเอกสารภายในองค์กร	การกำจัด (Eliminate) นำเข้าระบบการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดความจำเป็นในการเดินเอกสาร	เดินเอกสารไปยังกองงานปลายทาง	ในระบบแสดงข้อมูลและเลือกส่งเอกสารไปยังปลายทาง
6	ตรวจสอบและประทับตราลงวันที่	การทำงานซ้ำในการตรวจสอบและการประทับตรา	การรวมกัน (Combine) และ การจัดใหม่ (Rearrange) ปรับปรุงระบบเพื่อให้การตรวจสอบและการประทับตราเป็นไปอย่างอัตโนมัติ	ตรวจสอบและประทับตราลงวันที่	ตรวจสอบและเลือกรายงานในระบบ
7	รับเอกสาร	ความล่าช้าในการรับเอกสาร	การกำจัด (Eliminate) สร้างระบบสำหรับรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	รับเอกสาร หน่วยงาน	รับการอนุมัติเอกสารในระบบ
8	ส่งผู้อนุมัติ	ความล่าช้าจากการส่งผ่านบุคคล	การทำให้ง่าย (Simplify) สร้างเส้นทางอนุมัติอิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดระยะเวลาส่ง	ยื่นเอกสารส่งผู้อนุมัติ	ใช้ระบบส่งแจ้งคำขออนุมัติ



ตารางที่ 3 : วิเคราะห์ความสูญเสียเปล่าจากกระบวนการงานสารบรรณด้วยหลักการ ECRS (ต่อ)

ที่	ขั้นตอนที่พบ ความสูญเสียเปล่า	ความสูญเสีย เปล่าที่ เกิดขึ้น	ECRS	ขั้นตอนก่อน ปรับปรุง	ขั้นตอนหลัง ปรับปรุง
9	พิจารณาอนุมัติ	การลงนาม อนุมัติตาม ลำดับชั้น	การทำให้ง่าย (Simplify) ปรับขึ้น ระบบเพื่อสามารถส่ง ต่อผู้อนุมัติต่อไปได้ ทันที	พิจารณาอนุมัติ	พิจารณาอนุมัติ ในระบบและ แสดงสถานะ ทันที
10	เดินเอกสารไปยัง กองงานต้นทาง	ความสูญเสีย เปล่าจากเวลา ในการเดิน เอกสาร ภายในองค์กร	การกำจัด (Eliminate) ใช้วิธีการส่งเอกสาร แบบไร้กระดาษและ บันทึกเข้าระบบทันที	เดินเอกสารไป ยังกองงาน ต้นทาง	แจ้งผลการ พิจารณาอนุมัติ ในรายงาน เอกสารการ อนุมัติในระบบ
11	จัดเก็บหนังสือเข้า แฟ้มหลังได้อนุมัติ	ความสูญเสีย เปล่าในการ จัดเก็บ	การทำให้ง่าย (Simplify) ปรับปรุง ระบบจัดเก็บเอกสารให้ เป็นแบบระบบ	เดินค้นหาจัด เก็บหนังสือเข้า แฟ้มหลังได้ อนุมัติ	มีระบบจัดเก็บ เอกสารหลังได้ อนุมัติอัตโนมัติ

ที่มา ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ในวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2566

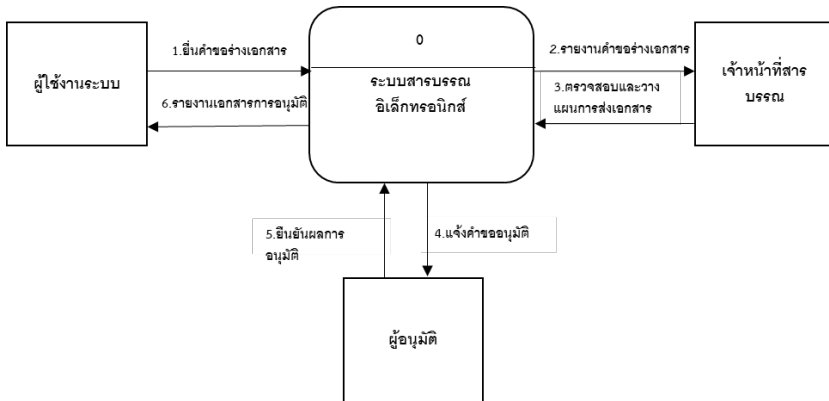
• วิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบ

การวิเคราะห์และออกแบบระบบ นำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อให้การพัฒนา
ระบบที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้และให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเกิดประสิทธิภาพ
มากขึ้น ดังนี้

1. แผนภาพการไหลของข้อมูล (Data Flow Diagram) เป็นเครื่องมือที่แสดง
การไหลของข้อมูล การประมวลผล และความสัมพันธ์ในการจัดเก็บข้อมูลของระบบ
สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

แผนภาพบริบท (Context Diagram) เป็นแผนภาพแสดงการไหลของข้อมูล
ภาพรวมระบบการทำงานทั้งกระบวนการ มีผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบ 3 ส่วน คือ ส่วนผู้ใช้

งานระบบ มีหน้าที่ยื่นคำร้องขอร่างหนังสือ หรือ เอกสารต่างๆ ข้อมูลจะเข้ามาประมวลผลใน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และ ส่งคำร้องขอร่าง หนังสือ หรือ เอกสารต่างๆ ไปยัง ส่วนที่สอง คือ เจ้าหน้าที่สารบรรณ ทำการวางแผนและตรวจสอบเอกสารและ ส่งกลับเข้าระบบ และระบบส่งแจ้งคำขอร้องอนุมัติ ไปทางส่วนที่สาม ได้แก่ ผู้อนุมัติ เพื่อทำการพิจารณาว่าจะอนุมัติหรือไม่ แล้วแจ้งผลการอนุมัติกลับไประบบ และระบบ ก็จะแจ้งรายงานผลอนุมัติเอกสารกลับไปให้ผู้ใช้งานระบบต่อไป



รูปภาพที่ 4 แผนภาพบริบท (Context Diagram) ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ที่มา ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ในวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2566

ทั้งนี้ ระบบการจัดการฐานข้อมูลของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้มีการวางระบบส่วนผู้เกี่ยวข้องและบทบาทของระบบเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนงานผู้ใช้งานระบบ ส่วนงานเจ้าหน้าที่สารบรรณดังตาราง ส่วนงานผู้อนุมัติ ดังตารางที่ 4 แผนภาพการไหลของข้อมูล (Data Flow Diagram) ของระบบการจัดการฐานข้อมูลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์



ตารางที่ 4 : แผนภาพการไหลของข้อมูล (Data Flow Diagram) ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนงานผู้ใช้งานระบบ	ส่วนงานเจ้าหน้าที่สารบรรณ	ส่วนงานผู้อนุมัติ
เกี่ยวข้องกับการรับหรือส่งเอกสารหรือข้อมูลต่างๆ เริ่มต้นจากการร่างหนังสือหรือเอกสาร ผ่าน e-Form เพื่อส่งไปยังปลายทางหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย หรือ การร่างหนังสือภายในแบบย่อ หนังสือภายในเต็มรูปแบบ หนังสือภายนอก บันทึก หรือคำสั่ง	เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบเอกสารว่าต้องส่งให้หน่วยงานใด การลงทะเบียนยืนยันส่งหนังสือออกในระบบสารบรรณ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานภายในองค์กร การจัดทำบันทึกและลงระบบในเรื่องต่างๆภายในหน่วยงาน การออกหนังสือแจ้งเวียนต่างๆ	เกี่ยวข้องกับการอนุมัติเอกสารเป็นหลัก และ การสืบค้นและการดึงเอกสารย้อนหลังของหน่วยงานหรือองค์กร ระบบสร้างรหัสเอกสาร ระบบข้อมูลของหนังสือต่างๆ เอกสารในหน่วยงานย้อนหลัง อาจสืบค้นข้อมูลการรับส่งเอกสารย้อนหลัง

ที่มา ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ในวันที่ 6 มีนาคม 2566

8

2. แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล (Entity Relationship Diagram : E-R Diagram) เป็นการจำลองความสัมพันธ์ของข้อมูลในกลุ่มหรือระบบเดียวกัน จะถูกจัดลงในเอนทิตี ในแต่ละเอนทิตีจะมีความสัมพันธ์กันโดยบ่งชี้ถึงคุณสมบัติผ่านแอททริบิว แสดงถึงความสัมพันธ์ของทั้ง 9 ตารางประกอบด้วย ตารางผู้ใช้ระบบ ตารางหน่วยงาน ตารางสาขา ตารางประเภทเอกสาร ตารางคำขอร่างหนังสือ ตารางการตรวจสอบและวางแผนการส่งเอกสาร ตารางคำร้องขออนุมัติ ตารางรายงานผลอนุมัติ ตารางสถานะเอกสาร

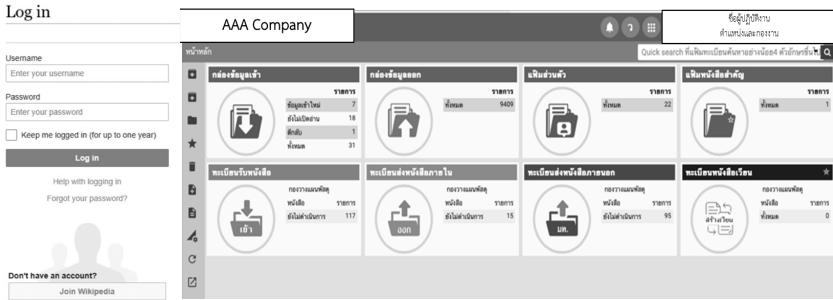
3. การออกแบบผังระบบสารบรรณ จัดผังแจกแจงการเชื่อมโยงโครงสร้างข้อมูลทั้งหมด รวมถึงการจัดหมวดหมู่และลำดับการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ดังรูปภาพที่ 4 การออกแบบผังระบบสารบรรณ ของระบบการจัดการฐานข้อมูลของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์



รูปภาพที่ 5 การออกแบบผังระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ที่มา ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ในวันที่ 6 มีนาคม 2566

การออกแบบหน้าจอแสดงผลเว็บแอปพลิเคชัน เป็นการออกแบบองค์ประกอบ นำเสนอเว็บแอปพลิเคชันตามลักษณะงานสารบรรณ ประกอบด้วย หน้าจอลงทะเบียน เข้าระบบ หน้าจอแสดงผลหลัก หน้าจอกล่องข้อมูลเข้า หน้าจอข้อมูลออก หน้าจอแก้ไข ส่วนตัว หน้าจอแก้ไขหนังสือสำคัญ หน้าจอทะเบียนรับหนังสือ หน้าจอทะเบียน ส่งหนังสือภายใน หน้าจอทะเบียนส่งหนังสือภายนอก ทะเบียนหนังสือเวียนดังรูปภาพ ที่ 6 หน้าจอแสดงผลเว็บแอปพลิเคชันระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้ปฏิบัติงาน



รูปภาพที่ 6 ตัวอย่างหน้า Log in และ หน้าหลักของระบบ ที่มา ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ในวันที่ 6 มิถุนายน 2566

- สร้างแผนภูมิสายธารคุณค่าของกระบวนการทำงานหลังปรับปรุง (Post-Lean) หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุง แล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการสร้างแผนภูมิสายธารคุณค่าของกระบวนการทำงานหลังปรับปรุง (Post-Lean) ซึ่งครอบคลุมทุกขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด เพื่อลดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หลังปรับปรุงจึงมีรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนที่ปรับเปลี่ยนให้เพิ่มคุณค่า ลดขั้นตอนที่ไม่สร้างคุณค่า (Non-Value-Added, NVA) ขจัดความสูญเปล่าจากการรอคอย ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดขั้นตอน ได้แก่ ยื่นคำร้องขอร่างเอกสาร ตรวจสอบรายงานคำร้องขอร่างเอกสาร วางแผนการส่งเอกสาร ส่งแจ้งคำขออนุมัติ ลำดับพิจารณาอนุมัติ แจ้งผลการพิจารณาอนุมัติ ในรายงานเอกสารการอนุมัติ และจัดเก็บเอกสารหลังได้อนุมัติ ดังรูปภาพ

ตารางที่ 7 : แผนภูมิสายธารคุณค่าของกระบวนการทำงานหลังปรับปรุง (Post-Lean)

ชื่องาน จัดการงานสารบรรณ	สรุปเวลากิจกรรม		
	กิจกรรม		Post-Lean
จุดเริ่มต้น ยื่นคำร้องขอร่างเอกสาร	ปฏิบัติการ	○	3.30
	เคลื่อนที่	⇒	0.00
จุดสิ้นสุด จัดเก็บเอกสารหลังได้อนุมัติ	ตรวจสอบ	□	0.50
	รองาน	D	0.00
ขั้นตอนต่อไป เตรียมรับเอกสารถัดไป	จัดเก็บ	▽	0.00
	เวลา (นาที)		4.20

ตารางที่ 7 : แผนภูมิสายธารคุณค่าของกระบวนการทำงานหลังปรับปรุง (Post-Lean) (ต่อ)

ลำดับ	กระบวนการหลังปรับปรุง	ประเภท คุณค่า	เวลา (นาที)	สัญลักษณ์				
				○	⇒	□	◇	▽
1	ยื่นคำร้องขอร่างเอกสาร	VA	1.00					
2	ตรวจสอบรายงานคำร้องขอร่างเอกสาร	VA	0.50					
3	วางแผนการส่งเอกสาร	ENVA	1.00					
4	ส่งแจ้งคำขออนุมัติ	ENVA	0.25					
5	ลำดับพิจารณาอนุมัติ	ENVA	0.50					
6	แจ้งผลการพิจารณาอนุมัติ ในรายงาน เอกสารการอนุมัติ	VA	0.15					
7	จัดเก็บเอกสารหลังได้อนุมัติ	ENVA	0.15					

ที่มา ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ในวันที่ 1 สิงหาคม 2566

ต่อมาจึงทำการสังเกตการณ์จับเวลาในพื้นที่ปฏิบัติงานจริงและการบันทึกข้อมูลด้วยแผ่นตรวจสอบ (Check Sheet) ทั้งสิ้น 7 ขั้นตอน และเก็บข้อมูล 30 ตัวอย่างในระหว่างวันที่ 1-31 กรกฎาคม 2566 ใช้ระยะเวลาดำเนินการงานสารบรรณตั้งแต่นั้น คำร้องขอร่างเอกสารจนถึงสิ้นสุดที่จัดเก็บเอกสารหลังได้อนุมัติ อยู่ที่ 3.23 นาที/รายการธุรกรรม จากเวลามาตรฐานที่ 4.20 นาที/รายการธุรกรรม

- ทดสอบการใช้เทคนิคลีนขจัดควมสุญเปล่จากควมล่ำข้ในกระบวนการจัดการเอกสารด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รมณีศกษา บริษัท AAA กรุงเทพมหานคร

จากการทดสอบการใช้เทคนิคลีนขจัดควมสุญเปล่จากควมล่ำข้ในกระบวนการก่อนและหลังปรับปรุงพบว่า ขั้นตอนก่อนดำเนินการปรับปรุง ทั้งสิ้น 13 ขั้นตอน หลังปรับปรุงลดลงเหลือ 7 ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 46.15 จากระยะเวลาดำเนินการเดิม ทั้งนี้เมื่อพิจารณา ค่า $P = 0.000$ ดังนั้น ค่า P น้อยกว่า ระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงให้เห็นว่า ผลการทดสอบก่อนและหลังของการใช้เทคนิคลีนขจัดควมสุญเปล่จากควมล่ำข้ในกระบวนการจัดการเอกสารด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รมณีศกษา บริษัท AAA กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นการใช้เทคนิคลีนขจัดควมสุญเปล่จากควม



ล่าช้าในกระบวนการจัดการเอกสารด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา บริษัท AAA กรุงเทพมหานคร มีผลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 8 : ผลการทดสอบการใช้เทคนิคลีนขจัดความสูญเปล่าจากความล่าช้าในกระบวนการจัดการเอกสารด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

การดำเนินการ	ขั้นตอน	N	Mean	S.D.	t	df	P-Value
Pre-Lean	13	30	40.9670	11.893	-16.9731	29	0.0000
Post-Lean	7		3.2327	0.784404			

ที่มา ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ในวันที่ 10 มีนาคม 2567

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระบบงานสารบรรณเดิมกรณีศึกษา บริษัท AAA กรุงเทพมหานคร และ 2) เพื่อใช้เทคนิคลีนขจัดความสูญเปล่าจากความล่าช้าในกระบวนการจัดการเอกสารด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา บริษัท AAA กรุงเทพมหานคร จากการวิเคราะห์ระบบงานสารบรรณเดิม พบว่า บริษัทขาดระบบที่เป็นหลักในการจัดการงานสารบรรณทำให้ไม่มีศูนย์กลางในการจัดการข้อมูล ข้อมูลแต่ละส่วนขาดการเชื่อมโยงกัน ซึ่งทำให้การเก็บข้อมูลเกิดความซ้ำซ้อน และข้อมูลส่วนใหญ่มักการจัดเก็บในรูปแบบกระดาษ และ สเปรดชีต (Spreadsheet) ผ่าน โปรแกรม Microsoft Excel ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการงานสารบรรณไม่เป็นไปตามเป้าหมาย (Standard times) คือ 29.30 นาทีต่อรายการธุรกรรม จากการเก็บข้อมูลจากกองงานสารบรรณพบว่า ในวันที่ 1-31 มกราคม 2566 มีระยะเวลาล่าช้า 351.21 นาทีต่อเดือน จึงสร้างแผนภูมิสายธารคุณค่าของกระบวนการทำงานเดิม (Pre-Lean) พบว่า จำนวนขั้นตอนของกระบวนการทำงานทั้งหมด 13 ขั้นตอน รอบเวลาการทำงานของกระบวนการทำงานทั้งหมด 29.25 นาที ผลรวมของเวลาที่มีคุณค่าของกระบวนการทำงานทั้งหมด 3.00 นาที ผลรวมของเวลาที่ไม่มีคุณค่าของกระบวนการทำงานทั้งหมด 26.25 นาที ต่อมาจึงสร้างแนวทางการใช้เทคนิคลีนขจัดความสูญเปล่าในกระบวนการทำงาน พบว่า จาก 13 ขั้นตอน มี 11 กิจกรรม ที่ควรได้รับการปรับปรุงด้วยการวิเคราะห์ การออกแบบ และการพัฒนาระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์ ด้วยแผนภาพการไหลของข้อมูล (Data Flow Diagram) มีผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบ 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนผู้ใช้งานระบบ เจ้าหน้าที่สารบรรณ และ ผู้อนุมัติ แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล (Entity Relationship Diagram : E-R Diagram) แสดงถึงความสัมพันธ์ของทั้ง 9 ตารางประกอบด้วย ตารางผู้ใช้ระบบ ตารางหน่วยงาน ตารางสาขา ตารางประเภทเอกสาร ตารางคำขอร่างหนังสือ ตารางการตรวจสอบและวางแผนการส่งเอกสาร ตารางคำร้องขออนุมัติ ตารางรายงานผลอนุมัติ ตารางสถานะเอกสาร พร้อมทั้งการออกแบบผังระบบสารบรรณ จัดผังแจกแจงการเชื่อมโยงโครงสร้างข้อมูลทั้งหมด รวมถึงการจัดหมวดหมู่และลำดับการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้การพัฒนากระบวนการสำเร็จพร้อมใช้งาน หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแล้ว จึงสร้างแผนภูมิสายธารคุณค่าของกระบวนการทำงานหลังปรับปรุง (Post-Lean) จึงทำการสังเกตการณ์จับเวลาในพื้นที่ปฏิบัติงานจริงและการบันทึกข้อมูลด้วยแผ่นตรวจสอบ (Check Sheet) ทั้งสิ้น 7 ขั้นตอน และเก็บข้อมูล 30 ตัวอย่าง ในระหว่างวันที่ 1-31 กรกฎาคม 2566 ใช้ระยะเวลาดำเนินการงานสารบรรณตั้งแต่นับคำร้องขอร่างเอกสารจนถึงสิ้นสุดที่จัดเก็บเอกสารหลังได้อนุมัติ อยู่ที่ 3.23 นาที/รายการธุรกรรม จากเวลามาตรฐานที่ 4.20 นาที/รายการธุรกรรม จากการทดสอบการใช้เทคนิคคลีนเซ็ดความสูญเปล่าจากความล่าช้าในกระบวนการก่อนและหลังปรับปรุงพบว่า ขั้นตอนก่อนดำเนินการปรับปรุง ทั้งสิ้น 13 ขั้นตอน หลังปรับปรุงลดลงเหลือ 7 ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 46.15 จากระยะเวลาดำเนินการเดิม ทั้งนี้เมื่อพิจารณา ค่า $P = 0.000$ ดังนั้น ค่า P น้อยกว่า ระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ผลการทดสอบก่อนและหลังของการใช้เทคนิคคลีนเซ็ดความสูญเปล่าจากความล่าช้าในกระบวนการจัดการเอกสารด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา บริษัท AAA กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นการใช้เทคนิคคลีนเซ็ดความสูญเปล่าจากความล่าช้าในกระบวนการจัดการเอกสารด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา บริษัท AAA กรุงเทพมหานคร มีผลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

การนำแนวคิดลีนมาประยุกต์ใช้ในการขจัดความสูญเปล่าจากความล่าช้าในกระบวนการจัดการเอกสารด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แสดงให้เห็นถึง



ผลลัพธ์ที่เป็นบวกของกรณีศึกษา บริษัท AAA กรุงเทพมหานคร อย่างไรก็ตาม การวิจัยในอนาคตควรเน้นไปที่การพัฒนาและนำเสนอเครื่องมือหรือกรอบการทำงานใหม่ๆ ที่สามารถช่วยให้การปรับปรุงกระบวนการเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยคำนึงถึงความต้องการและลักษณะเฉพาะของงาน นอกจากนี้ การศึกษาควรสำรวจการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) เพื่อเสริมสร้างกระบวนการ Lean และเพิ่มความสามารถในการระบุ การวิเคราะห์ และการขจัดความสูญเปล่าอย่างอัตโนมัติ การทำงานร่วมกันระหว่างเทคนิค ลีนกับเทคโนโลยีขั้นสูงเหล่านี้ สามารถนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานที่มี ประสิทธิภาพและลดเวลาการจัดการเอกสารได้อย่างมีนัยสำคัญ การศึกษาควรเน้นที่ การพัฒนากรณีศึกษาเฉพาะที่แสดงถึงการประยุกต์ใช้แนวคิดเหล่านี้ในปฏิบัติงานจริง พร้อมทั้งการวัดผลลัพธ์ทางประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำเสนอ แนวทางปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในองค์กรต่างๆ ต่อไป

8

เอกสารอ้างอิง

- กองงานสารบรรณ บริษัท AAA กรุงเทพมหานคร. (2566). *รายงานผลการปฏิบัติงาน เดือน มกราคม 2566*. บริษัท AAA กรุงเทพมหานคร.
- กองงานสารบรรณ บริษัท AAA กรุงเทพมหานคร. (2566). *รายงานผลการปฏิบัติงาน เดือน กรกฎาคม 2566*. บริษัท AAA กรุงเทพมหานคร.
- เกษขร อินทรนิม. (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพของบริการเอกสารรายงานวิจัยด้วย แนวคิด Lean. *PULINET Journal*, 2(3), 96-102.
- เกียรติขจร โฆมานะสิน. (2550). *Lean วิถีแห่งคุณค่าสู่องค์กรที่เป็นเลิศ*. สถาบันเพิ่ม ผลผลิตแห่งชาติ.
- ชุมพล ศฤงคารศิริ. (2545). *การวางแผนและควบคุมการผลิต*. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ปณัฑพร เรืองเชิงชุม และจารุวรรณ มินดาทอง. (2564). การลดความสูญเปล่าจากการ ใช้ข้อมูลในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบใน ยุคดิจิทัล 4.0 โดยการประยุกต์ ใช้หลักการ ECDRS ร่วมกับโซ่ อุปทาน. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทร์วิโรฒ*, 12(1), 20-37.

- ประภาศรี พงศ์ธนาพานิช. (2555). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิดการผลิตแบบลีนเพื่อการผลิตที่ยั่งยืน. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 4(1), 123-132.
- ฝ่ายวิชาการ สถาบัน The Best Center. (2563). *คู่มือสอบเจ้าหน้าที่ทั่วไปบริหารงานปฏิบัติการ (งานสารบรรณ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. เดอะเบสท์เซ็นเตอร์ อินเทอร์เน็ตกรุ๊ป.
- ฝ่ายวิชาการสุตรไฟศาล. (2564). *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณปรับปรุงใหม่ พ.ศ.2555*. สุตรไฟศาล.
- ฉัญวรัตน์ กระจำง. (2557). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา*, 2(2), 37-45.
- โลมไสไล วงค์จันตา และ เต็มสิริ เคนคำ. (2559). การพัฒนาระบบการจัดการเอกสารคุณภาพ. *วารสารกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์*, 58(1), 61-71.
- ศิริรัตน์ แจ้งรักษ์สกุล จินตณัย ไพโรสมนต์ และ กิตติชัย อธิกุลรัตน์. (2566). การปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการบรรจุ กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตดินผสมสำหรับอุตสาหกรรมเซรามิกส์. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและวิศวกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 5(1), 73-83.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2543). *การบริหารการผลิตและการปฏิบัติการ*. ธนัชการพิมพ์.
- สาวิตรี วันหาภิจ. (2558). *การจัดสมุดคลังการผลิตของผลิตภัณฑ์ ชุดหัวอ่านฮาร์ดดิสก์ ไดรฟ์ แบบ 4 หัว 2 แผ่น* (วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์). Thammasat University Library. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:90595#.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2564, 14 มกราคม). *ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์*. Digital Government Development Agency. <https://www.dga.or.th/our-services/digital-platform-services/e-saraban/>.
- Brown, A. M., & Davis, R. S. (2017). Combining Technologies for Enhanced Business Processes: A Study in the IT Sector. *Journal of Information Technology Management*, 28(2), 45-56.



- Lee, C., & White, E. T. (2019). Simplifying User Interfaces for Enhanced User Experience: A Study in Mobile App Design. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 35(8), 630-642.
- McCullen, P., & Towill, D. (2001). Achieving lean supply through agile manufacturing. *Integrated Manufacturing Systems*, 12(7), 524-533.
- Monden, Y. (1983). *Toyota Production System Norcross*. The Institute of Industrial Engineers.
- Smith, J. K., & Johnson, L. M. (2016). Eliminating Non-Value-Added Tasks in Healthcare: A Case Study in Hospital Administration. *Journal of Healthcare Management*, 40(2), 78-85.
- Smith, K. (2016). Managing electronic resource workflows using ticketing system software. *Serials Review*, 42(1), 59-64.
- Womack, J. P., Jones, D. T., & Roos, D. (2007). *The machine that changed the world: The story of lean production--Toyota's secret weapon in the global car wars that is now revolutionizing world industry*. Simon and Schuster.

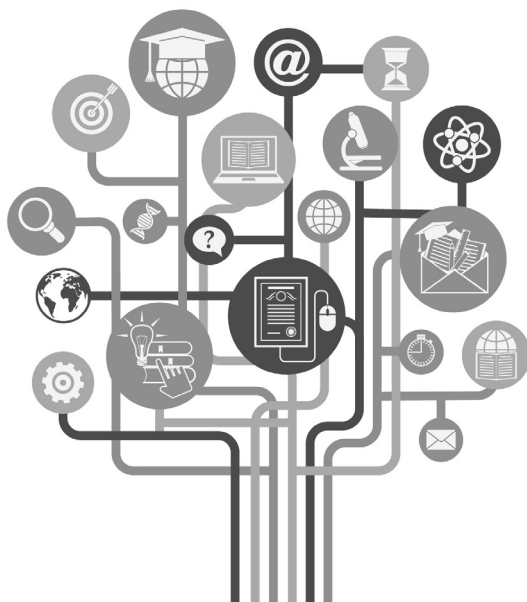
9

แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยชุมชน พื้นที่ตำบลลำโพ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

A Guideline to Promote Cultural Tourism by the Community
in Lam Pho Sub-District Bang Bua Thong District,
Nonthaburi Province

กอบกุลยา งามเจริญมงคล ปรีชา พันธุ์แน่น พงณา รูปแก้ว มุทิตา อารยะเศรษฐากร
อรอุมา บุตรเริ่ม และ เต๋อหัว สี

Kobkullaya Ngamcharoenmongkhon Preecha Phannan
Potchana Toopkaew Muthita Arayasetthakorn Ornuma Butreram
and Dehua Xi





แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยชุมชนพื้นที่ ตำบลลำโพ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

A Guideline to Promote Cultural Tourism by the Community in
Lam Pho Sub-District Bang Bua Thong District, Nonthaburi Province
กอบกุลยา งามเจริญมงคล¹ ปรีชา พันธุ์แน่น² พจนา ฐูปแก้ว³ มุทิตา อารยะเศรษฐากร⁴
อรอุมา บุตรเริ่ม⁵และ เต๋อหั่ว สี⁶

Kobkullaya Ngamcharoenmongkhon Preecha Phannan Potchana Toopkaew
Muthita Arayasetthakorn Ornuma Butrerm and Dehua Xi
¹วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย
International College, Krirk University, Bangkok 10220, Thailand
e-mail: kobkullaya1985@gmail.com

²นักวิชาการอิสระ หมู่บ้านอัมรินทร์นิเวศน์ เลขที่ 43/83 รามอินทรา 3 รามอินทรา อนุสาวรีย์ บางเขน
10220 ประเทศไทย

Independent Scholar, Ammarin Niwet Village, No. 43/83, Ramintra 3, Ramintra
Anusawari, Bangkok, Bangkok 10220, Thailand e-mail: preecha.phannan9@gmail.com

³คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย
Faculty of Art, Krirk University, Bangkok 10220, Thailand
e-mail: aj.potchana@gmail.com

⁴คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย
Faculty of Art, Krirk University, Bangkok 10220, Thailand
e-mail: muthita_am@hotmail.com

⁵คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพฯ 10240 ประเทศไทย
Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University, Bangkok 10240, Thailand
e-mail: uma5xra@gmail.com

⁶วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย
International College, Krirk University, Bangkok 10220, Thailand
e-mail: thdehua@gmail.com

Received : September 28, 2023 Revised : February 9, 2024 Accepted : March 11, 2024

¹บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่องการพัฒนาชุมชนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
พื้นที่ตำบลลำโพ อำเภอบางบัวทอง (สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ) จังหวัดนนทบุรี ได้รับทุนสนับสนุน
จากมหาวิทยาลัยเกริก ปีการศึกษา 2564 และทุนสนับสนุนจากวช. (สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ)
ประจำปีงบประมาณ 2565

บทคัดย่อ

การสำรวจเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมพื้นที่ตำบลลำโพ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีจุดมุ่งหมายของการวิจัยเพื่อ 1) สำรวจทรัพยากรทางธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้นในการส่งเสริมเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมพื้นที่ตำบลลำโพ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 2) ศึกษากระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนในการส่งเสริมเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยชุมชน และ 3) นำเสนอแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยชุมชน พื้นที่ตำบลลำโพ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เป็นการศึกษาเพื่อท้องถิ่น หรือ CBR (Community Based Research) ใช้วิธีการวิจัยคือ มีการประชุมที่วิจัยประจำเดือน จัดกิจกรรมชี้แจงโครงการ ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวชุมชน จัดเวทีให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน จัดการศึกษาดูงานนอกสถานที่ ออกแบบการพัฒนาชุมชนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ประเมินแบบทดลองการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ทดลองการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและสรุปผลการทดลองจัดเวทีถอดบทเรียน จัดเวทีคืนข้อมูลและเผยแพร่งานวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนลำโพมีทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมชุมชนสอดคล้องตามหลักทุนชุมชน 5 ประเภทคือ ทุนทางเศรษฐกิจ ทุนทางสังคม ทุนวัฒนธรรม ทุนสัญลักษณ์ และทุนประสบการณ์ในอดีต ส่วนการมีส่วนร่วมของชาวลำโพพบว่า มีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาทางการท่องเที่ยว มีส่วนร่วมในการพัฒนา มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีส่วนร่วมในการร่วมลงทุน มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามแผนงาน และมีส่วนร่วมในการควบคุมติดตาม ประเมินผล ส่วนการส่งเสริมการสร้างอาชีพด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม พบว่า ชาวบ้านและผู้ประกอบการในท้องถิ่นได้แนวทางจัดเส้นทางท่องเที่ยวทางน้ำ 3 รูปแบบ และมีกรอบรมภาษาจีนแก่เด็กนักเรียนให้เป็นมีคคุเทศก์น้อยแนะนำแหล่งท่องเที่ยว

คำสำคัญ : การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม; การพัฒนาชุมชนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว; การมีส่วนร่วมของชุมชน

Abstract

The objectives of this study are to 1) assess the natural and cultural tourism resources of the Lam Pho Sub-district community, Bang Bua Thong



District, Nonthaburi Province in order to promote the cultural tourism, 2) examine the establishment of the community participation mechanism in the area's development as a cultural tourism attraction in Lam Pho Sub-district, Bang Bua Thong District, Nonthaburi Province, and 3) propose the guideline that would promote the development of jobs in cultural tourism in Lam Pho Sub-district, Bang Bua Thong District, Nonthaburi Province. A community-based research (CBR) was the research methodology. The research team's monthly meetings were managed, the project introduction and meeting to exchange information about local tourist attractions was organized, a forum to share knowledge about strategies for community tourism development was held, a study trip to a model tourist community was planned, the community development to promote cultural tourism was evaluated, the preliminary cultural tourism route was planned, the results were summarized, a lesson learned forum was held with the community, an information return forum was set up for the community, and research reports were distributed.

9 According to the research's findings, the cultural tourist resources of the Lam Pho community were in line with the five categories of community capitals: experiential, symbolic, social, cultural, and economic. The outcome of the Lam Pho community involvement demonstrated that the locals had taken part in identifying problems related to tourism, planning, making decisions, allocating investments, adhering to the plan, controlling, monitoring, and assessing the outcomes. In addition, the results regarding the creation of employment opportunities in cultural tourism indicated that local business owners and community members had devised a plan for setting up three different kinds of water tourism routes as well as Chinese language instruction for schoolchildren interested in becoming young tour guides for current tourist destinations.

Keywords: Cultural Tourism; Community Development to Promote Tourism; Community Participation

บทนำ

การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมมีจุดมุ่งหมายให้ความรู้ความภาคภูมิใจเกี่ยวกับลักษณะวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์โบราณคดีและสถานที่ต่าง ๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้นโดยเกี่ยวเนื่องกับความเป็นอยู่ของสังคมซึ่งต้องอาศัยองค์ประกอบ 4 ด้านคือ (1) องค์ประกอบด้านพื้นที่ เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น (2) องค์ประกอบด้านการจัดการเป็นการท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบโดยไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม (3) องค์ประกอบด้านกิจกรรมและกระบวนการ เป็นการท่องเที่ยวที่มีกระบวนการเรียนรู้โดยมีการให้การศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและระบบนิเวศแหล่งท่องเที่ยวเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ ความประทับใจ เพื่อสร้างความตระหนักและปลูกจิตสำนึกที่ถูกต้อง และ (4) องค์ประกอบด้านการมีส่วนร่วม ที่คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนและประชาชนท้องถิ่น ที่มีส่วนร่วมในการคิด การวางแผน ได้รับความยินยอม ติดตามตรวจสอบ ตลอดจนร่วมบำรุงรักษาทรัพยากรท่องเที่ยว อันจะก่อให้เกิดผลประโยชน์ในท้องถิ่น (สินธุ์ สโรบล, 2546) การจัดการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่สัมพันธ์กับการท่องเที่ยวด้านต่าง ๆ เช่น แหล่งประวัติศาสตร์สถานที่สำคัญทางศาสนา งานศิลปกรรม สถาปัตยกรรม นาฏศิลป์ งานเทศกาล และประเพณีงานศิลปหัตถกรรมและสินค้าของที่ระลึก รวมถึงวิถีชีวิตและอัตลักษณ์ของประชาชนในท้องถิ่นโดยเน้นให้ชุมชนเข้ามีส่วนร่วมกำหนดทิศทางการพัฒนาความรู้สึกรับเป็นเจ้าของทรัพยากรและเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยการนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นมาใช้เป็นต้นทุนหรือปัจจัยในการจัดการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม และพัฒนาศักยภาพของคนในชุมชนให้มีความรู้ความสามารถ การตัดสินใจ การวางแผน การดำเนินงาน การสรุปบทเรียน เน้นให้เกิดความยั่งยืนเกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่น และความสามารถในการรองรับของธรรมชาติเป็นสำคัญ (สินธุ์ สโรบล, 2546)

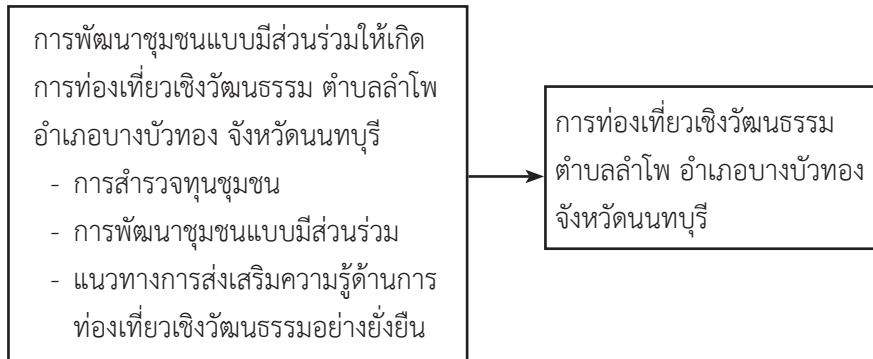
ตำบลลำโพ เป็นส่วนหนึ่งของอำเภอบางบัวทอง และของจังหวัดนนทบุรี ลักษณะทั่วไปของตำบลลำโพ พื้นที่เป็นเกาะล้อมรอบด้วยคลองลำโพและคลองลากค้อน เป็นชุมชนที่ทำมาหากินทางด้านเกษตร พื้นที่เป็นพืชสวนไร่ นา มีความเป็นธรรมชาติ และวิถีชีวิตชุมชนแบบดั้งเดิม ชาวตำบลลำโพมีความเห็นพ้องต้องกันว่าต้องการที่จะพัฒนาให้ชุมชนในเขตพื้นที่ของตำบลลำโพ ควรมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ของตำบลลำโพ ที่ต้องการให้มีนักท่องเที่ยวให้ความสนใจด้านการชมธรรมชาติอันบริสุทธิ์ บรรยากาศลำคลองที่ใสสะอาด วิถีชีวิตชุมชนเก่าแก่ ที่



แสดงให้เห็น ความโดดเด่นของชุมชนในปัจจุบัน ที่ล้อมรอบด้วยลำคลองลำโพและคลองลากค้อน ทำให้ตำบลลำโพเป็นชุมชนที่เหมาะสมกับการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่คนในชุมชน ด้วยการพัฒนาศักยภาพของปัจจัยการท่องเที่ยว (Factor endowment) ในชุมชนให้เป็นจุดดึงดูดใจนักท่องเที่ยว

ดังนั้น การทำวิจัยเพื่อให้ตำบลลำโพเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม จึงต้องตอบโจทย์ในเรื่องของ 1) ทรัพยากรท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของลำโพมีอะไรบ้าง 2) จะมีแนวทางสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาพื้นที่ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของตำบลลำโพได้อย่างไร และ 3) จะมีแนวทางการส่งเสริมอาชีพด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมตำบลลำโพได้อย่างไร เพื่อให้เกิดเป็นอาชีพในการสร้างรายได้เสริมหรือรายได้หลักจากการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นมา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

จากความต้องการของชุมชนลำโพที่ต้องการให้ตำบลลำโพมีการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเกิดขึ้น จึงนำไปสู่วัตถุประสงค์การวิจัยที่ต้องการสำรวจทรัพยากรทางธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้นในการส่งเสริมเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม จึงต้องมีการสำรวจทุนชุมชนของตำบลลำโพที่มีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นทุนทางเศรษฐกิจ ทุนทางสังคม ทุนสัญลักษณ์ ทุนวัฒนธรรม และทุนประสบการณ์ เป็นต้น และเมื่อสำรวจพบแล้วต้องพัฒนาทรัพยากรดังกล่าวให้มีมูลค่าทางการท่องเที่ยวให้มากยิ่งขึ้นด้วยการพัฒนาให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม ด้วยการศึกษากระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนใน

การส่งเสริมเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยชุมชน รวมทั้งต้องนำเสนอแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยชุมชน พื้นที่ตำบลลำโพ ด้วยการส่งเสริมความรู้ด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืน จึงจะทำให้เกิดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของพื้นที่ตำบลลำโพ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีได้ในที่สุด

แนวคิดทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัย จึงต้องใช้แนวคิดและทฤษฎีมาสนับสนุนในการค้นหาคำตอบแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยชุมชนพื้นที่ตำบลลำโพ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ได้แก่ 1) แนวคิดด้านการท่องเที่ยวชุมชนในฐานะเครื่องมือการพัฒนาชุมชน เพราะการท่องเที่ยวชุมชนท้องถิ่นเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน เพราะเมื่อเปิดโอกาสให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมทางการท่องเที่ยวย่อมได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างสะดวก รวดเร็ว และไม่ขัดแย้งกัน อีกทั้งยังง่ายต่อการช่วยเหลือและรักษาทรัพยากรท่องเที่ยว อันหมายรวมถึงการกระจายรายได้ การยกระดับคุณภาพชีวิต และการได้รับผลตอบแทนที่จะนำกลับมาบำรุงรักษาและจัดการแหล่งท่องเที่ยว แล้วในที่สุดชุมชนท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการควบคุมการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548: 155) 2) แนวคิดการจัดการการท่องเที่ยวชุมชนแบบมีส่วนร่วม เพราะการเข้ามามีส่วนร่วมทางการท่องเที่ยวของชุมชนท้องถิ่นต้องให้มีส่วนร่วมตลอดกระบวนการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่นอันเป็นการกระจายรายได้ การยกระดับคุณภาพชีวิต การได้รับผลตอบแทนมาบำรุงรักษาแหล่งท่องเที่ยว และการควบคุมการพัฒนาการท่องเที่ยว ซึ่งมีกิจกรรมท่องเที่ยวหลายรูปแบบที่ชุมชนท้องถิ่นสามารถมีส่วนร่วมได้ เช่นการให้ข้อมูลท้องถิ่นที่ถูกต้อง การให้บริการที่พัก อาหาร การขายสินค้าที่ระลึก การให้บริการมัคคุเทศก์ การรับจ้างในธุรกิจท่องเที่ยว การอนุรักษ์ระดับท้องถิ่น การควบคุมดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนาระดับความเป็นอยู่ของชุมชน การส่งเสริมพัฒนาอาชีพ เป็นต้น (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548: 174) 3) แนวคิดด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เพราะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากคติ ความเชื่อ หรือการประดิษฐ์คิดค้นของมนุษย์ ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละท้องถิ่นตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสิ่งแวดล้อมทางสังคม ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่เป็นวัตถุ หมายถึง สิ่งปลูกสร้างหรือวัตถุที่มนุษย์สร้างขึ้น และสามารถนำมาใช้ประโยชน์เป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวได้ เช่น ทรัพยากรการท่องเที่ยว



ประเภทแหล่งประวัติศาสตร์ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ศาสนสถาน ปุชนียวัตถุ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น ส่วนทรัพยากรการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่ไม่ใช่วัตถุ หมายถึง กิจกรรมหรือแนวทางปฏิบัติที่มนุษย์คิดขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการด้านจิตใจให้มีที่ยึดเหนี่ยว ที่เกี่ยวเนื่องกับศาสนาและความเชื่อ วัฒนธรรมที่เกี่ยวกับประเพณี การละเล่น และการฉลอง วัฒนธรรมที่เกี่ยวกับวิถีชีวิต เป็นการศึกษาเรียนรู้สัมผัส การดำเนินชีวิตของชาวบ้านในท้องถิ่นต่างๆ เป็นต้น (วรรณภา ศิลปะอาษา, 2546: 16-17) 4) แนวคิดการสื่อสารเพื่องานพัฒนาสังคมแบบมีส่วนร่วม เพราะการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการฝึกสมาชิกในสังคมเกี่ยวกับกระบวนการร่วมกันคิดร่วมกันฟังและเคารพในความคิดของ ผู้อื่นตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของตน ร่วมวิเคราะห์ประเด็นปัญหาทางสังคม แลกเปลี่ยนข้อมูล ช่างสารกัน ตลอดจนร่วมกันค้นหาแนวทางและตัดสินใจร่วมกันบนพื้นฐานของข้อมูลที่สมบูรณ์ (ปาริชาติ สถาปิตานนท์, 2542 : 17) 5) แนวคิดการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน เพราะเป็นเจตนารมณ์สำคัญของการสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน จึงมุ่งเน้นให้ ชุมชนท้องถิ่นมีระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชนที่มั่นคง สามารถพึ่งตนเอง และจัดการตนเองได้อย่างยั่งยืน ดังนั้นเศรษฐกิจและทุนชุมชน จึงหมายถึง กลุ่มคน หรือชุมชนที่ร่วมกันทำงานอันเกี่ยวกับการผลิต การจำหน่าย การบริโภค และการบริการโดยมีทุนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เช่น ทุนมนุษย์ ทุนสังคม ทุนกายภาพ ทุนธรรมชาติ เป็นต้น เป็นเครื่องมือการทำงานเพื่อประโยชน์ร่วมกันของกลุ่มคนในชุมชน หรือพื้นที่นั้น ๆ (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2559:5-6)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้การดำเนินการวิจัย ใช้ระเบียบวิธีวิจัยในรูปแบบการวิจัยเพื่อท้องถิ่น หรือ CBR (Community-Based Research) โดยเน้นความสำคัญกับแนวคิดการมีส่วนร่วมมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1) ประชุมทีมวิจัยประจำเดือน โดยการจัดเวทีประชุมคณะทำงานวิจัยเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย และวางแผนดำเนินการตามกระบวนการวิจัยร่วมกันและสรุปบททวนความก้าวหน้าของการวิจัย

2) ประชุมทีมวิจัยศึกษาบริบทและปัญหา ประวัติความเป็นมา วิธีการเป็นอยู่ของชุมชน สภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ประเพณีของชุมชน เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของชุมชน

3) จัดกิจกรรมชี้แจงโครงการ โดยการจัดเวทีชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยแก่ชุมชน ผู้นำ/กรรมการชุมชน และหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว

4) ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูล ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการรับฟังความคิดเห็น และศึกษาจากเอกสารและการแลกเปลี่ยนกับนักวิจัยชุมชนร่วมกัน เพื่อรับฟังความคิดเห็นระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบบันทึกและแบบสังเกตการจัดประชุมกลุ่มย่อย แบบสอบถาม และแบบประเมินความต้องการ

5) เวทีอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชนอย่างต่อเนื่อง/เก็บข้อมูลตามประเด็นศึกษาแบบมีส่วนร่วม

6) การศึกษาดูงานนอกสถานที่ เพื่อสร้างความรู้เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อนำแนวปฏิบัติที่ดีของพื้นที่อื่นมาปรับใช้ให้เป็นระบบและกลไกของชุมชนตำบลลำโพ

7) ออกแบบการพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และสร้างแบบทดลองการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

8) ประเมินแบบทดลองการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของตำบลลำโพจำแนกตามทรัพยากรการท่องเที่ยวของแต่ละพื้นที่ เก็บข้อมูลโดยทีมนักวิจัยชุมชน แล้วจัดเวทีเพื่อนำผลประเมินมาวิเคราะห์ข้อมูล

9) ทดลองเปิดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของพื้นที่ตำบลลำโพ และสรุปผลการทดลอง

10) จัดเวทีถอดบทเรียน เพื่อทบทวนกระบวนการวิจัยตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นโครงการฯ

11) เวทีคืนข้อมูลและเผยแพร่งานวิจัย เพื่อนำผลการวิจัยคืนสู่ชุมชนเจ้าของพื้นที่ และเผยแพร่สู่ชุมชนและสังคมอื่น ๆ

ผลการวิจัย

1. สำรวจทรัพยากรทางธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้นในการส่งเสริมเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม พื้นที่ตำบลลำโพ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

การทำปฏิทินวัฒนธรรมชุมชนทำให้สรุปได้ว่า กิจกรรมประเพณีตามปฏิทินวัฒนธรรมชุมชนของตำบลลำโพ สรุปได้ ดังนี้



เดือนมกราคม มีการทำบุญขึ้นปีใหม่ วันเด็ก วันครู และทำบุญวันพระ
เดือนกุมภาพันธ์ ทำบุญวันพระ มีงานประจำปีวัดสามง่าม ทำบุญวันพระ และ
วันตรุษจีน

เดือนมีนาคม ทำบุญวันพระ
เดือนเมษายน ทำบุญวันพระ มีเทศกาลทำบุญตักบาตรวันสงกรานต์ วัน
ครอบครัวรดน้ำดำหัวขอพรผู้สูงอายุ

เดือนพฤษภาคม ทำบุญวันพระ ทำบุญใหญ่วันวิสาขบูชา ทำบุญศาลเจ้าปู่จัน
เดือนมิถุนายน ทำบุญวันพระ ทำขนมไทยในพื้นที่ เช่น เม็ดขนุน ขนมสอดไส้
ข้าวต้มมัด

เดือนกรกฎาคม ทำบุญวันอาสาฬหบูชา วันเข้าพรรษา ประเพณีแห่เทียน
เข้าพรรษา

เดือนสิงหาคม ทำบุญวันพระ งานประจำปีวัดลำโพ
เดือนกันยายน ทำบุญวันพระ มีงานประเพณีวันสารทไทย
เดือนตุลาคม มีเทศกาลออกพรรษา ตักบาตรน้ำผึ้ง ตักบาตรเทโว ถักรัสนิมคัก
ตักบาตรดอกไม้ ตักบาตรข้าวต้มลูกโยน ทำบุญวันพระ

เดือนพฤศจิกายน ทำบุญวันพระ มีเทศกาลลอยกระทง ประกวดกระทง นาง
นพมาศ และประกวดแข่งขันการร้องเพลงลูกทุ่ง

เดือนธันวาคม ทำบุญวันพระ ทำบุญวันชาติไทย และทำบุญวันสิ้นปีต่อเนื่อง
วันปีใหม่

ในการสร้างแผนที่เดินดิน ได้มีการแบ่งกลุ่มชาวบ้านออกเป็นหมู่ต่าง ๆ แต่ละ
กลุ่มคณะอายุ ทั้งผู้ใหญ่และเด็กจะมีความรู้เกี่ยวกับชุมชนที่ตนเองอาศัยอยู่ และม
ีความคุ้นเคยที่จะสนใจและใส่ใจสภาพแวดล้อมที่มองเห็น แสดงความคิดเห็นตาม
ประสบการณ์ที่ผ่านมาของตนเอง ว่าในพื้นที่ของตนเองนั้นมีจุดใดบ้างที่มีทรัพยากรการ
ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่น่าสนใจและมีมูลค่าเพียงพอที่จะบรรจุไว้ในโปรแกรมการ
ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ผลสรุปออกมา ได้ผลดังนี้

หมู่ 1 มีคลองลากค้อน สองข้างทางมีทุ่งนา

หมู่ 2 บ้านป่าเม้า มีการทำเศรษฐกิจพอเพียง อยู่ต่อเรือสามัคคีศิลป์ ผลิตภัณฑ์
ชุมชนผลไม้ตามฤดูกาลทั้งสดและแปรรูป

หมู่ 3 ที่ตั้งของวัดลำโพ ร้านตากะยายคาเฟ่

หมู่ 4 มีวิสาหกิจชุมชนไข่เค็มบ้านป่าไ้ และร้านก๋วยเตี๋ยวดัมยำวันเสาร์-อาทิตย์

หมู่ 5 บ้านก้านันเข้าจุดสาธิตการยกยอและวิถีชีวิตริมน้ำ ท่าลงเรือและที่ประชุมชาวบ้าน

หมู่ 6 ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ของหมู่บ้านจัดสรร

หมู่ 7 บ้านป่าเตี๋ย ทำโคกหนองนาโมเดล และกลุ่มแม่บ้านทำขนมอบ

หมู่ 8 ที่ตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลลำไ้ และโรงบำบัดน้ำเสีย ที่มีพิพิธภัณฑ์ปลาน้ำจืด ที่ตั้งวัดสามง่าม และบ้านคุณเอ้ ศูนย์เรียนรู้เกษตรและวิสาหกิจชุมชน

สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญทางวัฒนธรรมรอบเกาะลำไ้ที่สำคัญๆ ได้แก่

1) **วัดลำไ้** ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 ต.ลำไ้ อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี เป็นศูนย์รวมจิตใจของชาวลำไ้ ภายในวัดมีหลวงพ่อคล้าย ที่ชาวลำไ้เคารพสักการะ จึงถือว่าเป็นพระคู่ตาบของชาวลำไ้ (องค์การบริหารส่วนตำบลลำไ้, 2565) ในพระอุโบสถมีภาพจิตรกรรมฝาผนังภายในอุโบสถมีความสวยงาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ผนังซ้ายขวา เขียนเรื่องราวเล่าถึงพุทธประวัติ องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ตั้งแต่พระองค์ยังทรงเป็นจอมเทพอยู่บนสวรรค์ จนกระทั่งมาจุติบนโลกมนุษย์ จบจบเสด็จดับขันปรินิพพาน

2. ผนังด้านหน้าอุโบสถ เขียนถึงพระจุฬามณีเจดีย์ ซึ่งตั้งอยู่ในสวรรค์ชั้นดาวดึงส์ ซึ่งกล่าวกันว่า เป็นที่บรรจุ “พระจุฬา” คือ จุกส่วนพระเศวตบนกระหม่อมแห่งศรัทธา

3. ผนังด้านหลังพระประธาน เขียนภาพไตรภูมิ อันได้แก่ กามภูมิ รูปภูมิ และอรุภูมิ

2) **งานประเพณีลอยกระทงวัดลำไ้** ที่วัดลำไ้งานประเพณีลอยกระทงที่เป็นวัฒนธรรมท้องถิ่นมานานปี ที่สำคัญคือนอกจากจะมีสถานที่ให้ชาวบ้านทั่วไปรวมถึงนักท่องเที่ยวได้มาลอยกระทงที่คลองลำไ้ มีทำนน้ำของวัดให้ความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวแล้ว ยังมีการประกวดกระทงและนางนพมาศ มีการออกร้านค้าผลิตภัณฑ์ชุมชนให้นักท่องเที่ยวได้จับจ่ายใช้สอย มีอาหารของท้องถิ่น มีการแสดงวงดนตรีลูกทุ่งพร้อมกับการประกวดร้องเพลงลูกทุ่ง จนชุมชนชาวลำไ้มองเห็นว่าที่วัดลำไ้เองเป็นที่ก่อเกิดของดารุ่งในวงการเพลงลูกทุ่ง มีการกล่าวขานและพูดถึง ถือเป็นทุนสัญลักษณ์ที่สำคัญของชุมชนลำไ้แห่งหนึ่งที่น่าจดจำ (กาญจนา แก้วเทพ, 2565)



เห็นได้ว่าชุมชนท้องถิ่นตำบลลำโพ มีทุนทางวัฒนธรรม และทุนทางสังคมที่ก่อตัวขึ้นมาในชุมชน มีรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมของชุมชนที่มีความผูกพันต่อกัน (โกวิท พวงงาม, 2553)

3) **วัดสามง่าม** ชื่อของวัดสามง่ามเป็นชื่อที่เรียกตามสภาพของพื้นที่ที่ตั้งวัด เนื่องจากบริเวณที่ตั้งวัดมีคลองลำโพทางทิศตะวันออก ทางทิศตะวันตกมีคลองลากค้อน คลองทั้งสองมาบรรจบกันทางด้านทิศเหนือของวัด พื้นที่บริเวณนี้จึงเป็นสามแยกชาวบ้านแต่เดิมเรียกว่า “สามแยก” เมื่อมีการสร้างวัดขึ้นในบริเวณสามแยกนี้ ชาวบ้านจึงเรียกชื่อวัดว่า “วัดสามง่าม” (พิศาล บุญผูก, 2551; 194-202)

วัดสามง่ามนี้นหลวงพ่อเจ้าอาวาสองค์ปัจจุบัน ได้พัฒนาให้เป็นศูนย์ฝึกอบรมปฏิบัติธรรม ในปี พ.ศ.2547 มาจนถึงปัจจุบัน อบรมเด็กและเยาวชนปีละหมื่นกว่าคนมาจากทั่วทุกสารทิศ ซึ่งหลวงพ่อก็มีการมอบทุนการศึกษาให้กับเด็กและเยาวชนด้วย สิ่งที่น่าสนใจของวัดสามง่าม อีกเรื่องหนึ่ง คือสิ่งศักดิ์สิทธิ์และเครื่องรางของขลังที่มีชื่อว่า พระปิดตาแร่บางไผ่

4) **บ้านตากะยายคาเฟ่** เป็นแหล่งท่องเที่ยวอีกที่หนึ่งของตำบลลำโพ จังหวัดนนทบุรี ที่มีร้านค้าและร้านอาหารที่มีภูมิทัศน์สภาพแวดล้อมที่สวยงาม และที่สำคัญคือตั้งอยู่ริมคลองลำโพ ที่สามารถขึ้นไปใช้บริการได้ทั้งบนบกและทำน้ำริมคลอง บ้านตากะยายคาเฟ่จะเป็นจุดแวะพักที่สำคัญสำหรับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมทางน้ำที่ล่องเรือมาตามลำคลอง มีบริการทั้งอาหารหวานคาว ขนมและเครื่องดื่มจัดอยู่ในระดับคุณภาพ ดังนั้นถ้าเกิดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมทางน้ำคลองลำโพ บ้านตากะยายจึงเหมาะที่จะเป็นจุดแวะรับประทานอาหาร หรือของว่าง เมนูกาแฟ และจุดถ่ายรูปกับสภาพแวดล้อมบรรยากาศที่น่าประทับใจสำหรับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

5) **ก๋วยเตี๋ยวต้มยำริมคลองลำโพ** เป็นร้านก๋วยเตี๋ยวอีกร้านหนึ่งที่ตั้งอยู่ริมคลองลำโพ ดังนั้น จึงมีบรรยากาศแบบสบายๆ ที่นั่งรับประทานไปด้วยชมวิวริมคลองสวยน้ำใสไปด้วย การบริการรวดเร็วทันใจเพราะมีทีมงานที่มีประสบการณ์โดยตรง กับเมนูก๋วยเตี๋ยว เช่น บะหมี่แห้งต้มยำ บะหมี่เชียงไห่น้ำต้ม และบะหมี่ต้มยำแห้ง เป็นต้น แต่ละเมนูมีรสชาติที่อร่อยถึงเครื่องถึงรส ชนิดที่ไม่ต้องเสียเวลาปรุง น้ำซุปรมีความกลมกล่อม แม้ว่าจะเปิดบริการเฉพาะวันเสาร์และวันอาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 08.00-16.00 น. แต่ในวันนั้น ก็จะมีรถเข้ามาจอดกินก๋วยเตี๋ยวที่ร้านนี้กันอย่างเนืองแน่น ซึ่งเป็นลูกค้าทั้งจากภายในท้องถิ่นและนอกพื้นที่ที่ทราบข่าวก็จะต้องมาแวะกินที่ร้านนี้ให้ได้

