

Santapol College Academic Journal



วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพอล

ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2564 Volume 7 No.2 July - December 2021

วิทยาลัยสันตพอล อุดรธานี
ป.ตรี ป.บัณฑิต ป.โท
www.scaj.stu.ac.th



(SCAJ)

สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
Humanities & Social Sciences

ISSN 2586-9868 (online)

เพราะที่นี่...เราสร้างความสำเร็จจากความสุข

23
YEAR
ANNIVERSARY
SANTAPOL COLLEGE



วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล

Santapol College Academic Journal (SCAJ)

วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล ได้ผ่านการรับรองคุณภาพรอบที่ 4 พ.ศ. 2563 – 2567 จัดอยู่ในฐานข้อมูล ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย TCI 2 กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้จัดทำเป็น 2 รูปแบบ ทั้งรูปแบบตีพิมพ์ (Print) หมายเลข ISSN 2408-1728 (Print) และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Online) ISSN 2586-9868 (Online) ที่พิมพ์เผยแพร่บทความวิจัย (Research Article) และบทความวิชาการ (Academic Article) มีวัตถุประสงค์เพื่อตีพิมพ์บทความดังกล่าวในกลุ่มสาขาศึกษาศาสตร์ บริหารธุรกิจ การบัญชี การตลาด การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ รัฐศาสนประศาสนศาสตร์ สหวิทยาการจัดการ การจัดการอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี เทคโนโลยีมัลติมีเดีย และแอนิเมชัน นิเทศศาสตร์ ภาษาศาสตร์ ส่งเสริมการเกษตร ศิลปะ วัฒนธรรม และสาขาที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นสื่อกลาง แหล่งรวบรวมองค์ความรู้ต่างๆ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เกิดแนวคิด เทคนิค วิธีการนำไปพัฒนาทางวิชาการ ตลอดจนเป็นเวทีนำเสนอเผยแพร่ผลงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยและบุคคลทั่วไปทุกหน่วยงาน โดยมีกำหนดออกราย 6 เดือน หรือ 2 ฉบับต่อปี

กำหนดการออกเผยแพร่ ปีละ 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม

ผู้จัดพิมพ์

วิทยาลัยสันตพล

299/1 ถนนอุดร-สกล ตำบลหนองบัว อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี 41000

โทรศัพท์ 042-323-464 โทรสาร. 042-204-263 Email : sajee@stu.ac.th

สามารถดาวน์โหลดเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ และส่งบทความได้ทาง

<http://www.scaj.stu.ac.th> หรือ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/scaj/>

พิมพ์ที่

โรงพิมพ์ภาคอีสานการพิมพ์ (999)

10/5-6 ถนนโพศรี ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี 41000

โทร. 042-246611, 042-246622 Fax. 042-248162 Email : parkesan@yahoo.com

บทความทุกเรื่องต้องผ่านการประเมินพิจารณาเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิตรงตามสาขาที่เกี่ยวข้องกับบทความอย่างน้อยบทความละ 2 ท่าน โดยเป็นการประเมินแบบผู้ทรงคุณวุฒิและผู้แต่งไม่ทราบชื่อกันและกัน (double-blind review) ความคิดเห็นในวารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพลเป็นความคิดเห็นของผู้เขียน มิใช่ความคิดเห็นของผู้จัดทำ จึงมิใช่ความรับผิดชอบของวิทยาลัยสันตพล และไฟล์บทความดิจิทัลเป็นลิขสิทธิ์ของวารสารมิใช่ของผู้เขียนบทความในวารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล สงวนสิทธิ์ตามกฎหมายไทย การจะนำไปเผยแพร่ต้องมีการอ้างอิงหรือได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษร จากวารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพลเท่านั้น



ที่ปรึกษา

อาจารย์ธงชัย	ลาวรรณ
อาจารย์กรรณิการ์	(ฤกษ์นิมิตร) นันทโพธิเดช
อาจารย์จักริน	นันทโพธิเดช

ผู้ตรวจสอบทางวิชาการ (Peer Review)

รองศาสตราจารย์ ศิริศักดิ์	ศุภมนตรี	ดร.จรวัยพร	ธรรณินทร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปราณี	พรรณวิเชียร	อาจารย์สวัสดิ์	พรหมมินทร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เกรียงศักดิ์	โชติจรัสเกียรติ์		

ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ (Readers) ประจำปีที่ 7 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2564)

รองศาสตราจารย์ ดร.กล้าหาญ	ณ น่าน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
รองศาสตราจารย์ ดร.เจริญ	จันทวงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา	เกรียงกรกฎ	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
รองศาสตราจารย์ ดร.ภูมิ	โชคเหมาะ	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
รองศาสตราจารย์ ดร.วชิระ	อินทร์อุดม	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์	จุลสุวรรณ	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
รองศาสตราจารย์ ดร.อรสา	จรรยาธรรม	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
รองศาสตราจารย์ ดร.อัชกรณ	วงศ์ปรีดี	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทนา	แสนสุข	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐปคัลภ์	กิตติสุนทรพิศาล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรจบ	บุญจันทร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจมาศ	ลักษณะียนนท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัทม์	สุริยธนาภาส	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์พัฒน์	สายทอง	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย	ประเสริฐศรี	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี	รามนัญ	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปัทมณันต์	อนุรักษ์ฤกษ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ว่าที่เรืออากาศตรี ดร.บัญชา	สำรวรัตน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ดร.เรณูมาศ	โคตรพัฒน์	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยเอก	ดร.เจริญชัย พรไพโรเพชร	วิทยาลัยสันตพล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สถิตย์	กุลสอน	วิทยาลัยสันตพล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยืนยง	ไทยใจดี	วิทยาลัยสันตพล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เกรียงศักดิ์	โชติจรัสเกียรติ์	วิทยาลัยสันตพล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จีระศักดิ์	ดิษฐพลพันธ์	วิทยาลัยสันตพล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รติพร	มีชัย	วิทยาลัยสันตพล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สำเริง	นนศิริ	วิทยาลัยสันตพล
ดร.ชานนท์	เศรษฐแสงศรี	วิทยาลัยสันตพล
ดร.ประหยัด	ฤชากุล	วิทยาลัยสันตพล
ดร.พูนสิน	ประคำมินทร์	วิทยาลัยสันตพล
ดร.มีศักดิ์	แสงศิลา	วิทยาลัยสันตพล
ดร.ยุทธสิทธิ์	จันทร์คูเมือง	วิทยาลัยสันตพล
ดร.วรพล	คลองเชิงศรี	วิทยาลัยสันตพล

กองบรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.วิทร	วิภาหัทสน์	วิทยาลัยสันตพล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทนา	แส/นสุข	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรา	ดิษฐ์วิวัฒน์	มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา	เกรียงกรกฎ	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ดร.รัฐชัย	ศิลาเจริญ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
นายชัยยุทธ	ศรีจามัง	รองประธานศาลฎีกา

บรรณาธิการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยเอก ดร.เจริญชัย พรไพโรเพชร

รองบรรณาธิการ อาจารย์สจี กุลธวัชวงศ์

ผู้พิสูจน์อักษรไทย ผู้ช่วยศาสตราจารย์สำเริง นนศิริ

ผู้พิสูจน์อักษรอังกฤษ ดร.ประหยัด ฤชากุล

ฝ่ายออกแบบและเทคนิคสื่อออนไลน์

อาจารย์อดุลย์	ทองแกม
อาจารย์ไวยพจน์	ดวงจันทร์

ฝ่ายจัดการ

อาจารย์ภัทรจิตรา	เพียรชนะ
อาจารย์กวิณภพ	ศรีพัฒนานุศาสตร์





บทความวิจัย

หน้า

1. ผลของการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อ พัฒนาทักษะทางสมองด้านการใส่ใจจดจ่อ
ของเด็กปฐมวัย ชั้นปีที่ 3 โรงเรียนอนุบาลหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู
(THE EFFECTS OF USING AN INTEGRATED GUIDANCE ACTIVITIES PACKAGE DEVELOP ATTENTIVE
MENTAL SKILL OF PRE-SCHOOL CHILDREN AT ANUBAN NONG BUA LAM PHU SCHOOL IN NONG
BUA LAM PHU PROVINCE).....1
วชิรา ธาเนรัตน์, นิธิพัฒน์ เมฆขจร และ กันตวรรณ มีสมสาร
WACHIRA THANEERAT, NITIPAT MEKKHACHORN and KANTAWAN MEESOMSARN
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ
กรณีศึกษา : สำนักงานอัยการสูงสุด
(THE EFFECT OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND MOTIVATION ON
ADMINISTRATIVE OFFICER'S PERFORMANCE: A CASE STUDY OF OFFICE OF THE ATTORNEY
GENERAL).....9
แพรววิไล จันทร์บุญ และ กล้าหาญ ณ น่าน
PRAEWWILAI CHANBOON and KHAHAN NA-NAN
3. อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของ
พนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ
โทรคมนาคมแห่งชาติ
(EFFECTS OF QUALITY OF WORK LIFE AND MEANINGFULNESS OF WORK ON JOB BURNOUT
AMONG EMPLOYEES OF THE NATIONAL BROADCASTING AND TELECOMMUNICATIONS
COMMISSION).....18
มนตรี ตริอาภรณ์ไพศาล และ ดวงพร พุทธวงศ์
MONTREE TREEARPORNPAISARN and DAUNGORN PUTTAWONG
4. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท
โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)
(RELATIONSHIPS BETWEEN WORK MOTIVATION AND EMPLOYEE OF JOB ERFORMANCE: A
CASE STUDY OF HOME PRODUCT CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED).....26
ศิวา ทลาบคำ และ กล้าหาญ ณ น่าน
SIWA LABKHUM and KHAHAN NA-NAN

บทความวิจัย

หน้า

5. ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท ไฟน์ เมทัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน)
(EFFECT OF STRESS AND BURNOUT ON EMPLOYEE JOB PERFORMANCE: A CASE STUDY OF FINE METAL TECHNOLOGIES PUBLIC COMPANY LIMITED).....34
วัฒนา ศรีวิลัย และ กล้าหาญ ณ น่าน
WATTANA SRIWILAI and KHAHAN NA-NAN
6. ความสามารถและความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี
(COMPETITIVENESS AND COMPETITIVE ADVANTAGES OF SMALL AND MEDIUM ENTERPRISE ENTREPRENEURS (SMES) IN NONTHABURI PROVINCE).....43
นิตยา สุภาภรณ์
NITTAYA SUPAPORN
7. ปัจจัยด้านลูกค้าและปัจจัยด้านผู้สอบบัญชีที่มีผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
(CUSTOMER FACTORS AND AUDITOR FACTORS AFFECTING AUDIT FEES OF LISTED COMPANIES ON STOCK EXCHANGE OF THAILAND).....53
วาสนา มณีสาย และ กุสุมา ดำพิทักษ์
WASSANA MANEESAI and KUSUMA DAMPITAKSE
8. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้และแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้ด้านรหัสทางการแพทย์
(FACTORS AFFECTING TO LEARNING AND GUIDELINES FOR DEVELOPMENT OF MEDICAL CODING LEARNING).....62
อัญชลี อ่ำประสิทธิ์
ANCHALEE AMPRASIT
9. ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความสำเร็จของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021
(FACTORS RELATED TO THE ACHIEVEMENT OF VOLLEYBALL PLAERS PARTICIPATING IN THE VOLLEYBALL THAILAND LEAGUE 2021).....74
อัศวิน จันทระสม และ กรรณิการ์ อินชนะ
ASSAWIN CHANTHONSARASOM and KANNIKA INCHANA
10. การพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีตามความต้องการของธุรกิจขนาดเล็ก กรณีศึกษานิติบุคคลที่จดทะเบียนในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร
(DEVELOPMENT OF CUSTOMIZED ACCOUNTING SOFTWARE PACKAGES OF SMALL BUSINESS ENTERPRISES IN MUKDAHAN SPECIAL ECONOMIC DEVELOPMENT ZONE).....85
ภัทราจิตร แสงสว่าง และ ชวพจน์ ศุภสาร
PATTRAJIRT SANGSAWANG and CHAWAPOT SUPASARN

บทความวิจัย

หน้า

11. คุณลักษณะของห้วคณะแนนสตรีในอำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี
(CHARACTERISTICS AND QUALIFICATIONS OF FEMALE VOTES CANVASSERS IN BAN DUNG DISTRICT,
UDON THANI PROVINCE).....94
แสงระวี พิมพรภิรมย์ และ พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์
SANGRAWEE PIMPORNPIROM and PEERASIT KAMNUANSILPA

12. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการส่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ ในจังหวัดสุรินทร์
(FACTORS AFFECTING CONSUMERS MAKING DECISION OF FOOD DELIVERY SERVICE IN SURIN
PROVINCE).....104
กัญสพัฒน์ นั้บถือตรง
KANSAPAT NUPTEOTRONG

13. การพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมด้านพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมในวิถีชีวิตความปกติใหม่ (New Normal)
ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาลวัดโพธิ์ จังหวัดชลบุรี
(THE DEVELOPMENT OF PARTICIPATORY BEHAVIOR ON MORALITY AND ETHICS IN NEW NORMAL
LIFE OF STUDENTS IN WAT PHO MUNICIPAL SCHOOL CHONBURI PROVINCE).....114
ธัญญ์นภัส วรรณเกษม
THANNAPHAT VIRATKASEM

14. การพัฒนาและลดต้นทุนกระบวนการผลิต เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์สบู่สมุนไพรของกลุ่มชุมชน ตำบล
โคกสูง อำเภอสว่างสามหมอก จังหวัดอุดรธานี
(THE DEVELOPMENT AND COST REDUCTION OF PRODUCTION PROCESS TO INCREASE VALUE
FOR HERBAL SOAP PRODUCT OF KOKSOONG COMMUNITY, WANG SAM MO DISTRICT, UDON
THANI PROVINCE).....128
วิลาลินี ศิริธร, ปริญญ์ ชูระพระ, กวินภพ ศรีวัฒนานุศาสตร์ และ เอกพงษ์ ณรงค์ศักดิ์
*WILASINEE SIRITORN, PARINYA THURAPHRA, KAWINPOB SRIWATTANANUSART and AEKAPONG
NARONGSAK*

15. คุณภาพการบริการเพื่อพัฒนาความพึงพอใจและการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา
สถาบันระดับอุดมศึกษา จังหวัดขอนแก่น
(SERVICE QUALITY TO IMPROVE SATISFACTION AND ELECTRONICS WORD OF MOUTH OF
UNDERGRADUATE STUDENTS OF HIGHER EDUCATION INSTITUTION IN KHON KAEN).....137
อรณิชา กุ่มเกลี้ยง และ อานนท์ คำวรรณ
ORANICH KUMGLIANG and ANON KHAMWON

16. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการองค์ความรู้ทางวัฒนธรรมท้องถิ่นชุมชนกลุ่มทอผ้า ตราศีลานี ตำบลหนองอ้อ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานีด้วยเว็บแอปพลิเคชัน
(THE DEVELOPMENT OF INFORMATION SYSTEM FOR KNOWLEDGE MANAGEMENT ON LOCAL CULTURE OF SILANEE SUB-DISTRICT, NONGO DISTRICT, NONG WUA SO PROVINCE, UDON THANI BY WEB APPLICATION).....146
กมลกา แต่งสกุล, อดุลย์ ทองแกม, จักรพันธ์ จันทลา, อารยา ทินาพิมพ์, ภาณุรัตน์ สุจริต, นฤมล ชินวงศ์ และ กิตติกรณ์ หนองหารพิทักษ์
KAMONKA DANGSAKUL, ADUL THONGKAEM, ARAYA TINAPIM, JAKAPHAN JANTALA, PANURAT SUCHARIT, NARUMOL CHINVONG and KITTIKORN NONGHANPITAK

17. โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความตั้งใจใช้การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19 : การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง
(A CAUSAL RELATIONSHIP MODEL OF E-LEARNING INTENTION TO USE E-LEARNING AMONG COLLEGE STUDENTS DURING THE COVID-19 PANDEMIC: A STRUCTURAL EQUATION MODELING).....155
ธัชพงศ์ เศรษฐบุตร และ อัครเดช เกตุฉ่ำ
TATCHAPONG SATTABUT and AKADET KEDCHAM

18. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ เขตภาคกลางของประเทศไทย
(FACTORS INFLUENCING QUALITY OF WORK LIFE OF INDUSTRIAL LABOR IN AUTOMOTIVE AND SPARE PART INUDSTRY IN CENTRAL REGION OF THAILAND).....167
ปิยาภรณ์ พรหมทัต และ เกียรติชัย วีระญาณนพ
PIYAPORN PHROMTAT and KIETCHAI VEERAYANNON

19. แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มธุรกิจทอผ้าวิสาหกิจชุมชน กลุ่มทอผ้าฝ้ายบ้านสามทอ ตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี
(HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT APPROACH FOR WEAVING BUSINESS GROUP, COMMUNITY ENTERPRISE BAN SAM THOR COTTON WEAVING GROUP, SAENG SAWANG SUBDISTRICT, NONG SAENG DISTRICT, UDON THANI PROVINCE).....178
อารุฑ วงศ์สว่าง, เจริญชัย พรไพรเพชร, สจี้ กุลธวัชวงศ์, ภัทรจิตรา เพียรชนะ, กิตติกรณ์ หนองหารพิทักษ์, สำเริง นนศิริ และ กฤติกา จันทร์พล
ARWUT WONGSAWANG, CHAROENCHAI PORNPRAIPETCH, SAJEE KULTAWATWONG, PHATTTHARAJITTA PHIANCHANA, KITTIKORN NONGHANPITAK, SAMROENG NONSIRI and KRITTIKA CHANPHOL

บทความวิจัย

หน้า

20. ทศนคติของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อสมรรถนะในการฝึกปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาของนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอน สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยสันตพล
(THE ATTITUDES OF SCHOOL ADMINISTRATORS TO WARD THE COMPETENCY TRAINING OF EARLY CHILDHOOD EDUCATION STUDENTS, SANTAPOL COLLEGE).....189
ญาณิน ดาจง, บงกช เจนชัยภูมิ, พูนสิน ประคำมินทร์ และ ทิพย์วรรณ แพงบุปผา
YANIN DAJONG, BONGKOT JANCHAIYAPHUM, POONSIN PRAKAMMIN and THIPYAWAN PHAENGBUPPHA
21. การจัดการคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดปทุมธานี
(SERVICE QUALITY MANAGEMENT AND CORPORATE IMAGE AFFECTING INTENTION OF THAI TOURISTS TO REUSE THE SMALL HOTELS IN PATHUMTHANI PROVINCE).....197
อุดม สมบูรณ์ผล
UDOM SOMBOONPHON

บทความวิชาการ

หน้า

22. การบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับโรงเรียนเอกชน
(HUMAN RESOURCE MANAGEMENT FOR PRIVATE SCHOOL).....208
ปาริชาติ นาคะประทีป, จีระพันธ์ พูลพัฒน์ และ สุภาภรณ์ ตั้งดำเนินสวัสดิ์
PARJAREE NAKAPRATIP, CHEERAPAN BHULBHAT and SUPAPORN TUNGDMNERNSAWAD
23. การออกแบบเกมดิจิทัล
(DIGITAL GAME DESIGN).....217
พงษ์พิพัฒน์ สายทอง, วีรภัทร จันทจรุฑรภัทร และ ศิวดล ภาภิรมย์
PONGPIPAT SAITONG, WEERAPAT JANTARAJATURAPAT and SIWADOL PAPIROM
24. THE CHALLENGES OF THAILAND IN PROMOTING THE STUDENTS' ENGLISH SKILLS TO BE AN EFFECTIVE ASEAN CITIZEN.....229
SURANGKANA CHUANPONGPANICH
- คำแนะนำในการเตรียมและการส่งต้นฉบับบทความ.....239

ผลของการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อ พัฒนาทักษะทางสมองด้านการใส่ใจจดจ่อ ของเด็กปฐมวัย ชั้นปีที่ 3 โรงเรียนอนุบาลหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

THE EFFECTS OF USING AN INTEGRATED GUIDANCE ACTIVITIES PACKAGE DEVELOP ATTENTIVE MENTAL SKILL OF PRE-SCHOOL CHILDREN AT ANUBAN NONG BUA LAM PHU SCHOOL IN NONG BUA LAM PHU PROVINCE

วชิรา ธาเนรัตน์^{1*}, นิธิพัฒน์ เมฆขจร² และ กันตวรรณ มีสมสาร³

WACHIRA THANEERAT^{1*}, NITIPAT MEKKHACHORN² and KANTAWAN MEESOMSARN³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบการพัฒนาทักษะทางสมองด้านการใส่ใจจดจ่อ ของเด็กปฐมวัยกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการและ 2) เปรียบเทียบการพัฒนาทักษะทางสมองด้านการใส่ใจจดจ่อ ของเด็กปฐมวัยกลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการและกลุ่มควบคุมที่ใช้กิจกรรมแบบปกติกลุ่มตัวอย่างที่ในการวิจัย คือ เด็กปฐมวัยชั้นปีที่ 3 โรงเรียนอนุบาลหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 30 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบกลุ่มหลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายแบ่งเป็นกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาทักษะทางสมองด้านการใส่ใจจดจ่อของเด็กปฐมวัย และแบบสังเกตพฤติกรรมการใส่ใจจดจ่อ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการวิจัยปรากฏว่า 1) ภายหลังจากการทดลองนักเรียนกลุ่มทดลอง มีทักษะทางสมองด้านการใส่ใจจดจ่อสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 2) นักเรียนปฐมวัยกลุ่มทดลองที่ได้รับชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการมีการพัฒนาทักษะสมองทางด้านการใส่ใจจดจ่อสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ใช้กิจกรรมแบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : ชุดกิจกรรมแนะแนว ; ทักษะทางสมอง ; การใส่ใจจดจ่อ ; ปฐมวัย

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาการแนะแนวและปรึกษาเชิงจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช Master of Education Guidance and Psychological Counseling, Sukhothai Thammathirat University.

² รองศาสตราจารย์ อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช Assistant Professor. Master of Education Guidance and Psychological Counseling, Sukhothai Thammathirat University.

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต วิชาเอกการพัฒนาเด็กปฐมวัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช Assistant Professor. Bachelor of Arts Early Childhood Development. Sukhothai Thammathirat University.

* Corresponding Author, Email: wachira1985@gmail.com

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to compare the levels of attentive mental skill of pre-school children in the experimental group before and after engaging in guidance activities prescribed in an integrated guidance activities package; and (2) to compare the level of attentive mental skill of pre-school children in the experimental group who engaged in guidance activities prescribed in the integrated guidance activities package with the level of counterpart skill of pre-school children in the control group who engaged in normal activities. The research sample consisted of 30 third year pre-school children of Anuban Nong Bua Lamphu School in Nong Bua Lamphu province, obtained by cluster sampling. Then, they were randomly assigned into the experimental and control groups, each of which containing 15 students. The employed research instruments were an integrated guidance activities package to develop attentive mental skill of pre-school children, and a scale to assess attentive mental skill behavior of pre-school children, with reliability coefficient of 0.97. Statistics used for data analysis were the mean, standard deviation, and t-test.

The research results showed that (1) after engaging in guidance activities prescribed in an integrated guidance activities package, the experimental group pre-school children's level of attentive mental skill was increased significantly at the .01 level of statistical significance; and (2) after the experiment, the attentive mental skill level of the experimental group pre-school children who engaged in guidance activities prescribed in the integrated guidance activities package was significantly higher than the counterpart level of the control group pre-school children who engaged in normal activities at the .01 level of statistical significance.

Keywords: Attentive mental skill ; Integrated guidance activities package ; Pre-school children

บทนำ

ยุทธศาสตร์การศึกษาของชาติ เน้นการพัฒนาศักยภาพเด็กให้มีทักษะในศตวรรษที่ 21 ให้มีความรู้พื้นฐานที่ใช้ในชีวิตประจำวัน มีสมรรถนะ ชีตความสามารถในการจัดการกับปัญหาที่ซับซ้อน และสามารถรับมือกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ รวมทั้ง มีทักษะต่างๆ เช่น ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะด้านการสื่อสาร และ ทักษะทางสมอง ซึ่ง ทักษะทางสมอง มีการพัฒนาการทำงานของสมองส่วนหน้าที่ช่วยให้เราควบคุมอารมณ์ ความคิดการกระทำได้ เช่น การมีสมาธิจดจ่อกับงานที่ไม่วอกแวก ยังคิดก่อนทำไม่หุนหันพลันแล่น นวลจันทร์ จุฑาภักดีกุล (2559) กล่าวว่า ทักษะสมอง (Executive Functions: EF) คือ กระบวนการทางความคิด "สมองส่วนหน้า" ที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และการกระทำ เป็นความสามารถของสมองที่ใช้บริหารจัดการชีวิตในเรื่องต่างๆ ซึ่ง จะช่วยให้สามารถตั้งเป้าหมายในชีวิต รู้จักการวางแผน มีความ

มุ่งมั่น จดจำสิ่งต่างๆ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้ สามารถยังคิดไตร่ตรอง ควบคุมอารมณ์ได้ ยืดหยุ่นความคิดเป็น สามารถจัดลำดับความสำคัญในชีวิต รวมทั้งรู้จักริเริ่มและลงมือทำสิ่งต่างๆ อย่างเป็นขั้นเป็นตอน ซึ่งทักษะเหล่านี้เป็นสิ่งที่ ทุกคนต้องใช้และส่งผลต่อความสำเร็จในชีวิต ทั้งการทำงาน การเรียน และการใช้ชีวิต ปาณิสรา ฤทธิ์เรืองเดช (2559) กล่าวว่า ทักษะสมอง (EF) คือ การทำงานของสมองด้านการจัดการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในชีวิต โดยอาศัยกระบวนการทางปัญญา (cognitive process) ต่างๆ เช่น การยับยั้งความคิด การแก้ปัญหา การวางแผนการปฏิบัติ (goal-directed behavior) การจดจำ ความยืดหยุ่นทางปัญญา (cognitive flexibility)

ทักษะการใส่ใจจดจ่อ (Focus) คือความสามารถในการใส่ใจจดจ่อ มุ่งความสนใจอยู่กับสิ่งที่ทำอย่าง ต่อเนื่องในช่วงเวลาหนึ่งโดยทักษะด้านใส่ใจ จดจ่อเป็นอีกคุณสมบัติพื้นฐานที่จำเป็นในการเรียนรู้ ทักษะการใส่ใจจดจ่อเป็นหนึ่งองค์ประกอบใน

ทักษะทางสมองซึ่งเป็นทักษะที่มีความจำเป็นสำหรับเด็กจึงจำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนและพัฒนาหากถ้าเด็กขาดทักษะความสามารถในการใส่ใจจดจ่อ เมื่อมีสิ่งใดไม่ว่าสิ่งร้ายภายนอกหรือสิ่งร้ายจากภายในตนเองก็วอกแวก ไม่สามารถจดจ่อ ก็ยากที่เด็กจะทำงานให้สำเร็จได้ เด็กขาดการฝึกฝนหรือพัฒนาทักษะการใส่ใจจดจ่อเด็กอาจจะขาดการจดจ่อตั้งใจทำสิ่งใดให้สำเร็จ ซ้ำลืมนั่น ไม่ใส่ใจคำสั่ง อยู่ไม่นิ่ง ไม่ชอบอยู่กับที่ ไม่อดทน หุนหันพลันแล่นองค์ประกอบการพัฒนาทักษะการใส่ใจจดจ่อของเด็กปฐมวัยแยกได้ 4 องค์ประกอบได้แก่ (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ และสถาบัน RLG (2561)

- 1) ตั้งใจ มีสมาธิ หมายถึง การมีจิตจดจ่อ ตั้งมั่นในสิ่งที่ทำอย่างแน่วแน่ พร้อมจะเรียนรู้
- 2) ไม่วอกแวก หมายถึง อาการที่จิตจดจ่อแน่วแน่อยู่กับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
- 3) มุ่งมั่นให้งานประสบผลสำเร็จ หมายถึงความตั้งใจแน่วแน่ ที่จะไปให้ถึงสิ่งที่มุ่งหวังไว้
- 4) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถในการมองเห็นความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ แลก่อให้เกิดความคิดใหม่ต่อเนื่องกันไป เป็นความคิดที่หลากหลาย คิดได้กว้างไกลหลายแง่หลายมุม เน้นทั้งปริมาณและคุณภาพ และเป็นความคิดที่เป็นประโยชน์และมีคุณค่ามีความคิดที่แปลกใหม่ ไม่ซ้ำกับใครและแตกต่างจากความคิดธรรมดา

จากการที่ผู้วิจัยเป็นคุณครูผู้ดูแลเด็กปฐมวัยพบว่า เด็กขาดความตั้งใจหรือความสนใจในเวลาการร่วมกิจกรรมการเรียนการสอน มักมีอาการ ซุกซน วอกแวก ไม่อยู่นิ่ง หรือสนใจสิ่งรอบข้างมากกว่าสิ่งที่อยู่ตรงหน้า เป็นที่สังเกตได้ตั้งแต่อายุน้อย ๆ ในช่วงวัยอนุบาลหรือ ช่วงวัยที่เข้าเรียนในระดับประถมศึกษา และอาการจะเห็น ชัดเจนมากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นอาจ ไม่เป็นที่น่าพอใจสำหรับครูผู้สอนหรือคนรอบๆตัวเด็ก และรวมถึงตัวเด็กเองในอนาคต การใส่ใจจดจ่อ นับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ หากการใส่ใจจดจ่อ ของเด็กเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ หรือเรียนรู้ได้ใน ระยะเวลาที่จำกัด มักก่อให้เกิดการขาดประสิทธิภาพใน การเรียน เป็นคนที่ทำอะไรไม่ค่อยประสบความสำเร็จ ผดุง อารยะวิญญู.(2544) กล่าวว่า พฤติกรรมส่งผลต่อพัฒนาการด้านสมองที่ทำหน้าที่ไม่สมบูรณ์อันเกิดจากการบาดเจ็บที่สมองบริเวณประสาทส่วนกลาง จึงส่งผลให้ทำงานได้ไม่เต็มที่หรืออาจมีผลจากด้านพันธุกรรมที่อาจเกิดจากพี่น้องหรือญาติใกล้ชิดที่มีปัญหาทางการเรียนรู้มาก่อนแล้ว ทั้งนี้

อาจมีหลายสาเหตุเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เด็กไม่ใส่ใจจดจ่อดังกล่าว จึงเล็งเห็นว่ามีความจำเป็นต้องพัฒนาเด็กกลุ่มนี้ให้มีพัฒนาการทางด้านการใส่ใจจดจ่อเพิ่มมากขึ้น

กิจกรรมแนะแนว เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมและพัฒนาความสามารถของผู้เรียนให้เหมาะสมตามความแตกต่างระหว่างบุคคล สามารถค้นพบและพัฒนาศักยภาพของตน เสริมสร้างทักษะชีวิต วุฒิภาวะทางอารมณ์ การเรียนรู้ในเชิงพหุปัญญา และการสร้างสัมพันธภาพที่ดี วัฒนา พัชราวณิช (2531) ให้ความหมายการแนะแนว คือ กระบวนการที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันระหว่างผู้ที่มีปัญหาที่ต้องการความช่วยเหลือและผู้แนะแนวที่ผ่านการฝึกอบรมมาอย่างดี รวมทั้งผ่านการศึกษาเกี่ยวกับการแนะแนวมาแล้ว มีจุดมุ่งหมายปลายทางที่จะช่วยเหลือให้ผู้ประสบปัญหาได้มีโอกาสเรียนรู้ที่จะเผชิญกับสภาพความเป็นจริงและสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ (Integrated Learning Management) กระบวนการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ตามความสนใจ ความสามารถของผู้เรียน เพื่อการแก้ไขปัญหาและใช้ในชีวิตรประจำวันได้ด้วยตนเองอย่างเหมาะสมและเต็มศักยภาพ วิทยุ มูลคำ และอรทัย มูลคำ (2546) การเรียนรู้แบบบูรณาการ คือ การนำเนื้อหาสาระของสองวิชา หรือหลาย ๆ วิชามาสัมพันธ์ให้เป็นเรื่องเดียวกันภายใต้หัวข้อเรื่องเดียวกันที่เลือกศึกษาที่สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ และสถาบัน RLG (2562) กล่าวว่า การจัดกิจกรรมแบบบูรณาการที่มีความสัมพันธ์และเหมาะสมกับเด็กปฐมวัยเพื่อส่งเสริมทักษะสมอง Executive Function (EF) โดยกิจกรรมที่กระตุ้นให้เด็กได้สื่อสารหรือแสดงออกทางความคิดสร้างสรรค์ของตนเองด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่น การวาดภาพ การเล่าเรื่อง การเล่านิทาน เป็นต้น โดยเฉพาะกิจกรรมการเล่านิทานเป็นกิจกรรมที่สื่อสารเรียนรู้เรื่องผ่านภาพ เป็นนิทานที่ไม่มีประโยคยาวๆ เพื่อเล่าเรื่อง มีเพียงประโยคสั้น ๆ แต่เป็นการให้เด็กได้ใช้ทักษะความจำเพื่อใช้งาน คือเมื่อดูภาพ หรือสัญลักษณ์ หรือหุ่นนิทานแล้วจดจำเพื่อไปหาในหน้าต่อไป เกิดการใส่ใจจดจ่อในแต่ละเรื่องราว มีการเชื่อมโยงเนื้อเรื่องตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงตอนจบ การฝึกทักษะจดจ่อใส่ใจอย่างสม่ำเสมอจะช่วยยืดช่วงสมาธิของเด็กให้ยาวขึ้นและที่สำคัญการฝึกให้เด็กได้ฝึกความจำ เพื่อใช้งานเด็กจะจัดระบบและเก็บข้อมูลไว้ในระบบของสมองเพื่อนำกลับมาใช้อีกครั้ง เช่น เมื่อครูเล่านิทานจบ เด็กสามารถเล่าเรื่องราวในนิทานที่ฟังตั้งแต่ต้นจนจบได้

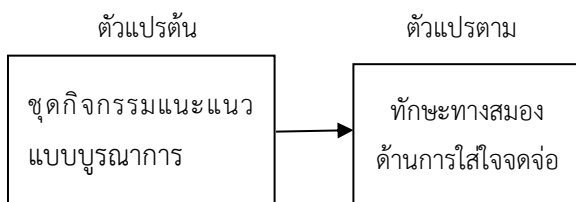
วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยจึงได้พัฒนาชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อพัฒนาทักษะทางสมองด้านการใส่ใจจดจ่อของเด็กปฐมวัย โดยจัดชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการในบริบทของเด็กปฐมวัยโดยมี 10 กิจกรรม ได้แก่ ได้แก่ 1) ปฐมนิเทศ 2) กิจวัตรของหนู 3) นิทานสอนหนู 4) บล็อกไม้สร้างได้ 5) บ้านฉันอยู่ไหน 6) เล่นสีสร้างสรรค์ 7) ปริศนาแทนแกรม 8) ปั้นหนูน้อย 9) สามเหลี่ยมแปลงร่าง 10) ปัจฉินิเทศ ใช้เวลาในการจัดกิจกรรม ครั้งละ 40 นาที ซึ่งชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการที่ได้พัฒนาขึ้นสามารถทำให้เกิดการพัฒนาทักษะสมองด้านการใส่ใจจดจ่อของเด็กปฐมวัยให้สูงขึ้นได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาทักษะทางสมองด้านการใส่ใจจดจ่อ ของเด็กปฐมวัยกลุ่มทดลองก่อนและหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการ
2. เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาทักษะทางสมองด้านการใส่ใจจดจ่อ ของเด็กปฐมวัยกลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแบบบูรณาการกับกลุ่มควบคุมที่ใช้กิจกรรมแบบปกติ

กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานงานวิจัย

1. เด็กปฐมวัยกลุ่มทดลองมีทักษะทางสมองด้านการใส่ใจจดจ่อหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการสูงกว่าก่อนเรียน
2. เด็กปฐมวัยกลุ่มทดลองที่ได้รับชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการมีการพัฒนาทักษะทางสมองด้านการใส่ใจจดจ่อสูงกว่าเด็กปฐมวัยกลุ่มควบคุมที่ได้รับกิจกรรมแบบปกติ

ขอบเขตและประชากรการวิจัย

1. ประชากร ได้แก่ เด็กปฐมวัยชั้นปีที่ 3 โรงเรียนอนุบาลหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 130 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เด็กปฐมวัยชั้นปีที่ 3/2 จำนวน 30 คนโดยใช้วิธีการสุ่มแบบกลุ่มหลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายแบ่งเป็น กลุ่มทดลอง จำนวน 15 คน และกลุ่มควบคุม จำนวน 15 คน

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยในรูปแบบการวิจัยเชิงกึ่งทดลอง(Quasi-experimental research) โดยมีกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมและมีการวัดผลก่อนและหลังการทดลอง (The Pretest-Posttest Control Group Design)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบวัดทักษะทางสมองด้านการใส่ใจจดจ่อ จำนวน 20 ข้อค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ 0.97
2. เครื่องมือวิจัยที่ใช้ดำเนินการทดลอง ได้แก่ ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อพัฒนาทักษะทางสมองด้านการใส่ใจจดจ่อ จำนวน 10 ชุดกิจกรรม ใช้เวลาในการทำกิจกรรม กิจกรรมละ 40 นาทีลักษณะของกิจกรรมเป็นกิจกรรมที่เด็กกลุ่มมือทำทั้งแบบกลุ่มและแบบเดี่ยว

การดำเนินการทดลอง

1. ก่อนดำเนินการทดลอง ผู้วิจัยสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อประเมินการใส่ใจจดจ่อของกลุ่มตัวอย่าง และเป็นการเก็บคะแนนก่อนทดลอง (Pre-test)
2. ดำเนินการทดลองผู้วิจัยนำชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการที่สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มทดลอง จำนวน 10 ครั้ง จำนวน 5 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 40 นาที
3. ภายหลังจากทดลอง ผู้วิจัยสังเกตพฤติกรรมด้านการใส่ใจจดจ่อของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมภายหลังจากทดลองเพื่อเก็บคะแนนหลังการทดลอง (Post-test)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มทดลองก่อนและหลังการทดลองด้วยการใช้สถิติ t-test dependent
2. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการใส่ใจจดจ่อระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมภายหลังการทดลองด้วยสถิติ t-test independent

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ เพื่อใช้ในการอ่านผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- n แทน จำนวนนักเรียนในกลุ่มตัวอย่าง
 $\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย
S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
** แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์คะแนนทักษะทางสมองด้านการใส่ใจจดจ่อกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการ

กลุ่มทดลอง	n	$\bar{X}$	S.D.	df	t	p-value
ก่อนทดลอง	15	59.47	6.79	14	13.20**	.000
หลังทดลอง	15	64.53	7.42			

**p < 0.01

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มทดลอง ที่ได้รับการสอนโดยการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการมีทักษะทางสมองด้านการใส่ใจจดจ่อสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์คะแนนกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุม หลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว

กลุ่มตัวอย่าง	n	$\bar{X}$	S.D.	df	t	p-value
กลุ่มทดลอง	15	64.53	6.79	14	3.81**	.002
กลุ่มควบคุม	15	56.33	4.97			

**p < 0.01

จากตารางที่ 2 พบว่า ภายหลังการทดลอง กลุ่มทดลองที่ได้ทำชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการมีทักษะทางสมองด้านการใส่ใจจดจ่อสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ทำกิจกรรมแบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.1 ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าเด็กปฐมวัยกลุ่มทดลองมีทักษะทางสมองด้านการใส่ใจจดจ่อหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามข้อสมมติฐานของการวิจัยโดยแสดงให้เห็นว่าชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการทักษะทางสมองที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้รับการพัฒนาขึ้นอย่างถูกต้องตามขั้นตอนและหลักเกณฑ์และผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญโดยครอบคลุมองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการตั้งใจสมาธิ ด้านการไม่วอกแวก ด้านมุ่งมั่นกับการทำงาน ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ที่จะส่งผลต่อทักษะทางสมองด้านการใส่ใจจดจ่อได้ดำเนินการอย่างถูกต้องตามขั้นตอน ของการให้การจัดกิจกรรมแนะแนว ทั้งในขั้นเริ่มต้นขั้นดำเนินการ และ ขั้นสรุปส่งผลให้นักเรียนกลุ่มทดลอง มีทักษะทางสมองด้านการใส่ใจจดจ่อสูงขึ้นกว่าก่อนการทดลอง ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้แม้ยังไม่มีผลการศึกษาสอดคล้องโดยตรงแต่สามารถเทียบเคียงได้กับผลการศึกษาในการส่งเสริมและพัฒนาทักษะทางด้านการใส่ใจจดจ่อในกลุ่มทดลองกลุ่มอื่น ๆ โดยใช้ชุดกิจกรรมที่เพิ่มทักษะทางสมองด้านการใส่ใจจดจ่อ เช่น ผลการศึกษาของ สุขอารมณ์ย์ เพิ่มพันธุ์วัฒน์ (2558) ผลของการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยปรากฏว่า (1) ภายหลังการทดลองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาปทุมวัน ซึ่งเป็นกลุ่มทดลองมีการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) ภายหลังการ

ทดลองนักเรียนกลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกด้วยตักสิการการลดแนวคิดดังกล่าวของกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) ในระยะติดตามผลนักเรียนกลุ่มทดลองมีการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมไม่แตกต่างกับในระยะหลังการทดลอง และ ภัทรมน ชันธฤทธิ์ (2551) การสร้างชุดกิจกรรมการสอนกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนวัดบำเพ็ญเหนือ เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ชุดการสอนกิจกรรมแนะแนวมีการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมลงกว่าแนะแนวเพื่อพัฒนาการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนประถมศึกษาปีที่ 6 ที่สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพภาพ 69.88/73.29 2) คะแนนก่อนและหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีคะแนนการคิดวิเคราะห์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) นักเรียนเห็นด้วยกับการใช้ชุดการสอนกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 อยู่ในระดับมาก

2.2 ภายหลังเข้ารับการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อพัฒนาทักษะทางสมองด้านการใส่ใจจดจ่อกลุ่มทดลองมีทักษะทางสมองด้านการใส่ใจจดจ่อสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ได้รับชุดกิจกรรมตามปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้กลุ่มทดลองที่ได้รับชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการ เด็กมีพัฒนาการด้านการใส่ใจจดจ่อเพิ่มมากขึ้นเพราะในชุดกิจกรรมผู้วิจัยได้นำเทคนิคการบูรณาการต่างๆมาใช้กับเด็กกลุ่มนี้เพื่อการพัฒนาส่งเสริมให้เด็กมีการพัฒนาทักษะทางด้านการใส่ใจจดจ่อให้เพิ่มมากขึ้นจากเดิมหรือให้เด็กมีความสนใจในกิจกรรมและงานที่ทำตรงหน้าและจดจ่อกับสิ่งที่ได้รับ เพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาทักษะด้านอื่นๆตามมาด้วยซึ่งต่างกับกลุ่มควบคุมที่ได้รับชุดกิจกรรมตามปกติเด็กจะทำกิจกรรมตามตารางเวลาและกิจกรรมอาจจะเป็นกิจกรรมเดิมซ้ำๆที่ซ้ำทำให้เด็กได้สนใจ ในการทำกิจกรรมและ สนใจกิจกรรมอื่นๆรอบข้างมากกว่า แม้ในขณะนี้ยังไม่มีผลการศึกษาที่สอดคล้องโดยตรงแต่สามารถเทียบเคียงได้กับผลการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะทางสมอง ในกลุ่มทดลองกลุ่มอื่นๆโดยใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการ เช่น ผลการศึกษาของ สุจิตรา โนมะยา (2554) การใช้กิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาการควบคุมตนเองของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) แบบวัดการควบคุมตนเอง ที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.913 2) โปรแกรมกิจกรรมแนะแนวเพื่อ

พัฒนาการควบคุมตนเองสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ The Wilcoxon Match - Paired Signed - Ranks Test และ The Mann - Whitney U - Test ผลการวิจัยพบว่า หลังการทดลองกลุ่มทดลองมีคะแนนการควบคุมตนเองสูงกว่าก่อนการทดลองและสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขึ้น และ โฉมสุตา ยงยืน (2562) ผลการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้แอปพลิเคชันคาซูทเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม ที่เหมาะสมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนทุ่งฝนพัฒนาศึกษา จังหวัดอุดรธานีการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมที่เหมาะสมของนักเรียนกลุ่มทดลองก่อนและหลังใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้แอปพลิเคชันคาซูทเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมที่เหมาะสม และ 2) เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมที่เหมาะสมของนักเรียนกลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้แอปพลิเคชันคาซูทและนักเรียนกลุ่มควบคุมที่ใช้ชุดข้อสนเทศประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนทุ่งฝนพัฒนาศึกษา ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 52 คน แบ่งเป็น กลุ่มทดลอง จำนวน 26 คน และกลุ่มควบคุม จำนวน 26 คน โดยวิธีสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) ชุดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้แอปพลิเคชันคาซูทเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมที่เหมาะสม 2) ชุดข้อสนเทศเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมที่เหมาะสม และ 3) แบบวัดพฤติกรรมการใช้ สื่อสังคมที่เหมาะสม มีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ 0.80 และ ผลการศึกษาของ จารุวรรณ แสงด้วง (2556) ได้ศึกษาผลการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตวิทยาเชิงบวกของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนผดุงปัญญา จังหวัดตากเพื่อ เปรียบเทียบผลของการพัฒนาจิตวิทยาเชิงบวกของกลุ่มทดลองก่อนและหลัง การใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว และ เพื่อเปรียบเทียบจิตวิทยาเชิงบวกของนักเรียนกลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อ พัฒนาจิตวิทยาเชิงบวก และกลุ่มควบคุมที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวตามปกติ กลุ่มตัวอย่างเป็น นักเรียนระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนผดุงปัญญา จังหวัดตาก จำนวน 30คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบวัดจิตวิทยาเชิง บวก และ ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตวิทยาเชิงบวก ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนกลุ่มทดลองที่ได้ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตวิทยาเชิงบวกมีจิตวิทยาเชิงบวกสูงขึ้นอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ มีจิตวิทยาเชิงบวกสูงขึ้นกว่ากลุ่มควบคุมที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวตามปกติ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ แหนจอน (2560) ได้ศึกษาการพัฒนาหน้าที่ของวัยรุ่นกับการบริหารจัดการของสมองสำหรับวัยรุ่นโดยหลักสูตรการเรียนรู้แบบบูรณาการหลักสูตร EEFs-Ado การบูรณาการศาสตร์ด้านประสาทวิทยาศาสตร์หลักการเรียนรู้ของสมอง/ จิตใจ 12 ข้อ (12 Brain/Mind Learning principles; Caine et al., 2009) และทฤษฎีการยอมรับและพันธะสัญญา (Acceptance and Commitment Therapy: ACT; Hayes, Strosahl, & Wilson, 1999) โดยกลุ่มทดลองได้รับการอบรมหลักสูตร EEFs-Ado สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 50 นาทีรวม 9 ครั้ง พบว่าวัยรุ่นที่ได้รับหลักสูตรนี้มีคะแนนเฉลี่ยความบกพร่องของหน้าที่บริหารจัดการของสมองน้อยกว่ากลุ่มควบคุมทั้งในระยะหลังการทดลองและระยะติดตามผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

โดยสรุปแล้วจากผลการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มทดลองได้รับการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อพัฒนาทักษะทางสมองด้านการใส่ใจจดจ่อ จำนวน 10 ครั้ง ครั้งละ 40 นาทีและในการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการทุกครั้งกลุ่มทดลองได้ลงมือปฏิบัติจริงทุกขั้นตอนด้วยตนเอง และ ผู้วิจัยใช้เทคนิควิธีการที่หลากหลาย เช่น เกมส์ การลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง การรับคำสั่ง การอภิปราย เน้นให้นักเรียนเป็นศูนย์กลางกระตุ้นให้มีความพยายามแก้ไขปัญหาตามสภาพและความต้องการให้สอดคล้องกับธรรมชาติการเรียนรู้ในลักษณะของการร่วมกิจกรรมกลุ่มใช้เทคนิคการสอนแบบ บูรณาการอันจะช่วยส่งเสริมให้นักเรียนเกิดการพัฒนาตนเองซึ่งต่างจากกลุ่มควบคุมที่ได้รับกิจกรรมแบบปกติซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการจัดกิจกรรมแบบเดิมซ้ำๆ ทำให้เด็กๆ ไม่สนใจจดจ่อกับงานที่ได้รับจาก

สรุปผลการวิจัยครั้งนี้ได้ข้อค้นพบใหม่คือผลการทดลองใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการกับเด็กปฐมวัยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสามารถส่งเสริมพัฒนาทักษะทางสมองด้านการใส่ใจจดจ่อได้จริงและเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้

1. นักแนะแนวที่จะนำชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อพัฒนาทักษะทางสมองด้านการใส่ใจจดจ่อไปใช้นั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดควรมีการศึกษาคู่มือ วิธีการใช้และรายละเอียดของแต่ละกิจกรรมให้ชัดเจนจนและเข้าใจ รวมทั้งควรเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมก่อนการใช้ชุดกิจกรรม

2. ครูหรือผู้ที่สนใจที่จะนำชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อพัฒนาทักษะทางสมองด้านการใส่ใจจดจ่อควรเน้นให้นักเรียนได้ดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการให้ครบทุกขั้นตอนเนื่องจากทุกขั้นตอนมีความสำคัญที่จะช่วยพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนได้อย่างเป็นระบบ ทั้งนี้สามารถยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนวิธีการนำเสนอได้ตลอดเวลา อีกทั้งควรมีการวัดและประเมินผลทั้งก่อนเรียน ระหว่างเรียน และหลังเรียน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาค้นคว้าของการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อพัฒนาทักษะสมองด้านการใส่ใจจดจ่อในระดับชั้นอื่นๆ เช่น ประถมศึกษา และในระดับอื่น

2. ควรมีการพัฒนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรมในลักษณะที่จะช่วยส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะอื่นๆ ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันสำหรับเด็กปฐมวัยได้อย่างเหมาะสม

3. ควรมีการพัฒนาชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของเด็กปฐมวัยให้สำหรับเด็กปฐมวัยครอบคลุมทุกตัวชี้วัดมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] จารุวรรณ แสงดั่ง. (2557). *การใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตวิทยาเชิงบวกของนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนผดุงปัญญา จังหวัดตาก*. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ศษ.บ. หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี.

- [2] โฉมสุดา ยงยืน. (2562). ผลการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้แอปพลิเคชันคาซูทเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมที่เหมาะสมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนทุ่งฝนพัฒนาศึกษา จังหวัดอุดรธานี. วารสารวิชาการสันตพล, 6(2), 184-192.
- [3] นวลจันทร์ จุฑาภักดีกุล. (2560). *Executive Functions- EF กับความพร้อมทางการเรียนในเด็กปฐมวัย*. ศูนย์วิจัยประสาทวิทยาศาสตร์สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล. มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม.
- [4] ปาณิสรา ฤทธิ์เรืองเดช. (2559). *การเปรียบเทียบความสามารถในการคิดทักษะเชิงบริหารทางสมอง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญานิพนธ์ ศษ.บ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี.
- [5] ผดุง อารยะวิญญู. (2544). *เด็กที่มีปัญหาในการเรียนรู้*. พิมพ์ : 2544. ครั้งที่พิมพ์ : พิมพ์ครั้งที่ 2.
- [6] วัฒนา พัทธราวิช. (2531). *หลักการแนะแนว*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา.
- [7] วิทย์ มูลคำ และอรทัย มูลคำ. (2546). *แนวทางการแบ่งประเภทการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ*. พิมพ์ลักษณ์, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ภาพพิมพ์.
- [8] สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพและสถาบัน RLG (2561)
- [9] สุขอารมย์ เพิ่มพันธุ์วรรณ. (2558). *ผลของการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมของนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ปทุมวัน กรุงเทพมหานคร*. มหาบัณฑิต สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษา : สำนักงานอัยการสูงสุด

THE EFFECT OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND MOTIVATION ON ADMINISTRATIVE OFFICER'S PERFORMANCE: A CASE STUDY OF OFFICE OF THE ATTORNEY GENERAL

แพรววิไล จันทร์บุญ^{1*} และ กล้าหาญ ณ น่าน²

PRAEWILAI CHANBOON^{1*} and KHAHAN NA-NAN²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี (ERG) ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ที่ปฏิบัติงาน ณ อาคารถนนรัชดาภิเษก จำนวน 188 คน เนื่องจากมีสำนักงานที่รับผิดชอบงานด้านคดีและด้านธุรการหลายสำนักงาน ซึ่งนับว่าเป็นภารกิจหลักของสำนักงานอัยการสูงสุดที่มุ่งเน้นอำนวยความสะดวกทางด้านการกฎหมายให้แก่หน่วยงานภาครัฐและประชาชน เครื่องมือที่ใช้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามชนิดเลือกตอบที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความน่าเชื่อถือ โดยค่าคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.98 การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสัดส่วนข้าราชการธุรการแต่ละสำนักงาน สถิติที่นำมาใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) แบบ Enter

ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านจิตอาสามณ์ และด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี ได้แก่ ด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่และด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ; แรงจูงใจ ; ผลการปฏิบัติงาน

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, Master Student, Program in General Management, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

² รองศาสตราจารย์, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, Associate Professor, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

* Corresponding Author, Email: praewwilai_c@mail.rmutt.ac.th

Received: Jan 14, 2021, Revised: Feb 27, 2021, Accepted: Mar 20, 2021

ABSTRACT

The study objectives were to assess how perceived organizational support and motivation factors following ERG theory impacted the performance of administrative officers. The samples comprised 188 administrative officers working at the Office of the Attorney General Rachadapisek Road Building which includes many offices that are responsible for case and administrative work, the primary role of the Office of the Attorney General. Quantitative research data were collected using a questionnaire that had been previously tested for content validity, with Cronbach's alpha reliability recorded at 0.98. Hypothesis testing was conducted using Multiple Linear Regression.

Results indicated that 1) perceived organizational support as compensation and benefits, psychoactive and operational aspects affected the performance of administrative officers at a 0.05 level of statistical significance. 2) Motivation factors following ERG theory were identified as existence needs and relatedness needs that impacted the performance of administrative officers at the 0.05 level of statistical significance.

Keywords: Perceived Organizational Support ; Motivation ; Performance

บทนำ

สภาวะสังคมในปัจจุบันมีเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งภาครัฐและภาคเอกชนอันเนื่องมาจากอิทธิพลด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การคมนาคม การสื่อสารที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นล้วนทำให้การปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนแปลงไปและมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น บุคลากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะต้องได้รับการพัฒนา เพื่อนำไปสู่การสร้างผลผลิตที่มีนวัตกรรม มีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการในด้านกำหนดเป้าหมาย การวางแผนกลยุทธ์ และการบริหารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้สามารถรับมือกับการบริหารจัดการองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป (อมรรัตน์ แสงฉาย, 2558) ซึ่งผลการปฏิบัติงานนั้นนับว่าเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่สามารถวัดผลถึงประสิทธิภาพขององค์กรและสามารถประเมินประสิทธิผลการทำงานของพนักงานแต่ละคนว่าดำเนินการไปตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่ เนื่องจากในปัจจุบันทุกองค์กรจะมีการกำหนดตัวชี้วัดหรือวางเป้าหมายขององค์กรเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรและให้ตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้โดยประเมินจากปริมาณผลงาน คุณภาพผลงาน ความรวดเร็ว ตรงตามเวลาที่กำหนด หรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร แล้วแต่ลักษณะงานตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ผลการปฏิบัติงานเป็นการแสดงพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและหรือไม่ได้รับ

มอบหมาย แต่ผลการแสดงพฤติกรรมดังกล่าวจะมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ เพื่อให้เกิดการส่งมอบผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ปริมาณ (Quantity) คุณภาพ (Quality) และระยะเวลาที่กำหนด (Time) (กล้าหาญ ณ น่าน, 2563) ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอนาคตเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการสะท้อนถึงคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับองค์กร ตามแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) กล่าวว่า องค์กรที่มองเห็นคุณค่าในการทำงานของบุคลากร โดยการทำให้อุปกรณ์สามารถรับรู้ได้จากผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ไม่ว่าผลตอบแทนนั้นจะได้รับเป็นตัวเงินหรือไม่เป็นตัวเงินก็ตาม ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถประเมินได้ว่าปฏิบัติงานให้กับองค์กรมีความคุ้มค่าหรือไม่ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน รางวัลผลตอบแทนจากองค์กร และสภาพการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งจะส่งผลกับองค์กรในหลาย ๆ ด้าน เช่น เพิ่มความผูกพันกับองค์กร การรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน ผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น ความตั้งใจลดน้อยลง จากการศึกษาของ สมพงษ์ เพชร และกล้าหาญ ณ น่าน (2562) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ การที่พนักงานมีความเชื่อว่าตนเองได้รับการสนับสนุนจาก

องค์การ การให้คุณค่า ให้การยอมรับแก่พนักงาน การส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี มีการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ และให้ความยุติธรรม โดยที่พนักงานสามารถรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การผ่านทางนโยบาย และการปฏิสัมพันธ์ กับพนักงานในด้านต่าง ๆ เช่น ค่าจ้างผลตอบแทน สวัสดิการ ความเป็นอยู่ในการทำงาน โอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ โอกาสในการพัฒนาตนเอง ความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น และได้แบ่งองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไว้ เป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ใน งานและความก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน

การจูงใจเป็นเรื่องสำคัญที่ทำให้เข้าใจถึงพฤติกรรมของ บุคคล และเป็นเครื่องมือที่ใช้กระตุ้นให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่ องค์การต้องการ ซึ่งแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีความ ต้องการอีอาร์จี (ERG Theory) ของเคลย์ตัน พี. อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton P. Alderfer) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ พื้นฐานของมนุษย์ซึ่งบุคคลหนึ่งจะสามารถมีความต้องการด้านใด ด้านหนึ่งได้พร้อม ๆ กัน และสามารถเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันได้โดย ไม่ต้องเรียงลำดับ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความต้องการ เพื่อการดำรงอยู่ (Existence needs : E) ความต้องการด้าน ความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness needs : R) และความ ต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs : G) (นันทนา จง ดี, 2560) ซึ่งการนำทฤษฎีอีอาร์จี มาใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อ ศึกษาถึงแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ รุการ ว่าความต้องการของบุคคลเกิดจากอะไร และนำผลที่ได้ จากการศึกษไปวางแผนในด้านนโยบาย และยุทธศาสตร์ ตลอดจนปรับปรุงการให้รางวัลและสิ่งตอบแทนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร ความเหมาะสมกับงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในงานที่ดีต่อไป

สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นหน่วยงานของรัฐ มีสถานะ เป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ มีอำนาจหน้าที่ในการให้ความ ช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินการทางกฎหมาย รวมทั้งการ ค้ำครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ให้ความรู้ทางกฎหมาย แก่ประชาชน ให้คำปรึกษา และตรวจร่างสัญญาหรือเอกสารทาง กฎหมายให้แก่รัฐบาล หน่วยงานของรัฐ และนิติบุคคลที่มีพระ ราชกฤษฎีกาจัดตั้งขึ้น รวมทั้งการให้ความร่วมมือกับหน่วยงาน ของรัฐในการอำนวยความสะดวก การรักษาผลประโยชน์ของรัฐ และประชาชน หากข้าราชการรุการสามารถปฏิบัติหน้าที่ของ

ตนได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมส่งผลให้สำนักงานอัยการ สูงสุดสามารถดำเนินงานตามเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ของ สำนักงานอัยการสูงสุดได้ ซึ่งการที่จะทำให้ข้าราชการรุการ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความ ร่วมมือในการทำงานอย่างจริงจังของข้าราชการรุการบุคคลนั้น ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวล้วนเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การและแรงจูงใจที่จะเป็นแรงผลักดันให้ ข้าราชการรุการมีความกระตือรือร้น มีความเต็มใจในการ ปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายและเกิด ประสิทธิภาพสูงสุด

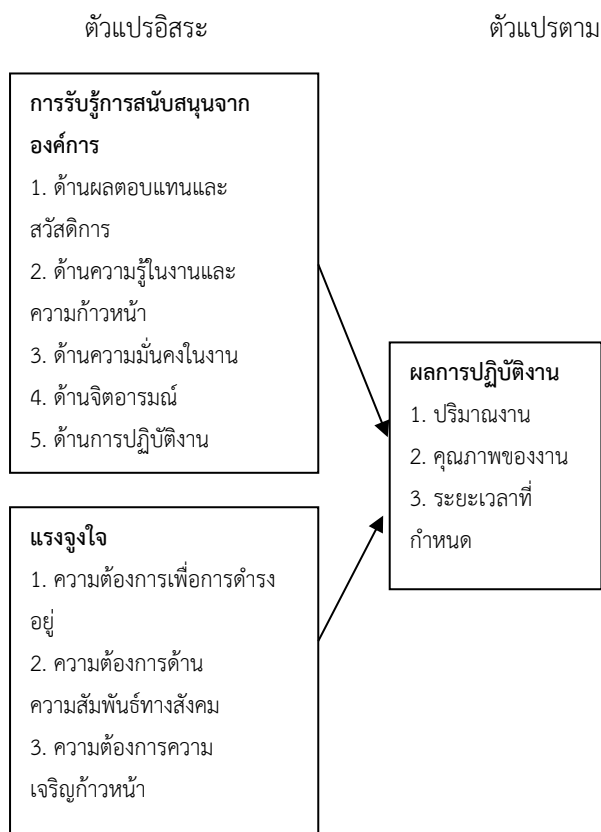
การนำแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และแรงจูงใจมาปรับใช้ในองค์กรนั้น เพื่อสร้างการรับรู้ ความ เข้าใจ ความพึงพอใจ และเพิ่มความสุขในการทำงานให้แก่ ข้าราชการรุการ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้องค์การบรรลุ เป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานอัยการสูงสุดได้ หาก องค์การมีการละเลยย่อมทำให้ข้าราชการขาดการรับรู้ ขาด แรงจูงใจ ไม่มีความสุขในการทำงาน และแสดงออกโดย พฤติกรรมหลาย ๆ รูปแบบ เช่น การขาดงาน หรือมาสาย บ่อยครั้ง มีการทำงานที่ไร้ประสิทธิภาพ หรือผลงานไม่เป็นไปตาม เป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้ และอาจทำให้เกิดผลเสียแก่ องค์การได้ ซึ่งการที่องค์การจะประสบผลสำเร็จได้นั้นจะต้องให้ ความสำคัญกับบุคลากรโดยการหาวิธีการให้บุคลากรสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังสามารถเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการ ปฏิบัติงานของข้าราชการรุการ กรณีศึกษา : สำนักงานอัยการ สูงสุด” เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและแรงจูงใจ ตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการรุการซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้จะสามารถนำไป ปรับปรุงและประยุกต์ใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์และทำให้การ ทำงานของข้าราชการรุการในสำนักงานอัยการสูงสุดมีศักยภาพ และประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และ แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการ ปฏิบัติงานของข้าราชการรุการ สำนักงานอัยการสูงสุด

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด
2. แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอัยการที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้การวิจัยเชิงสำรวจ ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างทั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุดที่ปฏิบัติงาน ณ อาคารถนนรัชดาภิเษก แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนข้าราชการธุรการที่ปฏิบัติงานทั้งสิ้น 352 คน จำนวน 14 สำนักงาน โดยอาคารถนนรัชดาภิเษกมีสำนักงานที่รับผิดชอบงานด้านคดีและงานด้านธุรการหลายสำนักงาน ซึ่งนับว่าเป็นภารกิจหลักของสำนักงานอัยการสูงสุดที่มุ่งเน้นอำนวยความสะดวกทางด้านกฎหมายให้แก่หน่วยงานภาครัฐ การคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 188 คน

2. การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามสัดส่วน (Proportional sampling) ตามแต่ละสำนักงาน หลังจากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็นทางสถิติ โดยนำรายชื่อข้าราชการธุรการแต่ละสำนักงาน มาทำการสุ่มโดยเลือกวิธีการจับฉลาก (Lottery) ตามจำนวนสัดส่วนของแต่ละสำนักงาน แล้วทำการหยิบครั้งเดียว ให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ จากนั้นจึงแจกแบบสอบถามไปยังสำนักงานต่าง ๆ ตามรายชื่อและสำนักงานที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ จำนวน 53 ข้อ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ มีจำนวน 6 ข้อ ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ประเภทตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและความก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงานจำนวน 25 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ที่กำหนดระดับมาตราส่วนที่เป็นข้อความให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลข เพื่อประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการวิเคราะห์

ข้อมูลทางสถิติ กำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของลิเคอร์ท ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของ สมพงษ์ เพชร และ กล้าหาญ ณ น่าน (2562)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอฮาร์จี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ ด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า จำนวน 9 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ที่กำหนดระดับมาตราส่วนที่เป็นข้อความให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลข ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของ นันทนา จงดี (2560)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 13 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงมาจากมาตรวัดผลการปฏิบัติงานของ Na-Nan, Chaiprasit and Pukkeeree (2018)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แนวทางในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) > 0.50 และเมื่อได้ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแต่ละด้านด้วยค่า Cronbach's Alpha coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นตัวแปรปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเท่ากับ 0.96 ตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจเท่ากับ 0.87 ตัวแปรปัจจัยผลการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.95 และค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ 0.98

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำสถิติมาใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) แบบ Enter ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการกรณศึกษา สำนักงานอัยการสูงสุด ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจำนวน 188 ชุด มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	30	15.96
	หญิง	158	84.04
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	25	13.30
	31 – 40 ปี	90	47.87
	41 – 50 ปี	44	23.40
	มากกว่า 51 ปี	29	15.43
ระดับการศึกษา	อนุปริญญา/ปวส.	13	6.92
	ปริญญาตรี	136	72.34
	สูงกว่าปริญญาตรี	39	20.74
อัตราเงินเดือน	ต่ำกว่า 14,999 บาท	23	12.23
	15,000-20,000 บาท	64	34.04
	20,001-25,000 บาท	30	15.96
	25,001-30,000 บาท	14	7.45
	30,001 บาทขึ้นไป	57	30.32
ประเภทตำแหน่ง	ทั่วไป	42	22.34
	วิชาการ	143	76.06
	อำนวยการ	3	1.60
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 2 ปี	35	18.62
	2 – 10 ปี	88	46.81
	11 – 20	27	14.36
	21 ปีขึ้นไป	38	20.21

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งหมด 188 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 84.04 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 47.87 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 72.34 มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 34.04 มีตำแหน่งประเภทวิชาการ จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 76.06 และมีระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 2 – 10 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 46.81

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (ตัวแปรอิสระ) และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate	R ² Change
1	0.60	0.37	0.35	0.44	0.37

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรรายด้านที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ

ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	1.96	0.23		8.42	0.00		
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร							
1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	0.20	0.06	0.28	3.51	0.00*	0.56	1.77
2. ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	-0.06	0.08	-0.07	-0.68	0.50	0.32	3.17
3. ด้านความมั่นคงในงาน	-0.07	0.09	-0.08	-0.79	0.43	0.32	3.11
4. ด้านจิตอาสามณ์	0.16	0.08	0.18	2.05	0.04*	0.43	2.30
5. ด้านการปฏิบัติงาน	0.30	0.07	0.40	4.11	0.00*	0.37	2.69

a. Dependent variables: ผลการปฏิบัติงาน, adjusted R² 0.35, *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของ

ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านจิตอาสามณ์และด้านการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถอธิบายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการโดยรวมได้ร้อยละ 37 (adjusted R² = 0.35)

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอ็อาร์จี้ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอ็อาร์จี้ (ตัวแปรอิสระ) และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate	R ² Change
1	0.57	0.32	0.31	0.46	0.32

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter ของแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอ็อาร์จี้รายด้านที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ

ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	1.79	0.26		6.99	0.00		
แรงจูงใจ							
1. ความต้องการเพื่อการดำรงอยู่	0.16	0.05	0.21	2.91	0.00*	0.68	1.47
2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	0.34	0.07	0.35	4.89	0.00*	0.72	1.39
3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า	0.08	0.05	0.13	1.67	0.10	0.63	1.59

a. Dependent variables: ผลการปฏิบัติงาน, adjusted R² 0.31, *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอ็อาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า แรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ และด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถอธิบายแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอ็อาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการโดยรวมได้ร้อยละ 32 ($\text{adjusted } R^2 = 0.31$)

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุดพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถอธิบายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการโดยรวมได้ร้อยละ 37 ($\text{adjusted } R^2 = 0.35$) โดยสามารถอธิบายได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ เป็นการรับรู้ถึงค่าตอบแทน เงินเดือน นโยบาย และสวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่จะได้รับจากองค์กร เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของพนักงานและครอบครัว ส่วนด้านจิตอาารมณ์เป็นการรับรู้ว่าการให้รางวัลตอบแทน ให้ความสำคัญ และเห็นคุณค่าในตัวพนักงาน ส่วนด้านการปฏิบัติงานเป็นการรับรู้ว่าผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาให้การส่งเสริมสนับสนุนงาน ให้ความไว้วางใจ ให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อเกิดปัญหา เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการทำงานให้แก่องค์กร ดังนั้น องค์กรจะต้องตระหนัก และเน้นย้ำการสนับสนุนในด้านการฝึกอบรม การส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง การสื่อสารให้พนักงานเกิดการเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพื่อส่งผลให้ข้าราชการเกิดความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือกับองค์กร ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศินันท์ ทิพย์โอสถ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาครัฐก็จธนาครพบว่า การรับรู้การ

สนับสนุนจากองค์กรสามารถทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การที่จะให้พนักงานทั้งธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ และธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น ทั้งที่ปฏิบัติงานในสายหลักและสายสนับสนุนมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรได้นั้น จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการปัจจัยจูงใจที่ดี และเสริมสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความพอใจในงานของพนักงาน อันจะส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานที่มีต่องานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และงานวิจัยของ Ikon and Ogochukwu (2019) ได้ศึกษาถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในประเทศไนจีเรียทางตะวันออกเฉียงใต้ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสำคัญ และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาระหน้าที่ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความหมายเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ กล่าวคือ ยิ่งพนักงานรู้สึกว่าการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร และผู้บริหารมากจะทำให้พนักงานจะรู้สึกดีและผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นและสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอ็อาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุดพบว่า แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอ็อาร์จีด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ และด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถอธิบายแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอ็อาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการโดยรวมได้ร้อยละ 32 ($\text{adjusted } R^2 = 0.31$) ดังนั้น องค์กรควรมีการผลักดันแรงจูงใจในด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ และความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมเพื่อตอบสนองความต้องการของข้าราชการธุรการ ซึ่งจะมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในทุกด้านและควรรักษาไว้เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทนา จงดี (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจตามทฤษฎีอ็อาร์จีและความผูกพันองค์กรของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัทผลิตรถเด็กเล่นแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานีพบว่า บุคลากรในบริษัทผลิตรถเด็กเล่นจะมีแรงจูงใจในด้านความต้องการความสัมพันธ์มากที่สุดเนื่องจากการทำงาน บุคลากรขององค์กรมีความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับ

เพื่อนร่วมงานและคนในสังคมของการทำงาน และงานวิจัยวิจัยของปัญญาพร ฐิตพงศ์ (2559) ได้ศึกษาถึง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้างกรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า แรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้เพราะองค์การที่จะบรรลุเป้าหมายได้นั้น ต้องมีการบริหารและมีนโยบายที่ดี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ จึงส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ และส่วนหนึ่งที่บุคลากรมีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงนั้น เนื่องมาจากมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร ซึ่งทำให้บรรยากาศในการทำงานมีความเป็นกันเอง และสามารถช่วยเหลือให้คำปรึกษาได้ตลอดเวลา เป็นผลให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงาน

สรุป การวิจัยครั้งนี้ได้ข้อค้นพบใหม่คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านจิตอาารมณ์ ด้านการปฏิบัติงานและแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอฮาร์จิด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่และด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรการ ดังนั้น หน่วยงานควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยในด้านต่าง ๆ เหล่านี้ หากหน่วยงานสามารถนำแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีดังกล่าวมาปรับใช้ในองค์การ จะทำให้สามารถสร้างการรับรู้และความพึงพอใจให้แก่ข้าราชการธรรการ และจะส่งผลให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายตามแผนที่กำหนดไว้ได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หน่วยงานควรดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างค่าตอบแทนและสวัสดิการให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป อนึ่ง ผลตอบแทนที่รับรู้ได้อาจจะไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงินโดยตรง แต่เป็นสิ่งที่จูงใจไม่น้อยไปกว่าค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน การทำงานอยู่ในองค์การที่ชอบธรรม และเป็นองค์การที่มีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับของสังคม (สุภาวดี ขุนทองจันทร์, 2559 อ้างใน สมพงษ์ เพชร และ กล้าหาญ ณาน, 2562)

ด้านความรู้ในงานโอกาสก้าวหน้า องค์การควรเพิ่มจัดให้มีการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อเติบโตในสายงานที่ปฏิบัติงาน

ด้านความมั่นคงในการทำงาน หน่วยงานควรส่งเสริมให้ข้าราชการธรรการมีโอกาสก้าวหน้าในสายงานอื่น ๆ รวมทั้งมีการวางแผนพัฒนาและถ่ายทอดองค์ความรู้ไปยังข้าราชการธรรการ เพื่อให้ข้าราชการธรรการเหล่านั้นสามารถเติบโตและมีประสิทธิภาพในอนาคต

ด้านจิตอาารมณ์ หน่วยงานต้องรักษาและส่งเสริมบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นภายในองค์การ ทั้งนี้ เพื่อให้ข้าราชการเกิดความสุขในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งความสุขที่เกิดขึ้นจะช่วยสร้างกระบวนการทางจิตที่ดี ช่วยให้ที่ปฏิบัติหรืองานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมาย ผลงานที่ได้มีประสิทธิภาพ รวมทั้ง ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในสิ่งใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาองค์การให้ดียิ่งขึ้น

ด้านการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องมีการส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา หรือจัดการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการธรรการ ให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ตนเองปฏิบัติ ตลอดจนต้องสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงานที่สะดวก รวดเร็ว มีความปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ

2. ด้านแรงจูงใจ

ด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ หน่วยงานควรเล็งเห็นถึงการเพิ่มสวัสดิการให้แก่ข้าราชการธรรการตามสถานการณ์ในปัจจุบัน รวมทั้งการเพิ่มค่าครองชีพ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับข้าราชการธรรการในการทำงาน ซึ่งการจัดให้มีสวัสดิการที่มากพอ จะทำให้ข้าราชการธรรการเกิดความตั้งใจในการทำงาน ผลงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม หน่วยงานควรมีการรักษาความสัมพันธ์ หรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริหาร และข้าราชการธรรการสำนักงานต่าง ๆ สามารถพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความรู้ความสามารถของตนเองระหว่างกัน ทั้งนี้เพื่อช่วยเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างข้าราชการ

ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า หน่วยงานควรมีการจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานในหน้าที่อยู่เสมอ เพื่อให้ข้าราชการมีความเชี่ยวชาญ ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติซึ่งจะส่งผลให้ข้าราชการสามารถเติบโตและก้าวหน้าในสายงานของตนเอง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะบางตัวแปรเท่านั้น ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มายังไม่ครบถ้วน อีกทั้งสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีสำนักงานคดีทั้งในส่วนกลางและต่างจังหวัด ซึ่งผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะข้าราชการอัยการที่ปฏิบัติงานในอาคารถนนรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม

ครบถ้วน และสามารถนำไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควรศึกษาถึงตัวแปรอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุดเพิ่มเติม และเลือกศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการอัยการในภาพรวมทั่วประเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ครบถ้วน และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- [1] กล้าหาญ ณ น่าน. (2563). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : ทริปปี้ล เอ็ดดูเคชั่น.
- [2] ปัญญาพร ฐิตินพงศ์ และประสพชัย พสุนนท์. (2559). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 9(3), 1275-1292.
- [3] นันทนา จงดี. (2560). แรงจูงใจตามทฤษฎี ERG และความผูกพันองค์กรของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัทผลิตรถเด็กเล่นแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- [4] ศศินันท์ ทิพย์โอสถ. (2556). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- [5] สมพงษ์ เพชร และกล้าหาญ ณ น่าน. (2562). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาจิ จำกัด. *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 5(2), 82-99.
- [6] อมรรัตน์ แสงสาย และกฤษดา เขียววัฒนสุข. (2559). ปัจจัยด้านองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันวาย : กรณีศึกษา บริษัท เอเชีย สแตนเลย์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 8(28), 117-124.
- [7] Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. and Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- [8] Ikon, M.A., & Ogochukwu, N. C. (2019). Perceived Organizational Support and Employee Performance in Selected Commercial Banks in South East Nigeria. *International Journal of Business and Management Review*, 7(5), 85 – 108.
- [9] Na-Nan, K., Chaiprasit, K. and Pukkeeree, P. (2018), Factor analysis-validated comprehensive employee job performance scale, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(10), 2436 – 2449.



อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

EFFECTS OF QUALITY OF WORK LIFE AND MEANINGFULNESS OF WORK ON JOB BURNOUT AMONG EMPLOYEES OF THE NATIONAL BROADCASTING AND TELECOMMUNICATIONS COMMISSION

มนตรี ตรีอาภรณ์ไพศาล^{1*} และ ดวงพร พุทธวงศ์²

MONTREE TREEARPORNPAISARN^{1*} and DAUNGORN PUTTAWONG²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และปัจจัยด้านการรับรู้คุณค่าของงาน ที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จำนวน 283 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ค่าคุณภาพของเครื่องมือ คือ ค่าความตรงเชิงเนื้อหา 0.67 - 1.00 และค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.83 - 0.95 การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีส่งแบบสอบถามทางออนไลน์ สถิติที่ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลจากการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. แต่การรับรู้คุณค่าของงานมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ได้ร้อยละ 13

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการทำงาน ; การรับรู้คุณค่าของงาน ; ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ; สำนักงาน กสทช.

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, Master Student, Program in Master of Business Administration, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์ที่ปรึกษา, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, Assistant Professor, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

* Corresponding Author, Email: montree_t@mail.rmUTT.ac.th

Received: Feb 24, 2021, Revised: Mar 17, 2021, Accepted: Mar 20, 2021

ABSTRACT

The purposes of this research were to study influencing of quality of work life and meaningfulness of work to job burnout. The samples were 283 operational staff in Office of National Broadcasting and Telecommunications Commission. The research instrument was a questionnaire. The quality of the instrument was content validity of 0.67 - 1.00 and reliability of 0.83 - 0.95. The statistics used multiple regression analysis.

The findings revealed that quality of work life not affected employee job burnout but meaningfulness of work performed affected employee job burnout at a statistically significant level of .05. Furthermore, meaningfulness of work measured can predict an overall job burnout rate of 13% for NBTC employees.

Keywords: Quality of Work Life ; Meaningfulness of Work ; Burnout ; Office of NBTC

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยดำเนินงานพัฒนาประเทศตามนโยบายประเทศไทย 4.0 ที่กำหนดแนวทางการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (วิชาญทรายอ่อน, 2559) เป็นยุคที่ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการภายในองค์กร อันเป็นผลจากการพัฒนาและความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ทำให้ภาครัฐต้องเร่งดำเนินการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการประชาชนเป็นรูปแบบดิจิทัล (มีศักดิ์ แสงศิลา และคณะ, 2563) โดยมีแนวทางการดำเนินการตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ.2561 - 2580) ซึ่งให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนในด้านคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ และมุ่งเน้นการพัฒนาการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ ที่เป็นการพัฒนาแบบครอบคลุม ทั้งถึง และนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยมีการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่เป็นการพิจารณาจาก 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ราชกิจจานุเบกษา" 2562, 18 เมษายน) ทำให้หน่วยงานของภาครัฐ ต้องวางแผนการดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติดังกล่าว ซึ่งส่งผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่

ภาครัฐระดับปฏิบัติการ ที่จำเป็นต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง รวมถึงปรับปรุง เปลี่ยนแปลงตนเอง ในด้านต่าง ๆ เป็นต้นว่า ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานจากการทำงานตามภารกิจที่กฎหมายกำหนดเป็นการให้บริการที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินการให้บริการที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ การพัฒนาความรู้ความสามารถและศักยภาพในการปฏิบัติงานของตนเอง

อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับพนักงานระดับปฏิบัติการในด้านปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน ตลอดจนการที่ต้องเรียนรู้กระบวนการการให้บริการในยุคดิจิทัลซึ่งมีความแตกต่างจากอดีต อาจส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) ซึ่งมีสาเหตุจาก 2 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น บุคลิกภาพ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและ ระยะเวลาการทำงาน เป็นต้น 2) ปัจจัยจากสภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ลักษณะงานที่รับผิดชอบสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ระบบบริหาร (Gorji, 2011; Lasalvia et al., 2009) ทั้งนี้ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งเป็นภาวะที่พบมากในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้อื่นนั้น ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) การลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Depersonalization) และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง (Reduced personal accomplishment (Leiter, Maslach, & Frame, 2014)

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

เป็นหน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ทำหน้าที่สนับสนุนภารกิจในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และวิทยุคมนาคม โดยมีนโยบายสำคัญประการหนึ่งที่มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (20 ปี) คือ นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีมาตรฐาน มีศักยภาพพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และสร้างองค์การแห่งความสุขและส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี (สำนักงาน กสทช., 2562) ที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน และเป็นแรงจูงใจสำคัญที่ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพ มีความรู้สึกดีต่องานที่ปฏิบัติ มีความพร้อมที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลง และสามารถควบคุมตนเองเพื่อปฏิบัติงานในความรับผิดชอบให้สำเร็จอย่างมีความสุข เกิดการรับรู้ถึงคุณค่าในการทำงานของตนเอง และต้องการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เป็นการสร้างสรรค์ผลงานที่ดีให้แก่องค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นความสำคัญของการรับรู้คุณค่าของงาน (Job Meaningfulness) (Han, Sung, & Suh, 2020) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ญัฐธิดา สุพรรณภพ (2559) พบว่า การรับรู้คุณค่าของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม หากผู้ปฏิบัติงานไม่รับรู้คุณค่าของงานในการทำงานของตน อาจจะก่อให้เกิดความกดดัน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ไม่เห็นคุณค่าของงาน ก่อให้เกิดงานที่ไร้ประสิทธิภาพ ขณะที่ผลการวิจัยของ สมทรง คันทณี และวริศรา วงษ์เตมีย์ (2561) และ พรพิมล พงษ์โหมด (2561) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งแสดงว่า เมื่อมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะสูง แต่ถ้ามีคุณภาพชีวิตการทำงานสูง จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำ

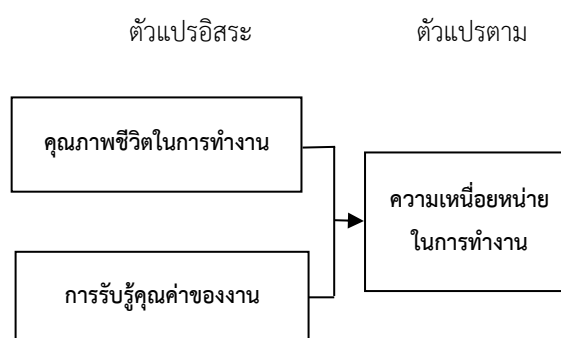
จะเห็นได้ว่าสำนักงาน กสทช. ต้องมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการในการทำงานที่แตกต่างจากการทำงานแบบเดิมเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังต้องบูรณาการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้ข้อมูลเชื่อมโยงกันทั้งหมด ทำให้พนักงานของสำนักงาน กสทช. ต้องเรียนรู้กระบวนการการทำงานแบบใหม่เกือบทั้งหมด ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน ที่อาจเป็นสาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและ

การรับรู้คุณค่าของงาน ที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. เพื่อให้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในองค์การให้มีประสิทธิภาพในการทำงานและทำงานได้สำเร็จลุล่วงตามนโยบายขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช.
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลคุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน ที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช.

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช.
2. การรับรู้คุณค่าของงาน มีผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช.

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. มีอายุการทำงานไม่ต่ำกว่า 6 เดือน จำนวน 675 คน ผู้วิจัยใช้วิธีกำหนดตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดระดับความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 คำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 252 ตัวอย่าง แต่เพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บตัวอย่างและป้องกันการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ดังนั้นจึงมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 283 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2-3 เป็นแบบสอบถามด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการรับรู้คุณค่าของงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

- | | |
|---------|-----------------------------|
| ระดับ 5 | หมายถึง เห็นด้วยอย่างมาก |
| ระดับ 4 | หมายถึง ค่อนข้างเห็นด้วย |
| ระดับ 3 | หมายถึง เห็นด้วยเล็กน้อย |
| ระดับ 2 | หมายถึง ค่อนข้างไม่เห็นด้วย |
| ระดับ 1 | หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างมาก |

แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยตรวจสอบความสอดคล้องรายด้าน (index of item-objective congruence, IOC) ได้แก่ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาในข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ และความถูกต้องของภาษา และดำเนินการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พบว่า มีค่าดัชนีความสอดคล้องรายด้านเท่ากับ 0.67 - 1.00 จากนั้น นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้ว ทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยจำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธี Cronbach's alpha Coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรคุณภาพชีวิตในการ

ทำงาน เท่ากับ 0.95 ตัวแปรการรับรู้คุณค่าของงาน เท่ากับ 0.92 และตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เท่ากับ 0.83

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามทางออนไลน์ให้กลุ่มตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2563 และเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับจำนวน 283 ชุด ซึ่งเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้
ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างมาก
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัย โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย ที่แสดงผลการศึกษาข้อมูลต่าง ๆ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

สถานภาพสมรส/อายุ/ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานภาพสมรส		
โสด	189	66.8
สมรส	94	33.2
รวม	283	100.0
2. อายุ		
20 - 30 ปี	124	43.8
31 - 40 ปี	129	45.6
41 - 50 ปี	27	9.5
51 - 60 ปี	3	1.1
รวม	283	100.0
3. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
ไม่เกิน 5 ปี	169	59.7
5 - 10 ปี	108	38.2
11 - 15 ปี	4	1.4
26 - 30 ปี	2	0.7
รวม	283	100.0

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานะโสด อายุ 31-40 ปี ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.8 45.6 และ 59.7 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้คุณค่าของงาน

ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ($SD = 0.56$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในด้านความภูมิใจในองค์กรในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ($SD = 0.68$) รองลงมาคือด้านธรรมวินัยในองค์กร ด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคง ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.11 3.87 3.79 3.68 3.65 3.55 ตามลำดับ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.64 0.81 0.75 0.75 0.65 0.81 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

โดยมีผลการวิเคราะห์การรับรู้คุณค่าของงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พบว่า พนักงานมี

ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ($SD = 0.46$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในด้านความตั้งใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ($SD = 0.50$) รองลงมาคือ ด้านการตั้งเป้าหมาย ด้านความศรัทธาในงานที่ทำ ด้านความหวัง ด้านการรู้จักตนเอง ด้านการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ด้านการรู้จักเลือก ด้านการรักษาสมดุลในชีวิต โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.60 4.53 4.50 4.47 4.42 4.40 4.30 4.12 ตามลำดับ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 0.54 0.59 0.53 0.47 0.66 0.58 0.82 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรม และเพียงพอ	3.68	0.75	เห็นด้วยมาก
2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย	3.87	0.81	เห็นด้วยมาก
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	3.79	0.75	เห็นด้วยมาก
4. ด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน	4.11	0.64	เห็นด้วยมาก
5. ด้านสังคมสัมพันธ์	3.55	0.81	ค่อนข้างเห็นด้วย
6. ด้านธรรมวินัยในองค์กร	4.15	0.66	เห็นด้วยมาก
7. ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน	3.65	0.65	เห็นด้วยมาก
8. ด้านความภูมิใจในองค์กร	4.24	0.68	เห็นด้วยมากที่สุด
ภาพรวม	3.84	0.56	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของงาน

การรับรู้คุณค่าของงาน	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ด้านการรู้จักตนเอง	4.42	0.47	เห็นด้วยมากที่สุด
2. การรักษาสมดุลในชีวิต	4.12	0.82	เห็นด้วยมาก
3. ด้านการรู้จักเลือก	4.30	0.58	เห็นด้วยมาก
4. ด้านความศรัทธาในงานที่ทำ	4.50	0.59	เห็นด้วยมากที่สุด
5. ด้านการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม	4.40	0.66	เห็นด้วยมากที่สุด
6. ด้านความตั้งใจ	4.60	0.50	เห็นด้วยมากที่สุด
7. ด้านการตั้งเป้าหมาย	4.53	0.54	เห็นด้วยมากที่สุด
8. ด้านความหวัง	4.47	0.53	เห็นด้วยมากที่สุด
ภาพรวม	4.42	0.46	เห็นด้วยมากที่สุด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้คุณค่าของงาน ที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช.

จากผลการทดสอบการถดถอยแบบหลายตัวแปร และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้คุณค่าของงาน พบว่า การรับรู้คุณค่าของงาน มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ได้ร้อยละ 13 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ตัวแปรทำนาย	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	5.37	0.49		10.85	0.000
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	-0.21	0.11	-0.13	-1.96	0.051
การรับรู้คุณค่าของงาน	-0.53	0.13	-0.27	-3.95	0.000
R = 0.367; R Square = 0.134; F = 21.742; Sig. = 0.000*					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช.

จากผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในภาพรวมของคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และมีความคิดเห็นในภาพรวมของการรับรู้คุณค่าของงานในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยที่พนักงานมีความภูมิใจในองค์กร ได้รับความเป็นธรรมในองค์กร มีความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน มีสถานที่ทำงานที่ปลอดภัย ได้รับการพัฒนาศักยภาพ ได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สามารถรักษาสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน และมีสังคมสัมพันธ์ที่ดี

นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงาน มีความตั้งใจในการทำงาน มีเป้าหมายที่ชัดเจน มีความศรัทธาในงานที่ทำ มีความหวังในผลของการทำงาน รู้จักตนเอง เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม รู้จักเลือก และสามารถรักษาสอดคล้องในชีวิตรหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ปิยกันัญญ์ โชติวนิช และคณะ (2563) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของบุคคลที่รับรู้ได้จากประสบการณ์ในการทำงานของตนเอง โดยทำงานที่มีความหมายและมีคุณค่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและเศรษฐกิจและมีความยุติธรรม รวมทั้งมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข และสอดคล้องกับ Cuzzocrea and Laws (2020) ซึ่งพบว่า การรับรู้คุณค่าของงาน เป็นการรับรู้ว่างานที่ทำงานเป็นสิ่งมีคุณค่าส่งผลในด้านบวกต่อร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อยากทำงาน ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนและบรรลุเป้าหมายตามนโยบายขององค์กรที่กำหนดได้

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงาน ที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช.

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า การรับรู้คุณค่าของงาน มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน ทั้งนี้เนื่องจาก คือ มีการรู้จักตนเองถึงขีดความสามารถและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สามารถรักษาสอดคล้องในชีวิตรหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว รู้จักเลือกสิ่งที่ดีให้กับตนเอง มีศรัทธาในงานที่ทำและเชื่อมั่นในอาชีพว่าเป็นอาชีพที่มีคุณค่า เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มีความตั้งใจและความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ที่จะปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปด้วยดี อีกทั้งยังมีความหวังและการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐธิดา สุพรรณภพ (2559) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการ พบว่าความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน มีแนวโน้มส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยพบว่า เมื่อบุคลากรมีความเครียดในการทำงานสูง ส่งผลให้ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง เพราะความเครียดในการทำงานเป็นสภาวะที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ปริมาณงาน บทบาทหน้าที่และความสัมพันธ์กับ

บุคคลอื่น จึงส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลทั้งในทางบวกและทางลบ อาจจะออกมาในรูปแบบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานซึ่งก่อให้เกิดผลเสียในการทำงาน โดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

สรุป การวิจัยครั้งนี้ได้ข้อค้นพบใหม่ คือ การรับรู้คุณค่าของงาน มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. แต่คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช.

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

องค์กรสามารถเพิ่มการรับรู้คุณค่าในงานของพนักงาน ด้วยการเสริมการรู้จักตนเองของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. โดยเพิ่มความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ เรียนรู้

ถึงขีดความสามารถของตนเอง สามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นได้ และคำนึงถึงสิ่งที่ผู้รับบริการควรจะได้รับ รักษาสมดุลในชีวิตระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวให้มีความเหมาะสม รู้จักเลือกว่าสิ่งไหนดีกับตนเอง เพิ่มความศรัทธาในงานที่ทำ เสริมสร้างความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง มีความตั้งใจและตั้งใจเป้าหมายในชีวิตการทำงานอย่างมีความหวังว่าจะประสบความสำเร็จในชีวิต

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยควรศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม หรือศึกษาเกี่ยวกับพนักงานระดับปฏิบัติการที่ให้บริการประชาชนโดยตรง เช่น ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียน หรือออกใบอนุญาต เนื่องจากส่วนงานดังกล่าวอาจมีระดับของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้มากกว่าส่วนงานอื่น

2. ผู้วิจัยอาจศึกษาปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่มีผลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เช่น หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงาน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] ณัฐธิดา สุพรรณภพ. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [2] ดุษฎี อุดมอิทธิพงศ์ และคณะ. (2557). ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล. วารสารสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา, 8(2), 40-53.
- [3] ปิยณัฐ ไซตวนิช และคณะ. (2563). อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานห้องจัดแสดงรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารนักบริหาร, 40(2), 81-94.
- [4] แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2561-2580). (2562, 18 เมษายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 136 ตอนที่ 51 ก.
- [5] พรพิมล พงษ์โหมด. (2561). คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความตั้งใจลาออกของพยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [6] มิคศักดิ์ แสงศิลา และคณะ. (2563). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคไทยแลนด์ 4.0 โดยใช้เทคนิค 7Cs. วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล, 6(2), 222-231.
- [7] วิชาญ ทรายอ่อน. (2559). ประเทศไทย 4.0. กรุงเทพฯ : สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- [8] สมทรง คันธนที และวริศรา วงษ์เดมิย์. (2561). อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของนักบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 4 ประจำปี 2561 นวัตกรรมจัดการ. สังคมสีเขียวเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน. ปทุมธานี.

- [9] สำนักงาน กสทช. (2562). แผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561-2564). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.
- [10] Cuzzocrea, V., & Laws, J. (2020). *Value of Work: Updates on Old Issues*: BRILL.
- [11] Gorji, M. (2011). The effect of job burnout dimension on employees' performance. *International Journal of Social Science and Humanity*, 1(4), 243.
- [12] Han, S. H., Sung, M., & Suh, B. (2021). Linking meaningfulness to work outcomes through job characteristics and work engagement. *Human Resource Development International*, 24(1), 3-22.
- [13] Lasalvia, A., Bonetto, C., Bertani, M., Bissoli, S., Cristofalo, D., Marrella, G., Lazzarotto, L. (2009). Influence of perceived organisational factors on job burnout: survey of community mental health staff. *The British Journal of Psychiatry*, 195(6), 537-544.
- [14] Leiter, M. P., Maslach, C., & Frame, K. (2014). Burnout. *The encyclopedia of clinical psychology*, 1-7.

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

**RELATIONSHIPS BETWEEN WORK MOTIVATION AND EMPLOYEE OF JOB PERFORMANCE:
A CASE STUDY OF HOME PRODUCT CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED**

ศิวา หลาบคำ^{1*} และ กล้าหาญ ณ น่าน²
SIWA LABKHUM^{1*} and KHAHAN NA-NAN²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การศึกษาคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ จำนวน 324 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม โดยค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคอยู่ระหว่าง 0.89 – 0.96 เท่ากับ 0.97 สถิติที่นำมาใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนปัจจัยค่าจูงใจโดยรวมมีระดับความสัมพันธ์ปานกลางกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : ปัจจัยจูงใจ ; ปัจจัยค่าจูงใจ ; ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, Master of Business Administration (General Management), Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

² รองศาสตราจารย์, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, Associate Professor, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

* Corresponding Author, Email: siwa_l@mail.rmUTT.ac.th

Received: Feb 10, 2021, Revised: Mar 17, 2021, Accepted: Mar 24, 2021

ABSTRACT

The objective of this study was to study the relationship between work motivation and employee job performance of Home Product Center Public Company Limited. The sample included 324 employees of Home Product Center Public Company Limited Headquarters, Prachachuen. The data was collected via a questionnaire which had a Cronbach's alpha coefficient between 0.89 – 0.96 and overall of Cronbach's alpha coefficient is 0.97. The hypotheses were tested by using correlation statistics.

The study results indicated that overall, the work motivation factor had a statistically significant moderate correlation with employee performance at a significant level of .01. Further, overall the maintenance factor had a statistically significant moderate correlation with employee job performance at a significant level of .01.

Keywords: Motivation factor ; Maintenance factor ; Job performance

บทนำ

จากสถานการณ์เศรษฐกิจโลกในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปอย่างรวดเร็วทำให้แต่ละองค์กรมีการแข่งขันที่สูงมาก อีกทั้งความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการสื่อสาร จึงส่งผลให้แต่ละองค์กรต้องตระหนักถึงการพัฒนาองค์กรเพื่อรองรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจ ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นหนึ่งในกลไกที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาองค์กรเพื่อที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ (อภิญา ทองเดช, 2558) หากองค์กรต้องทราบผลการดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ องค์กรสามารถพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ซึ่งผลการปฏิบัติงานจึงนับว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสามารถดูได้จากปริมาณงานที่เกิดขึ้นว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้หรือคาดหวังไว้ เวลาที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจจะต้องอยู่ในแผนการดำเนินงานมีมาตรฐาน และค่าใช้จ่ายการดำเนินงานต้องมีการบริหารให้มีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด (Na-Nan, Chaiprasit, and Pukkeree, 2018) ผลการปฏิบัติงานสามารถจำแนกออกเป็นแนวทางในการวัดผลออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนของผลงานที่ออกมาจากการแสดงพฤติกรรมของพนักงาน เช่น จำนวนผลผลิต จำนวนของเสีย อัตราความพึงพอใจ ยอดขาย เป็นต้น คุณภาพของงาน จะพิจารณาคุณภาพของงานที่มีความถูกต้อง เรียบร้อย และทันเวลาเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ วัสดุอุปกรณ์

ที่นำมาใช้ในการผลิตนั้นได้มาตรฐาน มีการตรวจคุณภาพมาตรฐานของสินค้าก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้ง เพื่อคุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์การภายนอก และผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ และระยะเวลาที่กำหนด เป็นการพิจารณาระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานว่าเหมาะสมกับงานส่งผลให้งานสำเร็จตามกำหนดเวลา เมื่อเปรียบเทียบความยากง่ายของงานในแต่ละชิ้น โดยพนักงานทำงานตามเป้าหมายของเวลาที่องค์กรกำหนด ถูกต้อง รวดเร็วและมีการส่งมอบสินค้าถูกต้องตรงตามเวลา ระยะเวลาเป็นปัจจัยที่จะช่วยควบคุมและกระตุ้นให้พนักงานแต่ละบุคคลแสดงพฤติกรรมในกรอบระยะเวลาที่องค์กรหรือผู้บังคับบัญชาต้องการ (กล้าหาญ ภูณาน, 2563)

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้รับอิทธิพลจากการบริหารจัดการ การสร้างแรงจูงใจ การสร้างความพึงพอใจในงาน ซึ่งทฤษฎีเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลต่อการสร้างประสิทธิภาพกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Na-Nan, Joungrakul, and Dhienhirun, 2018) หนึ่งในทฤษฎีแรงจูงใจที่ถูกนำมาใช้ในการศึกษามากอีกทฤษฎีคือ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg's Two-Factor Theory) ซึ่งประกอบด้วย

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้า
2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) คือ ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึง

พอใจในการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สถานะทางอาชีพ นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน และวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา

โดยทั้ง 2 ปัจจัยดังกล่าวจะเป็นตัวช่วยกระตุ้นให้บุคลากรมีพลังเชิงบวกในการทำงานที่สร้างประโยชน์ให้กับองค์กรและส่งผลไปสู่การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ดังนั้นแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและส่งผลต่อความเติบโต ความเจริญก้าวหน้า ความมั่นคงขององค์กร เนื่องจากบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เป็นคุณสมบัติส่วนตัวของบุคลากรแต่ละคนที่ติดตัวมาก่อนที่จะได้รับการเสริมแรงจูงใจ ผู้บริหารจึงต้องจัดให้มีปัจจัยทั้งสองกลุ่มเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรให้เหมาะสมเป็นการสร้างแรงจูงใจและจัดความรู้สึกละพอใจในการทำงานของบุคลากรให้หมดไป เพื่อให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจ มีความรักและผูกพันกับองค์กร ร่วมมือร่วมใจในการทำงาน มีความกระตือรือร้นในการช่วยกันพัฒนาองค์กรให้เติบโต และเจริญก้าวหน้าไปอย่างมั่นคง (กมลพร กัลยาณมิตร, 2559)

บริษัท บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ถือว่าจัดอยู่ในประเภทธุรกิจค้าปลีกในรูปแบบบริษัทมหาชน โครงสร้างธุรกิจของบริษัทฯ ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก คือ ธุรกิจค้าปลีก สินค้าที่เกี่ยวข้องกับวัสดุก่อสร้าง สี อุปกรณ์ซ่อมแซมและตกแต่งบ้าน ห้องน้ำและสุขภัณฑ์ เครื่องครัว เฟอร์นิเจอร์ และเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน รวมถึงบริการโฮมเซอร์วิส และธุรกิจบริการพื้นที่เช่า มาร์เก็ตวิลเลจ (ราชพฤกษ์ สุวรรณภูมิ หัวหิน และภูเก็ต) จากข้อมูลรายงานประจำปี 2562 บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ด้านการดูแลพนักงาน พบว่า บริษัทฯ มีความกังวลในเรื่องการดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีศักยภาพและความสามารถไว้ในองค์กร ดังนั้นบริษัทจึงได้ให้ความสำคัญในการดูแลพนักงานเพื่อให้เกิดความผูกพันกับองค์กร (รายงานประจำปี บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน), 2562 หน้า 69) โดยได้กำหนดกลยุทธ์ไว้ดังนี้ ดูแลพนักงานอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร และดึงดูดผู้ที่มีศักยภาพและความสามารถเข้ามาร่วมงาน การพัฒนาความสามารถของพนักงานและภาวะผู้นำ และการสร้างพฤติกรรมความปลอดภัย ลดความเสี่ยง และควบคุมการปฏิบัติงานอย่างมีวินัย

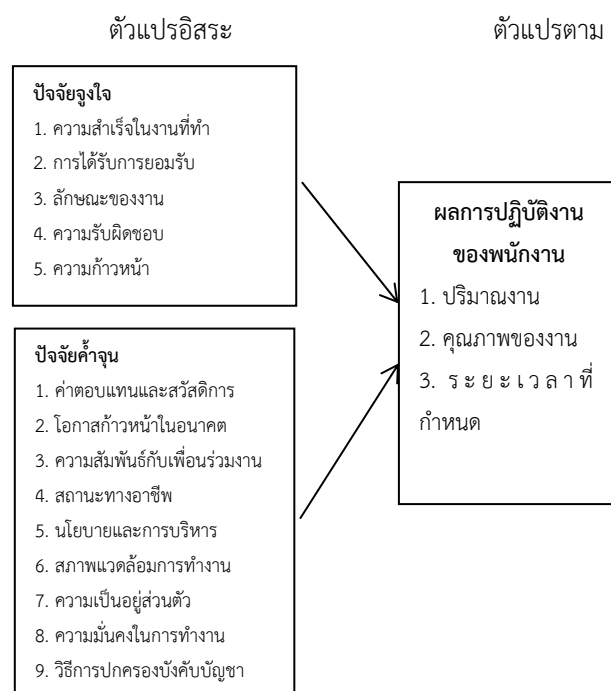
จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยพบว่า ถ้าบริษัทฯ มีความต้องการที่จะรักษาพนักงานที่มีศักยภาพและความสามารถไว้ในองค์กรควรที่จะต้องมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มเข้ามาในกลยุทธ์ของการดูแลพนักงานด้วย เพื่อให้กลยุทธ์ด้านการดูแลพนักงานมีความสมบูรณ์และครอบคลุมทุกองค์ประกอบของการดูแลพนักงาน ซึ่งส่งผลไปถึงประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดียิ่งขึ้นด้วย

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) เพื่อที่จะนำผลของการศึกษาเป็นแนวทางให้ผู้บริหารนำไปใช้ในการต่อยอดกลยุทธ์ด้านการดูแลพนักงานของบริษัทฯ ให้ดียิ่งขึ้นและส่งผลไปถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้นด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยจูงใจที่ประกอบด้วย ความสำเร็จในงานที่ทำการได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

2. ปัจจัยค้ำจุนที่ประกอบด้วย ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สถานะทางอาชีพ นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้การวิจัยเชิงสำรวจ ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาส่งงานใหญ่ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 1,684 คน เมื่อทำการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 324 คน ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

สายงาน	กลุ่มประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. สายทรัพยากรบุคคล	65	13
2. สายพัฒนาธุรกิจ	70	13
3. สายการตลาด	155	30
4. สายเทคโนโลยีสารสนเทศ	165	32
5. สายบัญชี และการเงิน	225	43
6. Soft Line	197	38
7. Commercial Support	85	16
8. Hard Line	90	17
9. Home Electric Product Group	67	13

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา (ต่อ)

สายงาน	กลุ่มประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
10. Home Textiles&Furniture	75	14
11. E - Commerce (Direc to shop)	65	13
12. Commercial Sale	75	14
13. CERAMIC & BATHROOM	85	16
14. Direct Source	75	14
15. Inventory Management (IM)	190	37
รวม	1684	324

2. ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบตามสัดส่วนตามสายงาน หลังจากนั้นจึงดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยนำรายชื่อบุคลากรแต่ละสายงานมาทำการสุ่มโดยเลือกวิธีการจับฉลากตามจำนวนสัดส่วน แล้วทำการหยิบบัตรเดียวให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ จากนั้นจึงแจกแบบสอบถามไปยังสายงานต่าง ๆ ตามรายชื่อและสายงานที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ จำนวน 62 ข้อ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงาน เป็นลักษณะคำถามแบบสำรวจรายการ มีจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน จำนวน 21 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ที่กำหนดระดับมาตราส่วน 5 ระดับตามวิธีของลิเคอร์ท ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของ อภิญา ทองเดช (2558)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน จำนวน 37 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ที่กำหนดระดับมาตราส่วน 5 ระดับตามวิธีของลิเคอร์ท ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของ อภิญา ทองเดช (2558)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

(Rating scale) ที่กำหนดระดับมาตราส่วน 5 ระดับตามวิธีของ ลีเคอร์ท ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของ นันทนา จงดี (2560)

การตรวจสอบเครื่องมือ

แนวทางในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) > 0.05 และเมื่อได้ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแต่ละด้านด้วยค่า Cronbach's Alpha coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นตัวแปรปัจจัยจิตใจเท่ากับ 0.89 ตัวแปรปัจจัยคำจูนเท่ากับ 0.96 ตัวแปรปัจจัยผลการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.89 และค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ 0.97

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำสถิติมาใช้ในการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับความสัมพันธ์แบ่งออกเป็นช่วงดังต่อไปนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.80 ขึ้นไป	สูง หรือ สูงมาก
0.60 – 0.79	ค่อนข้างสูง
0.40 – 0.59	ปานกลาง
0.20 – 0.39	ค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่า 0.20	ต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เป็นบวก (+) หมายถึง สัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เป็นลบ (-) หมายถึง สัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท

โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 324 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 มีสถานภาพโสด จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 58.64 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 73.15 มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 30.86 และมีระยะเวลาการทำงาน 6 -10 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 40.43

1. ปัจจัยจูงใจที่ประกอบด้วย ความสำเร็จในงานที่ทำ การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์สมมติฐาน โดยการใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การหาความสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างปัจจัยจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ปัจจัยคำจูน	ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน		
	r (Pearson Correlation)	Sig.	ระดับ ความสัมพันธ์
1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.16	0.01**	ต่ำ
2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต	0.20	0.01**	ค่อนข้างต่ำ
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.28	0.01**	ค่อนข้างต่ำ
4. ด้านสถานะทางอาชีพ	0.20	0.01**	ค่อนข้างต่ำ
5. ด้านนโยบายและการบริหาร	0.28	0.01**	ค่อนข้างต่ำ
6. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.27	0.01**	ค่อนข้างต่ำ
7. ด้านความเป็นส่วนตัว	0.23	0.01**	ค่อนข้างต่ำ
8. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	0.36	0.01**	ค่อนข้างต่ำ
9. ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา	0.28	0.01**	ค่อนข้างต่ำ
รวม	0.41	0.01**	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน พบว่า ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยจูงใจรายด้าน คือ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะ

ของงาน และด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับค่อนข้างต่ำและปัจจัย
จิตใจ ด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับผล
การปฏิบัติงานของพนักงานในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.01

2. ปัจจัยคำจูนที่ประกอบด้วย ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
โอกาสก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สถานะ
ทางอาชีพ นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมการทำงาน
ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน และวิธีการ
ปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของ
พนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยจึง
ได้ทำการวิเคราะห์สมมติฐาน โดยการใช้ค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์ของเพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การหาความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
ระหว่างปัจจัยคำจูนกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ปัจจัยจิตใจ	ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน		
	r (Pearson Correlation)	Sig.	ระดับ ความสัมพันธ์
1. ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ	0.31	0.01**	ค่อนข้างต่ำ
2. ด้านการได้รับการยอมรับ	0.38	0.01**	ค่อนข้างต่ำ
3. ด้านลักษณะงาน	0.30	0.01**	ค่อนข้างต่ำ
4. ด้านความรับผิดชอบ	0.34	0.01**	ค่อนข้างต่ำ
5. ด้านความก้าวหน้า	0.19	0.01**	ต่ำ
รวม	0.45	0.01**	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง
ปัจจัยคำจูนกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ปัจจัยคำ
จูนโดยรวมมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงานในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยคำจูน ได้แก่ ด้าน
โอกาสก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้าน
สภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความ
มั่นคงในการทำงานและด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา มี
ความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในระดับค่อนข้างต่ำ และปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและ
สวัสดิการมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับผลการปฏิบัติงานของ
พนักงานในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยจิตใจทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับผลการ
ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด
(มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถ
อธิบายได้ว่า ปัจจัยจิตใจทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ผล
การปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีระดับความสัมพันธ์โดยรวมอยู่
ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยจิตใจที่องค์กรมอบให้
พนักงานยังคงอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหากองค์กรต้องการให้
ปัจจัยจิตใจมีระดับความสัมพันธ์ที่สูงขึ้น บริษัทควรมีการเพิ่ม
นโยบายเพื่อกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในทุก
ๆ ด้านโดยเฉพาะด้านความก้าวหน้า ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์อยู่
ในระดับต่ำ ซึ่งอาจเกิดจากสภาพปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่
นโยบายบริษัท การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งที่สูงขึ้น การย้ายแผนก
ส่วนสภาพปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจที่ตกต่ำ
อันเนื่องมาจากการระบาดของโรค เป็นต้น ดังนั้นถ้าหากองค์กร
สามารถทำให้ปัจจัยจิตใจทุกด้านเพิ่มขึ้น ก็จะสามารถผลการ
ปฏิบัติงานของพนักงานก็จะเพิ่มขึ้นด้วย สอดคล้องกับงานวิจัย
ของ อภิญา ทองเดช (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์
ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยจิตใจในการ
ทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับ
ความผูกพันต่อองค์กรของ และงานวิจัยของ นิวัตต์ จุลจำเริญ
ทรัพย์ และ อภิสิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง
ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อ
องค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลหนองแค พบว่า แรงจูงใจในการ
ทำงานทั้งด้านปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูนกับความผูกพันต่อ
องค์กรมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า ถ้าบุคลากรโรงพยาบาล
หนองแคมีปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูนในการทำงานมากจะทำให้
บุคลากรโรงพยาบาลหนองแคมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

2. ปัจจัยคำจูนทั้ง 9 ด้าน มีความสัมพันธ์กับผลการ
ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด
(มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถ
อธิบายได้ว่า ปัจจัยคำจูนทั้ง 9 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผล
การปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีระดับความสัมพันธ์โดยรวมอยู่
ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคำจูนที่องค์กรมอบ
ให้แก่พนักงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่หากดูเป็นรายด้านกลับ

พบว่า ปัจจัยสำคัญในด้านอื่น ๆ มีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ และต่ำ ซึ่งอาจจะมีหลายปัจจัยที่ทำให้ระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ เช่น นโยบายของผู้บริหาร ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมการทำงาน เป็นต้น ดังนั้น บริษัทจะต้องส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานให้มากขึ้น เพื่อลดความไม่พึงพอใจที่จะเกิดขึ้นแก่พนักงาน เช่น การเพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน การความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น หรือการจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในองค์กร เป็นต้น หากองค์กรสามารถทำให้ปัจจัยสำคัญทั้ง 9 ด้านนี้ให้มีระดับความสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา ทองเดช (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยสำคัญในการทำงานโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ถ้าพนักงานมีปัจจัยสำคัญในการทำงานสูงก็จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงด้วย และงานวิจัยของ อธิพันธ์ ลมูลศิลป์ และวัชรระ ยี่สุนเทศ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่า ความสัมพันธ์ของระดับแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตสูงสุด ได้แก่ ค่าตอบแทนเงินเดือนที่ได้รับ ควรเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและมีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย โดยงานที่ปฏิบัติอยู่ต้องช่วยเพิ่มทักษะ ประสบการณ์ ความชำนาญ เป็นกลุ่มพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูงสุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ปัจจัยจูงใจ

จากการศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในงานที่ทำ การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของ

พนักงาน ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรที่จะพัฒนาและส่งเสริมปัจจัยจูงใจทุกด้านเพิ่มขึ้น เพื่อสร้างแรงกระตุ้นในเกิดขึ้นในตัวพนักงาน เนื่องจากปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงและเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน การที่จะจูงใจให้พนักงานชอบและรักในงานที่ปฏิบัติ องค์กรจะต้องสร้างและส่งเสริมปัจจัยทุก ๆ ด้าน เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และสามารถปฏิบัติงานให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น

2. ปัจจัยค่าจ้าง

จากศึกษาปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยค่าจ้างทั้ง 9 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สถานะทางอาชีพ นโยบายและการบริหารสภาพแวดล้อมการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น บริษัทควรเร่งดำเนินการปรับกลยุทธ์ในการบริหารจัดการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้พนักงาน โดยให้ความสำคัญและส่งเสริมปัจจัยค่าจ้าง เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงานของพนักงานและส่งผลให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ถึงแม้ว่าปัจจัยค่าจ้างเป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง แต่ปัจจัยค่าจ้างเป็นปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจและส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงาน หากไม่มีหรือมีไม่ตรงตามความต้องการจะส่งผลให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงานได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างในสำนักงานใหญ่เท่านั้น ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย เช่น สาขาต่าง ๆ ของบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) หรือการทำศึกษาพนักงานที่เป็นกลุ่มตามเจเนอเรชั่น

2. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับ ผลการปฏิบัติงาน เช่น พฤติกรรมในการทำงาน พฤติกรรมขององค์กร เพื่อให้ข้อมูลมีความครอบคลุมและมีประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด

3. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการทดสอบเพื่อหาอิทธิพลของตัวแปรด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย

เอกสารอ้างอิง

- [1] กมลพร กัลยาณมิตร. (2559). แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 6(3), 175-183.
- [2] กล้าหาญ ณ น่าน. (2563). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : ทริปปี้ล เอ็ดดูเคชั่น.
- [3] ชีรพันธ์ ลมูลศิลป์ และวัชร ยี่สุนเทศ. (2562). แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์. *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 5(1), 76-84.
- [4] นันทนา จงดี. (2560). *แรงจูงใจตามทฤษฎี ERG และความผูกพันองค์กรของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัทผลิตรถเด็กเล่นแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- [5] นิวัตต์ จุลจำเริญทรัพย์ และอภิสิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลหนองแค. *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 6(2), 33-45.
- [6] บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน). (2562). รายงานประจำปี 2562. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กันยายน 2562. จาก <http://hmpro.listedcompany.com/misc/flipbook/index.html?id=130277>
- [7] อภิญญา ทองเดช. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- [8] Na-Nan, K., Chaiprasit, K. and Pukkeeree, P. (2018), Factor analysis-validated comprehensive employee job performance scale. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(10), 2436-2449.
- [9] Na-Nan, K., Joungtrakul, J., & Dhienhirun, A. (2018). The influence of perceived organizational support and work adjustment on the employee performance of expatriate teachers in Thailand. *Modern Applied Science*, 12(3), 105-116.

ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท ไฟน์ เมทัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน)

EFFECT OF STRESS AND BURNOUT ON EMPLOYEE JOB PERFORMANCE: A CASE STUDY OF FINE METAL TECHNOLOGIES PUBLIC COMPANY LIMITED

วัฒนา ศรีวิลัย^{1*} และ กล้าหาญ ณ น่าน²

WATTANA SRIWILAI^{1*} and KHAHAN NA-NAN²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเครียดและความเหนื่อยหน่ายต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไฟน์ เมทัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานบริษัท ไฟน์ เมทัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 231 คน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามชนิดเลือกตอบเป็นเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ และผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.92 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional sampling) ตามส่วนงาน หลังจากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบ Enter ถูกนำมาใช้ทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความเครียด ได้แก่ ด้านจิตใจและด้านพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความเครียดด้านร่างกายไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า เมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกวิตกกังวลเกี่ยวกับงานหรือความมั่นคงในงาน รวมทั้ง การแสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน เช่น การมาสายหรือขาดงานบ่อยครั้ง แสดงว่า บุคคลนั้นตกอยู่ในภาวะความเครียด ดังนั้น องค์กรจะต้องหาวิธีแก้ปัญหาและลดภาวะความเครียดที่เกิดขึ้น 2) ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นและด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า เมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองปฏิบัติงานได้ไม่เต็มที่หรือไม่ได้ตามมาตรฐานของงานแล้ว จึงส่งผลให้การทำงานขาดประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : ความเครียด ; ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ; ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, Master of Business Administration (General Management), Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

² รองศาสตราจารย์, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, Associate Professor, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

* Corresponding Author, Email: wattana_s@mail.rmUTT.ac.th

Received: Feb 10, 2021, Revised: Mar 24, 2021, Accepted: Mar 24, 2021

ABSTRACT

The study objective was to test the influence of stress and burnout on employee job performance. The samples comprised 231 employees working at Fine Metal Technologies, Public Company Limited. Quantitative research data were collected using a questionnaire with testing of Cronbach's alpha reliability at 0.92. Stratified sampling random was applied by departments then followed the sampling technique. Multiple Linear Regression with Enter method was tested.

Results indicated the following. 1) Stress as a psychological and behavioral symptom affected employee job performance at the .05 level of statistical significance but stress as a physiological symptom did not, while anxiety caused by work stress or lack of job security often manifested as operational behaviors including lateness or absence. Companies must first recognize this conduct and then address the root causes of the problem. 2) Burnout, signifying depersonalization and lack of accomplishment, affected employee job performance at the end .05 level of statistical significance but burnout as emotional exhaustion did not. Inefficient work output was also identified as an indicator of increased stress through lack of confidence in self-efficacy.

Keywords: Stress ; Burnout ; Performance

บทนำ

สภาวะธุรกิจอุตสาหกรรมในปัจจุบันมีการแข่งขันสูงทั้งทางด้านปริมาณ ทางด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ และทางด้านราคา ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงและมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา ปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขัน คือ บุคลากรในองค์กรที่จะต้องได้รับการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน ดังนั้น องค์กรจึงควรหันมาให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการปฏิบัติงานเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารองค์กรและเป็นตัวบ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (นันทนา นิจอหอ และกล้าหาญ ณ น่าน, 2562) ผู้บริหารจึงต้องหันกลับมามองที่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรว่า สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมาย หรือวิสัยทัศน์ขององค์กรหรือไม่ ซึ่งผลการปฏิบัติงานคือ ความสามารถ ทักษะในการทำงานของพนักงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ผลการปฏิบัติงานของพนักงานจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาสังคม ทั้งนี้ กล้าหาญ ณ น่าน (2563) ได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Employee job performance) ว่าเป็นพฤติกรรมทุกอย่างของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานและความสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์กร และได้จำแนกผล

ปฏิบัติงานออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือการปฏิบัติสถานการณ์หรือปฏิบัติงานที่บุคคลได้แสดงพฤติกรรมขึ้นเองตามสถานการณ์ที่พบเห็นผลการปฏิบัติงานเป็นการแสดงพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือไม่ได้รับมอบหมาย แต่ผลการแสดงพฤติกรรมดังกล่าวจะมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายหรือผลลัพธ์องค์การต้องการเพื่อให้เกิดการส่งมอบผลลัพธ์ที่ องค์การต้องการทั้งด้าน 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. ปริมาณงาน หมายถึง ผลงานที่ออกมาจากการแสดงพฤติกรรมของพนักงาน เช่น จำนวนผลผลิต จำนวนของเสีย อัตราความพึงพอใจ ยอดขาย การวัดผลการปฏิบัติงานในรูปแบบเชิงปริมาณมีความสำคัญอย่างมากต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเนื่องจากการสะท้อนในการใช้ความรู้ ทักษะและทัศนคติการทุ่มเทแรงกายสู่ผลการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ

2. คุณภาพงาน เป็นการพิจารณาคุณภาพของงานว่ามีความถูกต้อง เรียบร้อย และทันเวลาเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งคุณภาพของผลการปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นตัวควบคุมกระบวนการและผลลัพธ์ที่องค์การต้องการ 3. ระยะเวลาที่กำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานว่าเหมาะสมกับงานส่งผลให้งานสำเร็จตามกำหนดเวลาเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานทำงานได้เป้าหมายของเวลาที่องค์การกำหนด ถูกต้อง รวดเร็วและมีการส่ง

มอบสินค้าตรงตามเวลาระยะเวลาจะช่วยควบคุมและกระตุ้นให้พนักงานแต่ละบุคคลแสดงพฤติกรรมในกรอบระยะเวลาที่องค์กรหรือผู้บังคับบัญชาต้องการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพได้นั้นมีหลายปัจจัย ซึ่งหนึ่งในปัจจัยนั้นก็คือ ความเครียด ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลให้พนักงานในองค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่าเป้าหมาย และอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรได้ ในทางกลับกันหากผู้บริหารทราบถึงสาเหตุและปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแล้วหาวิธีแก้ปัญหา ย่อมทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จและมีศักยภาพในการแข่งขันที่ดีได้ ผลการปฏิบัติงานที่ดีจึงเป็นสิ่งที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งนับว่าเป็นเป้าหมายสำคัญของธุรกิจเอกชนทุกภาคส่วน

ความเครียดเป็นภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการทำงานหรือการเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ และถือได้ว่าเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เมื่อใดที่พนักงานเกิดภาวะความเครียด ไม่ว่าจะเกิดขึ้นในขณะกำลังปฏิบัติงานหรือนอกเหนือเวลาในการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อภาวะจิตใจและอาจแสดงอารมณ์ตอบโต้ก้าวร้าวออกมาทันที ซึ่งภาวะความเครียดนี้ได้กลายเป็นปัจจัยสำคัญกับมนุษย์ในยุคปัจจุบันเป็นอย่างมาก จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้จากบางคนแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อภาวะความเครียดทันที หรือบางครั้งอาจจะแสดงออกมาให้บุคคลรอบข้างได้รับรู้ถึงความเครียดที่ตนประสบอยู่ ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นอาจมีทั้งประโยชน์และโทษ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่พอดีจะส่งผลให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้น มีแรงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาตนเอง แต่หากมีระดับความเครียดในระดับที่รุนแรงอาจส่งผลเสียให้กับตัวพนักงานหรือบุคคลรอบข้างได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) กล่าวว่า ปัจจัยความเครียดของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความเครียดในระดับที่จะส่งผลหรือกระตุ้นให้พนักงานมีความตั้งใจทำงานมากยิ่งขึ้น จึงส่งผลโดยรวมต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ความเครียดอาจเกิดจากผู้บริหารตัดสินใจที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการทำงาน อาจจะเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีหรือการย้ายหน้าที่การทำงานจากหน่วยงานหนึ่งไปอีกหน่วยงานหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงเช่นนี้อาจมีผลต่อความเหมาะสมทำให้พนักงานเกิดความเครียดเมื่อเหตุการณ์ในสภาพแวดล้อมของตนเกิดข้อจำกัด โอกาส หรือข้อเรียกร้องมากเกินไปในเชิง

กายภาพและจิตใจ ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นสถานะเรื้อรังของการหมดแรงทางอารมณ์จากความกดดันต่อเนื่องทำให้เกิดความเครียด เมื่อเกิดสภาวะความทุกข์ในขณะปฏิบัติงานทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (กล้าหาญ ณ น่าน, 2563, น. 242-243) จากงานวิจัยของ เบญจมาศ อัมมาก (2558) ได้จำแนกผลของความเครียดออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านจิตใจ (Psychological symptoms) เมื่อเกิดภาวะความเครียดขึ้นจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกไม่พอใจ รวมทั้ง อาจทำให้เกิดอาการด้านจิตใจอื่น ๆ ได้อีก เช่น ความเบื่อหน่าย วิตกกังวล ฉุนเฉียว 2) ด้านร่างกาย (Physiological symptoms) เป็นลักษณะอาการที่มีความเกี่ยวข้องกับความเครียดมักจะส่งผลต่อร่างกาย ความเครียดจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบต่าง ๆ ของร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ความดันโลหิต หายใจแรงและการเต้นของหัวใจขึ้นอาจทำให้เป็นโรคหัวใจในระยะยาว 3) ด้านพฤติกรรม (Behavioral symptoms) เป็นการแสดงออกในทางพฤติกรรมของบุคคล เช่น การเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงาน มาสาย ขาดงานและลาออก หรือจะมีการแสดงออกทางพฤติกรรมส่วนตัว อาจจะเปลี่ยนแปลงนิสัยมีการสูบบุหรี่ ดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้น การนอนไม่หลับ พุดจาเร็ว

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout) มักพบเจอในอาชีพที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคล หรืออาชีพที่ต้องทำงานซ้ำ ๆ ทุก ๆ วัน ซึ่งเป็นความรู้สึกอ่อนล้าทั้งทางร่างกาย ทางอารมณ์ และทางจิตใจ โดยเป็นอาการของการทุ่มเทพลังและทรัพยากรด้านร่างกาย อารมณ์และจิตใจทั้งหมดไปกับการทำงาน จนทำให้เกิดความเหนื่อยล้า อ่อนล้า ท้อแท้ หมดกำลังใจในการทำงานที่ดีต่อไป ซึ่งหากเกิดขึ้นเป็นระยะเวลานาน ๆ จะส่งผลเสียทั้งทางร่างกายและจิตใจได้ ความเหนื่อยหน่ายอาจเกิดได้จากหลายสาเหตุ ไม่ว่าจะเป็นเกิดจากลักษณะงาน ตัวอย่างเช่น บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ การทำงานเดิม ๆ ไม่ท้าทายความสามารถ อายุการทำงานที่ยาวนาน หรือความเหนื่อยหน่ายที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ระบบงานที่ไร้ประสิทธิภาพ หรือมีปัญหากับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลให้ไม่อยากทำงาน ขาดความกระตือรือร้น ความเหนื่อยหน่ายเป็นผลกระทบที่เกิดจากความเครียด ทำให้เกิดความอ่อนเพลียทางร่างกายและทางอารมณ์ สภาวะเหนื่อยหน่ายทำให้เกิดผลลัพธ์และองค์การ หลายประการ ผลลัพธ์ต่อบุคคลประกอบด้วยความแปรปรวนทางอารมณ์ สงสัยในตนเองมีความขัดแย้งในครอบครัว ส่วนผลลัพธ์

ต่อการประกอบด้วย ทักษะคิดเชิงลบต่อการทำงาน ลดประสิทธิภาพในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานต่ำลง จากงานวิจัยของ พัลพงศ์ สุวรรณวาทีน (2559) ได้แบ่งภาวะความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความอ่อนล้าอารมณ์ (Emotional exhaustion) คือ อาการของความรู้สึกอ่อนเพลีย หดหู่กำลังใจไม่อยากทำงาน หากอาการดังกล่าวไม่ได้รับการแก้ไข หรือมีแรงจูงใจที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดพลังในการกลับมาเหมือนเดิม จะทำให้เกิดความรู้สึกหมดกำลังใจในการทำงาน เกิดความรู้สึกคับข้องใจ ไปทำงานสายหรือขาดงานบ่อย ไม่มีความอยากที่จะต่อสู้หรือแก้ไขปัญหาอุปสรรคใด ๆ 2) การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) คือ อาการที่เกิดขึ้นตามมาจากความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยบุคคลจะเกิดเจตคติด้านลบต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการและบุคคลรอบข้างที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดการขาดความเป็นมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ไม่มีจิตบริการกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ มีความหยาบกระด้าง ขาดความสุภาพอ่อนโยน ขาดความเมตตา ความเห็นอกเห็นใจกับบุคคลอื่น ๆ 3) ด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ (Lack of personal accomplishment) เป็นอาการที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังเอาไว้ มีการประเมินตนเองในด้านลบ ขาดทักษะและเจตคติในการเผชิญกับปัญหาอย่างมีคุณภาพ จึงส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดต่ำลง เกิดมีความรู้สึกด้อยประสิทธิภาพ และความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่นลดลง รู้สึกไม่สนุกกับงานที่ได้รับมอบหมาย ขาดเป้าหมายในการทำงาน ขาดความภาคภูมิใจในความสามารถหรือผลงานของตนเอง

บริษัท ไฟน์ เมททัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตท่อทองแดงไร้ตะเข็บ ปัจจุบันบริษัทฯ ต้องเผชิญกับยอดการผลิตลดลง เนื่องจากสภาวะเศรษฐกิจที่มีการชะลอตัว รวมถึงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (COVID-19) ที่ทำให้อุตสาหกรรมหลายประเภทต้องชะลอการผลิต ลดเวลาทำงาน ลดค่าจ้าง เลิกจ้างพนักงาน หรืออุตสาหกรรมบางประเภทต้องปิดตัวลง ซึ่งบริษัทฯ ก็ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์นี้เช่นกัน โดยสิ่งที่เห็นได้ชัดเจน คือ ยอดการผลิตที่ลดลงเนื่องจากลูกค้าลดการสั่งผลิต ทำให้บริษัทฯ สูญเสียรายได้เป็นจำนวนมาก บริษัทฯ จึงได้มีนโยบายสำหรับรับมือสถานการณ์ในช่วงนี้ โดยการลดจำนวนวันทำงานเหลือเพียง 3 วันต่อสัปดาห์ ลดค่าจ้างของพนักงานประจำลง 25% ลดการทำงานล่วงเวลา

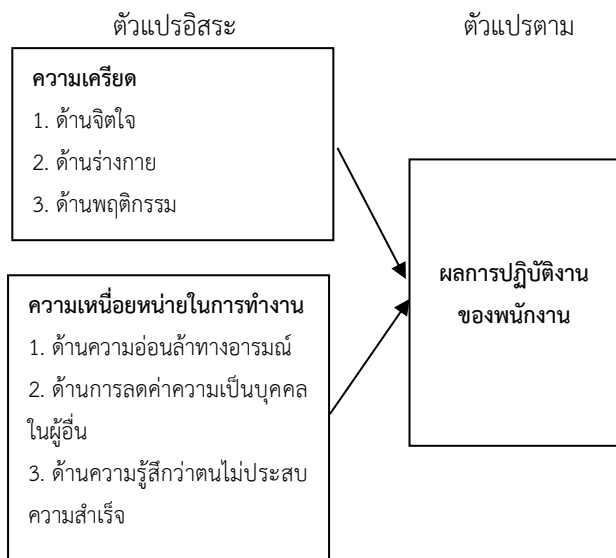
ของพนักงาน ซึ่งจากนโยบายเหล่านี้ส่งผลให้รายรับของพนักงานลดลง แต่รายจ่ายส่วนบุคคลยังคงเท่าเดิม ซึ่งจากนโยบายของบริษัท ทำให้พนักงานเกิดความเครียดสะสม ทั้งในเรื่องค่าใช้จ่ายในการใช้ชีวิตประจำวัน การขาดความเชื่อมั่นในการจ้างงาน การถูกเลิกจ้าง การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน จนส่งผลมาถึงผลการปฏิบัติงาน ทำให้ประสิทธิภาพของผลผลิตที่ได้ลดลง มีของเสียเพิ่มขึ้น (บริษัท ไฟน์ เมททัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน), พ.ศ. 2563) และเมื่อความเครียดสะสมต่อเนื่องมาอย่างยาวนาน ทำให้พนักงานเกิดความไม่เชื่อมั่นในนโยบายของผู้บริหาร มีความเหนื่อยหน่ายจากความเครียดสะสม จากงานในการทำงานที่ซ้ำ ๆ เป็นเวลานาน จากอายุงานที่ยาวนานของแต่ละบุคคล ทำให้ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ลดความใฝ่รู้หรือสนใจในเทคโนโลยีและยังต่อต้านที่เรียนรู้งานใหม่ ๆ ด้วยคำพูดที่ว่ารู้เยอะก็เหนื่อยเยอะ ทำให้ส่งผลต่อการพฤติกรรมที่แสดงออกมาของพนักงาน อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานในภาพรวมคือ คุณภาพของงานและยอดการผลิต

จากความสำคัญและปัญหาข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไฟน์ เมททัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) ในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของผลผลิตและบรรลุตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์ขององค์กรที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเครียดที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไฟน์ เมททัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไฟน์ เมททัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน)

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ความเครียด ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านร่างกายและด้านพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไฟน์ เมททัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน)
2. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นและด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไฟน์ เมททัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิจัยเชิงสำรวจด้วยวิธีการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท ไฟน์ เมททัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วนงาน คือ 1) Office 2) Production 1 3) Production 2

4) Production Engineering 5) Contract Employee มีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 547 คน การคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 231 คน

2. การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสัดส่วน (Proportional sampling) ตามแต่ละส่วนงาน จำนวน 5 ส่วนงาน หลังจากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็นทางสถิติโดยนำรายชื่อพนักงานแต่ละส่วนงาน มาทำการสุ่มโดยเลือกวิธีการจับฉลาก (Lottery) ตามจำนวนสัดส่วนของแต่ละส่วนงาน แล้วทำการหยิบครั้งเดียว ให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ จากนั้นจึงแจกแบบสอบถามไปยังส่วนต่าง ๆ ตามรายชื่อและส่วนงานที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ จำนวน 59 ข้อ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อัตรารายได้ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นลักษณะคำถามแบบสำรวจรายการ มีจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความเครียด แบ่งออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 20 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ที่กำหนดระดับมาตราส่วนที่เป็นข้อความให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลข เพื่อประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ กำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของลิเคอร์ท ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของ เบญจมาศ อิมมาก (2558)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 19 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ที่กำหนดระดับมาตราส่วนที่เป็นข้อความให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลข ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของ พัลพงศ์ สุวรรณวาที (2559)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท ไฟน์ เมททัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) โดย ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 13 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาและ ปรับปรุงมาจากมาตรวัดผลการปฏิบัติงานของ Na-Nan, Chaiprasit and Pukkeeree (2018)

การทดสอบเครื่องมือ

แนวทางในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ ผู้วิจัยได้ศึกษา เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ จากหนังสือวิชาการ บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาปรับปรุง แก้ไข และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของ เนื้อหา โดยค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่ามากกว่า 0.50 และเมื่อได้ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแต่ละด้าน ด้วยค่า Cronbach's Alpha coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นตัว แปรปัจจัยความเครียดเท่ากับ 0.94 ตัวแปรปัจจัยความเหนื่อย หน่ายในการทำงานเท่ากับ 0.94 ตัวแปรปัจจัยผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานเท่ากับ 0.89 และค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ 0.92

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำสถิติมาใช้เพื่อ ทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) แบบ Enter ที่ ระดับความ เชื่อมั่นร้อยละ 95

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความเครียดและความเหนื่อยหน่ายใน การทำงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไฟน์ เมททัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) ข้อมูลจากผู้ตอบ แบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 231 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 70.13 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 37.23 มีสถานภาพสมรส จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 70.13 มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 14,999 บาท จำนวน 54 คน มีระดับการศึกษานอนปริญญาตรี/ ปวส. จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 84.42 มีประเภทตำแหน่ง

พนักงานประจำ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 34.02 และ มีระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 16 - 20 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 19.48

ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์การถดถอย (Multiple regression) ระหว่างความเครียดรายด้านที่มีอิทธิพลต่อผลการ ปฏิบัติงานของพนักงาน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) ระหว่างความเครียดรายด้านที่มีอิทธิพลต่อผลการ ปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการ ปฏิบัติงานของ พนักงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4.25	0.12		34.85	0.00		
ความเครียด 1. ด้านจิตใจ	-0.18	0.08	-0.21	-2.29	0.02*	0.47	2.15
2. ด้านร่างกาย	0.16	0.09	0.18	1.77	0.08	0.40	2.48
3. ด้านพฤติกรรม	-0.25	0.10	-0.26	-2.55	0.01*	0.37	2.67