6) **ผลิตภัณฑ์ขนมอบกลุ่มแม่บ้านลากค้อน** ขนมอบลำโพ ดำเนินการโดยนางประทีป จันทร์แจ่ม บ้านลากค้อน หมู่ 7 ได้ผ่านการอบรมหลักสูตรระยะสั้นจากวช.โชติเวช ฝึกทำขนมและแจกให้กับเพื่อนบ้าน ญาติพี่น้องและหน่วยงานราชการไปทดลองชิม และได้รับการติชมว่ามีรสชาติอร่อย มีความเป็นไปได้ที่จะเป็นผลิตภัณฑ์ชุมชนที่สร้างชื่อเสียงให้กับลำโพได้ ขณะที่ชาวบ้านส่วนใหญ่มีอาชีพในการทำนา ซึ่งมีผลผลิตเป็นรายปี จึงได้ชักชวนแม่บ้านที่มีเวลาว่างจากการทำนามาร่วมกันตั้งเป็นกลุ่มแม่บ้านขนมอบบ้านลากค้อน ทำคุกกี้ เค้ก ขนมปัง ส่งขายหน้าร้านในตลาดลำโพ ทำให้ชาวบ้านมีการสร้างอาชีพสร้างรายได้ มีการส่งเสริมการรวมกลุ่มและใช้เวลาทำให้เกิดประโยชน์ นำไปสู่การสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนรากฐานได้เป็นอย่างดี จึงนับเป็นภูมิปัญญาชาวบ้านที่สะท้อนถึงวัฒนธรรมทางด้านอาหารการกินที่เป็นเอกลักษณ์ของตำบลลำโพ นับเป็นทุนสัญลักษณ์ของตำบลลำโพแห่งนี้

7) **ผลิตภัณฑ์จากผลไม้ชุมชน** นับเป็นแหล่งผลิตผลิตภัณฑ์แปรรูปผลไม้ของชาวลำโพที่ ผลิตขึ้นนำมาขายให้กับนักท่องเที่ยวจากภูมิปัญญาชาวบ้านที่สร้างสรรค์ขึ้นมาให้มีความแตกต่างทั้งรูปแบบและรสชาติที่อร่อยกลมกล่อม อย่างเช่น ผลไม้ตามฤดูกาลอย่างมะม่วงน้ำปลาหวาน และมะม่วงเบาเชื่อม ที่ทึมนักวิจัยให้ความสนใจและสนับสนุนผลผลิตที่เป็นผลิตภัณฑ์จากการทำขายขึ้นมาของป่าเฒ่าชาวบ้านลำโพ หมู่ 2 ซึ่งถ้ามีนักท่องเที่ยวเข้ามาซื้อและได้รับประทานแล้วก็จะมีความประทับใจและมีการบอกปากต่อปากกันต่อไป ทำให้ผลิตภัณฑ์จากผลไม้ท้องถิ่นของชาวชุมชนลำโพนี้ได้รับความนิยมและก่อเกิดรายได้ตามมา จนกลายเป็นทุนสัญลักษณ์ของชุมชนลำโพได้เช่นกัน

8) **วิถีชีวิตชุมชนริมคลอง** อบต. ลำโพ ให้ความสำคัญอนุรักษ์ที่เรือ นำคณะวิจัยล่องเรือไปตามสายน้ำของคลองลำโพ และคลองลากค้อน โดยเริ่มจากทำนน้ำวัดลำโพ ผ่านรอบเกาะจนกลับมาที่เดิมเป็นระยะทาง รวมกว่า 15 กิโลเมตร ทำให้เห็นได้ว่าชุมชนลำโพมีทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมชุมชนสอดคล้องตามหลักทุนชุมชน 5 ประเภทคือ ทุนทางเศรษฐกิจ ทุนทางสังคม ทุนวัฒนธรรม ทุนสัญลักษณ์ และทุนประสบการณ์ในอดีต (กาญจนา แก้วเทพ, 2565) ทุนทางเศรษฐกิจของตำบลลำโพพบว่า ลำโพมีพื้นที่ที่เป็นเรือกสวนไร่ นา ที่ยังมองเห็นได้ทั้งพื้นที่เขียวขจีของต้นข้าวและสีเหลืองเมื่ออยู่หน้าเตรียมเก็บเกี่ยว อีกทั้งยังมีนิโคทหนองนาศูนย์เรียนรู้เกษตรของคุณเอ้ และป่าเตยร์ ส่วนทุนทางสังคม ลำโพมีสถานการณ์ต่าง ๆ ที่นำไปสู่การสร้างผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นตามมา ทุนทางวัฒนธรรม ลำโพมีวัดลำโพ วัดสามง่ามเป็นสถานที่



จัดกิจกรรมทางศาสนา และต่อม่อสะพานรถไฟให้เห็นร่องรอยประวัติศาสตร์ในอดีต
ทุนสัญลักษณ์ ลำโพงมีวัดลำโพงที่เป็นแหล่งสร้างนักร้องลูกทุ่งจากเวทีการประกวดร้อง
เพลงลูกทุ่งในงานวันลอยกระทง มีขนมอบกลุ่มแม่บ้านลากค้อน ที่มีรสชาติอร่อยและ
การบรรจุหีบห่อที่สวยงามมียอดสั่งจองนำไปใช้ในงานเลี้ยงและงานประชุมหน่วยงาน
ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกชุมชน และมีวัดสามง่ามเป็นแหล่งศึกษาปฏิบัติธรรม
มีแร่บางไผ่ที่เป็นวัตถุดิบไปสร้างวัตถุมงคลที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก เป็นต้น ส่วนทุน
ประสบการณ์ในอดีต ที่ลำโพงมีตู้ต่อเรือสามัคคีศิลป์ มีกิจกรรมแข่งเรือเร็ว การบำบัด
น้ำเสียของอบต.ต้องมีขึ้นมาเพราะหมู่บ้านจัดสรรและโรงงานอุตสาหกรรมเกิดขึ้นมาใน
ชุมชนพื้นที่ลำโพงการทิ้งน้ำเสียลงคลองโดยไม่บำบัดเป็นสาเหตุของการเกิดน้ำเน่าเสีย
จึงต้องมีโครงการบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงลำคลองและกำลังจะสร้างเป็นโครงการที่
สองอีกด้านหนึ่งของพื้นที่ตำบลลำโพง

2. ศึกษากระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนในการส่งเสริมเป็นแหล่ง ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม พื้นที่ตำบลลำโพง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

การมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของพื้นที่ตำบลลำโพง
เป็นการแสดงให้เห็นถึงทุกภาคส่วนของชาวชุมชนลำโพง อันได้แก่ ภาครัฐ คือ อบต.
ลำโพง ภาคเอกชน คือผู้ประกอบการในธุรกิจอาหารเครื่องดื่ม การบริการ และภาค
ประชาชนที่เป็นตัวแทนจากหมู่ต่างๆ ได้มีส่วนร่วม ในการพัฒนาการท่องเที่ยว จากการ
ร่วมกำหนดนโยบาย วางแผน แก้ไขปัญหาที่มีอยู่ โดยถือเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่กระตุ้น
ให้ชาวชุมชนลำโพง มีการเรียนรู้ร่วมกันและเข้าร่วมประชุมตัดสินใจในการพัฒนาการ
ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ร่วมฟังความคิดเห็น ปัญหา และความต้องการของชุมชนทอง
ถิ่นร่วมกัน เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ เกิดความรักความหวงแหน และสร้างจิตสำนึกใน
การดูแลปกป้องรักษาทรัพยากรท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะสายน้ำในลำคลอง
ลำโพงให้มีความสวยงามสะอาดตา นำไปสู่ความยั่งยืน ซึ่งชาวชุมชนลำโพงมีส่วนร่วมใน
การพัฒนาการท่องเที่ยวทุกขั้นตอน การศึกษาค้นหาปัญหาทางการท่องเที่ยวและสาเหตุ
แห่งปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน มีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนตั้งแต่ร่วม
กำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และวิธีการพัฒนาการท่องเที่ยว จนได้แผนงาน
โครงการพัฒนาการท่องเที่ยวที่สามารถแก้ไขหรือลดปัญหาของชุมชนเกิดประโยชน์ต่อ
การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้ทรัพยากรท่องเที่ยวที่มีอยู่ใน
ชุมชนลำโพงให้เกิดประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวมากที่สุด มีส่วนร่วมลงทุนในธุรกิจ

ท่องเที่ยวตามขีดความสามารถของตนเอง หรืออาจร่วมลงทุนในรูปแบบอื่นๆ ได้ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามแผนงานหรือโครงการพัฒนาการท่องเที่ยว จนบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบการบริหารงานพัฒนาการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และมีส่วนร่วมในการควบคุม ติดตาม ประเมินผล แผนงานหรือโครงการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ได้ร่วมกันจัดทำขึ้นตามโปรแกรมท่องเที่ยว และการทดลองการท่องเที่ยว

3. แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยชุมชน พื้นที่ตำบลลำโพ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ตัวแทนกลุ่มชาวบ้านและผู้นำชาวบ้านทั้งปราชญ์ ทั้งผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน พระ ผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้ประกอบการร้านค้า มีการประชุมเพื่อหาแนวทางในการจัดการท่องเที่ยวทางเรือเพื่อหาเส้นทางที่เป็นไปได้ จากการระดมสมองของสมาชิกจากกลุ่มต่างๆ จนเกิดเป็นร่างเส้นทางในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของชุมชนลำโพ 3 โปรแกรม คือ สายชิงว้างเที่ยว กินลมชมวัด และ ล่องเรือกินลมชมวิถีชีวิตเกษตร

1) สายชิงว้างเที่ยว จุดที่ 1 ร้านตากับยาย เป็นจุดที่สามารถรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม ชมวิวทิวทัศน์ และถ่ายภาพได้ ใช้เวลาโดยประมาณ 1 ชั่วโมง จุดที่ 2 ร้านก๋วยเตี๋ยววันหยุด เป็นจุดแวะรับประทานอาหารและชมวิวทิวทัศน์ริมลำคลองลำโพ ใช้เวลาโดยประมาณ 1 ชั่วโมง จุดที่ 3 วัดศรีเขตนันทาราม เป็นจุดเยี่ยมชมสักการบูชา ไหว้พระ ทำบุญ ใช้เวลาโดยประมาณ 25 นาที จุดที่ 4 ยกยอ (ก้านัน) เป็นจุดเยี่ยมชมวิถีชีวิตของชาวบ้านริมคลอง ใช้เวลาโดยประมาณ 30 นาที

2) กินลมชมวัด แวะชมวัด 3 วัด วัดลำโพ/วัดศรีเขต/วัดสามง่าม แล้วล่องเรือกลับทางเดิม (2 ชั่วโมง) รอบเกาะลำโพตามจุดหมายที่กำหนดไว้ พบว่า จุดหมายทั้ง 3 แห่ง คือ วัดลำโพ วัดศรีเขต และวัดสามง่าม มีกิจกรรมที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันนั่นคือการไหว้พระขอพรสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ทำบุญให้อาหารปลา ถ่ายภาพชมความงามของสถาปัตยกรรมของวัดโดยใช้เวลาประมาณ 30 นาทีต่อ 1 จุดหมาย จากการทดลองล่องเรือคณะผู้สำรวจจึงต้องการที่จะพัฒนา ให้มีผู้ให้ความรู้สถานที่ ประวัติความเป็นมา, จุดทำบุญ, จัดกิจกรรมฤดูปล่อยปลา, ส่งเสริมการจำหน่ายสินค้าจากชุมชน, อาหารว่างทานเล่น, ของที่ระลึก, ความสอดคล้องของจุดหมายแต่ละจุดในการล่องเรือท่องเที่ยว

3) ล่องเรือกินลมชมวิถีชีวิตเกษตร จุดที่ 1. Smart Farm (บ้านคุณเอ้ หมู่ที่ 8) เป็นแหล่งเรียนรู้ทางการเกษตร ที่เปิดให้เรียนรู้การปลูกผักปลอดสารพิษ เลี้ยงปลา



และไก่ และเรียนรู้ข่าวเกรียบผลิตภัณฑ์จากชุมชน ใช้เวลาโดยประมาณ 30 นาที จุดที่ 2. ศูนย์หมอดิน หมู่ที่ 5 เป็นแหล่งเรียนรู้เรื่องเครื่องปั้นดินเผา และสอนขั้นตอนการผลิตเครื่องปั้นดินเผา ใช้เวลาโดยประมาณ 30 นาที จุดที่ 3 โคกหนองนาโมเดล (ป่าเต็งรัง หมู่ที่ 7) เป็นแหล่งเรียนรู้เรื่องโคกหนองนาโมเดล เพื่อแนะนำการทำโคกหนองนา โมเดล วิธีเลี้ยงปลา และไก่ วิธีปลูกพืช ดงานวิสาหกิจชุมชนบ้านขมมอบ จุดที่ 4 อุตุ้อเรือสามัคคี ศิลป์ หมู่ที่ 2 เป็นแหล่งเรียนรู้เรื่องการต่อเรือแข่ง ที่แสดงถึงภูมิปัญญาชาวบ้านที่ถูกถ่ายทอดจากบรรพบุรุษมาจนถึงปัจจุบัน

ชุมชนมีความต้องการที่จะพัฒนาเรื่องการท่องเที่ยวให้มีมคฺเทศก์ เพราะมคฺเทศก์เป็นผู้มีความสำคัญในด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไม่น้อยกว่าบุคลากรอื่น ๆ เนื่องจากเป็นผู้คอยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนคอยชี้แนะอธิบายสิ่งต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว (ศิริพร สุขธร, 2546; 166-168) จึงทำหนังสือประสานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเกริก เพื่อขอความอนุเคราะห์จัดบริการวิชาการสอนภาษาจีนผ่านผู้ประสานงาน อ.ดร.เตอหัว สี เริ่มดำเนินการโครงการ กันยายน 2565 -ธันวาคม 2565 โดยสอนภาษาจีนออนไลน์ 3 ชั่วโมงสัปดาห์ละครั้ง (ภาษาจีนพื้นฐาน 36 ชั่วโมง) และสอนเดือนละครั้ง 3 ชั่วโมงในการสอนนี้ (4 ครั้ง 12 ชั่วโมง 24 ชั่วโมง) ของกิจกรรมและการเรียนการสอนในสองโรงเรียน) ระยะเวลาดำเนินโครงการ onsite: กันยายน 2565 -ธันวาคม 2565

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของชุมชนตำบลลำโพ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี การทำปฏิทินวัฒนธรรมชุมชนมีสมาชิกระดับอายุที่คละกันเข้าร่วมกิจกรรมในการระดมความคิดเห็นและนำเสนอทำให้สรุปได้ว่า กิจกรรมประเพณีตามปฏิทินวัฒนธรรมชุมชนของตำบลลำโพ ทำให้เห็นถึงความสอดคล้องของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่มีอยู่ของชุมชนตำบลลำโพ เช่น การทำบุญวันขึ้นปีใหม่มักจะเห็นลูกหลานได้กลับมาบ้านภูมิลำเนาเดิมหลังจากที่ได้ออกไปทำงานในเมืองหลวงหรือต่างจังหวัด ก็จะกลับมาทำบุญร่วมกับครอบครัว ในวันเด็กก็จะเห็นความรักความผูกพันของครอบครัวที่ให้ความสำคัญกับเด็ก ๆ พวกกันไปเที่ยวร่วมกิจกรรมกับองค์กรหน่วยงานต่างที่จัดขึ้นในวันเด็กนี้ งานประจำปีที่วัดสามง่ามและวัดลำโพ ก็จะเป็นการแสดงถึงวัฒนธรรมประเพณีที่นักท่องเที่ยวจะได้บรรยากาศการท่องเที่ยวแบบ

งานวัดที่จะได้ทำบุญไหว้พระ และเดินจับจ่ายใช้สอยซื้อหาสินค้า รับประทานอาหารแบบบ้าน ๆ ในท้องถิ่น การทำแผนที่เดินดินแต่ละกลุ่มของชาวบ้านได้มีการเขียนหรือแสดงจุดแสดงสัญลักษณ์ต่างๆ ลงในแผนที่ให้ใกล้เคียงกับตำแหน่งจริงมากที่สุด ทำให้ได้รับความรู้และมองเห็นทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่มีมูลค่าและนำไปสู่การบรรจุไว้ในโปรแกรมการท่องเที่ยวทั้งระยะสั้นและระยะยาว และการล่องเรือไปตามสายน้ำของคลองลำโพ และคลองลากค้อน โดยเริ่มจากทำน้ำวัดลำโพ ผ่านรอบเกาะจนกลับมาที่เดิมเป็นระยะทาง รวมกว่า 15 กิโลเมตร ทำให้มองเห็นผืนน้ำที่ส่วนใหญ่ยังมีความใสสะอาด เห็นวิถีชีวิตริมคลอง การจับปลายกอย ลอยช่าย เก็บผักบุ้ง เป็นต้น รวมทั้งมุมมองของวัดลำโพและวัดสามง่ามจากทางน้ำ ที่น่าตื่นตาตื่นใจ เหมาะกับการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมกับสายน้ำลำคลอง

อภิปรายผลการวิจัย

1. การอภิปรายการสำรวจทรัพยากรทางธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้นในการส่งเสริมเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมพื้นที่ตำบลลำโพ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จากการใช้เครื่องมือเส้นทางประวัติศาสตร์ ปฏิทินวัฒนธรรมชุมชน และแผนที่เดินดิน พบว่า ทรัพยากรท่องเที่ยวที่สำคัญของตำบลลำโพ คือ วัด ได้แก่วัดลำโพ และวัดสามง่าม เพราะเป็นสถานที่ที่ให้นักท่องเที่ยวได้แวะกราบไหว้บูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์และทำกิจกรรมทางพุทธศาสนาเพื่อความเป็นสิริมงคลและความสุขทางใจ และยังได้ชื่นชมกับปฏิมากรรมและจิตรกรรมต่าง ๆ ของวัด นอกจากนี้วัดยังเป็นสถานที่ที่ดึงดูดให้ผู้คนเข้ามาร่วมกิจกรรมกันได้มาก สอดคล้องกับ ลักษณะเป้าประสงค์วัฒนธรรมท้องถิ่นของสมประสงค์ น่วมบุญลือ (2548;12) ได้แสดงลักษณะเป้าประสงค์ของวัฒนธรรมท้องถิ่นว่างานประเพณีตามเทศกาลหรือพิธีกรรม อาหารการกิน ศิลปะดนตรี จิตรกรรม ประติมากรรม ศาสนา เป็นต้นเหล่านี้จะเป็นเสน่ห์ดึงดูดให้นักท่องเที่ยว เดินทางมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวนี้ได้ และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับทรัพยากรท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของ วรณา ศิลปะอาษา (2546;16-17) ได้อธิบายว่า ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากคติ ความเชื่อ หรือการประดิษฐ์คิดค้นของมนุษย์ ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละท้องถิ่นตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสิ่งแวดล้อมทางสังคม ซึ่งสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในเชิงนันทนาการได้ ได้แก่ วัฒนธรรมที่เกี่ยวกับประเพณี การละเล่น และการฉลองประเพณี และยังสอดคล้องกับ



พรทิพย์ กิจเจริญไพศาล (2553) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาทรัพยากรท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของชุมชนชาวมอญเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดปทุมธานี” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทรัพยากรเชิงวัฒนธรรมของชุมชนชาวมอญในจังหวัดปทุมธานี และ 2) เสนอแนะแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยสรุปได้ว่า จังหวัดปทุมธานีมีทรัพยากรท่องเที่ยวที่มีศักยภาพสูงโดดเด่นด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชาวมอญ ด้านประวัติศาสตร์ ด้านโบราณสถาน และโบราณวัตถุ ตลอดจนด้านประเพณี เทศกาล และวิถีชีวิตของชุมชนชาวมอญ แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดปทุมธานี ควรเน้นการพัฒนาคุณค่าทางศิลปวัฒนธรรมของชุมชนชาวมอญ อนุรักษ์และถ่ายทอดภูมิปัญญา และองค์ความรู้ให้คงอยู่อย่างต่อเนื่อง

2. การอภิปรายผลกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนในการส่งเสริมเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยชุมชน

การพัฒนาชุมชนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมพื้นที่ตำบลลำโพ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ได้เริ่มต้นมาจากชาวชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลลำโพ (อบต.ลำโพ) และทีมวิจัย ทำให้ พบว่า ขั้นตอนของการปฏิบัติงานการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในโครงการนี้ สามารถแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ตามผลของการวิจัยข้างต้น ทั้งนี้เป็นสอดคล้องกับแนวคิดของขั้นตอนการมีส่วนร่วมของชุมชน (อकिन รพีพัฒน์, 2547 อ้างถึงใน พิณทิพย์ แก้วแกมทอง และคณะ, 2558) ระบุไว้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) ขั้นตอนการกำหนดปัญหา ค้นหาสาเหตุของปัญหา ตลอดจนแนวทางแก้ไข
- 2) ขั้นตอนการตัดสินใจเลือกแนวทาง วางแผนพัฒนา และแก้ไขปัญหา
- 3) ขั้นตอนการปฏิบัติงานในกิจกรรมการพัฒนาตามแผน และ
- 4) ขั้นตอนการประเมินผลงานกิจกรรม อันเป็นการให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิดร่วมตัดสินใจแก้ปัญหาสำคัญของชุมชน ร่วมใช้ความคิดสร้างสรรค์ความรู้และความชำนาญร่วมกับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

3. การอภิปรายผลแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยชุมชนพื้นที่ตำบลลำโพ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ชุมชนมีความต้องการที่จะพัฒนาเรื่องการท่องเที่ยวให้มีมคฺเทศก์ เพื่อจะได้มีความรู้เพื่อให้การชี้แนะอธิบายสิ่งสำคัญของทรัพยากรท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของ

ลำโพ และบอกถึงข้อควรปฏิบัติและงดเว้นการปฏิบัติตามวิถีวัฒนธรรมของลำโพ อีกทั้งยังเป็นการถ่ายทอดเรื่องราววัฒนธรรมของท้องถิ่นจากรุ่นสู่รุ่นโดยไม่สูญหายไปจากการกลืนกินวัฒนธรรมจากกระแสสังคมยุคปัจจุบัน สอดคล้องกับการให้ความสำคัญของมัคคุเทศก์ซึ่ง ศิริพร สุขธร (2546; 166-168) ได้อธิบายถึงความสำคัญของมัคคุเทศก์ว่า มัคคุเทศก์เป็นผู้มีความสำคัญในด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไม่น้อยกว่าบุคลากรอื่นๆ เนื่องจากเป็นผู้คอยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนคอยชี้แนะอธิบายสิ่งต่างๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งตามธรรมดา นักท่องเที่ยวเป็นคนแปลกหน้าในท้องถิ่นที่นักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยว ไม่คุ้นเคยกับสถานที่และบุคคลในท้องถิ่น ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆ มัคคุเทศก์จึงเป็นบุคคลสำคัญที่สุดที่มีบทบาทใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว ในการชักนำชี้แนะนักท่องเที่ยว และยังสอดคล้องกับ แนวทางส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของศิริพร ถาวรวิสิทธิ์ และเสรี วงษ์มณฑา (2564) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของจังหวัดน่าน ซึ่งค้นพบว่า แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ได้แก่ การส่งเสริมและปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์เชิงวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี สิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น ควรถ่ายทอดวัฒนธรรมที่มีไปสู่คนรุ่นใหม่ให้เห็นความสำคัญและคุณค่าในวัฒนธรรมของตน ภูมิใจที่จะนำเสนอความเป็นอัตลักษณ์ของวัฒนธรรมท้องถิ่นของจังหวัดน่าน

ข้อเสนอแนะ

1) ควรเสาะหาทรัพยากรท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมเพิ่มเติมเพื่อสร้างมูลค่าการท่องเที่ยวที่หลากหลายมากขึ้น เช่น เสาะหาทรัพยากรท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมในองค์ประกอบที่เป็นประวัติศาสตร์หรือร่องรอยทางประวัติศาสตร์ แตกต่างจากที่อื่นให้เป็นจุดสนใจแก่นักท่องเที่ยว

2) ควรประสานงานกับชาวบ้านชุมชนริมคลองลำโพและคลองลากค้อน รวมทั้งชุมชนฝั่งตรงข้ามนอกพื้นที่ในการรณรงค์รักษาความสะอาดของลำคลองให้ปราศจากขยะมูลฝอย รวมทั้งศูนย์ศึกษาเรียนรู้ให้มีความพร้อมในทุกฤดูกาลทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเชิงปฏิบัติ

3) ควรมีการวางแผนเกี่ยวกับการสื่อสารที่เป็นรูปธรรม เนื่องจากการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมต้องคำนึงถึงข้อมูลข่าวสาร และภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวก่อนที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางมา ผลกระทบที่ตามมาตั้งแต่ การท่องเที่ยวรูปแบบต่าง ๆ การเข้าร่วมกิจกรรมของนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ ผู้รับผิดชอบ ปราชญ์ชาวบ้าน อาสาสมัคร และ มัคคุเทศก์ จะต้องมีความพร้อมสำหรับการต้อนรับผู้มาเยือน



4) อบต. ลำโพง สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวของตำบลลำโพงได้ในปีงบประมาณต่อไป รวมทั้ง ททท. จังหวัดนนทบุรี สามารถเข้ามามีส่วนร่วมให้ความรู้การพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมแก่ผู้นำชุมชน

5) ควรเร่งพิจารณาแนวทางการให้บริการประชาชนและเด็กนักเรียนเข้าชมพิพิธภัณฑ์ปลาน้ำจืด (Aquarium) ที่โรงบำบัดน้ำเสียของอบต. ลำโพง ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวและศึกษาเรียนรู้อย่างเป็นทางการ

6) อบต. ลำโพง ควรออกแคมเปญรณรงค์รักษาลำคลองหน้าบ้านหรือพื้นที่ของชาวบ้านชุมชนที่อยู่ริมคลองลำโพงและคลองลากค้อน เพื่อให้มีการรักษาความสะอาดตามนโยบายคลองสวยน้ำใส

7) อบต. ควรให้ความสำคัญเข้มงวดกับการทิ้งน้ำเสียลงคลองของหมู่บ้านจัดสรรและโรงงานอุตสาหกรรม โดยไม่มีการบำบัดตามกฎหมาย รวมทั้งประสานความร่วมมือกับอบต. พื้นที่ฝั่งตรงข้ามลำคลองให้เข้มงวดกับการทิ้งน้ำเสียลงคลองโดยไม่มีการบำบัดอย่างถูกต้องก่อนเช่นกัน

เอกสารอ้างอิง

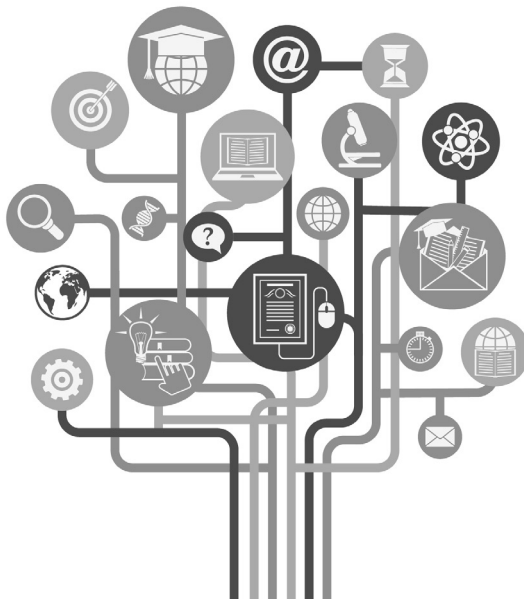
- กาญจนา แก้วเทพ. (2565). *PAR ผ่านเครื่องมือทุนชุมชน*. (เอกสารประกอบการอบรมการพัฒนาโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่น กับ ประเด็นความเหลื่อมล้ำในสังคม วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2563 ณ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ, 3-22.)
- โกวิท พวงงาม. (2553). *การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น*. บพิธการพิมพ์.
- ฉนวนวรรณ พิณเวศน์ และพิณทิพย์ แก้วแกมทอง. (2558). *การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการขยะมูลฝอยเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์*. คลังข้อมูลการวิจัยการเกษตรไทย. <https://tarr.arda.or.th/preview/item/1akhA6R70vT6WMWGZGRbl?isAI=true>.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.
- ปาริชาติ สถาปิตานนท์. (2542). การสื่อสาร: กลไกสำคัญในการก้าวสู่ประชาสังคมในศตวรรษที่ 21. *วารสารนิเทศศาสตร์*, 17(1), 3-22.
- พรทิพย์ กิจเจริญไพศาล. (2553). *การศึกษาทรัพยากรท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของชุมชนชาวมอญเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดปทุมธานี* (ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- พินทิพย์ แก้วแกมทอง ศรีัญญา ตรีทศอาทิตย์ หู้เต็ม และธนวรรณ พิณะเวศน์. (2558, 30 กันยายน). *การจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อมชุมชนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์*. คลังข้อมูลการวิจัยการเกษตรไทย. <https://tarr.arda.or.th/preview/item/1akhA6R7vT6WMWGWZGRbl?isAl=true>.
- พิศาล บุญผูก. (2551). *วัดในอำเภอบางบัวทอง*. อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- วรรณภา ศิลปอาษา. (2546). *แนวคิดเกี่ยวกับการอนุรักษ์การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม*. (เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- ศิริพร ถาวรวิสิทธิ์ และเสรี วงษ์มณฑา. (2564). *แนวทางส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของจังหวัดน่าน*. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 26(1), 244-255.
- ศิริพร สุขธร. (2546). *การจัดการงานมัคคุเทศก์ (เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการธุรกิจแหล่งท่องเที่ยว)*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). (2559). *คู่มือสนับสนุนการพัฒนากระบวนการธุรกิจและทุนชุมชน*. สำนักสนับสนุนขบวนองค์กรชุมชน สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).
- สมประสงค์ น่วมบุญลือ. (2548). *ผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อสังคมและวัฒนธรรม*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- สินธุ์ สโรบล. (2546). *การท่องเที่ยวโดยชุมชน : แนวคิดและประสบการณ์พื้นที่ภาคเหนือ*. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- องค์การบริหารส่วนตำบลลำโพ. (2565, 22 กันยายน). *วัดลำโพแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมะศูนย์รวมจิตใจชาวลำโพ*. https://www.lumpo.go.th/travel_detail.php?id=15.

10

การสร้างมูลค่าเพิ่มเพื่อพัฒนาอาชีพจากผักตบชวา โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน ตำบลบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
The Creation of Value-Added Water Hyacinth for Career Development through the Community Participation of Bang Bua Thong Sub-district, Nonthaburi

ไพศาล อรุณโชคนำลาก พิชญ์สิณี รัตนานุปงศ์ และเสาวนีย์ สมันต์ตรีพร
Paisarn Arunchokumlap Pitsinee Rattananupong and Saowanee Samantreeporn





การสร้างมูลค่าเพิ่มเพื่อพัฒนาอาชีพจากผักตบชวา โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน ตำบลบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

The Creation of Value-Added Water Hyacinth for
Career Development through the Community Participation
of Bang Bua Thong Sub-district, Nonthaburi

ไพศาล อรุณโชคนำลาภ¹ พิชญ์ลีณี รัตนานพวงศ์² และเสาวนีย์ สมันต์ตรีพร³

Paisarn Arunchokumlap Pitsinee Rattananupong and
Saowanee Samantreeporn

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ 10220, ประเทศไทย

Faculty of Business Administration, Krirk University, Bangkok 10220, Thailand

e-mail : Paisarn.aru@staff.krirk.ac.th

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ 10220, ประเทศไทย

Faculty of Business Administration, Krirk University, Bangkok 10220, Thailand

e-mail: Kanoknart02 @yahoo.com

³บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ กรุงเทพฯ 10160, ประเทศไทย

Graduate School, South-East Asia University, Bangkok 10220, Thailand

e-mail : Film.phd5@gmail. com

Received : September 15, 2023 Revised : January 30, 2024 Accepted : February 5, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มุ่งเน้นไปที่การสำรวจและพัฒนาบริบทอาชีพใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การนำผักตบชวา ซึ่งเป็นวัชพืชที่มีอยู่อย่างมากมายในชุมชนริมคลองพระพิมลราชา ไปสร้าง มูลค่าเพิ่มและการประกอบอาชีพที่บูรณาการจากผักตบชวาเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับชุมชน ผ่านการศึกษา วิจัยและประเมินผล พบว่าผักตบชวาไม่เพียงแต่สามารถนำมาใช้เป็น วัตถุดิบในการผลิตสินค้าหัตถกรรมและอุปโภคบริโภคเท่านั้น แต่ยังมีศักยภาพในการ เป็นแหล่งรายได้ใหม่ที่สามารช่วยเสริมสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจให้กับชุมชนได้ ผลการวิจัยได้ส่งเสริมการสร้างองค์ความรู้ในการประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับผักตบชวา โดยการฝึกอบรมการพัฒนาทักษะและการถ่ายทอดความรู้ทางเทคนิคให้กับชุมชน เพื่อให้สามารถดำเนินการปลูก ดูแล แปรรูปผักตบชวาได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังรวมถึงการพัฒนาตลาดและการจัดการธุรกิจเพื่อจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ได้จากผักตบชวา ทำให้เกิดการเพิ่มมูลค่าสินค้าและขยายโอกาสทางการตลาด

การวิจัยนี้ยังช่วยให้เห็นถึงความจำเป็นของการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือในชุมชน ซึ่งสามารถนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ประโยชน์จากผักตบชวา และในที่สุด การพัฒนาอาชีพจากผักตบชวาได้แสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนผักตบชวาให้เป็นแหล่งรายได้ที่ยั่งยืนและมีคุณค่า ช่วยให้ชุมชนสามารถพัฒนาไปอย่างมั่นคงและยั่งยืนในระยะยาว พร้อมทั้งรักษาสิ่งแวดล้อมท้องถิ่น

คำสำคัญ : สร้างมูลค่าเพิ่ม; ผักตบชวา; การมีส่วนร่วมของชุมชน

Abstract

This research is centered on the investigation and development of new occupational contexts related to utilizing the abundant aquatic plant, water hyacinth, to create value-added and sustainable livelihoods along the Klong Phra Pimol canal. The study revealed the potential for developing new sustainable occupations within the Klong Phra Pimol community. The enhanced value solved environmental problems brought on by the growth of water hyacinth in the canal and increased community income as well. The promotion of financial management skills and systematic record-keeping for community enterprises was essential for this development. Product development and market expansion were essential for realizing the potentiality of water hyacinth. Community cooperation and networking were vital for effective operations, and exploring new opportunities could significantly enhance local resources' value. This research had fostered the creation of knowledge and skills for cultivating and managing water hyacinth, diversifying its transformation into various products, and developing marketing and business management skills necessary for the community to effectively sell water hyacinth products. Moreover, it underscored the importance of community networking and cooperation to access broader markets and resources.

In conclusion, the research findings indicated that utilizing water hyacinth could significantly contribute to the economic sustainability and environmental conservation of the community. But in order to take full advantage of these prospects, the community needed to build strong networks and acquire a variety of skills. This research attempted to increase community revenue in



addition to protect the local environment. The changes initiated by this research may lead to long-term sustainable development and strengthen the community.

Keywords: Creating Value-Added; Water Hyacinth; Community Participation

บทนำ

คลองพระพิมลราชา หรือที่รู้จักกันในอีกชื่อว่า “คลองพระพิมล” คือ ลำคลองที่เต็มไปด้วยชีวิตชีวา ซึ่งไหลผ่านตำบลพิมลราช ในอำเภอบางบัวทองของจังหวัดนนทบุรี ลำคลองนี้ไม่เพียงแต่มีความยาวประมาณ 31.50 กิโลเมตร แต่ยังเป็นเส้นเลือดใหญ่ที่เชื่อมต่อชีวิตและอาชีพของชุมชนสองฝั่งคลอง ก่อนที่จะไปบรรจบกับแม่น้ำท่าจีนในจังหวัดนครปฐม ชุมชนริมคลองพระพิมลราชนี้ประกอบด้วยตำบลพิมลราชและตำบลบางบัวทอง ซึ่งผู้คนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายและรับจ้างทั่วไป พวกเขาได้รวมตัวกันเพื่อผลิตสินค้าหัตถกรรม เช่น ดอกไม้ดิน ซึ่งสร้างรายได้หลักให้กับชุมชน เนื่องจากความสวยงามและความทนทาน ทำให้ดอกไม้ดินเป็นที่ต้องการของตลาดอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม ชุมชนรอบคลองพระพิมลราชยังคงพบกับปัญหาความยากจน โดยจากการสำรวจ 20 ครัวเรือน พบว่ามีร้อยละ 40 ที่มีรายได้ต่ำกว่าเส้นความยากจน แสดงให้เห็นว่าแม้จะมีอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก แต่รายได้ยังไม่เพียงพอ

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การระบาดของวัชพืชผักตบชวาทำให้ชีวิตความเป็นอยู่และการเดินทางทางน้ำของชาวบ้านต้องเผชิญกับอุปสรรค นอกจากนี้ยังมีผลกระทบต่อระบบนิเวศวิทยาของคลอง ทว่า ผักตบชวาก็สามารถนำมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีมูลค่าเพิ่มได้ เช่น การทำปุ๋ยหรือผลิตภัณฑ์หัตถกรรม ซึ่งสะท้อนถึงภูมิปัญญาและความคิดสร้างสรรค์ของชุมชน ผ่านการวิจัยและการมีส่วนร่วมของชุมชน มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ จากผักตบชวาที่ไม่เพียงแต่สร้างรายได้เสริม แต่ยังช่วยบรรเทาปัญหาสิ่งแวดล้อม การพัฒนาสินค้าจากผักตบชวานี้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติที่ต้องการกระจายรายได้ให้แก่ชุมชน

ในท้ายที่สุด การพัฒนาผลิตภัณฑ์จากผักตบชวาไม่เพียงแต่มีศักยภาพในการสร้างรายได้ให้กับชุมชนรอบคลองพระพิมลราชเท่านั้น แต่ยังเป็นการใช้ทรัพยากรท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสร้างอาชีพที่ยั่งยืนให้กับประชากรกลุ่ม 40% ล่างของสังคม ซึ่งเป็นการพัฒนาที่มีความยั่งยืน ทั้งนี้ จังหวัดนนทบุรีที่ได้รับการเลือกให้เป็น

พื้นที่ศึกษาวิจัย เป็นตัวอย่างของการใช้วิธีการวิจัยเพื่อท้องถิ่น (Community Based Research) ในการส่งเสริมพัฒนาการและการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาบริบทอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการนำผักตบชวาไปสร้างมูลค่าเพิ่ม
- 2) เพื่อสร้างองค์ความรู้ในการประกอบอาชีพที่บูรณาการจากผักตบชวา
- 3) เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับชุมชนจากการพัฒนาอาชีพจากผลิตภัณฑ์จากผักตบชวา

แนวคิดทฤษฎี

การดำเนินโครงการวิจัยได้ใช้แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย ดังนี้

การสร้างมูลค่าเพิ่ม (Added Value) มีหลายวิธีในการเพิ่มมูลค่า ตั้งแต่การออกแบบผลิตภัณฑ์ไปจนถึงกระบวนการผลิต ซึ่งบางครั้งอาจจำเป็นต้องดำเนินการพร้อมๆ กันเพื่อให้ผลลัพธ์สุดท้ายคือผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณค่าเพิ่ม การเพิ่มมูลค่านี้ทำให้ผู้บริโภครู้สึกได้ว่าพวกเขาได้รับประโยชน์มากขึ้นจากผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้น จึงสามารถช่วยให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นประสบความสำเร็จได้อย่างที่ควรเป็น การสร้างมูลค่าเพิ่มถือเป็นกลยุทธ์ที่ช่วยสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันผ่านการสร้างคุณค่าที่เพิ่มขึ้นสำหรับลูกค้า (Customer Value) โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ของฝากหรือที่ระลึกของชุมชนที่ได้รับการเพิ่มมูลค่าจะสามารถสร้างความแตกต่างให้กับผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ การที่ผู้บริโภครับรู้ถึงมูลค่าเพิ่มนี้ยังช่วยให้พวกเขาสามารถตัดสินใจเลือกหรือซื้อผลิตภัณฑ์และบริการเหล่านั้นได้ง่ายขึ้น (กัธร แจ่มจำรัส และคณะ, 2565). ดังนั้น การสร้างมูลค่าเพิ่มไม่เพียงแต่เป็นเทคนิคที่ช่วยเพิ่มมูลค่าสินค้าหรือบริการเท่านั้น แต่ยังเป็นวิธีการที่ช่วยให้องค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจและความภักดีในใจของลูกค้าได้อีกด้วย

ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) ตามที่ Panakan Warawattananon (2566) ได้กล่าวถึง ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix 4P's) ถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการวางแผนและวิเคราะห์รายละเอียดในการดำเนินธุรกิจ 4P's นี้เป็นโมเดลหลักที่ถูกคิดขึ้นโดยนักการตลาดและนักวิชาการ Jerome E. McCarthy ซึ่งเป็นการรวบรวมหัวใจหลักของวงจรธุรกิจมาไว้ด้วยกัน 4 ข้อ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product), ด้านราคา (Price), ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และด้านการส่งเสริมการตลาด



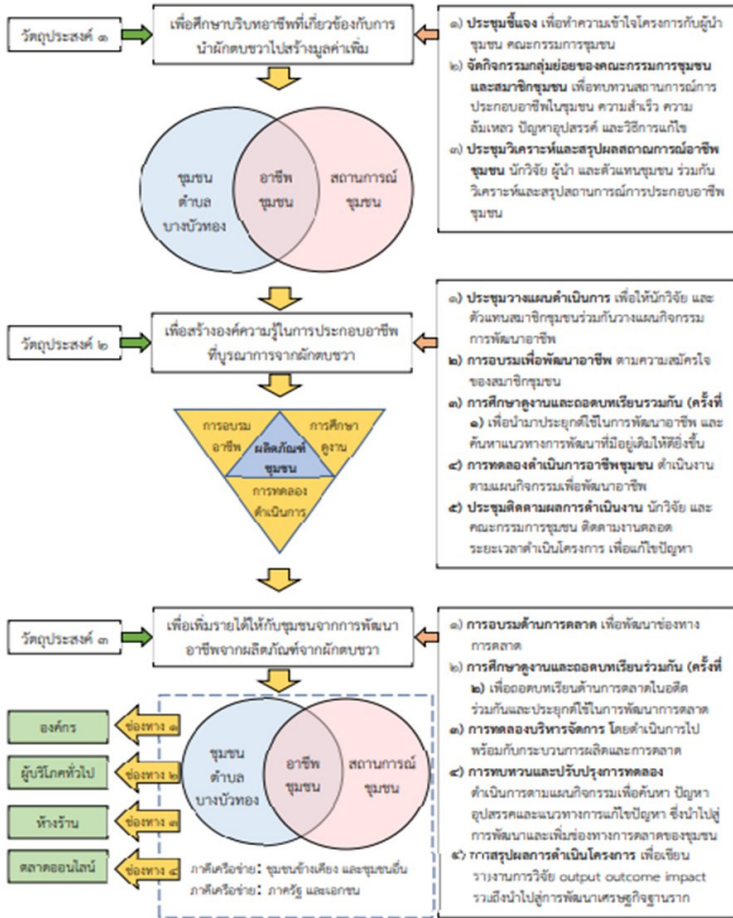
(Promotion) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่บริษัทเสนอให้กับตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการหรือประสงค์ของลูกค้า ด้านราคา (Price) เกี่ยวข้องกับการกำหนดมูลค่าที่ลูกค้าต้องจ่ายเพื่อได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ด้านการจัดจำหน่าย (Place) คือ การตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีที่ผลิตภัณฑ์หรือบริการจะสามารถเข้าถึงลูกค้าได้ และด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้อมูลของผลิตภัณฑ์หรือบริการไปยังลูกค้า และการกระตุ้นความสนใจของพวกเขา การใช้โมเดล 4P's ในการตลาดช่วยให้องค์กรสามารถเข้าใจและจัดการกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจได้แบบมีระบบและเป็นขั้นตอน ซึ่งส่งผลให้สามารถวางแผนและดำเนินกิจกรรมการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ทิพย์วิมล ประวัตติเจริญวิทย์, 2565)

พฤติกรรมผู้บริโภค (Analyzing consumer behavior) การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นส่วนสำคัญที่ไม่สามารถมองข้ามได้ในด้านการตลาด โดย Schiffman & Wisenblit (2015) ได้กล่าวถึงว่า พฤติกรรมผู้บริโภค คือ การศึกษากระบวนการการกระทำของผู้บริโภคที่รวมถึงการค้นหา ชื่อ ใช้ ประเมิน และจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของพวกเขา ผู้บริโภคจะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ เช่น เวลา เงิน และความพยายาม ในการเลือกและใช้สินค้าที่ทำการตลาดเสนอขาย Solomon (2018) ได้เสริมเติมเต็มความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคโดยกล่าวว่า เป็นการศึกษาระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือกลุ่มคนในการตัดสินใจเลือก ชื่อ ใช้ และกำจัดส่วนที่เหลือของผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความปรารถนา จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการกระทำหรือการแสดงออกของบุคคลเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์มาบริโภค รวมถึงการหาข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ การพิจารณาการเลือกซื้อ และการใช้ ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เหล่านั้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของตนเอง พฤติกรรมผู้บริโภคนั้นมุ่งเน้นที่วิธีการและกิจกรรมต่างๆ เช่น การเลือกซื้อ สถานที่ซื้อ ความถี่ในการซื้อและใช้ รวมถึงการประเมินหลังการซื้อเพื่อพิจารณาการซื้อซ้ำในอนาคต (กรกนก จันทร์ประภาส และคณะ, 2565)

แนวคิดการมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่เสริมสร้างความเข้มแข็งในการดำเนินงานและการบริหารจัดการของสังคม ตามที่ Andrew & Stiefel (1980) ได้กล่าวไว้ การที่กลุ่มบุคคลที่มีแนวคิดหรือจุดมุ่งหมายที่เหมือนกันเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมหรืองานร่วมกัน นำไปสู่การบรรลุผลตามจุดมุ่งหมายที่กำหนด และรับผลประโยชน์ร่วมกัน สิ่งสำคัญ คือ การมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นในการตัดสินใจ การปฏิบัติ การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์และการประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2563) ได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับสากล โดยเฉพาะในประเทศที่พัฒนาแล้ว การมีส่วนร่วมของประชาชนถือเป็นประเด็นหลักที่สังคมไทยให้ความสนใจ เพื่อพัฒนาการเมืองเข้าสู่ระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมตามหลักการธรรมาภิบาล โดยภาครัฐจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนได้รับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ เพื่อสร้างความโปร่งใสและเพิ่มคุณภาพการตัดสินใจของภาครัฐ การมีส่วนร่วมของประชาชนได้รับการยอมรับและประกาศในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกากว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งทั้งหมดนี้เน้นย้ำถึงการบริหารราชการที่โปร่งใส สุจริต เปิดเผยข้อมูล และการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ การตัดสินใจทางการเมือง รวมถึงการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐในทุกระดับ การมีส่วนร่วมของประชาชนจึงไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจและการบริหารงานของภาครัฐเท่านั้น แต่ยังเป็นการส่งเสริมความมีส่วนร่วมของประชาชนในการเมือง ซึ่งเป็นหลักการของระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางของสังคมและประเทศอย่างแท้จริง



กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในชุมชนบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ประเทศไทย ที่ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพและสร้างมูลค่าเพิ่มจากผักตบชวานี้ ใช้กรอบการวิจัยเพื่อท้องถิ่น (Community-Based Research: CBR) และเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมของชาวตำบลบางบัวทอง การวิจัยนี้

มุ่งเน้นไปที่ชุมชน 2 ชุมชนที่อาศัยอยู่สองฝั่งคลองพระพิมลราชา ได้แก่ ชุมชนเอื้ออาทร บางบัวทอง 2 และชุมชนบ้านโรงสวด โดยมีกลุ่มประชากรเป้าหมาย คือ กลุ่มผู้นำชุมชน แกนนำชุมชน เยาวชน และสมาชิกในชุมชน รวมทั้งหมดจำนวน 20 คน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยที่ดำเนินการในชุมชนบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ประเทศไทย ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาอาชีพและสร้างมูลค่าเพิ่มจากผักตบชวาผ่านการมีส่วนร่วมของชุมชน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ

สำหรับการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้ 1) การสำรวจปัญหาและความต้องการของชุมชน เพื่อระบุปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของชุมชนในการพัฒนาอาชีพจากผักตบชวา เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2564 ณ ชุมชนบ้านโรงสวด ชุมชนเอื้ออาทร 2 เขตบางบัวทอง โดยมีคณาจารย์ร่วมลงพื้นที่ ประมาณ 20 คน โดยชุมชนบ้านโรงสวดและชุมชนเอื้ออาทร 2 ประกอบด้วยผู้นำชุมชน คณะกรรมการชุมชนและชุมชนเข้าร่วมประชุม ประมาณ 30 คน 2) การจัดเวทีชี้แจงโครงการ เพื่อให้ชุมชนมีความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินการโครงการ จัดขึ้นเมื่อวันพฤหัสบดีที่ 30 มิถุนายน 2565 ณ ห้องประชุม ศูนย์เรียนรู้ อาคาร 17 หมู่บ้านเอื้ออาทรบางบัวทอง 2 มีผู้เข้าร่วมเวทีชี้แจงโครงการจำนวน 37 คน ประกอบด้วย นักวิจัยชุมชน และคนในชุมชน 3) การถอดบทเรียนระหว่างการทำวิจัย เพื่อเก็บข้อมูลและประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างการดำเนินการวิจัย ในวันพฤหัสบดีที่ 10 พฤศจิกายน 2564 ณ ห้องประชุม โรงเรียนประชารัฐบำรุง ตำบลบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีเป็นกิจกรรมระดมความคิดเห็นของคนที่เกี่ยวข้องกัน 3 วัย มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 19 คน 4) การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการการพัฒนาผลิตภัณฑ์จากผักตบชวา เพื่อเสริมทักษะและความรู้เฉพาะทางสำหรับการผลิตผลิตภัณฑ์ เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2565 ณ โรงเรียนประชารัฐบำรุง อำเภอบางบัวทอง ตำบลบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยมีผู้เข้าร่วมอบรมประกอบด้วย ทีมนักวิจัยอาจารย์จำนวน 3 คน นักวิจัยระบบและกลไก จำนวน 3 คน นักวิจัยชาวบ้านจำนวน 17 คน และวิทยากร โดยคุณปานิตยา บุญฉ่ำ ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ด้านการทำผลิตภัณฑ์จากผักตบชวา 5) การอบรมสานตะกร้าหวายใส่แก้วเยติด้วยผักตบชวา การต่อยอดความรู้ไปยังผลิตภัณฑ์อื่นๆ ในวันจันทร์ที่ 6 กุมภาพันธ์ 2566 ทางโครงการได้เชิญ นางพัชรี จิตรรักไทยภักดี ประธาน



กลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านเพื่อนสัมพันธ์ มาเป็นวิทยากรในการสานตะกร้าใส่แก้วเวติจาก ผักตบชวา โดยมี นักวิจัยชาวบ้านจำนวน 20 คน เข้าร่วมกิจกรรม 6) การอบรมการบริหารจัดการเรื่องการค้า ต้นทุน กำไร การบริหารงานบุคคล เพื่อเสริมสร้างทักษะการบริหารและการตลาด จัดขึ้นเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2566 เพื่อบริหารจัดการเรื่องการค้า ต้นทุน กำไร การบริหารงานบุคคล โดยวิทยากร ผู้ช่วยศาสตราจารย์จินดา จอกแก้ว ดร.ดาวพระศุภร์ ทองกลิ่น และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชเนตตี พิพัฒนางกูรมีผู้เข้าร่วมทั้งหมด 10 คน 7) การอบรมทำที่รองแก้วจากผักตบชวา เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่และเพิ่มมูลค่า ณ ศูนย์เรียนรู้ อาคารเอนกประสงค์ อาคาร 17 ตำบลบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี วันจันทร์ 3 เมษายน 2566 เวลา 13.00 – 17.00 น. โดยใช้วิทยากรที่เป็นนักวิจัยชุมชนที่มีความเชี่ยวชาญโดดเด่น ได้แก่ นางสาวจินตนา ยอดเด่น (หมวย) และ นางชรินทร์ทิพย์ทิพา จินตนากุล (เชอริ) 8) สรุปเวทีคืนความรู้สู่ชุมชน โครงการ การสร้างมูลค่าเพิ่มเพื่อการพัฒนาอาชีพจากผักตบชวาโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนตำบลบางบัวทอง เพื่อแบ่งปันผลลัพธ์และความรู้ที่ได้รับจากโครงการ ณ ศูนย์เรียนรู้ อาคารเอนกประสงค์ อาคาร 17 ตำบลบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี วันจันทร์ 3 เมษายน 2566 เวลา 09.00 – 12.00 น. มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม นางสาวชนกพร โยคิณมสิจินจา (ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 4 ตำบลบางบัวทอง) นางสาวกนกพร สุทธิพันธ์ (นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ) นางสาวรัตนเทพ กองเป็ง (สคว.นนทบุรี สาขา 2 การเคหะแห่งชาติ) อาจารย์ ดร.ดาวพระศุภร์ ทองกลิ่น (ทีมกลไกของมหาวิทยาลัยเกริก) รองศาสตราจารย์ ดร. สุวิมล สิงห์ทอง (ทีมกลไกของมหาวิทยาลัยเกริก) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงทิพย์ จันทรอ่วม (ทีมกลไกของมหาวิทยาลัยเกริก) และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชรินทร์ พันธุ์แน่น (ทีมกลไกของมหาวิทยาลัยเกริก)

ข้อมูลหัตถ์ภูมิ ได้แก่ ข้อมูลจากเอกสาร บทความ หนังสือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแหล่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อให้มีความครอบคลุมและลึกซึ้งในทุกมิติที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) ที่ดำเนินการในชุมชนกลุ่มพืชมล-บัวทอง ตำบลบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยเป็นวิจัยที่มีส่วนร่วมอย่างแท้จริงจากชุมชน เพื่อพัฒนาอาชีพและผลิตภัณฑ์จากผักตบชวา โดยใช้วิธีการสนทนากลุ่มเป้าหมาย (Focus Group Discussion) การสัมภาษณ์ (Interview) และการสังเกตการณ์ (Observation)

ขั้นตอนและเครื่องมือที่ใช้ ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มพืชมะเขว โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ SWOT เพื่อเสริมสร้างจุดแข็ง แก้ไขจุดอ่อน ผนวกโอกาส และหลบหลีกอุปสรรค เครื่องมือนี้ช่วยให้ทีมผู้วิจัยและชุมชนสามารถระบุปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาอาชีพและผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับชุมชน 2) การดำเนินการผลิตตะกร้าจากผักตบชวาเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนและต้องการความรอบคอบ ตั้งแต่การเลือกต้นผักตบชวา การนำมาตากแห้ง การอบกัมมะถันเพื่อป้องกันแมลง การนี้ไม่เพียงแต่เป็นการผลิตสินค้าเท่านั้น แต่ยังเป็นการถ่ายทอดความรู้และการประยุกต์ใช้ทักษะที่สำคัญของชุมชน 3) กระบวนการสานตะกร้าจากผักตบชวาต้องการทักษะและความละเอียดอ่อนในการตัด ทอ รีด และการกำหนดสีสันทันของก้านผักตบชวา การดำเนินการนี้ไม่เพียงแต่สร้างผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นเอกลักษณ์เท่านั้น แต่ยังเป็นการเสริมสร้างภูมิปัญญาและความภูมิใจให้กับชุมชน 4) การแปรรูปผลิตภัณฑ์และการกำหนดกลยุทธ์การจัดการผลิตภัณฑ์เป็นขั้นตอนที่สำคัญในการนำผลิตภัณฑ์ไปสู่ตลาด การมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาด การตรวจสอบคุณภาพ และการเสนอแนวทางการทำการตลาดช่วยให้กลุ่มสามารถขยายขอบเขตตลาดและเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายได้ การดูแลเพจเฟซบุ๊กของกลุ่มยังเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างแบรนด์และการสื่อสารกับลูกค้า

ผลการวิจัย

1. บริบทอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการนำผักตบชวาไปสร้างมูลค่าเพิ่ม

การพัฒนาอาชีพจากผักตบชวาในชุมชนริมสองฝั่งคลองพระพิมลราชระหว่างชุมชนบางโรงสวดและชุมชนบ้านเอื้ออาทร บางบัวทอง 2 เริ่มต้นด้วยการสำรวจปัญหาและความต้องการของชุมชน เพื่อระบุปัญหาและความต้องการที่แท้จริงในการพัฒนาอาชีพ ในขั้นตอนนี้ การเข้าใจลึกซึ้งถึงสภาพแวดล้อมและความต้องการของชุมชนเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้แน่ใจว่าการพัฒนาอาชีพที่เลือกจะตอบสนองความต้องการของชุมชนได้อย่างแท้จริง ต่อมาคือการจัดเวทีชี้แจงโครงการ เพื่อให้ชุมชนมีความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินการโครงการ ขั้นตอนนี้ช่วยให้ชุมชนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางที่เหมาะสมกับสภาพและวัฒนธรรมของตน ซึ่งจะช่วยเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จของโครงการ การถอดบทเรียนระหว่างการทำวิจัยเป็นขั้นตอนที่ช่วยในการเก็บข้อมูลและประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างการดำเนินการวิจัย



ข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนนี้เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาโครงการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น รวมถึงช่วยในการวางแผนและดำเนินการในอนาคต จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการลงพื้นที่ พบว่าอาชีพในชุมชนมีความหลากหลาย แต่ยังไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการนำผักตบชวาไปสร้างมูลค่าเพิ่ม นอกจากนี้ ยังพบว่ากลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่ทำดอกไม้จากดินญี่ปุ่นยังไม่ประสบความสำเร็จมากนัก เนื่องจากขาดกระบวนการบันทึกรายรับ-รายจ่ายที่ชัดเจน ข้อมูลนี้ช่วยให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาทักษะด้านการจัดการทางการเงินและการบันทึกข้อมูลที่เป็นระบบ การส่งเสริมทักษะทางการเงินและการจัดการธุรกิจเป็นแนวทางสำคัญในการเปิดประตูสู่ความสำเร็จและความยั่งยืนของธุรกิจ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และตลาดเป็นอีกหนึ่งแง่มุมที่ไม่ควรมองข้าม การสร้างนวัตกรรมในผลิตภัณฑ์หรือการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของตลาดจะเป็นการเพิ่มมูลค่าและขยายโอกาสทางการตลาดสำหรับวิสาหกิจชุมชน

การส่งเสริมความร่วมมือและเครือข่ายในชุมชนเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญ การสร้างเครือข่ายและการทำงานร่วมกันระหว่างกลุ่มต่างๆ ในชุมชนสามารถช่วยเสริมสร้างทรัพยากร แบ่งปันความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน นอกจากนี้ การศึกษาและนำเสนอโอกาสใหม่ๆ มีความสำคัญไม่น้อย การสำรวจและการศึกษาเพื่อค้นหาโอกาสใหม่ๆ ที่สามารถเพิ่มมูลค่าให้กับผลผลิตหรือทรัพยากรท้องถิ่น เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์จากผักตบชวาหรือทรัพยากรธรรมชาติอื่นๆ จะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ให้กับชุมชน การนำเสนอโอกาสและการส่งเสริมการพัฒนาในด้านต่างๆ ช่วยให้ชุมชนและวิสาหกิจชุมชนต่างๆ ในพื้นที่สามารถพัฒนาและเติบโตได้อย่างยั่งยืนและมีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้นในอนาคต การเดินทางนี้อาจเต็มไปด้วยความท้าทาย แต่กับความมุ่งมั่นและความร่วมมือ ชุมชนเหล่านี้สามารถสร้างอนาคตที่มั่นคงและสดใสได้อย่างแน่นอน