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความเครียดที่มีอิทธิพล ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไฟน์ เมททัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ความเครียดด้านจิตใจและ ด้านพฤติกรรม มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (p-value เท่ากับ 0.02 และ 0.01 ตามลำดับ) ส่วนความเครียดด้านร่างกายไม่มีอิทธิพลต่อผล การปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (p-value เท่ากับ 0.08) เมื่อวิเคราะห์ค่าน้ำหนักความสำคัญของ ตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน พบว่า ความเครียดด้าน พฤติกรรมมีอิทธิพลต่อตัวแปรมากที่สุด ($\beta = -0.26$) รองลงมาคือ ด้านจิตใจ ($\beta = -0.21$) และด้านร่างกาย ($\beta = 0.18$) ตามลำดับ

จากนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์การถดถอย (Multiple regression) ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานรายด้านที่มี อิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานรายด้านที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5.00	0.16		30.78	0.00		
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน							
1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์	-0.07	0.06	-0.10	-1.30	0.19	0.54	1.87
2. การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น	-0.14	0.07	-0.16	-2.06	.004*	0.54	1.84
3. ความรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองไม่ประสบความสำเร็จ	-0.37	0.05	-0.44	-7.57	.000*	0.97	1.03

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไฟน์ เมทัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นและด้านความรู้สึกลดค่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (p-value เท่ากับ 0.04 และ 0.00 ตามลำดับ) ส่วนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (p-value เท่ากับ 0.19) เมื่อวิเคราะห์ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกลดค่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จมีอิทธิพลต่อตัวแปรมากที่สุด ($\beta = 0.44$) รองลงมาคือ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ($\beta = -0.16$) และด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($\beta = -0.10$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความเครียดของพนักงานบริษัท ไฟน์ เมทัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ความเครียดด้านจิตใจและด้านพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความเครียดด้านร่างกายพบว่าไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถอธิบายได้ว่า ความเครียดด้านจิตใจเป็นความเครียดที่ส่งผลให้ระบบต่าง ๆ ในร่างกายของพนักงานเกิดการเปลี่ยนแปลง เช่น การปวดศีรษะ การหายใจที่แรง อัตราการเต้นหัวใจที่ถี่ขึ้น ซึ่งหากเกิดขึ้นบ่อย ๆ จะส่งผลให้ร่างกายของพนักงานขาดประสิทธิภาพในการทำงานและส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน ส่วนด้านพฤติกรรม เป็นการแสดงออกของพนักงานในรูปแบบของการกระทำหรือพฤติกรรม เช่น การมาทำงานสาย การขาดงานหรือลาออก การดื่มแอลกอฮอล์ หรือการนอนไม่หลับ ซึ่งสิ่งเหล่านี้บริษัทควรตระหนักและหาวิธีป้องกันเพื่อลดหรือไม่ให้พนักงานเกิดความเครียด เพื่อให้พนักงานทำงานด้วยความสุข ซึ่งจะช่วยให้งานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งงานวิจัยของเบญจมาศ อิ่มมาก (2558) ได้ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุด รองลงมาคือ ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมตามลำดับ และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารระดับสูงควรมีการถ่ายทอดนโยบายแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กรให้กับพนักงานทุกระดับในองค์กร เพื่อให้มีทิศทางในการปฏิบัติงานเป็นแนวทางเดียวกัน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานทุกคนมีความชัดเจนในบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง รวมทั้ง ควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีบรรยากาศของการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน การมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เพื่อลดความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

2. ผลการวิเคราะห์ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไฟน์ เมทัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นและด้านความรู้สึกลดค่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์พบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอธิบายได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นภาวะความ อ่อนเพลีย ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ จิตใจ หมด ก้าลัง หากพนักงานเกิดความรู้สึกความเหนื่อยหน่ายแล้วจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่า ตนเองด้อยค่า มีทัศนคติในทางลบ

ทั้งต่อตนเองและงานที่รับผิดชอบ ทำให้ไม่สามารถตอบสนองกับงานที่มีความกดดัน เร่งรีบ หรือลักษณะงานที่มีความเครียดได้ โดยเฉพาะความเหนื่อยหน่ายในด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น หากเกิดขึ้นมาแล้ว จะยิ่งทำให้พนักงานรู้สึกหดหู่ และขาดแรงกระตุ้นที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ในงานวิจัยของสสิพรธน์ นิลสงวนเดช และ ณัฏฐวรรต บัวทอง, (2559) ได้ศึกษาถึงภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์กรเกษตรกรรม พบว่า ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง อันเนื่องมาจากลักษณะงานที่ทำงานร่วมกันหลายหน่วยงาน ซึ่งแต่ละหน่วยงานก็จะมีปริมาณงานที่แตกต่างกันออกไป ทำให้ไม่สามารถวัดผลงานได้เพียงฝ่ายเดียวในทันที จึงส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถ เกิดความรู้สึกว่าผลงานที่ทำออกไปไม่คุ้มค่า ทั้งนี้งานวิจัยนี้ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า องค์กรจึงควรตระหนักถึงความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ หาทางแก้ไขปรับปรุงร่วมกับแผนกที่เกี่ยวข้อง หรือจัดการฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในงานเพื่อให้เกิดมุมมอง ทศนคติที่ดีต่องาน รวมถึงวิธีจัดการกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่เกิดขึ้นกับพนักงาน รวมทั้งส่งเสริมการเผชิญปัญหาเชิงบวกให้กับพนักงาน เพื่อคุณภาพชีวิตและคุณภาพของงานที่ดีมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านความเครียด

ด้านจิตใจ จากการวิจัยพบว่า ความเครียดด้านจิตใจมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรจัดให้มีกิจกรรมระหว่างครอบครัวพนักงาน เช่น การอบรม หรือทัศนศึกษาออกสถานที่ โดยให้พนักงานสามารถพาบุคคลในครอบครัวไปได้ หรือจัดให้มีชมรมต่าง ๆ ตามกลุ่มพนักงานที่มีความชอบในงานอดิเรกหรือกีฬาในเรื่องเดียวกัน เพื่อให้พนักงานมีเวลาสนทนาพูดคุยระหว่างกันมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้พนักงานรู้สึกยอมรับจุดเด่น จุดบกพร่องของบุคคลอื่น รวมทั้งข้อบกพร่องของตนเองมากขึ้น รวมทั้ง ผู้บริหารระดับสูงควรจัดให้มีการประชุมเป็นกลุ่มย่อย ๆ เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งการแลกเปลี่ยนความเห็นซึ่งกันและกัน

ด้านร่างกาย จากการวิจัยถึงแม้ว่าความเครียดด้านร่างกายจะไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่

หน่วยงานควรมีการส่งเสริมเกี่ยวกับการให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพให้แก่พนักงาน เพื่อพนักงานสำรวจ หรือสนใจในสุขภาพร่างกายของตนเอง อีกทั้งควรจัดให้มีสถานที่สำหรับเล่นกีฬา ออกกำลังกาย เพื่อลดความตึงเครียดจากการทำงานและเป็นการส่งเสริมร่างกายให้แข็งแรง ปราศจากโรคภัย

ด้านพฤติกรรม จากการผลการวิจัยพบว่า ความเครียดด้านพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น หน่วยงานควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่บริษัทจัดขึ้น เช่น การสัมมนาวิชาการที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเชี่ยวชาญในงาน การจัดกิจกรรม CSR กิจกรรม 5ส เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานได้รู้จักพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน

2. ด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ จากการวิจัยถึงแม้ว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์จะไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ผู้บริหารก็ควรมีการวางแผนการทำงานหรือแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน มีการสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น จากการวิจัยพบว่า ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น หน่วยงานควรเสริมสร้างการบริหารงานที่มีความใกล้ชิดระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ทั้งนี้เพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงานที่มากขึ้น รวมทั้ง การเปิดโอกาสให้พนักงานระดับล่างได้แสดงความคิดเห็น หรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมกัน เพื่อป้องกันการแตกแยกในหมู่พนักงาน หรือป้องกันการความรู้สึกทางลบต่อผู้อื่นด้วย

ด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ จากการวิจัยพบว่า ด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้วยลักษณะงานการทำงานที่เป็นการทำงานร่วมกันหลาย ๆ แผนก และแต่ละแผนกก็จะมีมาตรฐานหรือปริมาณที่แตกต่างกันออกไป ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตัวเองต้องทำงานที่หลากหลาย บ่อยครั้งการสั่งการที่ไม่ชัดเจน จึงทำให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความผิดพลาดและทำให้งานไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น หน่วยงานจึงต้องมีการกำหนดลักษณะงาน ความรับผิดชอบของแต่ละแผนกหรือพนักงานแต่ละคนไว้อย่างชัดเจนและครอบคลุม รวมทั้ง การ

สร้างระบบที่เลี้ยงเพื่อคอยเป็นที่ปรึกษาให้กับพนักงาน เพื่อสร้างความมั่นใจและสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับตัวพนักงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะบางตัวแปรเท่านั้น ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลอาจยังไม่ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ดังนั้น ในการศึกษารั้วต่อไปควรศึกษาถึงความผูกพันในองค์กร หรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. บริษัท ไฟน์ เมทัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีหน่วยงานทั้งในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสระบุรีเท่านั้น ซึ่งอาจทำให้ข้อมูลที่ได้ยังไม่ครอบคลุมหรือครบถ้วน ดังนั้น เพื่อให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและสามารถนำไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการศึกษารั้วต่อไปควรเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานครด้วย

เอกสารอ้างอิง

- [1] กล้าหาญ ณ น่าน. (2563). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ทริปปี้ล เอ็ดดูเคชั่น.
- [2] จุฑารัตน์ ทางธรรม. (2558). ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- [3] นันทนา นิจจอหอ และกล้าหาญ ณ น่าน. (2562). มาตราวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในธุรกิจให้บริการห้องพักรีสตาร์ทอัพนครนายกประเทศไทย. วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล, 5(2), 124–140.
- [4] บริษัท ไฟน์ เมทัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน). (2563). Company announcement: Subject stop operation.
- [5] เบญจมาศ อิ่มมาก. (2558). คุณภาพชีวิตและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- [6] พัลพงค์ สุวรรณวาทีน. (2559). การรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมี การสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [7] สสิพรรณ นิลสงวนเดช และณภัทรวรรต บัวทอง. (2559). ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม. จุฬาลงกรณ์เวชสาร, 60(5), 545–560.
- [8] Na-Nan, K., Chaiprasit, K. and Pukkeeree, P. (2018), Factor analysis-validated comprehensive employee job performance scale, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(10), 2436–2449.

ความสามารถและความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี

COMPETITIVENESS AND COMPETITIVE ADVANTAGES OF SMALL AND MEDIUM ENTERPRISE ENTREPRENEURS (SMES) IN NONTHABURI PROVINCE

นิตยา สุภาภรณ์^{1*}
NITTAYA SUPAPORN^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อศึกษาความสามารถทางการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อศึกษาความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรี 3) เพื่อเปรียบเทียบความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรีจำแนกตามลักษณะของสถานประกอบการ และ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัย จำนวน 410 คน การวิจัยใช้แบบสอบถามแบบสำรวจรายการ (Check list) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเอฟ และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสามารถของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความสามารถอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้านคือ ด้านความสามารถในการควบคุมสถานการณ์และด้านความเป็นตัวของตัวเอง 2) ความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการเป็นผู้นำทางด้านต้นทุน ด้านการสร้างแตกต่าง ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน ตามลำดับ 3) ผลการเปรียบเทียบลักษณะของสถานประกอบการที่ระยะเวลาเปิดดำเนินการแตกต่างกันมีความสามารถทางการแข่งขันแตกต่างกัน 4) ความสัมพันธ์ความสามารถของผู้ประกอบการกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง จากความสัมพันธ์พบว่าความสามารถทางการแข่งขันสำหรับการเป็นผู้ประกอบการต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล ที่ผู้บริหารต้องหาวิธีในการบริหารจัดการความรู้ให้เกิดมูลค่าต่อไป

คำสำคัญ : ความสามารถผู้ประกอบการ ; ความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการ ; ขนาดกลางขนาดย่อม

¹ อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, Lecturer, Faculty of Business Administration Rajapruk University

* Corresponding Author, Email: nisupa@rpu.ac.th

ABSTRACT

The research objectives are (1) to study the competitiveness of small and medium enterprise entrepreneurs (SMEs) in Nonthaburi Province; (2) to study the competitive advantages of small and medium enterprise entrepreneurs in Nonthaburi Province; and (3) to compare the competitive advantages of small and medium enterprise entrepreneurs in Nonthaburi Province classified by the nature of the establishment; (3) to study the relationship between competence and competitive advantages of small and medium-sized enterprises in Nonthaburi Province; and (4) to study the relationship between abilities and competitive advantage of small and medium enterprise entrepreneurs in Nonthaburi Province. The research consists of 410 samplings. The research uses questionnaire, which includes check list and rating scale. The statistics used to analyze the data were descriptive statistic such as percentage, mean, standard deviation, Pearson's Correlation Coefficient, and multiple regression analysis

The results of this research show that (1) the ability of entrepreneurs who owned small and medium enterprises were at the highest level in two areas - the ability to control the situation and the ability to control the situation; (2) the competitive advantage of SMEs is at a high level. In cost leadership, the field of making a difference, quick response side, and targeting specific markets consecutively; (3) the results of comparing the characteristics of business startup with different operating periods have different competitiveness; (4) relationship of Entrepreneurs' competitiveness and competitive advantage of SMEs correlated in the same direction at a moderate level. We also found that competitiveness for entrepreneurship relies on the entrepreneur individual knowledge that they have to find ways to manage knowledge in order to create value.

Keywords: Entrepreneurship ; Competitive advantage of the entrepreneur ; Small and medium enterprise

บทนำ

การประกอบธุรกิจในปัจจุบัน ทั้งการผลิตสินค้า การซื้อขายแลกเปลี่ยน และการให้บริการ ถือได้ว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลจึงได้รวมตัวกันเพื่อประกอบกิจกรรมต่างๆในเชิงธุรกิจเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้มากที่สุด การประกอบธุรกิจให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ธุรกิจ SMEs (Small and Medium Entrepreneurs) ซึ่งมีลักษณะเด่นเฉพาะตัวที่สำคัญ คือ มีความชำนาญเฉพาะด้าน มีความยืดหยุ่น และคล่องตัวในการบริหารจัดการดำเนินการด้วยเงินทุนที่ไม่สูงมากนัก อีกทั้งสามารถเริ่มต้นได้ด้วยตนเอง สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย มีคุณภาพสวยงามและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ทำให้ธุรกิจ SMEs สามารถสร้างระบบเศรษฐกิจให้เจริญเติบโตสร้างศักยภาพทาง

เศรษฐกิจ ให้กับประเทศและเป็นแรงผลักดันระบบเศรษฐกิจให้เคลื่อนตัวไปข้างหน้าตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543

การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมด้านต่าง ๆ เพิ่มความรุนแรงมากขึ้น ทำให้ประเทศต่าง ๆ ต้องเพิ่มระดับความร่วมมือกันเพื่อผลประโยชน์ด้านความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ทางด้านการค้า รวมถึงการสร้างโอกาสและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ จะเห็นได้จากการลงนามความร่วมมือด้วยการจัดตั้งประชาคมอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในอาเซียน ให้เปิดเสรีการเคลื่อนย้ายปัจจัยการผลิตระหว่างประเทศสมาชิก ทั้งด้านการค้าสินค้า การบริการ การลงทุน และแรงงาน อีกทั้งเพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำทางสังคมให้น้อยลง โดยคาดว่าแนวทางดังกล่าวจะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น (สุชาติ ตังทางธรรมและคณะ, 2015)

ในขณะที่การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวก่อให้เกิดการสร้างโอกาสทางธุรกิจ เนื่องจากเป็นกลไกสนับสนุนการขับเคลื่อนกิจกรรมและการเติบโตทางธุรกิจ รวมถึงการจ้างงานและการส่งออก เป็นการสร้างโอกาสทางธุรกิจให้แก่ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยเป็นวิสาหกิจที่มีความคล่องตัวในการปรับสภาพทำให้เกิดการพัฒนาและการเติบโตทางเศรษฐกิจทั้งในส่วนภูมิภาคและของประเทศอย่างยั่งยืน (สำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2558)

ในสภาพการแข่งขันปัจจุบัน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีศักยภาพที่จะสร้างโอกาสทางการแข่งขัน เนื่องจากมีความคล่องตัวสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงบุคลากรมีความสามารถและความเชี่ยวชาญด้านทักษะงานฝีมือรวมถึงงานบริการ อีกทั้งมีองค์ความรู้ ภูมิปัญญาศิลปวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ และใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นสร้างมูลค่าเพิ่ม สามารถผลิตสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายและเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภค โดยการนำความรู้ ความชำนาญจากการรับจ้างผลิตมาพัฒนาผลิตภัณฑ์สร้างมูลค่าเพิ่ม และการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ และเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต รวมทั้งผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต้องตระหนักถึงความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อวิเคราะห์ถึงตลาดเชิงลึกการตระหนักถึงแนวโน้มความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป จึงส่งผลให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมขึ้นพื้นฐานสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการได้

ในปี 2560 สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ดำเนินการกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อผลักดัน ส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการ SME ให้ดำเนินกิจการได้อย่างมั่นคง เน้นธุรกิจที่ได้รับผลกระทบและปรับตัวไม่ทันต่อสถานการณ์เศรษฐกิจแต่ยังมีศักยภาพในการดำเนินงานธุรกิจได้รับทราบปัญหาและจัดทำแผนพัฒนากิจการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้ปรับปรุงพัฒนากิจการให้มีประสิทธิภาพและมีความสามารถเพิ่มขึ้น (รายงานสถานการณ์ SME, 2560)

จากสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมด้านต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจส่งผลในทุก ๆ ปี มีผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวนมากได้เริ่มกิจการใหม่ บางคนประสบผลสำเร็จ แต่บางคนล้มเหลว ผู้ประกอบการเป็น

บุคคลที่มีแรงบันดาลใจในการแสวงหาโอกาสและประยุกต์ใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างความแตกต่างในการดำเนินงานทางธุรกิจโดยมีความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะทำการก่อตั้งธุรกิจสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง มีบทบาทเป็นผู้กระตุ้นในการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจโดยเป็นผู้ที่มีเป้าหมายในการค้นหา มีการวางแผนอย่างรอบคอบ เพื่อเป้าหมายการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจ การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และนวัตกรรมใหม่สู่ตลาดตลอดเวลา

จากปรากฏการณ์ดังกล่าวผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับความสามารถและความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมที่ประสบความสำเร็จที่สามารถพัฒนาธุรกิจตนเองให้มีความเจริญก้าวหน้า ทางการจัดการด้านการตลาด การพัฒนาบริหารจัดการคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ มีความคิดสร้างสรรค์ กล้าเสี่ยงที่จะลงทุน การจัดการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในอุตสาหกรรม และความคล่องตัวการบริหารจัดการองค์กร จากธุรกิจขนาดย่อมสู่ขนาดกลางการเป็นธุรกิจที่เข้มแข็งยกระดับกิจการของตนเองและเพิ่มศักยภาพทางธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ สามารถยกระดับกิจการของตนเองและเป็นการช่วยกันฟื้นฟูสภาพเศรษฐกิจของประเทศได้เร็วขึ้นและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาเศรษฐกิจประเทศชาติต่อไป

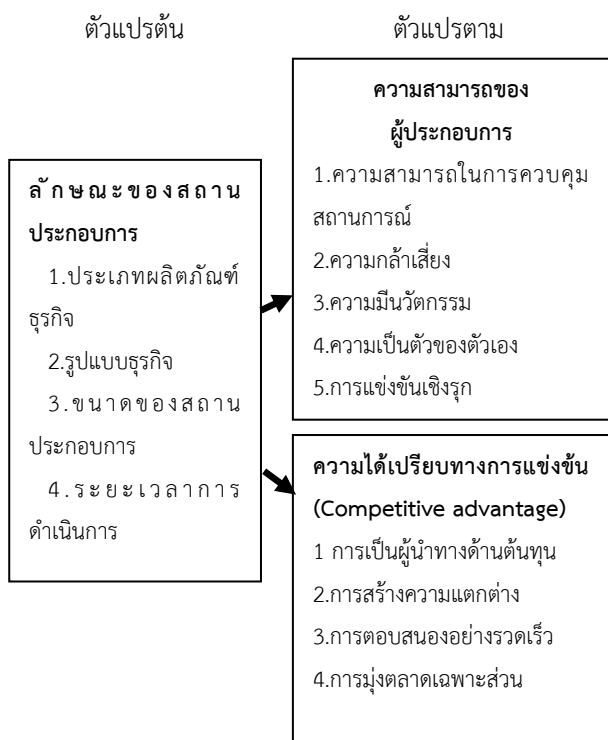
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสามารถทางการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรีจำแนกตามลักษณะของสถานประกอบการ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ความสามารถ

และความสำเร็จเปรียบเทียบการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ที่เปิดธุรกิจดำเนินการในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 40,020 ราย (ข้อมูลกรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2561) โดยผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโรยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 396 คน ผู้วิจัยสามารถเก็บแบบสอบถามได้ 410 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการสำรวจความได้เปรียบทางการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะของสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการแบบตัวเลือก (Checklist) ประกอบด้วย ข้อมูลสถานประกอบการ ประเภทผลิตภัณฑ์ธุรกิจ รูปแบบธุรกิจ ขนาดของสถานประกอบการ และระยะเวลาการดำเนินการ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถของผู้ประกอบการ จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับการเป็นผู้ประกอบการ ผู้วิจัยนำตัวแปรความสามารถของผู้ประกอบการมาศึกษา 5 ตัวแปร ได้แก่ การควบคุมสถานการณ์ ความกล้าเสี่ยง ความมีนวัตกรรม ความเป็นตัวของตัวเอง และการแข่งขันเชิงรุก เป็นลักษณะข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับเพื่อคำนวณค่าเฉลี่ยของความเหมาะสม การประมาณค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ประมาณค่าตามแนวคิดของ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553 : 103)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบในการแข่งขันจากการศึกษาทฤษฎีแนวคิดของ Porter (2005) และแนวคิดของ Miller and Dess (1996) ได้นำตัวแปรความได้เปรียบทางการแข่งขันมาศึกษา 4 ตัวแปรได้แก่ การเป็นผู้นำด้านต้นทุน การสร้างความแตกต่าง การตอบสนองอย่างรวดเร็ว และการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน เป็นลักษณะข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการสร้างเครื่องมือการวิจัยดังนี้ ขั้นที่ 1 ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน เอกสารและตำราที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดทางการวิจัยเพื่อนำมาจัดทำแบบสอบถามเพื่อจัดเก็บข้อมูล ขั้นที่ 2 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ขั้นที่ 3 นำเครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำเสนอที่ปรึกษาทางวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาเพื่อปรับปรุงแก้ไข และขั้นที่ 4 นำเครื่องมือปรับปรุงแก้ไขเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบเครื่องมือเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ตรงตามเนื้อหาและความ

เหมาะสมของคำถาม นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจของผู้เชี่ยวชาญ มาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และ อัจฉรา ชำนิประศาสน์, 2547) ผลการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยแต่ละข้อได้ค่า IOC เกิน 0.60 ทุกข้อ และนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขไปทดสอบ (Try out) กับผู้ประกอบการที่ดำเนินกิจการในเขตอำเภอบางกรวยในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 30 คนได้ค่าเชื่อมั่น 0.90

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน เอกสารและตำราที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดทางการวิจัย นำมาจัดทำแบบสอบถามเพื่อจัดเก็บข้อมูลผู้วิจัยแจกแบบสอบถามโดยการแจกแบบสอบถามได้กลับมา และมีความสมบูรณ์จำนวน 410 ชุด และนำข้อมูลที่ได้ตามตัวแปรที่ศึกษามาทำการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD (Fisher Least Significant Difference) ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะของสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นธุรกิจเพื่อการอุปโภคบริโภค จำนวน 240 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.50 รองลงมาเป็นธุรกิจเพื่อการอุตสาหกรรม จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.90 และเป็นธุรกิจเพื่อการค้าบริการ จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.60 รูปแบบธุรกิจสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นธุรกิจบริการ จำนวน 164 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาเป็นธุรกิจการค้า จำนวน 149 ราย คิดเป็นร้อยละ

36.30 และเป็นธุรกิจการผลิต จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.70 มีขนาดสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นขนาดย่อม จำนวน 182 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.60 และเป็นขนาดกลาง จำนวน 164 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.40 สถานประกอบการส่วนใหญ่เปิดดำเนินการธุรกิจ 1 – 5 ปี จำนวน 166 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 6 – 10 ปี จำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.20 และระยะเวลาดำเนินธุรกิจมากกว่า 10 ปี จำนวน 116 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.30

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาพรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 4.11) และเมื่อเรียงลำดับระดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย ด้านความกล้าเสี่ยงกับด้านความมีนวัตกรรมมีค่าเฉลี่ยมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.98) และด้านการแข่งขันเชิงรุก (มีค่าเฉลี่ย 4.04) สำหรับความคิดเห็นด้านความสามารถในการควบคุมสถานการณ์มีความสามารถระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.30) และความคิดเห็นด้านความเป็นตัวของตัวเองมีความสามารถอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.23)

3. ระดับความคิดเห็นความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาพรวมมีความได้เปรียบทางการแข่งขันอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 4.02) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (มีค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (มีค่าเฉลี่ย 4.05) ด้านการสร้างความแตกต่าง (ค่าเฉลี่ย 4.00) และด้านความเป็นผู้นำทางด้านต้นทุน (ค่าเฉลี่ย 3.90) โดยแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive advantage) ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จังหวัดนนทบุรี

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive advantage)	X	S.D.	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน
1. การเป็นผู้นำทางด้านต้นทุน	3.90	0.65	มาก
2. การสร้างความแตกต่าง	4.00	0.53	มาก
3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.14	0.45	มาก
4. การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน	4.05	0.51	มาก
รวม	4.02	0.38	มาก

4. การเปรียบเทียบความสามารถทางการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตาม

ระยะเวลาดำเนินธุรกิจต่างกันให้ความสำคัญความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบความสามารถทางการแข่งขันภาพรวมของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ

ความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	MS	P-Value
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	5.82	2.90	.000*
	ภายในกลุ่ม	53.86	.13	
	รวม	59.67		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อนำผลการเปรียบเทียบหาความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (LSD) พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรี มีความเห็นว่ากิจการที่เปิดดำเนินการมาเกิน 10 ปีขึ้นไปมีความได้เปรียบทางการแข่งขันสูงกว่า ธุรกิจที่เปิดดำเนินการระยะเวลา 1 – 5 ปีและธุรกิจที่เปิดดำเนินการระยะเวลา 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยแสดงรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ความได้เปรียบทางการแข่งขันภาพรวมของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ

ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ		
	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
1-5 ปี	-	.03	.26*
6-10 ปี		-	.23*
10 ปีขึ้นไป			-

5. ความสัมพันธ์ของความสามารถของผู้ประกอบการกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดนนทบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในภาพรวมพบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = .510$) โดยแสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ของระดับความสามารถของผู้ประกอบการกับระดับความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี

ความสามารถของผู้ประกอบการ	ระดับความได้เปรียบทางการแข่งขัน				รวม
	การเป็นผู้นำทางด้านทุน	การสร้างสร้างความแตกต่าง	การตอบสนองอย่างรวดเร็ว	การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน	
ความสามารถในการควบคุมสถานการณ์	.050	.228*	.060	.377*	.226*
ความกล้าเสี่ยง	.331*	.308*	.311*	.230*	.417*
ความมีนวัตกรรม	.199*	.251*	.330*	.397*	.405*
ความเป็นตัวของตัวเอง	-.060	.536*	.519*	.714*	.434*
การแข่งขันเชิงรุก	.050	.407*	.413*	.350*	.555*
รวม	.654*	.713*	.637*	.752*	.510*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับความสามารถทางการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรี พบว่า มีความเห็นเกี่ยวกับความสามารถของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาพรวมมีความสามารถอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านความกล้าเสี่ยงกับด้านความมีนวัตกรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และด้านการแข่งขันเชิงรุก ผู้ประกอบการให้ความสำคัญความกล้าในการตัดสินใจภายใต้สภาวะการที่ไม่แน่นอน ภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วผู้ประกอบการต้องกล้าตัดสินใจกล้าเสี่ยงโดยไม่กลัวความล้มเหลว และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สนับสนุนการสร้างนวัตกรรม การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาดำเนินธุรกิจ สอดคล้องกับแนวคิด Barney (1991) ทฤษฎีฐานทรัพยากรทางธุรกิจ การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันภายใต้การแข่งขันของตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หรือการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เข้ามาเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนธุรกิจให้มีความแตกต่างจากคู่แข่ง การสร้างความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ ความมีนวัตกรรมหรือการบริการทำให้เกิดศักยภาพต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และ Hayton (2003) ผู้ประกอบการ

สามารถแสวงหาโอกาสภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง และปัญหาด้านการลงทุนของทรัพยากรในการผลิต ใน กระบวนการผลิตอิทธิพลของการร่วมจัดการด้านความเสี่ยงมีผล ต่อการดำเนินงานของธุรกิจองค์การนั้น ๆ และสอดคล้องกับ แนวคิด Lumpkin and Dess (1996, 136-172) ได้ให้แนวคิด การดำเนินธุรกิจเชิงรุกนั้นผู้ประกอบการต้องมีความคิดริเริ่มใน การวางแผนและการแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ มีความเป็นผู้นำ ความ มีนวัตกรรมสะท้อนให้เห็นแนวโน้มการเติบโตทางธุรกิจ

สำหรับด้านความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ละ ด้านความเป็นตัวของตัวเองผู้ประกอบการให้ความสำคัญในระดับ มากที่สุด ทั้งนี้ผู้ประกอบการในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมี ความเชื่อมั่นในตนเอง ด้วยธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เปิด ดำเนินการเป็นธุรกิจไม่มีความซับซ้อนเท่ากับธุรกิจขนาดใหญ่ ดังนั้นการดูแลและการตัดสินใจสามารถทำได้อย่างทั่วถึง การ ตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ สามารถตัดสินใจได้เด็ดขาด ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรชาติพิย จันทรเจริญผล (2558) กล่าว ว่า ผู้ประกอบการสามารถตัดสินใจและมีความรับผิดชอบ สามารถแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง สามารถ ปรับตัวและวิเคราะห์ความสามารถของคู่แข่งและนำมาปรับ เพื่อให้ได้เปรียบทางการแข่งขันที่เหนือกว่า

2. ความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ใน ภาพรวมความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ จากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการเป็นผู้นำทางด้านต้นทุน ด้านการ สร้างความแตกต่าง ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และด้าน การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน

ด้านการเป็นผู้นำทางด้านต้นทุนให้ความสำคัญด้าน ความสามารถควบคุมต้นทุนในการผลิต มีสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ จำหน่ายวัตถุดิบ รวมทั้งการรักษาระดับต้นทุนการผลิตเพื่อ สามารถกำหนดราคาสินค้าได้เหนือกว่าคู่แข่ง สอดคล้องกับ แนวคิดของ (porter,2005) การลดต้นทุนทำให้ธุรกิจมีความ ได้เปรียบทางการแข่งขันที่เหนือคู่แข่ง คือ การได้เปรียบทางด้าน ราคาคงการธุรกิจที่มีต้นทุนในการผลิตต่ำสามารถกำหนดราคา สินค้าได้เหนือกว่าคู่แข่ง และความได้เปรียบทางด้านทำกำไรการ ลดต้นทุนย่อมทำได้มากกว่า เมื่อมีการจำหน่ายสินค้าและ การบริการในราคาระดับเดียวกัน

ด้านการสร้างความแตกต่าง ให้ความสำคัญการสร้าง ผลิภัณฑ์ของกิจการมีความแตกต่างอย่างมีคุณค่า การสร้าง ผลิภัณฑ์ที่ลอกเลียนแบบได้ยาก และผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่นเหนือ คู่แข่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาพิมล ธารุ่งเจริญกิจและคณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างความ ได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจร้าน Mr. Ice Cream จังหวัด นครปฐม ผลการวิจัยพบว่า การสร้างความได้เปรียบทางการ แข่งขันของธุรกิจร้าน Mr. Ice Cream คือเจ้าของธุรกิจหรือ ผู้ประกอบการใช้กลยุทธ์พัฒนาผลิตภัณฑ์ และการสร้างความ แตกต่าง เพื่อเป็นแนวทางสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้ สูงกว่าคู่แข่งรายอื่น การพัฒนาความสามารถของ ผู้ประกอบการเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาเพื่อสร้างความ ได้เปรียบทางการแข่งขันได้มากขึ้นจากการที่สินค้ามีเอกลักษณ์ เฉพาะตัว มีความแตกต่าง จะทำให้ธุรกิจเติบโตและประสบ ความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วผู้ประกอบการให้ ให้ความสำคัญการค้นคว้านวัตกรรมใหม่ๆ ที่เป็นที่ต้องการให้ รวดเร็วกว่าคู่แข่ง มีการวางแผนการส่งมอบสินค้า บริการและ ผลิภัณฑ์ ที่รวดเร็วกว่าคู่แข่ง และสามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้า ด้วยความรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วสุธิดา นักเกษม และประสพชัย พสุนนท์ (2560) ผลการวิจัยเรื่องปัจจัยด้านการ สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านการตอบสนองอย่าง รวดเร็วให้ความสำคัญในระดับมาก โดยกิจการสามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา มี หลากหลายช่องทางเพื่อให้ข้อมูลและใช้ในการติดต่อสื่อสารและ พัฒนาความพร้อมของบุคลากรในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว

และด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วนการกำหนด กลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรลักษณ์ ลลิต ศศิวิมล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทุนมนุษย์และความ ได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานธุรกิจ เอกชน พบว่า ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารมีระดับความคิดเห็น การได้เปรียบทางการแข่งขันอยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบความสามารถทางการแข่งขันของ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตาม ลักษณะของสถานประกอบการ พบว่า ธุรกิจเปิดดำเนินการ ระยะเวลา 10 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญความได้เปรียบทางการ แข่งขันสูงกว่าผู้ประกอบการเปิดดำเนินธุรกิจระยะเวลาต่ำกว่า 10 ปี สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันวิสา โชคพรหมอนันต์และวิโรจน์

เจษฎาลักษณ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ของผู้ประกอบการร้านค้า ในตลาดน้ำดอนหวาย จังหวัดนครปฐม พบว่า ลักษณะของสถานประกอบการที่ระยะเวลาเปิดดำเนินการแตกต่างกันความสามารถทางการแข่งขันแตกต่างกัน การสะสมประสบการณ์ทำให้การตัดสินใจการแก้ปัญหาสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ทันสถานการณ์ และไม่กลัวความล้มเหลวที่จะเกิดขึ้นยั่งยืน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เซาวีร์ แยมผิว และ จันทนา แสนสุข (2564) วิจัยเรื่อง กลยุทธ์เศรษฐกิจสร้างสรรค์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า การมุ่งเน้นการวิจัยและพัฒนาช่วยกระตุ้นให้เกิดการประดิษฐ์ใหม่ ๆ สามารถนำผลงานไปใช้ในการผลิตสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า การสร้างนวัตกรรมทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ มีความเป็นเอกลักษณ์หายากและลอกเลียนแบบได้ยาก

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของผู้ประกอบการกับความสามารถทางการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดนนทบุรี มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยพบว่าความสามารถทางการแข่งขันสำหรับการเป็นผู้ประกอบการต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลที่ผู้บริหารต้องหาวิธีในการบริหารจัดการความรู้ให้เกิดมูลค่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดใจ ผ่องแผ้ว และนุจรี ภาคาสัย (2559) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบความสามารถทางการแข่งขันของผู้ประกอบการ OTOP ที่เป็น SMEs ในประเทศไทย จากการวิจัย พบว่า ความเป็นผู้ประกอบการทางการตลาดมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถทางการแข่งขัน ทั้งนี้องค์ประกอบของความสามารถของการแข่งขันสำหรับการเป็นผู้ประกอบการ ผู้บริหารต้องหาวิธีในการบริหารจัดการทุนทางปัญญาเพื่อส่งผลต่อการสร้างความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

สรุปผลการวิจัยที่ได้ค้นพบคือ ความสามารถของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรี มีความสามารถในการควบคุมสถานการณ์กับความสามารถด้านความเป็นตัวของตัวเอง สามารถแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ และปรับตัววิเคราะห์ความสามารถของคู่แข่งเพื่อนำมาปรับให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขัน

สำหรับความได้เปรียบทางการแข่งขันปัจจัยการเป็นผู้นำทางด้านต้นทุน เป็นตัวแปรที่สำคัญซึ่งผู้ประกอบการควบคุม

ต้นทุนในการผลิต และรักษาระดับต้นทุนการผลิตเพื่อสามารถกำหนดราคาสินค้าได้เหนือกว่าคู่แข่ง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้

1. ความได้เปรียบทางการแข่งขัน เป็นตัวแปรที่สำคัญของการเป็นผู้นำทางด้านต้นทุนแก่ธุรกิจหรือกิจการ ดังนั้นผู้ประกอบการควรควบคุมต้นทุนในการผลิต รักษาในระดับต้นทุนการผลิตเพื่อสามารถกำหนดราคาสินค้าได้เหนือกว่าคู่แข่ง และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ

2. การเปรียบเทียบความสามารถทางการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามลักษณะของสถานประกอบการ พบว่า ตัวแปรระยะเวลาการเปิดดำเนินการมีผลต่อการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นผู้ประกอบการควรศึกษาข้อมูลการบริหารจัดการ ศึกษากรณีศึกษาต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับกับการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยอื่นที่มีผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน เช่น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สถานการณ์เศรษฐกิจ วัฒนธรรมองค์กรและภาพลักษณ์องค์กร เป็นต้น

2. ควรศึกษาวิจัยโดยใช้แบบจำลองประชากรกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันในแต่ละภูมิภาค เช่น ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันตก ภาคตะวันออก เพื่อทำการศึกษาเชิงเปรียบเทียบความแตกต่างของผลวิจัยที่ได้

เอกสารอ้างอิง

- [1] กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2561). รายงานประจำปี 2561. ค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2562, จาก https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=469413374
- [2] เขาวานี แยมผิว และจันทนา แสนสุข. (2564). กลยุทธ์เศรษฐกิจสร้างสรรค์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารวิชาการสันตพล*, 7(1), 39-48.
- [3] บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 8)*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- [4] ภาพิมล ธนรุ่งเจริญกิจ และคณะ. (2560). กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจร้าน Mr. Ice Cream จังหวัดนครปฐม. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 10(1), 1152-1167.
- [5] ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิสาสน์. (2547). *ระเบียบวิธีการวิจัย Research methodology*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- [6] วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล. (2560). *การพัฒนาทุนมนุษย์และความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจบริการ*. งานวิจัยมหาวิทยาลัยหาดใหญ่. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- [7] วสุธิดา นักเกษม และประสพชัย พสุนนท์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร (Factors Affecting the Competitive Advantage of Service Business Entrepreneurs in Bangkok). *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 11(1), 2148-2167.
- [8] วันวิสา ไชคพรหมอนันต์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2558). คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ของผู้ประกอบการร้านค้า ในตลาดน้ำดอนหวาย จังหวัดนครปฐม. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 8(2), 967-988.
- [9] สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2558). รายงานสถานการณ์ SME ปี2557. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2562, จาก https://www.sme.go.th/upload/mod_download
- [10] สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2560). รายงานสถานการณ์ SME ปี2560. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <http://www.sme.go.th/th/download.php?modulekey=215>
- [11] สุชาติ ตังทางธรรม และคณะ. “สู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2558 Towards AEC 2015”, *วารสาร 30 ปี คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*.
- [12] สุดใจ ผ่องแผ้ว และนุจรี ภาคาสัตย์. (2559). รูปแบบความสามารถทางการแข่งขันของผู้ประกอบการ OTOP ที่เป็น SMEs ในประเทศไทย. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 9(3), 1659-1675.
- [13] สุชาติพันธ์ จันทรเจริญผล. (2558). อิทธิพลของการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการและการมุ่งเน้นการตลาดที่มีต่อการตอบรับจากลูกค้า และความได้เปรียบทางการแข่งขันของกิจการร้านยาในจังหวัดนครปฐม. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 8(1), 1176-1191.
- [14] Bamey, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120.



- [15] Hayton, J. C. (2003). Strategic human resource capital management in SMEs: An empirical study of entrepreneurial performance. *Human Resource Management*, 42(4), 375-397.
- [16] Lumpkin, G.T., & Dess, G. G. (1996). Clarifying the entrepreneurial orientation construct and linking it to performance. *Academy of Management Review*. 21(1), 135-172.
- [17] Porter, M.E. (2005). *The Competitive Advantage Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: The Free Press.

ปัจจัยด้านลูกค้าและปัจจัยด้านผู้สอบบัญชีที่มีผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของบริษัท จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

CUSTOMER FACTORS AND AUDITOR FACTORS AFFECTING AUDIT FEES OF LISTED COMPANIES ON STOCK EXCHANGE OF THAILAND

วาสนา มณีสาย^{1*} และ กุสุมา คำพิทักษ์²

WASSANA MANEESAI^{1*} and KUSUMA DAMPITAKSE²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านลูกค้าและปัจจัยด้านผู้สอบบัญชี ได้แก่ จำนวนบริษัทย่อยและบริษัทร่วม รายได้รวม ระดับความเสี่ยงของกิจการ ความน่าเชื่อถือของสำนักงานสอบบัญชี และจำนวนเรื่องสำคัญในการตรวจสอบที่ส่งผลกระทบต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยระหว่างปี 2562 จำนวน 484 บริษัท การเก็บรวบรวมข้อมูลจากงบการเงินและแบบแสดงรายการประจำปี (แบบ 56-1) ประจำปี 2562 สถิติที่ใช้คือการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางด้านลูกค้าที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี ได้แก่ จำนวนบริษัทย่อยและบริษัทร่วม และรายได้รวม กล่าวคือ บริษัทที่มีบริษัทย่อยและบริษัทร่วมหรือรายได้รวมมากกว่า จะมีค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีสูงกว่าจากปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น และปัจจัยด้านผู้สอบบัญชีที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่ระดับ .01 ได้แก่ จำนวนเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ กล่าวคือ บริษัทที่มีเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมากกว่าจะมีค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีสูงกว่าจากความเสี่ยงของผู้สอบบัญชีที่เพิ่มขึ้น

คำสำคัญ : ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี ; ลูกค้า ; ผู้สอบบัญชี

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, Master Student, Program in Accounting Administration, Faculty of Business, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

² อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, Lecturer, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

* Corresponding Author, Email: wassana_m@mail.rmutt.ac.th

Received: Mar 17, 2021, Revised: Apr 28, 2021, Accepted: Apr 29, 2021

ABSTRACT

The purposes of this research were to examine the effects on audit fees charged to listed companies in the Stock Exchange of Thailand from the following customer factors and auditor factors: the number of subsidiaries and associate companies; the amount of total revenue; the entity's risk level; the reliability of audit firms; and key audit matters. The sample group used in this study comprised 484 listed companies on the Stock Exchange of Thailand. The secondary data were collected from each company's financial statements and annual registration statement (Form 56-1) issued during 2019. The statistics used were descriptive and multiple regression analysis.

The results revealed that customer factors including number of subsidiaries and associate companies, along with total revenue had significant influences on audit fees, companies with a greater number of subsidiaries and associate companies or total revenues will be higher audit fees due to more workload. Also, only one auditor factor – key audit matters – had a statistically significant influence on audit fees at the statistical significant level of .01, companies with a greater number of key audit matters will be higher audit fees due to increase in auditor's risk.

Keywords: Audit fees ; Customers ; Auditor

บทนำ

จากพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 มาตรา 11 กล่าวว่า งบการเงินต้องได้รับการตรวจสอบและแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ยกเว้นงบการเงินของห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนตามกฎหมายไทยที่ทุนจดทะเบียน สิ้นทรัพย์หรือรายได้ไม่เกินกำหนด กล่าวคือ ทุนจดทะเบียน ไม่เกิน 5 ล้านบาท สิ้นทรัพย์รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท หรือรายได้รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท รายการใดรายการหนึ่งหรือทุกรายการ ทำให้สำนักงานตรวจสอบบัญชีมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจทั้งในอดีตและปัจจุบัน โดยวัตถุประสงค์หลักของการตรวจสอบบัญชีคือการให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลต่องบการเงิน โดยปราศจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอย่างมีสาระสำคัญ การให้ความเชื่อมั่นนี้จะต้องทำตามมาตรฐานการตรวจสอบบัญชี และต้องตรวจสอบภายใต้จรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบบัญชี ซึ่งผลงานของผู้ตรวจสอบบัญชีจะเป็นลักษณะการแสดงความเห็นต่องบการเงินว่างบการเงินนี้เป็นไปตามกรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงินหรือไม่

การตรวจสอบบัญชีหมายถึงการให้บริการด้านวิชาชีพ โดยมีค่าตอบแทนเรียกว่าค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี โดยการ

กำหนดค่าธรรมเนียมจะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งค่าธรรมเนียมในการสอบบัญชีจะส่งผลถึงการจัดจำนวนคนในทีมตรวจสอบและประมาณการชั่วโมงการปฏิบัติงานที่ใช้ ซึ่งหากมีการกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่เหมาะสม จะทำให้การจัดทีม รวมถึงการบริหารเวลาในการตรวจสอบเป็นไปด้วยความเหมาะสม ส่งผลต่อคุณภาพงานสอบบัญชี โดยจากบทความวิชาการของวันสิริ ประเสริฐทรัพย์ (2563) กล่าวถึงมาตรฐานการบริการคุณภาพระหว่างประเทศเพื่อควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชีให้เหมาะสม เนื่องจากงานตรวจสอบบัญชีเป็นงานที่ทำงานมีความเสี่ยง สำนักงานสอบบัญชีจึงต้องเตรียมพร้อมทำความเข้าใจลักษณะงาน

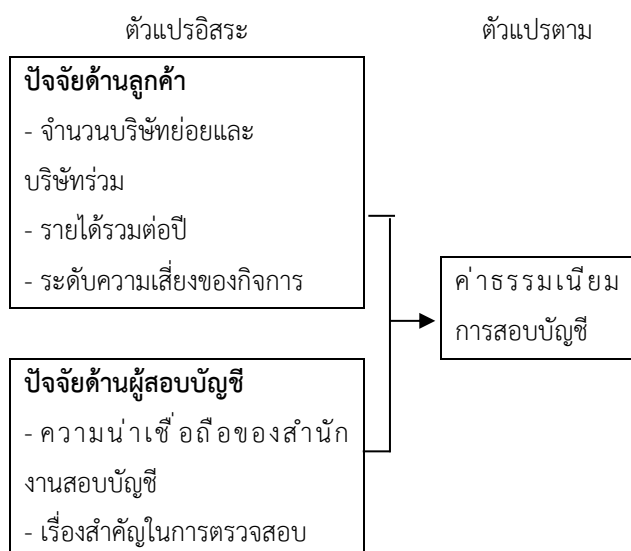
ทั้งนี้ ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของบริษัทต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน แม้กิจการจะมีขนาดเท่ากัน ซึ่งอาจจะเกิดจากปัจจัยหลากหลายประการ ซึ่งจากการที่ผู้วิจัย ได้ศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญมีหลากหลายประการได้แก่ ขนาดกิจการ การเติบโตของกิจการ ความซับซ้อนของกิจการ ขนาดของสำนักงานสอบบัญชี (จิตชนก มากเชื้อ, 2558 และ ทินัดดา ส่องแสง, 2563) ความน่าเชื่อถือขององค์กร จำนวนหนี้สินหมุนเวียน (ชลธิชา ปานขวัญ, 2558) การควมรวมตำแหน่งของผู้บริหาร สภาพคล่อง

ของบริษัท ประเภทอุตสาหกรรมของบริษัท (วิรัชธยา โพธิสิทธิ์, 2561) จำนวนบริษัทย่อย ความถี่ในการประชุมค่าธรรมเนียมอื่นนอกเหนือจากค่าสอบบัญชี (วุฒดา พิพัฒกุล, 2562) เรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) (Jeff Zeyun Chen, 2020) นอกจากนี้ จากการศึกษาของ Milton Segal (2019) พบว่าเรื่องสำคัญในการตรวจสอบทำให้ภาระงานเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ต้นทุนในการทำงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีปัจจัยหลายส่วนที่ส่งผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี และประกอบกับประสบการณ์การทำงานในด้านสอบบัญชีของผู้วิจัยพบว่าปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีทั้งหมด 5 ตัวแปร ดังนี้ จำนวนบริษัทย่อยและบริษัทรวม รายได้รวม อัตราส่วนทุนหมุนเวียน อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ ความน่าเชื่อถือของสำนักงานสอบบัญชี และจำนวนเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลูกค้าและปัจจัยด้านผู้สอบบัญชี ได้แก่ จำนวนบริษัทย่อยและบริษัทรวม รายได้รวม ระดับความเสี่ยงของกิจการ ความน่าเชื่อถือของสำนักงานสอบบัญชี และจำนวนเรื่องสำคัญในการตรวจสอบที่ ส่งผลกระทบต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. จำนวนบริษัทย่อยและบริษัทรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี
2. รายได้รวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี
3. ระดับความเสี่ยงของกิจการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี
4. ความน่าเชื่อถือของสำนักงานสอบบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี
5. จำนวนเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ. 2562 จำนวน 621 บริษัท (ข้อมูลจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ณ วันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ. 2563) โดยยกเว้นบริษัทที่อยู่ระหว่างฟื้นฟูการดำเนินงาน บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมทางการเงิน บริษัทในกลุ่มกองทุนและทรัสต์ และอื่น ๆ รวมเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 484 บริษัท

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา
2. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
3. การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากงบการเงินและแบบแสดงรายการประจำปี (แบบ 56-1) ประจำปี 2562 ของบริษัท จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (จาก www.set.or.th)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ตัวแปรที่คาดว่าจะมีผลต่อการกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี ซึ่งจากการวิจัยในครั้งนี้มีวิธีการวัดมูลค่าดังนี้

ตารางที่ 1 การวัดค่าตัวแปร

ปัจจัย	วิธีที่ใช้ในการวัดมูลค่า
จำนวนบริษัทย่อยและบริษัทรวม	จำนวนย่อยและบริษัทรวม
รายได้รวม	จำนวนรายได้จากการดำเนินงานรวมโดยไม่รวมรายได้อื่น ๆ
ระดับความเสี่ยงของกิจการ	อัตราส่วนทุนหมุนเวียนและอัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์
ความน่าเชื่อถือของสำนักงานสอบบัญชี	ใช้ตัวแปรหุ่น (Dummy Variables) โดยแบ่งเป็นสองกลุ่มคือ 1 คือ สำนักงานสอบบัญชี Big 4 0 คือ สำนักงานสอบบัญชีอื่น
เรื่องสำคัญในการตรวจสอบ	จำนวนเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM)

ตัวแปรตาม ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จ่ายให้กับสำนักงานตรวจสอบบัญชีประจำปี

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ มีขั้นตอนการใช้เครื่องมือและการวิเคราะห์ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson เพื่อใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเบื้องต้น ซึ่งยังไม่รวมผลกระทบของตัวแปรอื่น ๆ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ ว่าสามารถใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณได้หรือไม่

3. การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ค่า Tolerance และค่า VIF เพื่อทดสอบค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ซึ่งหากตัวแปรอิสระเกิดปัญหา Multicollinearity อาจทำให้ผลทดสอบผิดไปจากความเป็นจริง จากนั้นวิเคราะห์สรุปย่อโมเดล (Model Summary) เพื่อวิเคราะห์การพยากรณ์ตัวแปร โดยวัดจากค่าประมาณการกำลังสองสูงสุด (R Square) เมื่อทดสอบตามที่กล่าวถึงแล้ว จะใช้การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามโดยการทดสอบสัมประสิทธิ์ การถดถอย โดยวิเคราะห์

ค่าเบต้า (b) และค่า Sig โดยกำหนดสมการในการวิจัยในครั้งนี้ดังนี้

$$\text{AuditFee} = a + b_1 \text{RPT} + b_2 \text{Revenues} + b_3 \text{CurrentRatio} + b_4 \text{DebtRatio} + b_5 \text{AuditFirm} + b_6 \text{KAM}$$

โดย

$$\text{AuditFee} = a + b_1 \text{RPT} + b_2 \text{Revenues} + b_3 \text{CurrentRatio} + b_4 \text{DebtRatio} + b_5 \text{AuditFirm} + b_6 \text{KAM}$$

AuditFee = ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี

RPT = จำนวนบริษัทย่อยและบริษัทรวม

Revenues = รายได้รวม

CurrentRatio = อัตราส่วนทุนหมุนเวียน

DebtRatio = อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์

AuditFirm = ความน่าเชื่อถือของสำนักงานสอบบัญชี

KAM = จำนวนเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic Analysis)

ตารางที่ 2 ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีตามกลุ่มอุตสาหกรรม

กลุ่มอุตสาหกรรม	ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี (หน่วย: ล้านบาท)		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด
เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร	7.0	92.3	0.9
ทรัพยากร	9.2	142.0	0.8
เทคโนโลยี	5.9	30.5	1.1
บริการ	4.9	26.8	0.2
สินค้าอุตสาหกรรม	4.6	184.0	0.6
สินค้าอุปโภคบริโภค	2.3	11.1	0.8
อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง	5.4	59.1	0.7

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นถึงการเปรียบเทียบค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีโดยแบ่งประเภทตามกลุ่ม

อุตสาหกรรม พบว่ากลุ่มอุตสาหกรรมที่มีค่าเฉลี่ยค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีสูงสุดคือกลุ่มทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีเท่ากับ 9.2 ล้านบาท โดยมีค่าสูงสุดเท่ากับ 142 ล้านบาท และค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.8 ล้านบาท รองลงมาเป็นกลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร มีค่าเฉลี่ยค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีเท่ากับ 7.0 ล้านบาท โดยมีค่าสูงสุดเท่ากับ 92.3 ล้านบาท และค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.9 ล้านบาท ส่วนกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีค่าเฉลี่ยค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีต่ำที่สุดคือกลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค มีค่าเฉลี่ยค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีเท่ากับ 2.3 ล้านบาท โดยมีค่าสูงสุดเท่ากับ 11.1 ล้านบาท และค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.8 ล้านบาท

ตารางที่ 3 ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีแยกตามผู้สอบบัญชี

สำนักงานสอบบัญชี	ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี (หน่วย: ล้านบาท)			
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด
Big 4	310	6.6	184.0	0.2
Non-Big 4	174	3.5	142.0	0.3

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นถึงการเปรียบเทียบค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีโดยแบ่งประเภทตามผู้สอบบัญชีพบว่าจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 484 บริษัท ใช้ผู้สอบบัญชีจาก Big 4 จำนวน 310 บริษัท โดยคิดเป็นร้อยละ 64 ของบริษัททั้งหมด ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 36 หรือจำนวน 174 บริษัท ใช้ผู้สอบบัญชีจาก Non-Big 4 ซึ่งจากการเปรียบเทียบข้อมูลในตารางที่ 3 พบว่าบริษัทที่ใช้ผู้สอบบัญชี Big 4 มีค่าเฉลี่ยค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีสูงกว่าบริษัท Non-Big 4 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.6 ล้านบาท และ 3.5 ล้านบาท ตามลำดับ โดยค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของ Big 4 สูงสุดจำนวน 184 ล้านบาท และต่ำสุดจำนวน 0.2 ล้านบาท และค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของ Non-Big 4 สูงสุดจำนวน 142 ล้านบาท และต่ำสุดจำนวน 0.3 ล้านบาท

ตารางที่ 4 ข้อมูลเชิงพรรณนาของปัจจัยด้านลูกค้า (N = 484)

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด
จำนวนบริษัทย่อยและบริษัทรวม	10.45	313.00	0.00
อัตราส่วนทุนหมุนเวียน	2.97	144.86	0.13

ตารางที่ 4 ข้อมูลเชิงพรรณนาของปัจจัยด้านลูกค้า (ต่อ)
(N = 484)

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด
อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์	0.44	4.85	0.02
รายได้รวม	9.57	12.40	6.70

จากตารางที่ 4 ปัจจัยด้านลูกค้าซึ่งประกอบด้วยปัจจัยทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่จำนวนบริษัทย่อยและบริษัทรวม อัตราส่วนทุนหมุนเวียน อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ และรายได้รวมพบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาดังนี้

1. จำนวนบริษัทย่อยและบริษัทรวม จากกลุ่มตัวอย่าง 484 บริษัท พบว่าค่าเฉลี่ยจำนวนบริษัทย่อยและบริษัทรวมเท่ากับ 10.45 บริษัท โดยมีค่าสูงสุดเท่ากับ 313 บริษัท และค่าต่ำสุดคือไม่มีบริษัทย่อยและบริษัทรวมเลยจำนวน 42 บริษัท
2. อัตราส่วนทุนหมุนเวียน จากกลุ่มตัวอย่าง 484 บริษัท พบว่าค่าเฉลี่ยของอัตราส่วนทุนหมุนเวียนเท่ากับ 2.97 เท่า โดยมีค่าสูงสุดเท่ากับ 144.86 เท่า และค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.13 เท่า
3. อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ จากกลุ่มตัวอย่าง 484 บริษัท พบว่าค่าเฉลี่ยของอัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์เท่ากับ 0.44 เท่า โดยมีค่าสูงสุดเท่ากับ 4.85 เท่า และค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.02 เท่า
4. รายได้รวม จากกลุ่มตัวอย่าง 484 บริษัท พบว่าค่าเฉลี่ยของรายได้รวมซึ่งวัดค่าโดยใช้ค่าลอการิทึม (Logarithm) เพื่อให้เป็นการแจกแจงปกติเท่ากับ 9.6 หรือ 21.7 ล้านบาท โดยมีค่าสูงสุดเท่ากับ 12.4 หรือ 2.3 ล้านบาท และค่าต่ำสุดเท่ากับ 6.7 หรือ 5 ล้านบาท

ตารางที่ 5 เรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM)

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด
เรื่องสำคัญในการตรวจสอบ	1.82	6	0

ตารางที่ 6 ประเด็นเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM)

ประเด็นเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
การรับรู้รายได้	260	29
การตัดยค่า	164	19

ตารางที่ 6 ประเด็นเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) (ต่อ)

ประเด็นเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
สินค้าคงเหลือ	142	16
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	50	6
เงินลงทุน	48	5
การรวมธุรกิจ	32	4
สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี	31	4
ค่าความนิยม	21	2
อื่น ๆ	134	15
รวม	882	100

จากตารางที่ 5 และ ตารางที่ 6 พบว่าในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 484 บริษัท มีเรื่องสำคัญในการตรวจสอบทั้งสิ้น 882 เรื่อง โดยค่าเฉลี่ยจำนวนเรื่องอยู่ที่ 1.82 เรื่อง มีจำนวนเรื่องสูงสุด 6 เรื่องจำนวน 1 บริษัท และมีจำนวนเรื่องต่ำสุด 0 เรื่อง มีจำนวน 3 บริษัท ซึ่งจากการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ พบว่าเรื่องที่ เป็น เรื่องสำคัญในการตรวจสอบของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเรียงตามลำดับจำนวนเรื่องสูงสุด มีดังนี้ 1) การรับรู้รายได้จำนวน 260 เรื่อง หรือร้อยละ 29 2) การด้อยค่าจำนวน 164 เรื่อง หรือร้อยละ 19 3) สินค้าคงเหลือจำนวน 142 เรื่อง หรือร้อยละ 16 4) ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่นจำนวน 50 เรื่อง หรือร้อยละ 6 5) เงินลงทุนจำนวน 48 เรื่อง หรือร้อยละ 5 6) การรวมธุรกิจ 32 เรื่อง หรือร้อยละ 4 7) สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีจำนวน 31 เรื่อง หรือร้อยละ 4 8) ค่าความนิยม 21 หรือร้อยละ 2 และอื่น ๆ อีกร้อยละ 15 เป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบริษัท อาทิ อสังหาริมทรัพย์เพื่อการลงทุน มูลค่ายุติธรรม หุ้นกู้ เงินกู้ เป็นต้น

2 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 7 การทดสอบสัมประสิทธิ์การถดถอย (Coefficients)

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	TOR	VIF
ค่าคงที่	-27.550	6.350		-4.339	.000**		
สำนักงานสอบบัญชี	-.559	.937	-.021	-.597	.551**	0.881	1.135
เรื่องสำคัญในการตรวจสอบ	1.380	.470	.101	2.937	.003**	0.960	1.041
บริษัทย่อยและบริษัทรวม	.305	.019	.576	15.624	.000**	0.837	1.195
อัตราส่วนทุนหมุนเวียน	.027	.059	.016	.467	.641**	0.918	1.090
อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์	.020	1.392	.000	.014	.989**	0.917	1.090
รายได้รวม	2.884	.688	.166	4.191	.000**	0.725	1.379

** Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 7 พบว่าผลการตรวจค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) โดยใช้ค่า Tolerance และค่า VIF โดยค่า Tolerance หมายถึงค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ของตัวแปรอิสระ ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 ซึ่งถ้าค่า Tolerance เข้าใกล้ 1 หมายถึงตัวแปรมีความอิสระต่อกัน ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระทั้งหมดได้แก่ สำนักงานสอบบัญชี จำนวนเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ จำนวนบริษัทรวมและบริษัทย่อย อัตราส่วนทุนหมุนเวียน อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ และรายได้รวม มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึงตัวแปรอิสระต่อกัน ไม่มีปัญหาในเรื่องของ Multicollinearity

ใน ส่วน ของ ค่า VIF (Variance Inflation Factor) หมายถึง ค่าการขยายตัวของความแปรปรวน โดยค่า VIF มีค่าตั้งแต่ 1 ถึงอนันต์ ซึ่งหากค่า VIF มากกว่า 10 นั้นหมายถึงตัวแปร

ทั้งสองตัวไม่อิสระต่อกัน ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity โดยผลการวิเคราะห์พบว่าค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.041 ถึง 1.379 ไม่เข้าใกล้ 10 จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity

จากตารางที่ 7 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี ได้ดังนี้

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของจำนวนเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ มีค่าเท่ากับ 1.380 ที่ระดับนัยสำคัญ .01 หมายถึงจำนวนเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี กล่าวคือบริษัทที่มีจำนวนเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมากกว่า จะมีค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีสูงกว่าบริษัทที่มีเรื่องสำคัญในการตรวจสอบน้อยกว่า ซึ่งสามารถพิสูจน์สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 จำนวนเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี โดยเมื่อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบเพิ่มขึ้น 1 เรื่อง จะทำให้ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีเพิ่มขึ้น 1.38 ล้านบาท

2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของจำนวนบริษัทรวมและบริษัทย่อย มีค่าเท่ากับ 0.305 ที่ระดับนัยสำคัญ .01 หมายถึงจำนวนบริษัทรวมและบริษัทย่อยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี กล่าวคือบริษัทที่มีจำนวนบริษัทรวมและบริษัทย่อยมากกว่า จะมีค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีสูงกว่าบริษัทที่มีจำนวนบริษัทรวมและบริษัทย่อยน้อยกว่า ซึ่งสามารถพิสูจน์สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 จำนวนบริษัทย่อยและบริษัทรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี โดยเมื่อจำนวนบริษัทย่อยและบริษัทรวมเปลี่ยนไป 1 บริษัท จะทำให้ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีเพิ่มขึ้น 0.305 ล้านบาท

3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของรายได้รวม มีค่าเท่ากับ 2.884 ที่ระดับนัยสำคัญ .01 หมายถึงรายได้รวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี กล่าวคือบริษัทที่มีรายได้รวมมากกว่า จะมีค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีสูงกว่าบริษัทที่มีรายได้รวมน้อยกว่า ซึ่งสามารถพิสูจน์สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 รายได้รวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี โดยเมื่อค่าลอการิทึมของรายได้เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีเพิ่มขึ้น 2.884 ล้านบาท

อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษาพบว่าตัวแปรที่เหลือได้แก่ สำนักงานสอบบัญชี อัตราส่วนทุนหมุนเวียน และอัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ มีความสัมพันธ์แบบไม่มีนัยสำคัญกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์สรุปย่อลักษณะโมเดล (Model Summary)

R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
.677 ^a	.458	.452	9.2855	2.002

จากตารางที่ 8 พบว่าค่าประมาณการกำลังสองสูงสุด (R Square) มีค่าเท่ากับ 0.458 หมายถึงสมการพยากรณ์ของวิจัยเรื่องนี้สามารถอธิบายตัวแปรตามได้ ร้อยละ 45.8

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาในวิจัยครั้งนี้พบว่า มี 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ผลการศึกษาพบว่าจำนวนเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมีอิทธิพลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีในเชิงบวก กล่าวคือบริษัทที่มีจำนวนเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมากกว่า จะมีค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีสูงกว่าบริษัทที่มีเรื่องสำคัญในการตรวจสอบน้อยกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jeff Zevan Chen (2020) โดยในที่นี้ เรื่องสำคัญ ในการตรวจสอบเป็นตัวบ่งชี้ถึงเรื่องสำคัญในการตรวจสอบที่จะต้องตรวจสอบงบการเงินนั้น ๆ หากเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมาก นั่นหมายถึงการต้องให้ความสำคัญและให้เวลากับการตรวจสอบมากขึ้นเท่านั้น

2. ผลการศึกษาพบว่าจำนวนบริษัทรวมและบริษัทย่อยมีอิทธิพลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีในเชิงบวก กล่าวคือบริษัทที่มีจำนวนบริษัทรวมและบริษัทย่อยมากกว่า จะมีค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีสูงกว่าบริษัทที่มีจำนวนบริษัทรวมและบริษัทย่อยน้อยกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ วฤตดา พิพัฒน์กุล (2562) และ Thanyawee Pratoomsuwan (2017) การมีจำนวนบริษัทรวมและบริษัทย่อยมาก ทำให้การทำงานงบการเงินเป็นไปด้วยความซับซ้อน ดังนั้น หากบริษัทที่มีจำนวนบริษัทรวมและบริษัทย่อยมาก ส่งผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีให้มากขึ้นตามไปด้วย

3. ผลการศึกษาพบว่า รายได้รวมมีอิทธิพลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีในเชิงบวก กล่าวคือบริษัทที่มีรายได้รวมมากกว่า จะมีค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีสูงกว่าบริษัทที่มีรายได้รวมน้อยกว่า ซึ่งสามารถพิสูจน์สมมติฐานการวิจัยที่รายได้รวมเป็นตัวบ่งชี้ถึงจำนวนรายการ (Transaction) ที่เกิดขึ้นใน

ระหว่างปี ซึ่งการมีจำนวนรายการมาก นั้นหมายถึงผู้สอบบัญชี ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบมากตามไปด้วย

อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษาพบว่าตัวแปรที่เหลือ ได้แก่ สำนักงานสอบบัญชี อัตราส่วนทุนหมุนเวียน และอัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ มีความสัมพันธ์แบบไม่มีนัยสำคัญกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี

ข้อจำกัดในการทำวิจัย

1. การศึกษาเรื่องสำคัญในการตรวจสอบในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การวัดค่าตัวแปรด้วยจำนวนเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ แต่ในทางปฏิบัติแล้ว เรื่องสำคัญในการตรวจสอบแต่ละเรื่อง มีขั้นตอนในการตรวจสอบและเรื่องที่ควรระวังแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ความยากง่ายของเรื่องสำคัญในการตรวจสอบจึงเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้สอบบัญชีต้องมาพิจารณาอีกครั้ง

2. จากผลการวิเคราะห์พบว่าค่าธรรมเนียมในการตรวจสอบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับรายได้รวม แต่ตามมารยาทผู้สอบบัญชีแล้วจะไม่กำหนดค่าธรรมเนียมในการตรวจสอบจากมูลค่ารายได้ หรือมูลค่าทรัพย์สินของบริษัทที่ตรวจสอบ เนื่องจากการกำหนดเช่นนั้น หมายถึงผู้สอบบัญชีเข้าไปมีส่วนได้เสียกับมูลค่ารายได้หรือทรัพย์สินของบริษัท ทำให้ขาดความเป็นกลางได้ ทางผู้สอบจึงต้องพิจารณาให้ถี่ถ้วนอีกครั้ง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีทั้ง 3 ปัจจัย เป็นปัจจัยในด้านของลูกค้า 2 ปัจจัยคือจำนวนบริษัทย่อย และบริษัทรวม และรายได้รวม ดังนั้น หากบริษัทต้องการ

ประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนของการค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี จะต้องมีการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อลดงานของผู้สอบบัญชีลง และจะส่งผลให้ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีลดลงตามไปด้วย

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีในส่วนของการเสี่ยงของผู้สอบบัญชีในเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ หากผู้สอบบัญชีมีการวางแผนงานที่ดี จะต้องคำนึงถึงการกำหนดค่าธรรมเนียมให้เหมาะสมกับวิธีการตรวจสอบสำหรับเรื่องสำคัญในการตรวจสอบเหล่านั้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยยกเว้นบริษัทที่อยู่ในกลุ่มเอ็ม เอ ไอ ซึ่งมีลักษณะการระดมทุน หรือการซื้อขายที่แตกต่างจากกลุ่มทั่วไป บริษัทที่อยู่ระหว่างฟื้นฟูการดำเนินงาน บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมทางการเงิน บริษัทในกลุ่มกองทุนและทรัสต์ โดยอาจจะศึกษาในส่วนของกลุ่มอุตสาหกรรมทางการเงินและบริษัทในกลุ่มกองทุนและทรัสต์ต่อไป ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีอาจจะแตกต่างจากการวิจัยฉบับนี้

2. การศึกษาในครั้งนี้ได้ตัวแปรมาจากการอ่านบทวนวรรณกรรมในช่วงปี 2558 ถึง 2562 เท่านั้น และมีบางส่วนจากประสบการณ์การทำงานในสายงานสอบบัญชี ดังนั้น หากมีการวิจัยครั้งต่อไป อาจจะศึกษางานวิจัยเพิ่มเติมในช่วงปี 2563 - 2564 เพิ่มเติม เพื่อให้งานวิจัยมีความทันสมัยมากที่สุด

3. จากการเก็บข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจคือหนารายงานของผู้สอบบัญชีที่มีวรรณคดี ซึ่งถือเป็นหนึ่งในเรื่องที่สำคัญที่ต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้น หากมีการวิจัยครั้งต่อไป อาจจะนำเรื่องหนารายงานของผู้สอบบัญชีมาหาความสัมพันธ์กับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] ชลธิชา ปานขวัญ. (2558). ความสัมพันธ์ของอันดับความน่าเชื่อถือขององค์กรและลักษณะหนี้สินกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [2] ชิตชนก มากเชื้อ. (2558). การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อค่าธรรมเนียมตรวจสอบบัญชีไทย. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.

- [3] ทินตดา ส่องแสง. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการกำกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- [4] วฤตดา พิพัฒน์กุล. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี. หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- [5] วันสิริ ประเสริฐทรัพย์. (2563). การควบคุมคุณภาพสำนักงานสอบบัญชีในประเทศไทย ก้าวสู่มาตรฐานการบริหารคุณภาพระหว่างประเทศ (ISQM1). วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล, 6(2), 243-253.
- [6] วิรุทธยา โพธิสิทธิ์. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการ กับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี : กรณีศึกษาบริษัท จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำหรับปี 2560. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- [7] Jeff Zeyun Chen. (2020). *Key Audit Matters and the Pricing of Audit Services: Evidence from Hong Kong*. Available at SSRN.
- [8] Milton Segal. (2019). Key audit matters: insight from audit experts. *Meditari Accountancy Research*, 27(1).
- [9] Pratoomsuwan, T. (2017). *Audit prices and Big 4 fee premiums: further evidence from Thailand*. *Journal of Accounting in Emerging Economies*.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้และแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้ด้านรหัสทางการแพทย์

FACTORS AFFECTING TO LEARNING AND GUIDELINES FOR DEVELOPMENT OF MEDICAL CODING LEARNING

อัญชลี อ่ำประสิทธิ์^{1*}
ANCHALEE AMPRASIT^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ด้านรหัสทางการแพทย์ 2) ศึกษา ระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้วิชารหัสทางการแพทย์ 3) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ของวิชารหัสทางการแพทย์ 4) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ด้านรหัสทางการแพทย์ และ 5) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้ด้านรหัสทางการแพทย์ ซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ นักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุขกาญจนาภิเษกและนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 260 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ ซึ่งมีค่าความตรง (validity) ของเครื่องมือ อยู่ระหว่าง 0.67-1 และจากการหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.97

ผลการศึกษามีพบว่า 1) ระดับปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้ปกครอง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ระดับปัจจัยด้านเอกสาร สื่อและอุปกรณ์ที่สนับสนุนการเรียนการสอน และน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านนักศึกษา 2) ระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ด้านรหัสทางการแพทย์ ในรายวิชารหัสทางการแพทย์ระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือรายวิชารหัสทางการแพทย์ระดับ 2 และน้อยที่สุดคือรายวิชารหัสทางการแพทย์ระดับ 3 3) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ในรายวิชารหัสทางการแพทย์ระดับ 1, 3, 4 ของนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุขกาญจนาภิเษกกับนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน มหาวิทยาลัยมหิดล มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ในรายวิชารหัสทางการแพทย์ระดับ 2 ของนักศึกษา สาขาวิชาเวชระเบียน ทั้ง 2 สถาบันนี้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) ปัจจัยด้านนักศึกษา และปัจจัยด้านอาจารย์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ด้านรหัสทางการแพทย์ของนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน ทั้ง 2 สถาบัน ส่วนด้านปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหลักสูตร หน่วยงาน สถาบันการศึกษา และปัจจัยด้านนักศึกษา เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาของนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน ทั้ง 2 สถาบัน 5) แนวทางในการพัฒนาการเรียนรู้ด้านรหัสทางการแพทย์ ประกอบด้วย พัฒนารูปแบบการปรับปรุงพื้นฐานความรู้ในรายวิชาที่เกี่ยวข้อง สร้างแรงจูงใจให้นักศึกษาเกิดความอยากเรียน พัฒนาทักษะการให้รหัสทางการแพทย์ พัฒนาการวัดประเมินผลในวิชาด้านรหัสทางการแพทย์ พัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาในวิชาด้านรหัสทางการแพทย์ ปรับสภาพแวดล้อมของห้องเรียนให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ สนับสนุนให้มีการจัดสอบ เพื่อวัดผลการให้รหัสทางการแพทย์แก่นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา และผลักดันให้นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาเวชระเบียน ได้รับการบรรจุเข้ารับราชการ ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ดี มีความมั่นคงในวิชาชีพ

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการเวชสารสนเทศ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, Master Student, Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University

* Corresponding Author, Email: anchalee.amp@kmpht.ac.th

Received: Mar 26, 2021, Revised: Apr 23, 2021, Accepted: Apr 29, 2021

คำสำคัญ : รหัสทางการแพทย์ ; ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ ; เวชระเบียนศาสตร์ ; ปัจจัยที่ส่งผล

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study the levels of factors affecting learning achievement in medical coding; 2) to study the accomplishment level in medical coding subject; 3) to analyze the comparison of success in medical coding subject; 4) to examine the factors contributing to learning medical coding; and 5) to find the ways to improve medical coding learning. The study was combined with quantitative and qualitative research. The sampling group was 260 Medical Record students under Kanchanabhishek Institute of Medical and Public Health Technology, Praboromarajchanok Institute, Thailand, and Medical Record students under Mahidol University, Thailand, and 10 key informants. The quantitative research instrument was a questionnaire, while the qualitative research instruments was an interview form which has the validity between 0.67 – 1.00 and reliability of questionnaires has alpha-coefficient Cronbach 0.97

The study result was found as follows. 1) The level of support factor from parents had the highest means. Then it was the factor on media documents and teaching support equipment and the lowest one was student factor. 2) The level of efficiency of medical code learning in medical code subject level 4 had the highest means. Then it was medical code subject level 2 and the lowest one was the medical code learning level 3. 3) The learning efficiency in medical code subject level 1, 3, 4 of students of medical record subject of Kanchanabhishek Institute of Medical and Public Health Technology and students of medical record subject of Mahidol University had difference with statistical significance at the level of .05. As for efficiency of learning in medical code subject level 2 of the medical record subject of these 2 institutions were not different with statistical significance at the level of .05. 4) Factor on students and teachers were factors influencing learning efficiency on medical code of students in medical record subject of 2 institutions. As for factor of support from the course, agency, educational institutions and factors on students were factors influencing learning efficiency at subject level of students in medical record in the 2 institutions. 5) Guidelines for Development of Medical Coding Learning include to prepare the foundation of medical coding course to encourage students. to have good learning behavior in medical code. to motivate students to understand the importance of medical coding to develop medical coding skills. to develop the process of learning medical code. to develop a variety of evaluation measures. to establish a specific advisor system for medical coding courses. to adjust the classroom environment to suit the learning of the students. to encourage examinations to measure the medical coding skills of the graduating medical record students. to motivate graduating medical record students to be employed by the government

Keywords: medical code ; learning achievement ; medical record science ; Factors affecting

บทนำ

การให้รหัสทางการแพทย์ (Diagnostic Coding) คือการให้รหัสโรค โดยทำการแปลงชื่อโรคให้เป็นรหัสโรค โดยเจ้าหน้าที่เวชสถิติ หรือนักเวชสถิติ (Medical Coders) รหัสได้มาจากการทบทวนหลักฐานการบันทึกของแพทย์ที่ปรากฏในเวชระเบียน (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2562) ซึ่งรหัสทางการแพทย์นี้ ถือเป็นสิ่งที่สำคัญมากและสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ในหลายด้านด้วยกัน โดยเฉพาะสามารถนำมาใช้ในการเรียกเก็บเงินคืนกลับมาสู่โรงพยาบาลซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายทางการแพทย์ของโรงพยาบาล และสามารถนำมาใช้ในการจัดทำสถิติรายงานทางการแพทย์ได้อีกด้วย ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลหน่วยบริการสุขภาพ ที่ส่งข้อมูลมาที่คลังข้อมูลสุขภาพส่วนกลางตามมาตรฐานโครงสร้าง 43 แฟ้ม ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2558 – 2560 พบว่า เขตสุขภาพบางแห่งยังคงมีการให้รหัสทางการแพทย์ผิดพลาด เนื่องจากบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในด้านการให้รหัส รวมถึงโปรแกรมการบันทึกข้อมูลการให้รหัสมีข้อผิดพลาด (มะลิวัลย์ ยืนยงสุวรรณ, 2560)

ที่ผ่านมาทั้งในส่วน of สาขาวิชาเวชระเบียน วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก และสาขาวิชาเวชระเบียน มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่ผลิตบุคลากรด้านเวชระเบียน ยังคงพบปัญหาการเรียนรู้ในวิชาด้านรหัสทางการแพทย์ของนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน เนื่องจากนักศึกษาให้รหัสไม่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ โดยสังเกตจากการตอบคำถามระหว่างการเรียนการสอน การทำแบบฝึกหัด การทำข้อสอบ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา ทั้งนี้การให้รหัสที่ผิดพลาดของนักศึกษา อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของนักศึกษาและคุณภาพของการให้รหัสทางการแพทย์ในอนาคต อีกทั้งยังส่งผลในเชิงลบต่อชื่อเสียงของนักศึกษาที่จบการศึกษาจากสาขาวิชาเวชระเบียนของทั้ง 2 สถาบันอีกด้วย (อุทัย ทับทอง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 กรกฎาคม 2562; แสงเทียน อยู่เถา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 สิงหาคม 2562) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญ ของการให้รหัสทางการแพทย์ที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ของนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน

ซึ่งจากหลายงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ พบว่าปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้ปกครอง ปัจจัยด้านนักศึกษา ปัจจัยด้านอาจารย์ ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหลักสูตร หน่วยงาน สถาบันการศึกษา ปัจจัยด้านเอกสาร สื่อ

และอุปกรณ์ที่สนับสนุนการเรียนการสอน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน รวมถึงแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา (TQF) และเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน (AUN-QA) ที่มีเกณฑ์คุณภาพเกี่ยวกับการสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียน

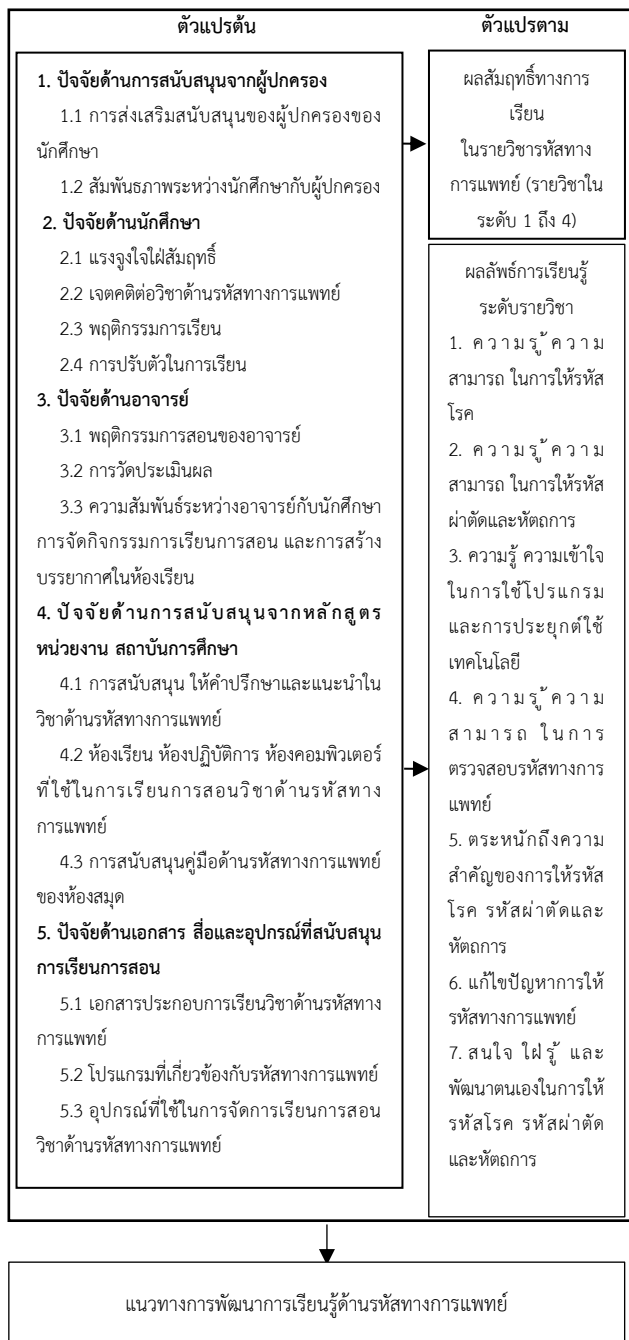
ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ด้านรหัสทางการแพทย์ของนักศึกษา สาขาวิชาเวชระเบียน วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก และนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน มหาวิทยาลัยมหิดล เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวอาจทำให้ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการเรียนของนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน นอกจากนี้ผู้วิจัยยังมีความต้องการหาแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้อันรหัสทางการแพทย์เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทาง ในการปรับปรุงและพัฒนาการเรียนรู้อันรหัสทางการแพทย์ และนำข้อมูลดังกล่าวไปเสนอต่อผู้บริหารของสถาบันการศึกษา สำหรับการตัดสินใจในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนานักศึกษาและปรับปรุงหลักสูตรในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ด้านรหัสทางการแพทย์ของนักศึกษา สาขาวิชาเวชระเบียน วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก และนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ด้านรหัสทางการแพทย์ของนักศึกษา สาขาวิชาเวชระเบียน วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก และนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน มหาวิทยาลัยมหิดล
3. เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ด้านรหัสทางการแพทย์
4. เพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ด้านรหัสทางการแพทย์ ของนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษกและนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน มหาวิทยาลัยมหิดล
5. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้อันรหัส ทาง การแพทย์

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดในส่วนของตัวแปรต้น จากแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรตาม กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา (TQF) และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอาเซียน (AUN-QA) รวมถึงจากการศึกษาปัจจัยที่ ส่งผลต่อการเรียนรู้จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 เรื่อง และกำหนดกรอบแนวคิดในส่วนของตัวแปรตามจากการศึกษา จุดประสงค์รายวิชา และสมรรถนะรายวิชาด้านรหัสทาง การแพทย์ ซึ่งได้กรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากร

เชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือนักศึกษาที่ศึกษาใน สาขาวิชาเวชระเบียนและได้ผ่านการศึกษาวิชาด้านรหัสทาง การแพทย์มาแล้ว ได้แก่

นักศึกษาของวิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และ สาธารณสุข กาญจนภิเษก ประกอบด้วย

นักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชา เวชระเบียน

- ปีการศึกษา 2559 จำนวน 100 คน

- ปีการศึกษา 2560 จำนวน 107 คน

- ปีการศึกษา 2561 จำนวน 131 คน

นักศึกษาหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา เวชระเบียน

- ปีการศึกษา 2557 จำนวน 42 คน

- ปีการศึกษา 2558 จำนวน 41 คน

- ปีการศึกษา 2559 จำนวน 20 คน

และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล หลักสูตรวิทยา ศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาเวชระเบียน ประกอบด้วย

- ปีการศึกษา 2557 จำนวน 45 คน

- ปีการศึกษา 2558 จำนวน 57 คน

- ปีการศึกษา 2559 จำนวน 30 คน

รวมทั้งหมดจำนวน 573 คน

เชิงคุณภาพ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพนี้ ได้แก่ บุคลากร ด้านเวชระเบียน อาจารย์ที่สอนด้านรหัส ทางทางการแพทย์ นักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน โดยจะใช้ข้อมูลจาก ผู้ให้ข้อมูล สำคัญ จากประชากรที่มีเงื่อนไขในแต่ละกลุ่มโดยใช้วิธีเจาะจง (Purposive) ดังนี้ กลุ่มบุคลากรด้านเวชระเบียนที่มีบทบาท หน้าที่เกี่ยวข้องและมีประสบการณ์การทำงานด้านการให้รหัส ทางทางการแพทย์มาแล้วไม่ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 4 คน อาจารย์ที่ สอนด้านรหัสทางการแพทย์ของวิทยาลัยเทคโนโลยีทาง การแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษกและอาจารย์ของ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 3 คน นักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน

ของวิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก และนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียนของมหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 3 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน

กลุ่มตัวอย่าง

เชิงปริมาณ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษา

ของวิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาเวชระเบียน ที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2559 ปีการศึกษา 2560 และปีการศึกษา 2561 นักศึกษาหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเวชระเบียนที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2557 ปีการศึกษา 2558 และปีการศึกษา 2559 และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเวชระเบียน ที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2557 ปีการศึกษา 2558 และปีการศึกษา 2559 ใช้การคำนวณจำนวนจากสูตรของ Taro Yamane (1967) ได้จำนวน 260 คน

เชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญนั้น ใช้การเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวนไม่ต่ำกว่า 10 คน โดยมีเงื่อนไขดังนี้

1. บุคลากรด้านเวชระเบียนที่มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องและมีประสบการณ์การทำงานด้านการให้รหัสทางการแพทย์มาแล้วไม่ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 4 ท่าน
2. อาจารย์ที่สอนด้านรหัสทางการแพทย์ ของวิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก จำนวน 2 ท่าน และอาจารย์ของมหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 1 ท่าน
3. นักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียนของวิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก จำนวน 2 คน และนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียนของมหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณได้แก่ แบบสอบถาม และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพได้แก่ แบบสัมภาษณ์ โดยผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา (TQF) และเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน (AUN-QA) รวมถึงจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้

2. ให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบแบบสอบถาม ด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความถูกต้องของภาษา

3. หลังจากการปรับแก้แบบสอบถามตามความคิดเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว จึงนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมตามแบบประเมิน IOC ซึ่งพบว่ามีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 จากนั้นผู้วิจัยจึงปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้แก่ นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเวชระเบียน ชั้นปีที่ 3 จากวิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก ซึ่งได้เรียนวิชาด้านรหัสทางการแพทย์ในระดับที่ 1-3 แล้ว

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เชิงปริมาณ

1. ผู้วิจัยจัดเตรียมเครื่องมือการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว
 2. ผู้วิจัยจัดเตรียมสถานที่สำหรับให้กลุ่มตัวอย่าง (กรณีเป็นนักศึกษาที่ยังไม่สำเร็จการศึกษา) ตอบแบบสอบถาม และดำเนินการเก็บแบบสอบถามหลังจากที่นักศึกษากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว
 3. ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่าง (กรณีเป็นนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาแล้ว) ตอบแบบสอบถาม และให้ส่งข้อมูลแบบสอบถามกลับมาให้ผู้วิจัย
 4. ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ ก่อนที่จะนำไปลงรหัสและทำการวิเคราะห์ทางสถิติ
- ซึ่งแบบสอบถามมีทั้งหมด 260 ชุด ได้รับคืนจำนวน 260 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

เชิงคุณภาพ

1. ผู้วิจัยทำการนัดวันสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างในการเข้าร่วมสัมภาษณ์

2. ในวันสัมภาษณ์ ผู้วิจัยแจ้งหัวข้อและรายละเอียดในการสัมภาษณ์ให้กลุ่มตัวอย่างทราบ หลังจากนั้นผู้วิจัยแนะนำตัวและแจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์และทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ผู้วิจัยจะมีการขออนุญาตจดบันทึกและใช้เครื่องบันทึกเสียงในขณะที่ทำการสัมภาษณ์ เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล

3. นำข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์มาถอดเทป และเขียนสรุปผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุสถาบันการศึกษา หลักสูตร รุ่นที่ศึกษา โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ด้านรหัสทางการแพทย์ของนักศึกษา สาขาวิชา เวชระเบียน วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษกและนักศึกษาสาขาวิชา เวชระเบียน มหาวิทยาลัยมหิดล โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. วิเคราะห์ระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการรหัสทางการแพทย์ของนักศึกษา สาขาวิชา เวชระเบียน วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษกและนักศึกษา สาขาวิชา เวชระเบียน มหาวิทยาลัยมหิดล โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของวิชา รหัสทางการแพทย์ โดยใช้ Independent t-test

5. วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชา รหัสทางการแพทย์ ของนักศึกษา สาขาวิชา เวชระเบียน วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษกและนักศึกษา สาขาวิชา เวชระเบียน มหาวิทยาลัยมหิดล โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

สรุปผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ ด้านรหัสทางการแพทย์ของนักศึกษา สาขาวิชา เวชระเบียน วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษกและนักศึกษา สาขาวิชา เวชระเบียน มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกเป็นรายด้าน

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้ปกครอง	4.20	0.47	มาก	1
2. ปัจจัยด้านนักศึกษา	3.97	0.49	มาก	5
3. ปัจจัยด้านอาจารย์	4.00	0.49	มาก	4
4. ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหลักสูตร หน่วยงาน สถาบันการศึกษา	4.03	0.56	มาก	3
5. ปัจจัยด้านเอกสาร สื่อและอุปกรณ์ที่สนับสนุนการเรียนการสอน	4.11	0.58	มาก	2
รวมทุกด้าน	4.06	0.41	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ ด้านรหัสทางการแพทย์ของนักศึกษา สาขาวิชา เวชระเบียน วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษกและนักศึกษา สาขาวิชา เวชระเบียน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.41) โดยปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้ปกครอง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.47) รองลงมาคือปัจจัยด้านเอกสาร สื่อและอุปกรณ์ที่สนับสนุนการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.58) ซึ่งปัจจัยด้านนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.49)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาด้านรหัสทางการแพทย์ ของนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุขกาญจนาภิเษกและนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียนมหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ

รายวิชา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
รายวิชารหัสทางการแพทย์ระดับ 1	2.62	0.77	C+
รายวิชารหัสทางการแพทย์ระดับ 2	2.82	0.72	C+
รายวิชารหัสทางการแพทย์ระดับ 3	2.66	0.78	C+
รายวิชารหัสทางการแพทย์ระดับ 4	3.07	0.65	B
รวม	2.72	0.63	C+

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาของนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุขกาญจนาภิเษก และนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน มหาวิทยาลัยมหิดลในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.49) โดยประเด็นในเรื่องตระหนักถึงความสำคัญของการให้รหัสโรค รหัสผ่าตัดและหัตถการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.61) รองลงมาคือสนใจ ใฝ่รู้ และพัฒนาตนเองในการให้รหัสโรครหัสผ่าตัดและหัตถการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.65) ซึ่งประเด็นในเรื่องความรู้ความสามารถในการให้รหัสผ่าตัดและหัตถการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.65)

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชารหัสทางการแพทย์ระดับที่ 1 ถึง 4 ของนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุขกาญจนาภิเษก (วทก.) และนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียนมหาวิทยาลัยมหิดล

รายวิชา	วทก.		มหิดล		t	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
รหัสทางการแพทย์ระดับ 1	2.52	0.74	2.95	0.76	-3.913	.000
รหัสทางการแพทย์ระดับ 2	2.81	0.70	2.83	0.77	-.095	.925
รหัสทางการแพทย์ระดับ 3	2.52	0.73	3.13	0.74	-5.687	.000
รหัสทางการแพทย์ระดับ 4	2.80	0.70	3.29	0.52	-4.016	.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชารหัสทางการแพทย์ระดับที่ 1, 3, 4 ของนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุขกาญจนาภิเษก กับนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน มหาวิทยาลัยมหิดล มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชารหัสทางการแพทย์ระดับที่ 2 ของนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน ทั้ง 2 สถาบันนี้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ด้านรหัสทางการแพทย์ โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอย (Multiple Regression) โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ ด้านการสนับสนุนจากผู้ปกครอง ด้านนักศึกษา ด้านอาจารย์ ด้านการสนับสนุนจากหลักสูตร/หน่วยงาน/สถาบันการศึกษา และด้านเอกสารสื่อและอุปกรณ์ที่สนับสนุนการเรียนการสอน มีดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาด้านรหัสทางการแพทย์ของนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข และนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียนมหาวิทยาลัยมหิดล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาด้านรหัสทางการแพทย์	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient		
	B	Std. Error	Beta	t	P-value
(Constant)	1.422	.309		4.605	.000
1. ปัจจัยด้านนักศึกษา	.534	.090	.412	5.235	.000
2. ปัจจัยด้านอาจารย์	.375	.109	.291	3.454	.001

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาด้านรหัสทางการแพทย์ของนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุขกาญจนาภิเษก และนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียนมหาวิทยาลัยมหิดล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย

พบว่ามีความเพียงปัจจัยสำคัญ 2 ปัจจัยเท่านั้น คือปัจจัยด้านนักศึกษา และปัจจัยด้านอาจารย์

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติผลการเรียนรู้ระดับรายวิชาของนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก และนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน มหาวิทยาลัยมหิดล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient		
	B	Std. Error	Beta	t	P-value
(Constant)	1.475	.235		6.267	.000
1. ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหลักสูตรหน่วยงานสถาบันการศึกษา	.347	.050	.395	6.911	.000
2. ปัจจัยด้านนักศึกษา	.264	.058	.260	4.547	.000

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาของนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก และนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน มหาวิทยาลัยมหิดล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่ามีความเพียงปัจจัยสำคัญ 2 ปัจจัยเท่านั้น คือ ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหลักสูตรหน่วยงาน สถาบันการศึกษา และปัจจัยด้านนักศึกษา

และจากการสัมภาษณ์ในประเด็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้ด้านรหัสทางการแพทย์ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. พัฒนารูปแบบการปรับปรุงพื้นฐานความรู้ในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับวิชาด้านรหัสทางการแพทย์แก่นักศึกษา โดยเฉพาะวิชาด้านภาษาอังกฤษ ศัพท์ทางการแพทย์ กายวิภาคศาสตร์ วิทยาศาสตร์คลินิก ให้นักศึกษามีความรู้พื้นฐานที่ดีก่อนเริ่มเรียนวิชาด้านรหัสทางการแพทย์ และสามารถเข้าใจในเนื้อหาที่สำคัญได้ง่ายขึ้น

2. ส่งเสริมให้นักศึกษามีพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านรหัสทางการแพทย์ที่ดี โดยอาจารย์ผู้สอนจะต้องปลูกฝังในเรื่องของ

ความมีวินัย ความขยันหมั่นเพียร การใฝ่รู้ ใฝ่เรียน และการศึกษา ค้นหาคำความรู้ พร้อมทั้งชี้ให้นักศึกษาเห็นถึงความสำคัญของการเรียนวิชาด้านรหัสทางการแพทย์เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางโดยส่งเสริมให้นักศึกษาได้เรียนรู้ด้วยตนเอง เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนการสอน

3. สร้างแรงจูงใจให้นักศึกษาเกิดความอยากเรียนในวิชาด้านรหัสทางการแพทย์ โดยอาจารย์ผู้สอนจะต้องปรับกิจกรรมการเรียนการสอน หรือมีเทคนิคการสอนที่น่าสนใจ รู้สึกสนุก กับการเรียน และสามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาวิชาได้ง่ายขึ้น รวมทั้งสร้างบรรยากาศการเรียนการสอน ให้นักศึกษา เกิดการเรียนรู้ที่ดี

4. พัฒนากิจกรรมการให้รหัสทางการแพทย์ของนักศึกษา โดยนำเวชระเบียนที่สรุปโดยลายมือแพทย์ มาให้นักศึกษาลองฝึกการอ่านคำวินิจฉัย ทบทวนข้อมูลในเวชระเบียน และฝึกการให้รหัสทางการแพทย์จากเวชระเบียนฉบับจริง

5. พัฒนาระบบการเรียนรู้ด้านรหัสทางการแพทย์ ให้เป็นกลุ่มย่อย ในรูปแบบของเพื่อนช่วยเพื่อน หรือพี่ช่วยน้อง โดยให้นักศึกษากลุ่มเก่งช่วยสอนและทบทวนวิชาด้านรหัสทางการแพทย์ให้กับนักศึกษากลุ่มอ่อน และจะต้องมีอาจารย์ที่คอยให้คำปรึกษาในแต่ละกลุ่มย่อยด้วย

6. สนับสนุนให้นักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียนได้ฝึกปฏิบัติงานด้านรหัสทางการแพทย์ในโรงพยาบาล และได้ลงมือให้รหัสทางการแพทย์จริง โดยการจัดกลุ่มนักศึกษาที่ไปฝึกงาน ภายในกลุ่มจะต้องประกอบไปด้วยนักศึกษากลุ่มเก่งและกลุ่มอ่อน มีจำนวนสมาชิกในกลุ่มที่เหมาะสมไม่มากเกินไป เพราะจะทำให้เกิดการเรียนรู้ที่ไม่ทั่วถึง

7. พัฒนาการวัดประเมินผลในวิชาด้านรหัสทางการแพทย์ให้มีความหลากหลาย เหมาะสมกับกิจกรรมการเรียนการสอนในแต่ละครั้ง

8. พัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาในวิชาด้านรหัสทางการแพทย์โดยเฉพาะ โดยให้นักศึกษาเข้าถึงอาจารย์ผู้สอนได้ง่ายขึ้น สามารถขอคำปรึกษาและคำแนะนำจากอาจารย์ผู้สอนได้อย่างสะดวก รวมไปถึงสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างอาจารย์ผู้สอนกับนักศึกษา ให้นักศึกษาเกิดความไว้วางใจ มีทัศนคติที่ดีต่อเรียนวิชาด้านรหัสทางการแพทย์ ทั้งนี้อาจารย์ 1 คน ไม่ควรดูแลนักศึกษาเกิน 10 คน

9. ส่งเสริมให้อาจารย์ผู้สอนเข้าอบรมด้านเทคนิคการสอน เนื่องจากอาจารย์ที่ผ่านการอบรมแล้วจะมีแนวทางพัฒนาการจัด

กิจกรรมการเรียนการสอน การเตรียมการสอน การประเมินผล และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการเรียนการสอน หรือสนับสนุนให้อาจารย์ผู้สอนได้ฝังตัว ในโรงพยาบาล เพื่อเพิ่มทักษะการให้รหัสทางการแพทย์ของอาจารย์ผู้สอน ซึ่งจะส่งผลดีต่อนักศึกษา ทำให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ในด้านรหัสทางการแพทย์ที่ดีขึ้น

10. จัดหาอาจารย์ผู้สอนที่มีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญในด้านการให้รหัสทางการแพทย์ หรือเกี่ยวข้องกับการให้รหัสทางการแพทย์มาให้คำแนะนำ และสอนการให้รหัสทางการแพทย์แก่นักศึกษา ทำให้นักศึกษาได้เรียนรู้จากผู้ที่มีประสบการณ์โดยตรง

11. ปรับสภาพแวดล้อมของห้องเรียนให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ของนักศึกษา ขนาดห้องเรียนเหมาะสมกับจำนวนของนักศึกษา บรรยากาศในห้องเรียนที่ช่วยทำให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ที่ดี โต๊ะเรียนสามารถวางตำราและเรียนเปิดรหัสทางการแพทย์ได้อย่างสะดวก

12. สนับสนุนให้มีการนำตำราหรือคู่มือเกี่ยวกับรหัสทางการแพทย์ต่างๆไว้ในห้องสมุด อย่างเพียงพอ และมีความทันสมัย นักศึกษาสามารถเข้าไปขอยืมอ่านศึกษาได้อย่างสะดวก มีการแนะนำแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับรหัสทางการแพทย์ ทำให้นักศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าได้ด้วยตนเอง

13. สนับสนุนในเรื่องของทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ต้องคอยแนะนำและให้ความสะดวกในการขอทุนการศึกษาต่างๆ ทำให้นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ได้มีโอกาส ในการศึกษาต่อไปได้ จนสำเร็จการศึกษา

14. สนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆแก่นักศึกษา เช่น มีศูนย์คอมพิวเตอร์ให้นักศึกษาได้ใช้งานได้อย่างสะดวก รวมถึงบริการเครื่องพิมพ์ มีห้องสำหรับให้นักศึกษาทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีชมรมศิษย์เก่าที่คอยดูแลและรวบรวมสมาชิกเพื่อพูดคุย และอบรมวิชาการ หรือปรึกษาเกี่ยวกับการให้รหัสทางการแพทย์

15. ผลักดันให้หลักสูตรได้รับการปรับปรุงแก้ไขตลอดอย่างน้อยทุก 5 ปี มีการประเมินการสอนและประเมินหลักสูตรทุกปี รวมทั้งผลักดันให้มีการพัฒนาหลักสูตรเรียนต่อเนื่องในสาขาวิชาเวชระเบียน

16. สนับสนุนให้มีการจัดสอบเพื่อวัดผลการให้รหัสทางการแพทย์แก่นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา

17. ผลักดันให้นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาเวชระเบียน ได้รับการบรรจุเข้ารับราชการ ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ดี มีความมั่นคงในวิชาชีพ

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ด้านรหัสทางการแพทย์ของนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก และนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน มหาวิทยาลัยมหิดลมีอยู่ 2 ปัจจัยที่สำคัญ ปัจจัยแรกคือ ปัจจัยด้านนักศึกษา ประกอบไปด้วยพฤติกรรมการเรียนของนักศึกษา เจตคติต่อวิชาด้านรหัสทางการแพทย์ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หากนักศึกษามีความมุ่งมั่นที่จะทำให้ตนเองมีผลการเรียนที่ดีในวิชาด้านรหัสทางการแพทย์ ก็จะส่งผลให้นักศึกษามีการเรียนรู้ด้านรหัสทางการแพทย์ที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ เมธาสิทธิ์ ธัญรัตนศรีกุล (2558) ที่พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเรียนของนักเรียน เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนราชินีบูรณะ จังหวัดนครปฐม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ด้านรหัสทางการแพทย์ของนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก และนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน มหาวิทยาลัยมหิดล ปัจจัยที่ 2 คือ ปัจจัยด้านอาจารย์ โดยเฉพาะในส่วนของการวัดประเมินผลและความยากง่ายของข้อสอบมีความเหมาะสม อาจารย์และนักศึกษามีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีการสร้างบรรยากาศในห้องเรียนให้น่าเรียนและจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ที่สอดคล้องกับความสนใจและความต้องการของนักศึกษา โดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง จัดช่วงเวลาให้นักศึกษาได้เข้าปรึกษาเกี่ยวกับการเรียน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ ชิดชนก แสงวีโรจน์ฤทธิ์ (2554) ที่พบว่า ปัจจัยด้านการวัดและประเมินผล และปัจจัยด้านกิจกรรมการเรียนการสอนเป็นปัจจัยที่นิสิตส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าส่งผลต่อการสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนวิชาบัญชี และสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ วราภรณ์ พิมราช (2560) ที่พบว่า การที่ผู้สอนมีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาความสามารถในการพูดของเด็กปฐมวัย โดยการจัด

กิจกรรมเล่นิทานประกอบการอภิปราย ส่งผลให้เด็กปฐมวัยมีความสามารถในการพูดที่ดีขึ้น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาของนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก และนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน มหาวิทยาลัยมหิดล มีอยู่ 2 ปัจจัยที่สำคัญคือ ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหลักสูตร หน่วยงานสถาบันการศึกษา และปัจจัยด้านนักศึกษา ซึ่งการสนับสนุนให้คำปรึกษาและแนะนำในวิชาด้านรหัสทางการแพทย์จากหลักสูตร หน่วยงาน สถาบันการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากมีการส่งเสริมวิชาด้านรหัสทางการแพทย์ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการเรียนอย่างเพียงพอ มีการติดตามความก้าวหน้าของนักศึกษาอย่างเหมาะสม ให้การดูแลแนะนำ และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิชาด้านรหัสทางการแพทย์อย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปัญญา กันเกิด (2558) ที่พบว่า ปัจจัยด้านหลักสูตรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนการสอนวิชาภาษาไทย สิ่งสำคัญต่อมาที่ส่งผลคือ ห้องเรียน/ห้องปฏิบัติการ/ห้องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนการสอนวิชาด้านรหัสทางการแพทย์ เนื่องจากมีความเหมาะสมของอุณหภูมิและการระบายอากาศภายในห้องเรียน ห้องเรียนมีความสะอาดและเป็นระเบียบ มีความเหมาะสมของสี การตกแต่ง และแสงสว่างภายในห้องเรียน มีห้องปฏิบัติการเพียงพอและทันสมัย คอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูลความรู้ มีความทันสมัย เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน มีความเหมาะสมของ โต๊ะ เก้าอี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษารายงานของ สุพิชญ์กฤตา พักโพธิ์เย็น (2560) ที่พบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนและสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก ห้องเรียน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ มีเพียงพอ มีสภาพที่พร้อมต่อการใช้งาน มหาวิทยาลัย จัดให้มีการบริการอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็วและเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า สภาพแวดล้อมโดยรวม เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียงภายในห้องเอื้อต่อการเรียนรู้ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น โปรเจคเตอร์ คอมพิวเตอร์ มีเพียงพอและสภาพพร้อมต่อการใช้งาน มีการจัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น สถานที่นั่งอ่านหนังสือ กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้

ทั้งนี้จากศึกษารายงานเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ด้านรหัสทางการแพทย์ พบว่า มีอยู่ 2 ปัจจัย ที่ไม่ส่งผลต่อการเรียนรู้ด้านรหัสทางการแพทย์ของนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน

วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก และนักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียน มหาวิทยาลัยมหิดล ได้แก่ ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้ปกครอง และปัจจัยด้านเอกสารสื่อและอุปกรณ์ที่สนับสนุนการเรียนการสอน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษารายงานของสรายุทธ เพ็ชรชีก (2553) ที่พบว่า ปัจจัยด้านสภาพครอบครัว สภาพทางเศรษฐกิจ การอบรมเลี้ยงดู ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ความคาดหวังของบิดามารดาต่อการเรียนของผู้เรียน ไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน และสอดคล้องกับผลการศึกษารายงานของ สุนทรี เข็มทอง (2560) ที่พบว่า ปัจจัยด้านสื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอนไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนวิชาภาษาอังกฤษของนักเรียน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรส่งเสริมให้นักศึกษามีพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านรหัสทางการแพทย์ที่ดี โดยอาจารย์ผู้สอนจะต้องปลูกฝังในเรื่องของพฤติกรรมในการเรียนรู้ที่ดี พร้อมทั้งชี้ให้นักศึกษาเห็นถึงความสำคัญของการเรียนวิชาด้านรหัสทางการแพทย์เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางโดยส่งเสริมให้นักศึกษาได้เรียนรู้ด้วยตนเอง เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนการสอน

2. พัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้านรหัสทางการแพทย์ที่น่าสนใจ สร้างแรงจูงใจให้นักศึกษาอยากเรียน โดยอาจารย์ผู้สอนจะต้องมีเทคนิคการสอนที่กระตุ้นให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ รู้สึกสนุกไปกับการเรียน และสามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาวิชาได้ง่ายขึ้น รวมทั้งสร้างบรรยากาศการเรียนการสอนให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ที่ดี

3. ส่งเสริมให้นักศึกษาสาขาวิชาเวชระเบียนได้ฝึกปฏิบัติงานด้านรหัสทางการแพทย์ในโรงพยาบาล และได้ลงมือให้รหัสทางการแพทย์จริง โดยการจัดกลุ่มนักศึกษาที่ไปฝึกงานภายในกลุ่มจะต้องประกอบไปด้วยนักศึกษากลุ่มเก่งและกลุ่มอ่อนมีจำนวนสมาชิกในกลุ่มที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ที่ดี

4. พัฒนาการวัดประเมินผลในวิชาด้านรหัสทางการแพทย์ให้มีความหลากหลาย เหมาะสมกับกิจกรรมการเรียนการสอนในแต่ละครั้ง พัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาในวิชาด้าน

รหัสทางการแพทย์ให้นักศึกษาเข้าถึงอาจารย์ผู้สอนได้ง่ายขึ้น
อาจารย์ 1 คน ไม่ควรดูแลนักศึกษาจำนวนมากเกินไป

5. จัดทำแผนการพัฒนาอาจารย์ผู้สอนด้านรหัส
ทางการแพทย์ โดยให้เข้าอบรมด้านเทคนิคการสอนเพิ่มเติม และ
เข้าฝังตัวในโรงพยาบาลเพื่อฝึกการให้รหัสทางการแพทย์ให้มี
ความชำนาญและเพื่อรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับรหัสทาง
การแพทย์ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา และจัดหาอาจารย์ผู้สอนที่มี
ประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญในด้านการให้รหัสทางการแพทย์
มาสอนการให้รหัสทางการแพทย์แก่นักศึกษา

6. ควรสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆแก่นักศึกษา
เช่น มีศูนย์คอมพิวเตอร์ให้นักศึกษาได้ใช้งานได้อย่างสะดวก
รวมถึงบริการเครื่องพิมพ์ มีห้องสำหรับให้นักศึกษาทำงาน
ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

7. ผลักดันให้หลักสูตรด้านเวชระเบียนได้รับการ
ปรับปรุงแก้ไขตลอดอย่างน้อยทุก 5 ปี มีการประเมินการ
สอนและประเมินหลักสูตรทุกปี ผลักดันให้มีการพัฒนา
หลักสูตรเรียนต่อเนื่องในสาขาวิชาเวชระเบียน รวมทั้ง
สนับสนุนให้มีการจัดสอบเพื่อวัดผลการให้รหัสทางการแพทย์
แก่นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา และควรผลักดันให้นักศึกษาที่
สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาเวชระเบียน ได้รับการบรรจุ

เข้ารับราชการได้รับเงินเดือน และค่าตอบแทนที่ดี มีความ
มั่นคงในวิชาชีพ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมพบว่า ปัจจัย
ด้านเพื่อนหรือเพื่อนร่วมชั้นเรียน และปัจจัยด้านสถานที่ฝึกงาน
ของนักศึกษา เป็นปัจจัยที่สำคัญที่อาจมีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการ
เรียนของนักศึกษา ดังนั้น การศึกษาในครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัย
ด้านเพื่อน ปัจจัยด้านสถานที่ฝึกงานของนักศึกษา หรือ ศึกษา
ปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติม

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ในวิชาอื่นๆ ที่
เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาเวชระเบียนเพิ่มเติม เช่น วิชาทางด้านสถิติ
วิชาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และวิชาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการ
เรียนรู้ของวิชาด้านรหัสทางการแพทย์โดยวิเคราะห์ผลออกมาใน
ภาพรวม หากจะให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่ละเอียดมากขึ้น
ควรวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ที่เป็นรายวิชาย่อยๆ ของ
วิชาทางด้านรหัสทางการแพทย์ด้วย ซึ่งได้แก่ รายวิชารหัสทาง
การแพทย์ระดับ 1 รายวิชารหัสทางการแพทย์ระดับ 2 รายวิชา
รหัสทางการแพทย์ระดับ 3 และรายวิชารหัสทางการแพทย์
ระดับ 4

เอกสารอ้างอิง

- [1] ชิตชนก แสงวิโรจน์ฤทธิ์. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนวิชาบัญชีของนิสิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- [2] ปัญญา กันเกิด. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนการสอนวิชาภาษาไทยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 2. วิทยานิพนธ์หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- [3] มหาวิทยาลัยมหิดล. (2562). หลักการให้รหัสทางการแพทย์. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2562. จาก <http://www1.si.mahidol.ac.th/km/node/1397>.
- [4] มหาวิทยาลัยมหิดล. (ม.ป.ป.). การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับ AUN-QA. ค้นเมื่อ 21 กันยายน 2562, จากมหาวิทยาลัยมหิดล เว็บไซต์: <https://ka.mahidol.ac.th/news/newsFILE/AUNQA-MUKA>.
- [5] มะลิวัลย์ ยืนยงสุวรรณ. (2560). การวิเคราะห์คุณภาพข้อมูลการให้รหัสโรค (ICD-10-TM) ในคลังข้อมูลสุขภาพ. วารสารวิจัยและพัฒนาด้านสุขภาพ, 3(2), 63-72.
- [6] เมธาสิทธิ์ ธัญรัตนศรีสกุล. (2558). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนราชินีบูรณะ จังหวัดนครปฐม. วารสารวิจัยสหวิทยาการไทย, 10(2), 24-28.

- [7] วราภรณ์ พิมราช. (2560). ผลการจัดกิจกรรมเล่นิทานประกอบการอธิบายที่มีต่อความสามารถในการพูดของเด็กปฐมวัย โรงเรียนอนุบาลน้องหญิง จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 3(2), 167-175.
- [8] สรายุทธ เพ็ชรซีก. (2553). *ปัจจัยทางครอบครัวที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น: ศึกษากรณีโรงเรียนมีนประสาธิตวิทยา เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร*. ภาคนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.
- [9] สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2552). กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา (TQF). ค้นเมื่อ 21 กันยายน 2562, สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เว็บไซต์: <http://www.mua.go.th/users/tqf-hed/>
- [10] สุนทรี เข้มทอง. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาอังกฤษของนักเรียนโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2*. งานนิพนธ์หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- [11] สุพิชญ์กฤตา พักโพธิ์เย็น. (2560). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน, วิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- [12] Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis, 2nd Edition*, New York: Harper and Row.

ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความสำเร็จของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021

FACTORS RELATED TO THE ACHIEVEMENT OF VOLLEYBALL PLAERS PARTICIPATING IN THE VOLLEYBALL THAILAND LEAGUE 2021

อัศวิน จันทรรสม^{1*} และ กรรณิการ์ อินชนะ²

ASSAWIN CHANTHONSARASOM^{1*} and KANNIKA INCHANA²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความสำเร็จของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021 ปัจจัยที่ศึกษาประกอบด้วย 1) ด้านการค้นหาและคัดเลือกนักกีฬา 2) ด้านการสนับสนุนและการส่งเสริม 3) ด้านการพัฒนาศักยภาพของนักกีฬา 4) ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวก 5) ด้านการจัดการทีม 6) ด้านการวิเคราะห์และการประเมินผลการแข่งขัน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ นักกีฬาทีมชายและทีมหญิงที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021 โดยแบ่งออกเป็น กลุ่มที่ 1 เป็นนักกีฬาทีมชายและทีมหญิงที่ได้เข้าร่วมรอบ 4 ทีมสุดท้ายจำนวน 120 คน ส่วนกลุ่มที่ 2 เป็นนักกีฬาทีมชายและทีมหญิงที่ไม่ได้เข้าร่วมรอบ 4 ทีมสุดท้าย จำนวน 120 คน รวมจำนวน 240 คน ซึ่งได้มาจากวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกด้วยเทคนิค Forward : LR

ผลการวิจัยพบว่า

1. การศึกษาระดับตัวแปรการบริหารจัดการทีมเพื่อความสำเร็จของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021 อยู่ในระดับมากทุกด้านยกเว้นด้านด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง
2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความสำเร็จของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021 พบว่าด้านการจัดการทีม ด้านการค้นหาและคัดเลือกนักกีฬา ด้านการพัฒนาศักยภาพของนักกีฬา และด้านการสนับสนุนและการส่งเสริมสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประสิทธิภาพของการทำนายผลการสอบของตัวแปรอิสระเท่ากับ ร้อยละ 92.90

คำสำคัญ : ความสำเร็จของนักกีฬา ; การแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก

¹⁻² อาจารย์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ ชลบุรี, Lecturer, Faculty of Liberal Arts, Thailand National sports University ChonBuri Campus

* Corresponding Author, Email: Ansawin@hotmail.com

Received: Mar 31, 2021, Revised: Apr 24, 2021, Accepted: Apr 29, 2021

ABSTRACT

This research aimed to study factors related to the success of volleyball players participating in Thailand Volleyball League in 2021. The factors comprised of the following aspects which were 1) athlete section process 2) athlete support and promotion 3) athlete potential development 4) facilities, equipment and other materials. 5) team management and 6) analysis and evaluation of the competition results. Athletes of the male and female teams participating in the Thailand League 2021 Volleyball Tournament. The sample group consisted is divided into group 1 is the athlete who the last 4 teams of 120 players and second group is the athlete who does not the last 4 teams 120 players. The total sample group of 240 players. Who were selected by stratified random sampling method. The research instrument was a rating-scale questionnaire. The data analysis was conducted by using the mean, standard deviation and the Logistic Regression Analysis with Forward: LR technique.

The results demonstrated that

1. The study of the variations of team management on the success of the volleyball players participating in Thailand Volleyball League in 2021 demonstrated high levels of factors except the factor of the facilities, equipment and other materials which was in medium level.

2. The analysis of factors related to the success of the volleyball players participating in Volleyball Thailand League in 2021 illustrated that the factors in terms of team management, athlete section process, athlete potential development and athlete support and promotion were related to the success of the volleyball players participating in Volleyball Thailand League in 2021 with the statistical significance at the level of .05. In addition to this, the efficiency of the competition result prediction of the independent variation was 92.90 percent.

Keywords : Athlete Success ; Volleyball Thailand League

บทนำ

การกีฬามีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ทั้งทางด้านสุขภาพ พลานามัย และทางด้านจิตใจ โดยกีฬาเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ประชาชนสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองครอบครัว ชุมชน และสังคม ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก เป็นอีกหนึ่งกีฬาที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนประสบความสำเร็จเป็นที่นิยมของคนไทย เพราะถือว่าเป็นกีฬาวอลเลย์บอลที่อยู่คู่คนไทยมาช้านาน สร้างชื่อเสียงให้กับคนไทยมาหลายยุคหลายสมัย อีกทั้งเกมส์การแข่งขันก็มีความสนุกสนานตื่นเต้น เร้าใจ มาโดยตลอด จากสถานการณ์ที่มีความนิยมเป็นอย่างมากการแข่งขัน และเพื่อให้การแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลอาชีพในประเทศไทยได้รับความนิยมจากผู้ชม

เพิ่มขึ้น สร้างรายได้ให้กับนักกีฬา และนำมาซึ่งมาตรฐานการแข่งขันที่สูงขึ้นการแข่งขันจึงแบ่งออกเป็น 3 ลีก โดยลีกที่ 1 จะมีทีมเข้าร่วมการแข่งขัน จำนวน 8 ทีมแข่งขันแบบพบกันหมด เพื่อนำ 6 ทีมเข้าสู่ลีกที่ 2 และตัดเหลือเพียง 4 ทีมสุดท้ายเข้าสู่ลีกที่ 3 ซึ่งจากผลการแข่งขันพบว่าสถิติการแข่งขันวอลเลย์บอลหญิงไทยแลนด์ลีก ทั้งหมดทีมที่เข้าสู่ 4 ทีมสุดท้ายซึ่งสโมสรกีฬาวอลเลย์บอลต่างมุ่งจัดการในการเตรียมทีมให้เกิดความพร้อมทุกด้าน การเตรียมทีมที่ดีจะต้องมีการบริหารจัดการให้เกิดความพร้อมในทุกด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่วัสดุอุปกรณ์ และด้านบริหารจัดการ ดังนั้นแต่ละทีมจึงมีวิธีการในการเตรียมทีมหลายรูปแบบ โดยเฉพาะผู้จัดการทีม ผู้ฝึกสอน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ต้องมีการจัดระบบบริหารจัดการที่ดีจะต้องมีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ มาพัฒนาศักยภาพของนักกีฬาให้สูงขึ้น (ปัญญา อินทเจริญ, 2564)

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรม จะพบว่าการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลายประการโดยเฉพาะการบริหารจัดการกีฬาตามตัวแบบทฤษฎีการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำนักมิชิแกน (The Michigan School) ตัวแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำนักมิชิแกน (Michigan Model of HRM) หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งได้ว่าเป็นตัวแบบ “การจัดการนิยม (Managerialism)” กล่าวคือ เป็นตัวแบบที่ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ตอบแทนที่องค์กรจะได้รับเป็นอันดับแรก และให้การจัดการ “คนหรือทรัพยากรมนุษย์” เป็นเครื่องมือในการที่จะทำให้บรรลุสู่เป้าหมายของ องค์กร เชื่อว่าการจัดการระบบทรัพยากรมนุษย์ด้านต่าง ๆ ขององค์กรจะต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับกลยุทธ์ขององค์กร สำหรับแนวคิดนี้สามารถเรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่าเป็น “ตัวแบบเทียบเคียง (Matching Model)” ซึ่งประกอบไปด้วย 4 กระบวนการ คือ 1. กระบวนการสรรหาและคัดเลือก 2. กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน 3. กระบวนการให้รางวัลและผลตอบแทน 4. กระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาโดยใกล้เคียงตามแนวคิดสองมิติ ได้แก่ Person-Task Fit (P - T Fit) และ Person Organization Fit (P-O Fit) ที่นำเสนอโดย Chelladurai (1985) ได้แก่ Recruitment, Selection, Hire (Awarded), Training and Development, Appraisal สามารถประยุกต์ใช้กับการเตรียมนักกีฬาเข้าร่วมการแข่งขันที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการแข่งขันกีฬา ซึ่ง Wei et al. (2008) กล่าวว่าแนวความคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้ความสำคัญกับกระบวนการในการสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นกับทรัพยากรมนุษย์ตั้งแต่การสรรหาคัดเลือกการพัฒนา การให้รางวัลตอบแทน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน Graham et al. (2020) ในการสร้างและพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดการทีมกีฬานั้น ต้องอาศัยแนวความคิดด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างทีมที่แข็งแกร่งในระยะยาว โดยกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในบริบทของการกีฬานั้น Pichot, Tribou and O'Reilly (2008) ให้ความสำคัญกับการค้นหาและคัดเลือกนักกีฬา การสนับสนุนและการส่งเสริม การพัฒนาศักยภาพการแข่งขันและสมรรถนะ การจัดการสิ่งสนับสนุน การจัดการทีมและการวิเคราะห์และประเมินผลการแข่งขัน สอดคล้องกับ Peachey et al. (2015) ที่มีการอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสรรหานักกีฬา ซึ่งเป็นกระบวนการแรกในการสร้างทีมกีฬา การสรรหานักกีฬานั้นต้องมีกระบวนการที่สามารถค้นหาบุคคลที่เหมาะสมกับกีฬาในแต่ละ

ประเภท Tomanek (2020) กระบวนการสรรหานักกีฬาที่มีประสิทธิภาพจะนำไปสู่การพัฒนาที่สามารถเสริมสร้างสมรรถนะที่เหมาะสมกับนักกีฬาเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของทีม ทั้งนี้การพัฒนา นักกีฬาต้องอาศัยสิ่งสนับสนุนทางการกีฬา ทั้งอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่เพื่อให้นักกีฬาได้ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะทางด้านร่างกายและทักษะการแข่งขันและจะเป็นสิ่งสนับสนุนให้เกิดการบริหารจัดการทีมให้มีประสิทธิภาพ Millar and Doherty (2015) การบริหารจัดการทีมกีฬานั้นเป็นการนำเอากิจกรรมทางการจัดการมาใช้ทั้งด้านการวางแผนทีมกีฬา การวางตัวนักกีฬาในทีมและการวางแผนการแข่งขัน การจัดการทีมจะมีประสิทธิภาพได้นั้นต้องอาศัยกระบวนการประเมินผลการแข่งขันเป็นตัวชี้วัด ทั้งนี้ผลการแข่งขันนั้นจะนำมาปรับปรุงทีมและสร้างให้เกิดแรงกดดันในการพัฒนาตัวนักกีฬาแต่ละคนถ้ากระบวนการมีประสิทธิภาพจะนำไปสู่ความสำเร็จของทีมต่อไป (Amis and Silk, 2005)

ซึ่งในบริบทของทีมกีฬาวอลเลย์บอลพบว่า ปัญญา อินทเจริญ สุนันทา ศรีศิริ และอุษากร พันธุ์วานิช (2563) การจัดการกีฬาวอลเลย์บอลเพื่อความเป็นเลิศในสถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทยประกอบด้วย การปฏิบัติงานตามแผนการพัฒนากีฬาวอลเลย์บอล ตั้งแต่การดำเนินการคัดเลือกสรรหาและสรรหาบุคลากร การดำเนินการพัฒนาบุคลากร การดำเนินการจัดสวัสดิการสำหรับพัฒนา การดำเนินงานด้านการเงินและงบประมาณ ในการสนับสนุน การจัดการด้านสถานที่ สนาม และอุปกรณ์ สอดคล้องกับ Han, Waddington, Anson and Adams. (2015) พบว่า การสนับสนุนประสิทธิภาพการฝึกซ้อมจำนวนปีของการฝึกซ้อมเฉพาะกีฬามีความสัมพันธ์กับระดับการแข่งขันกีฬานักกีฬาที่ทำได้ และ Tjønndal (2016) กล่าวว่ากลยุทธ์ต่าง ๆ สำหรับนวัตกรรมที่องค์กรกีฬานำไปใช้มีศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงวิธีการฝึกซ้อมและการแข่งกีฬามาก นวัตกรรมด้านกีฬาและการจัดการเชิงกลยุทธ์ของนวัตกรรมด้านกีฬามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการกีฬองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการกีฬาจึงควรปรับตัวและพัฒนาผ่านความคิดสร้างสรรค์และแปลกใหม่ สอดคล้องกับประสงค์ สุระพล (2557) พบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความสำเร็จของนักกีฬายกน้ำหนักทีมชาติไทยคือ สมาคมฯ มีวิสัยทัศน์ที่ดีในการบริหารจัดการการค้นหาและคัดเลือกนักกีฬาจากสโมสรสมาชิก ได้คัดเลือกนักกีฬาจากผลการแข่งขัน สมาคมฯ ได้เป็นเจ้าภาพจัดการแข่งขันยกน้ำหนักระดับนานาชาติ การเชิดชูเกียรติแก่

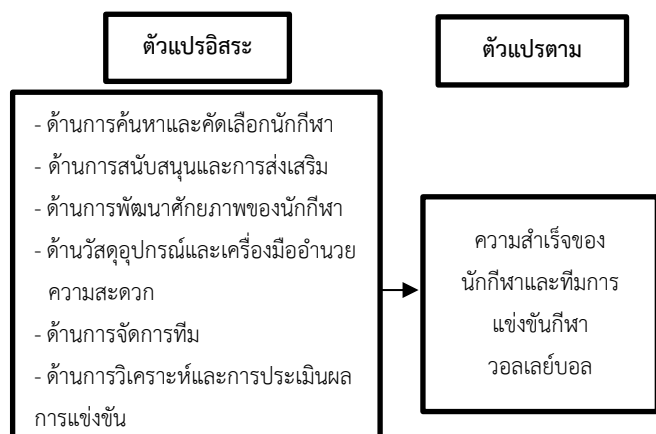
นักกีฬา การพัฒนาศักยภาพนักกีฬา มีการเก็บตัวและฝึกซ้อมอย่างต่อเนื่อง

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความสำเร็จของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021 โดยศึกษาว่ามีปัจจัยทางการจัดการกีฬาด้านใดที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของนักกีฬา จึงได้ศึกษาเอกสาร และค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ตัวแปรจำนวน 6 ตัวแปร ที่คาดว่าจะสามารถจำแนกปัจจัยความสำเร็จในการแข่งขันได้ ประกอบด้วย ด้านการค้นหาและคัดเลือกนักกีฬา ด้านการพัฒนาศักยภาพของนักกีฬา ด้านการวิเคราะห์และการประเมินผลการแข่งขัน ด้านการจัดการทีม ด้านการสนับสนุนและการส่งเสริม ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวกของนักกีฬา เพื่อให้ทราบถึงการบริหารจัดการเตรียมทีมกีฬาเพื่อเข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก รวมทั้งเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาเพื่อให้ประสบผลสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายของสโมสรที่ได้กำหนดไว้ ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับของตัวแปรการบริหารจัดการทีม ด้านการค้นหาและคัดเลือกนักกีฬา ด้านการพัฒนาศักยภาพของนักกีฬา ด้านการวิเคราะห์และการประเมินผลการแข่งขัน ด้านการจัดการทีม ด้านการสนับสนุนและการส่งเสริม ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวกของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความสำเร็จของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 1) ด้านการค้นหาและคัดเลือกนักกีฬา 2) ด้านการสนับสนุนและการส่งเสริม 3) ด้านการพัฒนาศักยภาพของนักกีฬา 4) ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวก 5) ด้านการจัดการทีม 6) ด้านการวิเคราะห์และการประเมินผลการแข่งขัน

ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จของนักกีฬาโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม โดยกลุ่มที่ 1 เป็นนักกีฬาที่ได้เข้ารอบ 4 ทีมสุดท้ายจำนวน 120 คน ส่วนกลุ่มที่ 2 เป็นนักกีฬาที่ไม่ได้เข้ารอบ 4 ทีมสุดท้ายจำนวน 120

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ นักกีฬาวอลเลย์บอลชายและหญิงที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021 จำนวน 320 คน

กลุ่มตัวอย่างในวิจัยครั้งนี้ นักกีฬาวอลเลย์บอลชายและหญิงที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021 จำนวน 240 คน โดยขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการ วิเคราะห์พหุตัวแปรจำเป็นต้องใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ซึ่ง Hair et al., (2013) แนะนำไว้ว่าควรมีอัตราส่วนระหว่างกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรไม่ควรน้อยกว่า 10 : 1 โดยการวิจัยครั้งนี้จะใช้อัตราส่วน 20 : 1 ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม โดยกลุ่มที่ 1 เป็นนักกีฬาวอลเลย์บอลที่เข้ารอบ 4 ทีมสุดท้าย ชาย จำนวน 60 คน และหญิง จำนวน 60 คน รวมเป็น 120 คน ส่วนกลุ่มที่ 2 เป็นนักกีฬาวอลเลย์บอลที่ไม่ได้เข้ารอบ 4 ทีมสุดท้าย ชาย จำนวน 60 คน และหญิง จำนวน 60 คน รวมเป็น 120 คน

การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่างการวิจัยนี้ ผู้วิจัยคำนึงถึงการยินยอมของกลุ่มตัวอย่างเป็นสำคัญ คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการขอจริยธรรมสำหรับโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ โดยได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยและได้ใบอนุญาตตามหนังสือรับรองเลขที่ TNSU189/2563

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านการค้นหาและคัดเลือกนักกีฬา ด้านการพัฒนาศักยภาพของนักกีฬา ด้านการวิเคราะห์และการประเมินผลการ

แข่งขัน ด้านการจัดการทีม ด้านการสนับสนุนและการส่งเสริม
ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวกอย่างน้อยหนึ่ง
ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความสำเร็จของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขัน
กีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021

เครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความสำเร็จของนักกีฬา
ที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021 มา
ทั้งหมด 6 ด้านเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า
(Rating scale) ดำเนินการหาคุณภาพเครื่องมือคือ นำ
แบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน
ตรวจสอบและหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้บุคคลประเมิน
ค่าเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม เลือก
ข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปมาใช้เป็น
แบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้
(try out) กับนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อของ
แบบสอบถามโดยใช้เทคนิค ร้อยละ 27 กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำเพื่อ
คัดเลือกเฉพาะข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า 0.2 และหาค่า
ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา
(Alpha Coefficient) ของ Cronbach ดังนี้

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับการค้นหาและคัดเลือกนักกีฬา
มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.60 - 1.00 โดยมี
ข้อที่ผ่านเกณฑ์ทั้งหมด มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.34 -
0.71 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.88
2. แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของ
นักกีฬา มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.60-1.00
โดยมีข้อที่ผ่านเกณฑ์ทั้งหมด มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง
0.45- 0.83 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.90
3. แบบสอบถามเกี่ยวกับการวิเคราะห์และการ
ประเมินผลการแข่งขัน มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่
ระหว่าง 0.80-1.00 โดยมีข้อที่ผ่านเกณฑ์ทั้งหมด มีค่าอำนาจ
จำแนกอยู่ระหว่าง 0.39 - 0.71 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ
เท่ากับ 0.86
4. แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการทีมมีค่าดัชนีความ
สอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.80 - 1.00 โดยมีข้อที่ผ่านเกณฑ์
ทั้งหมด มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.50 - 0.82 และค่า
ความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.90

5. แบบสอบถามเกี่ยวกับการสนับสนุนและการส่งเสริม
มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 โดยมี
ข้อที่ผ่านเกณฑ์ทั้งหมด มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.51-
0.76 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.90

6. แบบสอบถามเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ
อำนวยความสะดวกมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง
0.80-1.00 โดยมีข้อที่ผ่านเกณฑ์ทั้งหมด มีค่าอำนาจจำแนกอยู่
ระหว่าง 0.50- 0.94 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.92

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ของ
ปัจจัยด้านการค้นหาและคัดเลือกนักกีฬา ด้านการพัฒนา
ศักยภาพของนักกีฬา ด้านการวิเคราะห์และการประเมินผลการ
แข่งขัน ด้านการจัดการทีม ด้านการสนับสนุนและการส่งเสริม
ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวกของนักกีฬา
ที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021
นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความสำเร็จของ
นักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก
2021 โดยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกในกรณีที่มีตัวแปร
ตามแบ่งออกเป็นสองค่า (Binary Logistic Regression
Analysis) ด้วยเทคนิค Forward : LR (forward stepwise:
likelihood ratio)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์การตรวจสอบความเหมาะสมของโมเดล
พบว่า โมเดลที่ใช้มีความเหมาะสมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า
-2 Log likelihood ของโมเดลในสมการถดถอยโลจิสติก (Step
1) มีค่า 89.16 ซึ่งน้อยกว่า -2 Log likelihood ของโมเดลที่มีค่า
เฉพาะคงที่ (Step 0) มีค่า 332.71 และมีค่าสัมประสิทธิ์ของการ
ทำนาย (R²) เท่ากับร้อยละ 63.80 (Cox & Snell R²) และร้อยละ
85.00 (Nagelkerke R²) และการตรวจสอบความเหมาะสม
ของโมเดล (Homer-Lemshow Test) จากค่าสถิติทดสอบไค-
สแควร์ (Chi-square statistic) พบว่า ค่าไค-สแควร์ที่ระดับองศา
ความเป็นอิสระเท่ากับ 8 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จึง
สรุปได้ว่าโมเดลนั้นมีความเหมาะสมและสอดคล้องที่จะนำมา

อธิบายความสำเร็จของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021

1. การศึกษาระดับตัวแปรการบริหารจัดการทีมเพื่อความสำเร็จของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021 อยู่ในระดับมากทุกด้าน ยกเว้นด้านด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับของปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความสำเร็จของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021

ปัจจัย	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. ด้านการค้นหาและคัดเลือกนักกีฬา	3.66	0.92	มาก
2. ด้านการสนับสนุนและการส่งเสริม	3.70	1.09	มาก
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของนักกีฬา	3.65	1.16	มาก
4. ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวก	3.44	0.99	ปานกลาง
5. ด้านการจัดการทีม	3.77	1.07	มาก
6. ด้านการวิเคราะห์และการประเมินผลการแข่งขัน	3.56	1.08	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรการบริหารจัดการทีมเพื่อความสำเร็จของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021 ด้านการค้นหาและคัดเลือกนักกีฬาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, $S = 0.92$) ด้านการสนับสนุนและการส่งเสริมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, $S = 1.09$) ด้านการพัฒนาศักยภาพของนักกีฬาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, $S = 1.16$) ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$, $S = 0.99$) ด้านการจัดการทีมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, $S = 1.07$) ด้านการวิเคราะห์และการประเมินผลการแข่งขันอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, $S = 1.08$)