2) การสร้างองค์ความรู้ในการประกอบอาชีพที่บูรณาการจากผักตบชวา

การวิจัยและพัฒนาอาชีพจากผักตบชวาในชุมชนริมคลองพระพิมลราชระหว่างชุมชนบางโรงสวดและชุมชนบ้านเอื้ออาทร บางบัวทอง 2 ได้ผ่านขั้นตอนต่างๆ ที่สำคัญและมีผลลัพธ์ที่น่าสนใจ โดยเริ่มจากการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์จากผักตบชวา ซึ่งเป็นการเสริมทักษะและความรู้เฉพาะทางสำหรับการผลิตผลิตภัณฑ์ การอบรมนี้ช่วยให้ผู้เข้าร่วมได้เรียนรู้วิธีการแปรรูปผักตบชวาเป็นผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย เช่น การสานตะกร้าหวายใส่แก้วเยติด้วยผักตบชวา ซึ่งเป็นการต่อยอดความรู้ไปยังผลิตภัณฑ์อื่นๆ และการทำที่รองแก้วจากผักตบชวา เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่และเพิ่มมูลค่า การวิจัยนี้เน้นย้ำถึงการสร้างความรู้ทางเทคนิคและนวัตกรรมในการปลูกและ

ดูแลผักตบชวา รวมถึงการสร้างนวัตกรรมในการแปรรูปผักตบชวาเป็นผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย เช่น ตะกร้า ที่รองแก้ว บับเบิ้ลกันกระแตก ซึ่งไม่เพียงแต่เพิ่มมูลค่าของผักตบชวาเท่านั้น แต่ยังเป็นการเปิดโอกาสใหม่ๆ ในตลาดที่ยังไม่ถูกค้นพบ การพัฒนาทักษะทางการตลาดและการจัดการธุรกิจก็เป็นอีกหนึ่งด้านที่สำคัญ การวิจัยได้เน้นการช่วยให้ชุมชนเข้าใจวิธีการตลาดและการจัดการธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ เพื่อจำหน่ายผลิตภัณฑ์จากผักตบชวาได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเน้นการเข้าถึงตลาดใหม่ๆ และการสร้างแบรนด์ที่แข็งแกร่งเป็นกุญแจสำคัญในการเพิ่มมูลค่าให้กับผลผลิต นอกจากนี้ การวิจัยยังได้เน้นถึงความสำคัญของการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือในชุมชน การทำงานร่วมกันของชุมชนไม่เพียงแต่เป็นการแบ่งปันความรู้และทรัพยากร แต่ยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงตลาดที่กว้างขึ้น การแลกเปลี่ยนและเรียนรู้อย่างต่อเนื่องนี้ช่วยให้ชุมชนสามารถพัฒนาอาชีพที่เกี่ยวข้องกับผักตบชวาให้มีความยั่งยืนมากขึ้น

ผลลัพธ์ของการวิจัยนี้เป็นหนึ่งในขั้นตอนสำคัญที่จะช่วยให้ชุมชนเหล่านี้สามารถประกอบอาชีพที่มีความยั่งยืนและมีมูลค่าเพิ่มจากผักตบชวา การวิจัยนี้ไม่เพียงแต่เป็นการเพิ่มรายได้ให้กับชุมชน แต่ยังเป็นการรักษาและปกป้องสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่นอีกด้วย ในที่สุด การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการวิจัยนี้จะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนและความเข้มแข็งของชุมชนเหล่านี้ในระยะยาว



รูปภาพที่ 2 อบรมเชิงปฏิบัติการเสริมสร้างอาชีพจากวิทยากรมืออาชีพ



3) การเพิ่มรายได้ให้กับชุมชนจากการพัฒนาอาชีพจากผลิตภัณฑ์จากผักตบชวา

การพัฒนาอาชีพจากผักตบชวาในชุมชนริมคลองพระพิมลราชาระหว่างชุมชน บ้างโรงสวดและชุมชนบ้านเอื้ออาทร บางบัวทอง 2 ผ่านขั้นตอนต่างๆ ที่มีผลลัพธ์ที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อชุมชน โดยเริ่มจากการอบรมการบริหารจัดการเรื่องการค้า ราคา ต้นทุน กำไร และการบริหารงานบุคคล เพื่อเสริมสร้างทักษะการบริหารและการตลาด การอบรมนี้ช่วยให้ผู้เข้าร่วมเข้าใจและสามารถจัดการธุรกิจของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการตั้งราคาและคำนวณต้นทุนที่เหมาะสม เพื่อให้ธุรกิจมีความยั่งยืนและสามารถสร้างกำไรได้ การสร้างความรู้และนวัตกรรมเกี่ยวกับผักตบชวาเป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญ การวิจัยและพัฒนาในด้านนี้ไม่เพียงแต่เน้นที่การปลูกและการดูแลผักตบชวาเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการพัฒนาวิธีการแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ต่างๆ เช่น อาหาร สมุนไพร หรือ ผลิตภัณฑ์ด้านความงาม การพัฒนานี้เปิดโอกาสทางการตลาดใหม่ๆ และเพิ่มมูลค่าให้กับผักตบชวา ขั้นตอนต่อไปคือการพัฒนาทักษะในด้านการตลาดและการจัดการธุรกิจ เพื่อให้ชุมชนสามารถจำหน่ายผลิตภัณฑ์จากผักตบชวาได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเข้าใจถึงกลยุทธ์ทางการตลาด การจัดการสินค้าคงคลัง และการสร้างแบรนด์เป็นสิ่งจำเป็น เพื่อดึงดูดลูกค้าและสร้างความแตกต่างในตลาดที่มีการแข่งขันสูง การสร้างเครือข่ายและความร่วมมือในชุมชนก็เป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถช่วยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงตลาด และทรัพยากร การทำงานร่วมกันของชุมชนในการแบ่งปันความรู้ ทรัพยากร และช่องทางการตลาด จะช่วยให้พวกเขาสามารถเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์และขยายตลาดได้มากขึ้น

การเพิ่มรายได้ให้กับชุมชนจากผักตบชวาไม่เพียงแต่เป็นการเพิ่มความยั่งยืนทางเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ยังเป็นการส่งเสริมการดูแลสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ การวิจัยและการพัฒนาในด้านนี้จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้ชุมชนเหล่านี้สามารถพัฒนาได้ในระยะยาว ด้วยการรวมกันของความรู้ ทักษะ และความร่วมมือ ชุมชนเหล่านี้จะสามารถเปลี่ยนผักตบชวาเป็นแหล่งรายได้ที่ยั่งยืนและมีคุณค่าได้อย่างแน่นอน



รูปภาพที่ 3 ผลผลิต ผลิตภัณฑ์แปรรูป สร้างรายได้จากชุมชน



รูปภาพที่ 4 หลักฐานแสดงรายได้ทางการเงินก้อนแรกของกลุ่ม พืชมล-บัวทอง



สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพจากผักตบชวาในชุมชนริมคลองพระพิมลราชระหว่างชุมชนบ้านโรงสวดและชุมชนบ้านเอื้ออาทร บางบัวทอง 2 เป็นหน้าที่ที่สำคัญในการเสริมสร้างความเข้าใจและนำไปสู่การดำเนินการที่มีประสิทธิภาพในอนาคต ผลการวิจัยได้เปิดเผยศักยภาพและโอกาสที่ผักตบชวาจะเป็นแหล่งรายได้และพัฒนาอาชีพที่ยั่งยืนให้กับชุมชน

การสรุปผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า การใช้ประโยชน์จากผักตบชวาไม่เพียงแต่มีศักยภาพในการเป็นแหล่งทรัพยากรทางธรรมชาติเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการเป็นวัตถุดิบสำหรับผลิตภัณฑ์ต่างๆ อีกด้วย การวิจัยนี้ส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรมและการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับผักตบชวา

อย่างไรก็ตาม การอภิปรายผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นถึงความท้าทายบางประการที่ชุมชนต้องเผชิญ รวมถึงการขาดทักษะในด้านการตลาดและการจัดการธุรกิจ ความจำเป็นในการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือ และการเข้าถึงตลาดที่กว้างขึ้น การวิจัยได้แนะนำว่าการพัฒนาในด้านเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ชุมชนสามารถใช้ประโยชน์จากผักตบชวาได้อย่างเต็มที่

การอภิปรายผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นถึงโอกาสในการพัฒนาที่ยั่งยืนและการส่งเสริมความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจในชุมชน ผ่านการใช้ประโยชน์จากผักตบชวา ชุมชนสามารถสร้างรายได้และยังคงรักษาสิ่งแวดล้อมท้องถิ่นได้ นอกจากนี้ การวิจัยยังเป็นแนวทางในการสร้างความรู้และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยให้ชุมชนสามารถปรับตัวและพัฒนาได้อย่างมีความยั่งยืนในระยะยาว

สรุปได้ว่า ผลการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพจากผักตบชวาในชุมชนเหล่านี้เป็นขั้นตอนสำคัญที่จะช่วยเสริมสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมในชุมชน แต่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนี้ ชุมชนจำเป็นต้องพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ และสร้างเครือข่ายที่เข้มแข็งเพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากโอกาสเหล่านี้ได้อย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

การศึกษาและวิเคราะห์บริบทอาชีพในชุมชนได้ชี้แนะถึงการสร้างมูลค่าเพิ่มจากผักตบชวา เป็นการเปิดโอกาสให้กับชาวบ้านในการพัฒนาอาชีพใหม่ ๆ ที่สามารถเพิ่มรายได้และในขณะเดียวกันก็ช่วยลดปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการระบาดของผักตบชวา

การพัฒนาที่ไม่เพียงแต่เป็นการเพิ่มรายได้ให้กับชุมชนเท่านั้น แต่ยังเป็นส่งเสริมการบันทึกข้อมูลที่เป็นระบบและการจัดการทางการเงินที่ดีสำหรับวิสาหกิจชุมชน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการดำเนินธุรกิจที่มั่นคงและยั่งยืน

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และตลาดเป็นส่วนสำคัญในการยกระดับชุมชน เน้นการสร้างสินค้าใหม่ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของตลาดและการสร้างความร่วมมือและเครือข่ายในชุมชนที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน การค้นพบโอกาสใหม่ๆ ที่สามารถเพิ่มมูลค่าผลผลิตที่ท้องถิ่นนับเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาชุมชนที่ยั่งยืน

การเพิ่มรายได้จากผักตบชวาเป็นหนึ่งในวิธีการสำคัญในการสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจให้กับชุมชนริมคลองพระพิมลราชา การปลูกผักตบชวาและการดูแลรักษาไม่เพียงพอ การวิจัยได้นำเสนอการแปรรูปสินค้าจากผักตบชวาเป็นผลิตภัณฑ์หลากหลายที่สามารถสร้างรายได้ให้กับชุมชน ทักษะในด้านการตลาดและการจัดการธุรกิจเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้ผลิตภัณฑ์จากผักตบชวาสามารถจำหน่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างเครือข่ายและความร่วมมือในชุมชนเป็นปัจจัยที่จะช่วยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงตลาดและทรัพยากรได้

สรุปและอภิปรายผลจากการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า การใช้ประโยชน์จากผักตบชวาให้เต็มที่จะต้องอาศัยการพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ และการสร้างเครือข่ายที่เข้มแข็งเพื่อให้ชุมชนสามารถประกอบอาชีพที่ยั่งยืนได้ การวิจัยไม่เพียงแต่เป็นการเพิ่มรายได้ให้กับชุมชน แต่ยังเป็นการรักษาและปกป้องสิ่งแวดล้อมท้องถิ่นอีกด้วย การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการวิจัยนี้จะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนและความเข้มแข็งของชุมชนในระยะยาว

เอกสารอ้างอิง

- กรกนก จันทร์ประภาส เยาวภา ปฐมศิริกุล และบัณฑิต รัตนไตร. (2565). การตัดสินใจทางการตลาดสำหรับการประกอบธุรกิจเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ. *วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 5 (4), 71-85.
- กำธร แจ่มจรัส นันทินิธิ์ เอิบอิม ญาณิสสา เผื่อนเพาะ และฤดี เสริมชยุต. (2565). การยกระดับและเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ของฝากของที่ระลึกของแหล่งท่องเที่ยวสัมผัสเสน่ห์วิถีชีวิตเมืองกรุงเก่าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารศิลปการจัดการ*, 6(3), 1585-1603.



ทิพย์วิมล ประวัติเจริญวิทย์. (2565). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าแบรนด์เนมมือสองของประชากรในกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยรามคำแหง) Baabstract. <http://www.baabstract.ru.ac.th/index.php/abstractData/viewIndex/1033.ru>.

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2563, 25 เมษายน) แนวปฏิบัติการให้ประชาชนผู้รับบริการหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ฉบับปรับปรุง. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. Stopcorruption. <https://rb.gy/ixgu7f>.

Andrew, C., & Stiefel, M. (1980). *Inquiry into Participation: A Research Approach*. UNRISD.

Panakan Warawattananon. (2566, 21 August). *Digital Marketing คืออะไร? การตลาดดิจิทัลที่ทุกคนต้องรู้จัก Marketing*. (Search Studio). <https://norria.co.th/th/what-is-digital-marketing/>.

Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. L. (2015). *Customer behavior* (11th ed). Prentice Hall.

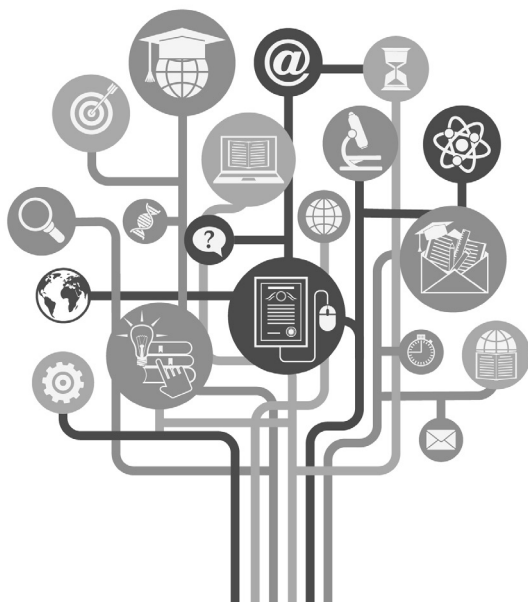
Solomon, M. R. (2018). *Consumer Behaviour: A European Perspective* (3rd ed.). Prentice Hall.

การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพผู้สูงอายุโดยการมีส่วนร่วม
เพื่อสร้างความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจของชุมชนเครือข่าย
สายคลองบางบัว เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

The Occupational Promotion and Development for the Elderly by the Community Participation in Strengthening the Community Economy of Klong Bang Bua Community Network, Bangkhen District, Bangkok

ดาวพระศุภร์ ทองกลิ่น เพ็ญประภา ภัทรานุกรม พัชรินทร์ พันธุ์แน่น และ
ดวงทิพย์ จันทร์อ่วม

Dawprasug Thongglin Phenprapha Pattaranukrom Pasrin Phannan and
Duangthip Chan-uam





การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพผู้สูงอายุโดยการมีส่วนร่วม เพื่อสร้างความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจของชุมชนเครือข่าย สายคลองบางบัว เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร*

The Occupational Promotion and Development for the Elderly by
the Community Participation in Strengthening the Community
Economy of Klong Bang Bua Community Network,
Bangkhen District, Bangkok

ดาวพระศุกร์ ทองกลิน¹ เพ็ญประภา ภัทรานุกรม² พัสรินธ์ พันธุ์แน่น³ และ
ดวงทิพย์ จันทรอ่วม⁴

Dawprasug Thonggulin Phenprapha Pattaranukrom Pasrin Phannan and
Duangthip Chan-uam

¹คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กรุงเทพฯ 10900 ประเทศไทย
School of Accountancy, Sripatum University, Bangkok 10900, Thailand
e-mail : dawprasug@yahoo.com

²คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพฯ 10200 ประเทศไทย
Faculty of Social Administration, Thammasat University, Bangkok 10200, Thailand
e-mail : Phenprapha191@yahoo.com

³คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย
Faculty of Liberal Arts, Krirk University, Bangkok 10220, Thailand
e-mail : pasrinp2009@gmail.com

⁴คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย
Faculty of Business Administration, Krirk University, Bangkok 10220, Thailand
e-mail : duangthip556@hotmail.com

Received : September 6, 2023 Revised : November 30, 2023 Accepted : December 13, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อทบทวนสถานการณ์การประกอบอาชีพของ
ผู้สูงอายุในชุมชน 2) เพื่อพัฒนาอาชีพของผู้สูงอายุโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน และ
3) เพื่อพัฒนารูปแบบและระบบการผลิต การจัดจำหน่าย และการบริหารจัดการของ
กลุ่มอาชีพผู้สูงอายุในชุมชน โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเพื่อท้องถิ่น (Community Based
Research) เน้นกระบวนการสร้างชาวบ้านให้เป็นนักวิจัย ร่วมกันดำเนินโครงการวิจัย

*ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ(วช.) ปี พ.ศ.2564

ทั้งในระยะต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ ซึ่งมีข้อค้นพบว่าชุมชนสายคลองบางบัว เคยมีภูมิปัญญาในการทำอาชีพอาหารคาวหวาน แต่ปัจจุบันได้สูญหายไป ทั้งนี้ แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพผู้สูงอายุในชุมชน ประกอบด้วยการพัฒนา ศักยภาพและขีดความสามารถของสมาชิกกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุสายคลองบางบัว ส่วนการ พัฒนากลุ่มอาชีพผู้สูงอายุฯ โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน มีการทำงานร่วมกันของคน 3 วัยคือ ผู้สูงอายุ วัยกลางคน และเยาวชน สำหรับการพัฒนารูปแบบ ระบบการผลิต การจัดจำหน่าย และการบริหารจัดการกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุฯ ควรมีรูปแบบและระบบ การผลิตโดยมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนตามโครงสร้างการบริหาร ได้แก่ ฝ่ายจัดซื้อวัตถุดิบ และทำการผลิต ฝ่ายบัญชีการเงิน ฝ่ายการตลาดทั้งออฟไลน์และออนไลน์

คำสำคัญ : การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพผู้สูงอายุ; การมีส่วนร่วม; เศรษฐกิจของชุมชน

Abstract

The objectives of this research are to 1) review the occupational situation of the elderly in Klong Bang Bua community network, 2) search for the community's occupational promotion and development guideline for the elderly in the community, 3) develop the occupational group for the elderly by the community participation, and 4) develop the format and the production system, sales distribution, and management for the community's elderly occupational group. This research used the community-based research methodology. The focus was on encouraging the community members to be the researchers, and using the participatory approach in managing the research project from the upstream, the midstream to the downstream. The research findings on the occupational situation of Klong Bang Bua Community revealed that the community members used to have the local wisdom for culinary, but has now been extinct. Concerning the guidelines for the occupational promotion and development for the elderly in the community, these included the development of potential and competency for the elderly members of the occupational group in Klong Bang Bua. In terms of the development of the elderly occupational group with the community participation, it was participated by people from three stages of life, these were elderly, middle-aged, and youth. In order to develop the format and



the production system, the sales distribution, and the management for the occupational group of the elderly in the community, it had to assign duties and responsibilities in accordance with the organizational structure, for example: the divisions of purchasing, raw materials and production, accounting and finance, online and offline marketing.

Keywords: Occupational Promotion and Development the Elderly; Participation; Community Economy

บทนำ

“สังคมผู้สูงอายุ หรือ (Aging Society)” เป็นสถานการณ์ทางสังคมที่หลายๆ ประเทศทั่วโลกต้องเตรียมรับสถานการณ์ ประเทศไทยเป็นหนึ่งในหลายประเทศที่มีแนวโน้มผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จนถึงขั้นการเข้าสู่ “สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ หรือ (Aged Society)”² โดยพบว่าเมื่อสิ้นปี พ.ศ.2565 จากประชากรทั้งหมดของประเทศ 66,090,475 คน มีประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ถึงร้อยละ 19.21 หรือคิดเป็นจำนวน 12,698,362 คน ประกอบด้วยผู้สูงอายุชาย 5,622,074 คน และหญิง 7,076,288 คน นอกจากนี้ จากฐานข้อมูลประชากรของกรมการปกครอง เดือนมีนาคม 2566 พบว่ากลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุ 100 ปีขึ้นไป เพิ่มขึ้นประมาณ 7,000 คน เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2556 หรือเมื่อ 10 ปีที่แล้ว (ไทยรัฐออนไลน์, 2566)

การพัฒนาสังคมผู้สูงอายุนั้น คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุเป็นสิ่งสำคัญที่ควรได้รับการดูแล เมื่อไม่สามารถหลีกเลี่ยงการมีประชากรสูงอายุได้ ก็ควรมีการเตรียมความพร้อมที่จะพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุ ให้สามารถสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีด้วยตนเองได้ ซึ่งการส่งเสริมผู้สูงอายุให้มีการศึกษาอาชีพ (career education) ให้ผู้สูงอายุสามารถพัฒนาอาชีพของตนเอง รวมถึงการส่งเสริมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการวางแผน

¹สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) คือ สังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่อยู่จริงในพื้นที่ต่อประชากรทุกช่วงอายุในพื้นที่เดียวกัน และมีอัตราเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 10 ขึ้นไป หรือมีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไป ที่อยู่จริงในพื้นที่ต่อประชากรทุกช่วงอายุในพื้นที่เดียวกัน อัตราเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 7 ขึ้นไป

²สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) คือ สังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่อยู่จริงในพื้นที่ต่อประชากรทุกช่วงอายุในพื้นที่เดียวกัน และมีอัตราเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 20 ขึ้นไป หรือมีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไป ที่อยู่จริงในพื้นที่ต่อประชากรทุกช่วงอายุในพื้นที่เดียวกัน อัตราเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 14 ขึ้นไป

อาชีพ (information about career planning) และพัฒนาอาชีพที่สำคัญสำหรับผู้สูงอายุ มีการให้คำปรึกษาอาชีพ (career counseling) ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถเลือกเป้าหมาย วางแผนอาชีพและพัฒนาอาชีพได้อย่างเหมาะสม (เจษณี จันทวงศ์, 2561) นอกจากนี้ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ.2566-2570) ได้กำหนดกลยุทธ์การยกระดับความคุ้มครองทางสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ สนับสนุนระบบสวัสดิการทางเลือกที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรืออปท. และภาคีการพัฒนาต่าง ๆ ควบคู่ไปกับการบูรณาการข้อมูลด้านสวัสดิการและเงินช่วยเหลือผู้สูงอายุที่เอื้อต่อการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ยากจนแบบมุ่งเป้ามากขึ้น การเพิ่มศักยภาพของบริการด้านสาธารณสุขในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และสนับสนุนบทบาทของ อปท. สถานบริการเอกชน ผู้ดูแลอิสระ และสมาชิกในครอบครัวที่ผ่านการฝึกอบรมทักษะที่จำเป็นและได้รับการรับรองมาตรฐานแล้ว ตลอดจนส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถอยู่อาศัยในบ้านตนเอง สนับสนุนการปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้เหมาะสม สนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีทางเลือกของที่อยู่อาศัยที่หลากหลาย การพัฒนาผู้สูงอายุให้เป็นพลเมืองที่มีคุณค่า โดยให้ผู้สูงอายุเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ ภูมิปัญญาสู่คนรุ่นหลัง ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้ทำงานตามศักยภาพ รวมทั้งพัฒนาสื่อการเรียนรู้ที่ทันสมัย และหลักสูตรระยะสั้น เพื่อพัฒนาความรู้สมรรถนะทางดิจิทัล ทักษะทางธุรกิจ และการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ ให้สามารถใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข

ชุมชนสายคลองบางบัวตั้งอยู่ริมสองฝั่งคลองบางบัวต่อเนื่องกันกว่า 9 กิโลเมตร มีประวัติความเป็นมาที่ยาวนาน ตั้งแต่สมัยอยุธยา จนมาถึงสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ได้มีพระราชโองการให้ขุดคลองเปรมประชากรขึ้นในปี พ.ศ. 2413 โดยมีพระราชประสงค์เพื่อให้ประชาชนเดินทางค้าขายขึ้น-ลงสามารถเดินเรือได้สะดวก เกิดเป็นจุดตัดของคลองทั้งสอง ทำให้เกิดสี่แยกคลองเรียกว่า “สี่แยกทางน้ำ” เป็นชุมทางของเรือที่ผ่านมาจากทั้งสองคลอง เกิดการตั้งบ้านเรือนและตลาดขนาดใหญ่ที่เรียกว่า “ตลาดบางเขน” ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของชุมชนที่สำคัญ กล่าวคือ การสัญจรทางน้ำเป็นหลักได้ลดความสำคัญลง สถานที่สำคัญรวมถึงผู้คนเริ่มย้ายบ้านเรือนมาตั้งริมถนน คนริมคลองดั้งเดิมได้เคลื่อนย้ายไปอยู่ที่อื่น ในขณะที่มีคนกลุ่มใหม่ซึ่งย้ายมาจากหลายพื้นที่เคลื่อนย้ายเข้ามาอยู่ริมคลอง ดังนั้น จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ความสัมพันธ์ของคนริมคลองลดน้อยลง ปัจจุบันผู้คนที่อาศัยใน



พื้นที่ดังกล่าวได้ก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัย และจากการสำรวจพบว่า มีผู้สูงอายุในชุมชน จำนวน 84 คน แบ่งเป็นเพศชาย 21 คน และเพศหญิง 63 คน (ต่วย พลอยขาว, 2565)

สำหรับผู้สูงอายุในชุมชนสายคลองบางบัว เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร แม้ในอดีตชุมชนจะไม่สามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐ ต่อมาในปี พ.ศ. 2541 จึงมีการก่อตั้ง “เครือข่ายพัฒนาสิ่งแวดล้อม คลองบางบัว” ขึ้น เพื่อทำหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สร้างความร่วมมือในการพัฒนาชุมชนในมิติที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของชุมชน ส่งผลให้เกิดการพัฒนาโครงการและกิจกรรมที่ทำร่วมกันในด้านต่าง ๆ ตามปัญหาและความต้องการของชุมชน และจากการพัฒนาชุมชนร่วมกันมาอย่างต่อเนื่อง ทำให้สมาชิกในชุมชนสายคลองบางบัว โดยเฉพาะผู้สูงอายุมีความคุ้นเคย และไปมาหาสู่กันอยู่เสมอ ปัจจุบันผู้สูงอายุในชุมชนส่วนใหญ่เลี้ยงชีพด้วยเงินช่วยเหลือจากรัฐบาล ในรูปแบบของบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และคนพิการเป็นส่วนใหญ่ ผู้สูงอายุกลุ่มนี้จึงเป็นกลุ่มผู้มีรายได้น้อยในจำนวนร้อยละ 40 ล่างของสังคม เป็นกลุ่มคนที่เป็นฐานราก (grass root) ของประเทศ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานয়รัฐมนตรี, 2561) ที่ต้องการการพัฒนาที่เหมาะสมอย่างเร่งด่วน เมื่อเข้าสู่สังคมสูงวัย ดังนั้น การเตรียมรับมือจึงเป็นสิ่งสำคัญ ทำให้ชุมชนบางบัวและชุมชนรุ่นใหม่พัฒนาเข้าร่วมเป็นนักวิจัยโครงการ เพื่อศึกษา เรียนรู้ และพัฒนาตนเอง โดยใช้จุดเด่นด้านภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีมาแต่ดั้งเดิม คือ การทำอาหารคาว-หวาน มาพัฒนาเป็นอาชีพของผู้สูงอายุ เพื่อสร้างรายได้ให้กับผู้สูงอายุ เป็นแนวทางในการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุให้เกิดความยั่งยืนและได้รับการถ่ายทอดไปสู่รุ่นลูก รุ่นหลานที่จะก้าวเข้าสู่การเป็นผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

- 1) เพื่อทบทวนสถานการณ์การประกอบอาชีพของผู้สูงอายุในชุมชน
- 2) เพื่อพัฒนาอาชีพของผู้สูงอายุโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน
- 3) เพื่อพัฒนารูปแบบและระบบการผลิต การจัดจำหน่าย และการบริหารจัดการของกลุ่ม อาชีพผู้สูงอายุในชุมชน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เศรษฐกิจฐานราก คือระบบเศรษฐกิจของชุมชนท้องถิ่น ที่สามารถพึ่งตนเอง มีการช่วยเหลือเอื้อเฟื้อซึ่งกันและกัน มีคุณธรรม และเป็นระบบเศรษฐกิจที่เอื้อให้เกิด

การพัฒนาในด้านต่างๆ ในพื้นที่ทั้งสังคม ผู้คน ชุมชน วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน นอกจากนี้เศรษฐกิจฐานรากจะต้องมี แนวทางการพัฒนาและการจัดการโดยชุมชนท้องถิ่นให้ครบวงจรมากที่สุด มีการสร้าง ทุนและกองทุนที่เข้มแข็ง มีการผลิตพื้นฐาน การแปรรูป การบริการ การตลาด การผลิต อาหาร และความจำเป็นพื้นฐานต่างๆ สำหรับคนในพื้นที่อย่างพอเพียง และพัฒนาเป็น วิสาหกิจเพื่อสังคม หรือเป็นธุรกิจของชุมชน (สมสุข บุญยะปัญญา, 2559) สำหรับแผน พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) ซึ่งได้กำหนดกลยุทธ์ การยกระดับความคุ้มครองทางสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ สนับสนุน ระบบสวัสดิการทางเลือกควบคู่ไปกับการบูรณาการข้อมูลด้านสวัสดิการและเงินช่วยเหลือผู้สูงอายุที่เอื้อต่อการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ยากจนแบบมุ่งเป้า การเพิ่ม ศักยภาพของบริการด้านสาธารณสุขในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สถานบริการ เอกชน ผู้ดูแลอิสระ และสมาชิกในครอบครัวที่ผ่านการฝึกอบรมทักษะที่จำเป็นและได้ รับการรับรองมาตรฐาน ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถอยู่อาศัยในบ้านตนเอง สนับสนุน การมีทางเลือกของที่อยู่อาศัยที่หลากหลาย สนับสนุนให้มีการนำความรู้และ ประสบการณ์ของผู้สูงอายุที่เป็นคลังสมองของชาติ ปราชญ์ชาวบ้าน ผู้มีความรู้ มี ภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาชุมชน ท้องถิ่น และประเทศ นอกจากนี้ ยังส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถพึ่งตนเองโดยการปรับปรุงสภาพแวดล้อมและความจำเป็น ทางกายภาพให้เหมาะสมกับวัย พัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุที่หลากหลาย ทั้งด้านการ จัดบริการสุขภาพและสวัสดิการสังคมอย่างบูรณาการ โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาค ส่วนอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาชุมชนที่มีศักยภาพและความพร้อมให้เป็นต้นแบบของ การดูแลผู้สูงอายุเพื่อขยายผลไปสู่ชุมชนอื่น การพัฒนาผู้สูงอายุให้เป็นพลเมืองที่มีคุณค่า ของสังคม ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุทำงานตามศักยภาพ รวมทั้งพัฒนาสื่อการ เรียนรู้ที่ทันสมัย เพื่อพัฒนาความรู้ สมรรถนะทางดิจิทัล ทักษะทางธุรกิจ รวมทั้งพัฒนา นวัตกรรมเพื่อรองรับการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น มีนักวิจัยได้ศึกษาไว้หลากหลาย โดย ลักขมี เสือแป้น (2555) ทำการวิจัยเรื่องความสำเร็จของการพัฒนากลุ่มอาชีพและความเชื่อมโยงกับการ ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน กรณีศึกษา : กลุ่มอาชีพสตรีแปรรูปผลิตภัณฑ์กล้วยน้ำว้า บ้านเขาสะพายแฉ้ง ตำบลสนามแย้ อำเภอกาบัง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่าเงื่อนไขที่นำไปสู่ความสำเร็จของการพัฒนากลุ่มอาชีพสตรีแปรรูปผลิตภัณฑ์



กล่าวกันว่า บ้านเขาสะพานแฉ่ง ประกอบด้วยเงื่อนไข ดังนี้ 1) ด้านการบริหารจัดการกลุ่ม 2) ด้านงบประมาณ แหล่งเงินทุน 3) ด้านกระบวนการผลิต 4) ด้านแรงงานคือสมาชิกกลุ่มและบุคคลในครอบครัวของสมาชิก 5) ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิก 6) ด้านคุณลักษณะของผู้นำ 7) ด้านการตลาด และ 8) ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดย พัทธพงศ์ ขวณชม และคณะ (2561) ได้ทำการวิจัยลักษณะงานที่เหมาะสมกับแรงงานผู้สูงอายุพบว่า ลักษณะงานที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ โดยวิเคราะห์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคมนั้นควรสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีโอกาสทำงานอยู่ในสังคมรวมทั้งให้มีการพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุเพื่อให้สามารถกลับเข้าสู่แรงงาน เป็นงานที่ไม่ต้องใช้กำลังแรงงานมากนัก หลีกเลี่ยงงานที่ต้องเคลื่อนไหวมาก ในส่วนของการสร้างการมีส่วนร่วมนั้น เตือนเพ็ญพร ชัยภักดี (2562) ศึกษาการมีส่วนร่วมสร้างเสริมอาชีพผู้สูงอายุโดยใช้ภูมิปัญญาแปรรูปผลิตภัณฑ์อาหารปลาผสมสมุนไพร ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการสร้างเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ใช้ภูมิปัญญา แปรรูปผลิตภัณฑ์ปลาผสมสมุนไพร ควรมีกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อขับเคลื่อนการสร้างเสริมอาชีพผู้สูงอายุไปสู่ความสำเร็จด้วยการมีส่วนร่วม การสร้างเครือข่าย การสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง และเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยภาครัฐและภาคชุมชน ควรหาช่องทางทางการตลาดที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ จัดให้มีเงินทุนหมุนเวียนเพื่อการประกอบอาชีพ นอกจากนี้ พัสรินธ์ พันธุ์แน่น (2564) ทำการวิจัยเรื่อง กระบวนการพัฒนาศักยภาพการผลิตและการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากสวนเกษตรชุมชนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน พูนทรัพย์ เขตสายไหม และพบความเชื่อมโยงของโครงการวิจัยซึ่งมีการนำทรัพยากรที่มีอยู่ในสวนเกษตรชุมชนมาเป็นวัตถุดิบในการแปรรูปผลิตภัณฑ์ ได้แก่ น้ำพริกเห็ด น้ำพริกข้าว และแยมพริกข้าว มีการเรียนรู้การแปรรูปผ่าน YouTube การประยุกต์ใช้ความรู้จากการศึกษาดูงาน ตลอดจนการเรียนรู้และฝึกทักษะด้วยการทดลองผลิตและแปรรูป จนสามารถได้ผลิตภัณฑ์แปรรูปตามความต้องการ และสามารถนำมาเป็นอาชีพเสริมให้กับผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกของสวนเกษตรและคนในชุมชนได้

วิธีการวิจัย

การดำเนินงานวิจัยนี้ใช้กรอบของโครงการการวิจัยเพื่อท้องถิ่น (Community Based hcreaseR : CBR) (กาญจนา แก้วเทพ, 2563) ซึ่งประกอบด้วย โจทย์ที่มาจากความต้องการของชุมชน ใช้กระบวนการการมีส่วนร่วมของชุมชน มีการเสริมพลัง และ

ปฏิบัติการที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของชุมชนในการเพิ่มรายได้ของผู้สูงอายุเพื่อการพึ่งตนเองและดำเนินการวิจัยระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2564-ตุลาคม 2565 โดยชุมชนที่เป็นเป้าหมายหลักคือชุมชนเครือข่ายสายคลองบางบัว เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร จำนวน 2 ชุมชน ประกอบด้วย ชุมชนบางบัว และชุมชนรุ่นใหม่พัฒนา โดยมีกิจกรรมการวิจัยระยะต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ ดังนี้

1. การดำเนินการวิจัยในระยะต้นน้ำ

ในระยะต้นน้ำการดำเนินการวิจัยเริ่มต้นจากการค้นหาโจทย์วิจัยที่มาจากความต้องการของชุมชนโดยเน้นประเด็นทำความเข้าใจร่วมกันเพื่อลดความเหลื่อมล้ำและยกระดับเศรษฐกิจฐานรากของกลุ่มคนยากจน คนตกงาน และจากการประชุมระดมความคิดเห็นในเบื้องต้นจากผู้นำชุมชนรุ่นใหม่พัฒนา และชุมชนบางบัวจำนวน 3 ครั้ง พบว่าประเด็นปัญหาของผู้สูงอายุเป็นประเด็นที่ควรได้รับการช่วยเหลือ โดยใช้กระบวนการวิจัยในการแก้ปัญหาด้วยการสร้างงาน สร้างอาชีพ ซึ่งผู้สูงอายุมีความรู้ ภูมิปัญญา และประสบการณ์ด้านการทำอาหารสูง สำหรับการดำเนินการวิจัยครั้งนี้เมื่อได้โจทย์วิจัยที่ชัดเจน และกำหนดกรอบการวิจัยร่วมกันแล้ว จึงได้เริ่มพัฒนาโจทย์วิจัยโดยชุมชนมีส่วนร่วม จนสามารถเขียนข้อเสนอโครงการนำเสนอผ่านกระบวนการและได้รับทุนสนับสนุนงานวิจัยจากสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ในขณะเดียวกันได้มีการประชาสัมพันธ์โครงการเพื่อขยายกลุ่มเป้าหมายและหาทีมวิจัยเพิ่ม

2. การดำเนินการวิจัยในระยะกลางน้ำ

เมื่อได้โจทย์วิจัยและมีทีมวิจัยที่ผสมผสานระหว่างผู้นำชุมชน สมาชิกชุมชน (ชาวบ้าน) และนักวิจัยอาจารย์ มีการทำความเข้าใจในขอบเขตของการดำเนินโครงการในเบื้องต้น ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ประกอบกับผลที่ได้จากการเก็บข้อมูล Based line เบื้องต้นทำให้เข้าใจนักวิจัยชุมชนกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาจากกระบวนการวิจัยเพื่อท้องถิ่นแล้ว ในระยะกลางน้ำเป็นการดำเนินโครงการวิจัยในขั้นตอนของการค้นหาคำตอบเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่ร่วมกันคิดของทีมวิจัย โดยเริ่มต้นจากการทบทวนทุนเดิม หรือองค์ความรู้เดิมในการประกอบอาชีพของกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชนเพื่อนำมาเป็นฐานความรู้ในการวางแผนพัฒนาต่อยอดสู่การพัฒนาเป็นอาชีพให้กับกลุ่มผู้สูงอายุต่อไป สำหรับกิจกรรมที่ดำเนินการในระยะนี้ ประกอบด้วย การจัดเวทีประชุมระดมสมองเพื่อถอดบทเรียนสถานการณ์การประกอบอาชีพผู้สูงอายุจำนวน 2 ครั้ง อบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการผลิตจำนวน 3 ครั้งโดยผู้สูงอายุในชุมชนเป็นวิทยากร



การทำการตลาดและการจัดจำหน่ายจำนวน 2 ครั้ง วิทยากรโดยอาจารย์สาขาวิชานวัตกรรมการตลาด มหาวิทยาลัยเกริก การศึกษาดูงาน ประชุมวางแผนด้านการบริหารจัดการกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุฯ ทดลองผลิตและจำหน่ายจำนวน 4 ครั้ง และยังคงประชุมเพื่อปรับปรุงอย่างต่อเนื่องถึงแม้โครงการวิจัยจะเสร็จสิ้นแล้ว

3. การดำเนินโครงการระยะปลายน้ำ

ระยะปลายน้ำเป็นการดำเนินโครงการระยะสุดท้ายก่อนปิดโครงการ โดยเน้นการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ทบทวนข้อมูลจากการดำเนินโครงการเพื่อใช้ในการเขียนรายงานฉบับสมบูรณ์ โดยมีการหนุนเสริมจากทีมกลไกภาคกลาง ในการจัดอบรม สัมมนาการเขียนรายงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นที่สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างเหมาะสม วิทยากรโดยรองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา แก้วเทพ นักวิชาการจากสถาบันคลังสมองของชาติ ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ และประสบการณ์ด้านงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง การอบรมดังกล่าวเป็นกระบวนการอบรมที่ให้ทีมวิจัยได้มีโอกาสทบทวนตนเองโดยการทำการบ้านด้วยการเขียนรายงานสรุปผลการวิจัย ส่งให้วิทยากรอ่านและให้ข้อเสนอแนะ หลังจากนั้นให้ทีมวิจัยได้มีโอกาสประชุมทำความเข้าใจจากข้อเสนอแนะ และสะท้อนความเข้าใจผ่านเวทีประชุมแลกเปลี่ยนระหว่างทีมวิจัยโครงการอื่น ๆ เพื่อให้เห็นแนวปฏิบัติที่ดีและไม่ดีของแต่ละโครงการ หลังจากนั้นวิทยากรจะสะท้อนการเขียนรายงานเทคนิค วิธีการเขียนและสรุปผลที่สะท้อนข้อค้นพบสู่การใช้ประโยชน์ที่ต่อวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ทำให้ผู้เข้าร่วมอบรมเข้าใจและมีกรอบในการเขียนรายงานฉบับสมบูรณ์ที่มีประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

สรุปผลการวิจัย

1. สถานการณ์การประกอบอาชีพชุมชนในสายคลองบางบัว

อาชีพดั้งเดิมของชุมชนในสายคลองบางบัวก่อนเป็นชุมชนแออัดนั้น มีอาชีพที่หลากหลาย เช่น รับจ้างทำนา เผาอิฐ เผาถ่านไม้สะแก และค้าขายทั่วไป การจับสัตว์น้ำและเก็บพืชผักในน้ำไปแลกเปลี่ยนซื้อขายระหว่างพ่อค้าแม่ค้าด้วยกัน คนงานในโรงสีข้าว โรงเชือดหมู โรงงานปลาแห้ง และยังพบว่าแม่ครัวเอกควา-หวานอีกด้วย โดยอาชีพต่าง ๆ ได้ถูกปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัย ประกอบกับปัจจุบันมีร้านสะดวกซื้อ ทั้งเซเว่น อีเลฟเว่น มินิมาร์ทต่าง ๆ รวมถึงร้านค้าปลีกข้ามชาติ เช่น โลตัส และ แมคโคร ทำให้ร้านขายของชำในชุมชนลดน้อยลง

อย่างไรก็ตาม ชุมชนในสายคลองบางบัวยังมีพลังภูมิปัญญาชาวบ้านที่เหลืออยู่ ทั้งภูมิปัญญาด้านยาสมุนไพร ด้านการทำอุปกรณ์ประมง เช่น การทำแห รวมถึงวิธีการจับสัตว์น้ำ และที่สำคัญคือภูมิปัญญาด้านการทำอาหารและการถนอมอาหาร ชุมชนในสายคลองบางบัว มีทั้งแม่ครัวเอกอาหารคาว และอาหารหวาน ที่ทำหน้าที่เป็นแม่ครัวทำอาหารเลี้ยงผู้คนในงานบุญหรืองานประเพณีต่าง ๆ ทั้งที่วัดบางบัว และวัดหลักสี่ เช่น คุณยายสำริด ผ่องอำไพ ที่มีฝีมือในการทำอาหารคาวที่ขึ้นชื่อจนได้รับชานานนามว่า “ช่างของคาว” รายการอาหารคาวที่โด่งดังและเป็นที่ยอมรับของชาวบ้าน ได้แก่ แกงขี้เหล็ก ต้มกะทิแพงกับปลาเค็ม กะทิสายบัวกับมะดัน และผักเสี้ยนดอง เป็นต้น ซึ่งคุณยายสำริดมีสูตรและเคล็ดลับที่พร้อมจะถ่ายทอดให้กับผู้สนใจ

นอกจากนี้ยังมี “ช่างของหวาน” ของชุมชนอีกหลายคนที่ทำของหวานได้อย่างอร่อย ไม่ว่าจะเป็นขนมทองหยิบ ขนมเทียน ขนมแข่ง ทองหยอด ฝอยทอง ข้าวต้มมัด ขนมเบื้องญวนของป้าซ้อย หน้าวัดพระศรีมหาธาตุวรวิหาร บางเขนและข้าวเหนียวแดงของชุมชนรุ่นใหม่พัฒนา สำหรับอาชีพดั้งเดิมของชุมชนสายคลองบางบัวนั้นเริ่มจากการรับจ้างทำนา เผาอิฐ เผาถ่านไม้สะแก ค้าขาย จับสัตว์น้ำด้วยวิธีการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการทอดแห ซ้อนกุ้ง ซ้อนปลา ยกยอ งมหอย และเก็บพืชผักในน้ำ เช่น ผักบุ้ง ผักกระเฉด หากเหลือกินก็จะนำไปขายหรือแลกอาหารกับพ่อค้า บ้างก็เป็นแม่ครัวขายอาหารคาว หวาน เป็นคนงานในโรงสีข้าว โรงเชือดหมู โรงงานปลาทุ้ง ต่อมาเมื่อชุมชนกลายเป็นชุมชนแออัดและมีปัญหาสิ่งแวดล้อม น้ำในสายคลองบางบัวเน่าจนหมดสภาพไม่สามารถพึ่งพาเพื่อประทังชีวิต ไม่สามารถใช้เป็นแหล่งอาหาร แหล่งน้ำ และแหล่งอาชีพจับสัตว์น้ำได้อีกต่อไป อาชีพของชุมชนจึงได้เปลี่ยนแปลงไปจากอาชีพดั้งเดิมเป็นอาชีพขายแรงงาน ได้แก่ ขับรถแท็กซี่ มอเตอร์ไซค์รับจ้าง ช่างทำผม ช่างก่อสร้าง ช่างประปา เก็บขยะ ทำงานในโรงงาน พนักงานขับรถเมล์ ขับรถบรรทุก ภารโรง รวมถึงรับราชการ ทหาร ตำรวจ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพบว่าการที่ชุมชนต้องออกไปทำงานนอกชุมชน ส่งผลให้วิถีชีวิตและความสัมพันธ์ของคนในชุมชน รวมทั้งความสัมพันธ์ของคนกับคลองเปลี่ยนแปลงไป

กล่าวโดยสรุปในอดีตชาวบ้านในชุมชนสายคลองบางบัวส่วนใหญ่มีอาชีพทำอาหาร ทำขนมขาย แต่ช่วงหลังมีการเปลี่ยนอาชีพมาเป็นรับจ้างทำงานภายนอกชุมชน ทั้งนี้ อาหารที่ชุมชนสายคลองบางบัวนิยมทำขาย ได้แก่ ข้าวต้มมัด ข้าวเหนียวแดง ขนมดอกโสน โดยเฉพาะในวันพระที่มีการจัดกิจกรรมงานบุญร่วมกัน จะมีชาวบ้านทำอาหาร



มาชายที่วัดพระศรีมหาธาตุวรมหาวิหาร บางเขน มีการถ่ายทอดความรู้ในการทำอาหารคาว-หวานในครอบครัวและเครือญาติ แต่ปัจจุบันเริ่มลดน้อยลง เนื่องจากไม่มีเงินทุนหมุนเวียนในการซื้อของมาทำในครั้งต่อ ๆ ไปเพราะขาดการบริหารจัดการด้านการเงินที่ดี ประกอบกับสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) จึงทำให้ขายไม่ดีเหมือนในอดีต คนซื้อมีจำนวนน้อยลง ช่องทางในการขายมีเพียงการวางขายในชุมชน และทำกันเฉพาะในครัวเรือนเท่านั้น

อย่างไรก็ดี ผู้สูงอายุในชุมชนซึ่งเป็นผู้มีภูมิปัญญาในการทำอาหารคาว-หวานมีความเห็นร่วมกันว่าควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนผู้สูงอายุในชุมชนให้กลับมาฟื้นฟูและทำอาชีพดั้งเดิมของชุมชนอีกครั้ง เพื่อให้คนรุ่นใหม่ได้สืบทอดวัฒนธรรมการทำอาหารของชุมชน โดยเฉพาะอาหารที่คนรุ่นใหม่ไม่รู้จักหรือไม่เป็นที่นิยมรับประทาน ได้แก่ แกงพะแนงหมู แกงบอน ข้าวต้มมัด ข้าวเหนียวแดง และขนมดอกโสน โดยชาวบ้านได้รวมตัวกันเป็นกลุ่มอาชีพและให้คนรุ่นใหม่เข้ามามีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ และภูมิปัญญาด้านอาหารจากรุ่นสู่รุ่น รวมถึงส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการกลุ่มอาชีพทั้งในส่วนของการผลิต การจัดจำหน่ายในช่องทางที่หลากหลายทั้งออฟไลน์ และออนไลน์ โดยเริ่มจากผู้สูงอายุหรือคนว่างงานและคนรุ่นใหม่ที่สนใจเข้ามาร่วมทำงานกับโครงการวิจัย

จากการประชุมถอดบทเรียนการประกอบอาชีพของกลุ่มผู้สูงอายุสายคล่องบางบัว พบว่าชุมชนมีอาชีพการทำอาหารที่เป็นต้นแบบมายาวนาน ทั้งอาหารคาวและอาหารหวาน จึงควรส่งเสริมการฟื้นฟู ภูมิปัญญาด้านอาหารของชุมชน สร้างความภาคภูมิใจให้กับผู้สูงอายุที่จะถ่ายทอดภูมิปัญญาด้านการทำอาหารคาว-หวานที่มีมานานกว่า 50 ปี ให้คงอยู่ในชุมชนสายคล่องบางบัวต่อไป ทั้งนี้ชาวบ้านในชุมชนทั้ง 3 วัย ได้แก่ ผู้สูงอายุ วัยกลางคนที่ยังทำงาน และเยาวชน ล้วนต้องการที่จะฟื้นฟูภูมิปัญญาด้านการทำอาหาร เพื่อเป็นการสืบทอดวัฒนธรรมด้านอาหารของชุมชน และเป็นแหล่งสร้างรายได้สำหรับผู้สูงอายุและผู้สนใจเข้าร่วมทำกิจกรรมของกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุฯ ซึ่งอาชีพการทำอาหารเป็นอาชีพที่สามารถทำที่บ้านได้ หรืออาจเป็นแรงงานจากคนในครอบครัวเข้ามาช่วยเหลือ โดยจัดสรรจำนวนการผลิตสินค้าตามความสามารถหรือกำลังในการทำ จะทำให้สามารถผลิตสินค้าได้ตามคำสั่งซื้อ ทั้งยังช่วยแก้ปัญหาผู้สูงอายุที่ไม่สะดวกที่จะออกไปทำงานนอกบ้านได้ด้วย และยังเป็น การส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกันของคนในครอบครัวและกลุ่มคนในแต่ละช่วงวัยที่ได้มีโอกาส

เข้ามาร่วมทำกิจกรรมเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์กันในครอบครัว ชุมชน จนมาสู่สังคมที่มีการพึ่งพาช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นแนวทางที่สำคัญในการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน รวมถึงเศรษฐกิจชุมชนซึ่งนับเป็นเศรษฐกิจฐานรากที่สำคัญ

2. แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพผู้สูงอายุในชุมชนสายคลองบางบัว

การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพผู้สูงอายุในชุมชนสายคลองบางบัว โดยใช้กระบวนการวิจัยเพื่อท้องถิ่น (Community Based Research : CBR) ซึ่งมีการดำเนินโครงการวิจัยในระยะต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ สามารถสรุปเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพผู้สูงอายุอย่างยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงโดยการส่งสมทุนทางปัญญา การพัฒนาขีดความสามารถในการประกอบสัมมาชีพ ส่งเสริมการสร้างรายได้และการมีงานทำในผู้สูงอายุ ส่งเสริมและสนับสนุนให้นำความรู้และประสบการณ์ของผู้สูงอายุที่เป็นคลังสมองของชาติทั้งภาครัฐและเอกชน ประชาชนชาวบ้าน รวมทั้งผู้มีความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และประเทศ รวมถึงการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถพึ่งตนเองได้โดยกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุๆ ได้นำมาประยุกต์และเกิดเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1) การพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของผู้สูงอายุในชุมชน โดยการอบรมให้ความรู้แก่นักวิจัยชาวบ้าน การศึกษาดูงาน และการเรียนรู้จากการทดลองผลิตและจำหน่ายด้วยตนเอง ซึ่งวิธีการนี้มีกระบวนการที่หลากหลาย เช่น การประชุม การระดมสมองหรือแสดงความคิดเห็น การถอดบทเรียน การวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล เป็นต้น โดยผลการพัฒนาศักยภาพ สรุปได้ดังนี้

1.1) การอบรมให้ความรู้ ดำเนินการใน 2 ลักษณะ คือ การอบรมโดยคนในชุมชนในรูปแบบของการถ่ายทอดภูมิปัญญาการทำอาหารคาว-หวานจากรุ่นสู่รุ่น และการอบรมโดยวิทยากรภายนอก ได้แก่ การอบรมด้านการตลาดออนไลน์ และการทำบัญชี ส่งผลให้สมาชิกกลุ่มมีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะการทำอาหารคาว-หวานที่เป็นสูตรโบราณจากผู้สูงวัยในชุมชนที่มีประสบการณ์ อีกทั้งได้รับความรู้ ทักษะและวิธีการการจัดจำหน่ายทางเฟซบุ๊ก โลงค์ ซึ่งเป็นการจัดจำหน่ายในรูปแบบออนไลน์ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคยุคปัจจุบัน รวมถึงมีช่องทางการจัดจำหน่ายที่ขยายวงกว้างออกไป เช่น จากลูกค้าคนหนึ่งต่อไปยังลูกค้าคนใหม่ หรือต่อไปยังร้านค้า รวมทั้งกลุ่มคนที่จัดอบรมสัมมนา เป็นต้น ส่งผลให้มีคำสั่งซื้ออย่างต่อเนื่อง ยอดขายเพิ่มสูงขึ้น



ทำให้กลุ่มอาชีพผู้สูงอายุฯ มีขวัญกำลังใจในการประกอบอาชีพ นอกจากนั้นจากการอบรมด้านการทำบัญชียังทำให้กลุ่มอาชีพผู้สูงอายุฯ สามารถจัดทำบัญชีรายรับ รายจ่าย การคำนวณต้นทุน การกำหนดราคาขายที่เหมาะสม ส่งผลให้มีรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่เป็นรูปธรรมและเป็นมืออาชีพ ตลอดจนสร้างความน่าเชื่อถือ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

1.2) การศึกษาดูงาน เป็นการเรียนรู้จากชุมชนอื่นที่เป็นตัวอย่าง สามารถสร้างแรงจูงใจ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้สิ่งที่ต้องการจะพัฒนาทั้งตนเองและกลุ่ม โดยโครงการนี้มีการศึกษาดูงานในพื้นที่ที่มีลักษณะการดำเนินงานโดยกลุ่มอาชีพที่มีลักษณะใกล้เคียงกับการทำงานของกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุฯ จำนวน 2 แห่ง คือ 1) ชุมชนในพื้นที่ตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ การศึกษาดูงาน สวนผักลุ่มผู้ใหญ่มุม 12 (ทำดิน ทำปุ๋ย) วิสาหกิจชุมชนเกษตรอินทรีย์ (ปลูกผักและหมักกบอบ) กลุ่มสัมมาชีพ (ขนมไทยและเบเกอรี่) และกลุ่มอาชีพเบเกอรี่ คลองห้า จังหวัดปทุมธานี และ 2) พื้นที่บ้านดอนสินนธ์ ชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ตำบลหนองบัว อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา นอกจากนี้ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการบริหารจัดการกลุ่มแล้ว กลุ่มอาชีพผู้สูงอายุฯ ยังได้ชมการสาธิตการทำอาหารซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ของกลุ่ม เช่น ปลาไรทรงเครื่อง การทำหมูฝอย การสานกระจู้ และการทำเห็ดนางฟ้าตกวสวรรค์ เป็นต้น หลังจากการศึกษาดูงานแล้ว นักวิจัยชาวบ้านได้ร่วมกันสรุปผล แลกเปลี่ยน และถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาดูงานให้กับนักวิจัยชาวบ้านที่ไม่ได้ร่วมเดินทางไปดูงาน โดยสรุปความรู้ที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุฯ เช่น การรวมกลุ่ม การร่วมทุน การบริหารจัดการกลุ่ม ตลอดจนการเพิ่มช่องทางการตลาด

1.3) การเรียนรู้จากการทดลอง เป็นการเรียนรู้และฝึกทักษะไปพร้อมๆ กัน นอกจากได้ความรู้และความชำนาญแล้ว ยังได้ประสบการณ์จริงทั้งจากผู้ถ่ายทอดและผู้รับการถ่ายทอด ตลอดจนกระบวนการผลิต ตั้งแต่การวางแผน การผลิต การตลาด และการบริหารจัดการรายรับ รายจ่าย การจัดสรรผลกำไรให้กับสมาชิกกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุฯ โดยการเรียนรู้จากการทดลองนี้เป็นการทำงานแบบซ้ำ ๆ ในแต่ละขั้นตอนเพื่อลองถูกลองผิด และนำมาปรับปรุงผ่านการประชุมแสดงความคิดเห็นร่วมกัน จนได้ข้อสรุปสู่การพัฒนาที่ละขั้นที่ละตอนอย่างเป็นระบบ ได้สูตรการผลิตที่คงที่ มีการแบ่งงานกันทำตามความถนัด สมาชิกกลุ่มจะมาทำงานร่วมกันในเวลาที่เหมาะสมโดยไม่บังคับแต่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทั้งออฟไลน์ และออนไลน์

2) การสร้างกระบวนการการทำงานและการรวมกลุ่ม

สำหรับกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุๆ มีการสร้างกระบวนการทำงานและการรวมกลุ่ม โดยเริ่มจากผู้นำชุมชน กรรมการชุมชน และเจ้าของภูมิปัญญาด้านอาหารคาว-หวานเพื่อเป็นแกนนำกลุ่ม เป็นผู้นำกิจกรรมและรวมกลุ่มสมาชิกเข้าด้วยกัน โดยการทำให้ดูเป็นตัวอย่าง นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้ทุกคนในชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ หากใครสนใจสามารถเข้ามาเรียนรู้ได้ตลอดเวลาตามความสะดวก ทำให้กลุ่มอาชีพผู้สูงอายุๆ มีสมาชิกทั้งผู้สูงอายุ วัยกลางคน และเยาวชนเข้ามาเป็นสมาชิกใหม่ ก่อให้เกิดพลังในการสร้างอาชีพของคนในชุมชนที่เข้มแข็งมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ จากกระบวนการวิจัยที่เกิดขึ้นมีการรวมกลุ่มกันเพื่อทำอาชีพตามความสะดวกขึ้นอยู่กับความสนใจและเวลาของแต่ละคน โดยไม่มีการจัดตั้งเป็นกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุอย่างเป็นทางการ

3. ผลการพัฒนากลุ่มอาชีพของผู้สูงอายุโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน

การรวมกลุ่มเพื่อประกอบอาชีพของกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุในชุมชนสายคลองบางบัวนั้น พบว่าบทบาทผู้นำกลุ่มที่มีความสามารถด้านการเป็นผู้นำกิจกรรม มีการรวมกลุ่มกันแบบไม่เป็นทางการ ทำงานแบบช่วยเหลือกันภายในกลุ่ม ซึ่งข้อดีคือ หากผู้นำไม่อยู่คนในกลุ่มก็สามารถดำเนินกิจกรรมแทนได้ เช่น พี่มะลิสามารถทำอาหารได้หลังจากที่ได้เรียนรู้จากพี่ต๋อย ประการสำคัญกลุ่มได้พิจารณาร่วมกันว่าสมาชิกกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุๆ ควรประกอบด้วยคน 3 วัย คือ ผู้สูงอายุ วัยกลางคน และเยาวชน เนื่องจากสมาชิก แต่ละวัยจะมีความถนัดที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้สูงอายุมีภูมิปัญญาและความรู้ด้านการทำอาหารดั้งเดิม แต่ความสามารถในการผลิตจำนวนมากอาจค่อนข้างลำบาก ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีกลุ่มวัยกลางคนเข้ามาช่วยเป็นแรงงานในการผลิต รวมถึงรับการถ่ายทอดความรู้และทักษะผ่านการอบรมแลกเปลี่ยนร่วมกัน ส่วนเยาวชนเป็นผู้ที่มีความรู้และทักษะด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะมีส่วนช่วยในการทำการตลาดผ่านช่องทางที่ทันสมัย คือช่องทางออนไลน์ที่ผู้สูงอายุขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญ

นอกจากการพัฒนากลุ่มอาชีพผู้สูงอายุๆ แล้ว ในกระบวนการวิจัยยังมีการพัฒนาศักยภาพชาวบ้านในการทำงานวิจัย การใช้กระบวนการวิจัยเพื่อท้องถิ่นไปสู่การแก้ปัญหา โดยจากจุดเริ่มต้นที่พัฒนาโจทย์ตามความต้องการของชุมชน ดำเนินการค้นหาคำตอบและแก้ไขปัญหาโดยชุมชนผ่านการมีส่วนร่วมในการช่วยกันทำ ช่วยกันคิด ช่วยกันรับผิดชอบ ตลอดจนจนการสรุปและทำความเข้าใจเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น



4. ผลการพัฒนา รูปแบบและระบบการผลิต การจัดจำหน่าย และการบริหารจัดการของกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุในชุมชน

จากกระบวนการดำเนินโครงการวิจัยผ่านการประชุม ระดมความคิดเห็น การฝึกอบรมจากปราชญ์ชาวบ้าน และนักวิชาการ ทดลองผลิต จำหน่าย ลองผิดลองถูก การรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า นำมาสู่การปรับปรุงรูปแบบและระบบการผลิต ดังนี้

1) ฝ่ายจัดซื้อวัตถุดิบและทำการผลิต โดยการจัดเตรียมวัตถุดิบ การปรุง การบรรจุหีบห่อ ตลอดจนการกำหนดปริมาณการผลิต และการคำนวณต้นทุน กำไรจากการผลิต ซึ่งการผลิตแต่ละครั้งได้เกิดการเรียนรู้ในการควบคุมคุณภาพของวัตถุดิบ และกระบวนการผลิตทุกขั้นตอน สะท้อนให้เห็นถึงการประกอบอาชีพที่ยึดหลักคุณธรรม ที่คำนึงถึงความสด สะอาด และปลอดภัย ไม่หวังกำไรเพียงอย่างเดียว ซึ่งการทำอาหารขายหากทำออกมาได้ดี มีคุณภาพ จะทำให้ลูกค้าไว้วางใจ เชื่อใจ สั่งซื้อซ้ำ และกล้าที่จะบอกต่อ ถือเป็น การขยายฐานลูกค้าแบบปากต่อปากได้เป็นอย่างดี

2) ฝ่ายบัญชีการเงิน มีเยาวชนคนรุ่นใหม่และมีความรู้ด้านบัญชี ทำหน้าที่รับผิดชอบการบันทึกบัญชี และเก็บเอกสารการใช้จ่ายไว้ที่ส่วนกลาง ทั้งนี้กลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ ได้รับงบประมาณเพื่อเป็นทุนก้อนแรกจากงบประมาณของโครงการวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) จำนวน 5,000 บาท ในบัญชีธนาคารที่เปิดร่วมกันระหว่างผู้นำชุมชนบางบัว ชุมชนรุ่นใหม่พัฒนา ใช้ระบบการเบิกจ่ายเงินสดย่อยจากผู้รับผิดชอบ เพื่อความสะดวกและคล่องตัวในการใช้จ่าย และทุกครั้งที่มีการเบิกเงินไปใช้เพื่อการผลิตและจำหน่าย จะมีการจัดทำบัญชี โดยผู้รับผิดชอบด้านการผลิตจะเบิกเงินกองกลางไปใช้เป็นต้นทุน ส่วนกำไรที่ได้จะจัดสรร โดยร้อยละ 60 แบ่งให้ผู้ที่เข้าร่วมผลิตและจำหน่ายในแต่ละครั้ง ส่วนอีกร้อยละ 40 จะเก็บเข้ากองกลางกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุฯ หลังจากที่ได้มีการทดลองผลิตและจำหน่าย ต่อมาหลังจากได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลต้นทุน ปริมาณ กำไร พบว่าหากจัดสรรแบบ 60 : 40 นักวิจัยที่ร่วมดำเนินงานจะได้รับการจัดสรรค่าแรงที่น้อย ไม่จูงใจ ดังนั้นจึงมีการประชุมและมีข้อสรุปร่วมกันในการจัดสรรใหม่เป็น 80 : 20 ทำให้สมาชิกกลุ่มมีรายได้ที่ต่อเนื่องและมั่นคงมากขึ้น

3) ฝ่ายการตลาด ทำหน้าที่จัดจำหน่าย โดยเริ่มจากการรับคำสั่งซื้อและแจ้งข้อมูลให้ฝ่ายผลิตของแต่ละกลุ่มทราบผ่านไลน์ “กลุ่มขายสินค้าชุมชนบางบัว” ของกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุฯ และทำหน้าที่ให้ข้อมูลลูกค้า จัดบันทึก วัน เวลา และสถานที่ในการส่งสินค้า และสรุปยอดการจ่ายเงินให้ลูกค้าทราบ สำหรับการตลาดออนไลน์มีจุดเริ่มต้นจากการ

อบรมการทำการตลาดผ่านเฟซบุ๊ก “กลุ่มอาชีพผู้สูงอายุชุมชนสายคลองบางบัว” ซึ่งเป็นช่องทางการตลาดออนไลน์ที่มีหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์กลุ่มอาชีพฯ เป็นช่องทางในการกระจายสินค้าอื่นของชุมชนที่มีการผลิตและจำหน่าย และต้องการเพิ่มยอดขาย โดยอาจไม่ได้เข้าร่วมในโครงการวิจัยเป็นหลัก รวมถึงการเป็นแหล่งกระจายสินค้าอื่นๆ ในเครือข่ายที่ต้องการฝากขายผ่านเพจของชุมชน ปัจจุบันมีสมาชิกกลุ่มประมาณ 35 คน และมีการพัฒนาเพจเพื่อสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและทำกิจกรรมร่วมกัน รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลของชุมชนและกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุฯ เกิดเป็นช่องทางการตลาดออนไลน์ที่สามารถเพิ่มยอดขาย และสร้างรายได้ให้กับชุมชน

อย่างไรก็ดี การบริหารจัดการกลุ่มของกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุฯ นั้น สมาชิกกลุ่มยึดหลักคุณธรรม จริยธรรมในการประกอบอาชีพ โดยมีการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการกลุ่มให้สอดคล้องกับบริบทของชุมชน เพื่อให้สมาชิกมีส่วนร่วมได้ในขณะที่ยังทำหน้าที่ในครอบครัวได้เหมือนเดิม รวมถึงการบริหารจัดการระบบการเงินของกลุ่ม อาจนำไปสู่การจัดตั้งกองทุนผู้สูงอายุที่ส่งผลให้ชุมชนมีความเข้มแข็งมากขึ้น เป็นกลไกด้านการเงินในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน ซึ่งจะมีผลกระทบเชิงบวกนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ สังคม อาชีพ วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมของชุมชน ซึ่งนับเป็นการจัดการทุนชุมชนที่สำคัญ

ทั้งนี้ การจัดทำระบบข้อมูลให้ทันสมัย เพื่อการบริหารจัดการกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุฯ โดยใช้ข้อมูลที่มีอยู่ ซึ่งเกิดจากการรวบรวมแลกเปลี่ยนจนสามารถสรุปเป็นข้อมูลที่ครบถ้วนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด นำมาวิเคราะห์ให้รอบด้าน ทั้งรายได้ รายจ่าย การผลิต บริบทของคนในชุมชน เพื่อเป็นฐานในการวางแผนและตัดสินใจ อีกทั้งยังก่อให้เกิดความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับสมาชิกกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุฯ ที่สำคัญการสร้างระบบการผลิตให้ได้มาตรฐาน เพื่อยกระดับผลิตภัณฑ์ให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับในวงกว้างมากขึ้น มุ่งสู่กระบวนการรับรองมาตรฐานอาหารระดับชาติ รวมทั้งการสร้างตราสินค้าที่เป็นสากล และสร้างมูลค่าเพิ่มที่สามารถเชื่อมโยงกับระบบเศรษฐกิจภายนอกได้

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยเรื่อง “การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพผู้สูงอายุโดยการมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจชุมชนเครือข่ายสายคลองบางบัว



เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร” ใช้แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แนวคิด เศรษฐกิจฐานราก การส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้สูงอายุ แนวคิดการมีส่วนร่วมของชุมชน การตลาดออนไลน์ และความสำเร็จของการตลาดออนไลน์ ในประเด็นดังนี้

1. กลุ่มอาชีพผู้สูงอายุฯ กับการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก

การส่งเสริมและสนับสนุนผู้สูงอายุซึ่งที่ผ่านมาเคยมองตนเองว่าเป็นผู้ที่รอรับความช่วยเหลือจากผู้อื่นทั้งในระดับครอบครัว ชุมชนและสังคมทั่วไป หากแต่การสร้างกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุฯ กลับเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างระบบเศรษฐกิจฐานรากของชุมชนที่สามารถพึ่งตนเอง แม้ว่าการบริหารจัดการกลุ่มและการตลาดในปัจจุบันจำเป็นต้องนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุไม่คุ้นเคย ดังนั้นจึงทำให้เกิดการรวมกลุ่มของวัยรุ่นและวัยทำงานเพื่อเข้ามาช่วยเสริมทั้งในด้านการบริหารจัดการกลุ่มและการตลาดออนไลน์ ส่งผลให้กลุ่มอาชีพผู้สูงอายุฯ มีช่องทางการตลาดที่กว้างและเข้าถึงได้ง่าย มีการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันภายใต้ระบบคุณธรรม นอกจากนี้ยังเป็นระบบเศรษฐกิจที่เอื้อให้เกิดการพัฒนาด้านต่างๆ ในชุมชนทั้งด้านอาชีพ วัฒนธรรม และทรัพยากรในชุมชนอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน เกิดการสร้างต้นทุนทางสังคมของกลุ่มและเงินทุนหมุนเวียนภายในกลุ่มที่เข้มแข็งจากการผลิตอาหารคาวหวานเพื่อจำหน่าย และถ่ายทอดภูมิปัญญาด้านอาหารของชุมชนจากรุ่นสู่รุ่น รวมถึงการแบ่งปัน การแปรรูป การบริการ และการตลาดทั้งในรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ และการขายหน้าร้าน สามารถเป็นแหล่งรายได้เล็ก ๆ ของกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุฯ ได้อย่างครบวงจร (สมสุข บุญยะปัญญา, 2559) สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติในประเด็นเศรษฐกิจฐานราก (พ.ศ. 2561-2580) ที่ระบุถึงความจำเป็นและความสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชนฐานราก ซึ่งเป็นการดำเนินการที่สำคัญในการพัฒนาและยกระดับประเทศ ก่อให้เกิดการกระจายรายได้อย่างทั่วถึง เป็นการวางเศรษฐกิจรากฐานที่มั่นคงของสังคมไทย

2. คุณค่าของผู้สูงอายุในการพึ่งตนเอง

การพึ่งตนเองของผู้สูงอายุขึ้นอยู่กับการสร้างพลังจากภายในของตนเอง ซึ่งพลังนี้มาจากจินตนาการความคิดสร้างสรรค์ และการมีปฏิสัมพันธ์ใหม่ ๆ กับผู้คน ดังนั้นการพัฒนากลุ่มผู้สูงอายุในการฟื้นฟูอาชีพในชุมชนที่มุ่งให้สมาชิกซึ่งเป็นผู้สูงอายุทุกคนได้มีส่วนร่วมในการคิดสร้างสรรค์การทำอาชีพ เช่น การพัฒนารสชาติอาหาร การออกแบบบรรจุภัณฑ์ การออกแบบโลโก้ผลิตภัณฑ์ และการหาช่องทางการตลาด

ล้วนทำให้ผู้สูงอายุเห็นคุณค่าในตนเอง ส่งผลดีต่อสุขภาพจิต และสามารถพึ่งตนเองได้ นอกจากนี้ ยังรวมถึงสุขภาพทางสังคมที่ผู้สูงอายุได้มีโอกาสพบปะ ติดต่อกับคนอื่น ๆ ในกลุ่มอาชีพและชุมชนที่เป็นผู้สูงอายุด้วยกัน รวมถึงสมาชิกซึ่งเป็นวัยรุ่นและวัยทำงาน ที่ได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุฯ ส่งผลให้มีการแลกเปลี่ยนมุมมอง ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีการปรับบทบาทของสมาชิกกลุ่มทั้ง 3 วัย โดยการผลัดเปลี่ยนกันเป็นผู้ให้และผู้รับ โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่เดิมเคยเป็นผู้รับการช่วยเหลือเปลี่ยนเป็นผู้นำ ทำให้เห็นประโยชน์และคุณค่าของตนเองมากขึ้น ในขณะเดียวกัน เด็กและเยาวชนจากเดิมที่ถูกมองว่าเป็นเด็กยังต้องพึ่งพาผู้อื่น แต่เมื่อเข้ามาบทบาทเป็นผู้นำในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อเป็นช่องทางในการทำการตลาดของผลิตภัณฑ์กลุ่ม ก็ทำให้กลุ่มเยาวชนวัยรุ่นได้เห็นคุณค่าของตนเองและต่อชุมชนเช่นเดียวกัน เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกเท่าทันการเปลี่ยนแปลง มีรายได้จากการประกอบอาชีพและการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถพึ่งตนเอง และมีความพร้อมในการเป็นต้นแบบของการดูแลผู้สูงอายุเพื่อขยายผลไปสู่ชุมชนอื่นต่อไป

3. การสร้างพลังผู้สูงอายุเพื่อการพัฒนาชุมชนที่ยั่งยืน

การรวมกลุ่มผู้สูงอายุเพื่อการพัฒนาอาชีพ นอกจากทำให้ผู้สูงอายุมีรายได้แม้จะมีจำนวนไม่มากนัก แต่ก็เกิดการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน นับเป็นกระบวนการสร้างพลังผู้สูงอายุที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้สูงอายุในชุมชน การมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมด้านการฟื้นฟูอาชีพ ซึ่งเป็นอาชีพดั้งเดิมที่เคยทำในชุมชนแล้วหายไป ดังนั้นการได้มาร่วมกันฟื้นฟูอาชีพที่คุ้นเคยจึงเป็นความสุขและภาคภูมิใจของผู้สูงอายุ กระบวนการสร้างพลังผู้สูงอายุนี้มีจุดเด่นที่มีการคิด วิเคราะห์และการตระหนักของผู้สูงอายุที่เป็นชาวบ้านในชุมชน มีโครงสร้างความสัมพันธ์และการสะท้อนกลับ ซึ่งการคิดวิเคราะห์แบบกลุ่มนี้ทำให้เกิดความตระหนักรู้ต่อปัญหาและความต้องการ การรับฟังจากกลุ่ม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้นำไปสู่การพัฒนาความรู้สึกของการมีส่วนร่วมในกลุ่มและชุมชน กล่าวคือ กลุ่มผู้สูงอายุและชุมชนมีการเรียนรู้วิธีคิด วิเคราะห์ในการแก้ปัญหาและความต้องการของตนเอง ก่อนที่จะพัฒนาความสามารถด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจฟื้นฟูอาชีพ การช่วยกันบริหารจัดการกลุ่ม การนำกลุ่มและชุมชนไปสู่การพัฒนาความรู้สึกด้านความสำเร็จ ความเป็นเจ้าของ และสามารถในการควบคุมสถานการณ์ต่างๆ นอกจากนั้น ยังนำไปสู่การคิดวิเคราะห์กิจกรรมหรือประเภทอาหาร ทำให้เกิดความรู้สึกร่วมกันในการสร้างพลังในกลุ่ม ซึ่งเป็น



องค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างพลังชุมชนและการพัฒนาชุมชน ในขณะเดียวกันการสร้างพลังจะนำไปสู่ความสำเร็จของกิจกรรมและการสะท้อนกลับในชุมชนด้วย กล่าวคือสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องระหว่างการทำอาหารในกลุ่มผู้สูงอายุ รวมถึงการสะท้อนกลับ ทำให้เกิดการสร้างพลัง เกิดความมั่นใจ เกิดเครือข่าย เพิ่มความสามารถของบุคคล กลุ่ม และชุมชน ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างในชุมชน และท้ายที่สุดรูปแบบการสร้างพลังนี้จะนำไปสู่การพัฒนาชุมชนที่ยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุด้านการส่งเสริมอาชีพให้มีการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน โดยการสร้างมูลค่าเพิ่มจากการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ
2. เสริมสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจจากการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ โดยการสร้างมาตรการจูงใจแก่ผู้สูงอายุ โดยทำงานในลักษณะหุ้นส่วนความร่วมมือระหว่างภาคต่างๆ ทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ และภาคธุรกิจเอกชน องค์กรอิสระและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ภาครัฐควรมีมาตรการส่งเสริมกิจการที่ดูแลผู้สูงอายุ โดยจัดให้มีศูนย์อบรมอาชีพให้กับผู้สูงอายุ ร่วมกับภาคเอกชน พัฒนาระบบการทำงานและกลไกด้านผู้สูงอายุที่ทันสมัย รณรงค์การเข้าสู่ระบบการจ้างงานหรือการดำเนินธุรกิจเพื่อการพึ่งพาตนเองสำหรับผู้สูงอายุ

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา แก้วเทพ. (2563). *การวิจัยเพื่อท้องถิ่น (CBR) กับความเหลื่อมล้ำในสังคม*. วนิดาการพิมพ์.
- เจษณี จันทวงศ์. (2561, 11 ธันวาคม). *การพัฒนาอาชีพผู้สูงอายุของประเทศไทย*. การประชุมวิชาการระดับชาติ อาเซียนบนเส้นทางของประชาคม (ASEAN on the Path of Community). กรมกิจการผู้สูงอายุ. https://www.dop.go.th/download/knowledge/th1614762315-471_0.pdf.
- พัชรพงศ์ ชวนชม ธีระวัฒน์ จันทิก และพิทักษ์ ศิริวงศ์. (2561). ลักษณะงานที่เหมาะสมกับแรงงานผู้สูงอายุ. *วารสารวิจัยและพัฒนาวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 1(13), 107-116.

- พัชรินทร์ พันธุ์แน่น. (2564). *กระบวนการพัฒนาศักยภาพ การผลิตและการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากสวนเกษตรชุมชนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนพจนทรัพย์ เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร. สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ และมหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.*
- เดือนพรเพ็ญ ชัยภักดี. (2562). การมีส่วนร่วมสร้างเสริมอาชีพผู้สูงอายุโดยใช้ภูมิปัญญาแปรรูปผลิตภัณฑ์อาหารปลาส้มสมุนไพร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 21(1), 295-308.
- ตุ้ย พลอยขาว. ผู้สูงอายุชุมชนบางบัว เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร. สัมภาษณ์, 10 สิงหาคม 2565.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2566,13 เมษายน). 13 เมษายน วันผู้สูงอายุแห่งชาติ 2566 อับเด็ดคนไทยอายุเกิน 100 ปี เพิ่มขึ้น. <https://www.thairath.co.th/lifestyle/lifestyle45plus/2678730>.
- ลักขมี เสือแป้น. (2555). *ความสำเร็จของการพัฒนากลุ่มอาชีพและความเชื่อมโยงกับการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน กรณีศึกษา : กลุ่มอาชีพแปรรูปผลิตภัณฑ์กล้วยน้ำว้า บ้านเขาสะพายแรง ตำบลลนามแม่ อำเภอนาทม จังหวัดกาฬจนบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- สมสุข บุญยะบัญชา. (2559). *การดำเนินงานผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP รายใหม่ประจำปี 2559. กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย : สำนักส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชน.*
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรื. (2565, พฤศจิกายน 1). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ.2566-2570.* http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2565/E/258/T_0001.PDF.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรื. (2561). *แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2561-2580.* http://nscr.nesdc.go.th/wp-content/uploads/2023/06/NS_PlanOct2018.pdf.

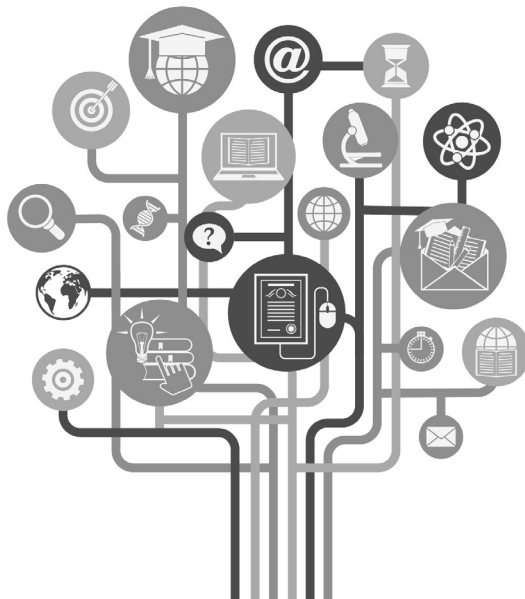
12

ระดับของคุณภาพและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ “หมอพร้อม” กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

Quality Level and Factors Affecting to Intention and Satisfaction of Using the “MohPrompt” System: A Case Study in Bangkok

บุรินทร์ สันติสารสัน สิทธิพิวีย์ ธนโสติกุลนันท์ และปรัชญา วงศ์วารีย์

Burin Santisarn Sitthapawee Thanasottigulnun and Prachya Wongwaree





ระดับของคุณภาพและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจและความพึงพอใจ ในการใช้งานระบบ “หมอพร้อม” กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

Quality Level and Factors Affecting to Intention and Satisfaction
of Using the “MohPrompt” System: A Case Study in Bangkok

บุรินทร์ สันติสารสิน¹ สิทธิพรวิทย์ ธนโสติกุลณันท์² และปรัชญา วงศ์วารี^{3*}

Burin Santisarn¹ Sitthapawee Thanasottigulnun² and Prachya Wongwaree³

¹บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม กรุงเทพฯ 10160 ประเทศไทย

Graduate School, Siam University, Bangkok 10160, Thailand e-mail: burin@siam.edu

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย

Faculty of Business Administration, Krirk University, Bangkok 10220, Thailand

e-mail: sitthapawee.tha@krirk.ac.th

^{3*}บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม กรุงเทพฯ 10160 ประเทศไทย

Graduate School, Siam University, Bangkok 10160, Thailand

Corresponding author e-mail : pwongwaree@gmail.com

Received : December 20, 2023 Revised : April 20, 2024 Accepted : April 20, 2024

บทคัดย่อ

แอปพลิเคชัน “หมอพร้อม” เป็นระบบที่กระทรวงสาธารณสุขประเทศไทยพัฒนาขึ้นเพื่อสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในประเทศไทย และเพื่อเป็นช่องทางบริหารจัดการวัคซีน COVID-19 แก่ประชาชน ระบบหมอพร้อม จึงครอบคลุมงานบริการตั้งแต่การจองคิวเข้ารับบริการฉีดวัคซีน ตลอดจนการรายงานอาการข้างเคียงหลังฉีดวัคซีนและการขอใบรับรองการฉีดวัคซีน งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ “หมอพร้อม” กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ “หมอพร้อม” กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร และ 3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพของระบบ “หมอพร้อม”

การศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ประชากรคือผู้ใช้งานระบบหมอพร้อมจำนวน 6.5 ล้านคน ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ Yamane (1973) ได้จำนวน 400 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage

Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์อิทธิพล (β) และ ค่าสัมประสิทธิ์การพหุคูณ (Squared Multiple Correlation: R²) โดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ตามสมมติฐานกรอบแนวคิดการวิจัย ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่าระดับของคุณภาพมีอิทธิพลต่อความตั้งใจและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ “หมอพร้อม” กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ) มีค่าเท่ากับ 3.90 ด้านคุณภาพข้อมูล (DQ) มีค่าเท่ากับ 3.86 ด้านคุณภาพระบบ (SQ) มีค่าเท่ากับ 3.78 ด้านประโยชน์สูงสุดของการใช้งาน (NET) มีค่าเท่ากับ 3.77 ด้านความปลอดภัยของระบบ (PSP) มีค่าเท่ากับ 3.67 ด้านความพึงพอใจในการใช้ระบบ (SAT) มีค่าเท่ากับ 3.66 และด้านความตั้งใจในการใช้งาน (USE) มีค่าต่ำสุด คือ 3.62 อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ “หมอพร้อม” กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) พบว่า มีเพียง 8 ปัจจัยจาก 10 ปัจจัยที่มีสัมประสิทธิ์อิทธิพลมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (β) กล่าวคือ ปัจจัยด้านความปลอดภัยของระบบ (PSP) ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ) และปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล (DQ) ที่มีอิทธิพลของคุณภาพส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบ (USE) โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพล (β) เท่ากับ 0.42 0.37 และ 0.19 ตามลำดับ ซึ่งมีค่า R² เท่ากับ 0.59 และปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ) ปัจจัยด้านความปลอดภัยของระบบ (PSP) และด้านคุณภาพข้อมูล (DQ) ที่มีอิทธิพลของคุณภาพส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ (SAT) โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพล (β) เท่ากับ 0.42 0.41 และ 0.17 ตามลำดับ ซึ่งมีค่า R² เท่ากับ 0.64 และปัจจัยด้านความตั้งใจในการใช้งาน (USE) และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้ระบบ (SAT) มีอิทธิพลของคุณภาพส่งผลกระทบต่อประโยชน์สูงสุดของการใช้งาน (NET) โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพล (β) เท่ากับ 0.29 และ 0.91 ตามลำดับ ซึ่งมีค่า R² เท่ากับ 0.66 ส่วน 2 ปัจจัยที่ไม่มีสัมประสิทธิ์อิทธิพลนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (β) คือ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (SQ) ไม่มีอิทธิพลของคุณภาพส่งผลความตั้งใจในการใช้งาน (USE) ที่สัมประสิทธิ์อิทธิพล (β) เท่ากับ 0.09 (P = 0.178) และปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (SQ) ไม่มีอิทธิพลของคุณภาพส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ (SAT) ที่สัมประสิทธิ์อิทธิพล (β) เท่ากับ 0.11 (P = 0.077)



คำสำคัญ: ปัจจัยที่มีอิทธิพลและระดับของคุณภาพ; ระบบหมอพร้อม; โมเดลสมการ
โครงสร้าง

Abstract

The “MohPrompt” application is a system developed by the Ministry of Public Health of Thailand to communicate information of the coronavirus disease 2019 (COVID-19) in Thailand and to administer the COVID-19 vaccine to the public. The “MohPrompt” application, therefore, is a one-stop-service system that covers the service of booking appointments, reporting side effects after vaccination, and requesting vaccination certificates. The objectives of this study are to 1) examine the level of quality affecting user intention to use and satisfaction on the “MohPrompt” application in Bangkok, 2) analyze the factors influencing the user’s intention to use and satisfaction on the “MohPrompt” application in Bangkok, and 3) collect suggestions to develop the quality of the “MohPrompt” application.

This study employed a quantitative research approach. The population was 6.5 M users who used the application in Bangkok with 400 samples calculated from Yamane (1973) formula. A multi-stage sampling method was used to collect data. The statistics used for this research were percentages, means, standard deviations, influence coefficient (β), and squared Multiple Correlation (R^2) with the structural equation modeling (SEM) based on the research conceptual framework at the significance level of .05.

The results showed that the mean level of quality factors affecting user intention to use and satisfaction with the “MohPrompt” application in Bangkok were high (mean = 3.75). When considering each level of quality, it was found that all levels of quality’s means were high: Information Quality (IQ) mean = 3.90, Data Quality (DQ) mean = 3.86, System Quality (SQ) mean = 3.78, Net Benefit (NET) mean = 3.77, Perception Security Privacy (PSP) mean = 3.67, User Satisfaction (SAT) mean = 3.66, and Intention to Use (USE) mean = 3.62 (lowest). However, it was revealed that only 8 out of 10 factors had statistically significant influence coefficients (β) at the .05 level. In other words, Perception Security Privacy (PSP), Information quality factors (IQ), and Data quality factors

(DQ) had an impact on the quality that affected the intention to use the system (USE) with influence coefficients (β) of 0.42, 0.37, and 0.19, respectively with the R2 of 0.59. Furthermore, Information quality factors (IQ), Perception Security Privacy (PSP), and Data quality factors (DQ) had an impact on the quality that affected system satisfaction (SAT) with influence coefficients (β) of 0.42, 0.41, and 0.17 respectively with the R2 of 0.64. While The USE and SAT factors influenced the quality that affected the perceived net benefits (NET), with an influence coefficient (β) of 0.29 and 0.92 respectively. Nevertheless, two factors that did not have statistically significant influence coefficients (β) at the .05 level were system quality (SQ) having no influence on the quality that affected the intention to use the system (USE) with an influence coefficient (β) of 0.09 (P = 0.178) and system quality (SQ) having no influence on the quality that affected the satisfaction of using the system (SAT) with an influence coefficient (β) of 0.11 (P = 0.077).

Keywords: Factors Influencing and Quality Level; MohPrompt System; Structural Equation Model

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

แอปพลิเคชัน คือโปรแกรม หรือ กลุ่มของโปรแกรมที่ถูกออกแบบสำหรับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แบบพกพา เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต เป็นต้น โดยในปัจจุบันมีการพัฒนาแอปพลิเคชันออกมาในหลากหลายรูปแบบให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ รวมถึงแอปพลิเคชันที่ใช้ในทางการแพทย์โดยเฉพาะอย่างยิ่งแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) หลายประเทศจึงมีนโยบายในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้เป็นตัวกลางในการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์กับประชาชน

Singh et al. (2020) ได้ทบทวนบทความทั้งหมด 46 บทความ จาก 19 ประเทศ และพบว่าแอปพลิเคชันทางการแพทย์ทั้งหมด 30 แอปพลิเคชันจะถูกนำมาใช้ในหลากหลายวัตถุประสงค์ กล่าวคือ 15 แอปพลิเคชัน (ร้อยละ 50) ถูกใช้เพื่อการติดตามผู้ป่วย 7 แอปพลิเคชัน (ร้อยละ 24) ถูกใช้เพื่อใช้ในเรื่องการกักตัว 7 แอปพลิเคชัน (ร้อยละ 24) ถูกใช้ในการตรวจสอบและติดตามอาการผู้ป่วย และ 1 แอปพลิเคชัน (ร้อยละ 3) ถูกใช้ในการให้ข้อมูลอื่น ๆ



ในขณะที่ประเทศไทย สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้พัฒนาแอปพลิเคชันทางการแพทย์เรียกว่า “หมอพร้อม” ด้วยจุดประสงค์หลัก 2 ประการ คือ 1) เพื่อเป็นตัวกลางในการติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ และ 2) เพื่อบันทึกประวัติการฉีดวัคซีนและแสดงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ยืนยันการได้รับวัคซีนผ่านทาง “ระบบหมอพร้อม”

โสภณ เมฆธน (2565) กล่าวถึงการใช้งานระบบ “หมอพร้อม” ว่า ประชาชนสามารถใช้ระบบหมอพร้อมได้ทั้งแอปพลิเคชันและระบบ Line OA ในการแสดงข้อมูลสุขภาพประจำตัว เช่น Digital Health Pass แสดงข้อมูลผ่านคิวอาร์โค้ดเกี่ยวกับการรับวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) การตรวจหาเชื้อทั้ง ATK และ RT-PCR รวมถึงผลการรักษาการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในรูปแบบใบรับรองแพทย์ดิจิทัลของโรงพยาบาลที่เข้าร่วม และสามารถตรวจสอบสิทธิ์ในการรักษาที่คลินิกเอกชนหรือร้านขายยาใกล้บ้านที่เข้าร่วมในระบบ “หมอพร้อม Station” เพื่อช่วยให้สามารถแสดงผลการตรวจ ATK ในระบบหมอพร้อมได้อย่างรวดเร็ว

การสำรวจจำนวนผู้ใช้งานบนระบบหมอพร้อมพบว่า ในเดือนมกราคม 2565 เฉพาะในกรุงเทพฯ ผู้มีสิทธิ์ในการรักษาพยาบาลมีจำนวน 7.9 ล้านคน แต่มีจำนวนคนใช้งานระบบ “หมอพร้อม” เป็นจำนวน 6.5 ล้านคน แบ่งเป็นการใช้งานผ่านแอปพลิเคชันจำนวน 4.4 ล้านคน (ร้อยละ 67.69) และผ่านระบบ Line OA จำนวน 2.1 ล้านคน (ร้อยละ 32.31) จากข้อมูลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าระบบหมอพร้อมยังมีข้อจำกัดในเรื่อง “คุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านสาธารณสุขของประเทศ” และยังไม่เข้าถึงประชาชนอีกเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการปรับปรุงระบบ “หมอพร้อม” จะทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์ในเรื่องการติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์และการรับบริการ อันจะสอดคล้องกับนโยบายสาธารณสุขและวิสัยทัศน์ของผู้ช่วยรัฐมนตรีประจำกระทรวงสาธารณสุขและประธานคณะกรรมการอำนวยการบริหารจัดการ การฉีดวัคซีนป้องกันโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และการเข้าถึงสิทธิ์ในการรักษาพยาบาลผ่านทางระบบ “หมอพร้อม”

ผู้วิจัยใช้แบบจำลอง 2 แบบ คือ แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) ของ Davis (1989) และ แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Model of Information Systems Success) ของ DeLone and McLean (2003) นอกจากนี้ยังใช้หลักการของ Petter and DeLone (2008) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการใช้งาน (User Satisfaction) ของผู้ใช้บริการ โดยตัวแปรความพึงพอใจของผู้ใช้ในแนวคิดความสำเร็จของระบบสารสนเทศเป็นตัวแปรปัจจัย

คั่นกลางที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานระบบ กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในระบบสารสนเทศของผู้ใช้จะส่งผลโดยตรงต่อการใช้งานระบบสารสนเทศในเชิงบวกหรือเชิงลบ และนำไปสู่ความตั้งใจในการใช้งานและเกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้งาน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่า การนำกรอบแนวคิดข้างต้นมาประยุกต์และตรวจสอบระดับของคุณภาพและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ “หมอพร้อม” กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครในด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ) ด้านคุณภาพระบบ (SQ) ด้านคุณภาพข้อมูล (DQ) ด้านความปลอดภัยของระบบ (PSP) ด้านความตั้งใจในการใช้งาน (USE) ด้านความพึงพอใจในการใช้ระบบ (SAT) และด้านประโยชน์สูงสุดของการใช้งาน (NET) สามารถเป็นปัญหาในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้ระบบ “หมอพร้อม” และอาจเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านสาธารณสุขของประเทศไทยต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพ ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ “หมอพร้อม” กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ “หมอพร้อม” กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพของระบบ “หมอพร้อม”

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ และสรุปจากแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรมจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎี

Davis (1989) สร้างแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) ที่มี 5 ปัจจัยสำคัญที่บ่งบอกถึงอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ ได้แก่ 1. ประโยชน์จากการใช้งานระบบ 2. ความยากง่ายในการใช้งานระบบ 3. ความปลอดภัยในการใช้งานระบบ 4. ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน และ 5. สภาพแวดล้อมในการใช้งานระบบ

DeLone and McLean (2003) สร้างแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Model of Information Systems Success) ที่มีองค์ประกอบ 3



องค์ประกอบ คือ 1. คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) 2. คุณภาพระบบ (System Quality) และ 3. คุณภาพการบริการ (Service Quality) ซึ่งจะนำไปสู่ความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use)

Petter et al. (2008) พบว่า ตัวแปรความพึงพอใจของผู้ใช้ในแนวคิดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ เป็นตัวแปรต้นกลางที่มีอิทธิพลต่อการใช้งาน กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในระบบสารสนเทศของผู้ใช้ จะส่งผลโดยตรงต่อการใช้งานระบบสารสนเทศในเชิงบวกหรือเชิงลบ และนำไปสู่ความตั้งใจในการใช้งานและเกิดประโยชน์สูงสุด

บทบาทวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Tella (2014) ทำวิจัยเรื่องการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ และทัศนคติของผู้ใช้ต่อการนำระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในไนจีเรีย และพบว่า ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-payment) มีอิทธิพลอย่างมากต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ รวมถึงทัศนคติและความตั้งใจในการใช้งาน

Mao et al. (2021) ทำวิจัยเรื่องการจัดการบิกดาต้าสำหรับการระบาดใหญ่ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษาเมืองหนานหนิง และพบว่า การบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ของแอปพลิเคชัน ในสถานการณ์ฉุกเฉินในท้องถิ่นที่ดีควรมี 4 องค์ประกอบ คือ 1. การบรรเทาทุกข์ (Mitigation) 2. การเตรียมพร้อม (Preparedness) 3. การตอบสนอง (Response) และ 4. การฟื้นฟู (Recovery)

Marketing Evolution (2022) พบว่ามีเพียงร้อยละ 3 ของผู้บริหารที่มีการบันทึกข้อมูลที่ต้องการ และร้อยละ 65 ของนักการตลาดมีความกังวลเกี่ยวกับคุณภาพของข้อมูล ในขณะที่นักการตลาด 6 ใน 10 ระบุว่า การปรับปรุงคุณภาพข้อมูลก่อนนำข้อมูลไปกำหนดกลยุทธ์เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง

กรรณิการ์ คงทอง (2561) ทำวิจัยเรื่องทัศนคติและความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์สและเจนเนอเรชันเอ็กซ์ และพบว่าอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีและส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ส และเจนเนอเรชันเอ็กซ์ โดยมีความเชื่อมโยงกับปัจจัยพื้นฐาน คือ เพศ อายุ ประสบการณ์ และความสมัครใจ

พิมพ์วิวัฒน์ มณีวงค์ (2563) ทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์และทัศนคติในการใช้งานโปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรส และพบว่า คุณภาพสารสนเทศ

(Information Quality) คุณภาพระบบ (System Quality) ประสบการณ์ในการใช้งาน (Experience) และการรับรู้ความง่ายในการใช้โปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรส (Perceived Ease of Use) ส่งผลในเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) นอกจากนี้ทั้งการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ยังส่งผลในเชิงบวกต่อทัศนคติในการใช้งานโปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรส (Attitude toward Using)

จิรภัทร มีชนหมาก (2564) ทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบเป่าตัง และพบว่าการทำความเข้าใจและเรียนรู้การใช้งานระบบได้ด้วยตัวเอง รวมถึงความง่ายในการติดตั้งแอปพลิเคชัน เป็นสิ่งที่จำเป็นในการยอมรับการใช้งานระบบเป่าตัง

นิยามคำศัพท์

คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) หมายถึง ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องหรือไปตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ใช้งานจะได้รับผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ คุณภาพของข้อมูลนั้นจะต้องมีความง่ายในการเข้าใจ (Ease of understanding) รวดเร็วทันต่อเวลา (Timely) และถูกต้องสมบูรณ์ (Completeness)

คุณภาพระบบ (System Quality) หมายถึง ระบบการทำงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการใช้งาน หรือตามความต้องการของผู้ใช้งาน เกิดความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) สะดวกและมีความเสถียร (Reliability) ในการใช้งาน มีลักษณะของหน้าจอ (Interface) ที่เข้าใจง่ายตอบสนองต่อการใช้งานในทุกที่ทุกเวลา (Convenience of access) ส่งผลทำให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานระบบได้อย่างคล่องแคล่ว ส่งผลให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบและเกิดประโยชน์สูงสุด

คุณภาพข้อมูล (Data Quality) หมายถึง ข้อมูลต่าง ๆ ที่มีครบถ้วนในระบบ เป็นกุญแจสำคัญในการตัดสินใจอย่างถูกต้องและครบถ้วน เพื่อนำมาวิเคราะห์หรือประกอบเป็นแนวทางในการสร้างระบบแอปพลิเคชัน ที่อาจจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้งานในด้านสาธารณสุข ซึ่งมีองค์ประกอบคือ การรวบรวมข้อมูลที่ครอบคลุม (Comprehensiveness) ความสอดคล้อง (Consistency) ความแม่นยำ (Accuracy) รูปแบบ (Format) และความถูกต้อง (Accuracy)

ความปลอดภัยของระบบ (Perception Security Privacy) หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน (USE) ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงระบบได้สะดวก เชื่อมั่นในความ



ปลอดภัย ไร้ความกังวล และความกลัว จะทำให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบได้อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนตอบสนองต่อผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว และไม่มีอุปสรรคต่อการใช้งาน และป้องกันทุกช่องทางไม่ให้แฮกเกอร์สามารถแทรกซึมเข้ามายังระบบขององค์กร

ความตั้งใจใช้งาน (Intention to Use) หมายถึง ความสอดคล้องกับประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้งาน เมื่อผู้ใช้งานมีความสนใจในการใช้งาน และสามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น ความถี่ในการใช้งาน เวลาในการใช้งาน จำนวนครั้งในการเข้าถึงระบบ รูปแบบในการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน เป็นต้น ผลจากช่วงเวลา (Time Interval) ระหว่างความตั้งใจและพฤติกรรมซึ่งโอกาสที่ผู้บริโภคจะเปลี่ยนความตั้งใจ อาจมากขึ้นถ้าช่วงเวลามากขึ้น รวมถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ

ความพึงพอใจในการใช้งาน (User Satisfaction) หมายถึง เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการและสำเร็จตามความคาดหวัง ความตั้งใจกับพฤติกรรม ความพึงพอใจจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เป็นกระบวนการทางจิตใจต่อสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ เป็นการสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง

ประโยชน์สูงสุดของการใช้งาน (NET Benefits) หมายถึง การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดจะทำให้ผู้ใช้งานได้รับประโยชน์จากการใช้งานระบบในภาพรวม และสามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ความตั้งใจและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้ใช้งานระบบ “หมอพร้อม” ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้งานระบบฯ จำนวน 6.5 ล้านคน คำนวณได้จากสูตรของ Yamane (1973) ดังนี้ $n = N / (1 + N(e^2))$ โดยค่า n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง N = ขนาดประชากร และ e = ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (0.05) การแทนค่าในสูตร $n = 6,500,000 / (1 + 6,500,000(0.05^2))$ $n = 375.13$ ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำคือ 376 คน ระดับค่าความเชื่อมั่นในการศึกษาที่ร้อยละ 95 เพื่อให้ได้ตัวแทนที่สามารถให้ข้อมูลที่เชื่อถือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน (Index of Consistency/Index of item objective

congruence/Index of Congruence หรือ IOC) ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.85 ผู้วิจัยจึงนำข้อคำถามมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา และพบว่า ค่าอำนาจจำแนกของแต่ละข้อคำถามมีค่ามากกว่า 0.7 ซึ่งสามารถนำไปใช้ แจกให้กลุ่มตัวอย่างได้ แบบสอบถามประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นส่วนของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่ออธิบายลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ อาชีพ สถานภาพทางสังคม ความถี่ในการใช้งานระบบ และสาเหตุในการใช้งานระบบ

ส่วนที่ 2 เป็นส่วนที่สอบถามเกี่ยวข้องกับระดับของคุณภาพและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ “หมอพร้อม” กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended questions)

สถิติที่ใช้ในการการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้ความถี่และร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)
2. การวิเคราะห์ระดับของคุณภาพ ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ “หมอพร้อม” กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ ค่าสัมประสิทธิ์การพหุคูณ (Squared Multiple Correlation: R-square, R²)
3. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ “หมอพร้อม” กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยของระดับของคุณภาพที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ “หมอพร้อม” กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงในตารางที่ 1



ตารางที่ 1 : ระดับของคุณภาพ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ “หมอพร้อม” กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร (ภาพรวม)

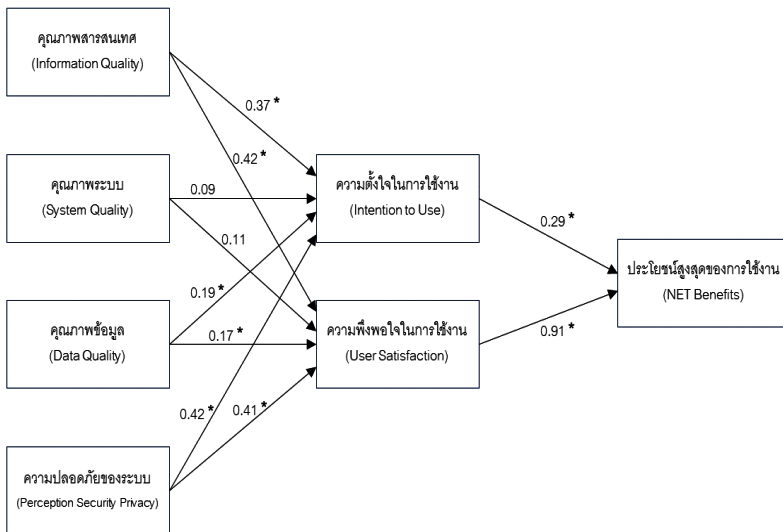
ระดับของคุณภาพ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ “หมอพร้อม” กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร	การดำเนินการ		ค่าระดับ	อันดับที่
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
- ด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ)	3.90	.639	มาก	1
- ด้านคุณภาพระบบ (SQ)	3.78	.746	มาก	3
- ด้านคุณภาพข้อมูล (DQ)	3.86	.749	มาก	2
- ด้านความปลอดภัยของระบบ (PSP)	3.67	.847	มาก	5
- ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน (SAT)	3.62	.896	มาก	7
- ด้านความตั้งใจในการใช้งาน (USE)	3.66	.828	มาก	6
- ด้านประโยชน์สูงสุดของการใช้งาน (NET)	3.77	.803	มาก	4
รวม	3.75	.787	มาก	

ตารางที่ 2 : วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ “หมอพร้อม” กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สมการโครงสร้าง (SEM)

Y	เส้นทางอิทธิพล X	การดำเนินการ		P	R ²
		β	z		
ความตั้งใจในการใช้งาน (USE)	ด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ)	0.37	5.42	<0.001*	0.59
	ด้านคุณภาพระบบ (SQ)	0.09	1.35	0.178	
	ด้านคุณภาพข้อมูล (DQ)	0.19	3.69	<0.001*	
	ด้านความปลอดภัยของระบบ (PSP)	0.42	6.93	<0.001*	
ความพึงพอใจในการใช้งาน (SAT)	ด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ)	0.42	6.81	<0.001*	0.64
	ด้านคุณภาพระบบ (SQ)	0.11	1.77	0.077	
	ด้านคุณภาพข้อมูล (DQ)	0.17	3.61	<0.001*	
	ด้านความปลอดภัยของระบบ (PSP)	0.41	7.44	<0.001*	
ประโยชน์สูงสุดของการใช้งาน (NET)	ด้านความตั้งใจในการใช้งาน (USE)	0.29	3.24	0.001*	0.66
	ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน (SAT)	0.91	9.82	<0.001*	

* p < .05 (สัมประสิทธิ์อิทธิพลมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ “หมอพร้อม” กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครแสดงโดยใช้สมการโครงสร้าง (SEM) ดังรูปภาพที่ 1



รูปภาพที่ 1 โครงสร้าง (Structural Equation Modelling: SEM) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ “หมอพร้อม” กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร
*ปัจจัยที่มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล (β) ส่งผลกระทบ

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุป และอภิปรายผลการวิจัย

1. ผลสำรวจกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่เคยใช้งานระบบ “หมอพร้อม” มากถึงร้อยละ 97 แบ่งเป็นเพศหญิงร้อยละ 60.50 เพศชายร้อยละ 35.00 และเพศทางเลือก ร้อยละ 4.50 กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 18 – 65 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.18 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 61.00) ปริญญาโท (ร้อยละ 22.25) และปริญญาเอก (ร้อยละ 6.50) รายได้เฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท (ร้อยละ 43.25) 20,001 – 30,000 บาท (ร้อยละ 24.75) 30,001 – 60,000 บาท (ร้อยละ 20.75) 60,001 บาท ขึ้นไป (ร้อยละ 11.25) อาชีพที่พบมากที่สุดคือ นักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 38.75) รองลงมาคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/



ข้าราชการ (ร้อยละ 34.25) สำหรับสถานภาพทางสังคม พบว่า ส่วนใหญ่โสด (ร้อยละ 74.00) สมรส (ร้อยละ 22.75) และหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ (ร้อยละ 3.25) พฤติกรรมการใช้งานระบบ “หมอพร้อม” กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 71.75) ใช้งานระบบ “หมอพร้อม” น้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน มีเพียงร้อยละ 28.25 ที่ใช้ระบบมากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน เหตุผลหลักในการใช้งานระบบ “หมอพร้อม” พบว่ามี 3 เหตุผลหลักที่ผู้ใช้เข้ามาใช้งานระบบ “หมอพร้อม” คือ คุณภาพสารสนเทศ (IQ) มีค่าเฉลี่ย 3.90 คุณภาพข้อมูล (DQ) มีค่าเฉลี่ย 3.86 คุณภาพระบบ (SQ) มีค่าเฉลี่ย 3.78

2. ระดับของคุณภาพ มีผลกระทบต่อความตั้งใจและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ “หมอพร้อม” กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ด้านคุณภาพข้อมูล (DQ) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ด้านคุณภาพระบบ (SQ) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ด้านประโยชน์สูงสุดของการใช้งาน (NET) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ด้านความปลอดภัยของระบบ (PSP) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ด้านความพึงพอใจในการใช้ระบบ (SAT) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และด้านความตั้งใจในการใช้งาน (USE) มีค่าต่ำสุดคือ 3.62

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลส่งต่อความตั้งใจและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ “หมอพร้อม” กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) โดยแยกออกเป็น 3 โครงสร้าง คือ

1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งาน (USE) มีสัมประสิทธิ์อิทธิพล มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีสัดส่วนของความแปรปรวน (R²) ของตัวแปรเท่ากับ 0.59 ได้แก่ ปัจจัยด้านความปลอดภัยของระบบ (PSP) พบว่า มีอิทธิพลมากที่สุด คือ สัมประสิทธิ์อิทธิพล (β) เท่ากับ 0.42 ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ) มีอิทธิพลรองลงมา คือ สัมประสิทธิ์อิทธิพล (β) เท่ากับ 0.37 และปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล (DQ) มีอิทธิพลน้อยที่สุด คือ สัมประสิทธิ์อิทธิพล (β) เท่ากับ 0.19 ซึ่งสอดคล้องกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) โดย Davis (1989) พบว่า 5 ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน คือ 1) ประโยชน์จากการใช้งานแอปพลิเคชัน 2) ความยากง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน 3) ความปลอดภัยในการใช้งานแอปพลิเคชัน 4) ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน และ 5) สภาพแวดล้อมในการใช้งานแอปพลิเคชัน ส่วนปัจจัยด้าน

คุณภาพระบบ (SQ) ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งาน (USE) คือ สัมประสิทธิ์อิทธิพล (β) เท่ากับ 0.09 ซึ่งสอดคล้องกับ Davis (1989) และ Venkatesh (2000) วิจัยเรื่องการรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และการยอมรับของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าคุณภาพของระบบไม่ส่งผลโดยตรงต่อตัวกลางที่เป็นสื่อเทคโนโลยีหรือออนไลน์ แต่มีผลต่อการกระทำทางจิตวิทยาหรือทัศนคติของผู้ใช้ ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานและความตั้งใจในการใช้งาน

2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งาน (USE) มีสัมประสิทธิ์อิทธิพลมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีสัดส่วนของความแปรปรวน (R²) ของตัวแปร เท่ากับ 0.64 ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ) พบว่า มีอิทธิพลมากที่สุด คือ สัมประสิทธิ์อิทธิพล (β) เท่ากับ 0.42 ปัจจัยด้านความปลอดภัยของระบบ (PSP) มีอิทธิพลรองลงมา คือ สัมประสิทธิ์อิทธิพล (β) เท่ากับ 0.41 และปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล (DQ) มีอิทธิพลน้อยที่สุด คือ สัมประสิทธิ์อิทธิพล (β) เท่ากับ 0.17 ซึ่งสอดคล้องกับ แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Model of Information Systems Success) ของ DeLone and McLean (2003) ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) และคุณภาพระบบ (System Quality) ซึ่งจะนำไปสู่ความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) และสอดคล้องกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) โดย Davis (1989) พบว่าความปลอดภัยในการใช้งานแอปพลิเคชันเป็นองค์ประกอบของความตั้งใจในการใช้งาน ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (SQ) ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งาน (USE) คือ สัมประสิทธิ์อิทธิพล (β) เท่ากับ 0.11 ซึ่งสอดคล้องกับ Freeze et al., (2010) ทำวิจัยเรื่องโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ในบริบทระบบเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ตามการรับรู้ของนักเรียน และพบว่าถึงแม้ระบบจะมีคุณภาพแต่ถ้าผู้ใช้งานไม่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการใช้งานระบบ จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการใช้งานและยังสอดคล้องกับ Yakubu and Dasuki (2018) ศึกษาเรื่องการนาระบบ e-Learning ไปใช้ในประเทศกำลังพัฒนาอย่างไนจีเรีย พบว่าถึงแม้ว่าระบบจะมีคุณภาพเป็นที่น่าพึงพอใจและมีคุณภาพ แต่หากผู้ใช้ไม่ต้องการใช้งาน หรือถูกบังคับให้ใช้งาน จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ

3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สูงสุดของการใช้งาน (NET) พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้งาน (SAT) มีอิทธิพลมากที่สุด คือ สัมประสิทธิ์อิทธิพล (β)



เท่ากับ 0.91 และปัจจัยด้านความตั้งใจในการใช้งาน (USE) มีอิทธิพลน้อยที่สุด คือสัมประสิทธิ์อิทธิพล (β) เท่ากับ 0.29 โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีสัดส่วนของความแปรปรวน (R^2) ของตัวแปร เท่ากับ 0.66 ซึ่งสอดคล้องกับ Petter and DeLone (2008) พบว่า ตัวแปรความพึงพอใจของผู้ใช้งานในแนวคิดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ เป็นตัวแปรคั่นกลางที่มีอิทธิพลต่อการใช้งาน หากผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในระบบสารสนเทศ จะส่งผลโดยตรงต่อการใช้งานระบบสารสนเทศในทางบวก และนำไปสู่ความคาดหวังและเกิดประโยชน์สุทธิในการใช้งาน

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้

1. ควรสนับสนุนและผลักดันให้มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน โดยเฉพาะด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ) ด้านคุณภาพข้อมูล (DQ) และด้านคุณภาพระบบ (SQ) ให้มีสอดคล้องหรือไปตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ใช้งานจะได้รับผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ คุณภาพของข้อมูลนั้นจะต้องมีความง่ายในการเข้าใจ (Ease of understanding) รวดเร็วทันต่อเวลา (Timely) และถูกต้องสมบูรณ์ (Completeness) รวบรวมข้อมูลที่มีความครอบคลุม (Comprehensiveness) ความสอดคล้อง (Consistency) ความแม่นยำ (Accuracy) รูปแบบ (Format) และความถูกต้อง (Accuracy) และมีลักษณะของหน้าจอ (Interface) ที่เข้าใจง่ายตอบสนองต่อการใช้งานในทุกที่ทุกเวลา (Convenience of access) ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความตั้งใจในการใช้งาน (USE) และด้านความพึงพอใจในการใช้ระบบ (SAT) ที่ดีขึ้น

2. ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยด้านปัจจัยด้านความปลอดภัยของระบบ (PSP) ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ) และปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล (DQ) ที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบ (USE) และควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ) ปัจจัยด้านความปลอดภัยของระบบ (PSP) และด้านคุณภาพข้อมูล (DQ) ที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ (SAT) ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาปัจจัยด้านความตั้งใจในการใช้งาน (USE) และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้ระบบ (SAT) โดยจะส่งผลต่อประโยชน์สูงสุดในการใช้งาน (NET)

3. ควรเปรียบเทียบระบบ “พร้อม” กับระบบอื่น ๆ ที่ให้บริการในลักษณะเดียวกัน ซึ่งจะนำไปสู่แนวทางการกำหนดนโยบายสาธารณะ สอดคล้องและตอบสนองการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและเทคโนโลยีสารสนเทศด้านสาธารณสุขต่อไป

เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของการใช้งาน (NET Benefits) โดยการสร้างประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการใช้งานระบบและนำไปสู่ความพึงพอใจในการใช้งาน (User Satisfaction)

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาความต้องการของผู้ใช้เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาระบบให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานระบบ “หมอพร้อม” ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมของการใช้งานระบบว่าส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ใช้อย่างไร
2. ศึกษาระดับของคุณภาพ มีผลกระทบต่อความตั้งใจและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ “หมอพร้อม” กรณีศึกษาในเขตอื่นเพิ่มเติม
3. ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อความตั้งใจและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ “หมอพร้อม” เปรียบเทียบกับระบบอื่น ๆ ที่ให้บริการในลักษณะเดียวกัน ซึ่งจะนำไปสู่แนวทางการกำหนดนโยบายสาธารณะ สอดคล้องและตอบสนองการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและเทคโนโลยีสารสนเทศด้านสาธารณสุขต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ คงทอง. (2561). ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ และเจเนอเรชันเอ็กซ์. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- จิรภัทร มิซันหมาก. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้ง. การนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ครั้งที่ 4 วันที่ 17 ธันวาคม 2565 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม กรุงเทพฯ, 103-108.
- พิมพ์ปวีณ์ มะณีวงศ์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS ของนักบัญชีในระดับอุดมศึกษา. วารสารสมาคมนักวิจัย, 25(1), 447-464.
- โสภณ เมฆธน. (2565, 30 มกราคม). ข้อมูลคนไทยใช้งาน “หมอพร้อม” เดือน ม.ค.65 กรุงเทพฯมากที่สุดผ่านแอปฯ 56.67% ผ่านไลน์ 27%. Hfocus. <https://www.hfocus.org/content/2022/01/24340>.



- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *Management Information Systems Quarterly*, 13(3), 319-340.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
- Freeze, R. D., Alshare, K. A., Lane, P. L., & Wen, H. J. (2010). IS success model in e-learning context based on students' perceptions, *Journal of Information Systems Education*, 21(2), 173-184.
- Mao, Z., Zou, Q., Yao, H., & Wu, J. (2021). The application framework of big data technology in the COVID-19 epidemic emergency management in local government—a case study of Hainan Province, China. *BMC Public Health*, 21(1),1-19. <https://doi.org/10.1186/s12889-021-12065-0>.
- Marketing Evolution. (2022, July 20). *What is data quality? Definition & dimensions*. <https://www.marketingevolution.com/marketing-essentials/data-quality>.
- Petter, S., & DeLone, W. (2008). An expanded view of information systems success: The IS-impact model. *Journal of the Association for Information Systems*, 9(7), 3.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236-263.
- Singh, H. J. L., Couch, D., & Yap, K. (2020). Mobile health apps that help with COVID-19 management: Scoping review, *JMIR Nursing*, 3(1), 1-16. <https://doi.org/10.2196/20596>.
- Tella, A. (2014). Predicting users' continuance intention toward e-payment system: An extension of the technology acceptance model. *International Journal of Information Systems and Social Change*, 5(1), 47-64. <https://doi.org/10.4018/ijjssc.2014010104>.