2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความสำเร็จของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021 พบว่า ด้านการจัดการทีม ด้านการค้นหาและคัดเลือกนักกีฬา ด้านการพัฒนาศักยภาพของนักกีฬา และด้านการสนับสนุนและการส่งเสริม สัมพันธ์ต่อความสำเร็จของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021 และประสิทธิภาพ

ของการทำนายผลการสอบของตัวแปรอิสระเท่ากับ ร้อยละ 92.90 ดังตาราง 2-4

ตารางที่ 2 ค่าสถิติทดสอบความเหมาะสมของตัวแปรปัจจัย

Step	Chi – square	df	Sig.
Step	5.86	1	0.03*
Block	243.54	4	0.00*
Model	243.54	4	0.00*

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 แสดงว่าสถิติทดสอบความเหมาะสมของตัวแปรปัจจัยมีค่าไคสแควร์ ของ Step เท่ากับ 5.86 ส่วน Block และ Model มีค่าเท่ากัน คือ 243.54 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่ามี 4 ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความสำเร็จของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021

ตารางที่ 3 ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความสำเร็จของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021

ปัจจัย	β	S.E.	Wald	Sig.	Exp(B)
1. ด้านการจัดการทีม	1.47	0.55	6.97	0.00*	4.37
2. ด้านการค้นหาและคัดเลือกนักกีฬา	1.39	0.48	8.39	0.00*	4.02
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของนักกีฬา	1.25	0.55	5.13	0.02*	3.49
4. ด้านการสนับสนุนและการส่งเสริม	1.15	0.45	6.36	0.01*	3.16
Constants	-20.92	3.65	32.71	0.00*	0.00

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 แสดง ด้านการจัดการทีม ด้านการค้นหาและคัดเลือกนักกีฬา ด้านการพัฒนาศักยภาพของนักกีฬา ด้านการสนับสนุนและการส่งเสริมมีสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถเรียงลำดับของน้ำหนักความสำคัญดังนี้ หากมีการจัดการทีมอย่างเหมาะสมมีโอกาสประสบความสำเร็จสูงกว่าการจัดการทีมไม่เหมาะสม 4.37

เท่า หากมีการค้นหาและคัดเลือกนักกีฬาอย่างเหมาะสมมีโอกาสประสบความสำเร็จสูงกว่าการค้นหาและคัดเลือกนักกีฬาไม่เหมาะสม อยู่ 4.02 เท่า หากมีการพัฒนาศักยภาพของนักกีฬาอย่างเหมาะสมมีโอกาสประสบความสำเร็จสูงกว่าการพัฒนา ศักยภาพของนักกีฬาไม่เหมาะสม อยู่ 3.49 เท่า และหากมีการสนับสนุนและการส่งเสริมอย่างเหมาะสมมีโอกาสประสบความสำเร็จสูงกว่าการสนับสนุนและการส่งเสริมไม่เหมาะสม อยู่ 3.16

ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพของการทำนายผลต่อปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความสำเร็จของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021

กลุ่ม	ผลการทำนาย		ร้อยละความถูกต้อง
	กลุ่มนักกีฬาที่ประสบความสำเร็จ	กลุ่มนักกีฬาที่ไม่ประสบความสำเร็จ	
กลุ่มนักกีฬาที่ประสบความสำเร็จ	108	12	90.00
กลุ่มนักกีฬาที่ไม่ประสบความสำเร็จ	5	115	95.80
รวม			92.90

จากตารางที่ 4 แสดงประสิทธิภาพของการทำนายของตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถทำนายโอกาสที่นักกีฬาที่ประสบความสำเร็จถูกต้องร้อยละ 90.00 และสามารถทำนายโอกาส นักกีฬาที่ไม่ประสบความสำเร็จถูกต้องร้อยละ 95.80 และสามารถทำนายโอกาสความสำเร็จของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021 ได้ถูกต้องร้อยละ 92.60

อภิปรายผล

1. จากสรุปผลการวิจัยปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความสำเร็จของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021 พบว่า ด้านการจัดการทีม ด้านการค้นหาและคัดเลือกนักกีฬา ด้านการพัฒนาศักยภาพของนักกีฬา ด้านการสนับสนุนและการส่งเสริมมีสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 ผู้วิจัยของอภิปรายผลโดยสามารถเรียงลำดับของน้ำหนักความสำคัญดังนี้

1.1 การจัดการทีมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021 มากที่สุด เพราะผู้จัดการทีมและผู้ฝึกสอนจะทำให้ทีมนักกีฬาเกิดความร่วมมือระหว่างกัน เกิดการมีมนุษยสัมพันธ์กัน โดยจะต้องเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล จูงใจนักกีฬา จูงใจความคิด มีการตั้งเป้าหมายให้กับนักกีฬา ทั้งในขณะฝึกซ้อมและแข่งขัน สร้างความเชื่อมั่นให้มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุพจน์ งดงาม (2558) ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการในภาพรวมกับการจัดการทีมฟุตบอลลีกฯ ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กัน Ramos (2017) พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการกับนโยบายกีฬามีอิทธิพลนำไปสู่รูปแบบความสำเร็จทางการกีฬาในการแข่งขันกีฬา และ สอดคล้องกับ ปัญญา อินทเจริญรังษฤษฎ์ จำเริญภพร ทศ นัยนาและ ไพโรจน์ สว่างไพร (2563) พบว่า การบริหารจัดการทีมกีฬาจะส่งผลต่อความสำเร็จของทีมวอลเลย์บอลที่เข้าร่วมการแข่งขันในกีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย

1.2 การค้นหาและคัดเลือกนักกีฬามีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021 เป็นลำดับที่ 2 เพราะ นักกีฬาที่จะเข้าร่วมในการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021 ได้ผ่านการคัดเลือกทีมงานประจำทีม ซึ่งจะมีการวางแผนการ การกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบ มีรูปแบบในการคัดเลือกตัวนักกีฬาที่ชัดเจน มีเกณฑ์การคัดเลือกตัวนักกีฬาเหมาะสม รวมทั้งมีการประชุมชี้แจงวิธีการคัดเลือกตัวนักกีฬาจึงทำให้การคัดเลือกตัวมีความโปร่งใสและยุติธรรม และได้นักกีฬาที่มีความสามารถสูงสุด สอดคล้องกับ สจ๊ กุลธวัชวงศ์และคณะ (2562) พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน กลุ่ม 1 ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการสรรหาและคัดเลือกเป็นลำดับที่หนึ่ง และสอดคล้องกับ ไรมาน บุญถม (2557) พบว่า การคัดเลือกตัวนักกีฬา ให้ความสำคัญกับการคัดเลือกตัวนักกีฬา โดยพิจารณาทั้ง ความสามารถนักกีฬาขณะแข่งขัน โอกาสในการพัฒนาของนักกีฬา เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้แสดงความคิดเห็น เปิดโอกาสให้นักกีฬาได้ปรับปรุงแก้ไข และมีคณะกรรมการติดตามประเมินผลการพัฒนาของนักกีฬาทีมชาติไทย

1.3 ด้านการพัฒนาศักยภาพของนักกีฬามีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021 ลำดับที่ 3 เพราะความสำเร็จของนักกีฬานั้นจะเกิดจากผู้ฝึกสอนและทีมงานที่มีคุณภาพเหมาะสมกับชนิดกีฬากีฬา การได้รับความรู้เกี่ยวกับกฎกติกาและเทคนิควิธีการเล่นในการแข่งขัน มีโปรแกรมการฝึกซ้อมอย่างต่อเนื่องและมีระบบในการพัฒนาศักยภาพนักกีฬา มีผู้เชี่ยวชาญในการสร้างเสริมสมรรถภาพ จิตวิทยาการกีฬาในการฝึกซ้อมโภชนาการกีฬาในการการแพทย์ที่เกิดจากการบาดเจ็บในการฝึกซ้อม การได้รับบริการจากนักกายภาพบำบัด การทดสอบสมรรถภาพกายของนักกีฬาเพื่อประเมินความสามารถอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแอน มหาคีตะ และนภัสวรรณ เจริญชัยภินันท์ (2562) การพัฒนาศักยภาพนักกีฬานั้นต้องมีแผนการฝึกซ้อมที่เหมาะสมต่อจำนวนนักกีฬา ผู้ฝึกสอน สถานที่ฝึกซ้อม ตลอดจนระยะเวลาของการฝึกซ้อม ระบบตรวจสอบกระบวนการฝึกซ้อมเพื่อให้เป็นไปตามแผนการฝึกซ้อม มีการนำองค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา Lepschy, Woll and Wäsche (2021) การพัฒนานักกีฬาและการใช้วิธีการฝึกที่เป็นประโยชน์ต่อตามเป้าหมายจะนำไปสู่ความสำเร็จในที่สุด นอกจะพัฒนาทักษะ กลยุทธ์ในการเล่น และสมรรถภาพทางกายแล้ว ยังต้องพัฒนาความแข็งแรงทางด้านจิตใจของนักกีฬาให้พร้อมรับกับทุกสถานการณ์ Kristiansen and Houlihan (2017) อธิบายถึงระบบกีฬาชั้นยอดที่ประสบความสำเร็จในการผลิตนักกีฬาที่ได้รับรางวัลเหรียญ จะต้องปฏิบัติตามกรอบและแบบแผนที่ได้ตั้งไว้ และจะต้องได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล การจัดการจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระบบการพัฒนาผู้ฝึกสอน รวมทั้งการเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบการพัฒนากีฬาเยาวชนการรับรองด้านสิทธิประโยชน์ของนักกีฬา

1.4 การสนับสนุนและการส่งเสริมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021 เป็นลำดับที่ 4 เพราะ ทีมที่ประสบความสำเร็จได้มีจัดสรรงบประมาณด้านการส่งฝึกซ้อม และแข่งขัน การส่งนักกีฬาเข้าร่วมการแข่งขันในรายการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์ มีการจัดหาอาหารที่เหมาะสมให้กับนักกีฬาเพื่อเพิ่มพลังงานในการเก็บตัวฝึกซ้อม การประสานงานกับหน่วยงานต้นสังกัดสนับสนุนให้ทำการเก็บตัวฝึกซ้อม สอดคล้องกับ ตรีการ นาคง ประภาส ฤกษ์พิบูลย์ และรัชณี ขวัญบุญจัน (2562) พบว่า ด้านการสนับสนุนและสวัสดิการเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของ

นักกีฬาวอลเลย์บอลหญิงในประเทศไทย จะต้องมีการจัดกองทุนสนับสนุน นักกีฬาวอลเลย์บอลหญิงทีมชาติไทยหลังจากหมดภาระกิจการแข่งกีฬา มีการจัดหาเงินเดือนและเบี้ยเลี้ยงให้นักกีฬาอย่างเหมาะสมตามระดับความสามารถ มีการจัดที่พักอาหาร ชุดฝึกซ้อม ชุดแข่งขันอย่างเหมาะสมให้นักกีฬา

2. ปัจจัยที่ยังไม่พบความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอลไทยแลนด์ลีก 2021 ได้แก่ การวิเคราะห์และการมากประเมินผลการแข่งขัน และวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวก เพราะ นักกีฬาที่จะเข้าร่วมในการแข่งขันมีทีมงานเพื่อวิเคราะห์รูปแบบการเล่นของทีมคู่แข่ง มีการนำผลงานวิจัยมาใช้เพื่อวิเคราะห์และการประเมินผลการฝึกซ้อมและการแข่งขันเพื่อค้นหากลยุทธ์ที่ดีที่สุดนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์มาปรับปรุงรูปแบบการแข่งขัน และมีการวิเคราะห์และประเมินผลเป็นรายบุคคลและทีม สอดคล้องกับณัฐพล คุ่มใหญ่โต และไกรศักดิ์ เกษร (2559) ได้กล่าวว่า การประยุกต์ใช้องค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาร่วมกับองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้น เพื่อส่งเสริมกระบวนการต่าง ๆ ในการฝึกซ้อมและการแข่งขันกีฬา อันได้แก่ การวางแผนการฝึกซ้อมล่วงหน้า การบันทึกและติดตามผลการฝึกซ้อม การประเมินผลการแข่งขัน และการปรับปรุงรูปแบบการฝึกซ้อมเพื่อลดจุดอ่อนของนักกีฬา การควบคุมปริมาณและคุณภาพในการฝึกซ้อมที่ถูกต้องและแม่นยำ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยในการพัฒนาสมรรถภาพและลดอาการบาดเจ็บของนักกีฬา ทั้งยังมีการนำระบบคอมพิวเตอร์ เข้ามาช่วยในการให้ข้อมูลหรือวิเคราะห์การแข่งขันหรือตัวนักกีฬา รวมถึงการจัดซื้ออุปกรณ์ฝึกซ้อม และแข่งขัน จัดหาสถานที่ฝึกซ้อมเป็นไปตามมาตรฐานของแต่ละชนิดกีฬามีการจัดหาชุดฝึกซ้อมที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับชนิดกีฬามีสถานที่และอุปกรณ์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกายมีความเพียงพอและมีมาตรฐาน การนำอุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์การกีฬามาประยุกต์ใช้กับการฝึกซ้อมมีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เวชภัณฑ์ที่ใช้สำหรับรักษาการบาดเจ็บ อุปกรณ์การบำบัดสำหรับอาการบาดเจ็บ สอดคล้องกับภู่พิงค์ สุวรรณ และเทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย (2558) พบว่า การเตรียมทีมเพื่อเข้าร่วมการแข่งขันนั้นจะต้องมีการจัดเตรียมสถานที่ในการเก็บตัวฝึกซ้อมที่ดีและเหมาะสม รวมทั้งที่พักอาศัยและวัสดุอุปกรณ์ในการฝึกซ้อมที่มีคุณภาพ จึงสรุปได้ว่านักกีฬาทุกคน และทุกทีมมีการวิเคราะห์และการประเมินผลการแข่งขัน และวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวก จึงทำให้ปัจจัยดังกล่าวยังไม่มีสัมพันธ์ต่อ

ความสำเร็จของนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาวอลเลย์บอล
ไทยแลนด์ลีก 2021

การพัฒนานักกีฬาในทุก ๆ ด้านที่มีความชัดเจนและทันสมัยด้าน
ต่าง ๆ ไปสู่ความสำเร็จของการแข่งขันกีฬาและการบริหาร
จัดการทีม เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากข้อค้นพบจากงานวิจัย พบว่าด้านการจัดการทีม
ด้านการค้นหาและคัดเลือกนักกีฬา ด้านการพัฒนาศักยภาพของ
นักกีฬา ด้านการสนับสนุนและการส่งเสริมมีความสัมพันธ์ต่อ
ความสำเร็จของนักกีฬา ควรมีการนำเสนอผลงานวิจัยต่อ
ผู้บริหารสโมสร ผู้ฝึกสอนกีฬา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการ
บริหารจัดการทีมกีฬา เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมี
ประสิทธิภาพและสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งอาจรวมถึงการ
กำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกนักกีฬาเพื่อเข้าร่วมทีมตลอดจน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการเปรียบเทียบปัจจัย ที่ส่งผลต่อ
ความสำเร็จของนักกีฬาที่มีประสิทธิภาพการแข่งขันกีฬา
2. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่สัมพันธ์ต่อความสำเร็จของ
นักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาเช่น วิธีการบริหารจัดการทีม
ลักษณะของผู้ฝึกสอน ผู้จัดการทีม เวลาในการฝึกซ้อม พฤติกรรม
ของนักกีฬา ฯลฯ
3. ควรมีการศึกษา ทั้งในแง่ของการหาความสัมพันธ์ด้าน
อื่น ๆ ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของนักกีฬ

เอกสารอ้างอิง

- [1] ณัฐพล คุ่มใหญ่โต และไกรศักดิ์ เกษร. (2559). แนวโน้มและความท้าทายของระบบสารสนเทศสำหรับการฝึกซ้อม
กีฬา. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์*. 8(2), 153-167.
- [2] ตระการ นาค ประภาส ฤกษ์พิบูลย์ และรัชณี ขวัญบุญจัน. (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของนักกีฬา
วอลเลย์บอลหญิงในประเทศไทย. *วารสารวิชาการสถาบันการพลศึกษา*, 11(2), 63-77.
- [3] ประสงค์ สุระพล. (2557). ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความสำเร็จของนักกีฬายกน้ำหนักทีมชาติไทย. *วารสารวิชาการสถาบัน
การพลศึกษา*, 6(2), 97-112.
- [4] ปัญญา อินทเจริญ รังสฤษฎ์ จำเริญนภพร ทศนัยนาและ ไพโรจน์ สว่างไพร. (2564). แนวทางการบริหารจัดการ
ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของทีมวอลเลย์บอลที่เข้าร่วมการแข่งขันในกีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย. *วารสารวิชาการ
มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ*, 13(1), 100-110.
- [5] ปัญญา อินทเจริญ สุนันทา ศรีศิริ และอุษกร พันธุ์วานิช. (2563). รูปแบบการจัดการกีฬาวอลเลย์บอลเพื่อความเป็น
เลิศในสถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทย. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 5(5), 172-175.
- [6] เพ็ญนิภา พูลสวัสดิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการสมาคมกีฬาแห่งประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์ (วท.ด.) วิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [7] ภูพิงค์ สุวรรณ และเทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย (2558) การศึกษาการเตรียมทีมกีฬายกน้ำหนักของสมาคมยกน้ำหนัก
แห่งประเทศไทยในการแข่งขันกีฬายูเอซีเกมส์ ครั้งที่ 27. *วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ*, 16(2), 49-62.
- [8] ไรมาน บุญถม. (2557). รูปแบบการพัฒนานักกีฬามวยส่นักกีฬามวยสากลสมัครเล่นทีมชาติไทย. *วารสารวิชาการ
สถาบันการพลศึกษา*, 6(2), 97-112.

- [9] สจี้ กุลธวัชวงศ์ และคณะ. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับคุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร แห่งยุคสารสนเทศสู่องค์การยุคใหม่ในอนาคตของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน กลุ่ม 1. *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 5(2), 240 -252.
- [10] สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). *แผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2560-2564)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- [11] สุพจน์ งดาม. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการทีมฟุตบอลลีกระดับดิวิชั่น 2 เขตกรุงเทพมหานครและภาคกลาง. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 4(1), 22-29.
- [12] แอน มหาคิตะ และนภัสวรรณ เจริญชัยภินันท์. (2562). แนวทางการปฏิรูปองค์การกีฬาในส่วนภูมิภาคของประเทศไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*, 13(1), 143-155.
- [13] Amis, J. and Silk, M. (2005). Rupture: Promoting Critical and Innovative Approaches to the Study of Sport Management. *Journal of Sport Management*. 19, 355-366.
- [14] Chelladurai, P. (1985). *Sport Management*. Ontario: Sports Dynamics.
- [15] Graham, C., Liz, F., Eunjung, K., Shane, B. and Pam, K. (2020). Volunteer selection at a major sport event: A strategic Human Resource Management approach. *Sport Management Review*, 13(3), 25-41.
- [16] Hair, Jr., William.C. BlackBarry,Jb., & Rolph,Ea., (2013). *Multivariate Data Analysis (7th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- [17] Han J, Waddington G, Anson J, Adams R. (2015). Level of competitive success achieved by elite athletes and multi-joint proprioceptive ability. *J Sci Med Sport*, 18(1), 77-81
- [18] Kristiansen, E & Houlihan, B. (2017). Developing young athletes: The role of private sport schools in the Norwegian sport system. *International Review for the Sociology of Sport*, 52(4), 447- 469.
- [19] Lepschy H, Woll A and Wäsche H. (2021). *Success Factors in the FIFA 2018 World Cup in Russia and FIFA 2014 World Cup in Brazil*. Front. Psychol. 12:638690. doi: 10.3389/fpsyg.2021.638690
- [20] Millar, P. and Doherty, A. (2015). Capacity building in nonprofit sport organizations: Development of a process model. *Sport Management Review*, 19(4), 365-377.
- [21] Peachey, J., Zhou, Y., Damon, Z. J. and Burton, L. J. (2015). Forty Years of Leadership Research in Sport Management: A Review, Synthesis, and Conceptual Framework. *Journal of Sport Management*, 29(5), 570-587.
- [22] Pichot, L., Tribou, G. and O'Reily, N. (2008). Sport Sponsorship, Internal Communications, and Human Resource Management: An Exploratory Assessment of Potential Future Research. *International Journal of Sport Communication*, 1(4), 413-423.
- [23] Ramos, R. (2017). Critical factors influencing international sporting success of the Philippines: the athletes' perspective, *Asia Pacific Journal of Sport and Social Science*, 6(2), 143-159
- [24] Ranjan, K. (2016). Human Resource Management in Sports: A Critical Review of its Importance and Pertaining Issues. *Physical Culture and Sport Studies and Research*, 5(5), 15-21.
- [25] Tjønndal, A. (2016). *Sport, Innovation and Strategic Management: A Systematic Literature Review* Faculty of Social Science, Nord University. Vitória, BBR, 13(Special Issuep). 38-56



- [26] Tomanek, A. M. (2020). Sport management: Thematic mapping of the research field. *Journal of Physical Education and Sport*, 20(2), 1201-1208.
- [27] Wei, L., Liu, J., Zhang, Y. and Chiu, R. (2008). The role of corporate culture in the process of strategic human resource management: Evidence from Chinese enterprises. *Human Resource Management*, 47(4), 777-794

การพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีตามความต้องการของธุรกิจขนาดเล็ก กรณีศึกษานิติบุคคลที่จดทะเบียนในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร

DEVELOPMENT OF CUSTOMIZED ACCOUNTING SOFTWARE PACKAGES OF SMALL BUSINESS ENTERPRISES IN MUKDAHAN SPECIAL ECONOMIC DEVELOPMENT ZONE

ภัทราจิตร แสงสว่าง^{1*} และ ชวพจน์ ศุภสาร²

PATTRAJIRT SANGSAWANG^{1*} and CHAWAPOT SUPASARN²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจขนาดเล็กรายใหม่ที่จะจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากนิติบุคคลที่จดทะเบียนจำนวน 116 ชุด และได้้นำแบบสอบถามหลังการแก้ไขปรับปรุงมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.944 สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) หรือสถิติเชิงทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน F-test (One-Way Anova) โดยกำหนดช่วงความเชื่อมั่นอยู่ที่ร้อยละ 95 ($\alpha = .05$) และในกรณีที่ผลการศึกษามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการศึกษาเป็นรายคู่โดยใช้ Multiple Comparison Test แบบวิธี Least – Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี พบว่า ปัจจัยด้านคุณสมบัติเสริมเป็นปัจจัยที่สำคัญอันดับแรก รองลงมาคือปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหา ปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของโปรแกรม ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของโปรแกรมและผู้ผลิต ปัจจัยด้านความสามารถ ปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบ และปัจจัยด้านการสนับสนุนและการให้บริการหลังการขาย ตามลำดับ ซึ่งหากจำแนกตามปัจจัยองค์การพบว่าประเภทธุรกิจ และรายได้ต่อปีต่างกัน มีปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีต่างกัน

คำสำคัญ : โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ; เขตเศรษฐกิจพิเศษ ; การพัฒนา

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาการบัญชี, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, Assistant Professor Accountant, Ubonratchathani University

² อาจารย์ สาขาวิชาการตลาด, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, Lecturer Marketing, Ubonratchathani University

* Corresponding Author, Email: pattrajirt.s@ubu.ac.th

ABSTRACT

This study aimed to investigate the factors influencing the selection of accounting software packages of new small businesses registered as a juristic person in Mukdahan Special Economic Development Zone. Questionnaires were used as a tool to collect data from 116 entities companies, and the questionnaire after the amendment to test the confidence (Reliability) using the Alpha coefficient method The confidence was at 0.944. The data were using analyzed factor analysis. Analysis of Variance, F-test, was used with the confidence interval of 95% ($\alpha = .05$). Multiple Comparison Test Methods Least – significant Difference (LSD) would be used if the F-test revealed a statistically significant finding.

The results shows most companies focus on factors that additional qualification. Next is the cost factor involved in procurement. Program performance characteristics Program and manufacturer reliability factors Ability factor System security factor and the factors of support and after-sales service respectively, which, if classified by organizational factors, found that business type And annual income are different There are different factors in determining the use of accounting software packages.

Keywords: Software Packages for Accounting ; Special Economic Zone ; Development

บทนำ

จากนโยบายของภาครัฐที่กำลังขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0 ด้วยการเปลี่ยนแปลงภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม และการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงระบบกฎหมาย พร้อมทั้งผลักดันการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่สามารถนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริการของภาครัฐ โดยเฉพาะในด้านการจัดเก็บภาษีอากรให้สอดคล้องกับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) หรือ การจัดส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice by mail) สำหรับให้ผู้ประกอบการบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่มีรายได้ไม่เกิน 30 ล้านบาทที่จดทะเบียนเริ่มกิจการตั้งแต่ 1 มกราคม 2558 เป็นต้นไป สามารถดำเนินการออกหลักฐานการจัดเก็บภาษีกับผู้บริโภคโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนธุรกิจให้รวดเร็วมากขึ้น ทำให้รูปแบบธุรกิจที่มีการแข่งขันผ่านช่องทางมากขึ้น มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทำให้ธุรกิจต่าง ๆ ต้องมีการปรับตัวและพัฒนาองค์กรเพื่อที่จะสามารถให้ธุรกิจดำเนินงานเติบโตไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันในตลาดธุรกิจได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องการข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้อง แม่นยำ

และรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ เพื่อใช้ในการวางแผนและดำเนินธุรกิจ รวมถึงการรายงานทางการเงิน ภาษีอากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ซึ่งโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่กิจการสามารถนำมาใช้เพื่อช่วยบริหารจัดการข้อมูล และจัดทำรายงานได้ทันต่อเวลาที่กำหนด

จากสถานการณ์ภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่า การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีของกิจการจะต้องเลือกให้มีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของกิจการมากที่สุด จึงได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี กรณีศึกษานิติบุคคลรายใหม่ที่จดทะเบียนในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาตัดสินใจเลือกโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีมาใช้ในธุรกิจ และเป็นแนวทางให้กับกลุ่มผู้พัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีพัฒนาโปรแกรมให้ตรงกับความต้องการของขนาดธุรกิจ และภูมิภาคมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

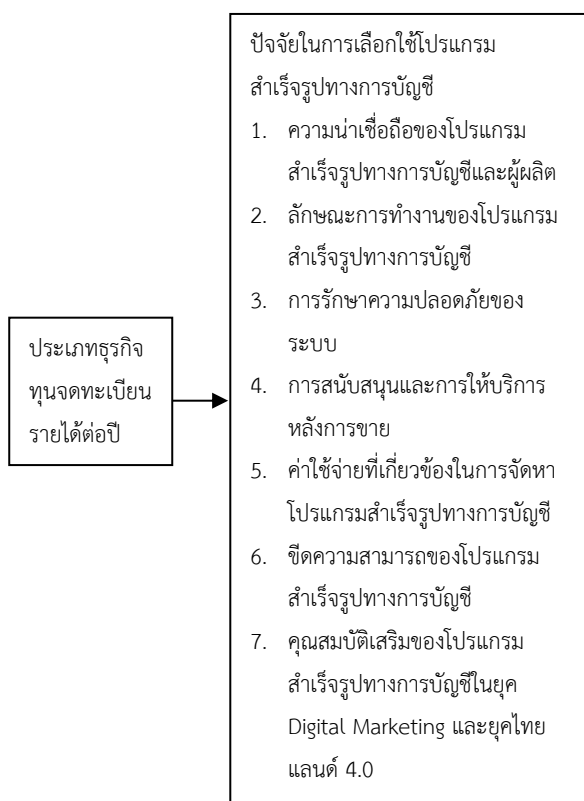
1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของบริษัทจำกัดที่จดทะเบียนรายใหม่ ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของบริษัทจำกัดที่จดทะเบียนรายใหม่ เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหารจำแนกตามประเภทธุรกิจ และปัจจัยการดำเนินธุรกิจ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ประเภทธุรกิจแตกต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแตกต่างกัน
2. ทุนจดทะเบียนแตกต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแตกต่างกัน
3. รายได้ต่อปีแตกต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาโดยใช้วิธีใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ประชากรในการศึกษารุ่นนี้ ได้แก่ นิติบุคคลที่จดทะเบียนจัดตั้งในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ที่จดทะเบียนตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2560 ถึง สิงหาคม 2560 ที่ยังคงสภาพอยู่ ณ วันที่ 2 ตุลาคม 2561 จำนวน 120 ราย แยกตามประเภททุนจดทะเบียน ข้อมูลกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารุ่นนี้เป็นการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย สำหรับขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรในการคำนวณสำหรับการประมาณค่าสัดส่วนประชากร โดยมีช่วงความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ในช่วงที่ยอมรับได้ คือ ไม่เกินร้อยละ 5 จากประชากรทั้งหมด 120 บริษัท จะได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 93 บริษัท ดังนี้

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

$$n = \text{จำนวนตัวอย่างที่ต้องการ}$$

$$N = \text{ขนาดประชากร}$$

$$e = \text{ความคลาดเคลื่อนของประชากรที่ยอมรับได้}$$

เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ขนาดตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{120}{1+120(0.05)^2}$$

$$n = 92.31$$

เพื่อป้องกันแบบสอบถามกลับมาไม่ครบผู้ศึกษาจึงส่งแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 120 ชุด โดยผู้ศึกษาได้ใช้ข้อมูลจากเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จากนั้นทำการสุ่มรายชื่อตัวอย่างเพื่อที่จะส่งแบบสอบถาม โดยทำการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แนบซองที่ติดดวงตราไปรษณียากรแล้วเพื่อใช้ส่งแบบสอบถามกลับมายังผู้ศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารุ่นนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaires) เพื่อสอบถามถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้

โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี โดยลักษณะคำถามในแบบสอบถามจะมี 2 ลักษณะ คือ คำถามปลายปิด เป็นคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก และคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ อันจะนำมาซึ่งประโยชน์ในการศึกษา โดยรูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้มีการทดสอบแบบสอบถามจากนิสิตบุคคลอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟ่า ได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.944

ลักษณะการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตบุคคลรายใหม่ในเขตเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยมีตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยองค์กร ประกอบด้วย ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน และรายได้ต่อปี ส่วนตัวแปรตามผู้วิจัยได้ศึกษา ปัจจัยในการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีจำนวน 7 ปัจจัยจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 ศึกษาวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัจจัยที่เลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

ระยะที่ 2 เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 120 ชุด โดยผู้ศึกษาได้ใช้ข้อมูล ชื่อ ที่อยู่ และทุนจดทะเบียนจากเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จากนั้นทำการส่งแบบสอบถามตามรายชื่อ ของกลุ่มตัวอย่างแยกตามประเภทธุรกิจ โดยได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาจำนวน 116 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) หรือสถิติเชิงทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน F-test (One-Way Anova) เพื่อทดสอบสมมติฐานในการศึกษาค้นคว้าโดยมีสมมติฐาน คือ ปัจจัยองค์กรที่มีความแตกต่างกันจะส่งผลต่อการให้ความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่แตกต่างกัน โดยกำหนดช่วงความเชื่อมั่นอยู่ที่ร้อยละ 95 ($\alpha = .05$) และในกรณีที่ผลการศึกษามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติ จะทำการศึกษาเป็นรายคู่โดยใช้ Multiple Comparison Test แบบวิธี Least – Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 68 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 35 – 45 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 69 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 85 ดำรงตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 78 และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 6 - 10 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 34

ข้อมูลทั่วไปของกิจการพบว่า กลุ่มตัวอย่างประกอบธุรกิจประเภทซื้อมา – ขายไปมากที่สุดจำนวน 50 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 43 โดยส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 63 มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 1 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 3 ล้านบาท มีจำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 75 มีรายได้ต่อปีมากกว่า 1 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 3 ล้านบาท มีจำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 80 และส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมบัญชี EXPRESS

2. สำหรับผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีจัดอันดับค่าเฉลี่ย โดยเรียงจากระดับความสำคัญมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

ลำดับ	ปัจจัยในการเลือก	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ
1	สนับสนุนและการให้บริการหลังการขาย	3.75	0.471	มาก
2	การรักษาความปลอดภัยของระบบ	3.99	0.562	มาก
3	ลักษณะการทำงานของโปรแกรมฯ	4.23	0.498	มากที่สุด
4	ความน่าเชื่อถือของโปรแกรมฯ และผู้ผลิต	4.22	0.461	มากที่สุด
5	ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหา	4.27	0.459	มากที่สุด
6	ความสามารถ	4.16	0.451	มาก
7	คุณสมบัติพิเศษ	4.54	0.435	มากที่สุด

ด้านคุณสมบัติเสริม พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับเรื่องรองรับระบบ E-tax ของกรมสรรพากรความสามารถใน

การเชื่อมต่อระบบย่อย รองลงมาคือเรื่องภาษาที่ใช้ในการพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

ด้านค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหา พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับราคาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่อง ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

ด้านลักษณะการทำงานของโปรแกรมฯ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญเรื่องสามารถผ่านรายการบัญชีเป็นแบบ Batch Processing รองลงมาคือเรื่องสามารถสร้างข้อมูลในแฟ้มหลักเพื่อเพิ่มและเปลี่ยนแปลงได้ สามารถผ่านรายการบัญชีเป็นแบบ Online Processing และสามารถทำงานหลายจอภาพและหลายโปรแกรมพร้อมกัน

ด้านความน่าเชื่อถือของโปรแกรมฯ และผู้ผลิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับบริษัทของผู้ผลิตที่จัดตั้งมานาน และมีความมั่นคง รองลงมาคือเรื่องชื่อเสียงของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีและชื่อเสียงของผู้ผลิต

ด้านความสามารถ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่อง ข้อจำกัดกับขนาดของ field และ records เป็นอันดับแรก รองลงมาคือความสามารถในการกำหนดต้นทุนมาตรฐานและวิเคราะห์ผลต่าง สามารถรองรับ Work Station บนระบบเครือข่าย

ด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเรื่องระบบการสำรองข้อมูลและกู้ระบบงาน รองลงมาคือเรื่องความสามารถการจำกัดและกำหนดสิทธิการใช้งาน

ด้านการสนับสนุนและการให้บริการหลังการขาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับเรื่องการให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ รองลงมาคือเรื่องการรับประกันโปรแกรมฯ จากผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย คู่มือการใช้งานที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ

3. สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประเภทธุรกิจระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ทุนจดทะเบียน และรายได้ต่อปีต่างกัน มีปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีต่างกัน ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการพิจารณาเลือกโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

ปัจจัยในการเลือก	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน	รายได้ต่อปี
ความน่าเชื่อถือของโปรแกรมฯ และผู้ผลิต	0.017**	0.873	0.033**
ลักษณะการทำงานของโปรแกรมฯ	0.486	0.649	0.911
การรักษาความปลอดภัยของระบบ	0.432	0.543	0.045**
สนับสนุนและการให้บริการหลังการขาย	0.230	0.644	0.004**
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหา	0.377	0.916	0.050**
ความสามารถ	0.330	0.507	0.000**
คุณสมบัติเสริม	0.016**	0.631	0.000**

**ค่า P-Value จากการคำนวณทางสถิติน้อยกว่าระดับสำคัญ .05

1. ประเภทธุรกิจต่างกันจะให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในระดับค่าคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน เช่น ธุรกิจซื้อมา-ขายไป ธุรกิจรับเหมา-ก่อสร้าง จะให้ความสำคัญในเรื่องสนับสนุนและการให้บริการหลังการขายมากที่สุด ซึ่งจะเห็นได้ว่าธุรกิจที่มีสินค้าไว้เพื่อขายจะให้ความสำคัญกับการให้บริการหลังการขายอันเนื่องมาจากรายการค้าที่มีความซับซ้อนและการบริหารสินค้าคงคลัง ซึ่งจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจให้กับผู้บริหาร ส่วนธุรกิจการให้บริการจะให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลในระบบมากที่สุด และธุรกิจผลิตสินค้า ธุรกิจนำเข้า-ส่งออกจะให้ความสำคัญในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหา นอกจากนี้จากตารางที่ 2 พบว่า ธุรกิจที่แตกต่างกันมีปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแตกต่างกัน ในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของโปรแกรมฯ และผู้ผลิต และปัจจัยด้านคุณสมบัติเสริม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 อย่างน้อย 1 คู่

2. จำนวนทุนจดทะเบียนที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญอันดับแรกต่อปัจจัยในการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในระดับค่าคะแนนเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน เช่น พบว่าธุรกิจที่ทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1 ล้านบาท-มากกว่า 5 ล้านบาทจะให้ความสำคัญในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหา เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมีระยะเวลาในการจดทะเบียนไม่เกิน 1 ปี ซึ่งธุรกิจอาจมองว่านี่คือเงินที่ต้องลงทุนในการจัดหาระบบงานมาใช้ในกิจการ หากมีค่าใช้จ่ายอาจส่งผลต่อกำไรในระยะแรกๆ ที่ดำเนินธุรกิจ แต่จะให้ความสำคัญในลำดับรองแตกต่างกัน คือ

ทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 1 ล้านบาทขึ้นไปจะให้ความสำคัญในเรื่องการรักษาความปลอดภัยของระบบ ส่วนทุนจดทะเบียนที่ต่ำกว่า 1 ล้านบาท จะให้ความสำคัญในเรื่องความสามารถของระบบ เนื่องจากเมื่อมีความมั่นคงในการดำเนินธุรกิจ ธุรกิจจึงมองถึงการรักษาความปลอดภัยของระบบ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทุนจดทะเบียนที่แตกต่างกันนั้น ไม่ได้ส่งผลต่อปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแตกต่างกัน

3. รายได้ต่อปีที่แตกต่างกัน จะให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในระดับค่าคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน เช่น ธุรกิจที่มีรายได้ 30 ล้านบาทไม่เกิน 100 ล้านบาท จะให้ความสำคัญในเรื่องการรักษาความปลอดภัยของระบบมากที่สุด ธุรกิจที่มีรายได้ตั้งแต่ 1 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 30 ล้านบาท จะให้ความสำคัญในเรื่องสนับสนุนและการให้บริการหลังการขายมากที่สุด และธุรกิจที่มีรายได้ไม่เกิน 1 ล้านบาท จะให้ความสำคัญเรื่องค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหา มากที่สุด นอกจากนี้จากตารางที่ 2 พบว่ารายได้ต่อปีที่แตกต่างกันมีปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแตกต่างกัน ในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของโปรแกรมฯ และผู้ผลิต การรักษาความปลอดภัยของระบบ สนับสนุนและการให้บริการหลังการขาย ค่าใช้ที่เกี่ยวข้องในการจัดหา ความสามารถ และปัจจัยด้านคุณสมบัติเสริม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับนัยสำคัญ 0.05 อย่างน้อย 1 คู่

ดังนั้นจากผลการทดสอบความแตกต่างจำแนกตามปัจจัยธุรกิจ พบว่า มีความแตกต่างจากประเภทธุรกิจ และรายได้ของกิจการ จึงดำเนินการทดสอบความแตกต่างรายคู่เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปร ผลทดสอบดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยในการเลือก	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยแตกต่างกัน	P-Value
ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของโปรแกรมฯ และผู้ผลิต	ซื้อมา-ขายไป กับ ผลิตสินค้า	0.018**
	ซื้อมา-ขายไป กับ รับเหมาก่อสร้าง	0.042**
ปัจจัยด้านคุณสมบัติเสริม	ซื้อมา-ขายไป กับ รับเหมาก่อสร้าง	0.042**

จากตารางที่ 3 พบว่าเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประเภทธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของโปรแกรมฯ และผู้ผลิตพบว่ากลุ่มตัวอย่าง

ที่ประกอบธุรกิจซื้อมาขายไป จะมีปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างธุรกิจผลิตสินค้าและรับเหมาก่อสร้าง ซึ่งอาจเป็นเพราะส่วนใหญ่ธุรกิจซื้อมาขายไปจะเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีการจำหน่าย ส่วนธุรกิจผลิตสินค้าและรับเหมาก่อสร้าง ต้องใช้โปรแกรมหรือระบบงานที่เขียนขึ้นโดยเฉพาะเนื่องจากระบบบัญชีที่มีการคิดต้นทุนที่ซับซ้อนมากกว่า ส่วนด้านคุณสมบัติเสริม พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ประกอบธุรกิจซื้อมาขายไป จะมีปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง อันเนื่องมาจากในธุรกิจซื้อมาขายไป มีรูปแบบการเข้าถึงลูกค้าผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียและออนไลน์มากขึ้น ทำให้การจัดทำเอกสารทางภาษีมีความจำเป็นต่อรายการค้า ส่วนธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง เป็นการรับรู้รายได้ตามงวดงานที่เสร็จ หรือตามสัญญา รวมถึงการเข้าถึงลูกค้ายังเป็นรูปแบบออฟไลน์

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ตามจำนวนรายได้

ปัจจัยในการเลือก	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยแตกต่างกัน	P-Value
ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของโปรแกรมฯ และผู้ผลิต	<1 ล้านบาทกับ 30 ล้านบาทขึ้นไป	0.038**
ปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบ	1 ล้านบาท - < 30 ล้านบาท กับ 30 ล้านบาทขึ้นไป	0.042**
ปัจจัยด้านสนับสนุนและการให้บริการหลังการขาย	<1 ล้านบาทกับ 30 ล้านบาทขึ้นไป	0.008**
ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหา	<1 ล้านบาทกับ 30 ล้านบาทขึ้นไป 1 ล้านบาท - < 30 ล้านบาท กับ 30 ล้านบาทขึ้นไป	0.020** 0.042**
ปัจจัยด้านความสามารถ	1 ล้านบาท - < 30 ล้านบาท กับ 30 ล้านบาทขึ้นไป	0.002**
ปัจจัยด้านคุณสมบัติเสริม	<1 ล้านบาทกับ 30 ล้านบาทขึ้นไป 1 ล้านบาท - < 30 ล้านบาท กับ 30 ล้านบาทขึ้นไป	0.025** 0.011**

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่าปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของโปรแกรมฯ และผู้ผลิต โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อปีมากกว่า 30 ล้านบาท จะมีปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อปีไม่เกิน 1 ล้านบาท เนื่องจาก

สถานภาพความมั่นคงทางธุรกิจสามารถลงทุนในสินทรัพย์ระยะยาวได้ไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านสภาพคล่องของกิจการ

ปัจจัยด้านสนับสนุนและการให้บริการหลังการขาย โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อปีมากกว่า 30 ล้านบาท จะมีปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแตกต่าง กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อปีไม่เกิน 1 ล้านบาท เนื่องจากการใช้งานโปรแกรมของธุรกิจที่มีรายได้น้อยกว่า 1 ล้านบาท จะใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่จัดจำหน่ายในท้องตลาด รูปแบบรายการค้าไม่ซับซ้อน และไม่มีการนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจ มีเพียงการนำมาบันทึกรายการค้าเพื่อนำส่งข้อมูลให้กับหน่วยงานภาครัฐเท่านั้น ส่วนบริษัทที่มีรายได้เกิน 30 ล้านบาท จะมีการนำฐานข้อมูลจากโปรแกรมมาจัดทำรายงานเพื่อใช้ในการตัดสินใจ รวมถึงโปรแกรมที่ใช้จะเชื่อมโยงข้อมูลทั้งองค์กร (ERP)

ปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อปีมากกว่า 30 ล้านบาท จะมีปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแตกต่าง กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อปีมากกว่า 1 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 30 ล้านบาท เนื่องจากบริษัทที่ใช้โปรแกรมบัญชีที่สามารถนำข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจ จะให้ความสำคัญกับข้อมูลทางบัญชี

ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหา โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อปีมากกว่า 30 ล้านบาท จะมีปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแตกต่าง กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อปีมากกว่า 1 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 30 ล้านบาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อปีไม่เกิน 1 ล้านบาท เนื่องจากเงินทุนหมุนเวียนที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมีอย่างจำกัด ซึ่งความสำคัญลำดับแรกของเจ้าของธุรกิจมองว่ายอดรายได้ และช่องทางการจัดจำหน่ายคือความสำคัญแรกที่กิจการต้องดำเนินการเพื่อให้อยู่รอดต่อไป

ปัจจัยด้านสามารถ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อปีมากกว่า 30 ล้านบาท จะมีปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแตกต่าง กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อปีมากกว่า 1 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 30 ล้านบาท เนื่องจากรายการค้า และความซับซ้อนของข้อมูล ความสามารถของผู้ใช้ระบบ

ปัจจัยด้านคุณสมบัติเสริม โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อปีมากกว่า 30 ล้านบาท จะมีปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแตกต่าง กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อปีมากกว่า 1 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 30 ล้านบาท และกลุ่ม

ตัวอย่างที่มีรายได้ต่อปีไม่เกิน 1 ล้านบาทด้วย เนื่องจากธุรกิจที่มียอดขายได้มากกว่า 30 ล้านบาทต้องจดทะเบียนเข้าสู่ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม และต้องนำส่งภาษีรายเดือนมากขึ้น จึงมีความจำเป็นต่อการเลือกใช้โปรแกรมที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจให้รวดเร็วและถูกต้อง

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยมีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี พบว่าบริษัทจำกัดส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือปัจจัยด้านคุณสมบัติพิเศษเป็นอันดับแรก และปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหาเป็นอันดับที่สอง รองลงมาคือปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของโปรแกรมฯ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของโปรแกรมฯ และผู้ผลิตโดยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปฐมา (2562) ที่ศึกษาการพัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อการวัดทักษะและความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในวัฒนธรรมและบริษัทไทย พบว่าความสามารถการรู้เท่าทันดิจิทัลนั้น ต้องมีความปลอดภัย การคุ้มครอง และความสมบูรณ์ด้านดิจิทัล และสอดคล้องกับงานผลงานวิจัยของอรุณญาและคณะ (2559) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ด้านการสนับสนุนและการให้บริการหลังการขาย รองลงมา คือด้านขีดความสามารถของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี และด้านต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหา และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนภาพรและคณะ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ซอฟต์แวร์ทางการบัญชีของหน่วยธุรกิจในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญในการเลือกใช้ซอฟต์แวร์ทางการบัญชี ได้แก่ ความเหมาะสมกับกิจการ คุณสมบัติของซอฟต์แวร์ ราคา ตามลำดับ

2. สำหรับการทดสอบความแตกต่างจำแนกตามปัจจัยธุรกิจ พบว่า ประเภทธุรกิจต่างกัน กลุ่มตัวอย่างจะให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านความน่าเชื่อถือของโปรแกรมฯ และผู้ผลิตต่างกัน และคุณสมบัติเสริมต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทราจิตร (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของห้างหุ้นส่วนและบริษัทในเขตอุบลราชธานี พบว่าปัจจัยที่จำแนกตามปัจจัยองค์กรพบว่า ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ทุนจดทะเบียน และ

รายได้ต่อปี ต่างกัน มีปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีต่างกัน และรายได้ต่อปีต่างกันจะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของโปรแกรมฯ และผู้ผลิต ด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบ ด้านสนับสนุนและการให้บริการหลังการขาย ด้านค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดทำด้านความสามารถ และปัจจัยด้านคุณสมบัติเสริมต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานผลงานวิจัยของอรุณญาและคณะ (2559) ที่เปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งพบว่ายอดขายโดยเฉลี่ยของกิจการแตกต่างกันส่งผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการ บัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุป การวิจัยครั้งนี้ได้เห็นถึงระดับความสำคัญของเจ้าของกิจการที่มีการให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีโดยเลือกจากคุณสมบัติพิเศษ ที่ช่วยลดการบันทึกข้อมูล ลดการผิดพลาดของข้อมูล มากกว่าการพิจารณาจากค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดทำโปรแกรมฯ ซึ่งจะทำให้ผู้พัฒนาระบบให้ความสำคัญต่อการใช้งานมากกว่าการลดคุณภาพของโปรแกรมฯ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้พัฒนาโปรแกรม สามารถนำไปพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้มากขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านคุณสมบัติเสริม จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับเรื่องรองรับระบบ E-tax ของกรมสรรพากร ความสามารถในการเชื่อมต่อระบบย่อย ระดับมากที่สุด ผู้พัฒนาโปรแกรมต้องพิจารณาข้อจำกัดจากการเชื่อมโยงข้อมูลเข้าระบบของหน่วยงานรัฐ และให้มีความสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย และต้องปรับเปลี่ยนตลอดเวลาเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย

ด้านค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดทำ ในส่วนของค่าใช้จ่ายจะมีนอกเหนือจากราคาด้วย เช่น ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับ

อุปกรณ์ที่ต้องใช้เพิ่มเติม ซึ่งผู้ใช้โปรแกรมควรคำนึงถึงด้วย แต่ไม่ใช่องค์ประกอบแรก โดยควรจะคำนึงถึงคุณภาพของโปรแกรมเป็นหลักมากกว่า

ด้านลักษณะการทำงานของโปรแกรมฯ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่อง ให้ความสำคัญเรื่องสามารถผ่านรายการบัญชีเป็นแบบ Batch Processing ดังนั้นกลุ่มผู้ผลิตต้องพัฒนาโปรแกรม เนื่องจากรายงานทางการเงินที่มีในโปรแกรมสำเร็จไม่สามารถออกรายงานเพื่อใช้ในการตัดสินใจได้ครบทุกเรื่อง

ด้านความน่าเชื่อถือของโปรแกรมฯ และผู้ผลิต จากข้อมูลจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับชื่อเสียงของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ดังนั้นกลุ่มผู้ผลิตต้องพัฒนาโปรแกรมให้มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือของโปรแกรมและความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ผลิต

ด้านความสามารถ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องเนื้อหาในการเก็บข้อมูลต้องสอดคล้องกับปริมาณรายการค้าของกิจการ ซึ่งกลุ่มพัฒนาโปรแกรมต้องคำนึงถึงด้านขีดความสามารถเพื่อที่จะรองรับการขยายงาน และขยายกิจการในอนาคต รวมทั้งเพื่อความสะดวกในการใช้โปรแกรม

ด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด ซึ่งผู้ศึกษาขอเสนอแนะให้กลุ่มผู้พัฒนาโปรแกรมเล็งเห็นความสำคัญของระบบรักษาความปลอดภัยให้มาก ซึ่งเป็นระบบที่ควรจัดทำขึ้นเพื่อเสริมการทำงานให้มีความรัดกุมและปลอดภัยในการใช้งานของโปรแกรม โดยเฉพาะการสำรองข้อมูลที่สามารถนำข้อมูลมาใช้งานได้เมื่อต้องการ

ด้านการสนับสนุนและการให้บริการหลังการขาย กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด ซึ่งกลุ่มพัฒนาโปรแกรม ต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการบริการหลังการขาย โดยควรมีจัดให้มีทีมงานคอยช่วยเหลือและตอบปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วยในการแก้ไขปัญหา เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และเป็นการสร้างจุดขายให้กับบริษัท

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนิติบุคคลรายใหม่ที่
จดทะเบียนในช่วง 1-5 ปีแรก จึงควรมีการศึกษากลุ่มอื่นด้วย
เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาเหมาะสมกับบริบทของแต่ละกลุ่ม
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมที่เกิดจาก
ผลกระทบจาสภาวะทางเศรษฐกิจ การเมือง และโรคระบาด
เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2560). รายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายใหม่. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2560. จาก https://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=12385&filename=index_
- [2] นภาพร ลิขิตวงศ์ขจร และไพลิน ตรงเมธีรัตน์. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ซอฟต์แวร์ทางการบัญชีของหน่วยธุรกิจในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*, 28(1), 33-47.
- [3] ปฐมา สตะเวทิน. (2562). การพัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อการวัดทักษะและความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในวัฒนธรรมและบริบทไทย. *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 5(2), 274-286.
- [4] ภัทราจิตร แสงสว่าง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของห้างหุ้นส่วนและบริษัทในเขตอุบลราชธานี. *วารสาร BU Academic Review*, 10(2), 93-103.
- [5] อรัญญา จินาชาญ และประเวศ เพ็ญภูมิกุล. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs). *วารสารวิจัยและพัฒนาวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 11(2), 385-397.

คุณลักษณะของห้วคะแนนสตรีในอำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

CHARACTERISTICS AND QUALIFICATIONS OF FEMALE VOTES CANVASSERS IN BANG DUNG DISTRICT, UDON THANI PROVINCE

แสงระวี พิมพรภิรมย์^{1*} และ พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์²

SANGRAWEE PIMPORNPIROM^{1*} and PEERASIT KAMNUANSILPA²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์คุณสมบัติของห้วคะแนนที่เป็นผู้หญิง 2) เพื่อวิเคราะห์มุมมองของประชาชนต่อห้วคะแนนผู้หญิง กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) ผู้สมัครรับเลือกตั้ง จำนวน 50 คน 2) ห้วคะแนน 50 คน และ 3) ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้ง ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 180 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่มย่อย และการใช้แบบสอบถามที่ได้ทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ได้เท่ากับ 0.91 การนำเสนอข้อมูลด้วยคำร้อยละ และการตีความเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า ห้วคะแนนหญิงที่มีบทบาทสำคัญในการเป็นห้วคะแนนคือ ผู้ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นผู้นำชุมชนที่ได้รับการยอมรับและน่าเชื่อถือในชุมชนในบทบาทต่าง ๆ กัน เช่น เป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านท้องถิ่น หรือภรรยาผู้นำในชุมชนหรือ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และที่สำคัญคือ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทางการเมืองเป็นอย่างดี งานวิจัยนี้ยังได้ชี้ให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบกับห้วคะแนนชายห้วคะแนนหญิงจะมีความน่าเชื่อถือและคุณสมบัติที่เหมาะสมในการเป็นห้วคะแนนมากกว่าห้วคะแนนชาย ที่เป็นเช่นนี้ เพราะห้วคะแนนหญิงมีความอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ มีความซื่อสัตย์ มีสัจจะ รักษาคำพูดและสามารถนำเสนอโนบายของผู้สมัครฯ ได้ดีกว่าห้วคะแนนชาย ส่งผลให้ห้วคะแนนหญิงสามารถชักจูงให้ประชาชนคล้อยตามได้ จนนำไปสู่ความนิยมในตัวผู้ลงสมัครรับเลือกตั้งได้มากกว่าห้วคะแนนชาย

คำสำคัญ : ห้วคะแนน ; การเลือกตั้ง ; บทบาทสตรี

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, Master Student of Public Administration, College of Local Administration, Khon Kaen University, Thailand

² รองศาสตราจารย์ อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, Associate Professor, College of Local Administration, Khon Kaen University, Thailand

* Corresponding Author, Email: wittayaspoill@gmail.com

ABSTRACT

This research attempted to 1) analyze the characteristics and qualifications of female vote canvassers and 2) analyze public views on female vote canvassers qualifications in Ban Dung District, Udon Thani Province from the viewpoint of three groups: Local political candidates, canvassers, and local residents; 50 political candidates, 50 vote canvassers, and 180 eligible voters age 18 years or older. Data collected by interviewing and group discussion and questionnaires that were tested to find the confidence value (Reliability) was equal to 0.91 Present data by percentage, descriptive and Content Analysis

This study found that women play an important role as vote canvassers. The characteristics of the more effective canvassers include age 40 years or older, bachelor's degree education, has/had served in a community leadership position, and are accepted and trusted by the local residents in various roles. For example, some of these women are members of women's support groups, others are spouses of community leaders, some are village health volunteers, etc. Importantly, the best vote canvassers are those with good experience in politics. This research also found that, compared to their male counterparts, the female vote canvassers are more trusted and generally have more attributes for being a successful vote canvasser. An explanation for this is that the women take a gentler approach, are always smiling, speak with a pleasant voice, project a sense of honesty and fairness more than their male counterparts. The female vote canvassers are more skilled at articulating the policy positions of the candidates, and that makes them more effective in persuading local voters to take a side of the preferred candidate than their male counterparts.

Keywords: female vote canvassers ; votes ; women play

บทนำ

ปัจจุบันยุคสมัยเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม การทำงานนอกบ้านนั้นมิได้จำกัดแต่เพียงเฉพาะผู้ชายเท่านั้น ผู้หญิงก็มีความสามารถและมีศักยภาพเช่นเดียวกันกับผู้ชาย ทำให้บทบาทของผู้หญิงในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมหลาย ๆ ด้าน ทั้งนี้เพราะกระแสโลกาภิวัตน์และวัฒนธรรมตะวันตกได้เข้ามามีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมไทยมากขึ้น นอกจากจะมีการทำงานและหาเลี้ยงครอบครัวแล้ว ผู้หญิงมีการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น ก่อให้เกิดการเรียกร้องสิทธิและเสรีภาพให้ผู้หญิงมีสิทธิเท่าเทียมผู้ชาย ประกอบกับสังคมไทยให้การยอมรับผู้หญิงมากขึ้น ทำให้สถานภาพของผู้หญิงได้ถูกยกระดับขึ้นมาให้มีความเสมอภาคกับผู้ชาย อันเป็นผลมาจากการส่งเสริมสิทธิ เสรีภาพ ความเสมอภาคทางเพศโดยเฉพาะด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ในทางสังคม ผู้หญิงได้รับการยอมรับให้มีศักดิ์และสิทธิ์เทียบเท่ากับผู้ชาย ทั้งด้านการศึกษา การสาธารณสุข และการเมือง

ในทางการเมือง มีการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนผ่านกลไกของรัฐธรรมนูญโดยไม่เลือกเพศ ซึ่งในหลายประเทศเราพบว่า จำนวนของผู้หญิงที่เข้ามามีบทบาททางการเมืองทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่นมีมากขึ้น สำหรับประเทศไทยมีนักการเมืองระดับชาติที่เป็นผู้หญิงประมาณ 1 ใน 5 คิดประมาณร้อยละ 20 ซึ่งใกล้เคียงกับแถบประเทศใกล้เคียง ในปี พ.ศ. 2550 มีผู้หญิงสนใจเข้ามาเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหญิงร้อยละ 16 ในส่วนของผลการเลือกตั้งนั้น พบว่า ในกรณีของการเลือกตั้งวันที่ 23 ธันวาคม พ.ศ. 2550 ที่ผ่านมามีผู้หญิงเข้าสู่อำนาจการเมืองเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำนวนร้อยละ 14 ของผู้สมัครจะเห็นได้ว่า แนวโน้มของประเทศไทยมีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหญิงเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ (จินชฐา สุขวัฒนะ, 2551)

สารานุกรมการเมืองไทยของสถาบันพระปกเกล้า ระบุว่า หักคะแนนเป็นบุคคลหรือกลุ่มคนที่ทำหน้าที่ในการหาเสียงหรือหาคะแนนให้กับผู้สมัครรับเลือกตั้ง โดยเชิญชวนให้ประชาชน

เลือกผู้สมัครที่ตนสนับสนุน หัวคะแนนคือผู้ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักในท้องถิ่น มีอิทธิพลที่สามารถโน้มน้าวเชิญชวนให้ประชาชนหันมาสนใจเลือกผู้สมัครที่ตนสนับสนุนได้ การเป็นหัวคะแนน อาจมีทั้งเป็นโดยไม่รับสิ่งตอบแทน เพราะทำด้วยอุดมการณ์ที่ตรงกัน หรือรักใคร่ชอบพช่วยเหลือเป็นญาติพี่น้องเพื่อนฝูง ผู้ที่ตนนับถือ หรือรับสิ่งตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน (นรนิติ เศรษฐบุตร, 2547)

การเลือกตั้งในประเทศไทย การได้มาซึ่งคะแนนเสียงแทบทุกครั้งยังต้องอาศัยคะแนนจากการหาเสียง (อรทัย ก๊กผล, 2552) โดยพฤติกรรมการหาเสียงของผู้สมัครเข้ารับการเลือกตั้ง คือ การออกพบปะเยี่ยมเยียน การจัดเวทีปราศรัยหาเสียง การแจกสิ่งของ การใช้เงินซื้อเสียง และการหาเสียงผ่านหัวคะแนน ซึ่งงานวิจัยที่เกี่ยวกับการเลือกตั้งในประเทศไทยในระยะเวลาเกือบ 30 ปีภายหลังจากที่มีการศึกษาในเรื่องนี้ ผลการศึกษายังไม่มีความเปลี่ยนแปลง กล่าวคือ การเลือกตั้งในประเทศไทยแทบทุกครั้ง หัวคะแนนยังมีบทบาทและมีความสำคัญอย่างมากในการได้มาซึ่งคะแนนเสียงของผู้สมัคร

สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดอุดรธานี ปี 2562 และ ปี 2563 ได้กำหนดให้อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี อยู่ในเขตเลือกตั้งที่ 3 จำนวนหน่วยเลือกตั้ง 172 หน่วย มีผู้มีสิทธิเลือกตั้งจำนวน 97,288 คน (สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดอุดรธานี, 2563) จากการสังเกตการณ์การเลือกตั้งในพื้นที่ในหลายปีที่ผ่านมา ผู้วิจัยพบปรากฏการณ์ที่น่าสนใจ คือ อำเภอบ้านดุง มีหัวคะแนนที่เป็นผู้หญิงมากขึ้น และหัวคะแนนผู้หญิงก็ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้สมัครเลือกตั้งเช่นเดียวกับผู้ชาย เนื่องจากหัวคะแนนผู้หญิงมีความสามารถในการหวานล่อมและชักจูงให้ประชาชนคล้อยตามได้เป็นอย่างดี ดังนั้น ผู้สมัครรับเลือกตั้งจึงมักมีกลุ่มผู้หญิงเป็นหัวคะแนนเสียงเลือกตั้ง ทั้งผู้นำชุมชน ผู้นำหมู่บ้าน อาสาสมัครสาธารณสุข ผู้นำกลุ่มต่าง ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ดังนั้น ผู้หญิงจึงตกเป็นเป้าหมายที่สำคัญที่ผู้สมัครเลือกตั้งจะใช้เป็นหัวคะแนนเสียงเพื่อเป็นตัวแทนในการหาเสียงของผู้รับสมัครรับเลือกตั้งต่างจากอุดมคติในสมัยก่อนที่มองว่า หน้าที่ของผู้หญิงคืออยู่บ้านไม่ควรเข้ามาเกี่ยวข้องกับทางการเมือง

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงตั้งคำถามว่า ในความเป็นจริงแล้วผู้หญิงที่เหมาะสมที่จะเป็นหัวคะแนนควรมีคุณสมบัติอย่างไร และหัวคะแนนผู้หญิงมีความน่าเชื่อถือแตกต่างจากหัวคะแนนผู้ชายหรือไม่ และทิศทางการเลือกตั้งในครั้งต่อไป

จะมีผู้หญิงเข้ามามีบทบาทในการหาเสียงและร่วมเป็นหัวคะแนนอย่างไร เพื่อทราบถึงทิศทางการเมืองและสถานการณ์การเลือกตั้งท้องถิ่นที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์คุณสมบัติของหัวคะแนนที่เป็นผู้หญิง แนวคิดทางสังคม การเมือง ประชากร และเศรษฐกิจ ของหัวคะแนนผู้หญิง
2. เพื่อวิเคราะห์มุมมองของประชาชนเกี่ยวกับคุณสมบัติหัวคะแนนผู้หญิง

การทบทวนวรรณกรรม

หัวคะแนนเป็นกลุ่มบุคคลหรือบุคคลที่มีความสำคัญอย่างมากในการเลือกตั้งเพราะจะเป็นตัวกลางระหว่างพรรคการเมืองและผู้สมัครรับเลือกตั้งกับผู้มีสิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง การเป็นหัวคะแนนนั้นไม่ใช่เรื่องของการบีบบังคับให้ผู้มีสิทธิลงคะแนนเสียงลงคะแนนตามที่หัวคะแนนต้องการ แต่หากเป็นเรื่องของผลประโยชน์ การตอบแทนบุญคุณ การมีน้ำใจ และความพอใจ ดังนั้น หัวคะแนนจึงเปรียบเสมือนคนกลางในการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ของคะแนนเสียงสนับสนุนกับผลประโยชน์ที่ผู้สมัครต้องการคะแนนเสียงสนับสนุนเมื่อมีการเลือกตั้งนั้น หัวคะแนนจะทำหน้าที่ช่วยผู้สมัครหาคะแนนเสียงโดยได้รับผลตอบแทนเป็นทรัพย์สินเงินทอง หรือเป็นความช่วยเหลือในด้านอื่น ๆ จากผู้สมัครรับเลือกตั้ง

แรงจูงใจในการเป็นหัวคะแนน แยกเป็น 3 กรณี คือ

1. การมีบุญคุณต่อกัน หรือเคยได้รับการช่วยเหลือจากผู้สมัคร และยังคงมีฐานะทางเศรษฐกิจ การเมือง ผลประโยชน์อื่น ๆ เพื่อสร้างอำนาจและอิทธิพลของหัวคะแนน
2. การเป็นญาติพี่น้องหรือเพื่อนฝูง ผู้สมัครจะสมัครในเขตที่หัวคะแนนมีภูมิลำเนา หากมีญาติพี่น้องหรือเพื่อนฝูงมาก โอกาสที่ญาติหรือเพื่อนของผู้สมัครจะช่วยหาเสียงให้แก่ผู้สมัครก็มีมากเช่นกัน
3. การได้รับผลประโยชน์จากผู้สมัคร เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้มีอิทธิพลกว้างขวางในชุมชนหาเสียงให้แก่ผู้สมัคร ผู้สมัครและหัวคะแนนต้องพึ่งพาอาศัยกัน หรือผู้สมัครมีฐานะดีก็จะสามารถให้ประโยชน์แก่หัวคะแนนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า หัวคะแนนมักจะเป็นบุคคลสำคัญของท้องถิ่นที่ชาวบ้านยอมรับนับถือและเกรงใจ เป็นผู้อาวุโสในชุมชน หรือเป็น

เครือข่าย เพื่อนฝูงที่นักการเมืองท้องถิ่นที่เคยให้การช่วยเหลือ การคุ้มครองจากนักการเมืองในเรื่องฐานะทางเศรษฐกิจ การเมือง ผลประโยชน์อื่น ๆ เพื่อสร้างอำนาจและอิทธิพลให้แก่หัวหน้าคณะ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทบาทของหัวหน้าคณะที่มีต่อการเลือกตั้งในจังหวัดสมุทรสงครามพบว่า บทบาทของหัวหน้าคณะที่ประชาชนคาดหวัง คือ เป็นผู้รับปัญหาและความต้องการด้านสาธารณประโยชน์ของหมู่บ้านไปเสนอผู้สมัครที่ตนสนับสนุน ส่วนการรับรู้ของประชาชนต่อคุณลักษณะของหัวหน้าคณะ คือ หัวหน้าคณะเป็นบุคคลที่ชอบเงินสด ในการทำหน้าที่ของหัวหน้าคณะ คือ จะเป็นผู้สร้างความนิยมให้แก่ผู้สมัครที่ตนสนับสนุนผ่านการกล่าวถึงคุณงามความดี และผลงานที่ผ่านมาของผู้สมัคร โดยจะใช้ญาติพี่น้องหาคะแนนนิยมให้แก่ผู้สมัคร และความสำเร็จของผู้สมัครขึ้นอยู่กับเครือข่ายของผู้สมัครนั้น (วรลักษณ์ พุ่มพวง และสมเกียรติ วันทะนะ, 2556)

การศึกษาพฤติกรรมกรรมการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2557 ในจังหวัดขอนแก่น พบว่า หัวหน้าคณะมีความสำคัญอย่างมากต่อการหาเสียง โดยหัวหน้าคณะมักจะเรียกตนเองว่า เป็นผู้สนับสนุนมากกว่าที่จะใช้คำว่า หัวหน้าคณะ แต่ก็ยังทำหน้าที่เป็นกลไกในกระบวนการหาเสียงให้กับผู้สมัคร ทำหน้าที่เสมือนเป็นแขนขา เป็นผู้เร่งรัด ติดตาม กระตุ้นให้ประชาชนเห็นความสำคัญและภาพลักษณ์ที่ดีของผู้สมัคร (สุรพล ชมกุล และทองแพ ไซตันเชือก, 2559)

การศึกษาการแข่งขันและปัจจัยที่มีผลต่อชัยชนะการเลือกตั้งทั่วไป พ.ศ. 2562 ของผู้สมัครสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดเลย พบว่า ความสำเร็จของผู้สมัครเข้ารับเลือกตั้งเป็นสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัดเลยส่วนใหญ่เกิดจากการสนับสนุนทำหน้าที่ของหัวหน้าคณะ ความสัมพันธ์ระหว่างนักการเมืองกับหัวหน้าคณะเป็นไปในรูปแบบที่มีความเชื่อมโยงกับการเมืองท้องถิ่นมากขึ้น (ศิวัช ศรีโคคางกุล, อรรถพล เมืองมิ่ง, ฌอนมวงค์ สุรยสิมาพงษ์, ฌาน เรื่องธรรมสิงค์ และเทอดศักดิ์ ไปจันทิก, 2562)