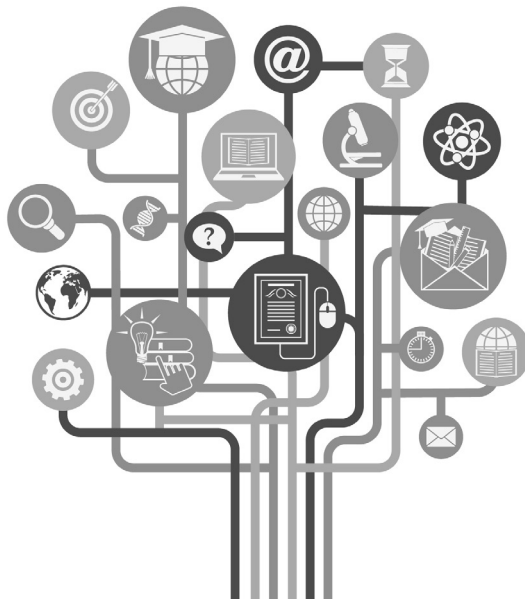
- Venkatesh, V. (2000). Determinants of perceived ease of use: Integrating control, intrinsic motivation, and emotion into the technology acceptance model. *Information Systems Research*, 11(4), 342-365. <https://doi.org/10.1287/isre.11.4.342.11872>.
- Yakubu, M. N. & Dasuki, S. I. (2018). Factors affecting the adoption of e-learning technologies among higher education students in Nigeria: A structural equation modeling approach, *Information Development*, 35(1), 492-502.
- Yamane, T. (1973). *Statistics an introductory analysis*. Harper & Row.

การศึกษากวามชุกและปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดภาวะซึมเศร้า
ในการเรียนออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัย
ในเขตกรุงเทพมหานคร

Prevalence and Factors Affecting Depression in Online
Learning among Undergraduate Students in Bangkok

กิตติภพ นาคผล ชัยสิทธิ เกสรบัว ศิริสัญญา อีระอนันต์ชัย
และ สิทธิพรวิทย์ ธนโสติกุลนันท์

Kittipop Nakphon Chaiyasitti Kasonbua Sirinya Teeraananchai
and Sitthapawee Thanasottigulanun





การศึกษาความชุกและปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดภาวะซึมเศร้าในการเรียนออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร

Prevalence and Factors Affecting Depression in Online Learning among Undergraduate Students in Bangkok

กิตติภพ นาคผล¹ ชัยสิทธิ์ เกสรบัว² ศิริญญา ธีระอนันต์ชัย³
และ สิทธปวีร์ ธนโสติกุลนันท์^{4*}

Kittipop Nakphon¹ Chaiyasitti Kasonbua² Sirinya Teeraananchai³ and
Sitthapawee Thanasottigulanun^{4*}

¹คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพฯ 10900 ประเทศไทย
Faculty of Science, Kasetsart University, Bangkok 10900, Thailand
e-mail: kittipop.na@ku.th

²คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพฯ 10900 ประเทศไทย
Faculty of Science, Kasetsart University, Bangkok 10900, Thailand
e-mail: chaiyasitti.k@ku.th

³คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพฯ 10900 ประเทศไทย
Faculty of Science, Kasetsart University, Bangkok 10900, Thailand
e-mail: sirinya.te@ku.th

^{4*}คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย
Faculty of Business Administration, Krirk University, Bangkok 10220, Thailand
Corresponding Author email: t.sitthapawee@gmail.com

Received : November 8, 2023 Revised : April 10, 2024 Accepted : April 19, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาเพื่อศึกษาความชุกของการเกิดภาวะซึมเศร้าในการเรียนออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร และการวิจัยเชิงวิเคราะห์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะซึมเศร้าในการเรียนออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564 ถึง พฤศจิกายน พ.ศ. 2564 โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากร และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30,288 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบออนไลน์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายคุณลักษณะของผู้มีภาวะซึมเศร้า วิเคราะห์ด้วยแปรเดียว

ที่ละคู่ด้วยสถิติ การวิเคราะห์สมการถดถอยโลจิสติกส์อย่างง่าย วิเคราะห์ความสัมพันธ์หลายตัวแปรด้วยสถิติ การวิเคราะห์สมการถดถอยโลจิสติกส์พหุคูณ นำเสนอค่า Adjusted odds ratio (OR_{adj}) และ 95% CI ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า มีนิสิตที่มีภาวะซึมเศร้าจากการเรียนออนไลน์จำนวน 230 คน จากจำนวน 352 คน ซึ่งมีความชุกของภาวะซึมเศร้าในการเรียนออนไลน์คิดเป็นร้อยละ 65.3 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ตัวแปรเชิงเดี่ยว พบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะซึมเศร้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ มีประจำตัว ($OR=2.48$; $95\%CI=1.16-5.33$) ความเครียดในการเรียนออนไลน์ปานกลาง ($OR=5.78$; $95\%CI=2.24-14.94$) ความเครียดในการเรียนออนไลน์มาก ($OR=15.76$; $95\%CI=5.96-41.68$) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ ($OR=35.69$; $95\%CI=4.71-270.5$) และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองปานกลาง ($OR=4.98$; $95\%CI=3.06-8.08$) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตัวแปรเชิงพหุถดถอยโลจิสติกส์ พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะซึมเศร้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความเครียดในการเรียนออนไลน์ปานกลาง ($OR_{adj}=4.94$; $95\%CI=1.78-13.69$) ความเครียดในการเรียนออนไลน์มาก ($OR_{adj}=13.78$; $95\%CI=4.82-39.39$) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ ($OR_{adj}=21.57$; $95\%CI=2.78-167.49$) และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองปานกลาง ($OR_{adj}=5.06$; $95\%CI=3.01-8.53$)

คำสำคัญ: ความชุก; ภาวะซึมเศร้า; เรียนออนไลน์

Abstract

This qualitative study aims to 1) evaluate the depression prevalence and contributing factors in online learning among undergraduate students in Bangkok, and to 2) analyze the factors associated with depression in online learning among undergraduate students in Bangkok. Data were collected between July 2021 and November 2021. 30,288 students were selected as samples using sampling the sample according to the proportion of the population and using a simple sampling method. The online questionnaire was the research tool. The data collected were analyzed by 1) descriptive statistics to describe the characteristics of depressed person, 2) simple logistic regression analysis to analyze single variables by pairs, and 3) multiple logistics



regression analysis to analyze multivariate relationships by the adjusted odds ratio (ORadj) and 95% CI at a significance level of 0.05.

The results showed that there were 230 out of 352 students with depression from online learning. The prevalence of online learning depression was 65.3 percent. Correlation analysis for single variables factors associated with depression were found with statistical significance. These included having identity (OR=2.48; 95%CI=1.16-5.33); moderate stress from studying online (OR=5.78; 95%CI=2.24-14.94); high stress from studying online (OR=15.76; 95%CI=5.96-41.68); moderate self-esteem (OR=1.58; 95%CI=0.51-4.87); and high self-esteem (OR=1.37; 95%CI=0.46-3.84). Furthermore, the result of the correlation analysis of logistic regression variables found that the factors associated with the incidence of depression were statistically significant, including: moderate stress from studying online (ORadj=4.94;95%CI=1.78-13.69); high stress from studying online (ORadj=13.78; 95%CI=4.82-39.39); low stress from studying online (ORadj=21.57; 95%CI=2.78-167.49); and moderate self-esteem (ORadj=5.06; 95%CI=3.01-8.53).

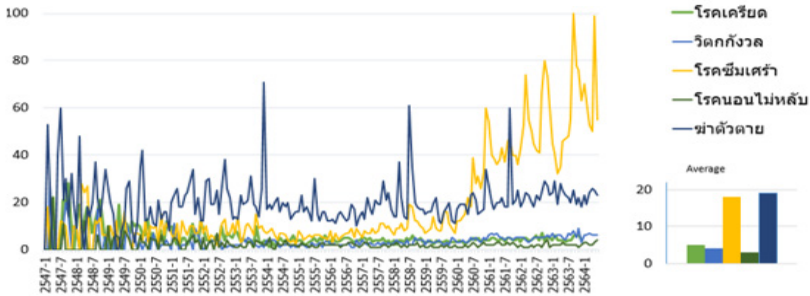
Keywords: Prevalence; Depression; Online Class

ที่มา และความสำคัญของปัญหา

เริ่มตั้งแต่เดือนธันวาคม ปี พ.ศ.2562 นครอู่ฮั่น เมืองเอกของมณฑลหูเป่ย์ของประเทศจีน โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 (COVID-19) เป็นโรคที่เกิดจากไวรัสโคโรนากลุ่มอาการทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง 2 (SARS-CoV-2) ปัจจุบันได้กระจายไปทั่วโลก และได้เพิ่มความรุนแรงอย่างมากในหลายประเทศ ในประเทศไทยก็เป็นอีกหนึ่งประเทศที่ได้รับผลกระทบต่อประชาชนเป็นอย่างมาก ทำให้เกิดปัญหาด้านต่าง ๆ ตามมา ไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางด้านสาธารณสุข ปัญหาด้านเศรษฐกิจ และปัญหาด้านสุขภาพจิต รัฐบาลจึงได้มีการประกาศใช้พระราชกำหนด (พ.ร.ก.) การบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 และมีมาตรการการเปิดเมืองในหลายพื้นที่ และมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม นอกจากนี้กระทรวงศึกษาธิการ มีการสั่งปิดสถาบันการศึกษาเพื่อลดช่องทางการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส อย่างไรก็ตามงานวิจัยศึกษาผลของการปิดโรงเรียนในประเทศจีน ฮองกง และสิงคโปร์

บ่งชี้ว่า การปิดโรงเรียนอย่างเดียวส่งผลน้อยมากต่อการลดจำนวนของผู้ติดเชื้อเมื่อเทียบกับมาตรการอื่น ดังนั้นจึงต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนรู้เป็นเรียนผ่านทางระบบออนไลน์ ซึ่งหลายสถาบันการศึกษาในไทยไม่ได้มีแผนจัดการเรียนการสอนออนไลน์ไว้ล่วงหน้า (ชฎาภา ประเสริฐทรง และคณะ, 2564)

ในเดือนมิถุนายน ปี พ.ศ.2564 มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานครได้มีนโยบายจากอธิการบดี ให้มีการจัดการเรียนการสอนภาคต้น ปีการศึกษา 2564 ในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งภายหลังจากการเรียนออนไลน์ ผู้วิจัยได้เข้าไปสอบถามนิสิตบางส่วน พบว่า นิสิตได้รับผลกระทบจากการเรียนออนไลน์ ทำให้เกิดความเครียด และหดหู่ การไม่ได้เจอเพื่อนทำให้ความผูกพันใกล้ชิดลดน้อยลง จากการศึกษาของ Moawad, R. A. (2020) กล่าวว่า การเรียนการสอนแบบออนไลน์ในสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เป็นเรื่องใหม่ ผู้เรียนต้องมีการปรับตัวอาจทำให้เกิดความเครียดได้ ความเครียดในการเรียนออนไลน์อาจมีมากหรือน้อย ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดภาวะซึมเศร้าได้ บุคคลที่ภาวะซึมเศร้าซึ่งเป็นอาการของโรคซึมเศร้า ส่วนใหญ่จะเป็นโดยที่ตัวเองไม่ทราบ มักคิดว่าเป็นเพราะตัวเองคิดมากไปเอง ทำให้ไม่ได้รับการรักษาที่เหมาะสม และทันที่ซึ่งอาจจะนำไปสู่การทำร้ายร่างกายตัวเองและอาจร้ายแรงถึงขั้นฆ่าตัวตายได้ โรคซึมเศร้าจะทำให้อารมณ์เปลี่ยนแปลงที่พบบ่อยคือกลายเป็นคนเศร้าสร้อย หดหู่ มีความคิดที่เปลี่ยนไป มองอะไรก็รู้สึกแย่ไปหมด สมาธิความจำแย่ลง หลงลืมง่าย ร่างกายอ่อนเพลีย ไม่มีเรี่ยวแรง จนทำให้ความสัมพันธ์กับคนรอบข้างเปลี่ยนไป จนการทำงานแย่ลง (มานิช หล่อตระกูล, ม.ป.ป.) หากภาวะซึมเศร้านี้เกิดจากการเรียนออนไลน์ย่อมส่งผลกระทบต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและการใช้ชีวิตด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับข้อมูลทางการจากกรมสุขภาพจิต พบว่า ปริมาณการสืบค้นเกี่ยวกับโรคจะเพิ่มขึ้นตามจำนวนผู้ป่วย เช่น ในช่วงฤดูไข้หวัดก็มีการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับไข้หวัดเพิ่มมากขึ้น เราได้กำหนดเกณฑ์คำค้นหาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต 5 คำ ได้แก่ 1) โรคเครียด 2) วิตกกังวล 3) โรคซึมเศร้า 4) โรคนอนไม่หลับ และ 5) ฆ่าตัวตาย พบว่า คำค้นหาที่มีปริมาณมากที่สุดสองอันดับแรก คือ “ฆ่าตัวตาย” และ “โรคซึมเศร้า”



รูปภาพที่ 1 ดัชนีทางสุขภาพจิตรายเดือนจาก Google Search Index ในประเทศไทย ปี 2547 – มิถุนายน 2564,
ที่มา: Trends.google.com ณ วันที่ 23 มิถุนายน 2564

จากเหตุผลข้างต้น สถานการณ์โควิด-19 ยังไม่สิ้นสุด และอาจเกิดการระบาดรอบใหม่ได้อีก การเรียนออนไลน์สำหรับบัณฑิตมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานครยังคงต้องดำเนินต่อไป ดังนั้นผู้วิจัยซึ่งเป็นนิสิตมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานครจึงสนใจศึกษาความชุกและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะซึมเศร้าในการเรียนออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดภาวะซึมเศร้าในการเรียนออนไลน์ของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะสามารถสะท้อนปัญหาหรือความรุนแรงของปัญหาในขณะนั้น เพื่อนำไปวางแผนแก้ไขปัญหาได้ โดยผลของการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงสถานการณ์ทางสุขภาพจิตของนิสิตในปัจจุบันและนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนและเฝ้าระวังรวมถึงส่งเสริมสุขภาพจิต เพื่อเป็นแนวทางในการลดปัจจัยที่มีผลต่อภาวะซึมเศร้าให้กับนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดภาวะซึมเศร้าในการเรียนออนไลน์ของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดภาวะซึมเศร้าในการเรียนออนไลน์ของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวข้องกับการเกิดภาวะซึมเศร้าในการเรียนออนไลน์ของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนและเฝ้าระวังรวมถึงส่งเสริมสุขภาพจิต เพื่อลดปัจจัยที่มีผลต่อภาวะซึมเศร้าให้กับนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เน้นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาวะซึมเศร้าในการเรียนออนไลน์ ซึ่งการศึกษาจะครอบคลุมในประเด็นดังต่อไปนี้ 1) คุณลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปี เกรดเฉลี่ยสะสม โรคประจำตัว ที่ตั้งของที่อยู่อาศัย ลักษณะที่อยู่อาศัย จำนวนสมาชิกในครอบครัว สถานภาพสมรสของพ่อ-แม่ รายได้ต่อเดือน กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา 2) การเห็นคุณค่าในตัวเอง 3) ความเครียดในการเรียนออนไลน์ 4) ความผูกพันกับเพื่อน และประชากรเป้าหมายในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือนิสิตที่ลงทะเบียนเรียนภาคต้น ปีการศึกษา 2564 ของมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30,288 คน ซึ่งแบ่งเป็นระดับชั้นปีการศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 – 5 มีนิสิตในแต่ละชั้นปีจำนวน 8,527 7,100 7,045 7,327 และ 289 คน ตามลำดับ

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ นิสิตที่ลงทะเบียนเรียนภาคต้น ปีการศึกษา 2564 ทั้งหมดของมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30,288 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นิสิตที่ลงทะเบียนเรียนภาคต้น ปีการศึกษา 2564 จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสัดส่วนประชากร (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) โดยกำหนดค่า Power เท่ากับ 0.175 และกำหนดค่า Effect size เท่ากับ 0.043 ได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 298 คน และเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10 เพื่อป้องกันข้อมูลไม่สมบูรณ์ รวมตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 327 คน กำหนดขนาดตัวอย่างที่ต้องใช้ในแต่ละชั้นปี โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายในแต่ละชั้นปี (พัชรินทร์ สุวรรณอำไพ, 2563) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากชั้นปีที่ 1 จำนวน 92 คน ชั้นปีที่ 2 จำนวน 77 คน ชั้นปีที่ 3 จำนวน 76 คน ชั้นปีที่ 4 จำนวน 79 คน ชั้นปีที่ 5 ขึ้นไป จำนวน 3 คน



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับชั้นปี เกรดเฉลี่ยสะสม โรคประจำตัว ที่ตั้งของที่อยู่อาศัย ลักษณะที่อยู่อาศัย จำนวนสมาชิกในครอบครัว สถานภาพสมรสของพ่อแม่ รายได้ต่อเดือน กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความรู้สึกมีคุณค่าในตัวเอง ของโรเซนเบิร์ก (Rosenberg's Self-esteem Scale) ซึ่งแปลและเรียบเรียงเป็นภาษาไทยโดยผู้แปลและเรียบเรียงใหม่คือ ผ่องศรี มรกต (2536) มีจำนวน 10 ข้อ โดยข้อคำถามด้านบวกให้คะแนน 4 ถึง 1 คะแนน ส่วนข้อคำถามด้านลบให้คะแนน 1 ถึง 4 คะแนน โดยการแปลผลคะแนนรวมแบ่งเป็น 3 ระดับ มีดังนี้ 10-20 คะแนน หมายถึง มีความรู้สึกมีคุณค่าในตัวเองอยู่ในระดับต่ำ 21-30 คะแนน หมายถึง มีความรู้สึกมีคุณค่าในตัวเองอยู่ในระดับปานกลาง และ 31-40 คะแนน หมายถึง มีความรู้สึกมีคุณค่าในตัวเองอยู่ในระดับสูง ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของของครอนบาคในการวิจัยในครั้งนี้ได้เท่ากับ 0.842

ส่วนที่ 3 แบบวัดระดับความเครียดในการเรียนออนไลน์ (ชฎาภา ประเสริฐทรง และคณะ, 2564) มีจำนวน 9 ข้อ โดยข้อคำถามให้คะแนน 4 ถึง 1 โดยการแปลผลคะแนนรวมเฉลี่ยแบ่งเป็น 3 ระดับ มีดังนี้ 1.00-1.99 หมายถึง มีความเครียดในการเรียนออนไลน์อยู่ระดับน้อย 2.00-2.99 หมายถึง มีความเครียดในการเรียนออนไลน์อยู่ระดับปานกลาง และ 3.00-4.00 หมายถึง มีความเครียดในการเรียนออนไลน์อยู่ระดับมาก ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของของครอนบาคในการวิจัยในครั้งนี้ได้เท่ากับ 0.867

ส่วนที่ 4 แบบประเมินความผูกพันกับเพื่อน (Friendship Intimacy : FI) ของเบอร์เมสเตอร์ (Burhrmester) ซึ่งแปลและเรียบเรียงเป็นภาษาไทยโดย มัดทนานทีธาร (2540) มีจำนวน 12 ข้อ โดยข้อคำถามให้คะแนน 5 ถึง 1 โดยการแปลผลคะแนนรวมแบ่งเป็น 3 ระดับ มีดังนี้ 12-28 คะแนน หมายถึง มีความผูกพันใกล้ชิดกับเพื่อนในระดับต่ำ 29-44 คะแนน หมายถึง มีความผูกพันใกล้ชิดกับเพื่อนในระดับปานกลาง และ 45-60 คะแนน หมายถึง มีความผูกพันใกล้ชิดกับเพื่อนในระดับสูง ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของของครอนบาคในการวิจัยในครั้งนี้ได้เท่ากับ 0.874

ส่วนที่ 5 แบบประเมินภาวะซึมเศร้า (HPQ9) ของกรมสุขภาพจิต มีจำนวน 9 ข้อ โดยข้อคำถามให้คะแนน 0 ถึง 3 ถ้าคะแนนอยู่ระหว่าง 0-6 คะแนน หมายถึง มีอาการของโรคซึมเศร้าระดับน้อยมาก คะแนนอยู่ระหว่าง 7-12 คะแนน หมายถึง มีอาการของโรคซึมเศร้าระดับน้อย คะแนนอยู่ระหว่าง 13-18 คะแนน หมายถึง มีอาการของโรคซึมเศร้าระดับปานกลาง และคะแนนอยู่ระหว่าง 19-27 คะแนน หมายถึง มีอาการของโรคซึมเศร้าระดับรุนแรง ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคในการวิจัยในครั้งนี้ได้เท่ากับ 0.813

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบ ซึ่งมีค่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) จากผู้เชี่ยวชาญ มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 วิเคราะห์หาความเที่ยง (Reliability) ได้ค่าความเที่ยงของตัวแปรได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลเท่ากับ 0.85 แบบประเมินความรู้สึกมีคุณค่าในตัวเอง เท่ากับ 0.75 แบบวัดระดับความเครียดในการเรียนออนไลน์ เท่ากับ 0.75 แบบประเมินความผูกพันกับเพื่อน เท่ากับ 0.85 แบบประเมินภาวะซึมเศร้า (HPQ9) 0.85

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำเอกสารชี้แจงโครงการวิจัยให้กับนิสิตแต่ละชั้นปีที่ผ่านมาออนไลน์กลุ่มชั้นปี
2. จัดส่งลิงค์แบบสอบถามออนไลน์ให้กับนิสิตผ่านไลน์กลุ่มชั้นปี
3. นำแบบสอบถามออนไลน์ที่ได้รับกลับคืนมา ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามออนไลน์
4. บทความนี้คำนึงถึง การปกปิดข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อให้เป็นไปตามหลักของจริยธรรมในการทำวิจัยในมนุษย์ โดยการตอบแบบสอบถามนั้นจะไม่ระบุตัวตนหรือบ่งบอกว่าผู้ตอบแบบสอบถามคือใคร อย่างไร

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป STATA version 14.0 โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์หาอัตราความชุกและข้อมูลลักษณะทั่วไปของประชากร ด้วยสถิติเชิงพรรณนา นำเสนอด้วยความถี่และร้อยละ
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับการเกิดภาวะซึมเศร้า ใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยโลจิสติกส์อย่างง่าย นำเสนอขนาดความสัมพันธ์โดยใช้ Odds ratio (OR) พร้อมช่วงความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% ของ OR วิเคราะห์ด้วยแบบพหุ โดยใช้สถิติ การวิเคราะห์สมการถดถอยโลจิสติกส์พหุคูณ และนำเสนอค่า



Adjusted odds ratio (OR_{adj}) และ 95% CI วิเคราะห์หาโมเดลเริ่มต้นโดยควบคุมตัวแปรที่มีผลการวิเคราะห์แบบตัวแปรเดียวที่ $p\text{-value} < 0.10$ จากนั้นวิเคราะห์หาโมเดลที่ดีที่สุด ด้วยวิธี stepwise forward หลังจากที่ได้โมเดลเริ่มต้นแล้วจะตัดตัวแปรอิสระออก โดยพิจารณาจาก Chi-square test ระหว่างสองโมเดลคือโมเดลที่มีตัวแปรทั้งหมดกับโมเดลที่ตัดตัวแปรนั้นๆ ออก แล้วนำมาทำการประเมิน Goodness of Fit

ผลการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลนิสิตที่เรียนออนไลน์ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีนิสิตที่มีภาวะซึมเศร้าจากการเรียนออนไลน์จำนวน 230 คน จากจำนวน 352 คน ซึ่งมีความชุกของภาวะซึมเศร้าในการเรียนออนไลน์คิดเป็นร้อยละ 65.3 เมื่อจำแนกรายชั้นปี พบว่า ชั้นปีที่ 1 2 3 และ 4 ขึ้นไป มีความชุกของภาวะซึมเศร้าในการเรียนออนไลน์คิดเป็นร้อยละ 64.40 75.95 63.16 และ 60.00 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรมสุขภาพจิต (2562) โดยอ้างอิงในงานวิจัย สายฝน สีนอเพีย (2564) พบว่า เยาวชนไทย อายุ 11-19 ปี และ 15-21 ปี มีความเครียดและวิตกกังวลมากที่สุด ร้อยละ 54.79, 40.81, 52.43, 51.36 ตามลำดับ

จากการเก็บตัวอย่างของนิสิตในระดับปริญญาตรี จำนวน 352 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 67.05 ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 20-21 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 47.44 ส่วนใหญ่กำลังศึกษาในชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 29.83 ส่วนใหญ่ได้เกรด 3.00 ขึ้นไป จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 ส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 86.65 ส่วนใหญ่อยู่นอกเมือง จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 46.02 ส่วนใหญ่อยู่บ้านเดี่ยว / ทาวน์เฮาส์ จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 78.98 ส่วนใหญ่มีสมาชิกในครอบครัวน้อยกว่า 5 คน จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 57.67 ส่วนใหญ่ปีตามารดาสมรสกัน จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 73 ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่น้อยกว่า 6,000 บาท จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 ส่วนใหญ่ไม่กู้กองทุนเพื่อการศึกษา จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 71.88 ส่วนใหญ่มีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองปานกลาง จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 52.56 ส่วนใหญ่มีความเครียดในการเรียนออนไลน์มาก จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 46.31 ส่วนใหญ่มีความผูกพันกับเพื่อนสูง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 ดังตารางที่ 1

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรเชิงเดี่ยวที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะซึมเศร้า พบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการภาวะซึมเศร้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้ มีประจำตัว (OR=2.48; 95%CI=1.16-5.33) ความเครียดในการเรียนออนไลน์ปานกลาง (OR=5.78; 95%CI=2.24-14.94) ความเครียดในการเรียนออนไลน์มาก (OR=15.76; 95%CI=5.96-41.68) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ (OR=35.69; 95%CI=4.71-270.5) และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองปานกลาง (OR=4.98; 95%CI=3.06-8.08) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 1 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	มีภาวะซึมเศร้า		ไม่มีภาวะซึมเศร้า		รวม		P - value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
	(n = 230)		(n = 122)		(n=352)		
เพศ							0.253
ชาย	71	30.87	45	36.89	116	32.95	
หญิง	159	69.13	77	63.11	236	67.05	
อายุ							0.581
น้อยกว่า 20 ปี	83	36.09	42	34.43	125	35.51	
20 - 21 ปี	105	45.65	62	50.82	167	47.44	
22 ปีขึ้นไป	42	18.26	18	14.75	60	17.05	
ชั้นปีที่กำลังศึกษา							0.141
ปี 1	59	25.65	33	27.05	92	26.14	
ปี 2	60	26.09	19	15.57	79	22.44	
ปี 3	48	20.87	28	22.95	76	21.59	
ปี 4 ขึ้นไป	63	27.39	42	34.43	105	29.83	
เกรดเฉลี่ยรวม							0.497
น้อยกว่า 2.50	34	14.78	17	13.93	51	14.49	
2.50 - 2.99	57	24.78	24	19.67	81	23.01	
3.00 ขึ้นไป	139	60.43	81	66.39	220	62.5	
โรคประจำตัว							0.016*
ไม่มี	192	83.48	113	92.62	305	86.65	
มี	38	16.52	9	7.38	47	13.35	



ตารางที่ 1 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ตัวแปร	มีภาวะซึมเศร้า		ไม่มีภาวะซึมเศร้า		รวม		P - value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
	(n = 230)		(n = 122)		(n=352)		
ที่ตั้งของที่อยู่อาศัย							0.173
ในเมือง	67	29.13	44	36.07	111	31.53	
ชานเมือง	58	25.22	21	17.21	79	22.44	
นอกเมือง	105	45.65	57	46.72	162	46.02	
ลักษณะที่อยู่อาศัย							0.362
คอนโดมิเนียม	18	7.83	7	5.74	25	7.1	
บ้านเดี่ยว / ทาวน์เฮาส์	184	80	94	77.05	278	78.98	
หอพัก / อพาร์ทเมนท์	28	12.17	21	17.21	49	13.92	
จำนวนสมาชิกในครอบครัว							0.409
น้อยกว่า 5 คน	129	56.09	74	60.66	203	57.67	
5 คนขึ้นไป	101	43.91	48	39.34	149	42.33	
สถานภาพสมรสบิดมารดา							0.336
พ่อหรือแม่เสียชีวิต	19	8.3	5	4.1	24	6.8	
หย่าร้าง	46	20	25	20.5	71	20.2	
สมรสกัน	165	71.7	92	75.4	257	73	
รายได้ต่อเดือน							0.647
น้อยกว่า 6,000 บาท	90	39.13	54	44.26	144	40.9	
6,000 - 9,999 บาท	55	23.91	27	22.13	82	23.3	
10,000 บาทขึ้นไป	85	36.96	41	33.61	126	35.8	
กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา							0.938
ไม่กู้	165	71.74	88	72.13	253	71.88	
กู้	65	28.26	34	27.87	99	28.13	
ความรู้สึกมีคุณค่าในตัวเอง							<0.001*
ต่ำ	26	11.3	1	0.82	27	7.67	
ปานกลาง	145	63.04	40	32.79	185	52.56	
สูง	59	25.65	81	66.39	140	39.77	

ตารางที่ 1 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ตัวแปร	มีภาวะซึมเศร้า		ไม่มีภาวะซึมเศร้า		รวม		P - value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
	(n = 230)		(n = 122)		(n=352)		
ความเครียดในการเรียนออนไลน์							<0.001*
น้อย	6	2.61	24	19.67	30	8.52	
ปานกลาง	94	40.87	65	53.28	159	45.17	
มาก	130	56.52	33	27.05	163	46.31	
ความผูกพันกับเพื่อน							0.673
ต่ำ	8	3.48	6	4.92	14	3.98	
ปานกลาง	80	34.78	38	31.15	118	33.52	
สูง	142	61.74	78	63.93	220	62.5	

หมายเหตุ : * P-value < 0.05 คือ มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 2 : การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรเชิงเดียวกับการเกิดภาวะซึมเศร้า

ตัวแปร	จำนวนคนที่มีภาวะซึมเศร้า	OR	95% CI of OR	P - value
โรคประจำตัว				0.01
ไม่มี	192	ref		
มี	38	2.48	1.16-5.33	
ความรู้สึกรู้คุณค่าในตัวเอง				<0.001
ต่ำ	26	35.69	4.71-270.5	
ปานกลาง	145	4.98	3.06-8.08	
สูง	59	ref		
ความเครียดในการเรียนออนไลน์				<0.001
น้อย	6	ref		
ปานกลาง	94	5.78	2.24-14.94	
มาก	130	15.76	5.96-41.68	

หมายเหตุ : OR = Odds Ratio , 95% CI = ช่วงความเชื่อมั่นที่ 95%



การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ กับการเกิดภาวะซึมเศร้าโดยการวิเคราะห์แบบหลายตัวแปร พบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะซึมเศร้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความเครียดในการเรียนออนไลน์ปานกลาง ($OR_{adj} = 4.94$; $95\%CI = 1.78-13.69$) ความเครียดในการเรียนออนไลน์มาก ($OR_{adj} = 13.78$; $95\%CI = 4.82-39.39$) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ ($OR_{adj} = 21.57$; $95\%CI = 2.78-167.49$) และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองปานกลาง ($OR_{adj} = 5.06$; $95\%CI = 3.01-8.53$) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรแบบพหุคูณด้วยโลจิสติกส์ต่อการเกิดภาวะซึมเศร้า

ตัวแปร	จำนวนคนที่มีความสัมพันธ์ ภาวะซึมเศร้า	OR	OR_{adj}	95% CI of OR_{adj}	P - value
ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตัวเอง					<0.001
ต่ำ	26	35.69	21.57	2.78-167.49	
ปานกลาง	145	4.98	5.06	3.01-8.53	
สูง	59	ref	ref		
ความเครียดในการเรียนออนไลน์					<0.001
น้อย	6	ref	ref	1.78-13.69	
ปานกลาง	94	5.78	4.94	4.82-39.39	
มาก	130	15.76	13.78		

หมายเหตุ : OR = Odds Ratio , OR_{adj} = adjusted Odds Ratio , 95% CI = ช่วงความเชื่อมั่นที่ 95%

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์และผลการวิจัย สามารถอธิบายเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยในประเด็น ดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษาความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดภาวะซึมเศร้าในการเรียนออนไลน์ของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร มีนิสิตที่มีภาวะซึมเศร้าจากการเรียนออนไลน์ โดยมีคะแนนประเมินการเกิดภาวะซึมเศร้าตั้งแต่ 7 คะแนนขึ้นไป จากการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะซึมเศร้าประเมิน

โดยใช้แบบประเมินภาวะซึมเศร้า (PHQ9) ของกรมสุขภาพจิต ถ้าคะแนนรวมอยู่ในช่วง 0-6 แสดงว่าไม่มีภาวะซึมเศร้า (Y=0) แต่ถ้าคะแนนรวมมากกว่าหรือเท่ากับ 7 แสดงว่ามีภาวะซึมเศร้า (Y=1) และใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงโลจิสติก พบว่า ค่า Chi-square เท่ากับ 34.05 และค่า P-value เท่ากับ <math>< 0.01</math> ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งปฏิเสธ H_0 สรุปได้ว่า สมการถดถอยโลจิสติกของแบบจำลองนี้มีความเหมาะสม และค่าการทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลองที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ (Goodness of Fit) เมื่อพิจารณาค่า Pseudo R Square เป็นค่าที่บอกสัดส่วนที่สามารถอธิบายความผันแปรของแบบจำลองนี้ ซึ่งในที่นี้มีค่าเท่ากับ 0.1835 หรือร้อยละ 18.35 ของความผันแปรที่สามารถอธิบายได้ในเชิงสมการโลจิสติก จากผลการทดสอบสมการถดถอยเชิงโลจิสติกโดยที่การศึกษาวิเคราะห์ตัวแปรแต่ละตัวที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะซึมเศร้าในการเรียนออนไลน์ พบว่า มีตัวแปร เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา เกรดเฉลี่ยรวม ที่ตั้งของที่อยู่อาศัย ลักษณะที่อยู่อาศัย จำนวนสมาชิกในครอบครัว สถานภาพสมรสบิดามารดา รายได้ต่อเดือน กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา ความผูกพันกับเพื่อน ไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้าในการเรียนออนไลน์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และทำการคัดเลือกตัวแปรด้วยวิธี stepwise forward โดยใช้เกณฑ์เท่ากับ 0.10 พบว่า มีเพียง 3 ปัจจัย คือ โรคประจำตัว ความเครียดในการเรียนออนไลน์ และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่นำมาวิเคราะห์ใน Multivariate model พบว่า มี 2 ปัจจัย คือ ความเครียดในการเรียนออนไลน์ และ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะซึมเศร้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถเขียนในรูปสมการได้ดังนี้

$$\text{Depression} = 4.72 + 2.12 (\text{disease_yes}) + 4.94(\text{stressg_medium}) + 13.78(\text{stressg_high}) + 21.57(\text{selfg_low}) + 5.06(\text{selfg_medium})$$

ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อภาวะซึมเศร้าในการเรียนออนไลน์ กล่าวคือ ผู้ที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ (selfg_low) จะมีโอกาสในการมีภาวะซึมเศร้าในการเรียนออนไลน์สูงเป็น 21.57 เท่า เมื่อเทียบกับผู้ที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูง ในขณะที่ผู้ที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองปานกลาง (selfg_medium) จะมีโอกาสในการมีภาวะซึมเศร้าในการเรียนออนไลน์สูงกว่าเมื่อเทียบกับผู้ที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงเป็น 5.06 เท่า

2. จากการศึกษาระดับความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดภาวะซึมเศร้า



ในการเรียนออนไลน์ของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 15 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ด้านเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 67.05 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับภาวะซึมเศร้า พบว่า ปัจจัยเพศไม่มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะซึมเศร้า (P-value = 0.253) ด้านอายุ ส่วนใหญ่เป็นอายุ 20-21 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 47.44 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับภาวะซึมเศร้า พบว่า ปัจจัยอายุไม่มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะซึมเศร้า (P-value = 0.581) ด้านชั้นปีที่กำลังศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 29.83 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีที่กำลังศึกษากับภาวะซึมเศร้า พบว่า ปัจจัยชั้นปีที่กำลังศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะซึมเศร้า (P-value = 0.141) ด้านเกรดเฉลี่ยรวม พบว่า ส่วนใหญ่มีเกรดเฉลี่ยรวม 3.00 ขึ้นไป จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างเกรดเฉลี่ยรวมกับภาวะซึมเศร้า พบว่า ปัจจัยเกรดเฉลี่ยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะซึมเศร้า (P-value = 0.497) ด้านโรคประจำตัว ส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 86.65 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างโรคประจำตัวกับภาวะซึมเศร้าพบว่า ปัจจัยโรคประจำตัวมีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะซึมเศร้า (P-value = 0.016) ด้านที่ตั้งของที่อยู่อาศัย ส่วนใหญ่อยู่นอกเมือง จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 46.02 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างที่ตั้งของที่อยู่อาศัยกับภาวะซึมเศร้าพบว่า ปัจจัยที่ตั้งของที่อยู่อาศัยไม่มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะซึมเศร้า (P-value = 0.173) ด้านลักษณะที่อยู่อาศัย ส่วนใหญ่อยู่บ้านเดี่ยว / ทาวน์เฮาส์ จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 78.98 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะที่อยู่อาศัยกับภาวะซึมเศร้าพบว่า ปัจจัยลักษณะที่อยู่อาศัยไม่มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะซึมเศร้า (P-value = 0.362) ด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัว ส่วนใหญ่มีสมาชิกในครอบครัวน้อยกว่า 5 คน จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 57.67 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัวกับภาวะซึมเศร้าพบว่า ปัจจัยจำนวนสมาชิกในครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะซึมเศร้า (P-value = 0.409) ด้านสถานภาพสมรสบิดามารดา ส่วนใหญ่บิดามารดาสมรสกัน จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 73 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสบิดามารดา กับภาวะซึมเศร้า พบว่า ปัจจัยสถานภาพสมรสบิดามารดาไม่มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะซึมเศร้า (P-value = 0.336) ด้านรายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 6,000 บาท

จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับภาวะซึมเศร้าพบว่า ปัจจัยรายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะซึมเศร้า ($P\text{-value} = 0.647$) ด้านรายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่น้อยกว่า 6,000 บาท จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับภาวะซึมเศร้าพบว่า ปัจจัยรายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะซึมเศร้า ($P\text{-value} = 0.647$) ด้านกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา ส่วนใหญ่ไม่กู้กองทุนเพื่อการศึกษา จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 71.88 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกองทุนเพื่อการศึกษา กับภาวะซึมเศร้าพบว่า ปัจจัยกองทุนเพื่อการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะซึมเศร้า ($P\text{-value} = 0.938$) ด้านความรู้สึที่มีคุณค่าในตนเอง ส่วนใหญ่มีความรู้สึที่มีคุณค่าในตนเองปานกลาง จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 52.56 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึที่มีคุณค่าในตนเองกับภาวะซึมเศร้า พบว่า ปัจจัยความรู้สึที่มีคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะซึมเศร้า ($P\text{-value} < 0.001$) ด้านความเครียดในการเรียนออนไลน์ ส่วนใหญ่มีความเครียดในการเรียนออนไลน์มาก จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 46.31 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการเรียนออนไลน์กับภาวะซึมเศร้าพบว่า ปัจจัยความเครียดในการเรียนออนไลน์มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะซึมเศร้า ($P\text{-value} < 0.001$) ด้านความผูกพันกับเพื่อน ส่วนใหญ่มีความผูกพันกับเพื่อนสูง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับเพื่อนกับภาวะซึมเศร้า พบว่า ปัจจัย ความผูกพันกับเพื่อนไม่มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะซึมเศร้า ($P\text{-value} = 0.673$)

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวข้องกับการเกิดภาวะซึมเศร้าในการเรียนออนไลน์ของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนและเฝ้าระวังรวมถึงส่งเสริมสุขภาพจิต เพื่อลดปัจจัยที่มีผลต่อภาวะซึมเศร้าให้กับนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะซึมเศร้าในการเรียนออนไลน์ พบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะซึมเศร้าในการเรียนออนไลน์ดังนี้ การเห็นคุณค่าในตัวเอง มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะซึมเศร้า ที่ระดับ 0.05 ($r = -0.41$) และความเครียดในการเรียนออนไลน์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะซึมเศร้า ที่ระดับ 0.05 ($r = 0.308$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัตนา มาชะส่วสดี (2564) และในภาวะวิกฤติที่มีการระบาดของโรคโควิด 19 ทำให้มีการปรับการเรียนการสอนใหม่โดยเฉพาะเวลาเรียนที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ อาจส่งผลต่อความเครียด



ของนิสิตได้ สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะซึมเศร้าในการเรียนออนไลน์ของนิสิตมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดดังนี้

3.1 การเห็นคุณค่าในตนเองมีอิทธิพลทางลบกับภาวะซึมเศร้า แสดงว่าหากนิสิตมีคุณค่าในตนเองย่อมจะเกิดภาวะซึมเศร้า สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาของ ดอย ละอง อ่อน (2549) ที่ศึกษาปัจจัยทำนายภาวะซึมเศร้าของเยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน เขต 6 จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัย พบว่า การเห็นคุณค่าในตนเอง มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะซึมเศร้าของเยาวชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้สอดคล้องกับการศึกษาที่ พบว่า การเกิดภาวะซึมเศร้านั้นอาจเนื่องจากวัยรุ่นเป็นวัยที่ต้องการยอมรับความรักและความเอาใจใส่จากบุคคลรอบข้าง และหากไม่ได้รับการตอบสนองก็จะรู้สึกเสียคุณค่าในตนเองสับสนและเสียใจอันนำไปสู่ภาวะซึมเศร้าได้ (โปรยทิพย์ สันตะพันธ์ และคณะ, 2562) ดังนั้นการเห็นคุณค่าในตนเองเป็นปัจจัยสำคัญภายในของคน และเป็นพื้นฐานของภาวะสุขภาพจิตสามารถเปลี่ยนได้ตามวัย วุฒิภาวะ และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ของชีวิต ซึ่งหากบุคคลเห็นคุณค่าในตนเองก็จะทำให้เกิดภาวะซึมเศร้าขึ้น

3.2 ความเครียดในการเรียนออนไลน์มีอิทธิพลทางบวกกับภาวะซึมเศร้า โดยการวิจัยครั้งนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการเรียนออนไลน์ในระดับมาก ซึ่งจากการที่นิสิตมีความเครียดในการเรียนอยู่ในระดับมากอาจเนื่องจากสถานการณ์โควิดทำให้เนื้อหาการเรียนการสอนเปลี่ยนไป มีปริมาณงานเพิ่มขึ้นและต้องเรียนหนัก เพื่อให้ชดเชยช่วงเวลาที่หายไป จึงส่งผลให้เกิดความเครียด สอดคล้องกับการศึกษาของ ชฎาภา ประเสริฐทรง และคณะ (2564) ที่พบว่า อาการหรือปฏิกิริยาการตอบสนองทางด้านร่างกาย จิตใจ กระบวนการทางความคิด และพฤติกรรมของบุคคลที่เกิดขึ้นจากสิ่งเร้าที่มากกระตุ้น ทั้งจากตัวบุคคล และสิ่งแวดล้อมในการเรียนออนไลน์ ซึ่งหากบุคคลมีระดับความเครียดสูงกว่าเกณฑ์ปกติจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ และความกดดัน หรือความต้อสภาวะสมดุลในการดำเนินชีวิต ทำให้บุคคลนั้นเสียความสมดุลในตนเอง ประเมินโดยใช้แบบวัดระดับความเครียดในการเรียนออนไลน์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวข้องกับการเกิดภาวะซึมเศร้าในการเรียนออนไลน์ของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนและ

เผื่อระวางรวมถึงส่งเสริมสุขภาพจิต เพื่อลดปัจจัยที่มีผลต่อภาวะซึมเศร้าให้กับนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. สถานศึกษาควรพัฒนาโปรแกรมการเรียนออนไลน์ เพื่อส่งเสริมการแห่งคุณค่าในตนเอง การสร้างสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนลดความเครียดและภาวะซึมเศร้าในนิสิต
2. สถานศึกษาควรมีการปรับการเรียนการสอนใหม่โดยเฉพาะเวลาเรียนที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อความเครียดของนิสิตได้
3. ภาครัฐและสถานศึกษาควรร่วมกันกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารจัดการและเผื่อระวางสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 โดยรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาเป็นสำคัญ

เอกสารอ้างอิง

- ชฎาภา ประเสริฐทรง จรินวรรณ แสงหิรัญรัตนา และพรชญา กลัดแก้ว. (2564). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการเรียนออนไลน์จากสถานการณ์โควิด-19 ของนักศึกษาพยาบาล. *วารสารสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา*, 15(1), 14-28.
- จิตวี แก้วพรสวรรค์ และ เบญจพร ตันตสูติ. (2555). การศึกษาความชุกของภาวะซึมเศร้าและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในเด็กนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย*, 57(4), 395-402.
- ดวงใจ กสานจิตกุล. (2542). *โรคซึมเศร้ารักษาให้หายได้*. นำอักษรการพิมพ์.
- มานิช หล่อตระกูล. (ม.ป.ป). *โรคซึมเศร้าโดยละเอียด*. คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล Ramamental. <https://med.mahidol.ac.th/ramamental/generalknowledge/general/09042014-1017>.
- ดอย ละอองอ่อน. (2549). *ปัจจัยทำนายภาวะซึมเศร้าของเยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน เขต 6 จังหวัดนครสวรรค์* (รายงานผลการวิจัย). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *หลักการวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 3). สุวีริยาสาสน์.
- โปรยทิพย์ สันตะพันธุ์, ศิริณพพร บุสหงส์ และเชาวลิต ศรีเสริม. (2562). ภาวะซึมเศร้าในวัยรุ่น: บทบาทพยาบาล. *วารสารเกื้อการุณย์*, 26(1), 187-199. <https://he01.tcithaijo.org/index.php/kcn/article/view/157661>.
- ผ่องศรี มรกต. (2536). *จิตวิทยาการสอน*. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



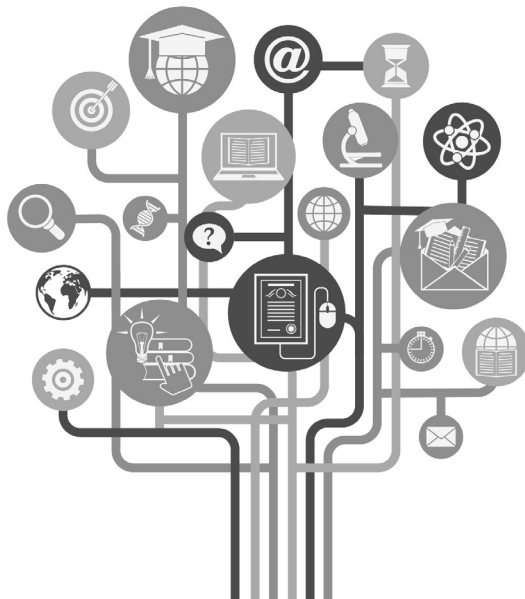
- พัชรินทร์ สุวรรณอำไพ. (2563). การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์ โดยใช้
ปัญหาเป็นฐานเรื่องบทประยุกต์ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6.
(วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- มณฑนา นทีธาร. (2540). พัฒนาการของเด็กไทย. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตนา มาชะสวัสดิ์. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะซึมเศร้าของนักเรียนมัธยมศึกษา
ตอนปลายในจังหวัดปทุมธานี. *วารสารศูนย์อนามัยที่ 9*, 15(38), 528-540.
- สายฝน สีนอเพี้ย และรุจิรา ดวงสงค์. (2564). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด
และภาวะซึมเศร้าในนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
วารสารวิจัยสาธารณสุขศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 12(3), 10-23.
- Moawad, R. A. (2020). Online learning during the COVID-19 pandemic and
academic stress in university students. *Revista Romaneasca pentru
Educatie Multidimensionala - Journal for Multidimensional
Education*, 12(1Sup2), 100-107. DOI: [https://doi.org/10.18662/rrem/
12.1sup2/252](https://doi.org/10.18662/rrem/12.1sup2/252).

ระบบการคุ้มครองเยียวยาผู้เสียหายในคดีข่มขืนกระทำชำเรา :
กรณีศึกษาประเทศอังกฤษ

The Protection and Reparation System for Female Rape
Survivors : A Case Study of England

อนงศรีรัตน์ คงलग และ ณรงค์ ใจหาญ

Anongrath Konglarp and Narong Jaiharn





ระบบการคุ้มครองเหยื่ออาชญากรรมผู้เสียหายในคดีข่มขืนกระทำชำเรา : กรณีศึกษาประเทศอังกฤษ

The Protection and Reparation System for Female Rape Survivors :
A Case Study of England

อนงกร์รัตน์ คงลาภ¹ และ ณรงค์ ใจหาญ²

Anongrath Konglarp and Narong Jaiharn

¹คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพฯ 10200 ประเทศไทย

Faculty of Law, Thammasat University, Bangkok 10200, Thailand

email : anongrath.criminal@hotmail.com

²คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพฯ 10200 ประเทศไทย

Faculty of Law, Thammasat University, Bangkok 10200, Thailand

email : narongjaiharn@gmail.com

Received : September 26, 2023 Revised : December 27, 2023 Accepted : January 3, 2024

บทคัดย่อ

ในคดีความผิดเกี่ยวกับเพศที่ถูกข่มขืนกระทำชำเรา ผู้เสียหายควรได้รับการคุ้มครองเหยื่ออาชญากรรมเป็นพิเศษโดยหลักการแล้วรัฐพึงมีการคุ้มครองสิทธิ และสวัสดิภาพของผู้เสียหายให้ครอบคลุมถึงสิทธิขั้นพื้นฐานตามมาตรฐานสากลโดยมีการตรารับบัญญัติของกฎหมายที่เพียงพอ เพื่อให้ผู้เสียหายในคดีความผิดเกี่ยวกับเพศที่ถูกข่มขืนกระทำชำเราสามารถเข้าถึงการช่วยเหลือเหยื่ออาชญากรรมและระบบการคุ้มครองสิทธิและสวัสดิภาพของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์ ทั้ง ไม่ควรถูกกระทำซ้ำจากกระบวนการยุติธรรมทางอาญา บทความนี้จึงได้นำเสนอผลการศึกษาระบบและกลไกการช่วยเหลือเหยื่ออาชญากรรมผู้เสียหายในคดีข่มขืนกระทำชำเราของประเทศไทยเป็นกรณีศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับศึกษาเปรียบเทียบ หรือประกอบการพัฒนาระบบการคุ้มครองเหยื่ออาชญากรรมผู้หญิงที่ถูกข่มขืนกระทำชำเราในบริบทของประเทศไทยต่อไป ผลการศึกษากรณีของประเทศอังกฤษพบว่า มีองค์กรสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองเหยื่ออาชญากรรมผู้เสียหายในทุกขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ในขณะที่เดียวกันก็มีการบูรณาการความร่วมมือระหว่างองค์กรต่างๆ ทั้งองค์กรในกระบวนการยุติธรรม และนอกกระบวนการยุติธรรม รวมทั้งองค์กรที่มีใช้ภาครัฐด้วย โดยมีการวางระบบ กลไก และวิธีการช่วยเหลือผู้เสียหายในคดีข่มขืนกระทำชำเรา ทั้งในช่วงเวลาก่อนพิจารณาคดี

ระหว่างพิจารณาคดี และหลังพิจารณาคดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้ความสำคัญกับการ
บำบัดเยียวยาทางจิตใจแก่ผู้เสียหาย

คำสำคัญ : ระบบการคุ้มครองเหยื่อข่มขืน; ผู้เสียหายในคดีข่มขืนกระทำซ้ำเรา; ความ
รุนแรงทางเพศ

Abstract

In respect to victims of rape cases, the victims should receive a special protection and compensation. Currently, Thailand victim's protection do not cover the fundamental rights as required by the international law standard. The victims of rape cases have not received legal remedy, rights protection system and government welfare in appropriate duration. More ever, the victims may receive repeatedly abused by the criminal justice process. Therefore, this article will present a study of the system and mechanisms for providing remedy to victims of rape cases in England for improving the victims providing remedy system of rape cases in Thailand. The results showed that, organizations in England involved in the protection and remedy of victims at all stages of the criminal justice process. Among these were the collaborations between different organizations, including organizations in the judicial and extrajudicial processes and non-government organizations. In addition, the systems, mechanisms, and methods to help victims in rape cases have been provided during the pre-trial period, the trial period and after the trial period, especially focusing on psychological restoration than other damages.