การศึกษาการเมืองท้องถิ่นและนักการเมืองท้องถิ่นในจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า การหาเสียงของผู้สมัครใช้การหาเสียงผ่านหัวหน้าคณะ โดยผู้สมัครจะมอบหมายให้หัวหน้าคณะช่วยเหลือเพื่อการหาเสียง เพื่อให้หัวหน้าคณะทำหน้าที่รักษาระดับเสียงในพื้นที่ไว้ ภูมิหลังของหัวหน้าคณะในจังหวัดหนองบัวลำภู คือ เคยเป็นนักการเมืองท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน

หรือแกนนำเครือข่ายทางสังคมและองค์กรชุมชนต่าง ๆ (นพพล อัครชาติ, 2556; วรลักษณ์ รัฐฉัตรานนท์ และนพพล อัครชาติ, 2558)

การศึกษาการซื้อเสียงในการเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภา ในปี 2558 โดยวิชัย โสสุวรรณจินดา พบว่า การซื้อเสียงในการเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภามีอยู่จริง โดยลักษณะและวิธีการซื้อเสียงมีหลากหลาย ตั้งแต่การให้เงินโดยตรงต่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง การให้เงินผ่านหัวหน้าคณะ หรือตัวแทน การพาไปเที่ยวดูงาน การให้สัญญาว่าจะให้ ประโยชน์ต่าง ๆ

การศึกษานักการเมืองท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี ในปี พ.ศ. 2561 พบว่า การหาเสียงของนักการเมืองถิ่นแสดงออกผ่านการให้คำมั่นสัญญาหรือคำปรึกษา ผ่านหัวหน้าคณะซึ่งกระจายอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ มีการจัดตั้งระบบหัวหน้าคณะทั้งในช่วงเวลาการหาเสียงเลือกตั้ง (ณัฐพงศ์ บุญเหลือ และสุวิชา วรวิเชียรวงษ์, 2561)

การศึกษานักการเมืองท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดย วิชชุกร นาคธน (2561) พบว่า การจัดตั้งและการบริหารจัดการระบบหัวหน้าคณะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากในการเลือกตั้ง เพราะผู้สมัครรับเลือกตั้งไม่มีความจำเป็นต้องเดินทางเข้าไปหาเสียงในชุมชนเองเช่นสมัยก่อน และไม่มี ความจำเป็นที่ต้องเข้าไปคลุกคลีกับคนในชุมชน และรูปแบบการหาเสียงโดยการปราศรัยของผู้สมัครก็ได้ผลน้อย เพราะประชาชนส่วนใหญ่ทำงานในภาคอุตสาหกรรมไม่มีเวลาฟังการปราศรัย ดังนั้น ระบบหัวหน้าคณะ จึงเป็นความจำเป็นในการหาเสียงเลือกตั้งอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ความเคลื่อนไหวและพฤติกรรมทางการเมืองของผู้สมัครรับเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ยังมีการใช้หัวหน้าคณะที่จะมาช่วยหาเสียงให้กับผู้สมัครรับเลือกตั้งโดยใช้กลอุบายหรือให้เงินกับผู้มีสิทธิเลือกตั้ง โดยสิ่งที่หัวหน้าคณะจะได้ คือเงินค่าจ้างหรือการยกย่องเอาเงินบางส่วนที่ได้รับจัดสรรมาให้แจกไว้เป็นของตนเอง (กตัญญู แก้วหานาม และพิมพ์ลิขิต แก้วหานาม, 2563)

การศึกษาพฤติกรรมกรรมการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งและการหาเสียงเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2562 จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ในอดีตภาพลักษณ์ของหัวหน้าคณะถูกให้ความหมายในแง่ของการเป็นผู้นำเงินจากผู้สมัครไปจ่ายให้กับประชาชนเพื่อเป็นการซื้อเสียง แต่ในปัจจุบันหัวหน้าคณะได้รับการยกระดับให้ทำหน้าที่ประสานงาน บางครั้งมีบทบาทร่วมกับผู้สมัครในการวางแผนการหาเสียงและคัดเลือกบุคคลเข้าร่วมเป็นกลุ่มผู้สนับสนุน คนที่เข้ามาเป็นหัวหน้าคณะเดิมที่เคยอยู่ในกลุ่ม

ของผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งที่เป็นทางการได้ขยายตัวออกมาหลากหลายมากขึ้น (ศุทธิกานต์ มีจัน, 2563)

สรุปว่า รูปแบบการหาเสียงของผู้สมัครเลือกตั้ง ในระบบการเมืองไทย ตลอดระยะเวลากว่า 30 ปีที่ผ่านมา ยังอาศัยการหาเสียงผ่านหัวคะแนน และความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้สมัครกับหัวคะแนนยังเป็นความสัมพันธ์ในระบบอุปถัมภ์ ยังมีการช่วยเหลือเกื้อกูล และไม่ว่าจะเป็นทางเลือกตั้งระดับใด ในด้านการหาเสียงของนักการเมืองยังต้องอาศัยหัวคะแนนเข้ามามีบทบาทในการสนับสนุนการหาเสียงและหัวคะแนนยังมีอิทธิพลต่อการได้มาซึ่งคะแนนเสียงของผู้สมัคร ปรากฏการณ์ใหม่อื่นเนื่องมาจากวิวัฒนาการทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ สังคมไม่ได้นำข้อกำหนดสถานะทางเพศมาเป็นตัวแบ่งบทบาทหน้าที่ของคนในสังคม จึงทำให้บทบาทหน้าที่ของความเป็นหัวคะแนนมิได้ถูกจำกัดอยู่ที่เพศชายเท่านั้น งานวิจัยนี้จึงต้องการค้นหาคำตอบว่า คุณลักษณะของหัวคะแนนหญิงเป็นเช่นไร รวมทั้งได้รับการยอมรับนับถือจากสังคมมากน้อยเพียงไร

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเลือกแบบกรณีศึกษาเฉพาะอำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ซึ่งแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 13 ตำบล 147 หมู่บ้าน ท้องที่อำเภอบ้านดุงประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 13 แห่ง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ที่มิสืบทอดตั้งอายุ 18 ปีขึ้นไป และเป็นผู้มีบทบาททางการเมือง 3 กลุ่มคือ

1. ผู้ที่ดำรงตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายกเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานีโดยเลือกทุกคนที่เป็น นายกองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายกเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล ทั้ง 13 แห่ง จำนวน 50 คน

2. กลุ่มหัวคะแนน โดยผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่มย่อย โดยนำรายชื่อมาจากคำแนะนำของกลุ่มผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองในกลุ่มที่ 1 จำนวน 50 คน

ประกอบด้วย ผู้นำชุมชน หรือผู้ที่มีบทบาทในท้องถิ่นที่ผู้สมัครแนะนำ จำนวน 50 คน จัดขึ้น 5 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มย่อย ครั้งละ 10 คน

3. กลุ่มประชากรทั่วไป คือ ประชาชน ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 13 แห่ง กลุ่มเป้าหมายประกอบด้วย กลุ่มประชากรในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เขตอำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 13 แห่ง มีกลุ่มประชากรที่มีสิทธิเลือกตั้ง อายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวนรวม 86,492 คน โดยนำมาวิเคราะห์เพื่อหาขนาดตัวอย่างได้จากการวิจัยคำนวณโดยใช้สูตร การคำนวณขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจเพื่อประมาณค่าเฉลี่ย กรณีทราบขนาดของประชากร (อรุณ จิรวัฒนกุล, 2557) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 190 คน เลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบ้านดุงทั้ง 13 แห่ง โดยกำหนดให้มี อบต. 7 แห่ง ที่เลือกประชากร แห่งละ 14 คน ได้แก่ อบต. บ้านดุง อบต. ดงเย็น อบต. โพนสูง อบต. อ้อมกอก อบต. บ้านจันทน์ อบต. บ้านชัย และ อบต. นาไหม แห่งละ 14 คน ส่วน อบต. อีก 7 แห่ง เลือกแห่งละ 15 คน ได้แก่ อบต. ถ่อนนาลับ อบต. วังทอง อบต. บ้านม่วง อบต. บ้านตาด อบต. นาคำ แห่งละ 15 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิด และประเด็นในการสนทนากลุ่มย่อยแบบเจาะลึก บันทึกการสังเกตภาคสนาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากแบบสอบถามนำไปลงรหัส และป้อนสู่ระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS for Window สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) อธิบายด้วยคำร้อยละ นำเสนอในรูปแบบตาราง พร้อมสรุปวิเคราะห์ออกมาเชิงพรรณนา ส่วนข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มย่อย ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จัดระเบียบแยกส่วนออกเป็นหมวดหมู่ ตรวจสอบข้อมูลเพื่อการครบถ้วนของเนื้อหา และนำเสนอด้วยวิธีการพรรณนา

สรุปผลการวิจัย

1. คุณสมบัติของผู้หญิงที่เหมาะสมจะเป็นหัวหน้า

ผู้หญิงที่มีลักษณะเหมาะสมที่จะเป็นหัวหน้าคือนักบุคคลที่ประชาชนในท้องถิ่นให้ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจ เป็นบุคคลที่ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี สามารถเข้ากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี รู้จักเปิดใจกับผู้อื่นด้วยความจริงใจ เรียนรู้รับฟังผู้อื่นโดยไม่มี ความลำเอียง เคารพความคิดเห็นของผู้อื่นด้วยความเป็นกลาง เป็นผู้นำในชุมชนที่ประชาชนให้ความเคารพนับถือ เป็นที่นับหน้าถือตาในสังคม หัวหน้าที่เหมาะสมประสบความสำเร็จในการชักนำใจให้ประชาชนมาลงคะแนนให้กับผู้สมัครมักจะใช้ความสัมพันธ์และการยอมรับที่ชาวบ้านมีให้กับเขาเป็นเครื่องมือสำคัญในการโน้มน้าวใจให้ชาวบ้านคล้อยตาม หัวหน้าต้องมีความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพทางการเมืองเพื่อช่วยให้ผู้ลงสมัครฯชนะการเลือกตั้ง รู้จักการหาเสียงช่วยผู้สมัคร รู้ว่าการหาเสียงแบบใดที่จะไม่ทำให้ผู้สมัครถูกเพิกถอนสิทธิในการรับเลือกตั้ง เข้าใจความต้องการของพรรค และผู้สมัคร นำไปสู่การเสนอแนะนโยบายช่วย เพื่อให้ประชาชนเข้าใจเป้าหมายของตัวผู้สมัคร และอีกทั้งยังต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ฝักใฝ่หลายฝ่าย ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ดีกับคนในท้องถิ่น รายละเอียดเสนอเชิงเปรียบเทียบไว้เป็นตัวเลขในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละของคุณสมบัติผู้หญิงที่เป็นหัวหน้าเสี่ยงจำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

คุณสมบัติ	ประชาชน	ผู้สมัคร	หัวหน้า
ความน่าเชื่อถือ	44.2 (84)	30.0 (15)	44.0 (22)
เป็นผู้นำองค์กรต่าง ๆ	17.4 (33)	26.0 (3)	14.0 (7)
มีความรู้ ความสามารถ มีประสิทธิภาพทางการเมือง	22.6 (43)	10.0 (5)	10.0 (5)

1.1 ในมุมมองของประชาชนที่ได้รับสิทธิเลือกตั้ง เมื่อพิจารณาคุณสมบัติของผู้หญิงที่เหมาะสมจะเป็นหัวหน้าประชาชนคิดว่าผู้ที่มีคุณสมบัติที่หาคะแนนเสียงช่วยผู้สมัครได้ ต้องมีความน่าเชื่อถือ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 ต้องมีความรู้ ความสามารถ มีประสิทธิภาพทางการเมือง จำนวน 43

คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 เป็นคนซื่อสัตย์ ยุติธรรม เป็นคนดีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 และมีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดเก่ง คิดเป็นร้อยละ 15.8 เพียง 30 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า คุณสมบัติของหัวหน้าต้องมีความน่าเชื่อถือมาเป็นอันดับ 1 ต้องมีความรู้ความสามารถ และมีประสิทธิภาพทางการเมืองเพื่อช่วยผู้ลงสมัครรับเลือกตั้งหาเสียง เมื่อได้ร่วมทีมต้องมีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นคนดี พุดเก่ง เพื่อช่วยให้ผู้สมัครได้คะแนนเสียงมา

1.2 ในมุมมองของผู้สมัครรับเลือกตั้ง เมื่อพิจารณาคุณสมบัติของผู้หญิงที่เหมาะสมจะเป็นหัวหน้า ผู้สมัครรับเลือกตั้งคิดว่าผู้ที่มีคุณสมบัติที่หาคะแนนเสียงช่วยต้องมีความเป็นผู้นำชุมชน กว้างขวาง และเป็นคนที่นับหน้าถือตา น่าเชื่อถือในพื้นที่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 เป็นอดีตผู้นำองค์กรในพื้นที่ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26 มีความรู้ความเข้าใจในตัวผู้สมัครและนโยบายของพรรค จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20 มีความรู้ความสามารถ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และเป็นคนที่มีความดี พุดจาพเราะ มีความสุภาพ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า คุณสมบัติของผู้หญิงที่เหมาะสมจะมาเป็นหัวหน้าเสี่ยงเป็นคนมีความน่าเชื่อถือในชุมชน ช่วยเหลืองานในชุมชนมาตลอดจนเป็นที่รู้จัก และได้รับการไว้วางใจจากประชาชนในพื้นที่ ส่วนใหญ่จะมาจากความเป็นสมาชิกกลุ่ม อาสาสมัครสาธารณสุข หรือจากการเป็นกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จนไปถึงประธานแม่บ้านท้องถิ่น หรือภรรยาผู้นำในชุมชนก็สามารถได้รับการไว้วางใจ และเคารพนับถือในสังคม ผู้หญิงมีความสุภาพอ่อนโยน พุดจาพเราะ เข้าถึงประชาชนได้ง่าย มีความรู้ ความสามารถ ช่วยให้ผู้สมัครหาเสียงได้เป็นอย่างดี เข้าใจนโยบายของผู้สมัครเพื่อจะสามารถเป็นตัวแทนผู้สมัครนำเสนอผู้สมัครประชาชนเข้าใจในตัวผู้สมัครหรือนโยบายของพรรคได้

1.3 ในมุมมองของหัวหน้า เมื่อพิจารณาคุณสมบัติของผู้หญิงที่เหมาะสมจะเป็นหัวหน้า หัวหน้าคิดว่าผู้ที่มีคุณสมบัติที่หาคะแนนเสียงช่วยมีความน่าเชื่อถือ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 เป็นผู้นำชุมชน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30 เป็นผู้นำองค์กรต่าง ๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14 มีความรู้ความเข้าใจนโยบายของพรรคการเมือง มีเพียงเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.0 หรือจำนวน 1 คน และมีประสิทธิภาพทางการเมืองจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

โดยสรุปกล่าวได้ว่า คุณสมบัติของหัวหน้าผู้หญิงจะต้องเป็นคนมีความน่าเชื่อถือในชุมชน ความน่าเชื่อถือนั้นอาจมาจากการเป็นผู้นำชุมชน อาทิเช่น เป็นกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือเป็นประธานของกลุ่มแม่บ้านในท้องถิ่น กลุ่ม อาสาสมัครสาธารณสุขก็เป็นอีกองค์กรหนึ่งที่เป็นกลุ่มที่สามารถช่วยผู้สมัครหาเสียง การช่วยให้ผู้สมัครหาเสียงต้องเข้าใจนโยบายของผู้สมัครเพื่อจะสามารถเป็นตัวแทนผู้สมัครนำเสนอข้อมูลผู้สมัครให้ประชาชนเข้าใจในตัวผู้สมัครหรือนโยบายของพรรค ส่วนบางคนที่มีประสบการณ์ทางการเมืองก็สามารถช่วยผู้สมัครได้มากเช่นกัน

2. มุมมองของประชาชนต่อหัวหน้าผู้หญิง

ตัวเลขในตารางที่ 2 ชี้ให้เห็นว่าหัวหน้าเพศหญิงได้รับความน่าเชื่อถือมากกว่าหัวหน้าเพศชาย จากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลการลงสัมภาษณ์ พบว่าประชาชนในตัวอย่างส่วนมาก จำนวน 110 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 57.9 มีความเชื่อถือว่าหัวหน้าที่เป็นเพศหญิงมากกว่าหัวหน้าเพศชาย ในหมู่ผู้ลงสมัครรับเลือกตั้ง ส่วนใหญ่ (จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 52) จะมองว่า หัวหน้าผู้หญิงมีความน่าเชื่อถือมากกว่าหัวหน้าชาย และในมุมมองหัวหน้าก็เช่นเดียวกัน ส่วนใหญ่ (จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 66) ให้ความเชื่อมั่นในหัวหน้าหญิงมากกว่าหัวหน้าชาย

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความน่าเชื่อถือของหัวหน้าผู้หญิงและหัวหน้าชาย

กลุ่มตัวอย่าง	ผู้ชาย	ผู้หญิง	ผู้ชายเท่ากับผู้หญิง	รวม
ประชาชน	15.3 (29)	57.9 (110)	(26.8) (51)	100 (190)
ผู้ลงสมัคร	28.0 (14)	52.0 (26)	20.0 (10)	100 (50)
รับเลือกตั้งหัวหน้า	12.0 (6)	66.0 (33)	22.0 (11)	100 (50)

คำอธิบายว่าในทั้ง 3 กลุ่ม ที่ให้ความเชื่อถือหัวหน้าหญิงมากกว่าหัวหน้าชายมีเหตุผลอะไร ทำให้ทราบว่า ในหมู่ประชาชนที่ให้ความน่าเชื่อถือหัวหน้าหญิงมากกว่าหัวหน้าชายเป็นสัดส่วนร้อยละ 27.3 ให้เหตุผลว่า หัวหน้าหญิง

สามารถโน้มน้าวให้ประชาชนเชื่อใจได้มากกว่าหัวหน้าชาย ร้อยละ 20.9 ให้เหตุผลว่า หัวหน้าผู้หญิงพูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ร้อยละ 20 มองว่า หัวหน้าหญิงมีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน มีความอ่อนโยนมากกว่าหัวหน้าชาย ร้อยละ 18.2 มองว่า หัวหน้าหญิงมีความน่าเชื่อถือมากกว่าหัวหน้าชาย ให้เหตุผลว่า หัวหน้าหญิงมีความจริงใจ มีสัจจะรักษาคำพูดมากกว่าหัวหน้าชาย และร้อยละ 13.6 ให้เหตุผลว่า หัวหน้าหญิงมีความจริงใจมากกว่าหัวหน้าชาย

ในมุมมองของผู้ลงสมัครฯ ส่วนใหญ่มีเหตุผลว่าหัวหน้าผู้หญิงมีความน่าเชื่อถือมากกว่าหัวหน้าชาย โดยผู้สมัครฯ ร้อยละ 30.8 มองว่า หัวหน้าหญิงมีความอ่อนโยนจริงใจมากกว่าหัวหน้าชาย และหัวหน้าหญิงมีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตนมากกว่าหัวหน้าชาย คิดเป็นร้อยละ 30.8 หัวหน้าหญิงยังมีความซื่อสัตย์ รักษาคำพูด คิดเป็นร้อยละ 23.1 หัวหน้าหญิงพูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใสมากกว่าหัวหน้าชาย คิดเป็นร้อยละ 15.4

ในมุมมองของหัวหน้าหญิง มองว่า หัวหน้าหญิงมีความน่าเชื่อถือมากกว่าหัวหน้าชาย ร้อยละ 39.4 ให้เหตุผลว่าหัวหน้าหญิงมีความอ่อนโยน และจริงใจมากกว่าหัวหน้าชาย ร้อยละ 27.3 มองว่า หัวหน้าหญิงมีความซื่อสัตย์ และรักษาคำพูด ร้อยละ 15.2 เห็นว่า หัวหน้าหญิงพูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ร้อยละ 12.1 ให้เหตุผลว่า หัวหน้าหญิงมีความสุภาพ นอบน้อมถ่อมตน และร้อยละ 6.1 หัวหน้าหญิงสามารถโน้มน้าวให้ประชาชนลงคะแนนเสียงได้ดีกว่าหัวหน้าชาย รายละเอียดตามข้อที่ 3

ตารางที่ 3 เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่ามองหัวหน้าหญิงมีความน่าเชื่อถือมากกว่าหัวหน้าชาย

ความน่าเชื่อถือ	ประชาชน	ผู้สมัคร	หัวหน้า
1. ผู้หญิงมีความซื่อสัตย์ รักษาคำพูด	18.2 (20)	23.1 (6)	27.3 (9)
2. ผู้หญิงมีความอ่อนโยน จริงใจ	13.6 (15)	30.8 (8)	39.4 (13)
3. ผู้หญิงสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน	20.0 (22)	30.8 (8)	12.1 (4)
4. ผู้หญิงพูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส	20.9 (23)	15.4 (4)	15.2 (5)
5. ผู้หญิงมีความสามารถในการโน้มน้าวให้ประชาชนลงคะแนนให้ผู้สมัคร	27.3 (30)	-	6.1 (2)
รวม	100 (110)	100 (26)	100 (33)

ถึงแม้ว่าประชาชนเป็นส่วนน้อยมองว่า หัวคะแนนชายมีความน่าเชื่อถือมากกว่าหัวคะแนนหญิง งานวิจัยนี้ได้วิเคราะห์หาเหตุผล ทำให้ทราบว่า ร้อยละ 31.0 ของผู้ที่ตอบว่าหัวคะแนนชายมีความน่าเชื่อถือมากกว่าหัวคะแนนหญิงให้เหตุผลว่า หัวคะแนนชายมีประสบการณ์ทางการเมืองมากกว่า ร้อยละ 27.6 มองว่า หัวคะแนนชายมีความเป็นผู้นำ กล้าคิดกล้าทำ และร้อยละ 41.4 ให้เหตุผลว่า หัวคะแนนชายมีอุดมการณ์ ยึดมั่นในอุดมการณ์มากกว่าหัวคะแนนหญิง

ในส่วนของผู้ลงสมัครฯ ร้อยละ 42.8 มองว่า หัวคะแนนชายมีความน่าเชื่อถือมากกว่าหัวคะแนนหญิง ให้เหตุผลว่า หัวคะแนนชายมีอุดมการณ์ และยึดมั่นในอุดมการณ์มากกว่าหัวคะแนนหญิง ร้อยละ 35.7 หัวคะแนนชายมีประสบการณ์ทางการเมืองมากกว่าหัวคะแนนหญิง และหัวคะแนนชายมีภาวะผู้นำ กล้าคิด กล้าทำมากกว่าหัวคะแนนหญิง คิดเป็นร้อยละ 21.4

ในมุมมองหัวคะแนนชาย มองว่า หัวคะแนนชายมีอุดมการณ์ และการยึดมั่นในอุดมการณ์มากกว่า ร้อยละ 16.7 มองว่า หัวคะแนนชายมีภาวะผู้นำ กล้าคิด กล้าทำ มากกว่าและให้เหตุผลว่า หัวคะแนนชายมีประสบการณ์ทางการเมืองมากกว่าหัวคะแนนหญิง คิดเป็นร้อยละ 16.7 รายละเอียดตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างมองว่าหัวคะแนนชายมีความน่าเชื่อถือมากกว่าหัวคะแนนหญิง

ความน่าเชื่อถือ	ประชาชน	ผู้ลงสมัคร	หัวคะแนน
ผู้ชายมีประสบการณ์ทางการเมือง	31.0 (9)	35.7 (5)	16.7 (1)
ผู้ชายมีภาวะผู้นำ กล้าคิดกล้าทำ	27.6 (8)	21.4 (3)	16.7 (1)
ผู้ชายมีอุดมการณ์ และยึดมั่นในอุดมการณ์	41.4 (12)	42.8 (6)	41.4 (4)
รวม	100 (29)	100 (14)	100 (6)

สรุปผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้หญิงที่จะเป็นหัวคะแนนเสียงควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีให้ประชาชนเคารพนับถือ สามารถเข้าใจผู้อื่นได้เป็นอย่างดี เรียนรู้รับฟังผู้อื่นโดยไม่มี ความลำเอียง ทำตัวเป็นกลางเคารพการตัดสินใจของผู้อื่น รู้จักเปิดใจกับผู้อื่นด้วยความจริงใจ สิ่งเหล่านี้เป็นคุณสมบัติที่หัวคะแนนต้องมี บุคคลที่ได้รับการไว้วางใจจากประชาชนส่วนใหญ่จะมาจากการเป็น ผู้นำในชุมชน สมาชิกกลุ่ม อาสาสมัคร สาธารณสุข กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กลุ่มผู้หญิง รวมไปถึงแม่บ้าน

ท้องถิ่น หรือภรรยาผู้นำในชุมชน จะได้รับความน่าเชื่อถือและได้รับความไว้วางใจจากประชาชนในชุมชน จนนำไปสู่การมีบทบาททางการเมือง การมีส่วนร่วมของผู้หญิงในการเป็นหัวคะแนน ประชาชนส่วนใหญ่มองว่าหัวคะแนนหญิงมีความน่าเชื่อถือมากกว่าหัวคะแนนชาย เพราะหัวคะแนนหญิงมีความซื่อสัตย์ มีสัจจะ และรักษาคำพูด สามารถใช้ความอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน เข้าหาประชาชนได้ง่าย หัวคะแนนผู้หญิงพูดจาไพเราะ อี้มน้ำใจ แสดงความจริงใจแทนผู้สมัครฯ ให้ได้รับความเชื่อถือจากประชาชนได้ดีกว่าหัวคะแนนชาย จึงทำให้ทราบว่า เมื่อบทบาทของผู้หญิงมีมากขึ้นในสังคม การหาเสียงที่ต้องมีหัวคะแนนเป็นผู้ช่วยหาเสียง จึงควรจะใช้หัวคะแนนที่เป็นหญิง จึงกล่าวได้ว่าหัวคะแนนหญิงสามารถช่วยผู้ลงสมัครรับเลือกตั้งหาเสียงได้ดีกว่าหัวคะแนนผู้ชาย

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจุบันบทบาทของผู้หญิงเปลี่ยนแปลงไป ผู้หญิงได้รับการเรียนรู้การศึกษาสูงขึ้น ผู้หญิงจึงมีโอกาสในการเป็นผู้นำในองค์กรต่าง ๆ และได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ทั้งในระดับชาติและในระดับท้องถิ่นมากขึ้น ในการเลือกตั้งระดับท้องถิ่นผู้หญิงได้รับเลือกเป็นนายกเทศมนตรี หรือสมาชิกสภาท้องถิ่น มีสัดส่วนที่สูงขึ้น ในระดับประเทศ เราได้เห็นผู้หญิงก้าวเข้าไปเป็นนายกรัฐมนตรีหญิงคนแรกของประเทศไทย พร้อม ๆ กันนั้นเราได้เห็นว่า สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหญิงที่นั่งในสภามีจำนวนมากขึ้น ในประเด็นนี้ ธนิตา สุขะวัฒนะ (2551) มองว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นครั้งนี้เป็นวิวัฒนาการที่สอดคล้องกับวิวัฒนาการทางกฎหมายที่ให้ความเสมอภาคกันของทุกคน ไม่ว่าจะเป็นหญิงหรือชายต่างมีบทบาท สิทธิและหน้าที่ที่เท่าเทียมกันหรือไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาจากพื้นที่ทางการเมืองของผู้หญิงในระดับโลก เราจะเห็นแนวโน้มว่า ผู้หญิงที่เป็นนักการเมืองจะมีเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

งานวิจัยที่เกี่ยวกับการเลือกตั้งตลอดระยะเวลา 30 ปี ที่ผ่านมา ในส่วนของผลการวิจัยที่เกี่ยวกับที่มาของคะแนนเสียงของผู้สมัครเข้ารับการเลือกตั้งนั้น ข้อค้นพบจากงานวิจัยยังเป็นเช่นเดิม กล่าวคือ ไม่ว่าจะเป็นการเลือกตั้งระดับใด ในการหาเสียงของนักการเมืองยังต้องอาศัยหัวคะแนนมาช่วยบทบาทในการสนับสนุนการหาเสียงและหัวคะแนนยังมีอิทธิพลต่อการได้มาซึ่งคะแนนเสียงของผู้สมัคร หลายครั้งที่ชัยชนะของผู้สมัครเกิดจาก

ความสามารถในการบริหารจัดการหัวคะแนน (วิชชุกร นาครณ, 2561) แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนชื่อเรียกใหม่ จากคำว่า หัวคะแนน มาเป็นผู้สนับสนุนหรือผู้สนับสนุนทางการเมือง มีการยกระดับจากการเป็นผู้ช่วยเหลือ เป็นปากเสียงระหว่างนักการเมืองและประชาชนในท้องถิ่น มาเป็นผู้รับปัญหาและความต้องการด้านสาธารณประโยชน์ของหมู่บ้านไปเสนอผู้สมัครที่ตนสนับสนุน เป็นผู้สร้างความนิยมให้แก่ผู้สมัครที่ตนสนับสนุนผ่านการกล่าวถึงคุณงามความดีและผลงานที่ผ่านมาของผู้สมัคร (วรลักษณ์ พุ่มพวง และสมเกียรติ วันทะนะ, 2556) (วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ และนพพล อัครชาติ, 2558; วิชัย โสสุวรรณจินดา, 2558; วิชชุกร นาครณ; 2561; ศิวช ศรีโกกลางกุล และคณะ 2562; กตัญญู แก้วหานาม และพิมพ์ลลิตา แก้วหานาม; 2563)

การรับรู้ของประชาชนและผู้สมัครเลือกตั้งในเรื่องบทบาทของหัวคะแนนก็เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่หัวคะแนนถูกมองเป็นผู้เคาะประตูบ้าน เป็นตัวกลางในการหาเสียงด้วยการใช้เงิน หรือให้คำมั่นสัญญาว่าจะให้สิ่งต่าง ๆ มาเป็นเป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลงานคุณงามความดีของผู้สมัครและเป็นผู้ช่วยดูแลรับผิดชอบคะแนนเสียงในพื้นที่มาเป็นผู้ประสานงานระหว่างกลุ่มองค์กรต่าง ๆ และเป็นผู้แทนของชุมชนในการนำเสนอปัญหาและความต้องการของคนในชุมชน เร่งเร้า ติดตาม กระตุ้นให้ประชาชนเห็นความสำคัญสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของผู้สมัคร (สุรพล ชมกุล และทองแพ ไชยตันเชือก, 2559)

นอกจากที่กล่าวมาแล้วในเรื่องของการยกสถานะและปรับบทบาทของหัวคะแนนแล้ว ในบางพื้นที่ หัวคะแนนยังได้รับการยกระดับให้เป็นผู้มีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายในการหาเสียง รวมทั้งยังเป็นผู้แนะนำเสนอรายชื่อผู้มีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะมาร่วมเป็นหัวคะแนนให้แก่ผู้สมัคร (วิชัย โสสุวรรณจินดา, 2558; ศุทธิกานต์ มีจั่น, 2563) ปรากฏการณ์ใหม่อันเนื่องมาจากวิวัฒนาการทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป (เกรียงศักดิ์ โชติจรัสเกียรติ, 2558)

กล่าวคือ สังคมไม่ได้นำข้อกำหนดสถานะทางเพศมาเป็นตัวแบ่งบทบาทหน้าที่ของคนในสังคม จึงทำให้บทบาทหน้าที่ของความเป็น หัวคะแนนมิได้ถูกจำกัดอยู่ที่เพศชายเท่านั้น ประกอบกับผลจากการวิจัยนี้ได้บ่งชี้ว่า หัวคะแนนที่เป็นเพศหญิงเองก็มีความน่าเชื่อถือ และมีประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถทางด้านการเมืองไม่ต่างจากเพศชาย และความเชื่อถือว่าหัวคะแนนได้รับจากผู้สมัคร คือ เป็นผู้ที่มีความสามารถในการ

สื่อสาร สามารถโน้มน้าวใจให้ผู้ฟังคล้อยตามได้ ทำให้สามารถรักษาสถานะคะแนนเสียงของผู้สมัครไว้ได้

งานวิจัยนี้ มิได้ศึกษาถึงบทบาทของผู้หญิงในฐานะผู้นำทางการเมือง แต่เป็นการศึกษาถึงผู้หญิงในฐานะผู้สร้างผู้นำหรือผู้ชี้แนะให้ประชาชนเห็นว่า ใครควรจะมาเป็นผู้นำทางการเมืองในระดับท้องถิ่น ในทางการเมืองไม่ว่าจะเป็นการเลือกตั้งระดับชาติหรือระดับท้องถิ่น องค์ประกอบหนึ่งที่เป็นกลไกสำคัญในการช่วยให้ผู้ลงสมัครรับการเลือกตั้งเพื่อเป็นผู้นำและเป็นตัวแทนของประชาชนได้รับคะแนนเสียงข้างมาก ได้แก่ “หัวคะแนน” งานวิจัยนี้ไม่เพียงแต่ได้ยืนยันว่ากลไกหรือหัวคะแนนเป็นสิ่งที่จำเป็นในการเมืองท้องถิ่นแต่งานวิจัยนี้ยังได้ชี้ให้เห็นว่า ในพื้นที่ที่ทำการวิจัยครั้งนี้ มีหัวคะแนนผู้หญิงมากกว่าหัวคะแนนชาย เพราะด้วยเหตุผลว่า หัวคะแนนผู้หญิงเป็นผู้มีความรู้และความสามารถ มีความสนใจทางการเมือง และมีส่วนร่วมทางการเมืองสูงเท่ากับหรือมากกว่าหัวคะแนนชาย ขณะเดียวกันงานวิจัยนี้ได้ก่อให้เกิดการตั้งคำถามต่อไปอีกว่า อะไรที่ทำให้ผู้หญิงที่เป็นหัวคะแนนนอกจากจะสามารถธำรงไว้ซึ่งความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือจากประชาชน เป็นบุคคลที่ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย มีความซื่อสัตย์สุจริต มีสัจจะและรักษาคำพูด มีความอ่อนโยน พุดจาไพเราะ และมีบทบาทสำคัญในสังคมเป็นผู้นำองค์กรผู้หญิงในชุมชน อาสาสมัครสาธารณสุข หรือเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านที่สามารถโน้มน้าวใจประชาชนให้คล้อยตามและลงคะแนนเสียงให้ผู้สมัครแล้ว หัวคะแนนผู้หญิงเหล่านี้ยังคงรักษารูปแบบของการเป็นผู้ดูแลและเป็นผู้คุ้มครองสมาชิกในครอบครัวโดยไม่บกพร่อง ครอบครัวยังคงไว้อย่างไร หัวคะแนนผู้หญิงเหล่านี้มีวิธีการหรือรูปแบบในการบริหารครอบครัวอย่างไร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

การใช้คุณลักษณะและบทบาทของหัวคะแนนหญิง ไปใช้ในการชักจูงและโน้มน้าวประชาชนให้ออกไปใช้สิทธิเลือกตั้งและรณรงค์หรือเชิญชวนให้ผู้สมัครหาเสียงโดยอาศัยเพียงอุดมการณ์และนโยบาย โดยปราศจากการซื้อสิทธิขายเสียง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2. การวิจัยเกี่ยวกับวิธีการถ่ายทอดความรู้ หรือศิลปะ

1. การวิจัยเกี่ยวกับวิธีการรักษาบทบาท ของการเป็น ในการดูแลครอบครัวจากใครและอย่างไร
ผู้ดูแลครอบครัว และวิธีการหรือรูปแบบในการบริหารครอบครัว
อย่างไรของหัวหน้าคนผู้หญิง

เอกสารอ้างอิง

- [1] กตัญญู แก้วหานามและพิมพ์ลิขิต แก้วหานาม. (2563). ความเคลื่อนไหวและพฤติกรรมทางการเมืองของผู้สมัครรับเลือกตั้งสมาชิกผู้แทนราษฎรในจังหวัดกาฬสินธุ์. *วารสารการเมืองการปกครอง*, 10(3), 190–205.
- [2] เกรียงศักดิ์ โชติจรงค์เกียรติ. (2558). การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนโดยการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 1(1), 50–62.
- [3] ณัฐพงศ์ บุญเหลือ และสุวิชา วรวิเชียรวงษ์. (2561). นักการเมืองถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี. *วารสารวิจัยและพัฒนาวลัยลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 13(3), 163–173.
- [4] ธนิษฐา สุขวัฒน์. (2551). *สตรีกับการเมือง: ความเป็นจริง พื้นที่ทางการเมือง และการขับเคลื่อน*. กรุงเทพฯ: ธรรมดาเพลส.
- [5] นพพล อคฮาด. (2556). วิธีการเข้าสู่ตำแหน่งทางการเมืองของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจังหวัดหนองบัวลำภู. *วารสารรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์*, 2(1), 40–71.
- [6] นรนิติ เศรษฐบุตร. (2547). *สารานุกรมการเมืองไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- [7] วรลักษณ์ พุ่มพวง และสมเกียรติ วันทะนะ. (2556). บทบาทหัวหน้าคนกับการเลือกตั้งในจังหวัดสมุทรสงคราม. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 2(2), 146–159.
- [8] วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ และนพพล อคฮาด. (2558) การศึกษาการเมืองถิ่นและนักการเมืองถิ่นจังหวัดหนองบัวลำภู. *วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 2(1), 23–48.
- [9] วิชชุร นาคน. (2561). นักการเมืองถิ่นจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์*, 5(2), 1–15.
- [10] วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2558). การซื้อเสียงในการเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภาในประเทศไทย. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 16(1), 78–87.
- [11] ศิวัช ศรีโกคางกุล, อรรถพล เมืองมิ่ง, ถนอมวงศ์ สุรยสิมาพงษ์, ฌาน เรืองธรรมสิงห์ และเทอดศักดิ์ ไปจันทิก. (2562). การศึกษารูปแบบ วิธีการ และผลกระทบการเลือกตั้งภายใต้รัฐธรรมนูญใหม่ จังหวัดเลย. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- [12] ศุทธิกานต์ มีจัน. (2563). พฤติกรรมการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งและการหาเสียงเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2562 จังหวัดร้อยเอ็ด. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า. หน้า 89–107.
- [13] สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดอุดรธานี. (2563). ผู้มีสิทธิเลือกตั้งในจังหวัดอุดรธานี. ค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2563 จาก <https://www.ect.go.th/udonthani/main.php?filename=index>
- [14] สุรพล ชมกุล และทองแพ ไชยตันเชือก. (2559). พฤติกรรมการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2557 ในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการธรรมทัศน์*, 15(3), 103–118.
- [15] อรทัย กักผล. (2552). *คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับนักบริหารท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: จริยสนิเทศการพิมพ์.
- [16] อรุณ จิรวัฒน์กุล. (2557). *สถิติในงานวิจัย เลือกใช้อย่างไรให้เหมาะสม*. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์. หน้า 14

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ ในจังหวัด สุรินทร์

FACTORS AFFECTING CONSUMERS MAKING DECISION OF FOOD DELIVERY SERVICE IN SURIN PROVINCE

กัญสพัฒน์ นบถือตรง^{1*}

KANSAPAT NUPTEOTRONG^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลประชากรศาสตร์ เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหาร 2) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหาร 3) ศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่เคยใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ ในจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ค่าคุณภาพของเครื่องมือ 0.84 สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแปรปรวน ค่าถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) จากข้อมูลประชากรศาสตร์ พบว่า อายุ รายได้ มีการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแตกต่างกัน และเพศ การศึกษา อาชีพ มีการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารไม่แตกต่างกัน 2) ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหาร และผลิตภัณฑ์ บุคคล สิ่งแวดล้อม กระบวนการ ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหาร 3) พฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการ ส่วนใหญ่จะใช้บริการสั่งอาหาร แอปพลิเคชัน Foodpanda ความถี่ในการซื้อสินค้า 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ ประเภทอาหารที่สั่งเป็นอาหารตามสั่ง วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการเพราะไม่มีเวลาเพียงพอในการเดินทาง มักซื้อสินค้าช่วงมือเที่ยง สั่งอาหารเมื่ออยากรับประทาน ตัดสินใจใช้บริการตามสื่อทางโทรทัศน์

คำสำคัญ : ส่วนประสมทางการตลาด ; การตัดสินใจซื้อ ; บริการสั่งอาหาร

¹ อาจารย์ สาขาการจัดการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยนครพนม, Professor, Program in Modern Trade Business Management, Nakhon Phanom University.

* Corresponding Author, Email: lovemama@npu.ac.th

Received: Mar 31, 2021, Revised: Apr 21, 2021, Accepted: Apr 30, 2021

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) study demographic data To compare the decision to use the Food Delivery service. 2) to study the factors of marketing mix that impact the decision to use the Food Delivery service. 3) to study decision behavior for using Food Delivery service. The sample used in this research was 400 people who used Food Delivery service in Surin Province by simple sampling. The research instrument was a questionnaire with a confidence value of 0.84. The statistics used in this research were mean, percentage, standard deviation, variance, multiple regression.

The results of this research were as follows: 1) demographics showed that age, income, decided to order food was different, and gender, education, occupation, the decision to order food was no different. 2) in terms of marketing mix factors, it was found that the distribution channel price Marketing promotion Affect the decision to use the service to order food and products, people, environment, processes, do not affect the decision to use the food order service. 3) from marketing mix factors, there was a high level of opinion. When considered individually, it was found that the part that has an opinion level more than all aspects are personnel part and distribution channel, and marketing promotion impacts the decision to use the food delivery service.

Keywords: Marketing mix ; Buying decision ; Food Delivery

บทนำ

จากการเกิดโรคโควิด 19 ที่ระบาดไปทั่วโลก ทำให้เกิดเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์หลายด้าน ทั้งการใช้ชีวิต การดูแลสุขภาพ รูปแบบการทำงาน ตลอดจนการซื้อขายสินค้าและบริการ ผลการสำรวจข้อมูลการซื้อขายสินค้าช่วงครึ่งแรกของปี 2563 บน www.JD.com พบว่า ปัจจุบันเกิดรูปแบบการซื้อขายสินค้าใหม่ที่ต่างไปจากเดิม ทั้งวิธีการซื้อและสินค้าที่ซื้อ โดยสรุปได้ 6 ประการ ดังนี้ 1) เปลี่ยนจากซื้อปิ้งแบบออฟไลน์มาเป็นแบบออนไลน์ของผู้บริโภคในช่วงล็อกดาวน์ 2) คนที่ทำหน้าที่ซื้อปิ้งสินค้าเข้าบ้านเปลี่ยนจากคนอายุมากเป็นอายุน้อยลง 3) ลูกค้าซื้อของผ่าน live มากขึ้น 4) ลูกค้าต้องการสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตัวเอง 5) ผู้บริโภคลงทุนกับการอยู่บ้านมากขึ้น ยินดีจ่ายในสินค้าคุณภาพดี แม้มีราคาสูงที่ช่วยให้การอยู่บ้านหรือการทำงานจากบ้านมีความสุขเพิ่มขึ้น 6) ลูกค้าซื้อปิ้งสินค้าที่สนับสนุนการใช้ชีวิตแบบ new normal มากขึ้น (marketingoops.com, 2563) ทำให้หลายธุรกิจได้รับผลกระทบอย่างหนัก อย่างเช่น ธุรกิจร้านอาหารที่ต้องเผชิญกับความท้าทายครั้งใหม่ หลายร้านต้องปรับตัวเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าและฝ่าวิกฤติธุรกิจครั้งนี้ไปได้ (ธนาคารแห่ง

ประเทศไทย, 2563) ซึ่งการแพร่ระบาดของโรคไวรัส Covid-19 ทำให้เกิดภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา ส่งผลกระทบต่อยอดขายของร้านอาหารแต่ละประเภทในระดับที่แตกต่างกัน โดยสามารถแบ่งกลุ่มเบื้องต้นได้เป็น 1) กลุ่มร้านอาหารที่น่าจะได้รับผลกระทบสูง เช่น ร้านอาหารที่มีการให้บริการเต็มรูปแบบ (Full Service Restaurant) ซึ่งเน้นการสร้างความยอดขายจากการนั่งรับประทานในร้าน ทั้งในห้างสรรพสินค้าและแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ จะได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าวมากที่สุด เพราะไม่เพียงแต่จะได้รับผลกระทบจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่ลดลง แต่ยังพบกับความท้าทายของผู้บริโภคภายในประเทศที่หลีกเลี่ยงการกินเลี้ยงสังสรรค์อีกด้วย 2) กลุ่มร้านอาหารที่น่าจะได้รับผลกระทบปานกลาง เช่น ร้านอาหารที่มีการให้บริการอย่างจำกัด (Limited Service Restaurant) รวมถึงร้านอาหารที่มีการกระจายรายได้จากช่องทาง Food Delivery ถึงแม้ในช่วงครึ่งปีแรกจะได้รับผลกระทบจากยอดขายหน้าร้านเช่นเดียวกับกลุ่มแรก แต่จากการที่มีการกระจายช่องทางการขายผ่านการจัดส่งสินค้าไปยังที่พัก (Food Delivery) ทำให้เกิดการกระจายความเสี่ยงของรายได้และช่วยลดผลกระทบของยอดขายได้บางส่วน 3) กลุ่มร้านอาหารที่น่าจะได้รับผลกระทบอย่างจำกัดเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่น เช่น ร้านอาหารที่มีสัดส่วนรายได้จากช่องทาง Food

Delivery สูง หรือ ร้านอาหารข้างทางที่สามารถซื้อกลับบ้าน (Take away) เนื่องจากร้านอาหารในกลุ่มนี้มีช่องทางการขายสินค้าที่หลากหลาย ทำให้อาจสามารถจำกัดผลกระทบที่เกิดขึ้นได้ดีกว่าร้านอาหารในกลุ่มอื่น นอกจากนี้ความกังวลต่อสถานะเศรษฐกิจก็อาจส่งผลให้ผู้บริโภคในประเทศบางส่วนเปลี่ยนพฤติกรรมหันมาทานอาหารในร้านอาหารกลุ่มนี้ที่มีราคาย่อมเยากว่า (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2563)

ด้วยจังหวัดสุรินทร์เป็นหนึ่งในจังหวัดชายแดนของภาคอีสานใต้ ที่นอกจากจะเต็มไปด้วยเรื่องราวทางประวัติศาสตร์อารยธรรม และศิลปวัฒนธรรมของหลากหลายชนชาติ โดยเฉพาะวัฒนธรรมขอมโบราณที่หล่อหลอมและผสมผสานเข้ากับวัฒนธรรม ไทยถิ่นอีสานจนมีความเป็นเอกลักษณ์และโดดเด่น (sawadee.co.th, 2563) มีประชากรทั้งสิ้น 1,380,399 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 170 คน/ตร.กม. มีจำนวนประชากรมากเป็นลำดับที่ 10 ของประเทศไทย (sites.google.com, 2554) ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการส่งอาหารเดลิเวอรี่ เช่น foodpanda ได้กระจายสาขา เพื่อเปิดให้บริการส่งอาหารเดลิเวอรี่ เป็นเจ้าแรกในจังหวัดสุรินทร์ และเป็นสาขา 34 ของประเทศไทย (grab.com, 2562) และ Grab food โดยปัจจุบันให้บริการครอบคลุม 18 จังหวัดทั่วประเทศไทย ซึ่งหนึ่งในนั้น คือ จังหวัดสุรินทร์ (Grab.com, 2562) เป็นต้น

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้สนใจในการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ในจังหวัดสุรินทร์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพื่อเปรียบเทียบตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ ในจังหวัดสุรินทร์
2. ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ ในจังหวัดสุรินทร์
3. ศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ ในจังหวัดสุรินทร์

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ทฤษฎีลักษณะประชากรศาสตร์

ปัจจัยส่วนบุคคลหรือลักษณะส่วนบุคคล (Rani, 2014) กล่าวว่า ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ รูปแบบการ

ดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันออกไปตามธรรมชาติและปัจจัยแวดล้อมต่างๆ และ (สุวิสา ชัยสุรัตน์, 2552) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic) ประชากรศาสตร์ หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นหลักเกณฑ์ในการแบ่งออกถึงลักษณะทางประชากรที่อยู่ในตัวบุคคลนั้นๆ ได้แก่ อายุ เพศ ขนาดครอบครัว รายได้ การศึกษาอาชีพ วัฏจักรชีวิต ครอบครัวศาสนา เชื้อชาติ สัญชาติ และสถานภาพทางสังคม (Social class)

ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค (Kotler and Keller, 2016) กล่าวว่า หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริโภคผู้ซื้อสินค้า ซึ่งเป็นพฤติกรรมของผู้บริโภคคนสุดท้ายของสินค้าและบริการ สำหรับการบริโภคส่วนบุคคล และมองว่าผู้บริโภคในโลกนี้ล้วนมีความแตกต่างอย่างหลากหลาย เช่น ด้านอายุ รายได้ ระดับการศึกษา ทัศนคติ จึงซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งมีความหลากหลายแตกต่างกันไปด้วยปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ครอบครัว อายุ อาชีพ สถานะทางเศรษฐกิจ สามารถเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค

ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด (เสรี วงษ์มณฑา, 2542 : 11) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง การมีสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป้าหมายได้ ขายในราคาที่ผู้บริโภคยอมรับได้ และผู้บริโภคยินดีจ่ายเพราะเห็นว่าคุ้ม รวมถึงมีการจัดจำหน่ายกระจายสินค้าให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการซื้อหาเพื่อความสะดวกแก่ลูกค้า ด้วยความพยายามมุ่งให้เกิดความชอบในสินค้าและเกิดพฤติกรรมอย่างถูกต้อง และ (Kotler, Philip and Gary Armstrong, 1996 : 24) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ ซึ่งกิจการผสมผสานเครื่องมือเหล่านี้ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ส่วนประสมการตลาด ประกอบด้วยทุกสิ่งทุกอย่างที่กิจการใช้เพื่อให้มีอิทธิพลโน้มน้าวความต้องการผลิตภัณฑ์ของกิจการ

ทฤษฎีการตัดสินใจ

การตัดสินใจ (Solomon, 2012) กล่าวว่า แบ่งกระบวนการตัดสินใจออกเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นการตระหนักปัญหา (Problem Recognition) ขั้นการค้นหาคำข้อมูล (Information Search) ขั้นการประเมินทางเลือก (Evaluation

of Alternatives) ขั้นการเลือกสินค้า/ผลิตภัณฑ์ (Product Choice) และขั้นผลลัพธ์ (Outcomes) และ (กลัยรัตน์ โตสุขศรี, 2552) กล่าวว่า ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เขาชอบมากที่สุด ทักษะคิดเกี่ยวกับบุคคลอื่นมี 2 ด้าน ทักษะคิดด้านบวกและทักษะคิดด้านลบ ซึ่งมีผลทั้งด้านบวกและด้านลบต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค แนวคิดทฤษฎีกระบวนการตัดสินใจซื้อด้านการตัดสินใจซื้อ หมายถึง ผู้บริโภคจะจัดลำดับความชอบตราผลิตภัณฑ์ต่างๆ โดยผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เขาชอบมากที่สุด การตัดสินใจซื้อที่เน้นประโยชน์ใช้สอย คุณภาพและราคาที่เหมาะสม

จากการทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวมานี้ ผู้วิจัยได้เขียนกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยตัวแปร ดังนี้

1. ตัวแปรต้น คือ ข้อมูลประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ การศึกษา อาชีพ และส่วนประสมทางการตลาด 7P ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล สิ่งแวดล้อม กระบวนการ

2. ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ในจังหวัดสุรินทร์

สมมติฐานงานวิจัย

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานวิจัยดังนี้

H1 : ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพื่อเปรียบเทียบตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่แตกต่างกัน

H2 : ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหาร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ ในจังหวัดสุรินทร์ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้ใช้วิธีการคำนวณโดยใช้สูตร W.G. Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ที่ความคลาดเคลื่อน 0.05 ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการ (0.5)

Z = ความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ Z ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 มีค่าเท่ากับ 1.96 (มั่นใจ ร้อยละ 95)

d = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (0.05)

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{0.05(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{0.25(3.8416)}{0.0025}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025} = 384.16 \sim n = 385$$

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ ในจังหวัดสุรินทร์ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้ คือ 385 คนเพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ ในจังหวัดสุรินทร์ โดยมีการทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 คน ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้นำมาเป็นประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อทดสอบค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบ มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.84 แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ เพื่ออธิบายข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ ในจังหวัดสุรินทร์ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย 8 ข้อคำถาม เพื่ออธิบายพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารของผู้ตอบ

แบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหาร ในจังหวัดสุรินทร์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท (บุญชม ศรีสะอาด, 2558 : 42) ประกอบด้วยข้อคำถาม 7 ด้าน เพื่ออธิบายข้อมูลด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหาร โดยใช้การวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test, One Way Anova, Multiple Linear Regresstion

ตอนที่ 4 ข้อมูลด้านการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหาร ในจังหวัดสุรินทร์ ตามวิธีของลิเคิร์ท (บุญชม ศรีสะอาด, 2558 : 42) ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ เพื่ออธิบายข้อมูลด้านการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหาร โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Linear Regresstion

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย โดยการลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ ในจังหวัดสุรินทร์ ในช่วงเดือน พฤศจิกายน 2563 ถึง เดือน มกราคม 2564 โดยการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลงานวิจัย จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลด้านพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ ใช้สถิติ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนา
2. ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และด้านการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ ใช้สถิติ คือ ค่าความแปรปรวน ค่าถดถอยพหุคูณ เพื่อวิเคราะห์เชิงอนุมาน

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลประชากรศาสตร์ เพื่อเปรียบเทียบตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ในจังหวัดสุรินทร์ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 1-2

ตารางที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ : เพศชาย	110	27.50
เพศหญิง	290	72.50
อายุ : ต่ำกว่า 20 ปี	74	18.50
21-30 ปี	68	17.00
31-40 ปี	179	44.75
41-50 ปี	73	18.25
51 ปี ขึ้นไป	6	1.50
การศึกษา : มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	95	23.75
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	62	15.50
ปริญญาตรี	215	53.75
การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี	28	7.00
อาชีพ : นักเรียน/นักศึกษา	99	24.75
พนักงานของรัฐ	219	54.75
พนักงานบริษัทเอกชน	47	11.75
ธุรกิจส่วนตัว	31	7.75
เกษตรกร	4	1.00
รายได้ : ต่ำกว่า 15,000 บาท	88	22.00
15,001-25,000 บาท	133	33.25
25,001-30,000 บาท	88	22.00
30,001-40,000 บาท	84	21.00
40,001 บาทขึ้นไป	7	1.75

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานของรัฐ มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท

ตารางที่ 2 ค่าความแปรปรวนของข้อมูลประชากรศาสตร์

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	t	p-value
เพศ	-1.13	.89
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	F	p-value
อายุ	4.22	.00*
การศึกษา	1.52	.21
อาชีพ	1.37	.24
รายได้	2.54	.03*

* $p < .05$

จากตารางที่ 2 พบว่า การเปรียบเทียบตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 เมื่อพิจารณา พบว่า ด้านอายุแตกต่างกัน มีค่า $p < .00$ ด้านรายได้แตกต่างกัน มีค่า $p < .03$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแตกต่างกัน และด้านเพศแตกต่างกัน มีค่า $p > .89$ ด้านการศึกษาแตกต่างกันมีค่า $p > .21$ ด้านอาชีพแตกต่าง มีค่า $p > .24$ ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารไม่แตกต่างกัน

2. ศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหาร ในจังหวัดสุรินทร์ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3-4

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	4.26	.59	มากที่สุด
ด้านราคา	4.19	.67	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.23	.63	มากที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.21	.66	มากที่สุด
ด้านบุคคล	4.28	.62	มากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อม	4.20	.70	มาก
ด้านกระบวนการ	4.23	.61	มากที่สุด
รวมทั้ง 7 ด้าน	4.21	.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ ในจังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.21$, S.D.=0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดกว่าทุกด้าน คือ ด้านบุคคล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.28$, S.D.=0.62) รองลงมา คือ ด้าน

ผลิตภัณฑ์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.26$, S.D.=0.59) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.23$, S.D.=0.63) ด้านกระบวนการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.23$, S.D.=0.61) ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.21$, S.D.=0.66) ด้านสิ่งแวดล้อม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.20$, S.D.=0.70) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดกว่าทุกด้าน คือ ด้านราคา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.19$, S.D.=0.59) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าถดถอยพหุคูณ ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ

ปัจจัย	B	Beta	t	p
ผลิตภัณฑ์	.00	.00	.07	.94
ราคา	-.02	-.03	-2.11	.04*
ช่องทางการจัดจำหน่าย	.42	.44	30.89	.00*
การส่งเสริมการตลาด	.58	.63	41.89	.00*
ด้านบุคคล	-.01	-.01	-.79	.43
สิ่งแวดล้อม	.00	.01	.43	.66
กระบวนการ	.02	.02	1.32	.19
R=0.987, $R^2=0.974$, SEest=0.982, Adj $R^2=0.973$, F=2093.933 Sig.= 0.000*				

* $p < .05$

จากตารางที่ 4 พบว่า การให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณา 3 ด้าน คือ ด้านราคา มีค่า $p < 0.04$ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่า $p < 0.00$ และด้านการส่งเสริมทางการตลาด มีค่า $p < 0.00$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยทั้ง 3 ด้านนี้ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ ในจังหวัดสุรินทร์ในทางลบ ในขณะที่ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่า $p > 0.94$ ด้านบุคคล มีค่า $p > .043$ ด้านสิ่งแวดล้อม มีค่า $p > 0.66$ ด้านกระบวนการ มีค่า $p > 0.19$ ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารในจังหวัดสุรินทร์

3. ศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ ในจังหวัดสุรินทร์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) การบริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด ส่วนใหญ่เป็น Foodpanda คิดเป็นร้อยละ 85.25 รองลงมา

คือ 7-11 เดลิเวอรี่ คิดเป็นร้อยละ 8.50 Grab คิดเป็นร้อยละ 4.75 และอื่น คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

2) ความถี่ในการใช้บริการ ส่วนใหญ่ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมา คือ 4-6 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 21.50 1 ครั้งต่อ 2 เดือน คิดเป็นร้อยละ 13.00 1 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 8.25 1 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 6.75 และ 2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

3) ประเภทอาหารที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นอาหารตามสั่ง คิดเป็นร้อยละ 65.50 รองลงมา คือ อาหารว่าง (ขนม/เบเกอรี่) คิดเป็นร้อยละ 20.25 อาหารฟาสต์ฟู้ด คิดเป็นร้อยละ 11.50 อาหารประเภทเส้น คิดเป็นร้อยละ 2.25 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

4) วัตถุประสงค์หลักของการใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพราะไม่มีเวลาเพียงพอในการเดินทางไป คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมา คือ รวบรวมอาหารที่มีชื่อเสียงจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 28.25 กังวลเรื่องจะไม่มีที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 12.25 และการต่อคิวอาหาร คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

5) ช่วงเวลาในการใช้บริการบ่อยที่สุด ส่วนใหญ่เป็นช่วงมือเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 56.50 รองลงมา คือ มื้อเย็น คิดเป็นร้อยละ 23.25 มื้อบ่าย คิดเป็นร้อยละ 13.75 และมื้อเช้า คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

6) มักจะใช้บริการเพื่อรับประทานในโอกาสใดบ้าง ส่วนใหญ่จะรับประทานเมื่ออยากรับประทาน คิดเป็นร้อยละ 96.50 รองลงมา คือ เมื่อมีงานเลี้ยงสังสรรค์ คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

7) แหล่งข้อมูลที่ใช้ประกอบในการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นสื่อทางโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 40.25 รองลงมา คือ เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 27.00 สื่อทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 16.75 ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 13.25 และ แฟน คิดเป็นร้อยละ 2.74

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาข้อมูลประชากรศาสตร์ เพื่อเปรียบเทียบตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ ในจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สอดคล้องกับงานวิจัย วริษฐา เขียนเอี่ยม และผ.ศ.ดร.สุรัสวดี ราชกุลชัย (2562 : 1408-1420) ได้ศึกษาบทบาทของเทคโนโลยีและ

กระบวนการต่อพฤติกรรมกรรมการสั่งอาหารทางออนไลน์ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ที่ใช้บริการสั่งอาหารทางออนไลน์เป็นเพศหญิง สอดคล้องกับงานวิจัยดนตรี มีสม และอินทกะ พิริยะกุล (2560: 1-15) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันไลน์แมนของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สอดคล้องกับงานวิจัย วริษฐา เขียนเอี่ยม และผ.ศ.ดร.สุรัสวดี ราชกุลชัย (2562 : 1408-1420) ได้ศึกษาบทบาทของเทคโนโลยีและกระบวนการต่อพฤติกรรมกรรมการสั่งอาหารทางออนไลน์ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ที่ใช้บริการสั่งอาหารทางออนไลน์มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สอดคล้องกับงานวิจัยดนตรี มีสม และอินทกะ พิริยะกุล (2560: 1-15) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันไลน์แมนของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานของรัฐ มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของข้อมูลประชากรศาสตร์ พบว่า อายุแตกต่างกัน รายได้แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหาร ในจังหวัดสุรินทร์แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวสุตา รังสิเสนา ณ อยุธยา และ อาษา ตั้งจิตสมคิด (2559 : 1464-1478) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสั่งอาหารผ่านสื่อออนไลน์ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล พบว่า อายุแตกต่างกัน รายได้แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสั่งอาหารผ่านสื่อออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยพัชพร กานต์ ศรีบุญเพ็ง และรองศาสตราจารย์ ดร.ธนวิทย์ ทับทิมรัญรักษ์ (2562 : 393-400) พบว่า อายุแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์ผกา บุญธนาพิริชต์ (2560 :1-2) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Food Delivery ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า อายุแตกต่างกัน รายได้แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหาร สอดคล้องกับงานวิจัยกฤตณกร รูปเล็ก และวัชรระ ยี่สุนเทศ (2562 : 56-69) ได้ศึกษาปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการห้องอาหารบุฟเฟต์ในโรงแรมระดับห้าดาว พบว่า เพศแตกต่างกัน รายได้เฉลี่ยแตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการห้องอาหารบุฟเฟต์ในโรงแรมระดับห้าดาวที่แตกต่างกันและเพศแตกต่างกัน การศึกษาแตกต่างกัน อาชีพ

แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรีในจังหวัดสุรินทร์ ไม่แตกต่างกัน

2. ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหาร ในจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคคล มีความคิดเห็นมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยณัฐศาสตร์ ปัญญา และวัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ (2562 : 53-66) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอาหารตามสั่งแบบจัดส่ง พบว่า พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการอาหารตามสั่งแบบจัดส่ง ซึ่งให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคล มากที่สุด และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 3 ด้าน คือ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด โดยทั้ง 3 ด้านนี้ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหาร ในจังหวัดสุรินทร์ ในทางบวก สอดคล้องกับงานวิจัย ชนศ ลักษณะพันธุ์ภักดี (2560 : 1-2) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรีผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรีผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คือ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย สอดคล้องกับงานวิจัยวิชชา เขียนเอี่ยม และผศ.ดร.สุรัสวดี ราชกุลชัย (2562 : 1408-1420) ได้ศึกษาบทบาทของเทคโนโลยีและกระบวนการต่อพฤติกรรมการสั่งอาหารทางออนไลน์ พบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสั่งอาหารทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยณัฐศาสตร์ ปัญญา และวัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ (2562 : 53-66) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอาหารตามสั่งแบบจัดส่ง พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอาหารตามสั่งแบบจัดส่ง สอดคล้องกับงานวิจัยกฤตมกร รูปเล็ก และวัชร ยี่สุนทศ (2562 : 56-69) ได้ศึกษาปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการห้องอาหารบุฟเฟต์ในโรงแรมระดับห้าดาว พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการห้องอาหารบุฟเฟต์ในโรงแรมระดับห้าดาว

ในขณะที่ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคคล ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการ ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหาร ในจังหวัดสุรินทร์ สอดคล้องกับงานวิจัยมัลลิกา ตากล่า และ ทศพร มะหะหมัด (2563 : 68-77) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปของสุภาพสตรีทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปของสุภาพสตรีทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ผลการศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการ สั่งอาหารแบบเดลิเวอรี ในจังหวัดสุรินทร์ พบว่า การบริการสั่งอาหารที่ใช้บริการบ่อยที่สุด ส่วนใหญ่เป็น Foodpanda ความถี่ในการใช้บริการ ส่วนใหญ่ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ ประเภทอาหารที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นอาหารตามสั่ง วัตถุประสงค์หลักของการใช้บริการ ส่วนใหญ่ เป็นเพราะไม่มีเวลาเพียงพอในการเดินทางไปช่วงเวลาในการใช้บริการบ่อยที่สุด เป็นช่วงเที่ยง สอดคล้องกับงานวิจัยณัฐภัทร เฉลิมแดน (2563: 92-106) ได้ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรีผ่านโมบายแอปพลิเคชันช่วงเกิดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมักทำการสั่งอาหารในช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐรจา พงศ์สุพัฒน์ (2562 : 1-2) ได้ศึกษาตลาดแอปพลิเคชันอาหารและพฤติกรรมผู้บริโภคต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันอาหาร พบว่า นิยมสั่งอาหารคาวในช่วงตอนกลางวัน มักจะใช้บริการเพื่อรับประทานเมื่ออยากรับประทาน แหล่งข้อมูลที่ใช้ประกอบในการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุด เป็นสื่อทางโทรศัพท์

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการควรสร้างความน่าเชื่อถือในการใช้บริการสั่งอาหาร โดยมีเมนูอาหารที่หลากหลายให้ผู้บริโภคสามารถเลือกสั่งซื้ออาหารที่หลากหลาย

2. ด้านราคา ผู้ประกอบการควรตั้งราคาเมนูอาหารที่ราคาถูกเมื่อเทียบกับคู่แข่งธุรกิจที่ให้บริการสั่งอาหาร และอาหารต้องมีความอร่อย

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ประกอบการควรเพิ่มช่องทางในการชำระเงินหลายช่องทาง เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถ

เลือกช่องทางในการชำระเงินที่สะดวกจะสบายมากยิ่งขึ้น และ
บริหารการจัดส่งอาหารให้เหมาะสมและทันต่อความต้องการ
ผู้บริโภค เพื่อให้กลับมาใช้บริการซ้ำ

4. ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ผู้ประกอบการควร
ปรับปรุงโปรโมชั่นอย่างสม่ำเสมอและปรับปรุงโปรโมชั่นที่ตรง
ความต้องการผู้บริโภคให้มากที่สุด จะสามารถทำให้ผู้บริโภค
สนใจและใช้บริการสั่งอาหารมากยิ่งขึ้น และมีการแนะนำปากต่อ
ปาก

5. ด้านบุคคล ผู้ประกอบการควรเพิ่มจำนวนพนักงานให้
มากขึ้น เพื่อให้สามารถจัดส่งอาหารทันต่อความต้องการของ
ผู้บริโภค และควรปรับปรุงอบรมพนักงานให้มีใจบริการ เพื่อให้
ผู้บริโภคกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

6. ด้านสิ่งแวดล้อม ผู้ประกอบการควรแอปพลิเคชันให้มี
ความดึงดูดใจผู้บริโภค เพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคใช้บริการสั่งอาหาร

เช่น ตกแต่งแอปพลิเคชันให้สวยงาม รูปภาพเมนูอาหาร
สวยงามน่ารับประทาน เป็นต้น

7. ด้านด้านกระบวนการ ผู้ประกอบการควรขยายพื้นที่
จัดส่งให้มีพื้นที่กว้างมากขึ้น เนื่องจากพื้นที่จัดส่งอาหารมีแคใน
อำเภอเมืองเท่านั้น และคิดอัตราค่าบริการสั่งอาหารที่มีความ
เหมาะสม เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้บริโภคให้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการจัดทำวิจัยในจังหวัดที่เป็นเมืองใหญ่ของแต่ละ
ภูมิภาค เพื่อสามารถเก็บข้อมูลวิจัยได้ทั่วถึงกลุ่มตัวอย่างหลาย
หลาย จะทำให้ได้ข้อมูลในการวิจัยที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการจัดทำวิจัยเชิงลึก เช่น การสัมภาษณ์ เป็นต้น
เพื่อทำให้การวิจัยมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อ
ผู้สนใจในการต่อยอดงานวิจัยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] กฤตณกร รูปเล็ก และวัชรระ ยี่สุนเทศ. (2562). ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการห้องอาหารบุฟเฟต์ใน
โรงแรมระดับห้าดาว. *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 6(1), 68-77.
- [2] กัลยรัตน์ โตสุขศรี. (2552). พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อแฮมพูสระผม “แพนทิน โปร-วี” ในเขต
กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- [3] ชเนต ลักษณะพันธุ์รักดี. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [4] ณัฐรจา พงศ์สุพัฒน์. (2561). การศึกษาตลาดแอปพลิเคชันอาหารและพฤติกรรมผู้บริโภคต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอป
พลิเคชันอาหาร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [5] ณัฐศาสตร์ ปัญญาณะ และวัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอาหารตามสั่งแบบจัดส่ง.
วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, 11(1), 52-66.
- [6] ณัฏฐกร เฉลิมแดน. (2563). พฤติกรรมผู้บริโภคในการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ผ่านโมบายแอปพลิเคชันช่วงเกิดโรคติดเชื้อไวรัส
โคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19). *วารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม*, 2(1), 92-106.
- [7] ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). ธุรกิจร้านอาหารในยุคโควิด 19. ค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2563. จาก
https://www.bot.or.th/Thai/BOTMagazine/Pages/256303_EatGuide.aspx
- [8] บุญชม ศรีสะอาด. (2558). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- [9] พัทธพรกานต์ ศรีบุญเพ็ง และรองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์ ทับทิมรักษ์. (2562) พฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่าน
แอปพลิเคชันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. *การประชุมวิชาการการนำเสนอผลงานวิจัย ระดับชาติ ครั้งที่ 3*, (น.393-
400).