Keywords: Protection and Compensation System; Victims of Rape Cases; Sexual Violence

1. บทนำ

ด้วยเหตุที่การล่วงละเมิดทางเพศด้วยการข่มขืนกระทำซ้ำเรานั้นส่งผลกระทบต่อร่างกายและสภาพจิตใจของผู้เสียหายอย่างรุนแรง รวมถึงความยากลำบากในการดำเนินชีวิตในสังคมภายหลังเกิดเหตุ ผู้เสียหายในความผิดเกี่ยวกับเพศที่ถูกข่มขืนกระทำซ้ำเราจึงสมควรเข้าถึงกลไกการคุ้มครองเหยื่อข่มขืนเป็นพิเศษแตกต่างจากผู้เสียหายในคดีอาญาทั่วไปที่มุ่งเน้นการนำตัวผู้กระทำผิดมาลงโทษ และปัจจุบันการคุ้มครองสิทธิและ



สวัสดิภาพของผู้เสียหายในคดีอาญาในภาพรวมของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทย ยังไม่ครอบคลุมถึงสิทธิขั้นพื้นฐานตามมาตรฐานสากลโดยบทบัญญัติของกฎหมายที่เพียงพอ ผู้เสียหายในคดีความผิดเกี่ยวกับเพศที่ถูกข่มขืนกระทำชำเราจึงยังไม่สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือเยียวยาและระบบการคุ้มครองสิทธิและสวัสดิภาพของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์ตั้งแต่แรกเริ่มจนจบกระบวนการ ทั้งยังมีโอกาสถูกกระทำซ้ำจากกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ดังนั้น จึงได้ทำการศึกษากลไกการช่วยเหลือเยียวยาผู้เสียหายในคดีข่มขืนกระทำชำเราของประเทศอังกฤษทั้งระบบเป็นกรณีศึกษา โดยจะกล่าวถึงระบบการคุ้มครองเยียวยาที่ใช้อยู่ในปัจจุบันของประเทศอังกฤษ เริ่มจากการพิจารณาองค์กรสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองเยียวยา การบูรณาการความร่วมมือระหว่างองค์กร กลไกและวิธีการช่วยเหลือผู้เสียหาย ทั้งก่อนพิจารณาคดี ระหว่างพิจารณาคดี และหลังพิจารณาคดี ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการนำไปการศึกษาต่อ และประกอบการพัฒนาระบบการคุ้มครองเยียวยาผู้หญิงที่ถูกข่มขืนกระทำชำเราในบริบทของประเทศไทยต่อไป

2. ระบบการคุ้มครองเยียวยาผู้เสียหายในคดีข่มขืนกระทำชำเราของประเทศอังกฤษ

2.1 องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองเยียวยา

2.1.1 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

1) องค์กรตำรวจ (Police) ตำรวจมีหน้าที่ป้องกัน สืบสวน และสอบสวน อาชญากรรม เป็นจุดแรกที่ผู้เสียหายจะแจ้งความเรื่องอาชญากรรม ในการสอบสวน ตำรวจมีอำนาจตามคอมมอนลอว์ และตามบทบัญญัติของกฎหมายที่ช่วยรวบรวมพยานหลักฐาน สอบคำให้การ และกักขังผู้ต้องสงสัย รวมทั้งมีอำนาจสั่งฟ้องคดีในระดับล่าง (lower-level cases) (House of Commons Library, 2022) องค์กรตำรวจในอังกฤษและเวลส์มีการจัดแบ่งตามเขตพื้นที่รวม 43 เขตพื้นที่ (geographic police forces) และหน่วยเฉพาะอีก 3 หน่วย ได้แก่ ตำรวจขนส่ง (British Transport Police) ตำรวจนิวเคลียร์เอกชน (Civil Nuclear Police) และ ตำรวจของกระทรวงกลาโหม (the Ministry of Defense Police) นอกกรุงลอนดอน มีคณะกรรมการซึ่งมาจากการเลือกตั้งของสาธารณชนที่เรียกว่า “คณะกรรมการตำรวจและอาชญากรรม” (the Police and Crime Commissioners หรือ PCCs) รับผิดชอบในการปฏิบัติงานและทิศทางการทำงานของตำรวจ รวมถึงการแต่งตั้งหรือการปลดผู้บัญชาการตำรวจ

สำหรับในกรุงลอนดอน “สำนักงานของนายกเทศมนตรีด้านตำรวจและอาชญากรรม” (Mayor’s Office for Policing and Crime หรือ MOPAC) รับผิดชอบในการบริหารงานตำรวจนครบาล (the Metropolitan Police) ในขณะที่ตำรวจในเขตกรุงลอนดอน ชั้นในอยู่ในความดูแลของ the City of London Corporation (HSE, 2021)

2) องค์การอัยการ (the Crown Prosecution Services หรือ CPS)

เป็นองค์การอิสระซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้คำแนะนำทางกฎหมาย (legal advice) แก่ตำรวจและหน่วยงานสอบสวนอื่นในระหว่างดำเนินการสอบสวนคดีอาญา พิจารณาว่าจะสั่งฟ้องคดีอาญาผู้ต้องสงสัยหรือไม่ หลังจากมีการสอบสวนแล้ว และดำเนินคดีในศาล ซึ่งพนักงานอัยการต้องเริ่มหรือดำเนินการฟ้องคดีต่อไป เฉพาะเมื่อคดีผ่านทั้ง 2 ขั้นตอนของ the Full Code Test (CPS, 2018) ขั้นตอนแรกคือ “**ขั้นตอนของพยานหลักฐาน**” (the Evidential Stage) หมายถึง ต้องมีพยานหลักฐานเพียงพอที่จะลงโทษผู้ต้องสงสัยในความผิดที่ฟ้อง (realistic prospect of conviction) และขั้นตอนที่สองคือ “**ขั้นตอนของประโยชน์สาธารณะ**” (the Public Interest Stage) ปกติพนักงานอัยการจะฟ้องคดีหากพยานหลักฐานเพียงพอ เว้นแต่ปัจจัยเรื่องประโยชน์สาธารณะมีน้ำหนักมากกว่าการฟ้องร้อง บางกรณีการให้โอกาสแก่ผู้กระทำความผิดจัดการปัญหาโดยวิธีอื่น* (an out-of-court disposal) เป็นประโยชน์มากกว่าการฟ้องคดี ภายในองค์การอัยการมีหน่วยงานที่เรียกว่า “**Victim Liaison Unit**” รับผิดชอบดูแลแผนงานชื่อ **the Victim Communication and Liaison (VCL)** ตามแผนงานดังกล่าว พนักงานอัยการจะติดต่อสื่อสารกับผู้เสียหายถึงผลการพิจารณาสั่งไม่ฟ้องคดี ไม่ดำเนินคดี เพิกถอนหรือเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ซึ่งครอบคลุมถึงคดีความผิดเกี่ยวกับเพศด้วย (CPS, 2020) ผู้เสียหายมีสิทธิที่จะร้องขอให้ทบทวนการตัดสินใจของพนักงานอัยการที่ไม่ดำเนินการกระบวนพิจารณาต่อได้ หากเข้าใจเงื่อนไขว่า พนักงานอัยการ (1) ตัดสินใจไม่ดำเนินการ (not to bring proceeding) (2) ไม่ดำเนินการหรือถอนข้อหาใน Magistrates’ Court ทุกข้อหาที่เกี่ยวกับผู้เสียหาย ซึ่งทำให้กระบวนพิจารณาทุกอย่างที่เกี่ยวกับผู้เสียหาย

*ใช้กับความผิดทางอาญาที่ไม่รุนแรง และการฟ้องคดีจะสิ้นเปลือง ตัวอย่างของ Out of Court Disposals เช่น Community Resolution, Cannabis/khat warning, Fix Penalty Notice, Penalty Notice for Disorder, Simple cautions และ Conditional cautions จาก Out of Court Disposals: A review of policy, operation and research evidence โดย Cerys Gibson ใน www.sentencingacademy.org.uk



จบลงอย่างสิ้นเชิง (3) ไม่เสนอพยานหลักฐานในทุกกระบวนการพิจารณาที่เกี่ยวข้องกับผู้เสียหาย หรือ (4) ขอให้ศาลทิ้งทุกข้อหาในกระบวนการพิจารณา ตำรวจกับพนักงานอัยการมีการจัดทำ “แผนปฏิบัติการ Police- CPS Joint National RASSO (Rape and Serious Sexual Offences) Action Plan 2021” ร่วมกันเพื่อกำหนดวิธีการทำงานร่วมกันเพื่อปรับปรุงการตอบสนองต่อความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเราและความผิดทางเพศที่ร้ายแรง

2.1.2 หน่วยงานที่มีได้อยู่ในกระบวนการยุติธรรม

1) หน่วยงานด้านการแพทย์ ในสหราชอาณาจักรมี “บริการสุขภาพแห่งชาติ” (National Health Service) 4 องค์กร แยกตามอำนาจนิติบัญญัติ คือ NHS England, NHS Scotland, NHS Wales และ Health and Social Care of Northern Ireland บริการของ NHS ครอบคลุมตั้งแต่เรื่องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน (Accident and Emergency: A&E) การทำงานของผู้ให้บริการทางการแพทย์อยู่ในการกำกับดูแลของ Clinical Commissioning Groups หรือ CCGs มีรายละเอียดพอเป็นสังเขป ดังนี้

(1) NHS England นอกจากให้บริการดูแลสุขภาพแก่ผู้ที่อยู่อาศัยในอังกฤษโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (free at the point of use) แล้ว ยังรับผิดชอบจัดการเรื่อง “การดูแลสุขภาพ” (healthcare provision) ในสถานที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (justice setting) ซึ่งรวมถึงการจัดโปรแกรมต่าง ๆ ด้วย สถานที่ดังกล่าวได้แก่ (1) เรือนจำ (prison) (2) ศูนย์ผู้อพยพ (Immigration Removal Centre) ซึ่งรวมถึงการควบคุมระยะสั้น (short term holding facilities) (3) Sexual Assault Referral Centres (SARCs) ซึ่งให้บริการทั้งผู้ใหญ่ เด็ก และเยาวชน (4) สถานที่ควบคุม (secure estate) สำหรับเด็กและเยาวชน รวมทั้งผู้ถูกกักขังในสถานดูแลสวัสดิการ (welfare setting) (5) สถานที่ควบคุมเพื่อสุขภาพของสาธารณชน และสถานที่กักขัง และ (6) Liaison and diversion Programmes (NHS, 2017)

(2) Clinical Commissioning Group (CCGs) เป็น “องค์กรควบคุมทางการแพทย์” จัดตั้งขึ้นตาม The Health and Social Care Act 2012 ทำหน้าที่วางแผนและควบคุมงานบริการดูแลสุขภาพสำหรับท้องถิ่น ในการบริหารงานจะประเมินความต้องการของท้องถิ่น ตัดสินใจเรื่องลำดับความสำคัญและกลยุทธ์ จากนั้นจะซื้อบริการ (ในนามของประชากร) จากผู้ให้บริการ เช่น โรงพยาบาล คลินิก และองค์กรสุขภาพชุมชน เป็นต้น บุคลากรทางการแพทย์ (General Practitioner) ในท้องถิ่น

ต้องเป็นสมาชิกของ CCGs องค์การนี้ยังรับผิดชอบในเรื่องการควบคุมดูแลด้านสุขภาพ รวมถึงบริการด้านสุขภาพจิต การดูแลผู้ป่วยฉุกเฉิน (urgent and emergency care) บริการของโรงพยาบาลที่ได้รับเลือก และการดูแลชุมชน (Clinical Commissioning Groups (CCGs), 2014) นอกจากนี้มีให้การรักษาทางจิตเวชตามแนวทางที่ออกโดย The National Institute for Health and Care Excellence (NICE) (David M Clark, 2017) โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีกับผู้เสียหายมีประวัติเคยถูกข่มขืนกระทำชำเรา มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องได้รับ “การบำบัดดูแล” (therapeutic care) (Health and Justice, Armed Forces and Sexual Assault Referral Center (SARC) Team, 2018)

2) หน่วยงานด้านสังคม

(1) **รัฐบาลท้องถิ่น (Local Government)** ในอังกฤษสามารถแบ่งได้เป็นระบบสองชั้นและระบบชั้นเดียว (Local Government Structure, n.d.) “**ระบบสองชั้น**” ได้แก่ **County Councils** ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดของ County และเป็นผู้ให้บริการหลักในพื้นที่ ได้แก่ ด้านการศึกษา ถนน การวางแผนด้านขนส่ง การขนส่งคนโดยสาร ห้องสมุด การกำจัดของเสีย การวางแผนกลยุทธ์ และบริการดูแลทางสังคม (Social Care) อย่างไรก็ตาม ในแต่ละ County ยังแบ่งเป็น District จึงมีรัฐบาลท้องถิ่นที่เรียกว่า **District Councils** ซึ่งรับผิดชอบในเรื่องที่อยู่อาศัย การพักผ่อนและนันทนาการ สุขภาพด้านสิ่งแวดล้อม การเก็บขยะ การยื่นแบบแปลน และการเก็บภาษีท้องถิ่น ส่วนรัฐบาลท้องถิ่นใน “**ระบบชั้นเดียว**” ได้แก่ **Unitary Authorities, Metropolitan Districts และ London Boroughs** มีหน้าที่รับผิดชอบบริการดูแลทางสังคมเช่นกัน

สำหรับการช่วยเหลือ “**ผู้เสียหายจากความรุนแรงทางเพศ**” รัฐบาลท้องถิ่นให้บริการแก่ผู้เสียหายในการเข้าถึงบริการแบบผู้เชี่ยวชาญ เช่น ให้งบประมาณสนับสนุน การบริการที่เกี่ยวกับความรุนแรงในครอบครัวและความรุนแรงทางเพศที่เกิดในท้องถิ่น ซึ่งรวมถึงบริการของ **Independent Sexual Violence Adviser (ISVA)** จัดตั้งและให้งบประมาณแก่ “**ศูนย์ช่วยเหลือ**” (Rape Support Centers) หรือให้งบประมาณสนับสนุนการทำงานของ “**ที่ปรึกษา**” (advocate) ให้การช่วยเหลือโดยตรงแก่ผู้เสียหายจากความรุนแรงทางเพศ หรือผู้เสียหายที่เสี่ยงว่าจะตกอยู่ในอันตรายจากกลุ่มคนร้าย (HM Government, 2015)



(2) **องค์กรนอกภาครัฐ (Third Sector Organization)** ซึ่งให้บริการช่วยเหลือผู้เสียหายในอังกฤษมีสถานะเป็น “องค์กรการกุศล” จัดตั้งขึ้นเพื่อกระทำตามวัตถุประสงค์หนึ่งหรือหลายประการที่กำหนดขึ้นในเอกสารบริหารงานขององค์กร กับมีรายได้รายปีสูงกว่า 5,000 ปอนด์ สามารถจดทะเบียนต่อ Charity Commission for England and Wales ได้ องค์กรภายนอกภาครัฐที่ให้บริการช่วยเหลือผู้เสียหายในคดีอาญา ได้แก่

- **Victim Support** เป็นองค์กรนอกภาครัฐที่ให้บริการช่วยเหลือผู้เสียหาย ดำเนินการโดยอาสาสมัครจากชุมชนท้องถิ่น ในปี 2008 Victim Support ควบรวมกับองค์กรการกุศลท้องถิ่น 77 แห่ง ปัจจุบันสถานะของ Victim Support เป็น “**องค์กรการกุศลระดับประเทศ**” ที่ได้รับเงินสนับสนุนส่วนใหญ่จากรัฐบาล (HM Government, 2015) Victim Support ให้บริการสนับสนุนแบบผู้เชี่ยวชาญ (Specialist Support Service) และ Independent Sexual Violence Adviser (ISVA) ที่จะให้การสนับสนุนแก่ผู้เสียหายในความผิดเกี่ยวกับเพศ ซึ่งรวมถึงความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเรา สนับสนุนการให้บริการต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้เสียหาย ตลอดการดำเนินการกระบวนการยุติธรรมทางอาญา (Victim Support (UK), 2017)

- **Rape Crisis** เป็น “**องค์กรการกุศล**” ในชื่อ Rape Crisis England & Wales (RCEW) มีวัตถุประสงค์เพื่อบรรเทา (relieve) ความเจ็บปวด (trauma) และความทรมาน (distress) ของผู้หญิงและเด็กหญิงที่มีประสบการณ์ความรุนแรงทางเพศ รวมทั้งครอบครัวและเพื่อน RCEW เป็นองค์กรที่รวมหน่วยงานเล็ก ๆ เข้าด้วยกัน (umbrella organization) ทำหน้าที่ประสานงานและสนับสนุนเครือข่ายของ “ศูนย์ในเครือซึ่งเป็นอิสระ” (independent affiliated) ที่มีอยู่ทั่วอังกฤษ Rape Crisis ทำงานรณรงค์เพื่อเสริมสร้างการตระหนักรู้ พัฒนาการตอบสนองของรัฐบาลและองค์กรอื่น และท้าทายทัศนคติของสาธารณชนเกี่ยวกับการยอมรับความรุนแรงทางเพศ (Serice, (n.d.)

- **The Survivors Trust** มีสถานะเป็น “**องค์กรการกุศล**” ก่อตั้งในปี ค.ศ. 1999 ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานรวบรวม “**หน่วยงานอาสาสมัคร**” ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีอยู่ทั่วประเทศเข้าด้วยกัน เพื่อให้บริการที่ปรึกษา บำบัด และสนับสนุน ผู้เสียหายจากการถูกข่มขืนกระทำชำเรา ความรุนแรงทางเพศ และการล่วงละเมิดทางเพศ กระทรวงมหาดไทยถือว่า The Survivors Trust เป็นหน่วยงานหลักหน่วยงานหนึ่งที่

ให้การสนับสนุนการทำงานของอาสาสมัครในเรื่องความรุนแรงทางเพศ และการล่องละเมียดทางเพศ (The Survivors Trust, n.d.) งานหลักคือ การให้การสนับสนุนทางโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure support) ระบบเครือข่าย และเป็นตัวแทนของหน่วยงานสมาชิก รวมถึงการเป็นที่ปรึกษา การให้บริการสายด่วน (helpline) และการให้บริการด้านทนายความ (advocacy services)

2.2. การบูรณาการความร่วมมือ

บริการที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้เสียหายมีเป็นจำนวนมากทั้งบริการด้านสุขภาพ บริการด้านการดูแลทางสังคม และบริการด้านกระบวนการยุติธรรม ผู้ให้บริการมีทั้งหน่วยงานภาครัฐ องค์กรอาสาสมัคร (voluntary sector organizations) และหรือผู้เชี่ยวชาญ (specialist) ผู้ควบคุมดูแลหน่วยงานต่าง ๆ มีหลากหลายองค์กร ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการประสานความร่วมมือ รูปแบบความร่วมมือได้แก่

2.2.1 Sexual Assault Referral Centres (SARCs)

1) ลักษณะการดำเนินงานของ Sexual Assault Referral Centres (SARCs) มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องคือ The National Health Service Act 2006 กฎหมายดังกล่าวรวมบรรดากฎหมายเกี่ยวกับบริการด้านสุขภาพที่มีอยู่ก่อนหน้านี้ให้มาอยู่ฉบับเดียวกันตามมาตรา 7 เอ กำหนดให้รัฐมนตรี (Secretary of State) อาจจัดระเบียบหน่วยงานเพื่อให้ทำหน้าที่เกี่ยวกับสุขภาพของสาธารณชน (Public Health Functions) ได้ หน่วยงานดังกล่าวอาจอยู่ในรูปของคณะกรรมการ (the Board) กลุ่มกรรมการ (a Clinical Commissioning Group) รัฐบาลท้องถิ่น หรือในลักษณะการรวมหน่วยงานต่าง ๆ (a Combined Authority) และให้ NHS England มีหน้าที่เป็นผู้กำกับดูแลบริการด้านสุขภาพแห่งชาติของอังกฤษ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีขึ้น บริการตามมาตรา 7 เอ รวมถึงบริการที่เรียกว่า Sexual Assault Service ด้วย (NHS England, 2019)

2) ลักษณะการบูรณาการความร่วมมือ

SARCs จัดตั้งในประเทศอังกฤษครั้งแรกเมื่อ ค.ศ.1986 ที่โรงพยาบาลเซนต์แมรี เมืองแมนเชสเตอร์ โดยองค์กรสุขภาพของท้องถิ่น (the Local Health Authority) ร่วมกับตำรวจ (The Greater Manchester Police (GMP)) เพื่อตอบสนองต่อปัญหาที่มีอย่างยาวนานของระบบยุติธรรมทางอาญา และการตอบสนองทางการแพทย์ที่มีให้ต่อผู้เสียหายจากความรุนแรงทางเพศ ความสำเร็จดังกล่าวในการให้ “บริการดูแลแบบ



องค์รวม” (holistic care) ที่มีมาตรฐานสูงสำหรับผู้เสียหาย ทำให้มีการใช้แนวคิดเรื่อง SARC ในรูปแบบแตกต่างกันในพื้นที่ของตำรวจ 12 แห่ง หน่วยงานที่ทำงานร่วมกับ SARC และถือเป็นหุ้นส่วน (partners) ได้แก่ องค์การตำรวจ (the police service), PCCs, รัฐบาลท้องถิ่น, CCGs, คณะกรรมการเครื่องป้องกันของท้องถิ่น (local safeguarding boards) บริการสำหรับเด็กของท้องถิ่น (local paediatric services) บริการสุขภาพจิตสำหรับเด็กและวัยรุ่น (child and adolescent mental health services) บริการสุขภาพจิตสำหรับผู้ใหญ่ (adult mental health services) องค์การอัยการ (The Crown Prosecution Service), ผู้ให้บริการด้านนิติเวช (forensic science service providers) องค์กรอาสาสมัครแบบผู้เชี่ยวชาญ (specialist voluntary sector organisation) บริการสุขภาพทางเพศ (sexual health services) หน่วยงานดูแลทางสังคม (social care agencies) และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ (other stakeholders) (NHS, 2019)

“การเชื่อมโยงหน่วยงานผู้ให้บริการ” เข้าด้วยกัน NHS England ใช้วิธีทำเป็นเส้นทางการดูแล (care pathways) ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบในลักษณะผังงาน โดยแสดงกระบวนการแต่ละกระบวนการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ การเป็นหุ้นส่วนยังมีการร่วมมือในลักษณะแบ่งปันข้อมูล (sharing information) และการใช้สถานที่ร่วมกัน (co-locate) อีกด้วย ในภาพรวมบริการ SARC เป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายบริการขนาดใหญ่ที่เรียกว่า Sexual Abuse and Assault Services (SAAS) (NHS, 2019) ซึ่งให้บริการแก่ผู้เสียหายที่ถูกล่วงละเมิดทางเพศ (ความรุนแรงทางเพศ และการข่มขืนกระทำชำเรา) ทั้งด้านสุขภาพ ด้านการดูแลทางสังคม และด้านการอำนวยความสะดวกในระดับท้องถิ่น SARC เป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายในท้องถิ่น

2.2.2 Independent Sexual Violence Adviser (ISVA)

1) ลักษณะการดำเนินงาน Independent Sexual Violence Adviser (ISVA) เป็น “ที่ปรึกษาอิสระ” ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่ทำงานเคียงข้างผู้เสียหายตลอดกระบวนการทางกฎหมาย และนับแต่ปี ค.ศ. 2005 ISVA ทำงานในท้องถิ่นทั่วอังกฤษ โดยให้การสนับสนุน ให้คำแนะนำ และความช่วยเหลืออย่างต่อเนื่องแก่ผู้เสียหายที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงทางเพศ (sexual violence) โดยผ่านกระบวนการ

ยุติธรรมทางอาญา ความต้องการใช้บริการ ISVA ขึ้นอยู่กับความต้องการของท้องถิ่น ISVA สามารถอยู่ในองค์กรต่าง ๆ รวมถึง Specialist Sexual Violence Services และ Sexual Assault Referral Centres (SARCs) ซึ่งเงินทุนส่วนใหญ่มาจาก Local Commissioners รวมถึง Police and Crime Commissioners (PCCs1), NHS England, องค์กรปกครองท้องถิ่น (Local Authorities) และทรัสต์เพื่อการกุศล (charitable trusts) ISVA เป็นการให้ “บริการสนับสนุนแบบผู้เชี่ยวชาญ” (specialist support) โดยทำงานเป็น “ที่ปรึกษา” (adviser) ให้แก่ผู้ที่ถูกข่มขืนกระทำชำเราหรือถูกล่วงละเมิดทางเพศ ลักษณะการสนับสนุนแตกต่างกันไปในแต่ละกรณี และขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคลและเหตุแวดล้อมเฉพาะอย่าง บทบาทของ ISVA มีที่มาจาก Independent Domestic Violence Adviser (IDVA) โดย IDVA เป็นผู้ทำงานที่มีความเชี่ยวชาญ (specialist caseworker) ซึ่งสนับสนุนผู้เสียหายจากความรุนแรงในครอบครัวที่มีความเสี่ยงว่าจะถูกฆาตกรรม หรือบาดเจ็บสาหัส

2) ลักษณะการบูรณาการความร่วมมือ

จากบทบาทของ ISVA ที่ต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียหายในการเข้าถึงบริการที่มีอยู่ของหน่วยงานอื่น และต้องดำเนินการส่งต่อ (referrals) ไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ทำให้ ISVA ต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานอื่น รวมทั้งต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันที่มีประสิทธิภาพ วิธีการหนึ่งคือ การมีข้อตกลงส่งต่อ (referral protocols) ที่ชัดเจนระหว่างหน่วยงานที่เป็นหุ้นส่วนในท้องถิ่น (local partner agencies) ซึ่ง “หุ้นส่วนในการทำงาน” (partnership working) ของ ISVA ประกอบด้วยหลายหน่วยงาน เช่น ตำรวจ องค์กรอัยการ SARCs บริการแบบผู้เชี่ยวชาญของท้องถิ่น (local specialists) หน่วยงานอาสาสมัคร โดยสรุป ISVA เป็นอิสระ ไม่ใช่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา แต่ได้รับความไว้วางใจจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ISVA ช่วยตำรวจโดยสนับสนุนผู้เสียหายตลอดการสอบสวน ช่วยอัยการโดยสนับสนุนผู้เสียหายผ่านกระบวนการทางจิตวิทยา ในการเตรียมเบิกความ ISVA ให้จุดเชื่อมต่อระหว่างคดีอาญาที่ดำเนินไปกับหน่วยงานทางสังคมต่าง ๆ (the range of social agencies) (Government Equalities Office, 2010)



2.3 กลไกและวิธีการช่วยเหลือ

2.3.1 ก่อนการพิจารณาคดี

1) ความช่วยเหลือด้านสังคม นับตั้งแต่ทศวรรษที่ 1970 ประเทศอังกฤษ มี Rape Crisis ที่สนับสนุนและให้คำปรึกษาแก่ผู้หญิง มีบริการสายด่วน (helpline) มีการให้ข้อมูลแก่ผู้เสียหายในเรื่องบริการซึ่งอาจเป็นที่ต้องการของผู้เสียหาย เช่น ที่พัก (social housing) ประเทศอังกฤษยังมี The Survivors Trust ซึ่งเป็นหน่วยงานระดับชาติที่รวมหน่วยงานเล็ก ๆ เข้าด้วยกัน (national umbrella agency) ครอบคลุมองค์กรอาสาสมัครที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งให้บริการให้คำปรึกษา การบำบัดดูแล และการสนับสนุนสำหรับผู้หญิง ผู้ชาย และเด็กซึ่งถูกข่มขืนกระทำชำเรา หรือประสบกับความรุนแรงทางเพศ หรือเด็กที่ถูกล่วงละเมิดทางเพศ (Government Equalities Office, 2010) องค์กรเช่น Rape Crisis, The Survivor Trust หรือ Victim Support จัดเป็น “องค์กรนอกภาครัฐ” (Third Sector Organization) ที่ให้บริการแบบผู้เชี่ยวชาญแก่ผู้ใหญ่และเด็กที่ถูกล่วงละเมิดทางเพศ องค์กรดังกล่าวเป็นผู้ให้บริการที่สำคัญในเรื่อง “การให้คำปรึกษาแบบผู้เชี่ยวชาญ” (specialist advocacy) “การให้คำปรึกษา” (counselling), pre-trial therapy และ “บริการสนับสนุน” (support service) บางแห่งให้บริการผ่าน ISVA ให้การสนับสนุนแก่ผู้เสียหาย ไม่ว่าผู้เสียหายจะเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมทางอาญาหรือไม่ให้คำปรึกษาในระยะยาวซึ่งช่วยผู้เสียหายหรือฟื้นฟูความเชื่อมั่น (NHS England, 2015)

2) ความช่วยเหลือด้านการแพทย์ ผู้เสียหายอาจขอรับความช่วยเหลือจาก “คลินิกสุขภาพอนามัยทางเพศ” (Sexual Health Clinic) หรือแพทย์ประจำตัว หรือแผนกฉุกเฉินของโรงพยาบาล (The havens, 2022) หรือติดต่อ SARCs ซึ่งให้บริการในลักษณะ “เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว” (one stop shop location) แก่ผู้เสียหายจากความรุนแรงทางเพศโดยเฉพาะที่ถูกข่มขืนกระทำชำเรา ผู้เสียหายจะได้รับบริการทางการแพทย์ และคำปรึกษา รวมถึงการตรวจสอบทางนิติเวช (NHS, 2012) การเข้าถึงบริการของ SARCs อาจผ่านการส่งต่อของตำรวจ หรือติดต่อ SARCs ด้วยตนเอง หรือการส่งต่อแบบไม่เปิดเผยชื่อ (anonymous referrals)

3) **ความช่วยเหลือด้านคดี** เมื่อเกิดเหตุ หากเป็นกรณีเร่งด่วน ผู้เสียหายสามารถติดต่อตำรวจทางโทรศัพท์หมายเลข 999 หรือส่งข้อความ (textphoning) หมายเลข 0800 112 999 โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย หากไม่ใช่กรณีเร่งด่วนอาจแจ้งเหตุทางโทรศัพท์หมายเลข 101 โดยเสียค่าใช้จ่าย หรือไปแจ้งด้วยตัวเองที่สถานีตำรวจของท้องถิ่นหรือแจ้งผ่าน Crimestoppers โดยไม่ระบุชื่อ (anonymously) การติดต่อตำรวจเพื่อแจ้งเหตุครั้งแรก ไม่ว่าจะทางโทรศัพท์ หรือด้วยตนเอง เรียกว่า “การแจ้งความเบื้องต้น” (initial report) ผู้แจ้งจะได้รับหมายเลขอ้างอิง (crime reference number) ถ้าแจ้งทางโทรศัพท์จะได้รับหมายเลขอ้างอิงที่เรียกว่า CAD หรือ ICAD number (CAD ย่อมาจาก Computer-Aided Dispatch) หลังจากการแจ้งความเบื้องต้น ตำรวจจะทำการสืบสวนและจัดทำคำให้การเรียกว่า “คำให้การของพยาน” (witness statement) การจัดทำมี 2 วิธี ปกติผู้เสียหายในความผิดความรุนแรงทางเพศจะให้การโดยวิธีบันทึกวิดีโอซึ่งบันทึกการพูดคุยกับตำรวจที่ได้รับการฝึกเป็นพิเศษ โดยเรียกวิดีโอดังกล่าวว่า ABE (Achieving Best Evidence) video อีกวิธีหนึ่งคือ ตำรวจจดสิ่งที่ผู้เสียหายพูด และให้ผู้เสียหายอ่านก่อนลงลายมือชื่อ และผู้เสียหายยังสามารถทำคำให้การส่วนตัว (Victim Personal Statement (VPS)) เพื่ออธิบายผลกระทบของการกระทำผิดที่มีต่อตัวผู้เสียหาย นอกจากนี้ ผู้เสียหายยังขอให้ใช้ “มาตรการพิเศษ” (special measures) ได้ หากมีความยากลำบากในการสื่อสาร เช่น ผู้เสียหายมีปัญหาเรื่องสุขภาพจิต หรือมีความบกพร่องทางกายหรือการเรียนรู้ ผู้เสียหายมีสิทธิขอให้มีส่วนร่วมในการช่วยสื่อสารกับตำรวจ หากผู้เสียหายไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ ตำรวจจะจัดหาล่ามให้ (Rights of Women, 2017)

ในด้านของ ISVA ก่อนการพิจารณาคดี ISVA จะช่วยสนับสนุนผู้เสียหายในเรื่องดังต่อไปนี้ (1) ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นกลางเกี่ยวกับการแจ้งความต่อตำรวจ (2) สนับสนุนด้านอารมณ์แก่ผู้เสียหาย เมื่อผู้เสียหายตัดสินใจว่าจะแจ้งความหรือไม่ (3) ช่วยให้ผู้เสียหายเข้าใจขั้นตอนการสอบสวนของตำรวจ (4) สนับสนุนผู้เสียหายตลอดการสอบปากคำ (แต่ไม่ใช่การให้การในชั้นสอบสวน หรือ Investigative interview) การรับฟัง (Hearing) และการพบกับอัยการก่อนเริ่มพิจารณาคดี (5) ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นกลางเกี่ยวกับขั้นตอนของอัยการ และสิ่งที่จะเกิดขึ้นในศาล เช่น อำนาจความสะดวกแก่ผู้เสียหายไปเยี่ยมชมศาลก่อนเริ่มพิจารณาคดีเพื่อสร้างความคุ้นเคย (Pre-trial familiarization visits) (6) ทำให้มั่นใจว่าการสนับสนุนของ ISVA อยู่ใน



รายการของการขอใช้มาตรการพิเศษ (Home Offices, The Role of the Independent Sexual Violence Adviser: Essential Elements, 2017)

2.3.2 ระหว่างการพิจารณาคดี

ในระหว่างการพิจารณาคดี ISVA สนับสนุนผู้เสียหายดังนี้ (1) ไปศาลกับผู้เสียหาย (2) สนับสนุนทางอารมณ์แก่ผู้เสียหายในระหว่างการพิจารณาคดี แต่ต้องไม่หารือกันในเรื่องพยานหลักฐาน (3) แจ้งความคืบหน้าของคดีแก่ผู้เสียหายอยู่เสมอ (4) สนับสนุนผู้เสียหายในศาล หรือในห้องที่มีการเชื่อมต่อ (live link room) ในขณะที่ผู้เสียหายเบิกความ หากผู้เสียหายร้องขอและศาลอนุญาต (5) หารือกับผู้เสียหายเกี่ยวกับกลยุทธ์การรับมือ (coping strategies) และเทคนิคการดึงความคิดกลับมาสู่ปัจจุบัน (grounding techniques) เพื่อลดความกังวลใจ หากมีความรู้ทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องหรือมีทักษะที่จะกระทำเช่นนั้น (Home Offices, 2017) นอกเหนือจาก ISVA แล้ว ยังมีวิธีการช่วยเหลือผู้เสียหายกรณีที่มีการดำเนินคดีทางอาญากับผู้กระทำความผิด ได้แก่ การให้บริการแก่พยาน การใช้มาตรการพิเศษในการพิจารณาคดี และข้อห้ามในการสืบพยาน

2.3.3 หลังการพิจารณาคดี

ISVA ยังให้การสนับสนุนแก่ผู้เสียหาย “หลังการพิจารณาคดี” (post-trial support) โดย ISVA จะสรุปผลของคดีให้แก่ผู้เสียหาย และทำให้มั่นใจว่าผู้เสียหายสามารถเข้าถึงบริการสนับสนุนที่เหมาะสมต่อไปเมื่อมีการระบุถึงความต้องการแล้ว รวมทั้งทำให้มั่นใจว่าผู้เสียหายสามารถเข้าถึงคำแนะนำที่เป็นอิสระ และคู่มือในเรื่อง The Criminal Injuries Compensation Scheme หากผู้เสียหายมีสิทธิได้รับค่าชดเชย ISVA สามารถช่วยเหลือผู้เสียหายในการยื่นคำร้องขอค่าชดเชยได้ (Home Office, 2017) นอกจากนี้ ISVA อาจให้ข้อมูลเรื่องการฟ้องคดีแพ่งแก่ผู้เสียหาย

การจ่ายค่าชดเชยมีความเป็นมาดังนี้ นับตั้งแต่ประเทศอังกฤษมีกฎหมายชื่อ The Legal Aid and Advice Act 1949 ที่ให้วิธีการแก่ประชาชนซึ่งมีรายได้ต่ำเรียกร้องค่าชดเชยได้ เกิดความเปลี่ยนแปลงความรู้สึกของประชาชนจากเรื่องที่ต้องพึ่งพาตนเองเปลี่ยนเป็นเรื่องที่รัฐต้องสนับสนุน หนึ่งศตวรรษต่อมา มีแผนงาน (scheme) ที่ชื่อ The Criminal Injuries Scheme ที่เกิดตามแนวทางขององค์กรสนับสนุนสังคม เหตุที่จัดตั้งเนื่องจากความช่วยเหลือทางกฎหมาย (legal aid) ไม่ได้ช่วยเหลือผู้กล่าวหาที่ได้รับบาดเจ็บ หากความเสียหายนั้นเกิดจากบุคคลที่ต่อมาถูกจำคุกและไม่มี

เงินชำระค่าชดเชย จึงเป็นการไม่ยุติธรรมต่อผู้เสียหายจากอาชญากรรมที่ไม่ได้รับค่าชดเชย The Criminal Injuries Scheme มีผลบังคับใช้ในปี ค.ศ. 1964 และเป็นประโยชน์แก่ผู้เสียหายที่ไม่ได้มีข้อตำหนิ (blameless victims) จากอาชญากรรมที่รุนแรง (CICA, n.d.)

การจ่ายเงินตามแผนงาน ได้แก่ (1) ความเสียหายทางจิตใจหรือทางกาย เนื่องมาจากอาชญากรรมที่รุนแรง (crime of violence) (2) การล่วงละเมิดทางเพศหรือทางกาย (3) การสูญเสียรายได้ กรณีที่ไม่มีความสามารถหรือมีความสามารถจำกัดที่จะทำงาน ซึ่งเป็นผลโดยตรงของความเสียหายทางอาญา (4) ค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียเป็นพิเศษ (special expense payments) ซึ่งครอบคลุมค่าใช้จ่ายที่จ่ายไปอันเนื่องมาจากผลโดยตรงของเหตุการณ์ กรณีที่จะเรียกค่าชดเชยได้ต้องไม่สามารถทำงานหรือถูกทำให้ไร้ความสามารถ (incapacitated) มากกว่า 28 สัปดาห์ (5) การตายจากอาชญากรรมที่รุนแรง รวมถึง ค่าใช้จ่ายจากการสูญเสียชีวิต (bereavement payments) ค่าใช้จ่ายที่จ่ายเนื่องจากสูญเสียการอุปการะจากบิดามารดา (loss of parental services) และการพึ่งพาทางการเงิน (financial dependency) และค่าใช้จ่ายสำหรับพิธีศพ (funeral payments) (Criminal Injuries Compensation Authority and Ministry of Justice, 2014) บุคคลอาจมีสิทธิได้รับค่าชดเชย (award) จากแผนงานนี้ หากได้รับบาดเจ็บทางอาญา (sustain a criminal injury) ซึ่งเป็นผลโดยตรงจาก (directly attributable to) การเป็นผู้เสียหายโดยตรง (direct victim) จากอาชญากรรมที่รุนแรงในสถานที่ที่เกี่ยวข้อง (relevant places)* เช่น การทำร้ายร่างกาย (physical attack) การข่มขู่บุคคล เป็นเหตุให้วิญญาณที่อยู่ในที่เกิดเหตุ (a person of reasonable firmness) เกิดความกลัว การล่วงละเมิดทางเพศ (sexual assault) เป็นต้น (Ministry of Justice, 2012)

อนึ่ง กรณีที่ผู้เสียหายยังมีโอกาสที่จะได้รับค่าชดเชยจากที่อื่นก็ต้องไปดำเนินการก่อน เพื่อให้ได้รับประโยชน์จากการประกันสังคม (social security benefits) เงินค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย (insurance payment) ค่าเสียหาย

* การมีสิทธิยังมีกรณีอื่นอีก เช่น ได้รับบาดเจ็บทางอาญา ซึ่งเป็นผลโดยตรงจากการเข้ารับความเสี่ยงที่เป็นพิเศษและมีเหตุผล ในสถานที่ที่เกี่ยวข้อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1)การจับกุมจำเลย หรือผู้ต้องสงสัย (2) เพื่อป้องกันอาชญากรรม (3) การจำกัดหรือเยียวยาผลของอาชญากรรม (5) การช่วยเหลือตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ตาม (1) ถึง (3)



(damages) หรือเงินชดเชย (compensation) ที่มีสิทธิจะได้รับ เจ้าหน้าที่จะไม่พิจารณา คำร้องขอค่าชดเชยจนกว่าจะพอใจว่าผู้เสียหายมีสิทธิได้รับค่าชดเชย และไม่สามารถได้รับค่าชดเชยจากแหล่งอื่นใด ผู้เสียหายยังต้องแจ้งเกี่ยวกับการเรียกร้องอื่นที่ผู้เสียหายกำลังติดตามอยู่ด้วย ทั้งนี้ ผู้เสียหายมีสิทธิได้รับค่าชดเชย แม้ว่าจะไม่รู้ตัวผู้ที่ทำให้ หรือผู้กระทำไม่ถูกพิพากษาลงโทษก็ตาม (not convicted) (Criminal Injuries Compensation Authority and Ministry of Justice, 2014) ส่วนเรื่องการจ่ายค่าชดเชยนั้น อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานชื่อ **Criminal Injuries Compensation Authority (CICA)** ซึ่งเป็นหน่วยงานฝ่ายบริหาร (executive agency) ของรัฐบาล เดิมรู้จักในชื่อ The Criminal Injuries Compensation Board ก่อตั้งในปี ค.ศ. 1964 และเปลี่ยนเป็น The Criminal Injuries Compensation Authority ในปี ค.ศ.1996 มีหน้าที่จ่ายค่าชดเชยเยียวยาความเสียหายแก่ผู้เสียหายจากอาชญากรรมที่รุนแรง (violent crime) ซึ่งรวมถึงผู้เสียหายที่ถูกข่มขืนกระทำชำเรา แม้ไม่พบตัวผู้กระทำผิดก็ตาม CICA UK, n.d. (A) ระดับของค่าชดเชยที่ผู้เสียหายได้รับใช้อัตราคงที่ (fixed scale) ที่กำหนดโดยสภาผู้แทนราษฎร ปัจจุบันจำแนกความเสียหายเป็น 400 ชนิด แต่ละชนิดจะอยู่ในหนึ่งใน 25 ระดับของค่าชดเชย ระหว่าง 1,000 ปอนด์ ถึง 250,000 ปอนด์ CICA UK, n.d. (B) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเรียกร้องค่าชดเชย (claims officers) ของ CICA เป็นผู้พิจารณาว่า ผู้ยื่นคำขอค่าชดเชยมีสิทธิจะได้รับค่าชดเชยหรือไม่ และจำนวนเท่าใด (Rights of Women, 2013)

3. สรุป

ระบบการคุ้มครองเยียวยาผู้เสียหายที่ถูกข่มขืนกระทำชำเราของประเทศอังกฤษนั้น เริ่มมีกลไกการดำเนินการตั้งแต่ชั้นสอบสวนของตำรวจ และชั้นพนักงานอัยการ โดยในชั้นพนักงานอัยการนั้น มีแผนงานที่เรียกว่า the Victim Communication and Liaison (VCL) กำหนดให้พนักงานอัยการติดต่อสื่อสารกับผู้เสียหายถึงผลการพิจารณาสิ่งไม่พึงคดี ไม่ดำเนินคดี เพิกถอนหรือเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ซึ่งครอบคลุมถึงคดีความผิดเกี่ยวกับเพศด้วย ทั้งนี้ ผู้เสียหายมีสิทธิที่จะร้องขอให้ทบทวนการตัดสินใจของพนักงานอัยการที่ไม่ดำเนินกระบวนการพิจารณาต่อได้ หากเข้าเงื่อนไขที่กำหนดไว้ เช่น กรณีไม่ดำเนินการหรือถอนข้อหาในศาลอันทำให้กระบวนการพิจารณาทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับผู้เสียหายจบลงอย่างสิ้นเชิง หรือไม่เสนอพยานหลักฐานในทุกกระบวนการพิจารณาที่เกี่ยวข้องกับผู้เสียหาย เป็นต้น

ในส่วนของหน่วยงานที่ไม่ได้อยู่ในกระบวนการยุติธรรม มีทั้งหน่วยงานด้านการแพทย์ ซึ่งเป็น “บริการสุขภาพแห่งชาติ” (National Health Service) มี 4 องค์กรด้วยกัน ได้แก่ NHS England, NHS Scotland, NHS Wales และ Health and Social Care of Northern Ireland บริการของ NHS ครอบคลุมตั้งแต่เรื่องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน (Accident and Emergency (A&E)) บริการสุขภาพแห่งชาติได้รับเงินสนับสนุนส่วนใหญ่จากภาษี ส่วนการทำงานของผู้ให้บริการทางการแพทย์อยู่ในการกำกับดูแลของ Clinical Commissioning Groups หรือ CCGs ในขณะที่เดียวกันก็มีหน่วยงานด้านสังคม ซึ่งมีทั้งหน่วยงานรัฐที่เป็นรัฐบาลท้องถิ่น (Local Government) ที่มีส่วนในการช่วยเหลือผู้เสียหายจากความรุนแรงทางเพศให้เข้าถึงบริการแบบผู้เชี่ยวชาญ เช่น ให้งบประมาณสนับสนุนการบริการที่เกี่ยวกับความรุนแรงในครอบครัวและความรุนแรงทางเพศที่เกิดในท้องถิ่น รวมถึงบริการของ Independent Sexual Violence Adviser (ISVA) จัดตั้งและให้งบประมาณแก่ “ศูนย์ช่วยเหลือ” (Rape Support Centers) หรือให้งบประมาณสนับสนุนการทำงานของ “ที่ปรึกษา” (advocate) ซึ่งให้การช่วยเหลือโดยตรงแก่ผู้เสียหายจากความรุนแรงทางเพศ หรือผู้เสียหายที่เสี่ยงว่าจะตกอยู่ในอันตรายจากกลุ่มคนร้าย เป็นต้น ในอีกด้านหนึ่งเป็นองค์กรนอกภาครัฐ (Third Sector Organization) มีสถานะเป็น “องค์กรการกุศล” ให้บริการช่วยเหลือผู้เสียหาย ทั้งนี้ องค์กรภายนอกที่ให้บริการช่วยเหลือผู้เสียหายในคดีอาญาที่มีบทบาทสำคัญได้แก่ 1) Victim Support เป็น “องค์กรการกุศลระดับประเทศ” ได้รับเงินสนับสนุนส่วนใหญ่จากรัฐบาล และให้บริการสนับสนุนแบบผู้เชี่ยวชาญ (Specialist Support Service) และ Independent Sexual Violence Adviser (ISVA) ที่จะให้การสนับสนุนแก่ผู้เสียหายในความผิดเกี่ยวกับเพศ ซึ่งรวมถึงความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเรา 2) Rape Crisis England & Wales (RCEW) เป็น “องค์กรการกุศล” มีวัตถุประสงค์เพื่อบรรเทา (relieve) ความเจ็บปวด (trauma) และความทรมาน (distress) ของผู้หญิงและเด็กหญิงที่มีประสบการณ์ความรุนแรงทางเพศ รวมทั้งครอบครัวและเพื่อน และ 3) The Survivors Trust มีสถานะเป็น “องค์กรการกุศล” ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานรวบรวม “หน่วยงานอาสาสมัคร” ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีอยู่ทั่วประเทศเข้าด้วยกัน เพื่อให้บริการที่ปรึกษา บำบัด และสนับสนุนผู้เสียหายจากการถูกข่มขืนกระทำชำเรา ความรุนแรงและการล่วงละเมิดทางเพศ



ด้านการบูรณาการความร่วมมือมี 2 รูปแบบ คือ Sexual Assault Referral Centres (SARCs) จัดตั้งเป็นองค์กรสุขภาพของท้องถิ่น (the Local Health Authority) ร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ “บริการดูแลแบบองค์รวม” (holistic care) ที่มีมาตรฐานสูงสำหรับผู้เสียหาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้เสียหายจากความรุนแรงทางเพศ หน่วยงานที่ทำงานร่วมกับ SARCs และถือเป็นหุ้นส่วน (partners) ได้แก่ องค์กรตำรวจ (the police service), PCCs, รัฐบาลท้องถิ่น, CCGs, คณะกรรมการเครื่องป้องกันของท้องถิ่น (local safeguarding boards) บริการสำหรับเด็กของท้องถิ่น (local paediatric services) บริการสุขภาพจิตสำหรับเด็กและวัยรุ่น (child and adolescent mental health services) บริการสุขภาพจิตสำหรับผู้ใหญ่ (adult mental health services) องค์กรอัยการ (The Crown Prosecution Service) ผู้ให้บริการด้านนิติเวช (forensic science service providers) และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ การบูรณาการความร่วมมืออีกแบบหนึ่งคือ Independent Sexual Violence Adviser (ISVA) ในฐานะเป็น “ที่ปรึกษาอิสระ” โดยเป็นผู้เชี่ยวชาญที่ทำงานเคียงข้างผู้เสียหายตลอดกระบวนการทางกฎหมาย ให้การสนับสนุน ให้คำแนะนำ และความช่วยเหลืออย่างต่อเนื่องแก่ผู้เสียหายที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงทางเพศ (sexual violence) โดยผ่านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ISVA สามารถอยู่ในองค์กรต่าง ๆ รวมถึง Specialist Sexual Violence Services และ Sexual Assault Referral Centres (SARCs) ซึ่งเงินทุนส่วนใหญ่มาจาก Local Commissioners รวมถึง Police and Crime Commissioners, NHS England, องค์กรปกครองท้องถิ่น (Local Authorities) และ ทรัสต์เพื่อการกุศล (charitable trusts) ทั้งนี้ ISVA ไม่ใช่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา แต่ได้รับความไว้วางใจจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ISVA ช่วยตำรวจโดยสนับสนุนผู้เสียหายตลอดการสอบสวน ช่วยพนักงานอัยการ โดยสนับสนุนผู้เสียหายผ่านกระบวนการทางจิตวิทยาในการเตรียมเบิกความ และเป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างคดีอาญาที่ดำเนินไปกับหน่วยงานทางสังคมต่าง ๆ ในด้านกลไกและวิธีการช่วยเหลืออื่นนั้น แยกเป็น 3 ช่วงเวลา ได้แก่ ก่อนการพิจารณาคดี ซึ่งมี 1) การช่วยเหลือด้านสังคม เช่น การสนับสนุนและให้คำปรึกษาโดยบริการสายด่วน (helpline) การมีองค์กรอาสาสมัครที่เป็นผู้เชี่ยวชาญบริการให้คำปรึกษา การบำบัดดูแล และการสนับสนุนสำหรับผู้หญิง ผู้ชาย และเด็กซึ่งถูกข่มขืนกระทำชำเรา หรือประสบกับความ

รุนแรงทางเพศ หรือเด็กที่ถูกล่วงละเมิดทางเพศ เป็นต้น 2) การช่วยเหลือด้านการแพทย์ ผู้เสียหายอาจขอรับความช่วยเหลือจาก “คลินิกสุขภาพทางเพศ” (Sexual Health Clinic) หรือแพทย์ประจำตัวหรือแผนกฉุกเฉินของโรงพยาบาล หรือติดต่อ SARCs ซึ่งให้บริการในลักษณะ “เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว” (one stop shop location) แก่ผู้เสียหาย จากความรุนแรงทางเพศโดยเฉพาะที่ถูกข่มขืนกระทำชำเรา และ 3) การช่วยเหลือด้านคดี เช่น กรณีของ ISVA เข้ามาช่วยสนับสนุนผู้เสียหายในเรื่องต่าง ๆ อาทิ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นกลางเกี่ยวกับการแจ้งความต่อตำรวจ สนับสนุนด้านอารมณ์แก่ผู้เสียหาย เป็นต้น ในระหว่างการพิจารณาคดี มีหน่วยงานให้การสนับสนุนผู้เสียหายในด้านต่าง ๆ เช่น ไปศาลกับผู้เสียหาย สนับสนุนทางอารมณ์แก่ผู้เสียหายในระหว่างการพิจารณาคดี แจ้งความคืบหน้าของคดีแก่ผู้เสียหายอยู่เสมอ ส่วนการสนับสนุนแก่ผู้เสียหาย “หลังการพิจารณาคดี” (post-trial support) ISVA จะมีการสรุปผลของคดีให้แก่ผู้เสียหาย ทำให้มั่นใจว่าผู้เสียหายสามารถเข้าถึงคำแนะนำที่เป็นอิสระ หากผู้เสียหายมีสิทธิได้รับค่าชดเชย ISVA สามารถช่วยเหลือผู้เสียหายในการยื่นคำร้องขอค่าชดเชยได้ และให้ข้อมูลเรื่องการฟ้องคดีแพ่งแก่ผู้เสียหายด้วย

จากกรณีศึกษาของประเทศอังกฤษข้างต้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย และการวางระบบการคุ้มครองเหยื่อผู้เสียหายในคดีข่มขืนกระทำชำเราในประเทศไทย น่าจะนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการศึกษาเรื่องดังกล่าว เพื่อนำไปสู่การพัฒนากระบวนการคุ้มครองเหยื่อผู้เสียหายในคดีข่มขืนกระทำชำเราในประเทศไทยให้สามารถช่วยเหลือ บรรเทา ดูแลและเยียวยาผู้เสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งมีการปฏิบัติที่ทัดเทียมกับมาตรฐานสากลต่อไป

เอกสารอ้างอิง

CICA UK. (n.d.).(A) *Rape Compensation*. <https://www.cica-uk.co.uk/abuse-claims/rape-compensation/>.

CICA UK. (n.d.).(B) *Welcome to CICA UK*. <https://www.cica-uk.co.uk/>.

CICA. (n.d.). *The CICA Criminal Injuries Compensation Scheme 1964 - 2016*. Criminal Injuries compensation (CICA claims service). <https://criminal-injuries-compensation.co.uk/cica-scheme/>.



- Clinical Commissioning Groups (CCGs). (2014, October 3). *NHS England's Chief Executive celebrates CCG's achievements*. NHS England. <https://www.england.nhs.uk/ccgs/>.
- CPS. (2018, October 26). *The Code for Crown Prosecutors - The Full Code Test*. The Crown Prosecution Service. <https://www.cps.gov.uk/publication/code-crown-prosecutors>.
- CPS. (2020, January 30). *Victim Communication and Liaison Scheme - Victims and Witnesses: Care and Treatment*. The Crown Prosecution Service. <https://www.cps.gov.uk/legal-guidance/victims-and-witnesses-care-and-treatment>.
- Criminal Injuries Compensation Authority and Ministry of Justice. (2014, March 26). *Criminal injuries compensation: a guide*. GOV.UK . <https://www.gov.uk/guidance/criminal-injuries-compensation-a-guide>.
- David M Clark. (2017, December 07). Transparency about the outcomes of mental health service (IAPT approach): an analysis of public data. *The Lancet*, 391(10121), 679-686.
- Gibson C. (2021a). *Out-of-Court Disposals: A review of policy, operation and research evidence*. Sentencing Academy.
- Health and Justice, Armed Forces and Sexual Assault Referral Centre (SARC) Team . (2018. April 12) *Strategic Direction for Sexual Assault and Abuse Services*. NHS England. <https://www.england.nhs.uk/wp-content/uploads/2018/04/strategic-direction-sexual-assault-and-abuse-services.pdf>.
- HM Government. (2015, March). *Sexual Violence against Children and Vulnerable People National Group Progress Report and Action Plan 2015*. <https://assets.publishing.service.gov.uk/government/>.

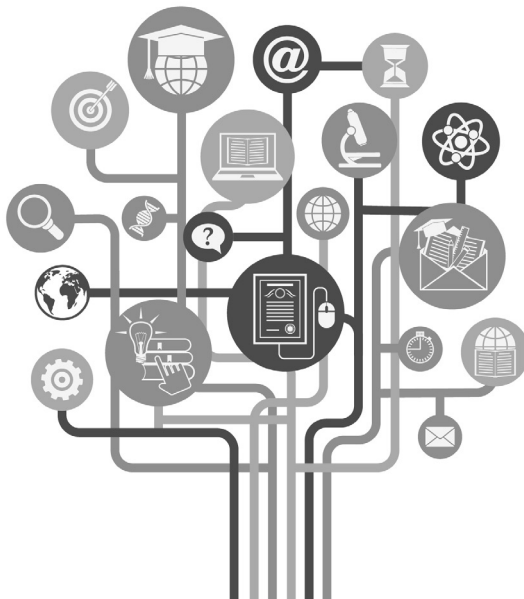
- Home Office. (2017, September 15). *The Role of the Independent Sexual Violence Adviser: Essential Elements*. https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5a823641ed915d74e3402543/The_Role_of_the_Independent_Sexual_Violence_Adviser_-_Essential_Elements_September_2017_Final.pdf.
- House of Commons Library. (2022, January 11). *A short guide to the criminal justice system, Research Briefing Number 9331*. <https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/CBP-9331/CBP-9331.pdf>.
- HSE. (2021, March 17). *Organization of Police Services*. Health and Safety Executive . <https://www.hse.gov.uk/services/police/organisation.htm>.
- Ministry of Justice. (2012). *The Criminal Injuries Compensation Scheme 2012*. https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/808343/criminal-injuries-compensation-scheme-2012.pdf.
- NHS. (2012, December 22). *Document 4-specification for Needs Assessment on Sexual Violence in the West Midlands Police Force Area*. YUMPU. <https://www.yumpu.com/en/document/read/6402730/document-4-specification-for-needs-nhs-networks>.
- NHS. (2017, January). *Framework for patient and public participation in Health and Justice commissioning*. <https://www.england.nhs.uk/wp-content/uploads/2017/01/hlth-justice-frmwrk.pdf>.
- NHS England. (2015, August 10). *Commissioning Framework for Adult and Paediatric Sexual Assault Referral Centre (SARC) Service* . <https://www.england.nhs.uk/commissioning/wp-content/uploads/sites/12/2013/05/SARCs-service-spec-contract-template-and-paed-framework.pdf>.



- NHS England. (2019, July). *NHS public health functions agreement 2019-20*. https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/852747/NHSpublichealth-functionsagreement2019-20pdf.
- Politics.co.uk. (n.d.). *Local government structure*. <https://www.politics.co.uk/reference/local-government-structure/>.
- Rights of Women. (2013, October). *A Guide to Criminal Injuries Compensation*. <https://rightsofwomen.org.uk/wp-content/uploads/2014/10/PDF-guide-to-criminal-injuries-compensation.pdf>.
- Rights of Women.(2017, September). *Reporting an offence to the police: A guide to criminal/police investigations*. <https://www.rightsofwomen.org.uk/wp-content/uploads/2023/12/reporting-an-offence-to-the-police-a-guide-to-criminal-investigations.pdf>.
- Sericc.(n.d.). *National Rape Crisis*. <https://www.sericc.org.uk/nationalrapecrisis.php>.
- The havens. (2022, March 20). *Your rights, your body, your life, Sexual violence and the law: a young person guide 25*. <https://rightsofwomen.org.uk/wp-content/uploads/2014/10/Your-rights-your-body-your-life-a-young-personss-guide-to-sexual-violence-and-the-law.pdf>.
- The Survivors Trust. (n.d.). *Our work*. <https://www.thesurvivorstrust.org/our-work>.
- Victim Support (UK). (2017, April 12). *Victim Support policy statement - sexual violence*. <https://www.victimsupport.org.uk/wpcontent/uploads/documents/files/Victim%20Support%20Policy%20Statement%20-%20Sexual%20violence.pdf>.

การจัดการปกครองสาธารณะ:แนวใหม่กับการพัฒนาท้องถิ่น New Public Governance with Local Development

ณัฐธา เกิดทรัพย์ และพัชรี กล่อมเมือง
Natta Kertsup and Patcharee Klommeung





การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่กับการพัฒนาท้องถิ่น

New Public Governance with Local Development

ณัฐธา เกิดทรัพย์¹ และพัชรี กล่อมเมือง²

Natta Kertsup and Patcharee Klommeung

¹คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย
Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Rajabhat University, Bangkok 10220,
Thailand email : natta.ke@pnru.ac.th

²คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย
Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Rajabhat University, Bangkok 10220,
Thailand email : nongam_patcharee@hotmail.com

Received : September 13, 2023 Revised : January 12, 2024 Accepted : January 18, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอรูปแบบการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ เพื่อนำไปปรับใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น พบว่า เป็นการเปิดโอกาสให้เกิดความร่วมมือกันของทุก ๆ ภาคส่วนในท้องถิ่นมามีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบายและการส่งมอบบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะอื่น ๆ ได้เพื่อเป็นการเสริมสร้างพลังอำนาจและความเข้มแข็งให้กับประชาชนและท้องถิ่น ประกอบด้วย 1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีความสามารถในการพัฒนาท้องถิ่น 2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีความสามารถในการพัฒนาองค์กร และ 3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีความสามารถในการบริหารการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่วนการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่มีมิติที่สำคัญ คือ 1) สังคม การเมือง 2) นโยบายสาธารณะ 3) การบริหาร 4) การรับเหมาสัญญา และ 5) เครือข่าย

คำสำคัญ : การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่; การพัฒนาท้องถิ่น

Abstract

This academic article aims to present a new public governance model to be applied in local development. It was discovered that this new public governance model opened up the opportunity for cooperation of all local sectors to participate in the policy process and the delivery of public services or other public activities in order to empower and

strengthen the people and localities which consisted of 1) the ability of local government organizations to adapt to local contexts, 2) their capacity to evolve structurally, and 3) their proficiency in managing public participation. Regarding the aspects of new public governance that were crucial in the transformative process, these included society and politics, public policy, administration, contracting, and network.

Keywords: New Public Governance; Local Development

บทนำ

ประเทศไทยมีการจัดโครงสร้างทางการบริหารราชการแผ่นดิน แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ตามแนวคิดการจัดโครงสร้างเพื่อแบ่งระดับชั้นทางการบริหารราชการแผ่นดิน ที่มีหลักสำคัญที่ใช้ในการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน มีอยู่ด้วยกัน 3 ประการคือ หลักการรวมอำนาจ (centralization of power) หลักการแบ่งอำนาจ (deconcentration of power) และหลักการกระจายอำนาจ (decentralization of power) ซึ่งหลักการในการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ทั้ง 3 หลักดังกล่าว จะเป็นหลักการสำคัญที่ใช้ในการจัดระดับทางการบริหารราชการแผ่นดิน (level of government) (สถาบันพระปกเกล้า, 2547 : 1-6) การปกครองท้องถิ่นมีพื้นฐานมาจากการปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่เอื้อต่อการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยให้ความสำคัญกับประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม การเลือกตั้งผู้บริหารองค์กรท้องถิ่น และการมีอิสระในการบริหารการพัฒนาท้องถิ่น (วัชรินทร์ อินทรพรหม, 2565 : 1) มีความสำคัญในฐานะเป็นองค์กรที่ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางที่พัฒนาตามระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย (ลิขิต ธีรเวคิน, 2553 : 27)

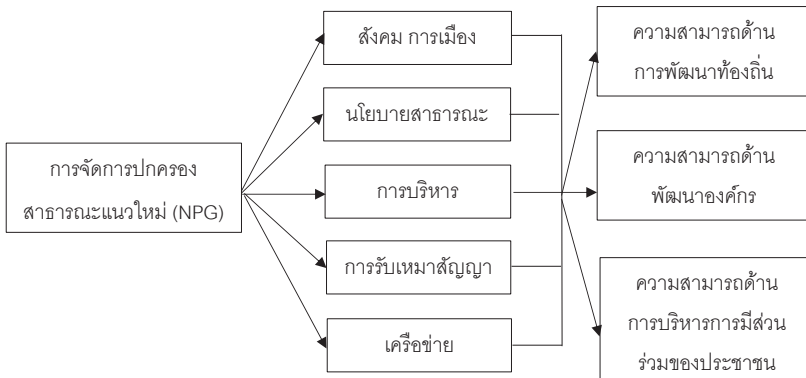
อย่างไรก็ตาม เมืองครุปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนหนึ่งเท่านั้น ที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ โดยพัฒนาการบริหารจัดการภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเอง ในขณะที่ยี่สิบกว่าเมืองครุปกครองส่วนท้องถิ่นอีกเป็นจำนวนมากที่ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ กล่าวคือ ยังไม่มีการพัฒนาการบริหารจัดการภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดีพอ จึงส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่น เมื่อสังคม



กลายเป็นเรื่องที่ซับซ้อนมากขึ้น แนวทางการบริหารงานภาครัฐแบบดั้งเดิมที่นำมาใช้ โดยมุ่งเน้นการควบคุมและการออกแบบองค์การไม่อาจตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์ได้ จึงจำเป็นต้องใช้แนวทางในการบริหารงานภาครัฐแบบใหม่ที่จะสามารถแก้ไขประเด็นปัญหาที่สะท้อนความเป็นจริงของปัจจุบัน โดยเฉพาะในสามประเด็นสำคัญ ได้แก่ ความต้องการความยืดหยุ่น ความสัมพันธ์ระหว่างการเมืองกับนโยบาย และความรับผิดชอบ (Jocelyne Bourgon, 2007)

ดังนั้น การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่จึงมีความจำเป็นต่อการพัฒนาท้องถิ่นให้ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทันทั่วถึงที่ บทความนี้จะจึงเขียนขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์แนวทางการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่เปรียบเทียบกับแนวทางการจัดการภาครัฐแบบดั้งเดิม เพื่อนำเสนอแนวทางการนำแนวทางการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่มาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น

กรอบการวิเคราะห์



รูปภาพที่ 1 กรอบการวิเคราะห์

เนื้อหา

การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance: NPG)

เป็นแนวคิดที่เจริญเติบโตในช่วงศตวรรษที่ 21 เหตุอันเนื่องมาจากกระแสของสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม สภาวะแวดล้อมที่ส่งผลกระทบในวงกว้าง การจัดการภาครัฐแบบดั้งเดิมที่เคยปฏิบัติกันอาจจะไม่สามารถตอบสนองต่อ การแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ เนื่องจาก

เกิดการเปลี่ยนแปลงด้วยการนำแนวคิด NPG มาใช้ในระดับของการจัดการปกครองทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น (ไททัศน์ มาลา, 2561) ไม่ใช่วิธีที่ดีที่สุดในการสนองต่อความท้าทายในการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ และการให้บริการสาธารณะ ในศตวรรษที่ 21 เป็นการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ซึ่งเป็นเครื่องมือที่มีศักยภาพ แต่อย่างไรก็ตามจะขาดความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนไปไม่ได้ (Casady and Peci, 2021)

ดังนั้น การมุ่งเน้นแต่เพียงการจัดการที่ดี (Good Governance) (ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ประสิทธิภาพ ยุติธรรม ความคุ้มค่า การมีส่วนร่วม) ในยุคนี้คงจะไม่เพียงพอ กับบริบทและกระแสของสังคมโลกที่เปลี่ยนแปลงไป (Löffler, 2005) ภายใต้สถานการณ์ปัญหาความซับซ้อนในงานสาธารณะที่เพิ่มมากขึ้นและเกิดปัญหา ด้านทรัพยากรในภาครัฐ ภาคประชาสังคม ทำให้พื้นที่สาธารณะเปิดกว้างต่อการมีส่วนร่วมจากภาคส่วนต่าง ๆ ส่งผลทำให้การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่เกิดขึ้น เพื่อรองรับต่อปรากฏการณ์การเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อยุคสมัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการปกครองที่แตกต่างกัน จำเป็นที่จะต้องประสานความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) และตัวแสดงอื่น ๆ การชักจูงให้แต่ละฝ่าย นำทรัพยากรออกมาใช้เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ และการจัดการความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการร่วมกันทำระหว่างเครือข่ายต่าง ๆ ในขณะที่ Kennett (2010) ได้นำเสนอว่า การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่เป็นความสัมพันธ์รูปแบบใหม่ระหว่างรัฐกับสังคม โดยที่กิจกรรมต่างๆ เป็นสาธารณะมิได้ผูกขาดอยู่ที่ภาครัฐแต่เพียงฝ่ายเดียว แต่เกิดจากปฏิสัมพันธ์หลากหลาย (A Plurality of Actors) ของผู้คนจากหลาย ๆ ภาคส่วน ที่คำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกันและให้ความสนใจที่จะเข้ามามีบทบาทในกิจกรรมสาธารณะ ซึ่ง Ferderickson and Smith (2003) ก็นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับ governance โดยได้อธิบายว่า การเปลี่ยนแปลงต่างๆ เศรษฐกิจ การจัดสวัสดิการของรัฐ การรื้อล้างเสรีภาพส่วนบุคคลของรัฐ การบริหารที่ลดลำดับชั้น การกระจายอำนาจที่มากขึ้น การมีบทบาทของภาคเอกชน ทำให้เกิดคำถามเกี่ยวกับขอบเขตและลักษณะของการบริหารงานภาครัฐทั้งความเป็นมืออาชีพและทางวิชาการ

นอกจากนั้น Osborne (2010) มีมุมมองในการวิเคราะห์การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (NPG) จำแนกออกเป็น 5 รูปแบบ ดังนี้



1. การจัดการปกครองเชิงสังคม การเมือง (Socio-Political Governance) เป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ภาครัฐกับสังคม มีมุมมองว่ารัฐบาลหรือฝ่ายการเมืองไม่ใช่ตัวแสดงหลักที่มีบทบาทในการกำหนดนโยบายสาธารณะและส่งมอบบริการสาธารณะแต่เพียงฝ่ายเดียว แต่ยังเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสถาบัน และปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันกับตัวแสดงอื่น ๆ ในสังคม เพื่อจะได้เข้าใจถึงการกำหนดนโยบายการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ สิ่งสำคัญในการผลักดันนโยบายให้ผู้ปฏิบัติ ปฏิบัติตามนโยบายและผู้ได้รับผลจากนโยบายจะต้องได้รับรู้เข้าใจ ยอมรับ และสร้างทัศนคติที่ดีอันจะเป็นเครื่องมือที่ทำให้นโยบายได้รับความสำเร็จในที่สุด (ณัฐฐา เกิดทรัพย์, 2562) รวมไปถึงการประเมินผลนโยบายสาธารณะ จะสามารถบรรลุเป้าหมายในทางปฏิบัติกระบวนการดังกล่าวดำเนินการภายใต้ความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกันระหว่างภาครัฐกับภาคสังคม (Kooiman, 1999)

2. การจัดการปกครองเชิงนโยบายสาธารณะ (Public Policy Governance) ให้ความสำคัญไปที่ วิธีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชนชั้นนำทางด้านนโยบายกับชุมชนเครือข่ายต่าง ๆ ในการสร้างสรรค์และมีอิทธิพลต่อการกำหนดกระบวนการนโยบายสาธารณะ การจัดการปกครองเชิงนโยบายสาธารณะ เห็นว่าศูนย์กลางของการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ รวมทั้งการส่งมอบการบริการสาธารณะมิใช่หน้าที่ภาครัฐแต่ฝ่ายเดียวอีกต่อไป แต่จะต้องประกอบไปด้วยการทำงานร่วมกันของประชาชน ชุมชน และเครือข่ายต่าง ๆ

3. การจัดการปกครองเชิงการบริหาร (Administrative Governance) ให้ความสำคัญในการประยุกต์ใช้การบริหารภาครัฐแบบเดิม (Public Administration) ทำให้เกิดประสิทธิผลกับการบริหารจัดการงานสาธารณะตามสภาพบริบทในปัจจุบัน พร้อมเสนอให้ปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงาน ภายใต้หลักการการบริหารภาครัฐแบบเดิมเสียใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารจัดการภาครัฐของยุคสมัยปัจจุบัน

4. การจัดการปกครองในรูปแบบของการรับเหมาสัญญา (Contract Governance) ให้ความสำคัญในการบริหารงานสาธารณะ ภายใต้กรอบแนวคิดการจัดการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Management) โดยเฉพาะการนำกลไกการสร้างความสัมพันธ์เชิงพันธะสัญญา (Contractual Relationships) มาใช้สำหรับการส่งมอบการบริการสาธารณะของภาครัฐ และเสนอให้นำรูปแบบของการจัดการปกครองรูปแบบของการรับเหมาสัญญา มาใช้ในลักษณะของการเปิดให้บริษัทเอกชนทำหน้าที่รับทำสัญญาในการ

ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยรัฐจะต้องมีการประสานงานและกำกับติดตามการดำเนินงานของบริษัทรับเหมาทำสัญญาต่าง ๆ

5. การจัดการปกครองในรูปของเครือข่าย (Network Governance) ให้ความสำคัญในการวิเคราะห์ถึงวิธีการทำงานของเครือข่ายที่มีการประสานงานร่วมกันระหว่างองค์กรที่จัดการตนเองต่าง ๆ ในการจัดตั้งเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรดังกล่าวนี้ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะ โดยมีรัฐเข้าร่วมเป็นหุ้นส่วนหนึ่งที่เรียกว่า “A Partner” ของเครือข่ายจะอยู่ด้วยหรือไม่ก็ได้

จากที่กล่าวมาแล้วนั้น การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (NPG) มีตัวแสดงที่หลากหลายระดับและหลากหลายภาคส่วนเข้ามามีบทบาทร่วมกัน ประเด็นการศึกษาที่แนวคิดการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ให้ความสนใจ คือ มิติการจัดการปกครองเชิงสังคม การเมือง (Socio-Political Governance) มิติการจัดการปกครองเชิงนโยบายสาธารณะ (Public Policy Governance) มิติการจัดการปกครองเชิงการบริหาร (Administrative Governance) มิติการจัดการปกครองในรูปแบบของการรับเหมาสัญญา (Contract Governance) และมิติการจัดการปกครองในรูปของเครือข่าย (Network Governance) ดังนั้นเมื่อพิจารณาในบริบทของการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะเมื่อสถานการณ์ทางสังคมเศรษฐกิจ การเมืองเปลี่ยนแปลง แนวคิด governance จึงมีความสำคัญต่อการบริหารงานภาครัฐ คือ การพยายามทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแสดงต่างๆ ภายใต้การบริหารงานภาครัฐและการจัดทำนโยบายนั้นมีลักษณะ เป็นแนวนอน (horizontal) มากขึ้น เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของตัวแสดงอื่นนอกจากภาครัฐ ทั้งภาคเอกชน ภาคประชาสังคม จึงนับได้ว่าแนวคิด governance มีบทบาทและอิทธิพลต่อทิศทางการบริหารงานภาครัฐและการจัดทำนโยบายสาธารณะในอนาคต รวมทั้งการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมไปถึงข้อตกลงความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน (Public-Private Partnerships PPPs) ตั้งแต่สองรายขึ้นไป โดยส่วนมากเป็นความร่วมมือในระยะยาว (Casady & Peci, 2021)

การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเริ่มที่การพัฒนาความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่นจำเป็นต้องพัฒนาความสามารถในการบริหารขององค์กรอย่างน้อย 4 ด้าน คือ 1) ความสามารถด้านการพัฒนาท้องถิ่น 2) ความสามารถด้านพัฒนาองค์กร 3) ความสามารถด้านการบริหารการเงิน



การคลัง และ 4) ความสามารถในการบริหารการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งมีมิติทั้ง 4 ด้านนี้มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงซึ่งกันและกัน และถือเป็นหัวใจของการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่ รวมทั้งความสำเร็จในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังจะต้องเกิดขึ้นใน 2 ระดับ ได้แก่ 1) ความสำเร็จในการบริหารจัดการระดับโครงการ และ 2) ความสำเร็จในการบริหารจัดการระดับองค์กร ซึ่งความสำเร็จทั้ง 2 ระดับนี้ จะมีส่วนเกื้อหนุน และส่งเสริมกันและกัน หากสร้างความสำเร็จในระดับโครงการได้ก็จะมีผลทำให้การบริหารจัดการในระดับองค์กรประสบความสำเร็จตามไปด้วย หากมีความสามารถในการบริหารระดับองค์กรภาพรวมประสบความสำเร็จก็จะมีผลให้การบริหารโครงการต่างๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำสัมฤทธิ์ผล (พงษ์ศักดิ์ ชยาจิริกิจ, 2565)

ซึ่งการจัดการกิจกรรมสาธารณะให้แก่ประชาชนในพื้นที่ เรียกว่า “การกระจายอำนาจ” (Decentralization) ซึ่งต้องกระจายภารกิจงานพร้อม คน เงิน และวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ การพัฒนาประชาธิปไตยจากรากฐานระดับล่าง ท้องถิ่นจึงจำเป็นหากการเมืองท้องถิ่นมั่นคงแข็งแรง การเมืองระดับชาติย่อมแข็งแรงมั่นคงเช่นกัน คนท้องถิ่นมีวิถีชีวิตที่สำคัญ 2 มิติ คือ 1) ท้องถิ่นในลักษณะของพื้นที่ของชุมชน หรือ “ชุมชนท้องถิ่น” เช่น วิถีชีวิตของคนในพื้นที่ที่ทำการเกษตรเป็นอาชีพหลัก เป็นต้น 2) เมื่อคนกับพื้นที่มีความสัมพันธ์กันจนกลายเป็นวิถีชีวิต สิ่งที่ตามมาคือ ต้องมีการจัดระบบความสัมพันธ์ให้เป็นระบบ ด้วยการมีระเบียบ กฎเกณฑ์ในการอาศัยอยู่ร่วมกัน การใช้ประโยชน์จากพื้นที่ร่วมกัน และรวมไปถึงการพัฒนาพื้นที่ของตนให้มีความเจริญและเป็นที่อยู่อาศัยของคนในชุมชนได้ เป็น “การจัดระบบการปกครอง” นั่นคือ “ท้องถิ่นในลักษณะของหน่วยการปกครองท้องถิ่น” หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บทบาทขององค์กรต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีด้วยกัน 4 ด้าน คือ 1) บทบาทของรัฐบาล 2) บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) บทบาทของภาคประชาชน และ 4) บทบาทของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประชาธิปไตย ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะพัฒนาตามภารกิจ 5 ด้าน คือ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐานตอบ โจทย์เศรษฐกิจและความเป็นอยู่ของสังคม 2) ด้านสังคมเกี่ยวกับการศึกษา สาธารณสุข ความสงบเรียบร้อย วัฒนธรรม ประเพณี กีฬา 3) ด้านเศรษฐกิจ ดำเนินการเรื่องการตลาดย่านท่าเลการค้า โรงรับจำนำ น่าจะรวมการพยุงบราคาสินค้าเกษตรด้วยการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ 4) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่เป็นทั้งของส่วน

รวมและเอกชน และ 5) ด้านการเมืองการบริหารการมีส่วนร่วมวัฒนธรรมการแสวงหาความร่วมมือ ส่งเสริมความคิดที่ดี

ท้องถิ่นควรพัฒนาด้านใดก่อน หรือจะใช้การพัฒนารูปแบบใด ที่มีหลายรูปแบบ เช่น การพัฒนาชุมชน (Community Development) การพัฒนาแบบมีส่วนร่วม (Participatory Development) การพัฒนาแบบบูรณาการ (Integrated Rural Development) การพัฒนาชุมชนเมือง (Urban Development) เป็นต้น โดยเฉพาะการพัฒนาชุมชนที่ยั่งยืน การพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) ถือเป็นกระบวนการเรียนรู้อย่างมีส่วนร่วมของคนในชุมชน ขอยกตัวอย่างจากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ สรุปปัญหาของท้องถิ่น โดยแยกออกเป็นปัญหาแต่ละด้านตามลำดับ ตามบริบทของชุมชนที่หมายรวมถึง สภาพความเป็นอยู่ในชุมชนอย่างรอบด้านทั้งสภาพความเป็นอยู่ทางกายภาพ ชีวภาพ เศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม

ในส่วนนี้ผู้เขียนนำเสนอรูปแบบการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่กับการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีความสามารถในการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีระบบการเชื่อมโยงทางสังคม ผ่านประเด็นนโยบายสาธารณะ เป็นการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจไปพร้อม ๆ กับท้องถิ่น ดังนั้น ท้องถิ่นจึงมีหน้าที่ที่จะกระตุ้นให้เกิดการรวมตัวกันของภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อมาแสดงพลังในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน อีกทั้งยังช่วยกันกำหนดกติกาในการจัดการร่วมกันอีกด้วย และด้วยการนำหลักการจัดการปกครองเชิงสังคมการเมือง (Socio-Political Governance) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับสถาบันทางสังคม การกำหนดนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งมีได้กระทำโดยรัฐแต่เพียงฝ่ายเดียว แต่เป็นการกำหนดนโยบายจากภาคส่วนทางสังคม นอกจากนี้ การรับเหมาสัญญาที่มีความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับเอกชนในการว่าจ้างบริการสาธารณะให้กับประชาชน ซึ่งหน่วยงานของรัฐต้องรับผิดชอบต่อสาธารณะ

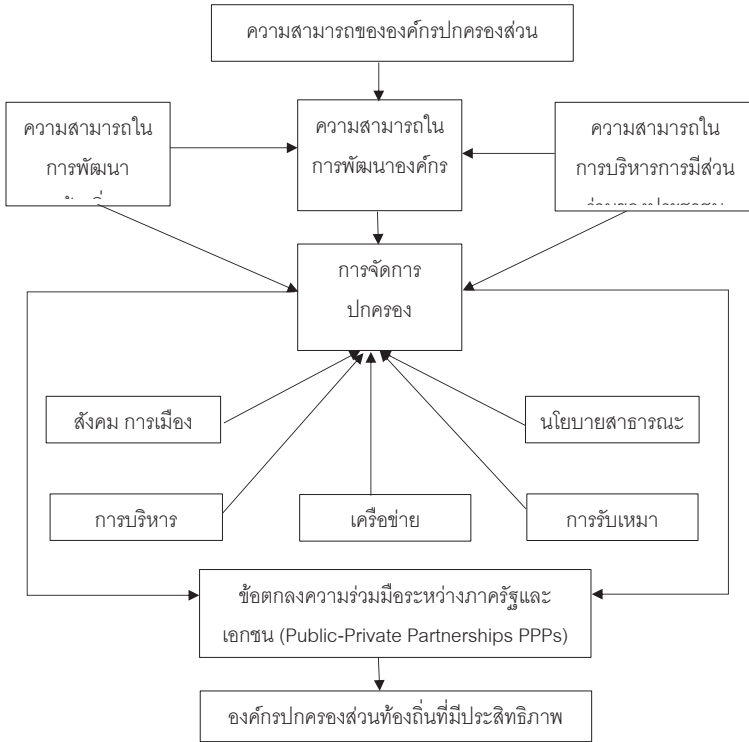
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีความสามารถในการพัฒนาองค์กร ด้วยการจัดปรับขนาดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุก ๆ รูปแบบให้มีขนาดที่กะทัดรัดและเล็กกลง เพื่อให้เกิดความสะดวกและคล่องตัวในการบริหารงาน โครงสร้างภายในองค์กรควรจะมีเหมาะสมในการจัดการปกครองด้วย และยังคงใช้กลไกตลาดและกึ่งตลาดในการส่งมอบบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และด้วยการนำหลักการ



การจัดการปกครองเชิงบริหาร (Administrative Governance) จะต้องมีการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) เป็นการจัดการที่ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ มีความโปร่งใสในการบริหารจัดการปกครองท้องถิ่น เน้นการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนหรือภาคประชาสังคมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตัวแสดงอื่น ๆ รวมไปถึงการทำข้อตกลงความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน (Public-Private Partnerships PPPs) ตั้งแต่สองรายขึ้นไป โดยเน้นความร่วมมือในระยะยาว เพื่อเป็นการร่วมทุนเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ระบบคมนาคมขนส่ง ระบบจัดการและระบายน้ำ เป็นต้น ซึ่ง PPPs เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพช่วยประหยัดงบประมาณของภาครัฐ การดึงเอกชนเข้ามาเป็นหุ้นส่วนสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานได้และเพิ่มคุณภาพของโครงการต่างๆ

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีความสามารถในการบริหารการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ การดำเนินงาน และการประเมินผล นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีภาคีเครือข่าย (Network Governance) ในการจัดการปกครอง เพื่อทำการตรวจสอบและควบคุมการใช้อำนาจของท้องถิ่น หน่วยงานท้องถิ่นที่ให้บริการจะต้องมีความสามารถในการรับผิดชอบ (Accountability) เปิดเผยข้อมูลและมีความซื่อสัตย์ในการบริหารงานของท้องถิ่น รวมไปถึงจะต้องมีการจัดการเครือข่ายของท้องถิ่นที่จัดการดูแลได้ด้วยตนเอง (Self-organizing Network) ซึ่งทำงานในลักษณะของเครือข่ายที่พึ่งพาอาศัยกันโดยเป็นการเปิดโอกาสให้มีตัวแสดงที่มากมายในการส่งมอบบริการสาธารณะ ทั้งฝ่ายรัฐ เอกชน และประชาชน ทำให้ท้องถิ่นต้องมีการแลกเปลี่ยนทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ จึงต้องสร้างเครือข่าย โดยเครือข่ายไม่ได้มีเฉพาะท้องถิ่นเท่านั้น เครือข่ายเป็นความสัมพันธ์ทางสังคมที่กว้างขวางและมีเส้นใยเชื่อมโยงกัน ไปจนถึงการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นผ่านการจัดการเครือข่าย และการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน หน่วยงานลักษณะนี้ต้องสามารถจัดการดูแลตนเองได้มิใช่มีความเป็นอิสระเพียงอย่างเดียว

จากการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่กับการพัฒนาท้องถิ่น ผู้เขียนพัฒนาให้เป็นรูปแบบการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่เพื่อการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ ดังภาพต่อไปนี้



รูปภาพที่ 2 รูปแบบการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่เพื่อการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ

บทสรุป

การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (NPG) เป็นประชาธิปไตยเชิงส่วนร่วมนิยม (Democratic collectivism) เพื่อสนองตอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมควบคู่ไปกับการพัฒนาการปกครองที่ประชาชนมีส่วนร่วมสูง มุ่งไปสู่ “รัฐพลเมือง” ลักษณะการใช้อำนาจและผลของการใช้อำนาจ ด้วยกระจายอำนาจสู่ภาคพลเมืองและบูรณาการไปพร้อมๆ กัน ใช้การจัดการแบบเครือข่ายหลายศูนย์อำนาจ และใช้เวทีสาธารณะในการกำหนดบูรณาการทางเลือกและเป็นศูนย์กลางในการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะ ซึ่งการนำแนวคิดการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (NPG) นำไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นจะทำให้เกิดความเป็นพลเมืองและประชาชนมีส่วนร่วมสูงจึงทำให้กลายเป็นรัฐพลเมือง และท้องถิ่นเกิดองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organizations (HPOs)) ที่ให้ความสนใจต่อการจัดการการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม เพื่อทำให้การ



พัฒนาองค์กรและการเรียนรู้ขององค์กรเกิดขึ้นในระยะยาว ดังนั้นการที่จะนำการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (NPG) ไปประยุกต์ในการพัฒนาท้องถิ่นจะต้องเริ่มจากการพัฒนาความสามารถในการพัฒนาองค์กรด้วยการปรับขนาดองค์กรให้มีความคล่องตัวสูงและจะต้องส่งมอบบริการสาธารณะให้กับประชาชนตามความต้องการของประชาชน และในการจัดการท้องถิ่นด้วยการรับเหมาสัญญาที่มีความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับเอกชน ในการว่าจ้างบริการสาธารณะให้กับประชาชนเพื่อคุณภาพในการให้บริการ และความเท่าเทียมของการได้รับบริการ ส่วนความสามารถพัฒนาท้องถิ่นจะต้องมีระบบการเชื่อมโยงทางสังคม ผ่านประเด็นนโยบายสาธารณะ เป็นการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจไปพร้อม ๆ กับท้องถิ่นความสามารถพัฒนาการบริหารการเงินการคลัง ความสามารถในการบริหารการมีส่วนร่วมของประชาชนจะต้องให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ การดำเนินงาน และการประเมินผล เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นประจำปี ซึ่งท้องถิ่นจะต้องให้ประชาชนเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดแผนพัฒนาประจำปี จะต้องให้ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ที่รับผิดชอบของท้องถิ่นนั้นๆ เข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่การแสดงความคิดเห็น กล่าวถึงปัญหาในชุมชนและความต้องการของประชาชน ก่อนที่จะดำเนินกิจกรรมใดๆ จะต้องตัดสินใจร่วมกับประชาชน การที่จะต้องดำเนินกิจกรรมจะต้องให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมด้วย และสุดท้ายประชาชนจะต้องร่วมกันประเมินผลกิจกรรมว่าประสบความสำเร็จตามที่กำหนดในแผนพัฒนาหรือไม่ รวมไปถึงจะต้องมีการจัดการเครือข่ายของท้องถิ่นที่จัดการดูแลได้ด้วยตนเอง เช่น เครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ เป็นการก่อตั้งเครือข่ายขึ้นมาเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชน ซึ่งประชาชนสามารถพึ่งพาตนเองได้ด้วยการสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อจัดการและดูแลตนเอง ประกอบด้วย 1) การตระหนักถึงความจำเป็นในการสร้างเครือข่าย 2) การประสานหน่วยงานหรือองค์กรเครือข่าย และ 3) การสร้างพันธะสัญญาร่วมกัน เป็นต้น

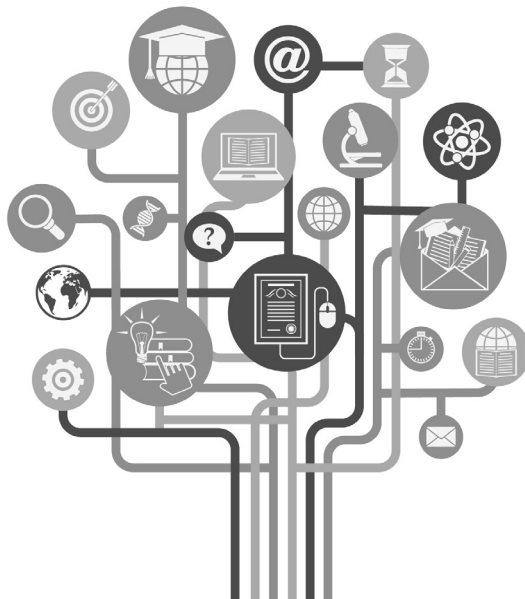
เอกสารอ้างอิง

ณัฐภา เกิดทรัพย์. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมและนวัตกรรมดิจิทัลไปปฏิบัติ. *วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 14(1), 394-409.

- ไททัศน์ มาลา. (2561). การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance: NPG): แนวคิดและการประยุกต์ใช้ในการจัดการปกครองท้องถิ่น. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 8(1), 179-194.
- พงษ์ศักดิ์ ชยาจิริกิจ. (2565). แนวทางการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: วิถีใหม่. *วารสาร มจร เลข ปรีทัศน์*, 3(1), 123-130.
- ลิขิต ธีรเวคิน. (2553). *การเมืองการปกครองของไทย*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัชรินทร์ อินทพรหม. (2565). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. ฅนภัทร ก้อปปี.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2547). *สารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทย หมวดที่ 2 โครงสร้างภายนอกลำดับที่ 4 โครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินกับการปกครองท้องถิ่น*. สถาบันพระปกเกล้า.
- Casady, Carter B. and Peci, Florin. (2021). The institutional challenges of public-private partnerships (PPPs) in transition economies: lessons from Kosovo. *Economic Research-Ekonomiska Istraživanja*, 34(1), 1949-1965.
- Jocelyne Bourgon. (2007). *Responsive, responsible and respected government: towards a New Public Administration theory*. SAGE Publications.
- Federickson, George H. and Smith, Kevin B. (2003). *The Public Administration Theory Primer*. Westview Press.
- Kennett, P. (2010). Global Perspectives on Governance. In *The New Public Governance?: Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*. Routledge.
- Kooiman, J. (1999). Social-political Governance: Overview, Reflections and Design. *Public Management Review*, 1(1), 67-92.
- Loffler, E. (2005). Governance and Government: *Networking with External Stakeholders in Public Management and Governance*. Taylor & Francis Group.
- Osborne, S. P. (2010). *The New Public Governance ? Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*. Routledge.

สวัสดิการสังคมของกอสต้า เอสปีง-แอนเดอเซ่น
Gösta-Esping-Andersen's Social Welfare

พงษ์เทพ สันติกุล และไพลิน สันติกุล
Pongthep Suntigul and Pailin Suntigul





สวัสดิการสังคมของกอสต้า เอสปิง-แอนเดอร์เซน

Gösta-Esping-Andersen's Social Welfare

พงษ์เทพ สันติกุล¹ และไพลิน สันติกุล²

Pongthep Suntigul and Pailin Suntigul

¹คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพฯ 10200 ประเทศไทย
Administer of Social Administration, Thammasat University, Bangkok 10200,
Thailand email: spongtep@tu.ac.th

²คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพฯ 10240 ประเทศไทย
School of Development Economics, The National Institute of Development Administration,
Bangkok 10240, Thailand email: zenana_ps@hotmail.com

Received : September 9, 2023 Revised : January 16, 2024 Accepted : January 29, 2024

บทคัดย่อ

“Three Worlds of Welfare Capitalism” ส่งผลกระทบต่อ การกำหนดนโยบายสวัสดิการ การศึกษา และความหมายโดยนัย การจำแนกประเภทของระบอบสวัสดิการสังคม การนำเสนอแนวคิดการทำสวัสดิการสังคมให้เป็นสินค้า การใช้ประเด็นด้านการจ้างแรงงานมาเป็นตัวแปรหนึ่งที่สำคัญสำหรับการวิเคราะห์ภายใต้บริบทของสังคมหลังอุตสาหกรรม ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ซึ่งแตกต่างจากนักวิชาการด้านสวัสดิการสังคมคนก่อนๆ ส่งผลให้แนวทางการจัดสวัสดิการสังคมเปลี่ยนแปลงไปเพื่อป้องกันความเสี่ยงต่อการดำรงชีวิตของประชาชน และสร้างความตระหนักในการลดความเหลื่อมล้ำระหว่างชนชั้นทางสังคมที่มีอยู่และผลพลอยได้ทางลบของสวัสดิการสังคม

คำสำคัญ : กอสต้า เอสปิง แอนเดอร์เซน; สวัสดิการสังคม; ระบอบสวัสดิการสังคม

Abstract

“Three Worlds of Welfare Capitalism” has an impact and influence on formulation, education, and implementation of welfare policies. The categorization of social welfare regimes, the exposition of the notion of de-commodification of social welfare, the use of the employment issue as an analytical variable within the framework of a post-industrial society, and the findings and suggestions, are different from those of earlier social

welfare scholars. This resulted in changing social welfare management guidelines in order to prevent risks to people's livelihoods, and raise awareness to reduce the disparity between existing social classes and the negative effects of social welfare.

Keywords : Gösta-Esping-Andersen; Social Welfare; Welfare Regime

บทนำ

ภายหลังจากการตีพิมพ์หนังสือ “Three Worlds of Welfare Capitalism” ของกอสตา เอสปีง-แอนเดอร์เซน ในปี ค.ศ. 1990 แนวทฤษฎีวิชาการด้านสวัสดิการสังคมเกิดปรากฏการณ์การนำวิธีการจำแนกระบบสวัสดิการสังคมไปใช้เป็นแนวทางการศึกษาและอ้างอิงในการศึกษาสวัสดิการสังคมเชิงเปรียบเทียบอย่างแพร่หลาย รวมทั้งใช้เป็นหนังสือประกอบการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาด้านนโยบายสังคมอย่างแพร่หลายอีกด้วย (Scruggs and Allan, 2006 : 1) นอกจากนี้จะส่งผลกระทบต่อการศึกษาและการปฏิบัติงานสวัสดิการสังคมแล้วหนังสือเล่มนี้ยังส่งผลกระทบต่อศึกษาด้านรัฐศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ นโยบายสาธารณะ ฯลฯ อย่างมีนัยสำคัญอีกด้วย (Merkel, 2002; Aspalter, 2019)

สาเหตุที่ทำให้หนังสือเล่มนี้ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายมาจนถึงปัจจุบันนี้คือการใช้วิธีการศึกษาที่แตกต่างจากการจำแนกระบบสวัสดิการสังคมของนักวิชาการที่ผ่านมา รวมทั้งวิธีการศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการของประเทศในยุโรป ซึ่งเอสปีง-แอนเดอร์เซน มีส่วนร่วมในการจัดทำมาเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์สำหรับการจำแนกระบบสวัสดิการสังคมอย่างเป็นระบบ

แนวคิดพื้นฐานในการจำแนกประเภทรัฐสวัสดิการของกอสตา เอสปีง แอนเดอร์เซน

เอสปีง-แอนเดอร์เซน จำแนกรัฐสวัสดิการออกเป็น 3 ระบบโดยใช้เกณฑ์

- 1) การแบ่งชั้นสังคม (Social Stratification)
- 2) สิทธิทางสังคม (Social Rights)
- 3) การกระจายทรัพยากร (Distribution of Resources)
- 4) ชีวิตการทำงาน (Working Life)
- และ 5) พัฒนาการของจ้างงาน (Esping-Andersen, 1990 : 221)

เอสปีง-แอนเดอร์เซนเชื่อว่าพัฒนาการของรัฐสวัสดิการที่เห็นในปัจจุบันนี้ ไม่ได้เป็นผลพลอยได้จากการพัฒนาประเทศไปสู่สังคมอุตสาหกรรมตามทฤษฎีการบรรจบกันของสวัสดิการสังคม (Convergent of Social welfare Theory) หากแต่เกิดจาก



แรงผลักดันของสถาบันทางสังคมอย่างตั้งใจ รวมทั้งปฏิเสศทฤษฎีการทำให้ทันสมัย (Modernization) ที่กล่าวอ้างว่ารัฐเป็นสถาบันที่มีอำนาจเด็ดขาดสถาบันเดียวในการสร้างและพัฒนารัฐสวัสดิการ

วัตถุประสงค์ของหนังสือ The Three Worlds of Welfare Capitalism นั้นไม่ได้ประสงค์จะสร้างทฤษฎีใหม่ขึ้นมา แต่เป็นการนำเสนอแนวทางการวิเคราะห์รัฐสวัสดิการเพื่อแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของสวัสดิการสังคมในแต่ละระบอบที่เป็นผลจากโครงสร้างการจ้างงาน (Employment Structure) การแบ่งชั้นทางสังคม และฉากทัศน์ความขัดแย้ง (Conflict-scenarios) ที่เป็นผลจากสวัสดิการสังคม (Esping-Andersen, 1990 : 222)

ความขัดแย้งในสังคมที่เกิดขึ้นอันเป็นผลสืบเนื่องจากการแบ่งชั้นทางสังคม เกิดขึ้นโดยไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในทุกระบอบสวัสดิการสังคม ไม่ว่าจะประเทศจะเลือกใช้ระบอบสวัสดิการสังคมแบบใด จะมีทั้งผู้ที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยเสมอ และจะพัฒนากลายเป็นความขัดแย้งทางสังคมขึ้น ซึ่งจะรุนแรงมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับบริบททางสังคมและภราดรภาพของคนในประเทศนั้นๆ

“The Three Worlds of Welfare Capitalism” จำแนกความขัดแย้งทางสังคมที่เกิดจากรบอบสวัสดิการสังคมออกเป็น 3 รูปแบบ (Esping-Andersen, 1990 : 227) ได้แก่

1) ความขัดแย้งระหว่างเพศ ในประเทศที่ก้าวหน้าด้านสวัสดิการสังคม เช่น ประเทศสวีเดน แม้ว่ารัฐจะดำเนินนโยบายยกระดับความสามารถของแรงงานและการจ้างงานในภาพรวม แต่ก็ยังปรากฏความเหลื่อมล้ำระหว่างเพศ กล่าวคือ นโยบายการจ้างงานที่เป็นผลผลิตจากการเรียกร้องของสหภาพแรงงานในคริสต์ทศวรรษ 1980 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่เพศชายทำงานนอกบ้านมากกว่าหญิง การรวมกลุ่มเป็นสหภาพจึงไม่ได้ให้ความสำคัญกับเพศหญิงมากพอ ไม่ยืดหยุ่นและไม่เอื้อต่อการทำงานของสตรีที่มีครอบครัวและมีบุตร รวมทั้งขาดบริการทางสังคมที่เพียงพอสำหรับสตรี เป็นสาเหตุความขัดแย้งทางสังคมระหว่างเพศชายกับหญิงในการทำงานขึ้น

2) ความขัดแย้งระหว่างคนนอกกับคนใน (Inside-Outside Problem) หรือความขัดแย้งระหว่างผู้มีงานทำกับผู้ว่างงาน แอนเดอเซนยกตัวอย่างประเทศเยอรมันที่ใช้ระบบประกันสังคม และเป็นประเทศที่สหภาพมีความเข้มแข็งมาก มีอำนาจต่อรองกับนายจ้างได้ สหภาพจะพยายามเรียกร้องให้นายจ้างขึ้นค่าจ้างแรงงานให้ได้มากที่สุด

ทำให้ค่าจ้างแรงงานที่มีอยู่กลายเป็นต้นทุนจำนวนมากของนายจ้าง การจ้างงานเพิ่มขึ้นไม่เกิดขึ้น โดยนายจ้างใช้วิธีการเรียกร้องให้ลูกจ้างเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อลดการจ้างแรงงานใหม่ทดแทนการขึ้นค่าจ้าง ปัญหาที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งอีกประการหนึ่งคือ การกระจายซ้ำทรัพยากร (Redistribution) โดยการเก็บภาษีจากแรงงานที่มีงานทำในอัตราสูงเพื่อมาจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้ว่างงาน ซึ่งเป็นความขัดแย้งระหว่างผู้มีงานทำกับผู้ว่างงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ในระบบสวัสดิการสังคมแบบประกันสังคม

3) ความขัดแย้งภายในคนกลุ่มน้อย เอสปีง-แอนเดอร์เซน ยกตัวอย่างประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นประเทศที่มีการจ้างงานในภาคบริการมากกว่าภาคการผลิต รวมทั้งมีการจ้างงานที่ค่าจ้างต่ำกว่าเส้นความยากจน ซึ่งในอดีตนั้นเป็นความขัดแย้งที่เกิดจากการจ้างงานแรงงานผิวขาวและแรงงานผิวสีซึ่งเป็นคนกลุ่มน้อยในสังคม ตั้งแต่ในปี ค.ศ. 1990 การจ้างงานแรงงานผิวขาวและผิวสีชาวอเมริกันมีความเท่าเทียมกันมากขึ้น แต่ความเหลื่อมล้ำของการจ้างแรงงานกลับไปปรากฏขึ้นในระหว่างกลุ่มคนผิวสีกับแรงงานอพยพจากประเทศด้อยพัฒนาแทน

สวัสดิการสังคมในสังคมหลังอุตสาหกรรม (Post-industrial)

ปรากฏการณ์ก้าวกระโดดของสวัสดิการสังคมยุคใหม่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของมนุษย์และแรงงานถูกทำให้เป็นสินค้าที่ซื้อขายผ่านตลาด ความเป็นอยู่ของผู้คนถูกผูกติดอยู่กับเงินตราและกลไกตลาด (Esping-Andersen, 1990 : 35) แตกต่างจากที่ผ่านมาซึ่งสวัสดิการสังคมเป็นภารกิจของครอบครัว สถาบันศาสนา และรัฐ ที่ไม่ได้เป็นสินค้าสำหรับซื้อขาย เมื่อสวัสดิการสังคมและแรงงานถูกทำให้เป็นสินค้า (Commodification) ส่งผลให้กำลังซื้อ (Purchasing Power) และการจัดสรรทรัพยากรกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลสูงในการกำหนดคุณภาพชีวิตของมนุษย์ โดยมีตลาดเป็นเป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรที่ฝ่ายเสรีนิยมเชื่อว่ามีประสิทธิภาพมากที่สุด และให้คุณค่ากับประเด็นการจัดสรรทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพมากกว่าความเท่าเทียมและความเป็นธรรมทางสังคม

การให้ความสำคัญกับระบบตลาดของแนวคิดเสรีนิยมกลายมาเป็นประเด็นทางสังคมและวิชาการที่ถูกถกเถียงวิพากษ์วิจารณ์อย่างหลากหลาย โดยผู้ที่ยึดถือแนวคิดสังคมนิยมหรือแนวคิดมาร์กซิสที่จะต่อต้านระบบทุนนิยมและระบบตลาด ให้เหตุผลว่าทุนนิยมและระบบตลาดจะลดคุณค่าความเป็นมนุษย์และสร้างความแปลกแยกทาง



สังคม ในขณะที่นักวิชาการสายอนุรักษนิยมปฏิเสธการทำให้สวัสดิการสังคมและแรงงานเป็นสินค้าที่ซื้อขายผ่านระบบตลาด เพราะเป็นอันตรายต่อความสมานฉันท์ในสังคม

โพลันยี นักวิชาการสายมาร์กซิส กล่าวไว้ในหนังสือ The Great Transformation ของเขาว่าการทำให้แรงงานกลายเป็นสินค้าซื้อขายในระบบตลาดแรงงานเป็นจุดเริ่มต้นการทำลายตนเองของทุนนิยมเสรี (Polanyi, 1944 cited in Esping-Andersen, 1990 : 36) การทำให้สวัสดิการสังคมและแรงงานกลายเป็นสินค้าเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการสะสมทุนเพื่อสร้างความเข้มแข็งของระบบทุนนิยม ในขณะที่ทำให้กระบวนการแรงงานอ่อนแอลง การทำให้แรงงานงานเป็นสินค้าในระบบตลาดสร้างความเสี่ยงภัยในการทำงานของแรงงาน เช่น ค่าแรงต่ำกว่ามาตรฐานในภาคการจ้างแรงงานที่มีอุปทานแรงงานสูง ขาดรายได้เมื่อเจ็บป่วย ถูกให้ออกจากงานหรือว่างงานเมื่อเกิดวิกฤติเศรษฐกิจ ฯลฯ

ในขณะที่ทุนนิยมเสรีอ้างว่าระบบตลาดจะช่วยให้แรงงานสามารถเลือกงานและเลือกสวัสดิการสังคมตามความต้องการของตนเองได้อย่างเต็มที่ นักวิชาการสายสังคมนิยมกลับเชื่อว่า เสรีภาพในการเลือกนั้นเป็นเสรีภาพภายใต้การถูกจองจำ ดังนั้นจึงไม่สมควรทำให้สวัสดิการสังคมและแรงงานแปรสภาพเป็นสินค้าเช่นเดียวกับสินค้าอื่นๆ ที่วางขายในตลาด ซึ่งผู้ซื้อหรือนายจ้างเป็นผู้มีอำนาจต่อรองสูงกว่าแรงงานสามารถต่อรองราคาค่าจ้างลดต้นทุนแรงงานของตนให้เหลือน้อยที่สุด (Minimize Cost) เพื่อสร้างกำไรให้มากที่สุด (Maximize Profit) ได้โดยง่าย ดังนั้นการลดความเป็นสินค้า (De-commodification) ของแรงงานและสวัสดิการสังคมจะช่วยรักษาความสมานฉันท์ทางสังคมและช่วยให้แรงงานสามารถรวมตัวกันเพื่อสร้างอำนาจต่อรองได้อย่างมีพลัง

การลดความเป็นสินค้าตามทัศนะของ Esping-Andersen นั้น ไม่ได้หมายถึงการปฏิเสธระบบตลาดโดยสิ้นเชิง แต่หมายถึง การทำให้แรงงานและครอบครัวสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยไม่ต้องพึ่งพิงระบบตลาด

ในยุคสมัยก่อนสังคมทุนนิยม (Pre-capitalist) มนุษย์ไม่ได้ดำรงชีพด้วยเงินตราที่ได้จากขายแรงงาน บุคคลและครอบครัวสามารถดำรงชีพอยู่ได้ด้วยพึ่งตนเองเป็นหลักด้วยวิธีการผลิตทางการเกษตรแบบพึ่งตนเอง แต่เมื่อสังคมพัฒนามาสู่สังคมทุนนิยมเมื่อแรงงานกลายเป็นสินค้าที่มีค่าจ้างเป็นค่าตอบแทนการทำงาน แรงงานและครอบครัวที่เคยพึ่งตนเองได้ ต้องเปลี่ยนมาเป็นพึ่งค่าจ้างแรงงานในการดำเนินชีวิตแทน

นักวิชาการสายอนุรักษ์นิยมในสังคม 3 ยุค ต่างมีความเห็นเช่นเดียวกับสายมาร์กซิส กล่าวคือ ปฏิเสธการทำให้แรงงานเป็นสินค้า ดังนี้

1) สังคมศักดินา (Feudal Society) สถานภาพของแรงงานในสังคมศักดินามีลักษณะเสมือนสมาชิกของครอบครัว หรือคนในความปกครองของเจ้าที่ดิน โดยเจ้าที่ดินหรือนายจ้างเปรียบเสมือนผู้นำครอบครัว (Patronage and Clientelism) ค่าจ้างแรงงานในสังคมศักดินาเป็นสิ่งที่มิประโยชน์เพียงเล็กน้อย เพราะคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของแรงงานจะขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ จำนวนมากที่ได้รับจากนายจ้าง ในรูปแบบการช่วยเหลือเกื้อกูลระหว่างคนในครอบครัว เช่น การให้ที่อยู่อาศัย การปกป้องคุ้มครองจากภัยอันตรายต่างๆ ฯลฯ ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าจ้างแรงงาน

2) สังคมองค์กร (Corporate Society) เป็นสังคมที่มีการรวมตัวของแรงงานมีฝีมือเป็นสมาคม (Guild) เพื่อสร้างมาตรฐาน สร้างอำนาจต่อรอง และเป็นสถาบันให้การปกป้อง คุ้มครอง ดูแลสมาชิกในด้านต่างๆ ทั้งในยามปกติและยามประสบปัญหา ด้วยเงินกองทุนที่เก็บจากสมาชิก ความช่วยเหลือของสมาคมมีขอบเขตกว้างขวางครอบคลุมปัญหาหลายๆ ประการที่สมาชิกต้องเผชิญ สังคมรูปแบบนี้จึงปฏิเสธการทำให้แรงงานเป็นสินค้า เนื่องจากจะทำให้อำนาจต่อรองของกลุ่มลดลง ต่อมาการรวมกลุ่มของแรงงานแบบนี้กลายเป็นพื้นฐานของระบบประกันสังคม (Social Security) ของประเทศเยอรมันที่สร้างขึ้นเป็นแห่งแรกในสมัยนายกรัฐมนตรีออตโต ฟอน บิสมาร์ค และกลายมาเป็นระบบหลักของการสร้างความคุ้มครองทางสังคมแก่แรงงานนับแต่นั้นมาจวบจนปัจจุบัน

3) สังคมรัฐนิยม (Statism Society) คนในสังคมนิยมเชื่อว่ารัฐควรเป็นผู้มีบทบาทหลักในการจัดสวัสดิการสังคมแก่ประชาชนของตนตามสิทธิทางสังคมที่กำหนดไว้ตามรัฐธรรมนูญการปกครอง เช่น การประกันสังคมที่รัฐและนายจ้างมีส่วนร่วม การให้บริการทางสังคม (Social Service) โดยรัฐสำหรับผู้ที่ประสบความเดือดร้อน ฯลฯ ดังนั้นรัฐไม่ควรปล่อยให้สวัสดิการสังคมกลายเป็นสินค้าซื้อขายกันในระบบตลาด เพราะเป็นการลดทอนสิทธิพลเมือง และทำให้กลไกตลาดเข้ามาลดทอนและใช้อำนาจแทนรัฐ

ในอีกมุมหนึ่งอาจพิจารณาได้ว่า เหตุผลของการไม่เห็นด้วยกับการทำให้แรงงานและสวัสดิการสังคมกลายเป็นสินค้าที่ซื้อขายในระบบตลาดก็คือ การรักษาอำนาจที่กลุ่มของตนมีต่อแรงงานและนโยบายสวัสดิการสังคมไม่ให้ตกไปอยู่กับกลไกตลาด

สำหรับเอสปีง-แอนเดอร์เซนแล้ว ปรากฏการณ์การทำให้แรงงานกลายเป็นสินค้าไม่เคยเกิดขึ้นจริง จะมีอยู่เพียงในทฤษฎีเท่านั้น มีเพียงการทำให้สวัสดิการสังคมเป็น



สินค้าเท่านั้น (Esping-andersen, 1990 : 41) ซึ่งเกิดขึ้นในหมู่นักคิดเสรีนิยมที่เชื่อว่า รัฐควรลดบทบาทในการสร้างความคุ้มครองทางสังคมแก่ประชาชนให้เหลือน้อยที่สุดเท่าที่จำเป็น ซึ่งเป็นบทบาทในสวัสดิการสังคมระดับพื้นฐาน เช่น การศึกษา การสาธารณสุข ฯลฯ เท่านั้น แนวคิดเสรีนิยมยังเชื่อว่า นโยบายการประกันความเป็นอยู่ในระดับมาตรฐานขั้นต่ำแก่ประชาชนจะก่อให้เกิดความยากจนและการว่างงานเพิ่มมากขึ้นแทนที่จะลดลงเช่นเดียวกับที่นักวิชาการสายอนุรักษนิยมและสังคมนิยมกล่าวอ้าง การประกันสังคมแก่ประชาชนกลับจะสร้างการทุจริตทางสังคม (Social Corruption) ทำให้คนเกียจคร้าน และติดสุรา เนื่องจากรู้ว่าแม้ตนจะไม่ทำงานรัฐก็ต้องเข้ามาช่วยเหลือให้สามารถดำรงชีพอยู่ได้ เช่นเดียวกับผู้ติดสุราที่ทราบว่าในที่สุดแล้วจะได้รับความช่วยเหลือในการรักษาพยาบาลและความช่วยเหลือในการดำรงชีวิต

ดังนั้นแนวคิดทุนนิยมเสรีเชื่อว่าระบบตลาดเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพในการจัดสรรทรัพยากรมากที่สุด และอำนวยความสะดวกในการเลือกแก่นุชย์มากที่สุด สอดคล้องเหมาะสมกับหลักการพึ่งตนเองและหลักความอดุสาหะของบุคคล กล่าวคือ ยิ่งบุคคลที่มีความอดุสาหะในการประกอบสัมมาชีพมากเพียงใด ก็จะมีโอกาสในการเลือกบริโภคสินค้าและบริการที่ดีและมีราคาสูงขึ้นได้มากเท่านั้น รัฐไม่ควรเข้ามาแทรกแซงกลไกตลาด เพราะเป็นการบิดรอนสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ควรทำหน้าที่เพียงรักษากติกาการแข่งขันอย่างเสรีของตลาด และให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองและครอบครัวก็ไม่สามารถช่วยเหลือได้ ด้วยสวัสดิการสังคมแบบมุ่งเป้า (Targeted Social Welfare) สำหรับบุคคลที่ผ่านการตรวจสอบแล้วที่มีความจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือเท่านั้น

ในขณะที่นักคิดสายสังคมนิยมเห็นว่าการทำให้แรงงานกลายเป็นสินค้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างความแปลกแยก (Alienation) และการสร้างชั้นทางสังคม การกลายเป็นสินค้าทำให้แรงงานไม่สามารถกำหนดผลตอบแทนจากการทำงานของตนเองได้ และถูกนายจ้างควบคุมได้โดยง่ายเพราะนายจ้างมีอำนาจต่อรองมากกว่า นอกจากนี้การทำให้แรงงานกลายเป็นสินค้ายังเป็นอุปสรรคต่อการรวมตัวเป็นสหภาพเพื่อสร้างอำนาจต่อรองของแรงงานอีกด้วย

การลดความเป็นสินค้าของแรงงาน (De-commodification) เพื่อปลดปล่อยให้แรงงานเป็นอิสระไม่จำเป็นต้องพึ่งพิงตลาดเป็นเป้าหมายสำหรับการเรียกร้องและการเคลื่อนไหวของกระบวนการแรงงาน ภายใต้เงื่อนไข 2 ประการคือ 1) การรับรองสิทธิ

ทางสังคมของแรงงานที่จะได้รับสวัสดิการสังคมอย่างทั่วถึง และ 2) ยกระดับการจ้างงานจากระดับชนชั้นกรรมาชีพให้สูงขึ้นและปรับปรุงค่าจ้างแรงงานให้เพียงพอต่อการดำเนินชีวิตเช่นเดียวกับกลุ่มคนอื่นๆ ในสังคมเดียวกัน

การลดความเป็นสินค้าของสวัสดิการไม่สามารถพิจารณาแต่เพียงความมากน้อยของงบประมาณที่รัฐจัดสรรเพื่อการจัดสวัสดิการสังคมแก่ประชาชนเท่านั้น เอสปีง-แอนเดอเซนชี้ให้เห็นถึงปัจจัยสำหรับการพิจารณาระบบความเป็นสินค้าของสวัสดิการสังคม ได้แก่ (Esping-andersen, 1990 : 47)

1) การเข้าถึงสวัสดิการสังคม ระบบสวัสดิการสังคมที่มีความง่ายในการเข้าถึงมากเท่าไร การลดความเป็นสินค้าก็จะมากขึ้นเท่านั้น โดยการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมนั้นต้องขึ้นอยู่กับ (1) ระยะเวลาการทำงานที่ผ่านมา (2) ความสามารถในการทำงาน และ (3) การจ่ายสมทบ ให้น้อยที่สุด นอกจากการเข้าถึงแล้วการออกจากระบบสวัสดิการสังคมต้องยาก กล่าวคือ ผู้รับประโยชน์สวัสดิการสังคมจะได้รับประโยชน์นั้นจนกว่าจะสามารถแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ได้แล้ว เช่น แรงงานจะได้รับประโยชน์ทดแทนการว่างงานไปจนกว่าจะหางานใหม่หรือกลับเข้าสู่การทำงานเดิมได้

2) ประโยชน์หรือจำนวนเงินที่ได้จากสวัสดิการสังคมที่เหมาะสม โดยพิจารณาเทียบเคียงกับมาตรฐานความเป็นอยู่ที่คนในสังคมยอมรับ ระดับความเป็นสินค้าของสวัสดิการสังคมจะน้อยเมื่อประโยชน์หรือเงินทดแทนที่ได้รับจากสวัสดิการสังคมมีเพียงพอสำหรับการดำรงชีพตามมาตรฐานของสังคม ขอบเขตของสิทธิที่จะได้รับสวัสดิการสังคม ในประเทศที่มีอัตราการลดความเป็นสินค้าของสวัสดิการสังคมสูง ขอบเขตของสิทธิสวัสดิการสังคมจะครอบคลุมสิทธิประโยชน์เพื่อคุ้มครองความเสี่ยงจากการว่างงาน พิกัดเจ็บป่วย และการเป็นผู้สูงอายุ โดยสิทธิเหล่านี้ต้องมีเงื่อนไขการเข้าถึงให้น้อยที่สุด

3) เงื่อนไขของสิทธิทางสังคม ซึ่งเงื่อนไขการรับสิทธิประโยชน์จากสวัสดิการสังคมจะเชื่อมโยงกับรูปแบบการจัดการสวัสดิการสังคม โดยสามารถจำแนกรูปแบบการจัดการออกเป็น 3 รูปแบบ ลักษณะเดียวกับการจำแนกสวัสดิการสังคมของทิตมัสส์ (Titmuss, 1974) ได้แก่

รูปแบบที่ 1 การช่วยเหลือทางสังคม (Social-assistance) เป็นรูปแบบที่ใช้ในการจัดสวัสดิการสังคมตามกฎหมายความยากจนของประเทศอังกฤษ ซึ่งจำเป็นต้องมีการทดสอบความจำเป็นหรือความเดือดร้อน (Mean-test) ของผู้รับประโยชน์ก่อน การ



ช่วยเหลือทางสังคมรูปแบบนี้ไม่ถือเป็นสิทธิทางสังคม แต่สวัสดิการสังคมรูปแบบนี้ก็มีใช้อยู่ในหลายๆ ประเทศ เช่น ประเทศอังกฤษ อเมริกา ออสเตรเลีย ฯลฯ ซึ่งใช้เป็นสวัสดิการส่วนเสริมสวัสดิการสังคมหลัก

รูปแบบที่ 2 สวัสดิการสังคมจากความสำเร็จในการทำงาน (The Industrial Achievement Performance Model) มีที่มาจากระบบการประกันสังคมของประเทศเยอรมัน ซึ่งสิทธิได้รับสวัสดิการสังคมจะเกิดขึ้นจากการทำงานและจ่ายสมทบเข้ากองทุนภายใต้การคำนวณทางสถิติในรูปแบบเดียวกับการบริหารกองทุนประกันภัยเนื่องจากระบบประกันสังคมเป็นระบบประกันภัยภาคบังคับที่ดำเนินงานโดยภาครัฐ ความเป็นสินค้าของสวัสดิการสังคมรูปแบบนี้จะขึ้นอยู่กับจ่ายสมทบเพื่อให้มีสิทธิรับประโยชน์ หากผู้รับประโยชน์ต้องจ่ายเงินสมทบนานเท่าไร ความเป็นสินค้าก็จะมีมากขึ้นเท่านั้น รวมถึงมูลค่าของสิทธิประโยชน์ที่ได้รับหากขึ้นอยู่กับจำนวนเงินที่ผู้รับประโยชน์จ่ายสมทบ (จ่ายมากได้มาก) ความเป็นสินค้าของสวัสดิการสังคมจะมีมากกว่าการได้รับประโยชน์โดยไม่ขึ้นอยู่กับจำนวนเงินที่จ่ายสมทบ

รูปแบบที่ 3 สวัสดิการสังคมแบบสถาบัน (The Institution Redistributive Model) เป็นสวัสดิการสังคมแบบทั่วถึงและเป็นสิทธิของประชาชนทุกคน โดยไม่คำนึงถึงเงื่อนไขอื่น ๆ เช่น มีงานทำหรือไม่ มีความต้องการหรือไม่ มีความจำเป็นหรือไม่ ฯลฯ เงื่อนไขประการเดียวที่ต้องการสำหรับการได้รับสิทธิคือ การเป็นพลเมืองของรัฐ หรือพักอาศัยอยู่ในรัฐนั้นเป็นระยะเวลาตามที่รัฐนั้นกำหนด สวัสดิการสังคมประเภทนี้สามารถลดความเป็นสินค้าได้มากที่สุด ประเทศที่ใช้สวัสดิการสังคมประเภทนี้ ได้แก่ ประเทศในแถบแอฟริกาใต้

ในความเป็นจริงแล้วไม่มีประเทศใดใช้ระบบสวัสดิการสังคมเพียงรูปแบบเดียว แต่มีการผสมผสานทั้ง 3 รูปแบบเข้าด้วยกัน โดยมีรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเป็นรูปแบบหลัก (Esping-Andersen, 1990 : 49)

มาตรวัดการเป็นสินค้าของสวัสดิการสังคม

เอสปีง แอนเดอร์เซน สร้างมาตรวัดการเป็นสินค้าของสวัสดิการสังคม โดยใช้ข้อมูลเงินบำนาญชราภาพ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และเงินทดแทนเมื่อตกงาน ประกอบกับเงื่อนไขต่างๆ เช่น เงื่อนไขในการเข้าถึงสวัสดิการสังคม ซึ่งต้องปราศจากเงื่อนไขที่จำกัดการเข้าถึง ได้แก่ ประสบการณ์การทำงาน การจ่ายสมทบ การมีรายได้

ต่ำกว่าเกณฑ์ ระยะเวลาในการรอคอยก่อนได้รับสิทธิประโยชน์ และระยะเวลาที่ได้รับประโยชน์ และนำมาถ่วงน้ำหนักโดยสัดส่วนของผู้มีสิทธิรับผลประโยชน์เปรียบเทียบกับประชากรทั้งหมดของประเทศ¹

ตารางที่ 1 : มาตรการเป็นสินค้าของสวัสดิการสังคม

เงื่อนไข	มาก	น้อย
ระยะเวลาการทำงาน	ความเป็นสินค้ามาก	ความเป็นสินค้าน้อย
การจ่ายเงินสมทบ	ความเป็นสินค้ามาก	ความเป็นสินค้าน้อย
ระยะเวลารอคอยก่อนได้รับประโยชน์	ความเป็นสินค้ามาก	ความเป็นสินค้าน้อย
ระยะเวลาการได้รับประโยชน์	ความเป็นสินค้าน้อย	ความเป็นสินค้ามาก
สัดส่วนผู้มีสิทธิเทียบกับประชากร	ความเป็นสินค้าน้อย	ความเป็นสินค้ามาก

ที่มา: สังเคราะห์โดยผู้เขียน

ในปี ค.ศ. 1990 เอสปีง-แอนเดอเซน นำมาตรที่สร้างขึ้นมาวัดความเป็นสินค้าของสวัสดิการสังคมของประเทศต่างๆ และจัดกลุ่มประเทศต่างๆ ตามระดับความเป็นสินค้าของสวัสดิการสังคมเป็น 3 กลุ่ม (Esping-Andersen, 1990 : 52) ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ประเทศที่สวัสดิการสังคมมีความเป็นสินค้าน้อย ได้แก่ ประเทศในกลุ่มแองโกล-แซกซอน เช่น ออสเตรเลีย สหรัฐอเมริกา นิวซีแลนด์ แคนาดา ไอร์แลนด์ และประเทศอังกฤษ

กลุ่มที่ 2 ประเทศที่สวัสดิการสังคมมีความเป็นสินค้าน้อยปานกลาง ได้แก่ อิตาลี ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส เยอรมัน ฟินแลนด์ สวิสเซอร์แลนด์

กลุ่มที่ 3 ประเทศที่สวัสดิการสังคมมีความเป็นสินค้าน้อย ได้แก่ ออสเตรีย เบลเยียม เนเธอร์แลนด์ เดนมาร์ก นอร์เวย์ สวีเดน