- [10] พิมพ์มณฑา บุญธนาพิริษฐ์. (2560). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ *Food Delivery* ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [11] มัลลิกา ตากลา และทศพร มะหะหมัด. (2563). พฤติกรรมการเลือกซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปของสุภาพสตรีทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 6(1), 68-77.
- [12] วริษฐา เจียนเอี่ยม และ ผศ.ดร.สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2562). บทบาทของเทคโนโลยีและกระบวนการต่อพฤติกรรมการสั่งอาหารทางออนไลน์. *การประชุมวิชาการระดับนานาชาติ ครั้งที่ 11*, (น. 1408-1420).
- [13] วสุตา รังสิเสนา ณ อยู่ธนา และอาษา ตั้งจิตสมคิด. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสั่งอาหารผ่านสื่อออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10*, (น. 1464-1478).
- [14] ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2563). ธุรกิจร้านอาหารปี 2563 ได้รับผลกระทบจากความกังวลต่อการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19. ค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2563. จาก <https://kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/z3090.aspx>
- [15] สุวสา ชัยสุรัตน์. (2537). *หลักการตลาด*. กรุงเทพมหานคร. ภูมิบัณฑิตการพิมพ์.
- [16] เสรีวงษ์มณฑา. (2542). *กลยุทธ์การตลาด การวางแผนการตลาด*. กรุงเทพมหานคร. ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- [17] Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York : John Wiley & Sons. Inc.
- [18] Grab.com. (2562). *การเปิดบริการ Grab*. ค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2563. จาก <https://www.grab.com/th/press/business/grab-launches-ride-hailing-service-in-trang/>
- [19] Kotler, P., Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*, (12th ed.) New Jersey: Pearson Education, 158-180.
- [20] Kotler, Philip and Gary Armstrong. (1996). *Principles of Marketing (8th ed)*. Prentice-Hall, Inc.
- [21] marketingoops.com. (2563). *สำรวจพฤติกรรมผู้บริโภคครึ่งปีแรก 2020 เปลี่ยนไปอย่างไรจาก COVID-19*. ค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2563. จาก <https://www.marketingoops.com/reports/behaviors/consumer-insight-covid-19/>
- [22] Rani, P. (2014). Factors influencing consumer behavior. *Internation Journal of Current Research and Academic Review*. 2(9), 52-61.
- [23] sawadee.co.th. (2563). *ข้อมูลจังหวัดสุรินทร์*. ค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2563.
- [24] sites.google.com. (2554). *ประชากรจังหวัดสุรินทร์*. ค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2563. จาก <https://sites.google.com/site/insurinsurin/prachakr>
- [25] Solomon, M.R. (2012). *Consumer Behavior: Buying, Having and Being*. (8th ed.) New Jersey: Prentice Hall.

การพัฒนาแบบการมีส่วนร่วมด้านพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมในวิถีชีวิตความปกติใหม่ (New Normal) ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาลวัดโพธิ์ จังหวัดชลบุรี

THE DEVELOPMENT OF PARTICIPATORY BEHAVIOR ON MORALITY AND ETHICS IN NEW NORMAL LIFE OF STUDENTS IN WAT PHO MUNICIPAL SCHOOL CHONBURI PROVINCE

ชญ์ณภัต วรรณเกษม^{1*}

THANNAPHAT VIRATKASEM^{1*}

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพและปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมคุณธรรม จริยธรรมในวิถีชีวิตความปกติใหม่ (New Normal) ของนักเรียน 2) พัฒนาแบบการมีส่วนร่วมด้านพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมในวิถีชีวิตความปกติใหม่ (New Normal) ของนักเรียน 3) ติดตาม ประเมินผลการพัฒนาแบบการมีส่วนร่วมด้านพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมในวิถีชีวิตความปกติใหม่ (New Normal) และ 4) ติดตาม ผลลัพธ์ (Results of Implementation) ได้แก่ พฤติกรรม การปฏิบัติตนด้านคุณธรรม จริยธรรม (Behavioral Outcome) ของนักเรียนกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ร่วมวิจัย (Research Participants) จำนวน 40 คน ประกอบด้วย ผู้วิจัยและผู้บริหารจำนวน 2 คน คณะครูจำนวน 23 คน คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 15 คน 2) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยหรือกลุ่มผู้ให้ข้อมูล (Data Providers) หรือ จำนวน 331 คน ประกอบด้วย นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 – 6 จำนวน 93 คน นักเรียนชั้น ประถมศึกษาปีที่ 1 – 3 จำนวน 69 คน ผู้ปกครองนักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 3 – 6 และระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 – 3 จำนวน 162 คน และครูประจำชั้นจำนวน 7 คน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เลือกจากนักเรียนทุกคนในระดับชั้น ประถมศึกษาปีที่ 3 – ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 และผู้ปกครองและครูของนักเรียนในปกครองเข้าร่วมโครงการเป็นเวลา 2 ปีการศึกษา ในปี การศึกษา 2562 - 2563 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นจำนวน 1 ฉบับ แบบสังเกตพฤติกรรมรายกลุ่ม จำนวน 8 ฉบับ แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียน จำนวน 1 ฉบับ แบบสอบถามความคิดเห็นของนักเรียน จำนวน 1 ฉบับมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.96 และ 0.98 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพและปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมคุณธรรม จริยธรรมของนักเรียนจำแนกได้ 3 ประเด็น ดังนี้ (1.1) ขาด ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เมตตากรุณา และอ่อนน้อมถ่อมตน (1.2) ขาดวินัยและความรับผิดชอบ (1.3) ขาด ความประหยัด และไม่รู้จักใช้ ทรัพยากรส่วนตัว และส่วนรวมให้คุ้มค่า 2) แบบการมีส่วนร่วมด้านพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมในวิถีชีวิตความปกติใหม่ (New Normal) เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการตามแนวคิดของ Kemmis & McTaggart เป็นกระบวนการดำเนินการพัฒนาแบบมีส่วนร่วมด้านพฤติกรรมคุณธรรม จริยธรรมที่เป็นวงจร PAOR & R (B) ประกอบด้วย 1) ขั้นการวางแผน (Planning) 2) ขั้นปฏิบัติการ (Action) 3) ขั้นสังเกตการณ์ (Observation) 4) ขั้นสะท้อนผล (Reflection) และ 5) ขั้นผลลัพธ์ (Results of Implementation) พฤติกรรมปฏิบัติตนด้านคุณธรรม จริยธรรม (Behavioral Outcome) โดยผ่านการจัดกิจกรรมคุณธรรม จริยธรรม 8 ฐานกิจกรรม

¹ รองผู้อำนวยการสถานศึกษา โรงเรียนเทศบาลวัดโพธิ์ สำนักการศึกษา เทศบาลเมืองชลบุรี, Deputy Director of Educational Institutions, Wat Pho Municipal School, Education Division, Chonburi Town Municipality.

* Corresponding Author, Email: julong.r88@gmail.com

3) นักเรียนมีพฤติกรรมการปฏิบัติตนด้านคุณธรรม และจริยธรรมที่ดีขึ้นกว่าก่อนเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนา 4) ผลการประเมินพฤติกรรม การปฏิบัติตนของนักเรียน หลังจากเข้าร่วมกิจกรรม พบว่า นักเรียนมีพฤติกรรมการปฏิบัติตนที่ดีขึ้นกว่าก่อนเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนา

คำสำคัญ : การพัฒนาการมีส่วนร่วม ; พฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรม ; วิธีชีวิตความปกติใหม่

ABSTRACT

The objectives of this study were to 1) examine the status and problems about the moral and ethical behavior of students in Wat Pho Municipal School Chonburi Province 2) develop collaborative behavior on morality and ethics in new normal life of students in Wat Pho Municipal School Chonburi Province 3) follow up and evaluate the development of participatory behavior on morality and ethics in new normal life of students in Wat Pho Municipal School Chonburi Province 4) monitor the results of implementation which was behavioral outcome of the students in Wat Pho Municipal School Chonburi Province. The target were 40 research participants consisted of a researcher, an administrator, 23 teachers and 15 school committees. The population or data providers consisted was 331 which included 93 students in grade 3 – 6 and 69 students in grade 7 – 9 including 162 parents of students who studied in grade 3 – 9 including 7 advisory teachers. The research tools were an opinion interview form, 8 grouping behavioral observation forms, a questionnaire for parents and a questionnaire for students. The data was analyzed by using percentage, mean and standard deviation.

The results were as follows 1) The status and problems about the moral and ethical behavior of students were divided for 3 issues which were (1.1) They lacked of generousness, compassion and humility such as ignoring respect, impoliteness, quarrel, sarcasm and lacking of generousness. (1.2) Lacking of discipline and responsibility were also found for example overdue attendance, ignoring respect to national anthem and ignoring participation in the morning activities or other activities in school. (1.3) They also ignored economy and using resources sustainably such as leaving the rubbish into the river or public places and never conserve the public resources. 2) The framework of moral and ethical participation behaviour in new normal life was Participatory Action Research referring Kemis and Mc Taggart, and was moral and ethical developing process as PAOR & R (B) Cycle which included (1) Planning, (2) Action, (3) Observation, (4) Reflection, and (5) Results of implementation. Behaviour Outcome through the process of 8 moral and ethical activities. 3) The students had the better moral and ethical behavior after participation in the developing activities. 4) The result of students' behavioral assessment after participated the activities found that they had the better behavior than before participation in the developing activities.

Keywords: Development of Participation ; Moral and Ethical Behaviour ; New Normal

บทนำ

สังคมไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกๆ ด้าน สังคมไทยได้มุ่งเน้นความเจริญทางด้านเศรษฐกิจโดยนำ เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่

เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว (ชัยชนะ มิตรพันธ์, 2563) สถาบันการศึกษานั้นถือเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของประเทศไทยในการก้าวตามนโยบายประเทศไทย 4.0 ให้สำเร็จ การดูแลเยาวชนและให้การศึกษาที่ทันสมัยรวมถึงการเสริมสร้างทักษะทางด้านการใช้งานเทคโนโลยีที่เหมาะสมนั้น

ถือเป็นสิ่งจำเป็นต่อการเตรียมตัวสู่โลกยุคดิจิทัลและการระบาดของไวรัสโคโรนา พ.ศ. 2562 – 2563 ส่งผลต่อวิถีชีวิตคนไทย ทั้งระดับครอบครัว ชุมชน และประเทศ ทำให้เกิดรูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีต “ความปกติใหม่” (New Normal) ส่งผลกระทบกับระบบการศึกษา (สุภาพรณ พรหมบุตร , 2563) ทำให้สถานศึกษาต้องปรับตัวเปลี่ยนวิธีคิดใหม่ให้สอดคล้องกับความปกติใหม่ที่เกิดขึ้น การออกแบบการเรียนรู้ในยุคโควิด – 19 การศึกษาจะกลายเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ในทุกสถานที่ ไม่ได้ถูกจำกัดแต่เพียงในสถาบันการศึกษาเท่านั้น และการเรียนการสอนภายในสถาบันการศึกษาเองก็จะต้องเปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้การเรียนการสอนมีคุณค่ามากยิ่งขึ้นและเกิดการโต้ตอบมากยิ่งขึ้น ด้วยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ ซึ่งกระทรวง ศึกษาธิการในฐานะหน่วยงานหลักในภาคการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพคนของประเทศรวมถึงโรงเรียนในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทเช่นเดียวกับโรงเรียนในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว ภายใต้วิสัยทัศน์ “มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้คู่คุณธรรม มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขในสังคม” สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 ความมุ่งหมายและหลักการในมาตรา 6 การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรมมีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, (2553) นอกจากนั้นยังได้ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนจุดเน้นในการพัฒนาคุณภาพคนในสังคมไทยให้มีคุณธรรมและความรอบรู้อย่างเท่าทัน ให้มีความพร้อมทั้งด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์และศีลธรรมสามารถก้าวทันการเปลี่ยนแปลง เพื่อนำไปสู่สังคมฐานความรู้ได้อย่างมั่นคง แนวการพัฒนาคนดังกล่าว มุ่งเตรียมเด็กและเยาวชนให้มีพื้นฐานจิตใจที่ดีงาม มีจิตสาธารณะ พร้อมทั้งมีสมรรถนะ ทักษะและความรู้พื้นฐานที่จำเป็นในการดำรงชีวิตอันจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศแบบยั่งยืน ได้กล่าวถึงการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาที่สำคัญในการปรับเปลี่ยนค่านิยมคนไทยให้มีคุณธรรม จริยธรรม มีวินัย มีจิตสาธารณะและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ อาทิ ส่งเสริมให้มีกิจกรรมการเรียนการสอนทั้งในและนอกห้องเรียนที่สอดแทรกคุณธรรม

จริยธรรม ความมีระเบียบวินัยและจิตสาธารณะ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (2560 – 2564) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) ซึ่งถือเป็นแผนแม่บทหลักในการพัฒนาประเทศ มีหลักการสำคัญ คือ “ยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” มุ่งสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีสำหรับคนไทย พัฒนาค้นให้มี ความสมบูรณ์ มีวินัย ใฝ่รู้ มีความรู้ มีทักษะ มีความคิดสร้างสรรค์ มีทัศนคติที่ดี รับผิดชอบต่อสังคม มีคุณธรรม จริยธรรม ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาศักยภาพคนทุกช่วงวัยและการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้มีเป้าหมาย คือผู้เรียนมีทักษะและคุณลักษณะพื้นฐานของพลเมืองไทย และทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 มีตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น ผู้เรียนที่มีคุณลักษณะและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เพิ่มขึ้นผู้เรียนทุกระดับการศึกษามีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความมีวินัยและจิตสาธารณะเพิ่มขึ้น แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการในการพัฒนาเยาวชนของชาติเข้าสู่โลกยุคศตวรรษที่ 21 โดยมุ่งส่งเสริมผู้เรียน มีคุณธรรม รักความเป็นไทย ให้มีทักษะการคิดวิเคราะห์สร้างสรรค์ มีทักษะด้านเทคโนโลยีสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมโลกได้อย่างสันติกระทรวงศึกษาธิการ จึงได้นำมากรอบในการจัดทำแผนการศึกษาชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 – 2564) ยุทธศาสตร์ และเป้าหมายที่สามารถตอบสนองการพัฒนาที่สำคัญตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาหลักสูตร กระบวนการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลที่มุ่งหวังให้คนไทยมีคุณธรรม จริยธรรม มีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาประเทศในอนาคต การเตรียมความพร้อมด้านกำลังคนและการเสริมสร้างศักยภาพของประชากรในทุกช่วงวัย มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพทุนมนุษย์ของประเทศ โดยพัฒนาคนให้เหมาะสมตามช่วงวัยเพื่อให้เติบโตอย่างมีคุณภาพ การหล่อหลอมให้คนไทยมีค่านิยมตามบรรทัดฐานที่ดีทางสังคมเป็นคนดี มีสุขภาวะที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม มีระเบียบวินัยและมีจิตสำนึกที่ดีต่อสังคมส่วนรวม การพัฒนาทักษะที่สอดคล้องกับความต้องการในตลาดแรงงานและทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 ของคนในแต่ละช่วงวัยตามความเหมาะสม (สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

ปัญหาเด็กขาดคุณธรรม จริยธรรมในปัจจุบันได้ทวีความรุนแรงขึ้นและเป็นการเลียนแบบกันของเด็กและเยาวชนจนขยาย

วงกว้างจากสังคมเมืองสู่สังคมชนบท จึงเห็นได้ว่า คนเก่งหรือความเก่งที่มีอยู่ในตัวของผู้เรียน ไม่ได้เป็นหลักประกันว่า เขาผู้นั้นจะไม่เป็นอันตรายต่อสังคม จึงต้องเป็นคนดีและคนมีความสุข ประกอบเข้ามาเป็นพื้นฐานสำคัญ เนื่องจากคนที่มีคุณธรรมและความสุขย่อมใช้ความเก่งของตนเองไปในทางที่ดี มีประโยชน์แก่ตนเองและสังคม เพราะเขาเหล่านั้นเป็นผู้ที่มองกว้าง คิดไกล ใฝ่ดี สร้างสรรค์นั่นเอง (ทศนา แหมมณี, 2543) การแก้ปัญหาทางด้านจริยธรรมของสังคมไทยควรเริ่มต้นจากการเปลี่ยนฐานคิดในการแก้ปัญหาทางจริยธรรมแบบแยกส่วนเป็นองค์รวมในการแก้ปัญหาและพัฒนาจริยธรรมของเด็กและเยาวชนไปพร้อมๆ กันกับการเร่งแก้ปัญหาของผู้ใหญ่และคนในสังคม (อธิคุณ สันธนาปัญญา, 2557) จริยธรรมเป็นพื้นฐานของความยุติธรรม ถือเอาการกระจายสิทธิและหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน โดยมีได้หมายถึงกฎเกณฑ์ที่บังคับทั่วไปแต่เป็นกฎเกณฑ์ซึ่งมีความเป็นสากลที่คนส่วนใหญ่รับไว้ในทุกสถานการณ์ ไม่มีการขัดแย้งกันเป็นอุดมคติ ดังนั้น พันธะทางจริยธรรมจึงเป็นการเคารพสิทธิข้อเรียกร้องของบุคคลอย่างเสมอภาคกัน ในทางตรงกันข้ามการจัดการศึกษาในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาตัวบุคคลเป็นสำคัญ จึงทำให้เกิดการแข่งขันกันระหว่างผู้เรียนด้วยกันเองเป็นอย่างมากซึ่งส่งผลให้ผู้เรียนมีพฤติกรรมที่ผิดแตกต่างกันไปมากจากอดีต โดยเฉพาะพฤติกรรมด้านจริยธรรมของผู้เรียน เช่น การเข้าเรียน การแต่งกาย การมีสัมมาคารวะการมีจิตสาธารณะ การใช้กิริยา วาจา มารยาทของบุคคลที่เปลี่ยนแปลงไป (Kohlberg, 1976)

ปัจจุบันสถานะของครอบครัวไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปมากภายใต้สภาวะการระบาดของของไวรัสโคโรนา (โควิด - 19) สถาบันครอบครัวต่างดิ้นรน เพื่อให้ได้ซึ่งปัจจัย 4 ทำให้บางครอบครัวต้องทิ้งบุตรหลานไว้กับญาติ ซึ่งหลายครอบครัวขาดการกล่อมเกลาจิตใจของบุตรหลาน ขาดการอบรมสั่งสอนด้านคุณธรรมจริยธรรม ใช้จ่ายฟุ้งเฟ้อ ขาดระเบียบวินัย ไม่มีความรับผิดชอบขาดความกตัญญู ไม่มีความอดทนต่อความยากลำบาก ตลอดจนไม่ตั้งใจเรียน ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมามากมาย เมื่อพิจารณาข้อมูลทางสถิติของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ปี 2558 – 2560 เยาวชนที่มีพฤติกรรมกระทำความผิดมีแนวโน้มสูงขึ้นเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ และจากฐานข้อมูลพบว่าเกี่ยวข้องกับยาเสพติดมากที่สุด รองลงมาคือด้านทรัพย์สิน ชีวิตและร่างกายและพิจารณาจากอาชีพเป็นนักเรียนและนักศึกษามากที่สุด (กรมพินิจคุ้มครองเด็กและเยาวชน, 2560) หากนำเข้าสู่กระบวนการจัดการศึกษาทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยทุกฝ่ายมี

ส่วนร่วมในการส่งเสริมและพัฒนา จะมีส่วนช่วยในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเยาวชนให้สามารถปรับตัวได้อย่างรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ไม่หลงไปตามกระแสวัตถุนิยมเข้ามาครอบงำในวิถีประจำวันสามารถการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข โดยการน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต สอดคล้องกับพระมหาชานนท์ ชัยมงคล (2561) กล่าวว่า การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมแก่นักเรียนตามแนวทางต่างๆ จัดว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งและมีได้จำเพาะว่าการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมแก่เยาวชนนั้นเป็นหน้าที่ของใครหรือกลุ่มใด แต่เป็นการประยุกต์สร้างสรรค์ให้เป็นรูปธรรมภายใต้ความร่วมมือร่วมใจระหว่างสถาบันครอบครัว วัด สถานศึกษาคุณธรรมและจริยธรรมที่สำคัญ 5 ด้าน คือ ความซื่อสัตย์สุจริตความเมตตากรุณา ความกตัญญูกตเวทีความรับผิดชอบ ความประหยัด นักเรียนมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์มากขึ้น และมีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ลดลง และเป็นการสร้างคนดีให้แก่สังคมและบ้านเมือง (พระมหาชานนท์ ชัยมงคล, 2561)

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอก รอบ 4 ที่เน้นด้านคุณธรรมจริยธรรมของผู้เรียน เช่นเดียวกับรอบ 3 ซึ่งประกอบด้วย คุณธรรมจริยธรรมที่พึงประสงค์ 1) ผู้เรียนมีวินัยมีความรับผิดชอบ 2) ผู้เรียนมีความซื่อสัตย์สุจริตผู้เรียนมีความกตัญญูกตเวที 4) ผู้เรียนมีความเมตตากรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และเสียสละเพื่อส่วนรวม 5) ผู้เรียนมีความประหยัดและรู้จักใช้ทรัพยากรของ ส่วนตนและส่วนรวมอย่างคุ้มค่า 6) ผู้เรียนปฏิบัติตนเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), 2561)

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้บริหารสถานศึกษาได้วิเคราะห์สถานการณ์พฤติกรรมการปฏิบัติตนด้านคุณธรรมจริยธรรมของนักเรียน พบปัญหามากมาย อาทิ ขาดวินัย เสพสารเสพติด เป็นต้น จึงเห็นว่าการพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมด้านพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมในวิถีชีวิตความปกติใหม่ (New Normal) เพื่อให้สถานศึกษามีรูปแบบที่เป็นแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาด้านพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมที่พึงประสงค์ ดังนี้ 1) ผู้เรียนมีวินัยมีความรับผิดชอบ 2) ผู้เรียนมีความซื่อสัตย์สุจริตผู้เรียนมีความกตัญญูกตเวที 4) ผู้เรียนมีความเมตตากรุณา เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่และเสียสละเพื่อส่วนรวม 5) ผู้เรียนมีความประหยัดและรู้จักใช้ทรัพยากรของ ส่วนตนและส่วนรวมอย่าง

คุณค่า 6) ผู้เรียนปฏิบัติตนเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม และบรรลุตามแผนพัฒนาการศึกษา 5 ปีของสถานศึกษา (พ.ศ.2560 – 2564) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การปลูกฝังพฤติกรรม คุณลักษณะและค่านิยมที่ดีของผู้เรียน (แผนพัฒนาการศึกษาห้าปี (พ.ศ. 2560 – 2564), โรงเรียนเทศบาลวัดโพธิ์, 2560) เพื่อใช้ในการส่งเสริมและพัฒนาผู้เรียนอย่างต่อเนื่องให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถดำรงชีวิตอย่างรู้เท่าทันตนเองและใช้ชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างมีความสุขและสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในวิถีชีวิต “ความปกติใหม่” (New Normal) อย่างมีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมคุณธรรม จริยธรรม ในวิถีชีวิตความปกติใหม่ (New Normal) ของนักเรียน
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมด้านพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมในวิถีชีวิตความปกติใหม่ (New Normal) ของนักเรียน
3. เพื่อติดตาม ประเมินผลการพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมด้านพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมในวิถีชีวิตความปกติใหม่ (New Normal)
4. เพื่อการติดตามผลลัพธ์ ได้แก่ พฤติกรรมการปฏิบัติตนด้านคุณธรรม จริยธรรม (Behavioral Outcome) ของนักเรียน (Results of Implementation)

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยการพัฒนา ด้านพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมในวิถีชีวิตความปกติใหม่ (New Normal) ของนักเรียน ตามแนวคิดของ Kemmis & McTaggart เป็นกระบวนการดำเนินการพัฒนาแบบมีส่วนร่วม ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มเป้าหมาย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้ร่วมวิจัย (Research Participants) จำนวน 40 คน ประกอบด้วย
 - 1.1 ผู้วิจัยและผู้บริหาร จำนวน 2 คน
 - 1.2 คณะครู จำนวน 23 คน
 - 1.3 คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 15 คน
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยหรือกลุ่มผู้ให้ข้อมูล (Data Providers) จำนวน 331 คน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เข้าร่วมโครงการเป็นเวลา 2 ปีการศึกษา ในปีการศึกษา 2562 – 2563
 - 2.1 นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 – 6 จำนวน 93 คน (เลือกนักเรียนทั้งหมดที่สถานศึกษาเปิดสอนชั้นละ 1 ห้องเรียน)
 - 2.2 นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 – 3 จำนวน 69 คน (เลือกนักเรียนทั้งหมดที่สถานศึกษาเปิดสอนชั้นละ 1 ห้องเรียน)

2.3 ผู้ปกครองนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 – 6 และ
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 – 3 จำนวน 162 คน (เลือกผู้ปกครอง
นักเรียนที่นักเรียนเข้าร่วมโครงการเป็นเวลา 2 ปี)

2.4 ครูประจำชั้น จำนวน 7 คน (เลือกครูประจำชั้นที่
นักเรียนเข้าร่วมโครงการเป็นเวลา 2 ปี)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสังเกต แบบ
สัมภาษณ์และแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือ
ในการเก็บข้อมูลจำนวน 5 ฉบับ

แบบสัมภาษณ์ มี 1 ฉบับ

ฉบับที่ 1 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นครูประจำชั้น มี
ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ก่อนและหลังการจัดกิจกรรม
พัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของนักเรียน สอบถามครูประจำชั้น
ประถมศึกษาปีที่ 3 – 6 และมัธยมศึกษาปีที่ 1 – 3 มีข้อความ
จำนวน 4 ข้อย่อย

แบบสังเกตพฤติกรรมรายกลุ่มของนักเรียน จำแนกตาม
ประเภทของกิจกรรมพัฒนา คุณธรรม จริยธรรม 8 ฐาน จำนวน
8 ฉบับ

แบบสังเกตพฤติกรรมรายกลุ่มของนักเรียน จากการ
สังเกตการจัดกิจกรรม 8 ฐานกิจกรรม

แบบสอบถามมี 2 ชุด แต่ละชุดแบ่งเป็น ชุดละ 1 ตอน

- ชุดที่ 1 สอบถามความคิดเห็นเพื่อประเมินพฤติกรรม
นักเรียนของผู้ปกครองนักเรียน

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ปกครองด้านพฤติกรรม
คุณธรรม จริยธรรมนักเรียน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ
มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งการวัดออกเป็น 5
ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 32
ข้อ

- ชุดที่ 2 สอบถามพฤติกรรมการปฏิบัติตนด้านคุณธรรม
จริยธรรมของนักเรียน

แบบสอบถามพฤติกรรมการปฏิบัติตนด้านคุณธรรม
จริยธรรมของนักเรียน ลักษณะของ แบบสอบถามเป็นแบบ
มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งการวัดออกเป็น 4
ระดับ คือ เป็นประจำ เป็นบางครั้ง นานๆ ครั้ง ไม่เคยเลย จำนวน
32 ข้อ

การตรวจสอบหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการ แนวคิดและทฤษฎี เอกสารและ
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างและนำแบบสอบถาม
ชุดที่ 1 และชุดที่ 2 ที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) โดยใช้ดัชนีความ
สอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะพฤติกรรมที่มีดัชนีความ
สอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป นำผลการพิจารณาของ
ผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม
กับวัตถุประสงค์ (IOC) และผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่ง
ดัชนีข้อคำถามมีดัชนีความสอดคล้อง 0.80 – 1.00 ถือว่านำมาใช้
ได้ แล้วนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มี
บริบทเดียวกับโรงเรียนเทศบาลวัดโพธิ์ แยกเป็นผู้ปกครอง
นักเรียนและนักเรียน จำนวน 30 ฉบับ จากนั้นหาค่าความเชื่อมั่น
ของแบบสอบถามทั้งฉบับ นำเอาแบบสอบถามที่มีค่าอำนาจ
จำแนกตามเกณฑ์ที่ใช้ได้ไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น
(Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient)
ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1990) ได้ค่าความเชื่อมั่นชุด
ที่ 1 มีค่า 0.958 ชุดที่ 2 มีค่า 0.984

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมปัญหาด้านพฤติกรรมคุณธรรม
จริยธรรมของนักเรียน ในช่วงต้นเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562
(ปีการศึกษา 2562)

2. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวม
ข้อมูลและนำแบบสอบถามไปให้กับกลุ่มตัวอย่างในสถานศึกษาที่
มีบริบทเดียวกับโรงเรียนเทศบาลวัดโพธิ์ ได้แบบสอบถาม
ครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 324 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ในปี
การศึกษา 2562

3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น
ครูประจำชั้น มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ก่อนและหลัง
การจัดกิจกรรม ในปีการศึกษา 2562 – 2563

4. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสังเกตพฤติกรรม
รายกลุ่มของนักเรียนแต่ละระดับชั้นระหว่างการจัดกิจกรรม โดย
ให้ครูประจำชั้นเป็นผู้บันทึกแบบสังเกต จำแนกตามประเภทของ
กิจกรรมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม 8 ฐาน จำนวน 8 ฉบับ ในปี
การศึกษา 2562 – 2563

5. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามความ
เห็นของผู้ปกครองด้านพฤติกรรมคุณธรรม จริยธรรมนักเรียน

ก่อนและหลังการเข้าร่วมจัดกิจกรรม ในปีการศึกษา 2562 – 2563

6. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามพฤติกรรม การปฏิบัติตนด้านคุณธรรม จริยธรรมของนักเรียน ก่อนและหลัง การเข้าร่วมจัดกิจกรรมในปีการศึกษา 2562 – 2563

การวิเคราะห์ข้อมูล

การพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมด้านพฤติกรรม คุณธรรมจริยธรรมในวิถีชีวิตความปกติใหม่ (New Normal) ของ นักเรียน ใช้รูปแบบการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) ผู้วิจัยได้นำเสนอผล การวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ข้อมูลที่เป็นแบบสัมภาษณ์และแบบสังเกต นำมาเขียน เป็นความเรียง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ปกครองด้าน พฤติกรรมคุณธรรม จริยธรรมนักเรียนโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดย อาศัยเกณฑ์การประเมินของ บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิล แก้ว (2545, หน้า 103)และเปรียบเทียบความแตกต่างของ คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ปกครองด้านพฤติกรรมคุณธรรม จริยธรรมก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาทั้ง 8 ฐาน กิจกรรม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการปฏิบัติตนด้าน พฤติกรรมคุณธรรม จริยธรรมของนักเรียน เกี่ยวกับสถานภาพ ของผู้ให้ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลเชิง ปริมาณ ข้อมูล เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ให้ข้อมูลโดยการหาค่า ร้อยละ (Percentage) ส่วนของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยอาศัยเกณฑ์การประเมินของ Theoretical Rang Score หรือ Absolute Scale (พัชรพร ถัด ดาพงศ์, 2543, หน้า 109) โดยใช้คะแนนสูงสุดลบคะแนนต่ำสุดหารด้วยจำนวนระดับที่ต้องการประเมิน ในด้าน 1) ด้านมีวินัย มีความรับผิดชอบ 2) ด้านมีความซื่อสัตย์สุจริต 3) ด้านมีความ กตัญญูกตเวที 4) ด้านมีเมตตากรุณาเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และเสียสละ และ 5) ด้านมีความประหยัดและรู้จักใช้ทรัพยากรของส่วนตน และส่วนรวมอย่างคุ้มค่า ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วน

ประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีข้อคำถามด้านบวกกำหนดให้ผู้ เลือกตอบได้ 4 ตัวเลือก คือ เป็นประจำ เป็นบางครั้ง นานๆ ครั้ง ไม่ปฏิบัติเลยและเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย พฤติกรรมการปฏิบัติตนด้าน คุณธรรม จริยธรรมของนักเรียน ก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาทั้ง 8 ฐานกิจกรรม

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพและปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมคุณธรรม จริยธรรมในวิถีชีวิตความปกติใหม่ (New Normal) ของนักเรียน จากการศึกษาสถานการณ์และปัญหาด้านพฤติกรรมคุณธรรม จริยธรรมของนักเรียน ในช่วงต้นเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562 โดย การวิเคราะห์จากแบบรายงานผลของการสังเกตพฤติกรรม การปฏิบัติตนของนักเรียนของครูประจำชั้น ครูเวรประจำวัน สุ่มถาม ผู้ปกครองเกี่ยวกับพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นในโรงเรียน ประชุมผู้บริหาร คณะครู คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และผู้แทนผู้ปกครองเกี่ยวกับพฤติกรรมเสี่ยงด้านคุณธรรม จริยธรรม เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมนักเรียนด้านคุณธรรมจริยธรรม ที่ไม่พึงประสงค์ร่วมกันจำแนกได้ 3 ประเด็น ดังนี้ (1.1) ขาด ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เมตตากรุณา และอ่อนน้อมถ่อมตน (1.2) ขาดวินัยและความรับผิดชอบ (1.3) ขาดความประหยัด และไม่ รู้จักใช้ทรัพยากรส่วนตัว และส่วนรวมให้คุ้มค่า

2. รูปแบบการมีส่วนร่วมด้านพฤติกรรมคุณธรรม จริยธรรมในวิถีชีวิตความปกติใหม่ (New Normal) เป็นรูปแบบ การวิจัยเชิงปฏิบัติการตามแนวคิดของ Kemmis & McTaggart เป็นกระบวนการดำเนินการพัฒนาแบบมีส่วนร่วมด้านพฤติกรรม คุณธรรมจริยธรรมที่เป็นวงจร PAOR & R (B) ประกอบด้วย 1) ขั้นการวางแผน (Planning) 2) ขั้นปฏิบัติการ (Action) 3) ขั้น สังเกตการณ์ (Observation) 4) ขั้นสะท้อนผล (Reflection) และ 5) ขั้นผลลัพธ์ (Results of Implementation) พฤติกรรม การปฏิบัติตนด้านคุณธรรมจริยธรรม (Behavioral Outcome) โดยผ่านการจัดกิจกรรมคุณธรรมจริยธรรม 8 ฐานกิจกรรม ได้แก่ 1) กิจกรรมโรงเรียนศีล 5 2) กิจกรรมค่ายคุณธรรมนำจิตสะอาด 3) กิจกรรมจู๋มมือน้องเข้าวัดวันพระ 4) กิจกรรมชั่วโมงส่งเสริม คุณธรรมและสอนธรรมศึกษา 5) กิจกรรมกตัญญูรู้คุณธรรม 6) กิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา 7) กิจกรรมละครคุณธรรม และ 8) กิจกรรมสุจริต เสียสละประหยัดและเกื้อหนุน

3. นักเรียนมีพฤติกรรมกาปฏิบัติตนด้านคุณธรรม และจริยธรรมในวิถีชีวิตความปกติใหม่ (New Normal) ของนักเรียนที่ดีขึ้นกว่าก่อนเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนา ผู้วิจัยขอนำเสนอตามขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นตอนการวางแผน (Planning: P)

1. ประชุมผู้บริหาร คณะครู คำนึงข้อมูลให้กับ
คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และผู้แทนผู้ปกครอง
เกี่ยวกับพฤติกรรมเสี่ยงด้านคุณธรรม เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและ
พัฒนาให้ดีขึ้น

2. ประสานผู้เกี่ยวข้องในการแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เพื่อร่วมวางแผนพัฒนา/แผนปฏิบัติการคุณธรรมจริยธรรมของนักเรียน จากปัญหาข้อที่ 1 สรุปการแก้ไขโดยการพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมด้านพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของนักเรียน ตามหลักการของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และเพื่อให้บรรลุตามแผนพัฒนาการศึกษา 5 ปีของสถานศึกษา (พ.ศ.2560 – 2564) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การปลูกฝังพฤติกรรม คุณลักษณะและค่านิยมที่ดีของผู้เรียน

3. ผู้วิจัย คณะครู คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
ร่วมจัดทำหลักสูตร/กิจกรรมหารูปแบบการพัฒนาให้สอดคล้อง
และเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่สถานศึกษา จำนวน 8 สถาน
กิจกรรมและจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสังเกต
แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม

ขั้นที่ 2 ขั้นปฏิบัติการ (Action: A)

1. นำผู้บริหาร คณะครู จำนวน 11 คน คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 3 คน ผู้แทน นักเรียน 6 คน ผู้แทนผู้ปกครอง จำนวน 6 คน รวมทั้งสิ้น 26 คน ศึกษาดูงาน โรงเรียนแกนนำวิถีพุทธ (โรงเรียนอนุบาลบ้านเตาถ่านอำเภอเสด็จทิพย์)

2. ประชุมเชิงปฏิบัติการคณะกรรมการทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ด้านคุณธรรม จริยธรรมของนักเรียน

2.1 ผู้บริหาร คณะครู คณะกรรมการสถานศึกษาขั้น
พื้นฐาน ผู้แทนนักเรียน ผู้แทน ผู้ปกครอง รวมทั้งสิ้น 50 คน
ประชุมเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการแก้ไข
พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ด้านคุณธรรม จริยธรรมของนักเรียน

3. จัดทำแผนการจัดกิจกรรมคุณธรรม จริยธรรม 8 ฐาน
กิจกรรม ดำเนินการปีการศึกษา 2562-2563

4. ประกาศนโยบายการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของ
สถานศึกษา

ขั้นที่ 3 ขั้นสังเกตการณ์ (Observe: O)

1. ผู้วิจัยและคณะครูได้สังเกตการดำเนินกิจกรรม 8 ฐาน
กิจกรรม ในปีการศึกษา 2562 – 2563 จำแนกตามแต่ละฐาน
กิจกรรม ในปีการศึกษา 2563 ในการจัดกิจกรรมได้มีการสวมใส่
หน้ากากอนามัย เว้นระยะห่างและล้างมือหลังจากเสร็จสิ้น
กิจกรรม ดังนี้

1.1 กิจกรรม: โรงเรียนศีล 5 ผลจากการสังเกต พบว่า
นักเรียนเริ่มสนใจทำสมาธิมากขึ้น

1.2 กิจกรรม: ค่ายคุณธรรมนำจิตสะอาด แบ่งเป็น 2
ระดับ ระดับประถมศึกษาปีที่ 1 – 6 เป็นการ จัดค่าย “ค่าย
คุณธรรมนำจิตสะอาด” จำนวน 2 วัน 1 คืน ส่วนระดับ
มัธยมศึกษาตอนต้น “ค่ายสหายาพระไตรปิฎก” จำนวน 3 วัน 2
คืน

ผลจากการสังเกต “ค่ายคุณธรรมนำจิตสะอาด” การสวดมนต์ทำวัตรเช้าและวัตรเย็น การฟังธรรมเทศนาจากพระภิกษุเกี่ยวกับการทำสมาธิเพื่อประโยชน์การเรียนรู้หนังสือ การสอนและการฝึกปฏิบัติการเดินทางกรรมและการนั่งสมาธิสนทนาธรรม การช่วยเหลือทำความสะอาด ในปีการศึกษา 2563 ในการจัดกิจกรรมได้มีการสวมใส่หน้ากากอนามัย เว้นระยะห่างและล้างมือหลังจากเสร็จสิ้นกิจกรรม

ผลการสังเกต “ค่ายสาธยายพระไตรปิฎก” วันที่ 1 ช่วงเช้าเตรียมการแต่งกายชุดเทวดา นางฟ้า ช่วงบ่าย แห่หนังสือพระไตรปิฎกเดินจากโรงเรียนไปสำนักปฏิบัติเพื่อนวนาศรม ช่วงกลางวันสวดมนต์เดินจงกรมและนั่งสมาธิ ฟังธรรมเทศนา วันที่ 2 ช่วงเช้าทำวัตรเช้าฝึกปฏิบัติเดินจงกรม นั่งสมาธิ ทำความสะอาดที่พักและบริเวณศาลา ล้างห้องน้ำ ทำครัว ฟังธรรมเทศนาและฝึกปฏิบัติเดินจงกรม นั่งสมาธิ ช่วงบ่ายแสดงละครเกี่ยวกับคุณธรรม วันที่ 3 ช่วงเช้าทำวัตรเช้า ฝึกปฏิบัติเดินจงกรม นั่งสมาธิ ทำความสะอาดที่พักและบริเวณศาลา ล้างห้องน้ำ เดินทางกลับบ้านนักเรียน อยู่ในระเบียบ วินัย มีความรับผิดชอบ ใช้อุปกรณ์อย่างคุ้มค่าช่วยเหลือเพื่อนและครู

1.3 กิจกรรม: จูงมือน้องเข้ว้ว้วันพระ ผลจากการสังเกตพบว่า ช่วงแรกนักเรียนยังไม่กล้าทำกิจกรรม เนื่องจากมีชาวบ้านในชุมชนร่วมทำบุญด้วย ช่วงหลังนักเรียนกล้าแสดงออก ช่วยเหลือครูและชาวบ้านประเคนอาหาร ร่วมสวดมนต์ ดูแลน้องๆ พาไปเอาข้าวใส่บาตรอย่างเป็นระเบียบ

1.4 กิจกรรม: ชั่วโมงส่งเสริมคุณธรรมและสอนธรรมศึกษา แบ่งกิจกรรมย่อย ได้แก่ ชั่วโมงส่งเสริมคุณธรรมและสอนธรรมศึกษา ผลการสังเกต พบว่า นักเรียนมีความสนใจเรียนรู้เนื่องจากพระอาจารย์มีเทคนิคในการถ่ายทอด เล่าเป็นนิทาน ยกตัวอย่างประกอบสอดคล้องกับวิถีชีวิตของนักเรียน

1.5 กิจกรรม: กตัญญูรู้คุณ แบ่งเป็น 3 กิจกรรมย่อย ดังนี้

1.5.1 กิจกรรมวันไหว้ครู ผลการสังเกต พบว่า นักเรียนทุกคนช่วยกันแต่งพาน ธูปเทียน ทุกคนมีการช่วยเหลือกันและในการศึกษา 2563 แบ่งช่วงเช้าและบ่าย

1.5.2 กิจกรรมวันแม่ ผลการสังเกต พบว่า นักเรียนร่วมกิจกรรมอย่างตั้งใจ และแม่ของนักเรียนให้ความร่วมมือมาร่วมกิจกรรมด้วย

1.5.3 วันอำลาและแสดงมุทิตาจิต ผลการสังเกต พบว่า นักเรียนและครูมีความซาบซึ้งใจส่งผลให้นักเรียนมีความทรงจำที่ดี มีความกตัญญูต่อครูผู้มีพระคุณ

1.6 กิจกรรม: วันสำคัญทางศาสนา ผลการสังเกต พบว่า นักเรียนจัดแถวเดินเวียนเทียน ร่วมฟังธรรม ร่วมสวดมนต์ มีความตั้งใจในการทำกิจกรรมร่วมกัน

1.7 กิจกรรม: ละครคุณธรรม ผลการสังเกตพบว่า นักเรียนที่แสดง กล้าแสดงออก มีความตั้งใจและถ่ายทอดบทได้ดี นักเรียนที่ชมการแสดงให้ความสนใจและร่วมวิเคราะห์แสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการถามตอบ

1.8 กิจกรรม : สุจริต เสียสละ ประหยัดและเกื้อหนุน แบ่งเป็น 4 กิจกรรมย่อยดังนี้

1.8.1 สุจริตชนลูกน้ำเงิน-เขียว ผลการสังเกตพบว่า ปีการศึกษา 2562 มีนักเรียนเก็บเงินได้นำส่งครูเวร เก็บของและเก็บเงินได้นำส่งครูเวร นักเรียนที่เก็บของและเงินเมื่อได้รับค่าชม มีความภาคภูมิใจที่เป็นบุคคลตัวอย่างการทำความดี และได้รับประกาศเกียรติคุณในการทำความดี

1.8.2 ออมสิน ผลการสังเกต พบว่า มีชั้นเรียนที่ออมเงินและนำไปฝากธนาคารออมสิน สาขาบางทราย ซึ่งครูประจำชั้นเป็นผู้เก็บรวบรวมสมุดเงินฝาก เมื่อนักเรียนจบการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ทางโรงเรียนจะคืนสมุดเงินฝากธนาคารให้กับนักเรียน

1.8.3 ปันสุข ผลการสังเกต พบว่า นักเรียนได้เรียนรู้การเป็นผู้ให้ให้นักเรียนทุกชั้นเรียนได้ร่วมให้สิ่งของ เงิน ผล

จากการทำกิจกรรมนี้นักเรียนจะมีเมตตา กรุณาและช่วยเหลือผู้อื่น ส่งผลให้นักเรียนมีความภูมิใจในการทำความดี

1.8.4 คลองสวยด้วยมือเรา ผลการสังเกต พบว่า นักเรียนร่วมกันรณรงค์ให้ผู้ปกครองชาวบ้านบริเวณข้างโรงเรียนไม่ให้ทิ้งขยะและช่วยกันทำความสะอาดและเก็บขยะที่ลอยน้ำมา เมื่อสภาพน้ำเสีย ช่วยกันโยนก้อน EM ลงคลองส่งเขป เพื่อให้ น้ำสะอาด ลดกลิ่นเหม็นเน่า

2. สังเกตการณ์การปฏิบัติตนขณะอยู่ในโรงเรียน ขณะที่เริ่มกิจกรรมพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรมทั้ง 8 ฐานกิจกรรมเป็นเวลา 2 ปีการศึกษาที่ผ่านมา นักเรียนมีวินัย และความรับผิดชอบ มีข้อสัตย์กตัญญูต่เวที เมตตากรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และเสียสละเพื่อส่วนรวม มีความประหยัด และรู้จักใช้ทรัพยากรของส่วนตนและส่วนรวมอย่างคุ้มค่าและู้เรียนปฏิบัติตนเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมมากขึ้น ตามลำดับ

ขั้นที่ 4 ขั้นสะท้อนผล (Reflect: R)

การสะท้อนผล ติดตามการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานจากการพัฒนาแบบการมีส่วนร่วมด้านพฤติกรรม คุณธรรม จริยธรรมของนักเรียน พบว่านักเรียนส่วนใหญ่ (ร้อยละ 90 จากจำนวนนักเรียนทั้งหมด 324 คน) หลังการจัดกิจกรรม 8 ฐานกิจกรรมได้สัมภาษณ์ครูผลปรากฏว่า

1. นักเรียนมีวินัย มีความรับผิดชอบมากขึ้น มาโรงเรียนตรงเวลาและกลับบ้านตรงเวลา การแต่งกายสะอาดถูกระเบียบ

2. นักเรียนมีความซื่อสัตย์สุจริตมากขึ้น เมื่อมีการเก็บของหรือเงินได้นำส่งครู ไม่พูดโกหก เมื่อทำความผิดกล้ายอมรับ

3. นักเรียนมีความกตัญญูต่เวทีมากขึ้น ช่วยเหลือครูและผู้ปกครองทำกิจกรรมและงานบ้าน

4. นักเรียนมีเมตตาเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และเสียสละเพื่อส่วนรวมอย่างคุ้มค่ามากขึ้นความเมตตา รักและเอ็นดูสัตว์ไม่รังแกสัตว์ รู้จักแบ่งปันขนม อาหาร สิ่งของให้เพื่อนและน้องช่วยเหลือครูและผู้ด้อยโอกาส

5. นักเรียนมีความประหยัดและรู้จักใช้ทรัพยากรของส่วนตัวและส่วนรวมอย่างคุ้มค่ามากขึ้น นักเรียนรู้จักใช้และรักษาอุปกรณ์ของใช้ รู้จักประหยัดน้ำไฟที่โรงเรียน และบ้านนอกจากนี้ นักเรียนยังมีนิสัยเก็บออมเงินและรู้จักคุณค่าการใช้เงินมากขึ้น

6. นักเรียนมีการปฏิบัติตนเป็นประโยชน์เพื่อส่วนรวมมากขึ้น นักเรียนร่วมกิจกรรมรณรงค์ในวันสำคัญทางศาสนาและช่วยเหลืองานในชุมชน เช่น วันมาฆบูชา ช่วยชุมชนลอกคูคลอง

การติดตาม ประเมินผลการพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วม ด้านพฤติกรรมคุณธรรม จริยธรรมในวิถีชีวิตความปกติใหม่ (New Normal) ตามความคิดเห็นของผู้ปกครอง ซึ่งจำแนกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของนักเรียนระดับชั้น ประถมศึกษาและระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 1 – 3 ดังนี้

ตารางที่ 1 ความแตกต่างตามความคิดเห็นผู้ปกครองด้าน พฤติกรรมคุณธรรม จริยธรรมก่อนและหลังจัดกิจกรรมระดับชั้น ประถมศึกษาปีที่ 3 – 6

ความคิดเห็นของผู้ปกครอง	Mean	SD	ผลต่างค่าเฉลี่ย
มีวินัย มีความรับผิดชอบ			
ก่อนเข้าร่วมกิจกรรม	17.92	6.48	3.38
หลังเข้าร่วมกิจกรรม	21.30	3.31	
มีความซื่อสัตย์สุจริต			
ก่อนเข้าร่วมกิจกรรม	18.59	2.70	1.59
หลังเข้าร่วมกิจกรรม	20.18	3.63	
มีความกตัญญูทดแทน			
ก่อนเข้าร่วมกิจกรรม	17.91	2.38	1.99
หลังเข้าร่วมกิจกรรม	19.90	3.37	
มีความเมตตา กรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และเสียสละเพื่อส่วนรวม			
ก่อนเข้าร่วมกิจกรรม	17.87	1.08	3.22
หลังเข้าร่วมกิจกรรม	21.09	2.08	
มีความประหยัดและรู้จักใช้ทรัพยากรของส่วนตน และส่วนรวมอย่างคุ้มค่า			
ก่อนเข้าร่วมกิจกรรม	17.51	0.58	2.32
หลังเข้าร่วมกิจกรรม	19.83	3.34	
มีการปฏิบัติตนเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม			
ก่อนเข้าร่วมกิจกรรม	17.09	0.83	3.66
หลังเข้าร่วมกิจกรรม	20.75	3.54	

จากตารางที่ 1 พบว่ามีความแตกต่างตามความคิดเห็น ผู้ปกครองก่อนและหลังการจัดกิจกรรมของนักเรียนระดับชั้น ประถมศึกษาปีที่ 3 – 6 ดังนี้

1. นักเรียนมีวินัย มีความรับผิดชอบคะแนนเฉลี่ยก่อนเข้าร่วม 17.92 หลังเข้าร่วม 21.30 พบว่า หลังเข้าร่วมมากกว่าก่อนการเข้าร่วม
2. นักเรียนมีความซื่อสัตย์สุจริต คะแนนเฉลี่ยก่อนเข้าร่วม 18.59 หลังเข้าร่วม 20.18 พบว่า หลังเข้าร่วมมากกว่าก่อนการเข้าร่วม
3. นักเรียนมีความกตัญญูทดแทน คะแนนเฉลี่ยก่อนเข้าร่วม 17.91 หลังเข้าร่วม 19.90 พบว่า หลังเข้าร่วมมากกว่าก่อนการเข้าร่วม
4. นักเรียนมีความเมตตา กรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และเสียสละเพื่อส่วนรวม คะแนนเฉลี่ยก่อนเข้าร่วม 17.87 คะแนนเฉลี่ยหลังเข้าร่วม 21.09 พบว่า หลังเข้าร่วมมากกว่าก่อนการเข้าร่วม
5. นักเรียนมีความประหยัดและรู้จักใช้ทรัพยากรของส่วนตนและส่วนรวมอย่างคุ้มค่า คะแนนเฉลี่ยก่อนเข้าร่วม 17.51

คะแนนเฉลี่ยหลังเข้าร่วม 19.83 พบว่า หลังเข้าร่วมมากกว่าก่อนการเข้าร่วม

6. นักเรียนมีการปฏิบัติตนเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม คะแนนเฉลี่ยก่อนเข้าร่วม 17.09 คะแนนเฉลี่ยหลังเข้าร่วม 20.75 พบว่า หลังเข้าร่วมมากกว่าก่อนการเข้าร่วม

ตารางที่ 2 ความแตกต่างตามความคิดเห็นผู้ปกครองด้าน พฤติกรรมคุณธรรม จริยธรรมก่อนและหลังจัดกิจกรรมระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 1 – 3

ความคิดเห็นของผู้ปกครอง	Mean	SD	ผลต่างค่าเฉลี่ย
มีวินัย มีความรับผิดชอบ			
ก่อนเข้าร่วมกิจกรรม	21.29	2.52	6.09
หลังเข้าร่วมกิจกรรม	27.38	4.66	
มีความซื่อสัตย์สุจริต			
ก่อนเข้าร่วมกิจกรรม	19.33	2.67	1.96
หลังเข้าร่วมกิจกรรม	21.29	2.47	
มีความกตัญญูทดแทน			
ก่อนเข้าร่วมกิจกรรม	18.59	1.99	3.09
หลังเข้าร่วมกิจกรรม	21.68	2.03	
มีความเมตตา กรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และเสียสละเพื่อส่วนรวม			
ก่อนเข้าร่วมกิจกรรม	18.67	2.89	2.36
หลังเข้าร่วมกิจกรรม	21.03	1.75	
มีความประหยัดและรู้จักใช้ทรัพยากรของส่วนตน และส่วนรวมอย่างคุ้มค่า			
ก่อนเข้าร่วมกิจกรรม	19.09	2.10	2.16
หลังเข้าร่วมกิจกรรม	21.25	1.78	
มีการปฏิบัติตนเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม			
ก่อนเข้าร่วมกิจกรรม	18.68	1.78	2.97
หลังเข้าร่วมกิจกรรม	21.65	1.83	

จากตารางที่ 2 พบว่า มีความแตกต่างตามความคิดเห็น ของผู้ปกครองก่อนและหลังการจัดกิจกรรมของนักเรียนระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 1 – 3 ดังนี้

1. นักเรียนมีวินัย มีความรับผิดชอบ คะแนนเฉลี่ยก่อนเข้าร่วม 21.29 คะแนนเฉลี่ยหลังเข้าร่วม 27.38 พบว่า หลังเข้าร่วมมากกว่าก่อนการเข้าร่วม
2. นักเรียนมีความซื่อสัตย์สุจริต คะแนนเฉลี่ยก่อนเข้าร่วม 19.33 คะแนนเฉลี่ยหลังเข้าร่วม 21.29 พบว่า หลังเข้าร่วมมากกว่าก่อนการเข้าร่วม
3. นักเรียนมีความกตัญญูทดแทน คะแนนเฉลี่ยก่อนเข้าร่วม 18.59 หลังเข้าร่วม 21.68 และพบว่าคะแนนเฉลี่ยการมีความกตัญญูทดแทนหลังเข้าร่วมมากกว่าก่อนการเข้าร่วม
4. นักเรียนมีความเมตตา กรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และเสียสละเพื่อส่วนรวมคะแนนเฉลี่ยก่อนเข้าร่วม 18.67 หลังเข้าร่วม 21.03 และพบว่าคะแนนเฉลี่ยการมีความเมตตา กรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และเสียสละเพื่อส่วนรวมหลังเข้าร่วมมากกว่าก่อนเข้าร่วม
5. นักเรียนมีความประหยัดและรู้จักใช้ทรัพยากรของส่วนตนและส่วนรวมอย่างคุ้มค่า คะแนนเฉลี่ยก่อนเข้าร่วม 19.09

หลังเข้าร่วม 21.25 และพบว่า คะแนนเฉลี่ยการมีความประหยัด และรู้จักใช้ทรัพยากรของส่วนตนและส่วนรวมหลังเข้าร่วม มากกว่าก่อนการเข้าร่วม

6. นักเรียนมีการปฏิบัติตนเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม คะแนนเฉลี่ยก่อนเข้าร่วม 18.68 หลังเข้าร่วม 21.65 และพบว่า คะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติตนเป็น ประโยชน์ต่อส่วนรวมหลังเข้าร่วม มากกว่าก่อนการเข้าร่วม

ตารางที่ 3 พฤติกรรมการปฏิบัติตนด้านคุณธรรม จริยธรรมของ นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 – 6 ก่อนและหลังเข้าร่วม กิจกรรมพัฒนา

พฤติกรรมปฏิบัติตน ด้านคุณธรรม จริยธรรม	ก่อนเข้าร่วมกิจกรรม		หลังเข้าร่วมกิจกรรม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีวินัย มีความรับผิดชอบ				
ต่ำ	1	1.10	0	0
กลาง	43	46.24	0	0
สูง	50	53.76	93	100
มีความซื่อสัตย์สุจริต				
ต่ำ	0	0.00	0	0
กลาง	30	32.25	0	0
สูง	63	67.75	93	100
มีความกตัญญูกตเวที				
ต่ำ	0	0.00	0	0
กลาง	28	30.10	0	0
สูง	65	69.90	93	100
มีความเมตตา กรุณา เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ และเสียสละเพื่อส่วนรวม				
ต่ำ	0	0.00	0	0
กลาง	48	51.61	0	0
สูง	45	48.39	93	100
มีความประหยัดและรู้จักใช้ทรัพยากรของตน และส่วนรวมอย่างคุ้มค่า				
ต่ำ	3	3.22	0	0
กลาง	40	43.02	0	0
สูง	50	53.76	93	100
ผู้เรียนปฏิบัติตนเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม				
ต่ำ	0	0.00	0	0
กลาง	83	89.24	0	0
สูง	10	10.76	93	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ก่อนเข้าร่วมนักเรียนระดับชั้น ประถมศึกษามีพฤติกรรมการปฏิบัติตนด้านวินัย ความรับผิดชอบ อยู่ในระดับสูงร้อยละ 52.72 หลังเข้าร่วมเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับสูง เป็นร้อยละ 100 สำหรับด้านความซื่อสัตย์สุจริตอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 67.75 หลังเข้าร่วม เพิ่มขึ้นอยู่ในระดับสูงเป็นร้อยละ 100 ส่วนด้านมีความกตัญญูกตเวที อยู่ในระดับสูงร้อยละ 69.90 หลังเข้าร่วมเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับสูงเป็นร้อยละ 100 ขณะเดียวกัน ด้านความเมตตา กรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และเสียสละเพื่อส่วนรวม อยู่ในระดับสูงร้อยละ 48.39 หลังเข้าร่วมเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับสูง เป็นร้อยละ 100 ส่วนด้านความประหยัดและรู้จักใช้ทรัพยากร ของส่วนตน และส่วนรวมอย่างคุ้มค่าอยู่ในระดับสูงร้อยละ 53.76

หลังเข้าร่วมเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับสูงเป็นร้อยละ 100 และด้านการ ปฏิบัติตนเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 10.76 หลังเข้าร่วมเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับสูง เป็นร้อยละ 100เช่นเดียวกัน

4. ผลการประเมินพฤติกรรมผลการปฏิบัติตนของนักเรียน หลังจากเข้าร่วมกิจกรรม พบว่า นักเรียนมีพฤติกรรมการปฏิบัติ ตนที่ดีขึ้นกว่าก่อนเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนา

ขั้นที่ 5 ขั้นผลลัพธ์ (Results of Implementation: R)

การติดตาม ผลลัพธ์ (Results of Implementation)

พฤติกรรมการปฏิบัติตน ด้านคุณธรรม จริยธรรม (Behavioral Outcome) ในวิถีชีวิตความปกติใหม่ (New Normal) ของ นักเรียน ดังนี้

ตารางที่ 4 พฤติกรรมการปฏิบัติตนด้านคุณธรรม จริยธรรมของ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 – 3 จำแนกตามระดับ พฤติกรรมการปฏิบัติตนด้านคุณธรรมจริยธรรม 6 ด้าน ก่อนและ หลังเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนา

พฤติกรรมปฏิบัติตน ด้านคุณธรรม จริยธรรม	ก่อนเข้าร่วมกิจกรรม		หลังเข้าร่วมกิจกรรม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีวินัย มีความรับผิดชอบ				
ต่ำ	0	0.00	0	0
กลาง	26	37.68	0	0
สูง	43	62.32	69	100
มีความซื่อสัตย์สุจริต				
ต่ำ	0	0.00	0	0
กลาง	23	33.33	2	2.89
สูง	46	66.66	67	97.11
มีความกตัญญูกตเวที				
ต่ำ	1	1.45	0	0
กลาง	13	18.84	1	1.45
สูง	55	79.71	68	98.55
มีความเมตตา กรุณา เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ และเสียสละเพื่อส่วนรวม				
ต่ำ	0	0.00	0	0
กลาง	33	47.82	0	0
สูง	36	52.18	69	100
มีความประหยัดและรู้จักใช้ทรัพยากรของตน และส่วนรวมอย่างคุ้มค่า				
ต่ำ	0	0.00	0	0
กลาง	30	43.47	4	5.79
สูง	39	56.53	65	94.21
ผู้เรียนปฏิบัติตนเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม				
ต่ำ	2	2.89	0	0
กลาง	67	97.11	5	7.24
สูง	0	0.00	64	92.76

จากตารางที่ 4 พบว่า ก่อนเข้าร่วมนักเรียนระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 1 – 3 มีพฤติกรรมการปฏิบัติตนด้านวินัย ความ รับผิดชอบ อยู่ในระดับสูงร้อยละ 62.32 หลังเข้าร่วมนักเรียนมี วินัย มีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 100 สำหรับด้านความ ซื่อสัตย์สุจริตอยู่ในระดับสูงร้อยละ 66.66 หลังเข้าร่วมนักเรียนมี

ความซื่อสัตย์สุจริต เพิ่มขึ้นอยู่ในระดับสูง เป็นร้อยละ 97.11 ส่วนด้านมีความกตัญญูกตเวที อยู่ในระดับสูงร้อยละ 79.71 หลังเข้าร่วมนักเรียนมีความกตัญญูกตเวทีเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับสูงเป็นร้อยละ 98.55 ขณะเดียวกันด้านความเมตตากรุณาเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และเสียสละเพื่อส่วนรวมอยู่ในระดับสูงร้อยละ 52.18 หลังเข้าร่วมนักเรียนมีความเมตตากรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และเสียสละเพื่อส่วนรวมเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับสูงเป็นร้อยละ 100 ส่วน ด้านความประหยัดและรู้จักใช้ทรัพยากรของส่วนตนและส่วนรวมอย่างคุ้มค่าอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 56.53 หลังเข้าร่วมนักเรียนมีความประหยัดและรู้จักใช้ทรัพยากรของส่วนตนและ ส่วนรวมเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับสูง เป็นร้อยละ 94.21 และด้านการปฏิบัติตนเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 97.11 หลังเข้าร่วมนักเรียนปฏิบัติตนเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับสูง เป็นร้อยละ 92.76 เช่นเดียวกัน

ติดตามผลการดำเนินงานตามกิจกรรมคุณธรรมจริยธรรม 8 กิจกรรมนักเรียนมีผลงานเชิงประจักษ์หลายด้านที่เป็นตัวอย่างและมีผลงานดีเด่น เช่น นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 – 3 ปีการศึกษา 2562 สอบธรรมศึกษาชั้นตรี (นักธรรมตรี) ผ่าน จำนวน 16 คน สอบธรรมศึกษา ชั้นโท (นักธรรมโท) ผ่าน จำนวน 7 คน และสอบธรรมศึกษา ชั้นเอก (นักธรรมเอก) ผ่าน จำนวน 3 คน

อภิปรายผลการวิจัย

1. สภาพและปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของนักเรียนจำแนกได้ 3 ประเด็น ดังนี้ 1.1) ขาดความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เมตตากรุณา และอ่อนน้อมถ่อมตน 1.2) ขาดวินัยและยอมรับผิดชอบ 1.3) ขาด ความประหยัด และไม่รู้จักใช้ทรัพยากรส่วนตัว และส่วนรวมให้คุ้มค่าสอดคล้องกับผลการศึกษาของพระมหาชานนท์ ชัยมงคล (2561) คุณธรรมจริยธรรมที่ต้องได้รับการพัฒนาส่วนมากยังขาดดังนี้ 1) ด้านการมีวินัยและรับผิดชอบ ส่งเสริมให้นักเรียนแต่งกายให้ถูกต้องตามกฎระเบียบของโรงเรียน 2) ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ส่งเสริมให้นักเรียนเมื่อเก็บสิ่งของผู้อื่นได้แล้วนำไปมอบให้ครูเพื่อส่งคืนเจ้าของ 3) ด้านความเมตตา ควรส่งเสริมให้นักเรียนมีความเมตตาและรู้จักช่วยเหลือผู้ปกครองทำงานบ้านอยู่เสมอเมื่อว่างจากการเรียน 4) ด้านความประหยัดควรส่งเสริมนักเรียนในเรื่องความประหยัด เช่น ไม่ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยให้หมดเปลืองโดยเปล่า

ประโยชน์ 5) ด้านความกตัญญูกตเวที ควรส่งเสริมให้นักเรียนแสดงความเคารพต่อผู้มีพระคุณ

2. รูปแบบการมีส่วนร่วมด้านพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมในวิถีชีวิตความปกติใหม่(New Normal) เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการตามแนวคิดของ Kemmis & McTaggart เป็นกระบวนการดำเนินการพัฒนาแบบมีส่วนร่วมด้านพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรม ที่เป็นวงจร PAOR & R (B) ประกอบด้วย 1) ขั้นการวางแผน (Planning) 2) ขั้นปฏิบัติการ (Action) 3) ขั้นสังเกตการณ์ (Observation) 4) ขั้นสะท้อนผล (Reflection) ซึ่งมีผู้วิจัยตามแนวคิดนี้ คือ ประยูร พรหมสูตร (2550, บทคัดย่อ) และสุริยา ผันพลี (2552, บทคัดย่อ) ผู้วิจัยได้ต่อยอดขยายผลไปสู่ขั้นผลลัพธ์ (Results of Implementation) วัดผลที่นักเรียนมีพฤติกรรมการปฏิบัติตนด้านพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรม (Behavioral Outcome) โดยผ่านการจัดกิจกรรมคุณธรรมจริยธรรม 8 ฐานกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับอมรรัตน์ วงศ์ศรียา (2562) ได้พัฒนาคุณธรรม จริยธรรมนักเรียนด้านความรับผิดชอบด้านความมีระเบียบวินัยและด้านความมีจิตสาธารณะ ในวงรอบที่ 1 ใช้ 5 กิจกรรม ประกอบด้วย 1) โครงการคุณธรรม 2) กิจกรรมพี่ แก่นำสอนน้องทำดี 3) กิจกรรมสอนสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมในกลุ่มสาระการเรียนรู้ต่างๆ 4) กิจกรรมอบรมจิตพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมวันสุดท้ายและ 5) กิจกรรมพบพระพบธรรม ในวงรอบที่ 2 ใช้ 4 กิจกรรม ประกอบด้วย 1) โครงการคุณธรรม 2) กิจกรรมพี่ แก่นำสอนน้องทำดี 3) กิจกรรมสอนสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมในกลุ่มสาระการเรียนรู้ต่างๆ 4) กิจกรรม อบรมจิตพัฒนาคุณธรรม

3. นักเรียนมีพฤติกรรมการปฏิบัติตนด้านคุณธรรม และจริยธรรมที่ดีขึ้นกว่าก่อนเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนา พบว่า หลังเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม 8 ฐานกิจกรรม ของนักเรียนในช่วง 2 ปีการศึกษา นักเรียนมีพฤติกรรมการปฏิบัติตนที่ดีขึ้นกว่าก่อนเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าเฉลี่ยตามความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 – 6 เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือ ด้านความกตัญญูกตเวที ด้านความซื่อสัตย์สุจริต และด้านเมตตากรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 1 – 3 มีค่าเฉลี่ยตามความคิดเห็นของผู้ปกครองโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ ด้านมีความ กตัญญูกตเวที ด้านความซื่อสัตย์สุจริตและด้านวินัย

และความรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระมหากษัตริย์ ชัยมงคล (2561, บทคัดย่อ) ได้พัฒนาคุณธรรม จริยธรรมนักเรียนด้านการมีวินัยและรับผิดชอบ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความกตัญญู กตเวที ด้านความประหยัดและความเมตตา และด้านความรับผิดชอบต่ออยู่ในระดับมากกว่าก่อนเข้าร่วมส่งเสริมและพัฒนา

4. ผลการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติตนของนักเรียน หลังจากเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม 8 ฐาน กิจกรรมพบว่า นักเรียนมีพฤติกรรมการปฏิบัติตนด้านพฤติกรรมคุณธรรม จริยธรรมดีขึ้นกว่าก่อนเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนา อยู่ในระดับสูงทั้ง 6 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับอมรรัตน์ วงศ์ศรียา (2562, บทคัดย่อ) ได้พัฒนาคุณธรรม จริยธรรมนักเรียนด้านความรับผิดชอบต่อมีระเบียบวินัยและด้านความมีจิตสาธารณะ ผลการติดตามการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมนักเรียนทำให้นักเรียนมีความรับผิดชอบต่อเพิ่มมากขึ้น มีระเบียบวินัยมากขึ้น และมีจิตสาธารณะมากขึ้นกว่าก่อนการพัฒนา

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. การพัฒนาด้านพฤติกรรมคุณธรรม จริยธรรมของนักเรียนผ่านการจัดกิจกรรม 8 ฐานกิจกรรม นำฐานกิจกรรมไปประยุกต์ใช้ในหน่วยการจัดประสบการณ์ของเด็กปฐมวัย เพื่อให้เกิดการปลูกฝังครบทุกระดับชั้นอย่างต่อเนื่อง

2. ขยายผลการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมให้ครูในทุกระดับชั้นนำไปสอดแทรกและบูรณาการในหน่วยการเรียนรู้สำหรับการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ในช่วงการระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด – 19) หรือการสอนเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. กิจกรรมฐานกิจกรรมที่ 2 “ค่ายสาธยายพระไตรปิฎก” สามารถพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมของนักเรียนได้ครบทั้ง 6 ด้าน จึงควรต่อยอดให้นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 – 6 ได้เข้าร่วมกิจกรรมนี้ด้วย

2. การติดตามประเมินผล นอกจากจะประเมินก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาแล้ว ควรมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และความยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- [1] กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. (2560). จำนวนคดีจำแนกตามฐานความผิด. 5 สิงหาคม 2560. สืบค้นจาก
- [2] ชัยชนะ มิตรพันธ์. (2563). ปรับไลฟ์สไตล์ชีวิตใหม่รับ New Normal หลังวิกฤตโควิด-19 รอดได้ด้วย Digital Technology. [Online]. สืบค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2563. จาก <https://gnews.apps.go.th/news?news=61791>
- [3] ทิสนา แคมมณี. (2543). *การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมและค่านิยม*. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- [4] บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น
- [5] ประยูร พรหมสูตร. (2551). *การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์ของนักเรียนโรงเรียนชุมชนบ้านปะโค สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1*. สืบค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2563 จาก <http://www.darinmkl.com/doc/prayoon.doc>.
- [6] พระมหากษัตริย์ ชัยมงคล. (2561). *การศึกษาการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของนักเรียนโรงเรียนอนุบาลวัดปริณายก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร*. ปริญญาโทการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกริก.
- [7] พัทธพร ลัดดาพงศ์. (2543). *ผลการฝึกสมาธิแนววัดคอยแก้ว แบบมีส่วนร่วมต่อความรู้ การรับรู้พฤติกรรมการปฏิบัติตัวในการดูแลผู้ติดเชื้อและผู้ป่วยเอดส์ ในจังหวัดชลบุรี*. ภาคนิพนธ์สาธิตสหศาสตร์บัณฑิต, คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- [8] โรงเรียนเทศบาลวัดโพธิ์. (2560). *แผนพัฒนาการศึกษาห้าปี พ.ศ. 2560 – 2564*.