จากการศึกษาเอสปีง-แอนเดอเซนสรุปว่า พัฒนาการทางเศรษฐกิจเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในทางตรงข้ามกับการลดความเป็นสินค้า กล่าวคือเมื่อเศรษฐกิจของประเทศพัฒนามากขึ้นการลดความเป็นสินค้าของสวัสดิการสังคมจะลดลง หรือความเป็นสินค้าและการพึ่งพิงตลาดของสวัสดิการสังคมจะมากขึ้นตามพัฒนาการทางเศรษฐกิจ

¹ผู้สนใจสามารถอ่านเพิ่มเติมได้ในหนังสือ The Three Worlds of Welfare of Capitalism หน้า 49-54 (Esping-andersen, 1990)



ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับการลดความเป็นสินค้าคือ พลังทางการเมืองและพรรคการเมืองที่ยึดมั่นในแนวคิดสังคมนิยม รวมทั้งประวัติศาสตร์ความเป็นมาของประเทศ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือ ประเทศในยุโรปภาคพื้นทวีป (Continental European) ที่มีการลดความเป็นสินค้าของสวัสดิการสังคมลงมา นอกจากนี้จะมีพรรคการเมืองฝ่ายซ้ายที่ได้รับความนิยมจากประชาชนสูงแล้ว ยังได้รับอิทธิพลจากกลุ่มอนุรักษนิยม (Conservative) และคาทอลิกปฏิรูป (Catholic Reformism) ที่สนับสนุนการลดความเป็นสินค้าของสวัสดิการสังคมอีกด้วย

สำหรับประเทศที่มีระบบสวัสดิการสังคมที่มีความเป็นสินค้าสูงจะพบว่า เป็นประเทศที่มีกระบวนการแรงงานที่ไม่เข้มแข็ง และให้ความสำคัญกับเสรีนิยมมาอย่างยาวนาน

ความสัมพันธ์ระหว่างประวัติศาสตร์ของประเทศกับการลดความเป็นสินค้าสามารถจำแนกได้ 2 ประการ (Esping-andersen, 1990 : 53-54) คือ

ประการที่ 1 ประเทศที่ยึดหลักแนวคิดอนุรักษนิยมและคาทอลิกปฏิรูปในการบริหารประเทศมาอย่างยาวนาน ได้แก่ ออสเตรีย เบลเยียม และเนเธอร์แลนด์ สวัสดิการสังคมจะมีระดับความเป็นสินค้าต่ำ เนื่องจากประเทศกลุ่มนี้จะมองระบบตลาดเป็นศัตรูและกีดกันไม่ให้ระบบตลาดมีอำนาจเหนืออำนาจรัฐ ศาสนา และครอบครัว

ประการที่ 2 ประเทศที่เคยยึดแนวทางเสรีนิยมแต่ต่อมาพรรคการเมืองสังคมนิยมประชาธิปไตย (Social Democracy) กลายมาเป็นพรรคที่ได้รับความนิยมจากประชาชนมากที่สุด ได้แก่ เดนมาร์ก นอร์เวย์ และสวีเดน ประเทศในกลุ่มนี้จะมีสวัสดิการสังคมที่มีความเป็นสินค้าต่ำและไม่พึ่งพิงระบบตลาด พลเมืองมีสิทธิทางสังคมในการได้รับสวัสดิการสังคมอย่างเท่าเทียม

การสร้างชั้นทางสังคมโดยสวัสดิการสังคม

การศึกษาสวัสดิการสังคมก่อนหน้าการศึกษาของเอสปีง แอนเดอเช่น เน้นให้ความสำคัญกับรูปแบบหรือวิธีการกระจายซ้ำทรัพยากร (Redistribution) เช่น การศึกษาของทิตมัส (Titmuss, 1974) จำแนกสวัสดิการสังคมออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ สวัสดิการสังคมนิรโทษ (Residual Model) สวัสดิการสังคมนิรโทษผลสัมฤทธิ์ทางอุตสาหกรรม (The Industrial Achievement Performance Model) และสวัสดิการสังคมนิรโทษสถาบัน (The Institution Redistributive Model)

นอกจากนั้น การศึกษาสวัสดิการสังคมส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับการให้นิยาม เป้าหมาย นโยบาย ฯลฯ ส่วนการศึกษาผลกระทบของสวัสดิการสังคมโดยเฉพาะการศึกษาข้อมูลเชิงตัวเลขยังมีอยู่จำกัดเนื่องจากต้องเป็นการศึกษาระยะยาวที่ต้องการข้อมูลต่อเนื่อง เช่น การศึกษาของผลกระทบของสวัสดิการสังคมที่มีต่อการลดความยากจนและยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้รับประโยชน์สวัสดิการในประเทศกลุ่มสแกนดิเนเวียด้วยวิธีการสำรวจทางสังคมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเริ่มต้นในปี ค.ศ. 1968 แสดงให้เห็นผลกระทบของสวัสดิการสังคมที่จัดโดยวิธีการกระจายซ้ำทรัพยากรช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้นแม้กระทั่งในสภาวะสงครามก็ตาม (Esping-Andersen, 1990 : 56-57)

สวัสดิการสังคมเป็นเครื่องมือคุ้มครองความเสี่ยงและสร้างความมั่นคงในการดำเนินชีวิตของบุคคล รวมทั้งแก้ปัญหาความยากจนและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม แต่ในขณะเดียวกันสวัสดิการสังคมเองก็สร้างชนชั้นในสังคมขึ้นอย่างไม่เจตนา กล่าวได้ว่าผลกระทบด้านลบของสวัสดิการสังคมประการหนึ่งคือ การสร้างชนชั้นทางสังคมให้เกิดขึ้น ถึงอย่างไรก็ตามยังมีการศึกษาจำนวนน้อยที่แสดงหลักฐานให้เห็นอย่างชัดเจนว่าสวัสดิการสังคมสร้างชนชั้นทางสังคมขึ้น

ตัวอย่างสวัสดิการสังคมที่สร้างชนชั้นทางสังคมคือ สวัสดิการสังคมด้านการศึกษา เพราะการศึกษาสามารถเลื่อนระดับชนชั้นทางสังคมของผู้เรียนได้ ผู้ได้รับการศึกษาที่ดีกว่าสูงกว่ามักจะมีโอกาสเข้าถึงทรัพยากรทางสังคมได้ดีกว่ามากกว่าผู้ได้รับการศึกษาน้อย สวัสดิการสังคมด้านสุขภาพก็มีส่วนสำคัญในการสร้างชนชั้นทางสังคมให้เกิดขึ้น เพราะบุคคลที่มีสุขภาพทางกายและทางจิตที่พร้อม จะสามารถเข้าถึงและใช้โอกาสและทรัพยากรทางสังคมเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของตนเองได้ดีกว่าผู้ที่มีสุขภาพไม่ดี

สวัสดิการสังคมด้านแรงงานบางประเภทก็มีการสร้างชนชั้นทางสังคมขึ้น เช่น การจัดสวัสดิการสำหรับข้าราชการมีความแตกต่างจากแรงงานทั่วไป โดยสวัสดิการสังคมสำหรับข้าราชการจะดีกว่าสวัสดิการสังคมสำหรับแรงงานทั่วไป ทั้งในด้านคุณภาพและความครอบคลุมถึงพ่อแม่ ภรรยา/สามี และบุตร

ชนชั้นทางสังคมที่เป็นผลกระทบจากสวัสดิการสังคมจำแนกออกเป็น 3 รูปแบบ (Esping-Andersen, 1990 : 58-69) คือ

รูปแบบที่ 1 ชนชั้นทางสังคมในสวัสดิการสังคมแบบอนุรักษนิยม (Stratification in Conservative Social Policy) ในระบบสวัสดิการสังคมแบบดั้งเดิมรัฐมีอำนาจสูงสุด



และเป็นกลไกหลักในการจัดสวัสดิการสังคมภายใต้ความสัมพันธ์แบบปิตาธิปไตย (Patriarchy) หรือความสัมพันธ์แบบพ่อกับลูก โดยรัฐทำหน้าที่หัวหน้าครอบครัวดูแลความทุกข์สุขของประชาชนเสมือนหนึ่งพ่อดูแลลูก ความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ที่มีระดับชั้น (Hierarchy) โดยแต่ละระดับมีความแตกต่างกันชัดเจน เช่น ข้าราชการซึ่งเป็นกลไกและทำงานให้รัฐจะได้รับสิทธิพิเศษเหนือกว่าประชาชนทั่วไป หรือในระดับองค์กร (Corporate) ที่ปรากฏความสัมพันธ์เชิงอำนาจและความแตกต่างระหว่างสิทธิและหน้าที่ระหว่างกลุ่มต่างๆ ในองค์กรอย่างชัดเจน เช่น ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ผู้บริหารกับพนักงาน ระบบสวัสดิการสังคมที่องค์กรจัดให้กับพนักงานดังกล่าวจึงเป็นส่วนผสมระหว่างแนวคิดสังคมนิยมและทุนนิยมที่เชื่อว่า องค์กรนอกจากทำหน้าที่เป็นนายจ้างแล้ว ยังมีหน้าที่ดูแลให้ลูกจ้างมีความเป็นอยู่ที่ดีอีกด้วย

การจัดสวัสดิการสังคมโดยยึดหลักการพ่อกับลูกยังปรากฏให้เห็นชัดเจนในการจัดสวัสดิการสังคมที่ศาสนาคริสต์นิกายคาทอลิก ซึ่งโบสถ์ซึ่งเป็นศาสนสถานจะให้ความช่วยเหลือแก่ศาสนิกชนในด้านต่างๆ ความสัมพันธ์แบบพ่อกับลูกนำมาสู่การจัดสวัสดิการสังคมแบบ “การช่วยเหลือทางสังคม” (Social Assistance) เป็นความช่วยเหลือแบบสงเคราะห์ของรัฐสำหรับผู้ประสบความเดือดร้อน เช่นเดียวกับความช่วยเหลือที่พ่อแม่ให้เมื่อลูกๆ เดือดร้อน การจัดสวัสดิการสังคมแบบนี้ก็ยังเป็นส่วนหนึ่งของระบบสวัสดิการสังคมในปัจจุบัน

รูปแบบที่ 2 ชั้นทางสังคมในสวัสดิการสังคมแบบเสรีนิยม (Stratification in Liberal Social Policy) เป็นการจัดสวัสดิการสังคมที่ยึดหลักการเสรีนิยมโดยปฏิเสธหลักการของแนวคิดแบบดั้งเดิม แนวคิดเสรีนิยมไม่เชื่อว่าระบบหรือกลไกแบบผูกขาดและรวมศูนย์อำนาจของรัฐสามารถจัดสวัสดิการสังคมได้สอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายของประชาชนได้มีประสิทธิภาพทัดเทียมระบบหรือกลไกตลาด แนวคิดเสรีนิยมให้สิทธิ เสรีภาพ และโอกาสในการเลือกกำหนดชีวิตของปัจเจกบุคคลมากกว่าการกำหนดโดยรัฐ

แนวคิดเสรีนิยมจึงปฏิเสธรัฐขนาดใหญ่ (Big State) หรือรัฐที่มีระดับการแทรกแซงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนสูง และสนับสนุนรัฐขนาดเล็ก (Minimal State) ที่มีระดับการแทรกแซงต่ำ ซึ่งการจัดสวัสดิการสังคมผ่านระบบการกระจายซ้ำทรัพยากรถือเป็นการแทรกแซงวิถีการดำเนินชีวิตของรัฐอย่างหนึ่งซึ่งผลให้ประชาชนขาดโอกาสหรือมีทางเลือกจำกัดสำหรับการแสวงหาสิ่งที่เหมาะสมกับตนเอง

ระบบสวัสดิการสังคมมีกลไกตลาดเป็นหลักในการจัดสวัสดิการสังคมภายใต้หลักเสรีภาพ ความต้องการ และความเต็มใจซื้อของผู้บริโภค รวมทั้งระบบอาสาสมัครที่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบความเดือดร้อนในสังคม ระบบการจัดสวัสดิการสังคมแบบเสรีนิยมจึงเป็นระบบคู่ขนาน (Dualism) ประกอบด้วยการจัดสวัสดิการสังคมโดยกลไกตลาดผ่านการซื้อขาย และการจัดสวัสดิการสังคมที่ให้ความช่วยเหลือแบบมุ่งเป้าสำหรับผู้ขาดกำลังซื้อไม่สามารถเข้าถึงกลไกตลาด ในทัศนะของเอสปีง-แอนเดอร์เซนแล้ว สวัสดิการสังคมเป็นเครื่องมือต่อสู้ระบบตลาด (Ferragina and Seeleib-Kaiser, 2011 : 584)

สวัสดิการสังคมแบบเสรีนิยมจำแนกคนในสังคมออกเป็น 2 ส่วน คือ ผู้มีกำลังซื้อสามารถจัดหาสวัสดิการสังคมสำหรับตนเองและครอบครัวได้ กับผู้ขาดกำลังซื้อไม่สามารถจัดหาสวัสดิการสังคมสำหรับตนเองและครอบครัวได้ ต้องพึ่งพิงรัฐหรือความช่วยเหลือจากผู้อื่นในการดำเนินชีวิต ซึ่งทำให้มีสถานะเป็นบุคคลชั้นสองในสังคมการแบ่งชั้นแบบเสรีนิยม

การประกันภัยภาคเอกชนเป็นอีกเครื่องมือหนึ่งในการจัดสวัสดิการสังคมแบบเสรีนิยม เพื่อป้องกันความเสี่ยงในการดำเนินชีวิตแก่ผู้ทำประกัน

แม้ว่าในเวลาต่อมาเกิดแนวคิดเสรีนิยมสายปฏิรูปที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของชุมชนมากขึ้น เนื่องจากในความเป็นจริงแล้วบุคคลจะอยู่รวมกันเป็นชุมชน และชุมชนก็มีอิทธิพลต่อความคิดของบุคคล แต่แอนเดอร์เซนมองว่าเป็นการกระทำที่มีเป้าหมายสนับสนุนให้ชุมชนสามารถพึ่งตนเอง ซึ่งการพึ่งตนเองโดยไม่รอความช่วยเหลือจากรัฐนั่นก็คือ เป็นอุดมการณ์หลักของเสรีนิยมนั้นเอง (Esping-Andersen, 1990 : 63)

สำหรับสวัสดิการสังคมบางประเภท เช่น การประกันสังคม (Social Insurance) ซึ่งเป็นสวัสดิการสังคมโดยการรวมกลุ่มของแรงงานเพื่อสร้างความคุ้มครองความเสี่ยงจากการดำเนินชีวิตและการทำงาน ที่ออกแบบโดยอาศัยหลักการแบบสังคมนิยมนั้น กลับมีหลักการหลายๆ ส่วนที่เหมือนกับหลักการของเสรีนิยม คือ เป็นสวัสดิการสังคมที่ผู้รับประโยชน์ต้องมีส่วนร่วมสมทบเงินเข้ากองทุน และเป็นการช่วยเหลือตนเองโดยใช้กองทุนที่เกิดจากการร่วมสมทบนั้นเป็นเครื่องมือสำหรับจัดหาประโยชน์ทดแทนแก่สมาชิกผ่านกลไกรูปแบบต่างๆ รวมทั้งกลไกตลาดด้วย

รูปแบบที่ 3 ชั้นทางสังคมในสวัสดิการสังคมแบบสังคมนิยม (Stratification in Socialist Social Policy) แนวคิดสังคมนิยมเคยสร้างสวัสดิการสังคมที่ตอบสนองความต้องการของคนได้อย่างแท้จริง รวมทั้งเป็นสวัสดิการสังคมที่เอื้อต่อการเคลื่อนไหวของกลุ่มทางสังคม เช่น กลุ่มผู้ใช้แรงงาน ฯลฯ เพื่อสร้างอำนาจต่อรอง



ความสามัคคี (Solidarity) ของแรงงานเป็นปัจจัยสำคัญของกระบวนการเคลื่อนไหวของแรงงาน (Labor Movement) ซึ่งกระบวนการแรงงานใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการเรียกร้องสิทธิสวัสดิการตามแนวทางสังคมนิยม แต่ปัญหาที่ผู้นิยมแนวคิดสังคมนิยมเผชิญอยู่ตลอดเวลาคือ ทำอย่างไรจึงสามารถสร้างสังคมที่สามัคคีและมีเอกภาพได้ แม้แต่ทฤษฎีสังคมนิยมของคาร์ล มาร์กซ์ ซึ่งเป็นทฤษฎีสำคัญที่ชี้นำแนวคิดสังคมนิยมเองยังถูกสร้างจากความขัดแย้งระหว่างแรงงานกับนายจ้าง การต่อต้านสวัสดิการสังคมแบบรวมศูนย์ที่จัดโดยรัฐและกลไกตลาด

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยภายในและภายนอกอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการสร้างสามัคคีในกระบวนการแรงงานคือ ความพยายามสร้างความเท่าเทียมระหว่างสมาชิกในสหภาพแรงงาน และการกระตุ้นความต้องการแบบปัจเจกบุคคลของแนวคิดเสรีนิยม

อีกหนึ่งปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการสร้างสามัคคีในกระบวนการแรงงานคือ ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มแรงงานมีทักษะฝีมือกับแรงงานไร้ทักษะฝีมือ และผู้ที่ว่างงานเป็นเวลานานจนไม่อยากจะกลับเข้าสู่ตลาดแรงงานโดยพึ่งพิงสวัสดิการสังคมในการดำรงชีพไปวันๆ ซึ่งเป็นปัญหาการแบ่งแยกชั้นทางสังคมระหว่างแรงงาน และเป็นความยากในการจัดสวัสดิการสังคมแบบทั่วถึง (Universal) แบบเดียวให้เหมาะสมกับแรงงานทั้ง 3 กลุ่ม สิ่งที่สามารถทำได้คือการใช้เกณฑ์เฉลี่ยที่เป็นกลาง ซึ่งปรากฏว่ากลับเป็นที่ไม่พึงพอใจของทั้งสามฝ่าย ปัญหาดังกล่าวกลายมาเป็นปัญหาเรื้อรังที่บั่นทอนความสามัคคีของกระบวนการแรงงาน

เอสปีง-แอนเดอเช่นยกตัวอย่างของการจำแนกชั้นทางสังคมของสังคมนิยมโดยระบบสวัสดิการสังคมที่เห็นได้ชัดคือ ในสังคมที่เป็นรัฐสวัสดิการแบบวิสาหกิจ (Corporatist Model) พิจารณาจากประโยชน์ทดแทนจากระบบสวัสดิการสังคมที่คนในสังคมได้รับพบว่า ประโยชน์ทดแทนจากหลักประกันทางสังคมที่ได้รับแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประกอบอาชีพ (Status based Program) โดยประโยชน์ทดแทนที่ได้รับแตกต่างกันมากระหว่างชั้นบนสุดและล่างสุดของระบบสวัสดิการสังคม เช่น สวัสดิการสังคมของคนประกอบอาชีพข้าราชการ (Civil Servant Welfare Model) ที่มีสวัสดิการครอบคลุมตัวบุคคลและครอบครัว ได้แก่ พ่อ แม่ ภรรยา และบุตร เปรียบเทียบกับสวัสดิการสังคมแบบเก็บตก (Residual Model) สำหรับคนที่ไม่สามารถพึ่งตนเองได้โดยต้องทดสอบความจำเป็น (Mean Test) ว่าเป็นบุคคลที่ประสบปัญหาจริงและควรได้รับสวัสดิการสังคม

บทสรุป

การศึกษาของกอสต้า เอสปีง-แอนเดอเซน พิสูจน์ให้เห็นว่าสวัสดิการสังคมไม่ได้เป็นผลพลอยได้จากการพัฒนาอุตสาหกรรม และด้วยความเป็นสถาบันทางสังคมของสวัสดิการสังคม ทำให้สวัสดิการสังคมเป็นกลไกอันทรงพลังที่จะกำหนดรูปแบบของสังคมในอนาคต เอสปีง-แอนเดอเซน นำปัจจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย การแบ่งชั้นทางสังคม สิทธิทางสังคม การกระจายทรัพยากร ชีวิตการทำงาน และการพัฒนาการของการจ้างงาน มาจำแนกสวัสดิการสังคมออกเป็น 3 รูปแบบ ซึ่งสามารถใช้อธิบายสวัสดิการสังคมในโครงสร้างสังคมหลังอุตสาหกรรม (Post-industrial Structure) ได้ดังนี้

1) สวัสดิการสังคมระบอบอนุรักษนิยม (Conservative Welfare-state Regime)

รูปแบบของสวัสดิการสังคมที่เป็นหลักคือ สวัสดิการสังคมแบบวิสาหกิจนิยมสำหรับแรงงานในระบบจ้างงานและสวัสดิการสังคมสำหรับข้าราชการที่มีรัฐเป็นนายจ้าง ในระบบสวัสดิการสังคมแบบอนุรักษนิยม องค์กรศาสนาและรัฐมีอิทธิพลบทบาท และหน้าที่หลักในการจัดสวัสดิการสังคม

2) สวัสดิการสังคมระบอบเสรีนิยม (Liberal Welfare-state Regime)

รูปแบบของสวัสดิการสังคมที่สำคัญของระบอบเสรีนิยมคือ สวัสดิการสังคมระบบตลาดและระบบที่ต้องพิสูจน์ว่าผู้รับประโยชน์เดือดร้อนจริง สมควรได้รับความช่วยเหลือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสวัสดิการสังคมระบอบนี้คือ 1) ส่วนผสมของพรรคการเมืองฝ่ายซ้ายในรัฐสภา ถ้าสัดส่วนของสมาชิกฝ่ายซ้ายน้อยกว่าฝ่ายเสรีนิยมจะทำให้การจัดสวัสดิการสังคมเป็นรูปแบบตลาดและการสงเคราะห์มากขึ้น และ 2) ผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (Gross Domestic Product)

3) สวัสดิการสังคมระบอบสังคมนิยม (Socialist Welfare-state Regime)

รูปแบบของสวัสดิการสังคมที่สำคัญของระบอบสังคมนิยมคือ สวัสดิการสังคมที่กำหนดให้เป็นสิทธิสำหรับพลเมืองทุกคน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสวัสดิการสังคมระบอบนี้คือ ส่วนผสมของพรรคการเมืองฝ่ายซ้ายในรัฐสภา ถ้าสัดส่วนของสมาชิกฝ่ายซ้ายมากกว่าฝ่ายเสรีนิยมจะทำให้การจัดสวัสดิการสังคมใช้รูปแบบที่เป็นสิทธิพลเมือง

พิจารณาจากการจัดระบอบหรือรูปแบบของสวัสดิการสังคมดังกล่าวจะพบปัจจัยที่แอนเดอเซนใช้สำหรับการจัดกลุ่ม ได้แก่ 1) ความเข้มแข็งของสถาบันทางสังคมต่างๆ เช่น รัฐ องค์กรศาสนา สหภาพแรงงาน 2) พรรคการเมือง 3) ประวัติศาสตร์ของระบบสวัสดิการสังคม ดังรายละเอียดต่อไปนี้



1) ความเข้มแข็งของสถาบันทางสังคม ประเทศที่รัฐและองค์กรศาสนาที่เข้มแข็ง รัฐจะมีอิทธิพลและบทบาทในการแทรกแซงความเป็นอยู่ของประชาชนสูง ประเทศแบบนี้มีความเป็นไปได้สูงที่จะยึดระบอบสวัสดิการสังคมแบบอนุรักษนิยม

ประเทศที่มีสถาบันทางด้านแรงงาน เช่น มีสหภาพแรงงานที่รวมตัวอย่างเข้มแข็ง มีกระบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมที่สามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงทางสังคมได้อย่าง มีนัยสำคัญ ประเทศนั้นจะมีความเป็นไปได้สูงที่จะมีระบอบสวัสดิการสังคมแบบ สังคมนิยม โดยจัดสวัสดิการสังคมแบบวิสาหกิจนิยมสำหรับแรงงานในระบบจ้างงาน และสวัสดิการสังคมสำหรับข้าราชการที่มีรัฐเป็นนายจ้าง โดยข้าราชการจะได้รับ สวัสดิการสังคมในระบบที่แยกออกต่างหากและดีกว่าสวัสดิการสังคมของแรงงาน ส่ง ผลให้ข้าราชการมีสถานภาพและอยู่ในชั้นสังคมที่สูงกว่าแรงงานทั่วไป แม้ว่าจะมี สถานภาพหลักเป็นแรงงานเหมือนกัน แตกต่างกันที่แรงงานมีนายจ้างเป็นเอกชนใน ขณะที่ข้าราชการมีนายจ้างเป็นรัฐ

2) พรรคการเมือง ประเทศประชาธิปไตยที่พรรคการเมืองอนุรักษนิยมหรือ พรรคการเมืองฝ่ายซ้ายหรือสังคมนิยมมีสัดส่วนสูงกว่าพรรคการเมืองอื่นๆ ประเทศนั้น จะนำระบบสวัสดิการสังคมที่จัดโดยรัฐหรือองค์กรศาสนามาใช้ ในทางตรงข้ามประเทศ ที่มีสัดส่วนพรรคการเมืองสายเสรีนิยมสูง จะนำระบบสวัสดิการสังคมแบบเสรีนิยมโดย กลไกตลาดมาใช้

3) ประวัติศาสตร์ของระบบสวัสดิการสังคม สวัสดิการสังคมเป็นเครื่องมือสร้าง ความมั่นคงทางสังคมแก่ประชาชน สวัสดิการสังคมที่ประชาชนได้รับแสดงถึงมาตรฐาน ความเป็นอยู่และระดับของคุณภาพชีวิตของประชาชนในประเทศนั้น รัฐบาลที่มาจาก พรรคการเมืองไม่ว่าจะยึดถือแนวคิดแบบใดเป็นแนวทางการพัฒนาประเทศก็ตาม จะไม่สามารถลดปริมาณและคุณภาพของสวัสดิการสังคมที่ประชาชนได้รับอยู่ได้ เพราะจะกระทบต่อคะแนนเสียงและความนิยมของประชาชนที่มีต่อพรรคการเมือง ของตน ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงสวัสดิการสังคมจะเกิดขึ้นในแนวทางการพัฒนาหรือ การเพิ่มขึ้นเท่านั้น

เอสปีง-แอนเดอเซนให้ความสำคัญกับการลดความเป็นสินค้า (De-commodification) ของสวัสดิการสังคม โดยพิจารณาจาก 1) สวัสดิการสังคมนั้นเป็นสิทธิที่พลเมืองสามารถ เข้าถึงได้สะดวก มีข้อจำกัดหรือเงื่อนไขการเข้าถึงไม่มากนัก หรือไม่มีข้อจำกัดหรือ เงื่อนไขการเข้าถึงเลยยิ่งเป็นการดี 2) ระยะเวลาในการรับสวัสดิการที่เพียงพอสำหรับ

การแก้ปัญหาที่เป็นสาเหตุให้ต้องรับประโยชน์จากสวัสดิการสังคม เช่น การตกงานว่างงาน ฯลฯ โดยไม่ต้องพึ่งพิงระบบตลาด แอนเดอเซนเชื่อว่า สวัสดิการสังคมที่มีความเป็นสินค้าน้อยหรือไม่มีเลย จะสร้างความมั่นคงในการดำเนินชีวิตแก่บุคคลได้มากกว่าสวัสดิการสังคมที่มีความเป็นสินค้ามาก

สวัสดิการสังคมทุกรูปแบบล้วนสร้างขึ้นทางสังคมให้เกิดขึ้น แต่ชั้นทางสังคมที่เกิดขึ้นจะแตกต่างกันออกไป กล่าวคือ ในสังคมอนุรักษนิยมที่รัฐและองค์กรศาสนาเป็นกลไกหลักในการจัดสวัสดิการสังคม รัฐและองค์กรทางศาสนาจะพยายามรักษาอำนาจของตนที่ถูกท้าทายโดยระบอบทุนนิยมเสรี ซึ่งในสังคมทุนนิยมเสรีเองก็มีชั้นทางสังคมที่ถูกแบ่งด้วยสถานะทางเศรษฐกิจ สวัสดิการสังคมในสังคมอนุรักษนิยมนอกจากถูกเป็นเครื่องมือสร้างความมั่นคงในการดำเนินชีวิตของพลเมืองแล้วยังถูกใช้เป็นเครื่องมือในการรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลางเพื่อรักษาอำนาจของรัฐและองค์กรศาสนาไว้ (Scruggs and Allan, 2006) แต่ด้วยลักษณะของสวัสดิการสังคมบางประเภทกลับทำให้อำนาจรัฐและองค์กรศาสนาลดลง เช่น การประกันสังคมหรือสวัสดิการแบบบิสมาร์ก (Bismarckian approach) ซึ่งเป็นสวัสดิการสังคมที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของ 3 ฝ่าย ได้แก่ รัฐ นายจ้าง และแรงงาน และสวัสดิการสังคมขององค์กรศาสนาที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของครอบครัวและชุมชนสวัสดิการสังคมในรูปแบบนี้มีความเป็นสินค้าต่ำ ตัวอย่างหนึ่งของการแบ่งชั้นทางสังคมที่เกิดจากสวัสดิการรูปแบบนี้คือ การแบ่งแยกระหว่างแรงงานที่มีรัฐเป็นนายจ้างหรือข้าราชการ กับแรงงานที่มีนายจ้างเป็นเอกชน โดยทั้งสวัสดิการสังคมที่แรงงานทั้งสองประเภทยัง

ในขณะที่สวัสดิการสังคมในสังคมเสรีนิยมมีลักษณะที่แตกต่างกับสวัสดิการสังคมแบบอนุรักษอย่างสิ้นเชิง เพราะมองว่าการจัดสวัสดิการสังคมโดยรัฐหรือองค์กรศาสนาปิดกั้นเสรีภาพในการเลือกของประชาชน ดังนั้นรัฐหรือองค์กรศาสนาควรเข้ามามีบทบาทให้น้อยที่สุด หรือที่เรียกว่า “รัฐขนาดเล็ก” (Minimal State) และนำระบบตลาดมาใช้ เพราะเชื่อว่ากลไกตลาดเป็นกลไกการจัดสรรทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด และเปิดโอกาสให้ประชาชนใช้เสรีภาพในการเลือกตามความต้องการและความจำเป็นของตนได้มากที่สุด สวัสดิการแบบเสรีนิยมจะมีความเป็นสินค้าสูง ประชาชนจะเลือกสวัสดิการสังคมเพื่อคุ้มครองความเสี่ยงภัยในการดำเนินชีวิต หรือการคุ้มครองภายหลังการเกษียณอายุงานผ่านระบบตลาด ตามความเหมาะสม ความต้องการ/ ความจำเป็น และความสามารถในการจ่ายของตนเอง รวมทั้งการนำสวัสดิการ



สังคมแบบมุ่งเป้าหมาย (Targeted Social welfare) มาใช้สำหรับประชาชนที่ตนเองและครอบครัวไม่สามารถจัดหาสวัสดิการสังคมได้ โดยผ่านการตรวจสอบความจำเป็นตามเกณฑ์กลางที่กำหนดไว้ (Mean-test) สวัสดิการสังคมแบบนี้จึงแบ่งชั้นคนในสังคมออกเป็น กลุ่มคนที่สามารถช่วยตนเองได้กับกลุ่มคนที่ไม่สามารถช่วยตนเองได้และรัฐต้องเข้ามาให้การช่วยเหลือ

สวัสดิการสังคมแบบสังคมนิยมประชาธิปไตยเป็นรูปแบบของสวัสดิการสังคมที่อยู่ระหว่างแบบอนุรักษนิยมกับเสรีนิยม โดยนำจุดแข็งของสวัสดิการสังคมทั้งสองรูปแบบมาใช้เพื่อปิดจุดอ่อนที่มีอยู่ในสวัสดิการทั้งสองระบบ กล่าวคือ รัฐเข้ามาทำหน้าที่หลักในการจัดสวัสดิการสังคมแบบทั่วถึงสำหรับประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียม (Universal approach) ลดความเป็นสินค้าของสวัสดิการสังคมลงแต่ยังคงใช้ระบบตลาดอยู่ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถใช้เสรีภาพในการเลือกได้ รวมทั้งดึงกลไกตลาดมาเป็นกลไกการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมร่วมกับกลไกรัฐเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลไกรัฐ ในระยะยาวแล้วสวัสดิการสังคมแบบสังคมนิยมประชาธิปไตยนี้ นับได้ว่าเป็นรูปแบบสวัสดิการสังคมที่ไม่ก่อให้เกิดการแบ่งชั้นทางสังคมขึ้น แต่ในระยะเริ่มต้นจะเกิดชั้นทางสังคมระหว่างผู้มีรายได้มากที่ต้องจ่ายภาษีในจำนวนมากกับผู้มีรายได้น้อยที่ต้องจ่ายภาษีน้อยภายใต้อัตราภาษีแบบขั้นบันได แต่ด้วยความสามารถในการลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคมของสวัสดิการสังคมแบบนี้จะทำให้ชั้นสังคมดังกล่าวค่อยๆ เลือนหายไปในที่สุด เอสปิง-แอนเดอร์เซนยกย่องให้สวัสดิการสังคมแบบสังคมนิยมประชาธิปไตยของประเทศสวีเดนเป็นระบบสวัสดิการสังคมที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความเป็นธรรมทางสังคมและลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม (Esping-Andersen, 2012) ในขณะที่ประเทศเดนมาร์ก ซึ่งใช้ระบบสวัสดิการสังคมแบบสังคมนิยมประชาธิปไตยเช่นเดียวกัน เป็นประเทศที่มีความเหลื่อมล้ำน้อยที่สุด (Esping-Andersen, 2015)

เอกสารอ้างอิง

Aspalter, Christian. (2019). Welfare regime analysis: 30 years in the making. *International Social Work*, 62(1), 76–88.

- Esping-Andersen, Gösta. (2012, 18 September). *Economic Inequality and the Welfare State*. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/287249089_Economic_Inequality_and_the_Welfare_State.
- Esping-Andersen, Gösta. (2015). Welfare regimes and social stratification. *Journal of European Social Policy*, 25 (1), 124–134.
- Ferragina, Emmanuelle and Seeleib-Kaiser, Martin. (2011). Welfare regime debate: past, present, future? Policy and Politics. *Policy Press*, 39 (4), 583-611.
- Merkel, Wolfgang. (2002, 28 October). *Social Justice and the Three Worlds of Welfare Capitalism*. *Social Justice and the Three Worlds of Welfare Capitalism*. Cambridge University Press. <https://www.cambridge.org/core/journals/european-journal-of-sociology-archives-europeennes-de-sociologie/article/abs/social-justice-and-the-three-worlds-of-welfare-capitalism/B03B07A0A8325358EA431240EEEB8700>.
- Scruggs, Lyle A. and Allan, James P. (2006). *Social Stratification and Welfare Regimes for the Twenty-first Century: Revisiting the Three Worlds of Welfare Capitalism*, 15th International Conference of Europeanists, Drake Hotel, Chicago, IL, March 30-April 1, 2006.
- Titmuss, Richard. (1974). *Social Policy: An Introduction*. Allen and Unwin Ltd.



ใบสมัครสมาชิกวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่มพฤกษ์

ROMPHRUEK JOURNAL OF THE HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES

ข้าพเจ้า ชื่อ – สกุล (หรือ ชื่อหน่วยงาน)

ออกใบเสร็จในนาม.....

ที่อยู่ (ที่จัดส่งสมาชิก).....

.....

.....

.....

โทรศัพท์.....โทรสาร.....

E-mail :

ขอสมัครสมาชิก วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่มพฤกษ์

ปีที่.....ฉบับที่.....ถึง (กรุณาระบุปีที่และฉบับที่ต้องการ)

สมาชิกรายปี 3 ฉบับ ราคา 300 บาท (รวมค่าจัดส่ง)

ขายปลีก 1 ฉบับๆ ละ ราคา 120 บาท (รวมค่าจัดส่ง)

ชำระเงินโดย

เงินสด ที่งานการเงินชั้น 2 อาคารมังคละพฤกษ์ มหาวิทยาลัยเกริก

โอนเงินเข้าธนาคารกรุงไทย (สาขารามอินทรา กม.2)

ชื่อบัญชี มหาวิทยาลัยเกริก เลขที่บัญชี 060-1-06501-8

ส่งไปโอนเงินและใบสมัครมาที่

สถาบันวิจัยและนวัตกรรมการ มหาวิทยาลัยเกริก เลขที่ 3 ซอยรามอินทรา 1

ถนนรามอินทรา แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10220

หรือที่

อีเมล : romphruek.kru@gmail.com



แบบฟอร์มการส่งบทความตีพิมพ์ในวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่วมฤกษ์

บทความวิจัย บทความวิชาการ อื่นๆ (ระบุ)

- ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)
 ผู้นิพนธ์อันดับแรก ผู้ประพันธ์บรรณกิจ
- สถานภาพทางวิชาการ
 ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์ นักศึกษา อื่นๆ
- สังกัด คณะ.....มหาวิทยาลัย
 ที่อยู่
 โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ อีเมล.....
- ชื่อบทความ
 (ภาษาไทย)
 (ภาษาอังกฤษ)

กองบรรณาธิการวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่วมฤกษ์ มีนโยบายและเกณฑ์การรับพิจารณาและตีพิมพ์บทความซึ่งไม่เคยเสนอเพื่อขอตีพิมพ์ และไม่เคยเผยแพร่ในเอกสารฉบับอื่นๆ มาก่อนหน้านี้ และไม่ใช้บทความวิจัยจากงานวิจัยในชั้นเรียน ไม่ใช่บทความวิจัยจากงานวิจัยสถาบัน โดยบทความที่จะได้รับการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่วมฤกษ์ นั้นต้องผ่านการประเมินบทความจากผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งไม่ทราบชื่อผู้แต่งและผู้ที่ไม่ทราบชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ (Double Blind Peer Review) จากสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 3 ท่าน ทุกบทความที่ตีพิมพ์ในวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่วมฤกษ์ มหาวิทยาลัยฯ สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ.2537

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าบทความที่ส่งมานี้ยังไม่เคยเสนอตีพิมพ์ที่ใดๆ และมีได้คัดลอกจากบทความของผู้อื่นและรับทราบ/ยอมรับในเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว จึงขอส่ง 1) ข้อมูลตามแบบฟอร์มการส่งบทความ 2) ใบโอนเงิน และ 3) บทความ เข้ารับการประเมินเพื่อร่วมตีพิมพ์ในวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่วมฤกษ์

.....ลงนาม

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

ผู้เขียนชำระค่าธรรมเนียม*ตามเงื่อนไขต่อไปนี้

วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่วมฤกษ์ เก็บค่าธรรมเนียมการตีพิมพ์บทความของท่านเมื่อบทความผ่านการพิจารณาเบื้องต้นจาก กองบรรณาธิการ และเข้าสู่กระบวนการประเมิน (Review)

1) ชำระค่าตีพิมพ์บทความโดยแยกประเภท ดังนี้

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

2) จ่ายผ่าน ธนาคารกรุงไทย ชื่อบัญชี มหาวิทยาลัยเกริก เลขที่บัญชี 060-1-06501-8

3) หลังจกชำระแล้วส่งเอกสารทั้ง 3 รายการ คือ (1) ข้อมูลตามแบบฟอร์มการส่งบทความ (2) ใบโอนเงิน และ (3) บทความไฟล์ word มาที่ <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/romphruexj/>

4) วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่วมฤกษ์ ไม่มีการตีพิมพ์บทความแบบเร่งด่วน (Fast track) ทุกกรณี

* หมายเหตุ : 1. ผู้เขียนไม่สามารถขอคืนค่าธรรมเนียมได้ในทุกกรณี (กรุณาศึกษารายละเอียดก่อนส่งบทความ)

2. กรุณาส่งเอกสารให้ครบถ้วน

หลักเกณฑ์และรูปแบบการเขียนบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่วมฤกษ์

หลักเกณฑ์การเสนอบทความเพื่อตีพิมพ์วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่วมฤกษ์

1. หลังจากบทความผ่านการพิจารณาเบื้องต้นจากกองบรรณาธิการ ผู้เขียนต้องชำระค่าธรรมเนียมตีพิมพ์บทความ
2. บทความที่ส่งมาต้องเขียนให้อยู่ในรูปแบบที่วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่วมฤกษ์กำหนดเท่านั้น
3. ผู้เขียนต้องส่งเอกสาร 1) แบบฟอร์มการส่งบทความ 2) ใบโอนเงิน และ 3) บทความ มาที่ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/romphruekj/index> (ระบบออนไลน์) เท่านั้น โดยจะไม่รับพิจารณาบทความที่ส่งทางอีเมล ไปรษณีย์หรือช่องทางอื่นๆ
4. ระยะเวลาที่ใช้ในกระบวนการตั้งแต่รับบทความจนผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความเสร็จโดยประมาณ 75 วัน (ซึ่งระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนของการรับตีพิมพ์ในวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่วมฤกษ์ เป็นการประมาณระยะเวลา อาจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับการดำเนินการแต่ละขั้นตอน จากผู้ส่งบทความ และ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิประเมิน)
5. ผู้เขียนจะได้รับหนังสือตอบรับการตีพิมพ์เมื่อกองบรรณาธิการได้รับบทความที่ผู้เขียนแก้ไขตามข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิหลังจากการประเมินแล้วเท่านั้น
6. ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาเฉพาะบทความที่ส่งมาตามเงื่อนไขนี้เท่านั้น

เงื่อนไขการส่งบทความเสนอขอรับการประเมินเพื่อตีพิมพ์ในวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่วมฤกษ์

1. เป็นบทความทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
Sub areas : การบริหารการจัดการ สังคมศาสตร์ นิติศาสตร์ นิเทศศาสตร์ และศิลปศาสตร์
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 โดยนำประเด็นสำคัญมาเสนอ และใช้รูปแบบการเขียนที่ไม่ใช่เป็นการย่อจากงานวิจัย

บทความวิจัย ควรประกอบด้วยหัวข้อดังนี้ (ไม่ต้องใส่ตัวเลขหน้าหัวข้อในบทความ)

1. ชื่อบทความ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
2. ชื่อผู้เขียน ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
3. บทคัดย่อ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (แต่ละภาษา มีความยาวไม่เกิน 1 หน้า A4 หรือไม่เกิน 350 คำ)
4. คำสำคัญ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (3-5 คำ ใช้ เครื่องหมาย semicolon (;) คั่น ระหว่างคำ)
5. ที่มาและความสำคัญของปัญหา
6. วัตถุประสงค์ / แนวคิดทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิด (งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง)
7. วิธีการวิจัย (ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง วิธีการเก็บและการวิเคราะห์ข้อมูล)
8. ผลการวิจัย (ผลที่ได้จากการวิจัย อาจแสดงภาพหรือตารางที่สำคัญประกอบการอธิบายผลวิจัย)
9. บทสรุป (สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ)
10. เอกสารอ้างอิง (วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่วมพจนานุกรม ใช้รูปแบบ APA 7th)

บทความวิชาการ ควรประกอบด้วยหัวข้อดังนี้ (ไม่ต้องใส่ตัวเลขหน้าหัวข้อในบทความ)

1. ชื่อบทความ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
2. ชื่อผู้เขียน ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
3. บทคัดย่อ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (แต่ละภาษา มีความยาวไม่เกิน 1 หน้า A4 หรือไม่เกิน 350 คำ)
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 (วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่วมพจนานุกรม APA 7th)

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

การเขียนเชิงอรรถ เป็นการเขียนข้อความที่บอกแหล่งที่มาของข้อมูลหรืออ้างถึงผู้อื่น อาจเป็นรายละเอียดเพิ่มเติมข้อความบางแห่งในรายงาน ตำแหน่งของเชิงอรรถให้เขียนไว้ท้ายหน้ากระดาษแต่ละหน้าโดยเว้นห่างจากข้อความในส่วนเนื้อเรื่องพอสมควร และมีเส้นขีดคั่นเพื่อมิให้ปะปนกับเนื้อเรื่อง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

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

.....ในการปฏิบัติหน้าที่ และการทำงานในหน่วยงานต่างๆ อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและผลงานที่ดีแล้ว จะต้องมีการบริหารองค์การที่ดี นั้นหมายความว่า การดำเนินการจะต้องยึดหลักการบริหารงาน¹
.....
¹ดูรายละเอียดเพิ่มเติม เรื่อง หลักการบริหารงาน บทที่ 4 หน้า 75.

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

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

รูปแบบการเขียนเอกสารอ้างอิงในเนื้อหาบทความ

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

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

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

ตัวอย่าง (ผู้แต่ง 3 คน ขึ้นไป)

(พรรณี บัวเล็ก และคณะ, 2559)

พรรณี บัวเล็ก และคณะ (2559)

หรือการสรุปเนื้อหาทั้งหมดเล่ม ไม่ใช่เฉพาะส่วนใดส่วนหนึ่งหรือหน้าใดหน้าหนึ่ง ก็ไม่ต้องระบุหมายเลขหน้า
ดังนี้

ตัวอย่าง

(ติน ปรัชญพทุทธ์, 2558)

กรณีการอ้างอิงผู้แต่งเป็นชาวต่างประเทศให้ระบุแต่นามสกุล ไม่ต้องใส่ชื่อแรก

ตัวอย่าง

(Hobbs, 2015 : 58 – 81)

กรณีที่ผู้แต่งมีฐานันดรศักดิ์ ให้คงไว้เหมือนบรรดาศักดิ์/สมณศักดิ์ เดิม ดังนี้

ตัวอย่าง

(หม่อมราชวงศ์ปรีดิยาธร เทวกุล, 2558 : 59)

หรือกรณีผู้แต่งมียศทางทหาร 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) ให้เขียนโดยเรียงลำดับตามหลักการเกี่ยวกับการเรียงคำ
ตามลำดับอักษรในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ภาษาไทย) หรือ Dictionary (ภาษาอังกฤษ) โดยคำที่
มีตัวสะกดจัดเรียงไว้ก่อนคำที่มีรูปสระตามลำดับตั้งแต่ ก-จ และ A-Z ส่วนคำที่ขึ้นต้นด้วยพยัญชนะตัวเดียวกัน
เรียงลำดับตามรูปสระที่เรียงในภาษาไทย โดยเรียงภาษาไทยก่อนตามด้วยภาษาอังกฤษ

วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่วมพฤษภาคม ใช้รูปแบบที่นิยมใช้กันทั่วไปทางสังคมศาสตร์ คือ APA 7th (American Psychological Association) เพื่อในการบันทึกการอ้างอิงตามมาตรฐานของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) โดยเขียนประเภทการอ้างอิง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อหนังสือ (พิมพ์ครั้งที่). สำนักพิมพ์.

Ex.

พรพรรณ จันทโรนานนท์. (2554). *เรียนภาษาจีนในชีวิตประจำวัน บ้านของดิงหนิง* (พิมพ์ครั้งที่1). บริษัทวิทย์พัฒน์ จำกัด.

บทความในหนังสือ วารสาร และนิตยสาร

ชื่อผู้แต่ง. (ปี). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร, ปีที่(ฉบับที่), หน้า.

Ex.

พัชรินทร์ พันธุ์แน่น. (2561).การพัฒนาสวนเกษตรชุมชนเมือง กับการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง : กรณีศึกษาชุมชนพูนทรัพย์ เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร. *ร่วมพฤษภาคม*, 36(3), 67-95.

วิทยานิพนธ์ปริญญาคุณวุฒิปริญญาตรีและวิทยานิพนธ์ปริญญาโทที่มิได้ตีพิมพ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่เผยแพร่). ชื่อวิทยานิพนธ์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุณวุฒิปริญญาตรี มิได้ตีพิมพ์หรือวิทยานิพนธ์ปริญญาโทมิได้ตีพิมพ์). ชื่อมหาวิทยาลัย.

Ex.

อลิษา มิตรานนท์. (2556). *ปัจจัยที่กำหนดการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมิได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิทยานิพนธ์ปริญญาคุณวุฒิปริญญาตรีและวิทยานิพนธ์ปริญญาโทจากเว็บไซต์

ชื่อผู้แต่ง (ปีที่เผยแพร่). ชื่อวิทยานิพนธ์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุณวุฒิปริญญาตรี หรือวิทยานิพนธ์ปริญญาโทมิได้ตีพิมพ์). ชื่อเว็บไซต์. URL/ชื่อฐานข้อมูล

Ex.

วันชนะ จุบรรจง. (2560). *ระบบสนับสนุนการประมาณการสัมผัสแคดเมียมผ่านการบริโภคอาหาร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมิได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยนเรศวร). ThaiLIS.
https://tdc.thailis.or.th/tdc/search_result.php

การนำเสนอผลงานวิชาการในการประชุมทางวิชาการ

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

Ex.

บัณฑิต อารอนัน. (2565). *มหกรรมฟุตบอลโลก 2022 กับการกระตุ้นเศรษฐกิจในกาตาร์*. การนำเสนอผลงานวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติและนานาชาติประจำปี พ.ศ.2565 วันที่ 17 ธันวาคม 2565 ณ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ, 496-510.

เว็บไซต์

ชื่อผู้เขียน. (ปี/วัน/เดือนที่เผยแพร่). ชื่อบทความ. ชื่อเว็บไซต์. URL

Ex.

บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ. (2566, 19 ตุลาคม). *ห้าม..เหมือนไม่ห้าม : เจอนำในการห้ามโฆษณาจากร่างกฎหมายของประชาชน (ผู้ประกอบการ)*. Nation. <https://citly.me/XKjoz>.

สัมภาษณ์

ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์. ตำแหน่ง. สัมภาษณ์, วัน เดือน ปี.

Ex.

ประภาส แสงประดับ, ประธานชุมชนวัดบางบัว. สัมภาษณ์, 9 ธันวาคม 2558.

หนังสือออนไลน์ (e Book)

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อหนังสือ. (พิมพ์ครั้งที่). URL

Ex.

จรัญ มะลูลีม. (2555). *OIC องค์การมุสลิมโลกในโลกมุสลิม*. <https://kpiilib.com/library/en/books/kpibook-17010/>.

บทความในวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (มีเลข DOI)

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร, เลขปีที่(ฉบับที่), เลขหน้า. <http://doi.org/> เลข doi

Ex.

คันสนีย์ อรัญวาสน์. (2565). การวิเคราะห์ปัจจัยขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดินในพื้นที่ลุ่มน้ำลำเสียวน้อย.วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม, 18(2), 58–77.
<https://doi.org/10.14456/jem.2022.11>.

การลงรายการผู้แต่งในเอกสารอ้างอิง

1. ชื่อผู้แต่งชาวไทยลงรายการทั้งชื่อและนามสกุล โดยไม่มีคำนำหน้า และลงรายการชื่อทุกคนหากมีผู้แต่งตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป

2. ผู้แต่งมีคำนำหน้า ฐานันดรศักดิ์ หรือบรรดาศักดิ์ ลงรายการท้ายชื่อ โดยใช้เครื่องหมายจุลภาค (,) คั่นระหว่างชื่อและฐานันดรศักดิ์หรือบรรดาศักดิ์

Ex.

ถนัดศรี สวัสดิวัตน์, ม.ร.ว.

สุพัตรา มาศดิตถ์, คุณหญิง.

3. ผู้แต่งที่เป็นพระสงฆ์ที่มีสมณศักดิ์ให้ลงรายการตามเดิม และ ใส่ชื่อเดิมไว้ในวงเล็บ

Ex.

สมเด็จพระพุฒาจารย์ (โต พรหมรังสี).

4. ผู้แต่ง 2 คน ลงรายการโดยใช้คำว่า “และ” หรือ “&” เชื่อมทั้ง 2 ผู้แต่งที่ 1 และ ผู้แต่งที่ 2

5. ผู้แต่ง 1-20 คน ใส่ชื่อทุกคน ลงรายการโดยใช้ คำว่า “และ” หรือ “&” เชื่อมทั้ง 2 ผู้แต่งรองสุดท้าย และ ผู้แต่งสุดท้าย

6. ผู้แต่ง 21 คน ขึ้นไป ใส่ชื่อ 19 คนแรก และใช้ . . . ตามด้วยคน สุดท้าย

7. ผู้แต่งชาวต่างชาติ ลงรายการด้วยชื่อสกุล โดยใช้เครื่องหมายจุลภาค (,) ตามด้วยอักษรย่อของชื่อต้น และ อักษรย่อชื่อกลาง (หากมี) ทั้งนี้ การลงรายการชื่อชาวต่างชาติสามารถปรับเปลี่ยนไปตามความนิยมของแต่ละชาติได้ตามความเหมาะสม

8. ผู้แต่งที่เป็นหน่วยงานราชการ องค์กร สถาบันต่างๆ ลงรายการโดยเรียงลำดับจากหน่วยงานใหญ่ไปหน่วยงานย่อย โดยเว้นวรรคระหว่างชื่อทั้ง 2 (โดยใช้ชื่อเต็มไม่ใช่อักษรย่อ)

9. 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 ยศ ตำแหน่ง คำนำหน้าชื่อใดๆ) ที่อยู่.....
.....โทรฯ : email (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ Cordia New 14 pt ตัวปกติ)

บทคัดย่อ (ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการวิจัย และผลการวิจัย ไม่เกินครึ่งหน้า A4
จำนวนคำ 250-350 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 7th)
(Cordia New 16 pt)



Journal Article Submission Form for Publishing in Romphruek Journal of the Humanities and Social Sciences

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

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

first author corresponding author

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 of the Humanities and Social Sciences must first be selected by the representatives of Romphruek Journal of the Humanities and Social Sciences 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 of the Humanities and Social Sciences. The reviewers will not be identified nor revealed their personal background (Double Blind Peer Review). All articles published in Romphruek Journal of the Humanities and Social Sciences are copyrighted and belong to Krirk 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 of the Humanities and Social Sciences.

..... (Signature)

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

Fee Payment

The publication fees for your article will be charged by Romphruek Journal of the Humanities and Social Sciences shortly after the editorial board provided it an initial check before it is sent for review.

1. Fee per Article Page

Article	Students of Krirk University Payment per article	General Public Payment per article
in Thai	3,000 baht	4,000 baht
in Foreign Language	6,000 baht	8,000 baht

2. Pay through Krung Thai Bank, Name of Account: Krirk University, Account Number 060-1-06501-8
 3. Once the total payment has been paid, please send the copy of the following three documents:
 - 3.1 fully completed article submission form
 - 3.2 pay-in slip
 - 3.3 the revised submitted manuscript to <http://www.tci-thaijo.org/index.php/romphruek/index>
 4. Romphruek Journal of the Humanities and Social Sciences reserves the authority, in any circumstance, to reject submissions that require expedited processing (fast track).
- *Note: 1. Please carefully read the terms and condition before submitting as the author is not permitted to request a return of the fee in any circumstances.
2. The author must double-check and submit all necessary submission materials.

Criteria and Writing Pattern for the Article Submission Published in Romphruek Journal of the Humanities and Social Sciences.

Criteria for the Article Submission for Publishing in Romphruek Journal of the Humanities and Social Sciences

1. After the article has passed initial consideration by the editorial board . Authors must pay a publish an article fee.
2. The submitted manuscript must follow the referencing styles used in academic writing set by Romphruek Journal of the Humanities and Social Sciences 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 of the Humanities and Social Sciences.
3. The process starting from retrieving the submitted manuscript to the peer review evaluation process takes about 75 days.
4. 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.
5. 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 of the Humanities and Social Sciences

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 of the Humanities and Social Sciences uses the APA Referencing Style 7th 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 of the Humanities and Social Sciences uses the APA Referencing Style 7th 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 of the Humanities and Social Sciences reserves its rights to accept the manuscript submitted under the following condition:
 - 5.1 The author uses his/her own e-mail or phone number for submission.
 - 5.2 The manuscript submitted is not the classroom research nor the institutional research.
 - 5.3 The manuscript submitted follows the writing style of Romphruek Journal of the Humanities and Social Sciences.
 - 5.4 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

.....
¹ Book 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)

Example : The in-text citation for one work written by two authors:

(Dunning & Friedman, 2014 : 99-120)
Dunning & Friedman (2014 : 99-120)

Example : The in-text citation for one work written by three authors:

(Punnee Bualek et al., 2016)
Punnee Bualek et al. (2016)

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 : (Arhit 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 7th 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, A. A. (Year)/Title/[Unpublished doctoral or master's thesis]/Name of the Institution awarding the degree.
Example : Stewart, Y. (2000). <i>Dressing the tarot</i> [Unpublished master's thesis]. Auckland University of Technology Becker, J. C. (2013). <i>Landscape-level influences on community composition and ecosystem function in a large river ecosystem</i> (Publication No. 3577776) [Doctoral dissertation, Graduate Council of Texas State University – San Marcos]. ProQuest Dissertations and Theses Global.

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). การละเมิดสิทธิส่วนบุคคล:ศึกษารณมีการส่งต่อข้อมูลบนเฟซบุ๊ก. การนำเสนอผลงานวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ประจำปี พ.ศ. 2559 วันที่ 5 พฤศจิกายน 2559 ณ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ, 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, A. A./Year, Month date./Title of the work: Subtitle./Website name./URL
Example : Thanas Apornsuwan. (14 February, 2560). <i>หม่อมป้ากำลังเผชิญหน้ากับ “ตุลาการภิวัตน์” ฉบับอเมริกัน?</i> . Retrieved from http://www.bbc.com/thai/thailand-38915635 [in Thai]. Johnson, A. (2018, May 24). "It doesn't need to be this way": The promise of specialized early intervention in psychosis services. IEPA. https://iepa.org.au/network-news/it-doesnt-need-to-be-this-way-the-promise-of-specialised-early-intervention-in-psychosis-services .

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). *Article Title (in Italics)*. (Date month year of retrieval). Retrieved from name of Website (URL).

Example :

Sujittra Samakkitham. (2559). *Political economy of the community forest network in the five provincial borders of the eastern region*. (22 February 2560) Retrieved from <https://www.tci-haijo.org/index.php/romphruekj/article/view/72599/58412>. [in Thai]

Cataloguing for Author(s) in the Reference List

1. Thai author's name is catalogued both first name and last name only, no title is included. 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, Khunyng
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 Braharamasi)
4. Books with two authors, insert the word "and" or "&" between the name of the first author and the second one
5. Books with one to twenty authors, list each author's names, and insert the word "and" or "&" between the second last author and the last one
6. Books with 21 authors or more, list the names of the first nineteen authors and insert the word "and" or "&" between the second last author and the last one/
7. For the international author, place the author's last name first, followed by comma (,) and the initials. However, the list of the international author can be changed according to the style of each nation
8. 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)
9. 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)

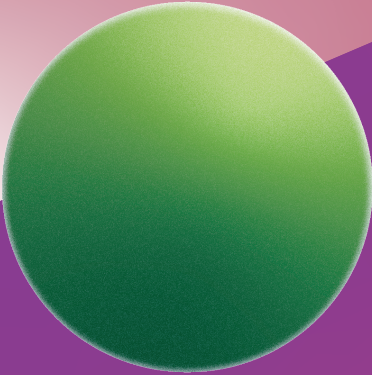
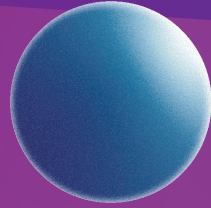
(Cordia New 16 pt. regular type face).

Conclusion (Conclusion, Discussion, Suggestion and Recommendation)

(Cordia New 16 pt. regular type face)

Reference American Psychology Association (APA) 7th Edition Referencing Style

(Cordia New 16 pt. regular type face)



สถาบันวิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเกริก

เลขที่ 3 ซอยรามอินทรา 1 แขวงอนุสาวรีย์

เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 10220

โทรศัพท์ : 02-552-3500-9 ต่อ 402

<https://so05.tci-thaijo.org/index.php/romphruekj/index>