- [9] สุภาภรณ์ พรหมบุตร. (2563). *New normal กับวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลง*. สืบค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2563. จาก <https://dsp.dip.go.th/th/category/2017-11-27-08-04-02/2020-06-29-14-39-49>
- [10] สุริยา พันพลี. (2552). การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม : กรณีศึกษา โรงเรียนเซนต์ยอแซฟศรีสงครามสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 2. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 6(26), 91-100.
- [11] สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2553). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553*. กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี.
- [12] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564)*. กรุงเทพฯ. 2560.
- [13] สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2546). *หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ : สำนักงานฯ.
- [14] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2560). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 - 2564)*. กรุงเทพฯ : 2560.
- [15] อธิคุณ สิ้นธนาปัญญา. (2557). *การบริหารความสุขในสถานศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [16] อมรรัตน์ วงศ์ศรียา (2562). *การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมนักเรียนในโรงเรียนคุณธรรม สพฐ.: กรณีโรงเรียนบ้านนาแมด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 2*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- [17] Cronbach. A. (1990). *Essentials of psychological testing* (5" ed.). New York: Harper Colins.
- [18] Kemmis, S & McTaggart, R. (1988). *The Action Research Planer* (3rd ed.). Victoria: Deakin University.
- [19] Kohlberg, L. (1976). *Moral stages and moralization: The cognitive-developmental*. In *Moral development and behavior: Theory, research and social issues*. ed. T. Lickona, New York: Holt, Rinehart and Winston.

การพัฒนาและลดต้นทุนกระบวนการผลิต เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์สบู่สมุนไพรของกลุ่มชุมชนตำบลโคกสูง อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี

THE DEVELOPMENT AND COST REDUCTION OF PRODUCTION PROCESS TO INCREASE VALUE FOR HERBAL SOAP PRODUCT OF KOKSOONG COMMUNITY, WANG SAM MO DISTRICT, UDON THANI PROVINCE

วิลาสินี สิริธร^{1*}, ปริญญ์ ธุระพระ², กวินภพ ศรีวัฒนานานาศาสตร์³ และ เอกพงษ์ ณรงค์ศักดิ์⁴

WILASINEE SIRITORN^{1*}, PARINYA THURAPHRA², KAWINPOB SRIWATTANANUSART³ and AEKAPONG NARONGSAK⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการทำสบู่สมุนไพรของกลุ่มชุมชนตำบลโคกสูง อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี เพื่อลดต้นทุนในกระบวนการผลิตสบู่สมุนไพร และเพื่อออกแบบบรรจุภัณฑ์สบู่สมุนไพรที่ทันสมัยตามความต้องการของผู้บริโภค กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนตำบลโคกสูง อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัยพบว่าในการศึกษาพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์สบู่สมุนไพร เพื่อลดต้นทุนในกระบวนการผลิต ซึ่งเป็นสูตรของกลุ่มชุมชนตำบลโคกสูง อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี ซึ่งก่อนที่ผู้วิจัยได้เข้าไปศึกษาพบปัญหาว่า การทำสบู่สมุนไพรทั้ง 6 สูตร ใช้พิมพ์สำเร็จรูปมาใช้ทำให้ได้สบู่สมุนไพรแบบต่างๆ ไป รวมถึงกระบวนการผลิตที่ยังเกิดการสูญเสียในขั้นตอนการผลิตและยังไม่มีบรรจุภัณฑ์ของสบู่สมุนไพรที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเริ่มศึกษาเก็บข้อมูลในกลุ่มชุมชนผลิตสบู่สมุนไพรว่ามีความต้องการรูปแบบบรรจุภัณฑ์ผลิตภัณฑ์สบู่สมุนไพร คือ ต้องการบรรจุภัณฑ์ที่มีความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ โดยคิดเป็น ร้อยละ 20.00 มีความต้องการรูปแบบบรรจุภัณฑ์เป็นลักษณะรูปสี่เหลี่ยม และรูปวงรี โดยคิดเป็น ร้อยละ 35.00 ต้องการรายละเอียดข้อมูลที่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ชื่อสินค้า – ตราสินค้า โดยคิดเป็น ร้อยละ 35.00 ต้องการต้นทุนของการทำบรรจุภัณฑ์ คือ ต้นทุน 0.75 - 1 บาท โดยคิดเป็น ร้อยละ 50.00 จากการพัฒนาในเรื่องของการลดต้นทุนการผลิตโดยใช้วัตถุดิบที่มีอยู่ในท้องถิ่นและเพิ่มคุณภาพของบรรจุภัณฑ์ให้มีความน่าสนใจเพื่อเพิ่มราคาในการจำหน่ายทำให้สามารถมีกำไรเพิ่มขึ้นจากการขายสินค้า และในการจัดกิจกรรมให้ความรู้ในเรื่องของการผลิตสบู่ การลดต้นทุนในการผลิตเพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้า ทำให้กลุ่มชุมชนมีความรู้ ความเข้าใจและแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการผลิตเพื่อลดต้นทุนและเพิ่มมูลค่าของสินค้าโดยการสร้างบรรจุภัณฑ์ที่มีคุณภาพและน่าสนใจมากขึ้น ทำให้มีรายได้จากการจำหน่ายเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ : การลดต้นทุน ; การสร้างมูลค่าเพิ่ม ; สบู่สมุนไพร

¹⁻⁴ อาจารย์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาลัยสันตพล, Lecturer, Faculty of Science and Technology, Santapol College

* Corresponding Author, Email: wilasinee@stu.ac.th

Received: Mar 17, 2021, Revised: Apr 21, 2021, Accepted: May 8, 2021

ABSTRACT

The propose of this research was develop herbal soap production of Koksoong Community, Wang Sam Mo District, Udonthani Province for cost reduction in herbal soap production and to design a modern package for herbal soap as manufacturer required. Sample group including community enterprise of Koksoong Community, Wang Sam Mo District, Udonthani Province. The statistic for Data Analysis including frequency, percentile, and mean ($\bar{X}$)

Research result found that;

The study of development and cost reduction in production process of herbal soap that was the formula of community enterprise of Koksoong Community, Wang Sam Mo District, Udonthani Province. Before researching begin, Resercher found out that the herbal soap has 6 production process formulas was produced by using ready-to-use soapmolds cause ordinary product, product loss in production process and haven't package yet.

Therefore, researcher start collecting manufacturer community data to find out package design as manufacturer required, 20% of manufacturer required was package design has to be unique, 35% of manufacturer required was package design has to be rectangle, square or ellipse, 35% of manufacturer required was package name and logo has to be obvious, 50% of manufacturer required was package cost has to be around 0.75 – 1 baht. From the cost reduction in production process by using already own material development t cause better profit. In the organizing activities to share soap manufacturing information and cost reduction for increase profit cause manufacturer group understood to manage production process by cost reduction, and create unique and quality package to increase product add value can make more income.

Keywords: Cost reduction ; Value creation ; Herbal soap

บทนำ

ในสภาวะเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน อุตสาหกรรมเครื่องสำอางเป็นอีกอุตสาหกรรมหนึ่งซึ่งมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว ผู้บริโภคมีความตื่นตัวในการรักษาสุขภาพตนเองมากขึ้น ได้มีการทำผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพเพิ่มขึ้นทั้งเพื่ออุปโภคและบริโภคจากสภาวะดังกล่าวทำให้ผู้สนใจเข้ามาลงทุนมาก จึงทำให้อุตสาหกรรมการแข่งขันสูง ซึ่งจากการแข่งขันส่งผลให้กลุ่มธุรกิจต่างๆ ทั้งขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดย่อมต้องมีการปรับตัว โดยต้องคำนึงถึงการปรับปรุงการเพิ่มมูลค่าสินค้า การกระจายฐานลูกค้า เพื่อให้มีการเพิ่มยอดขายมากขึ้น (กฤษติญา มูลศรี. 2551 : 120)

ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความตื่นตัวในการรักษาสุขภาพตนเองมากขึ้น ได้มีการทำผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพขึ้นทั้งเพื่ออุปโภคและบริโภคการใช้พืชสมุนไพรในการผลิตผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพมีมากขึ้นโดยเฉพาะในระดับชุมชนที่มีการนำพืชสมุนไพร

พื้นบ้านมาพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์ประจำท้องถิ่นนั้นๆ สมุนไพรเป็นภูมิปัญญาชาวบ้านที่สืบทอดมา พืชสมุนไพร คือพืชที่ใช้ทำเป็นเครื่องยาสมุนไพรกำเนิดมาจากธรรมชาติและมีความหมายต่อชีวิตมนุษย์โดยเฉพาะในทางสุขภาพการส่งเสริมสุขภาพและการรักษาโรค สมุนไพร เป็นเครื่องสำอางชนิดหนึ่งที่ใช้ในการทำมาสคาร่าร่างกาย เดิมใช้เพื่อทำความสะอาดร่างกายเท่านั้น ปัจจุบันกระบวนการผลิตสบู่ มีการเพิ่มส่วนผสมอื่นๆ เพื่อให้สบู่มีสรรพคุณตรงตามความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น (สุจิตรา พลอยวิเลิศ, 2556 : 89) เช่น มีสีสันทที่สวยงามน่าใช้มีกลิ่นหอมและมีสรรพคุณทางยา ในทางการค้า มีการใช้สารสังเคราะห์เพิ่มขึ้นทำให้ผลิตภัณฑ์น่าใช้ บรรจุภัณฑ์สวยงามแต่แฝงไปด้วยสารเคมีที่เป็นอันตราย มีพิษตกค้างและราคาสูง ปัจจุบันนิยมใช้พืชสมุนไพรที่มีอยู่ในธรรมชาติมาเป็นส่วนผสมเพิ่มเติมในสบู่แทนการใช้สารเคมีสังเคราะห์ พืชสมุนไพรที่ใช้ มีสาระสำคัญและมีสรรพคุณทางยา เช่น มีน้ำมันหอมระเหยที่มีกลิ่นเฉพาะใช้ใน

การบำบัดโรค มีสีส้มสวยงาม หาง่าย ราคาถูก ประหยัด ปลอดภัย ไร้สารสังเคราะห์ และไม่มีพิษตกค้าง ทำให้สบู่มุมนไพรที่ผลิตขึ้นจากผลิตภัณฑ์ธรรมชาติมีคุณลักษณะเฉพาะที่หลากหลาย จึงเป็นบทพิสูจน์ให้เห็นถึงความมหัศจรรย์ ของสบู่มุมนไพรที่มีคุณค่ายิ่งของภูมิปัญญาไทย ในสภาวะเศรษฐกิจถดถอย การผลิตสบู่มุมนไพรใช้เอง น่าจะเป็นแนวทางหนึ่งที่ลดค่าใช้จ่าย ช่วยเหลือเศรษฐกิจชุมชนได้มาก เพราะวัตถุดิบหลักที่ใช้เป็นวัสดุที่ผลิตเองในประเทศ เกษตรกรสามารถปลูกพืชน้ำมัน และสกัดน้ำมันโดยวิธีการง่ายๆ นำมาใช้เป็นวัตถุดิบหลัก การผลิตสบู่มุมนไพรจึงเป็นการสนับสนุน การนำสารจากวัสดุธรรมชาติที่ผลิตได้เองมาใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าราคาถูก ประหยัดและใช้ได้ง่าย

บรรจุภัณฑ์ นับว่ามีบทบาทความสำคัญอีกประการหนึ่งของธุรกิจ เนื่องจากสามารถ เป็นสื่อโฆษณา ณ จุดขาย ไปสู่มือผู้ซื้อโดยตรง แสดงถึงชื่อเสียงของ บริษัทผู้ผลิตตราสินค้า คุณสมบัติ สรรพคุณและวิธีการใช้ของสินค้า และยังช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้สินค้า การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ใหม่ที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหาแก๊สสิ่งแวดล้อม การส่งเสริม กระบวนการนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) นอกจากนี้บรรจุภัณฑ์ที่สวยงามสะดุดตายังสามารถสร้างความประทับใจในตัวสินค้าและเพิ่มแรงกระตุ้นการซื้อของผู้บริโภคได้อีกด้วย ดังที่ ประชิด ทิณบุตร (2531) กล่าวว่าผู้บริโภคในปัจจุบันนี้ต้องการบรรจุภัณฑ์ที่มีรูปร่าง รูปทรงเด่นชัด เพราะนอกจากจะง่ายแล้วยังช่วยลดความผิดพลาดในการหยิบซื้อได้ (เสริมยศ ธรรมรักษ์ ,2554 : 100)

ปัจจุบันชุมชนตำบลโคกสูง อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี มีการผลิตสบู่มุมนไพรเพื่อจำหน่ายตามบริเวณใกล้เคียง และใช้ตามครัวเรือน แต่ยังมีปัญหาด้านกระบวนการผลิตที่ยังไม่มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน ยังพบว่ามีของเสียอยู่เป็นจำนวนมาก หากในกระบวนการผลิตมีการบริหารจัดการที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดของเสีย ซึ่งมีความจำเป็นต้องกำจัดความสูญเปล่า โดยใช้แนวคิดกระบวนการบริหาร เพื่อลดความสูญเปล่าในกระบวนการผลิต จะทำให้ตอบสนองความต้องการของตลาดได้อย่างรวดเร็ว และสามารถลดต้นทุนเพื่อสร้างโอกาสในการแข่งขันได้สูงขึ้น อีกทั้งด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์ก็ยังไม่มีความเป็นแบบที่ทันสมัยตรงตามความต้องการของลูกค้า ด้วยเหตุนี้ทางผู้วิจัยจึงทราบความต้องการของชุมชนแล้วนำความรู้ ประสบการณ์ ที่เชี่ยวชาญ จึงเกิดความคิดที่จะนำสบู่มุมนไพรของทางชุมชนนั้นมาทำการเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ในรูปแบบต่างๆ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนารูปแบบการทำสบู่มุมนไพรของชุมชน ตำบลโคกสูง อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อลดต้นทุนในกระบวนการผลิตสบู่มุมนไพร
3. เพื่อออกแบบบรรจุภัณฑ์สบู่มุมนไพรที่ทันสมัยตามความต้องการของผู้บริโภค

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผลิตสบู่มุมนไพร จำนวน 20 อำเภอ ในจังหวัดอุดรธานี

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผลิตสบู่มุมนไพร ตำบลโคกสูง อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง แบบเจาะลึกรายบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามกลุ่มชุมชน ตำบลโคกสูง อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

1. รูปแบบของการผลิตสบู่มุมนไพร
2. รายละเอียดของสบู่มุมนไพรที่นำมาใช้ในการผลิตสบู่มุมนไพร
3. ความรู้และเข้าใจด้านการจัดอบรมเรื่องการพัฒนากระบวนการผลิต
4. ความรู้และเข้าใจด้านการจัดอบรมเรื่องการผลิตสบู่มุมนไพรในการผลิต

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในเรื่องของการพัฒนาบรรจุภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์สบู่มุมนไพร มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะที่ 1 ขั้นตอนการสำรวจความต้องการในเขตพื้นที่กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผลิตสบู่มุมนไพร ตำบลโคกสูง อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี เพื่อหาข้อประเด็นปัญหาในการศึกษางานวิจัย โดยการ สัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth interview)

1. ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับประธานกลุ่มผลิตสบู่สมุนไพร ตำบลโคกสูง อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี เพื่อติดต่อสอบถามเบื้องต้น

2. ผู้วิจัยจัดทำหนังสือขออนุญาตลงพื้นที่เก็บข้อมูล

ระยะที่ 2 ศึกษารูปแบบของการผลิตสบู่สมุนไพรของกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงสบู่สมุนไพรที่นำมาใช้ในการผลิตสบู่ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth interview)

ระยะที่ 3 จัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องรูปแบบของการผลิตสบู่สมุนไพรเพื่อลดต้นทุนในกระบวนการผลิต

ระยะที่ 4 สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างถึงช่องทางการจัดจำหน่าย รวมถึงบรรจุภัณฑ์ของสบู่ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงบรรจุภัณฑ์ที่ทันสมัยและน่าสนใจเพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้า

ระยะที่ 5 ออกแบบบรรจุภัณฑ์สบู่สมุนไพรของกลุ่มตัวอย่าง

ระยะที่ 6 กิจกรรมการประเมินบรรจุภัณฑ์ด้วยแบบสอบถามความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth interview) ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	8	40.00
หญิง	12	60.00
รวม	20	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามเพศ พบว่า เป็นเพศชายจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 เป็นเพศหญิงจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00

ตอนที่ 2 การศึกษารูปแบบของการผลิตสบู่สมุนไพรที่สามารถลดต้นทุนในกระบวนการผลิต จากการศึกษาพบว่า กระบวนการผลิตในการผลิตสบู่สมุนไพรแต่ละชนิดของกลุ่มชุมชน ตำบลโคกสูง อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี ดังนี้

วิธีที่ 1 การทำสบู่สมุนไพรทั้ง 6 สูตร โดยใช้พิมพ์สบู่สำเร็จรูปแบบต่างๆ ได้สบู่สมุนไพรที่มีรูปร่างต่างๆ ตามพิมพ์สบู่ที่

ใช้ โดยมีการนำสมุนไพรที่มีอยู่ในชุมชนมาใช้เป็นส่วนประกอบในการผลิตสบู่

วิธีที่ 2 การทำสบู่สมุนไพรโดยใช้อุปกรณ์ที่มีอยู่ในชุมชน และวิธีการดัดแปลงให้เป็นรูปแบบต่างๆ เช่น รูปส้ม รูปดอกไม้ และรูปสัตว์ เป็นการนำวัสดุที่มีอยู่มาใช้ในการผลิตเป็นการลดต้นทุนในการผลิต ทำให้ผลิตภัณฑ์มีมูลค่าเพิ่มขึ้น และทำให้สบู่มีความน่าสนใจมากขึ้น ได้สบู่ทั้งสิ้น 6 สูตร

2. รายละเอียดของสบู่สมุนไพรที่นำมาใช้ในการผลิตสบู่จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับสบู่ต่างๆ ในชุมชนที่นำมาเป็นส่วนผสมในการทำสบู่สมุนไพร ดังนี้

- | | |
|----------------|------------------|
| 1. มะขามเปียก | 2. น้ำมันมะพร้าว |
| 3. น้ำมันปาล์ม | 4. น้ำมันงา |
| 5. ขมิ้นผง | 6. น้ำผึ้ง |
| 7. ถ่าน | |

3. ความรู้และเข้าใจด้านการจัดอบรมเรื่องการพัฒนากระบวนการผลิต

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการอบรมการพัฒนากระบวนการผลิตหัวข้อระดับความพึงพอใจ ประโยชน์และความรู้ที่ท่่านได้รับ

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ ประโยชน์และความรู้ที่ท่่านได้รับ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	เฉลี่ย
1. เนื้อหาในการอบรม						
1.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสบู่ ฤๅษฏีกระบวนการผลิต	15	5	-	-	-	4.75
1.2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสารสกัดสมุนไพร	20	-	-	-	-	5.00
1.3 ก า ร ฝึ ก ปฏิบัติการผลิตสบู่ก่อน สบู่สมุนไพร	16	4	-	-	-	4.80

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการอบรมการพัฒนากระบวนการผลิตหัวข้อระดับความพึงพอใจ ประโยชน์และความรู้ที่ท่านได้รับ (ต่อ)

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ ประโยชน์และความรู้ที่ท่านได้รับ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	เฉลี่ย
2. วิทยาการและการจัดอบรม						
2.1 ความสามารถในการถ่ายทอด ความรู้ของวิทยากร	19	1	-	-	-	4.95
2.2 ความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดอบรม	15	5	-	-	-	4.75
2.3 ระยะเวลาในการจัดอบรม	10	5	5	-	-	4.25
2.4 เอกสารประกอบการอบรม	20	-	-	-	-	5.00
2.5 ความพึงพอใจโดยรวมในการจัดอบรมครั้งนี้	19	1	-	-	-	4.95

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการอบรมการพัฒนากระบวนการผลิต พบว่าหัวข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสารสกัดสมุนไพรและเอกสารประกอบการอบรม มีค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมาคือ ความสามารถในการถ่ายทอด ความรู้ของวิทยากรและ ความพึงพอใจโดยรวมในการจัดอบรมครั้งนี้ มีค่าเฉลี่ย 4.95 หัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาในการจัดอบรม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์รายได้ก่อนเข้าโครงการและหลังเข้าโครงการ รายได้ก่อนเข้าโครงการ

1. กลุ่มขายผลิตภัณฑ์ในลักษณะใด

ขายส่ง

- สบู่สมุนไพร จำนวน 12 ชิ้น ราคา 660 บาท

ขายปลีก

- สบู่สมุนไพร จำนวน 1 ชิ้น ราคา 69 บาท

- สบู่เหลวขมิ้นน้ำผึ้ง จำนวน 1 ชิ้น ราคา 69 บาท

- สบู่ขมิ้นมะขาม จำนวน 1 ชิ้น ราคา 69 บาท

- สบู่ผงถ่าน จำนวน 1 ชิ้น ราคา 69 บาท

- สบู่มะขาม จำนวน 1 ชิ้น ราคา 69 บาท

- สบู่ก้อนชีวภาพ จำนวน 1 ชิ้น ราคา 69 บาท

ตารางที่ 3 ต้นทุนในการผลิตสบู่

รายการวัตถุดิบ	จำนวน (ที่ใช้)	ราคา (หน่วย)	จำนวน (บาท)
น้ำมันมะพร้าว	400 ซีซี	4	1,600
น้ำมันปาล์ม	200 กรัม	1	200
น้ำมันงา	320 ซีซี	1.5	480
โซเดียมไฮดรอกไซด์	120 กรัม	1	120
ขมิ้นผง	260 กรัม	2	520
น้ำมันหอมระเหย	20 ซีซี	5	100
หัวสบู่	1 กิโลกรัม	80	80
กรดมะนาว	50 กรัม	50	250
น้ำผึ้ง	360 กรัม	15	4,800
มะขามเปียก	4 กิโลกรัม	20	80
ผงถ่าน	50 กรัม	10	500
หัวน้ำหอม	100 ซีซี	3	300
กลีเซอรีน	1,000 กรัม	1	1,000
พลาสติกใส (หุ้มก้อนบรรจุภัณฑ์สบู่)	5 ม้วน	300	1,500
รวมทั้งหมด			11,530

3. ประมาณการต้นทุน/ครึ่ง/เดือน

- ค่าวัตถุดิบในการผลิตคิดเป็นเงิน มูลค่า 11,530 บาท

- ค่าแรงงาน คิดเป็นเงิน มูลค่า 0 บาท

รวมประมาณการต้นทุน คิดเป็นเงิน มูลค่า 11,530 บาท

4. ประมาณการจำหน่ายสินค้า (ยอดจำหน่าย)

- สบู่ชนิดต่างๆ = 69 บาท/หน่วย

ใน 1 เดือน เฉลี่ยผลิตได้ 200 ก้อน = 69 บาท x 200 ก้อน

= 13,800 บาท

ประมาณกำไร = 13,800 – 11,530

= 2,270 บาท

รายได้หลังการเข้าร่วมโครงการ

1. กลุ่มขายผลิตภัณฑ์ในลักษณะใด

ขายส่ง

- สบู่สมุนไพร จำนวน 12 ชิ้น ราคา 660 บาท

ขายปลีก

- สบู่สมุนไพร จำนวน 1 ชิ้น ราคา 69 บาท

- สบู่เหลวขมิ้นน้ำผึ้ง จำนวน 1 ชิ้น ราคา 69 บาท

- สบู่ขมิ้นมะขาม จำนวน 1 ชิ้น ราคา 69 บาท

- สบู่ผงถ่าน จำนวน 1 ชิ้น ราคา 69 บาท

- สบู่มะขาม จำนวน 1 ชิ้น ราคา 69 บาท

- สบู่ก้อนชีวภาพ จำนวน 1 ชิ้น ราคา 69 บาท

ตารางที่ 4 ต้นทุนในการผลิตสบู่

รายการวัตถุดิบ	จำนวน (ที่ใช้)	ราคา (หน่วย)	จำนวน (บาท)
น้ำมันมะพร้าว	400 ซีซี	4	1,600
น้ำมันปาล์ม	200 กรัม	1	200
น้ำมันงา	320 ซีซี	1.5	480
โซเดียมไฮดรอกไซด์	120 กรัม	1	120
ขมิ้นผง	260 กรัม	2	520
น้ำมันหอมระเหย	20 ซีซี	5	100
หัวสบู่	1 กิโลกรัม	80	80
กรดมะนาว	50 กรัม	50	250
น้ำผึ้ง	360 กรัม	15	4,800
มะขามเปียก	4 กิโลกรัม	20	80
ผงถ่าน	50 กรัม	10	500
หัวน้ำหอม	100 ซีซี	3	300
กลีเซอรีน	1,000 กรัม	1	1,000
พลาสติกใส (หุ้มก้อน บรรจุภัณฑ์สบู่)	1 ม้วน	300	300
ค่ากล่องบรรจุภัณฑ์	200 ชิ้น	3	600
รวมทั้งหมด			10,930

3. ประมาณการต้นทุน/ครั้ง/เดือน

- ค่าวัตถุดิบในการผลิตคิดเป็นเงิน มูลค่า 10,930 บาท

- ค่าแรงงาน คิดเป็นเงิน มูลค่า 0 บาท

รวมประมาณการต้นทุน คิดเป็นเงิน มูลค่า 10,930 บาท

4. ประมาณการจำหน่ายสินค้า (ยอดจำหน่าย)

- สบู่ชนิดต่างๆ = 69 บาท/หน่วย

ใน 1 เดือนเฉลี่ยผลิตได้ 200 ก้อน = 69 บาท x 200 ก้อน

= 13,800 บาท

ประมาณกำไร = 13,800 – 10,930

= 2,870 บาท

จากตารางที่ 3 และ 4 จะเห็นว่า ก่อนที่จะเข้าร่วมโครงการเดิมมีต้นทุนการผลิต อยู่ที่ 11,530 บาท และหลังเข้าร่วมโครงการมีต้นทุนการผลิตอยู่ที่ 10,930 บาท ต้นทุนในการผลิตลดลง 600 บาท/เดือน กำไรจากการขายก่อนเข้าโครงการอยู่ที่ 2,270 บาท และหลังเข้าโครงการกำไรอยู่ที่ 2,870 บาท แสดงว่ากำไรเพิ่มขึ้น 2,870 – 2,270 = 600 บาท

ส่วนที่ 3 การออกแบบบรรจุภัณฑ์สบู่สมุนไพรที่ทันสมัยตามความต้องการของผู้บริโภค

1.1 การออกแบบบรรจุภัณฑ์

จากการเข้าศึกษาข้อมูลการผลิตผลิตภัณฑ์สบู่สมุนไพร โดยการผลิตสบู่สมุนไพรทั้งหมดล้วนแล้วแต่จัดทำโดยสมาชิกในกลุ่มทั้งสิ้น โดยใช้วัตถุดิบและแรงงานในชุมชน ทั้งนี้ ได้พบว่าบรรจุภัณฑ์ดั้งเดิมของกลุ่ม มีรูปแบบไม่หลากหลาย และทำจากวัสดุกระดาษ ซึ่งในการพัฒนาบรรจุภัณฑ์ในครั้งนี้จึงมีส่วนสำคัญในการสร้างเอกลักษณ์และสร้างมูลค่าสินค้าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์สบู่สมุนไพร รวมทั้งเป็นการส่งเสริมอาชีพกลุ่มชุมชนให้มีรายได้เพิ่มขึ้นเช่นกัน ผู้วิจัยจึงเข้าทำการศึกษาเอกลักษณ์เฉพาะ ความโดดเด่นของผลิตภัณฑ์สบู่สมุนไพรของกลุ่มชุมชน ตำบลโคกสูง อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี ข้อมูลต่าง ๆ ที่สามารถบอกได้ถึงคุณสมบัติที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ ผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลต่างๆ เหล่านี้มาพัฒนาบรรจุภัณฑ์ สบู่สมุนไพรของกลุ่มชุมชน ตำบลโคกสูง อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 บรรจุภัณฑ์สบู่

ตารางที่ 5 ค่าร้อยละของความต้องการรูปแบบบรรจุภัณฑ์ผลิตภัณฑ์สมุนไพรของกลุ่มชุมชน ตำบลโคกสูง อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี (N=20)

ความต้องการรูปแบบบรรจุภัณฑ์ของสมุนไพร	จำนวน	ร้อยละ
1. ท่านมีความพอใจในบรรจุภัณฑ์เดิม	2	10
2. ท่านต้องการบรรจุภัณฑ์มีความกะทัดรัด จัดจำได้ง่าย	3	15
3. ท่านต้องการบรรจุภัณฑ์มีความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ	4	20
4. ท่านต้องการบรรจุภัณฑ์สามารถบ่งบอกได้ถึงคุณสมบัติที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ได้	3	15
5. ท่านต้องการบรรจุภัณฑ์มีลักษณะที่สะอาดปลอดภัย	3	15
6. ท่านต้องการบรรจุภัณฑ์มีความสวยงาม โดดเด่น	3	15
7. ท่านต้องการบรรจุภัณฑ์สามารถนำเสนอข้อมูลครบและชัดเจน	2	10
รวม	20	100

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มชุมชน ตำบลโคกสูง อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี มีความต้องการรูปแบบบรรจุภัณฑ์สมุนไพร คือ ต้องการบรรจุภัณฑ์มีความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ โดยคิดเป็น ร้อยละ 20.00

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาการพัฒนาและลดต้นทุนกระบวนการผลิต เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์สมุนไพรของกลุ่มชุมชน ตำบลโคกสูง อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ในการศึกษาพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์สมุนไพร เพื่อลดต้นทุนในการผลิต ซึ่งเป็นสูตรของกลุ่มชุมชน ตำบลโคกสูง อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี การทำสมุนไพรให้มีความน่าสนใจมีทั้งหมด ดังนี้

วิธีที่ 1 การทำสมุนไพรทั้ง 6 สูตร โดยใช้พิมพ์สำเร็จรูปแบบต่าง ๆ ได้สมุนไพรที่มีรูปร่างต่างๆ ตามพิมพ์สบูที่ใช้ โดยมีการนำสมุนไพรที่มีอยู่ในชุมชนมาใช้เป็นส่วนประกอบในการผลิตสบู

วิธีที่ 2 การทำสมุนไพรโดยใช้อุปกรณ์ที่มีอยู่ในชุมชน และวิธีการดัดแปลงให้เป็นรูปแบบต่างๆ เช่น รูปส้ม รูปดอกไม้ และรูปสัตว์ เป็นการนำวัสดุที่มีอยู่มาใช้ในการผลิตเป็นการลดต้นทุนในการผลิต ทำให้ผลิตภัณฑ์มีมูลค่าเพิ่มขึ้น และทำให้สบูมีความน่าสนใจมากขึ้น ได้สบูทั้งสิ้น 6 สูตร

2. กลุ่มชุมชนผลิตสมุนไพร มีความต้องการรูปแบบบรรจุภัณฑ์ผลิตภัณฑ์สมุนไพร คือ

2.1 ต้องการบรรจุภัณฑ์มีความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ โดยคิดเป็น ร้อยละ 20.00

2.2 กลุ่มชุมชน ตำบลโคกสูง อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี มีความต้องการรูปแบบบรรจุภัณฑ์ คือ เป็นลักษณะรูปสี่เหลี่ยม และรูปวงรี โดยคิดเป็น ร้อยละ 35.00

2.3 กลุ่มชุมชน ตำบลโคกสูง อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี ต้องการรายละเอียดข้อมูลที่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ชื่อสินค้า – ตราสินค้าโดยคิดเป็น ร้อยละ 35.00

2.4 กลุ่มชุมชน ตำบลโคกสูง อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี ต้องการต้นทุนของการทำบรรจุภัณฑ์ คือ ต้นทุนในการผลิตลดลง 600 บาท จากการพัฒนาในเรื่องของการลดต้นทุนการผลิตโดยใช้วัตถุดิบที่มีอยู่ในท้องถิ่นและเพิ่มคุณภาพของบรรจุภัณฑ์ให้มีความน่าสนใจเพื่อเพิ่มราคาในการจำหน่ายทำให้สามารถมีกำไรเพิ่มขึ้นจากการขายสินค้า

2.5 ในการจัดกิจกรรมให้ความรู้ในเรื่องของการผลิตสมุนไพร การลดต้นทุนในการผลิตเพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้า ทำให้กลุ่มชุมชนมีความรู้ ความเข้าใจและแนวทางในการปรับการผลิตเพื่อลดต้นทุนและเพิ่มมูลค่าของสินค้าโดยการสร้างบรรจุภัณฑ์ที่มีคุณภาพและน่าสนใจมากขึ้น ทำให้มีรายได้จากการจำหน่ายเพิ่มขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

1. กลุ่มชุมชน ตำบลโคกสูง อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี ร่วมมีความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในช่วงมากถึงมากที่สุด โดยผู้เข้าร่วมอบรมมีความพึงพอใจในส่วนเนื้อหาของเนื้อหา ด้านความรู้เกี่ยวกับสบู กรรมวิธี และพืชสมุนไพร รวมทั้งการปฏิบัติในการ

ผลิตสบูทั้งสบู่ก้อนและสบู่เหลว โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และในส่วนของความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ความพึงพอใจ ในส่วนของสถานที่ จัดอบรม ระยะเวลาในการอบรม เอกสารประกอบการอบรม มีความพึงพอใจ ในการอบรมครั้งนี้ผู้อบรมมีความพึงพอใจในเกณฑ์มากที่สุด ในส่วนของปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน และการติดตามการ ประเมินผลการวิจัย พบว่า ในการอบรมเชิงปฏิบัติการ การผลิตสบู่จากสมุนไพรครั้งนี้ พบปัญหาในการอบรม คือ ผู้เข้าร่วมอบรมส่วนใหญ่ต้องการให้จัดอบรมในพื้นที่ชุมชนของเกษตรกร เช่น อบต. หรือหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางของชุมชน เพื่อสะดวกในการเดินทาง เนื่องจากมีผู้สมัครเข้าร่วมอบรมอีกจำนวนหนึ่ง ไม่สามารถเดินทางมาได้ เนื่องจากสถานที่จัดงานค่อนข้างไกลและต้องเสียค่าใช้จ่าย และเวลาในการเดินทางมาอบรม จึงอยากให้ผู้จัดอบรมจัดอบรมแบบลงพื้นที่ พบปะ เกษตรกรในแต่ละชุมชน และเพิ่มระยะเวลาในการจัดอบรม ซึ่งช่วยในการประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย ของชุมชน อีกทั้ง ยังเป็นการเพิ่มจำนวนผู้เข้าร่วมอบรมมากขึ้นด้วย นอกจากนี้ ควรจัดอบรมใน โครงการนี้ต่อไปแต่เพิ่มผลิตภัณฑ์อื่น ๆ เพื่อให้ชุมชนสามารถทำใช้เองในครัวเรือน และเกิดการรวมกลุ่มโดยใช้สมุนไพรหรือทรัพยากรในชุมชน เพื่อก่อให้เกิดการพึ่งพาตนเอง เป็นประโยชน์ต่อ ครอบครัว ชุมชนในอนาคตต่อไป

จากการติดตามผลปฏิบัติการโดยทำการสัมภาษณ์ พบปะชุมชนที่เข้ารับการอบรม ชุมชนได้ใช้ความรู้จากการอบรม โดยใช้สมุนไพรในครัวเรือนมาประยุกต์ทำสบู่ใช้เองในครอบครัว กลุ่มชุมชนมีความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ที่ทำใช้เองมาก เพราะช่วยประหยัดรายจ่าย สามารถพึ่งพาตนเอง ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ และเกิดการรวมกลุ่มเกษตรกรในชุมชน ก่อให้เกิดความสามัคคี และดำรงชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงอีกด้วย ทั้งนี้ชุมชนมีความต้องการให้ผู้อบรมจัดโครงการอบรม การทำผลิตภัณฑ์จากสมุนไพรตัวอื่นที่สามารถประยุกต์ใช้ สมุนไพรร่วมกับผลิตภัณฑ์ในชุมชน เช่น อยากให้มีการจัดอบรมทำแชมพู โลชั่น สารกำจัดแมลงศัตรูพืชจากสมุนไพร เป็นต้น

2. ผลการประเมินแบบสอบถาม กลุ่มชุมชน ตำบลโคกสูง อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี มีความต้องการรูปแบบบรรจุภัณฑ์สบู่สมุนไพร คือ ต้องการบรรจุภัณฑ์ที่มีความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณิกา เกิดบาง (2559) ศึกษาวิจัยเรื่องการออกแบบสบู่สมุนไพร 12 ราศี

โดยนำเอาเอกลักษณ์แต่ละราศีมาออกแบบรูปลักษณ์สีสันทันและสมุนไพรท้องถิ่นมาผลิตสบู่ต้นแบบ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วัสดุประเภทซิลิโคนเป็นแม่พิมพ์ในกระบวนการผลิต ประเมินการออกแบบด้านความสวยงาม สีสันทันการสื่อเรื่องราว 12 ราศี ขนาดปริมาณ ความสะดวกในการใช้ แนวโน้มทางการตลาด และประเมินด้านการผลิตในเชิงอุตสาหกรรมและสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีรภัทร วัชรสระ (2558) ศึกษาเรื่อง การศึกษาการรับรู้ของผู้บริโภคและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่ออกแบบเพื่อ สิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่ออกแบบเพื่อ สิ่งแวดล้อม คือ ปัจจัยด้านความคุ้มค่าและการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์กับสิ่งแวดล้อม ปัจจัย ด้านความสะดวกในการซื้อผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้าน การตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

สรุปการวิจัยครั้งนี้ได้ข้อค้นพบใหม่คือ ควรมีการส่งเสริมการจัดทำบรรจุภัณฑ์เพื่อรักษาสิ่งแวดล้อมให้มากยิ่งขึ้นและอยากให้ผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อม ผลิตบรรจุภัณฑ์ที่ดีและมีคุณภาพตาม มาตรฐานและออกแบบบรรจุภัณฑ์ให้สะดวกในการใช้ งานมีรูปลักษณ์ลักษณะที่ดึงดูดต่อการใช้งาน เพื่อให้ผู้ประกอบการรายย่อยมั่นใจในคุณภาพและมาตรฐาน สินค้าและพึงพอใจในการใช้งาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ในการออกแบบบรรจุภัณฑ์จำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อการพัฒนาบรรจุภัณฑ์จะได้ผลตรงตามความต้องการของกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา และเพื่อให้ได้ความพึงพอใจสูงสุดสามารถนำบรรจุภัณฑ์ที่ได้รับการพัฒนาไปประยุกต์ใช้ในภาคหน้า และสามารถเพิ่มมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์

2. ในการออกแบบบรรจุภัณฑ์ควรทำการสร้างแนวคิดด้านการออกแบบกราฟิกตราสัญลักษณ์ ควบคู่ไปกับการออกแบบบรรจุภัณฑ์ด้วย โดยให้ความสำคัญของชื่อสินค้า ตราสินค้า และภาพประกอบสินค้า เพื่อให้ผู้บริโภคได้รู้จักผลิตภัณฑ์สร้างภาพลักษณ์ให้เป็นที่ยอมรับ โดยสื่อถึงสินค้าด้วยรูปภาพที่ชัดเจน และจัดวางให้สวยงาม

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงบทบาทหน้าที่ของ
ตราสัญลักษณ์ประจำผลิตภัณฑ์ ว่าควรทำการพัฒนาตรา
สัญลักษณ์ ประจำผลิตภัณฑ์ควบคู่ไปกับการพัฒนาบรรจุภัณฑ์

ด้วย ผลงานวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ประโยชน์
ควบคู่กับการพัฒนาการออกแบบตราสัญลักษณ์ประจำผลิตภัณฑ์
สู่สมุนไพรรักษาของชุมชนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] กฤษติญา มุลศรี. (2551). ช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางชุมชน, มหาวิทยาลัยเพชรบูรณ์ คณะวิทยาการการจัดการ.
- [2] เขาวนีย์ แยมผิว และจันทนา แสนสุข. (2563). กลยุทธ์เศรษฐกิจของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารวิชาการวิทยาลัยตพล, 7(1), 39-48.
- [3] ประชิด ทิณบุตร. (2531). การออกแบบบรรจุภัณฑ์. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- [4] วรณิกา เกิดบาง. (2559). การออกแบบและพัฒนาบรรจุภัณฑ์สินค้าเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวหมู่บ้านแอ้ง จังหวัดสุพรรณบุรี. มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
- [5] วีรภัทร วัชรระ. (2558). การศึกษาการรับรู้ของผู้บริโภคและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่ออกแบบเพื่อสิ่งแวดล้อม. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [6] เสริมยศ ธรรมรักษ์. (2554). การสร้างแบรนด์บุคคล : ปั่นคนให้เป็นแบรนด์ Personal Branding : Creating Brand Heroes. วารสารนักบริหาร, 31(1), 106-116.

คุณภาพการบริการเพื่อพัฒนาความพึงพอใจและการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ นักศึกษาสถาบันระดับอุดมศึกษา จังหวัดขอนแก่น

SERVICE QUALITY TO IMPROVE SATISFACTION AND ELECTRONICS WORD OF MOUTH OF UNDERGRADUATE STUDENTS OF HIGHER EDUCATION INSTITUTION IN KHON KAEN

อรณิช ก่ำเกลี้ยง^{1*} และ อานนท์ คำวรรณ²

ORANICH KUMGLIANG^{1*} and ANON KHAMWON²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ขอนแก่น ดำเนินการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ศึกษาในสถาบันในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 400 คน แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานโดยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ทางอ้อมโดยผ่านการสร้างความพึงพอใจ โมเดลสามารถอธิบายความสัมพันธ์กับการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ร้อยละ 67 ผลที่ได้จากงานวิจัยเป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดในการพัฒนาคุณภาพการบริการ นำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจ การถ่ายทอดความประทับใจและข้อมูลข่าวสารของสถาบันผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ ; ความพึงพอใจ ; การสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์

¹ อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตขอนแก่น, Lecturer, Faculty of Business Administration, Sripatum University, Khon Kaen

² อาจารย์คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น, Lecturer, Faculty of Business Administration and Accountancy, Khon Kaen University

* Corresponding Author, Email: oranich.ku@spu.ac.th

** งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนงานวิจัยจากมหาวิทยาลัยศรีปทุม

Received: Mar 18, 2021, Revised: May 6, 2021, Accepted: May 21, 2021

ABSTRACT

This research aims to study the relationship of service quality, satisfaction and electronic word-of-mouth of undergraduate students of higher education institution in Khon Kaen. The study was conducted by using questionnaires to collect data from 400 undergraduate students, the institutes in Khon Kaen province. Then data was analyzed using descriptive and inferential statistics by Structural Equation Modeling. The result reveals that service quality has the indirectly influence on electronic word-of-mouth through satisfaction and explains 67% of electronic word-of-mouth. The findings of this research are guidelines of marketing strategies to improve service quality in order to improve target customers' satisfaction and impression for sharing the information through electronic media.

Keywords : Service quality ; Satisfaction ; electronic Word-of-mouth

บทนำ

ปัจจุบันนี้ เทคโนโลยีมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต เพราะวิวัฒนาการเหล่านั้นแทรกซึมอยู่ในทุกกิจกรรมการใช้ชีวิตของมนุษย์ เพราะมนุษย์มีการพัฒนาคิดค้นสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่อการดำรงชีวิตเป็นอันมาก เทคโนโลยีได้เข้ามาเสริมปัจจัยพื้นฐานการดำรงชีวิตได้เป็นอย่างดี

จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทั่วโลก โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระหว่างอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย และเทคโนโลยีอุปกรณ์สื่อสารและสารสนเทศแบบพกพา หรือโทรศัพท์มือถือ ที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งยังเข้ามามีอิทธิพลต่อมนุษย์ และมีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตของคนในปัจจุบัน ทั้งนี้ ยังเข้ามาปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินชีวิตให้เปลี่ยนแปลงไป และทำให้คนมีวิธีหรือการตัดสินใจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างเดิมอย่างมาก เนื่องจากเทคโนโลยีเหล่านั้นที่พัฒนาขึ้นเพื่อเข้ามาแก้ปัญหาของคนให้มีความสะดวกสบาย และใช้ชีวิตที่ง่ายดายมากขึ้น จึงเป็นที่มาของการที่คนเลือกใช้และบริโภคสินค้าและบริการที่เปลี่ยนแปลงไปเช่นกัน (สุณิสรา ตรงจิต, 2559)

นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยที่สนับสนุนเพิ่มเติม นั่นคือ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเกี่ยวกับอุปกรณ์สื่อสารและสารสนเทศแบบพกพาที่มีการพัฒนาอุปกรณ์ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เช่น สมาร์ทโฟน (SmartPhone) แท็บเล็ต (Tablet) เป็นต้น ยังคงเป็นอุปกรณ์หลักที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตนิยมใช้ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด เพื่อการติดต่อสื่อสาร ค้นหาข้อมูล

ทำธุรกรรมทางการเงิน การซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ หรือใช้งานเพื่อความบันเทิงต่างๆ ทำให้คนมีการพึ่งพิงเทคโนโลยี อุปกรณ์สื่อสารและสารสนเทศแบบพกพา และระบบอินเทอร์เน็ต ไร้สายผ่านอุปกรณ์สื่อสาร หรือโทรศัพท์มือถือในการดำเนินชีวิตมากขึ้น และที่สำคัญคือ อินเทอร์เน็ตได้กลายเป็นสื่อกลางที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการแบ่งปันข้อมูลระหว่างลูกค้าและบุคคลรอบข้างของพวกเขาด้วย (Méndez et al., 2015)

ปัจจุบันธุรกิจทุกภาคส่วนจึงหันมาให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล รวมไปถึงสถาบันทางการศึกษาเช่นกัน ด้วยจำนวนที่เพิ่มขึ้นของผู้ให้บริการการศึกษาในประเทศ และระหว่างประเทศที่แข่งขันกันในระดับโลก นักเรียนจะต้องใช้กระบวนการการตัดสินใจที่มากขึ้นในการเลือกมหาวิทยาลัย ตัวแปรต่างๆ เช่น ภาพและชื่อเสียงได้รับการยอมรับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักเรียนในการเข้ามหาวิทยาลัย ผู้ให้บริการการศึกษาต้องจัดการไม่เพียงแต่ปัจจัยด้านการศึกษาเท่านั้น แต่ยังรวมถึงปัจจัยอื่นๆ ของสถาบัน ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาจึงใช้ทรัพยากรจำนวนมากในการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดต่างๆ เพื่อสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่แข็งแกร่งเพื่อดึงดูดนักศึกษา (Casidy, 2014) โดยเฉพาะกิจกรรมบนโลกอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นเส้นทางใหม่และสถานที่ที่มีการแข่งขันสูงและก่อให้เกิดทั้งความท้าทายและโอกาสสำหรับสถาบันในการดึงดูดและรักษาลูกค้า (Kucharska, 2019) หากสถาบันใดไม่มีกลยุทธ์เพื่อพัฒนาตนเอง ลูกค้าสามารถเปลี่ยนไปใช้ผู้ให้บริการอื่นๆ ได้อย่างง่ายดายเนื่องจากมีสื่อต่างๆ ที่ช่วยให้ลูกค้าค้นหาข้อมูลได้ง่าย ท้ายที่สุด การสร้างความแตกต่างในสินค้าและบริการเป็น

เรื่องยากสำหรับสถาบันหรือผู้ค้าปลีกอิเล็กทรอนิกส์ หากไม่มีการพัฒนาปรับตัว เพราะสถาบันต่างๆ ยังพยายามให้เครื่องมือเหล่านี้แข่งขันได้ง่ายเช่นเดียวกัน (Kalia, 2017)

จากการทบทวนวรรณกรรม ประเด็นเรื่องคุณภาพการบริการยังคงเป็นหัวข้อที่น่าสนใจสำหรับทั้งนักวิชาการและภาคธุรกิจ ในอุตสาหกรรมบริการคำจำกัดความมักจะมุ่งเน้นไปที่การที่ผู้ให้บริการมีคุณสมบัติตรงตามหรือเกินความคาดหวังของลูกค้า อย่างไรก็ตาม ความหมายและการวัดคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมากในบริบทออนไลน์ เนื่องจากมีลักษณะเฉพาะของการบริการและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการแตกต่างกันกับรูปแบบหน้าร้าน (Butt and Aftab, 2013) แต่ทั้งนี้ คุณภาพการบริการก็ยังได้รับการรับรองว่าเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมสนับสนุนความภักดีของลูกค้าและเป็นเครื่องมือสำคัญในการรักษาลูกค้าของธุรกิจ ซึ่งมีความสำคัญต่อผู้ค้าปลีกทุกรายรวมถึงผู้ค้าปลีกออนไลน์และหน่วยงานสถาบันต่างๆ (Collier and Bienstock, 2006) และคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพจะนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้า โดยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นมากในการดำเนินงานหรือธุรกิจ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะดึงดูดให้ผู้รับบริการตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำอีก อันจะนำไปสู่การเกิดความภักดีต่อตราสินค้าของลูกค้านั่นเอง (Kotler, Bowen and Makens, 2014) อีกทั้ง เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจ จะส่งผลให้เกิดการบอกต่อของลูกค้าไปยังบุคคลอื่น (Word of Mouth) ซึ่งเป็นสิ่งที่บริษัทและนักการตลาดต้องการ

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ยังมีงานวิจัยอยู่อย่างจำกัดเกี่ยวกับการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ (eWOM) ที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย และยังพบการศึกษาประเด็นคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจและการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ ในบริบทของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาอยู่น้อยมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ เพื่อให้เกิดการสื่อสารแบบปากต่อปากทางบวก ในบริบทของสถาบันการศึกษาในจังหวัดขอนแก่น ซึ่งเป็นเมืองศูนย์กลางทางการศึกษาของภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีสถาบันที่มีชื่อเสียงอยู่มากมายทั้งรัฐและภาคเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

คุณภาพการบริการนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจและการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของนักศึกษาในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ขอนแก่น ซึ่งผลการวิจัยจะช่วยเติมเต็มองค์ความรู้ด้านวิชาการโดยเฉพาะทางบริหารธุรกิจ และสถาบันการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางต่อยอดการพัฒนาคุณภาพการบริการ ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการบอกต่อประสบการณ์ที่ดีของนักเรียนนักศึกษาไปอย่างกว้างขวางนำไปสู่การเพิ่มจำนวนนักศึกษาของสถาบันในอนาคต

คุณภาพการบริการ (Service Quality)

คุณภาพการบริการ คือ บุคคลผู้ปฏิบัติรับใช้หยาบย่นและนำเสนอความซาบซึ้งใจของบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า เพื่อสร้างผลลัพธ์จากการนำเสนอบริการที่ดีให้ลูกค้าผู้รับบริการได้รับความซาบซึ้งพึงพอใจ อันก่อให้เกิดความสัมพันธภาพที่ดีแก่ลูกค้า รวมทั้งเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเหล่านั้นกลับมาซื้อสินค้าหรือ กลับมาใช้บริการกันอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนเกิดฐานลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ยั่งยืนยาว และก่อให้เกิดความภักดีกับสินค้าบริการตลอดไป (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1985)

คุณภาพการบริการ จึงเป็นความสามารถของผู้ให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามความคาดหวัง โดยคุณภาพการบริการมีอิทธิพลอย่างมากต่อความสนใจในการใช้บริการซ้ำของลูกค้าในอนาคตโดยเฉพาะลูกค้าที่มีศักยภาพหรือเป็นลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่องค์กรต้องการ และเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสำเร็จของธุรกิจทั้งด้านชื่อเสียง ยอดขาย และการขยายสินค้าหรือบริการในอนาคต (Hong, Choi, and Chae, 2020)

ความพึงพอใจ (Satisfaction)

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าต่อสินค้าหรือบริการกับผลหรือประสิทธิภาพที่ได้รับจากการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์และความรู้และการรับรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์เกิดจากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งธุรกิจจะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยสร้างมูลค่าเพิ่มจากการผลิตหรือบริการ (Schiffman and Kanuk, 2007; Kotler and Keller, 2012)

การสร้างคามพึงพอใจมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก โดยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นมากในการดำเนินงานหรือธุรกิจ เพราะจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะดึงดูดให้ผู้รับบริการตัดสินใจกลับมาใช้บริการในอนาคตและมีผลต่อปัจจัยการตลาดประเภทอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์กร (Kotler et al., 2014)

การสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Word of Mouth)

การสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-WOM) หมายถึง การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการระหว่างผู้บริโภคผ่านเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตโดยเป็นการแบ่งปันข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานหรือลักษณะของสินค้าและบริการโดยเฉพาะ ไม่เพียงแต่เป็นการสื่อสารระหว่างผู้บริโภค แต่ยังรวมถึงระหว่างธุรกิจและผู้บริโภคด้วย การสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์เกิดจากการตลาดแบบปากต่อปาก ซึ่งผู้จัดการการตลาดสามารถเป็นคนปล่อยข้อความโดยมีจุดประสงค์เฉพาะและใช้รูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างจากวิธีการทั่วไปได้ (Velázquez et al., 2015; Kalia, 2017)

ข้อดีอย่างหนึ่งของ eWOM คือถือว่า ข้อมูลที่ถูกคัดส่งต่อกันรวมถึงเว็บไซต์ขององค์กรที่นักการตลาดและผู้โฆษณาให้ข้อมูล เป็นแหล่งข้อมูลที่นำเชื่อถือมากกว่าแหล่งอื่นๆ เพราะถือว่าผู้ที่สร้างเนื้อหานั้นไม่มีส่วนได้เสียกับบริษัท ซึ่งการส่งต่อข้อมูลจากบุคคลเหล่านี้จะส่งผลในเชิงบวกต่อความไว้วางใจและทัศนคติต่อแบรนด์และความตั้งใจซื้อของลูกค้าได้ (Méndez et al., 2015) อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญ คือต้องเข้าใจว่า e-WOM มีลักษณะเฉพาะบางอย่างที่แตกต่างจากการสื่อสารแบบปากต่อปากทั่วไป ได้แก่ การสนทนาทางอิเล็กทรอนิกส์นั้นไม่ใช่การสื่อสารแบบตัวต่อตัว หากแต่เป็นการสื่อสารผ่านคีย์บอร์ดกับคีย์บอร์ด เป็นการอ่านบนหน้าจอคอมพิวเตอร์หรือการเขียนข้อความเท่านั้น ในขณะที่ WOM เกิดขึ้นในห้วงส่วนตัว e-WOM เกิดขึ้นในห้วงสาธารณะที่สามารถมีบุคคลอื่นเห็นการสนทนานั้นได้ มากกว่านั้น ขณะที่ WOM นั้นสามารถหายไปและเป็นเพียงคำพูดที่ไม่มีการจับต้องได้ ในขณะที่ e-WOM จะถูกเก็บไว้สำหรับการอ้างอิงในอนาคต ซึ่งนักการตลาดจะต้องให้ความสำคัญและระมัดระวังอย่างมากในประเด็นเหล่านี้ (Andreassen and Streukens, 2009)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Casidy (2014) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมุ่งเน้นในตราสินค้าด้วยคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และการบอกต่อแบบปากต่อปาก กรณีศึกษามหาวิทยาลัย Australian โดยพบว่าการรับรู้ของนักศึกษาเรื่องการมุ่งเน้นในตราสินค้าของมหาวิทยาลัยเป็นตัวกลางที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ ความภักดี และการสื่อสารแบบปากต่อปาก ซึ่งการวิจัยนี้มุ่งศึกษาไปยังตัวแปรควบคุมการมุ่งเน้นในตราสินค้าเป็นหลัก มากไปกว่านั้น การศึกษาในอดีตส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจและการสื่อสารแบบปากต่อปาก จะมุ่งเน้นศึกษาในอุตสาหกรรมทางการแพทย์และสาธารณสุข (Chaniotakis and Lymperopoulos, 2009; Shabbir et al., 2010; Kitapci et al., 2014; Lu and Wu, 2016)

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย พบว่าส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นการศึกษาไปยังอุตสาหกรรมบริการ เช่น ร้านอาหาร โรงแรม อาทิ การศึกษาของศศิประภา เจริญทรัพย์ (2557) ศึกษาคุณภาพการบริการและการสื่อสารปากต่อปากที่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพการบริการร้านอาหารระดับพรีเมียมของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าการสื่อสารปากต่อปาก ด้านการชักชวนส่งผลต่อ การประเมินคุณภาพการบริการร้านอาหารระดับพรีเมียมของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด และการศึกษาของเสาวณีย์ คงเจริญพร และชลธิศ ดาราวงษ์ (2021) ที่ศึกษาศึกษาระดับคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการบอกต่อบ้านเช่าของนักศึกษาในจังหวัดชลบุรี ซึ่งผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการบริการมีผลต่อความพึงพอใจและการบอกต่อในบริบทของการบริการบ้านเช่า โดยเฉพาะด้านการดูแลเอาใจใส่ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ธุรกิจบ้านเช่าต้องมีเป็นอันดับแรก จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงนำไปสู่สมมติฐานและกรอบแนวคิดงานวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1 : คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจ

สมมุติฐานที่ 2 : ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์

สมมุติฐานที่ 3 : คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบใช้วิจารณญาณหรือแบบเจาะจง (Judgment Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเอง ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดำเนินการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการวิจัยที่เข้าถึงผู้คนได้ง่าย ประหยัดเวลา และลดต้นทุนในการทำวิจัย (Wright, 2005) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ศึกษาในสถาบันในจังหวัดขอนแก่น (มหาวิทยาลัยศรีปทุม ขอนแก่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น และวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย) โดยเก็บข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 5 ส่วนคือ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) พฤติกรรมการรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (3) คุณภาพการบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยคำถามดัดแปลงจาก Pariseau and McDaniel (1997) และ นัทธมน นักพาณิชย์ (2560) (4) ความพึงพอใจของลูกค้าโดยคำถามดัดแปลงจาก Zabkar et al. (2010) และ Veasna et al. (2013) (5) การสื่อสารแบบปากต่อปากการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยคำถามดัดแปลงจาก Andreassen and Streukens (2009) ในการวัดค่าตัวแปรเชิงทฤษฎีนี้ ผู้วิจัยได้ใช้มาตรวัด Likert Scale แบบ 7 ระดับ โดยเริ่มจากระดับที่ 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) จนถึงระดับที่ 7 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ซึ่งงานวิจัยนี้ใช้สถิติ 2 ประเภทได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 68%) อายุอยู่ระหว่าง 18 – 24 ปี (คิดเป็นร้อยละ 91%) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ระดับปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 94%) ส่วนใหญ่กำลังเรียนอยู่ในระดับชั้นปีที่ 4 (คิดเป็นร้อยละ 41%) โดยค่าเฉลี่ยของตัวแปรสังเกตได้มีค่าระหว่าง 5.34 ถึง 5.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าระหว่าง 1.12 ถึง 1.39 ส่วนค่าความเบ้และความโด่งมีค่าระหว่าง -2 ถึง 2 ซึ่งแสดงว่าข้อมูลมีการกระจายแบบปกติ (Normality)

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ (Correlation Matrix) พบว่ามีค่าระหว่าง .746 ถึง .820 ค่า VIF มีค่าระหว่าง 3.514 ถึง 4.754 และค่า Tolerance มีค่าระหว่าง .210 ถึง .316 ซึ่งแสดงว่าข้อมูลไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity)

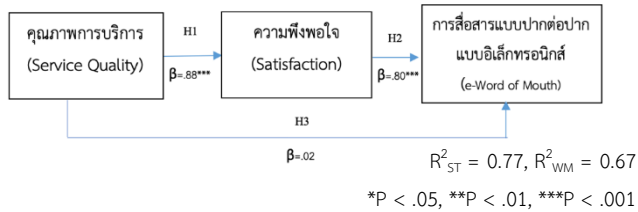
การวิเคราะห์โมเดลการวัด

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 8 ข้อคำถาม องค์ประกอบเชิงยืนยันของความพึงพอใจ ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม และองค์ประกอบเชิงยืนยันของการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย 2 ข้อคำถาม (ตารางที่ 2) โดยที่ค่า Chi-Square/df = 1.370, GFI = 0.904, CFI = 0.985, RMSEA = 0.061, SRMR = 0.037 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) อยู่ระหว่าง .67 ถึง .97 ซึ่งมากกว่า .50 ค่าความน่าเชื่อมั่นรวมของตัวแปรแฝง (CR) อยู่ระหว่าง .685 ถึง .948 ซึ่งมากกว่า .60 ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (AVE) อยู่ระหว่าง .653 ถึง .901 ซึ่งมากกว่า .50 และค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) อยู่ระหว่าง .918 ถึง .949 ซึ่งมากกว่า .70 ทั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์มีความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือสูง (ตารางที่ 1)

การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า โมเดลสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยที่

ค่า Chi-Square/df = 1.370, GFI = 0.904, CFI = 0.985, RMSEA = 0.061, SRMR = 0.037 โดยแสดงดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างคุณภาพการบริการเพื่อพัฒนาความพึงพอใจและการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ Factor Loading, CR, AVE และ Cronbach's Alpha

ตัวแปร	Loading	CR	AVE	Cronbach's Alpha
คุณภาพการบริการ		.685	.653	.940
SERQUAL1	.665			
SERQUAL2	.776			
SERQUAL3	.790			
SERQUAL4	.686			
SERQUAL5	.844			
SERQUAL6	.909			
SERQUAL7	.874			
SERQUAL8	.884			
ความพึงพอใจ		.925	.804	.918
SAT1	.884			
SAT2	.867			
SAT3	.937			
การสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์		.948	.901	.949
eWOM1	.927			
eWOM2	.971			

ตารางที่ 2 องค์ประกอบและข้อคำถามการวัด

องค์ประกอบ	ข้อคำถาม
SERQUAL	บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีการแต่งกายสุภาพ และดูมีความเป็นมืออาชีพ ($\bar{X}$ =5.99, S.D.=1.12) บุคลากรของมหาวิทยาลัยรักษาข้อมูลของฉันเป็นอย่างดี ($\bar{X}$ =5.86, S.D.=1.30) บุคลากรของมหาวิทยาลัยให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการของฉัน ($\bar{X}$ =5.46, S.D.=1.52) มหาวิทยาลัยมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X}$ =5.34, S.D.=1.64)
SERQUAL	มหาวิทยาลัยมีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}$ =5.46, S.D.=1.52) บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความสุภาพเรียบร้อย และอัธยาศัยไมตรีที่ดีในการให้บริการ ($\bar{X}$ =5.76, S.D.=1.35) บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความรู้ความสามารถ และความชำนาญในการให้บริการ ($\bar{X}$ =5.75, S.D.=1.40) บุคลากรของมหาวิทยาลัยให้ความสนใจ และเอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X}$ =5.63, S.D.=1.44)
SAT	ฉันมั่นใจว่าการที่ฉันตัดสินใจเรียนมหาวิทยาลัยนี้เป็นสิ่งที่ถูกต้องแล้ว ($\bar{X}$ =5.85, S.D.=1.29) ฉันรู้สึกดีที่ตัดสินใจเรียนมหาวิทยาลัยนี้ ($\bar{X}$ =5.73, S.D.=1.38) ฉันมีความพึงพอใจเป็นอย่างยิ่งในมหาวิทยาลัยนี้ ($\bar{X}$ =5.80, S.D.=1.26)
eWOM	ฉันพูดถึงมหาวิทยาลัยนี้กับเพื่อนของฉันบนสื่อออนไลน์ ($\bar{X}$ =5.71, S.D.=1.37) ฉันพยายามที่จะแพร่กระจายข้อมูลข่าวสารดีๆ เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยนี้บนสื่อออนไลน์ ($\bar{X}$ =5.64, S.D.=1.30)

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย จะเห็นได้ว่า มีการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2 สมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.88$; $P < .001$, $\beta = 0.80$; $P < .001$) และปฏิเสธ 1 สมมติฐาน ทั้งนี้ โมเดลสมการโครงสร้างคุณภาพการบริการเพื่อพัฒนาความพึงพอใจและการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับความพึงพอใจได้ร้อยละ 77 และอธิบายความสัมพันธ์กับการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ร้อยละ 67

อภิปรายผลการวิจัย

คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ทางอ้อมโดยผ่านการสร้างความพึงพอใจและพบว่าโมเดลการสร้างคุณภาพการบริการเพื่อพัฒนาความพึงพอใจและการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ร้อยละ 67 แสดงให้เห็นว่าแนวคิดคุณภาพการบริการโดยสร้างผ่านความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพในบริบทของธุรกิจการบริการ (Zoghلامي, Yahia, and Berraies, 2018) โดยในบริบทของการศึกษา จากผลการวิจัยจะเห็นว่า การมุ่งพัฒนาแค่เพียงคุณภาพงานบริการต่างๆ เพียงอย่างเดียวไม่สามารถนำไปสู่การสร้างการบอกต่อทางบวกบนสื่อออนไลน์ได้ แต่สถาบันจะต้องให้ความสำคัญในด้านการสร้างความพึงพอใจและความน่าเชื่อถือของกระบวนการและบุคลากร พัฒนาในด้านต่างๆ เช่น การให้บริการ การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถาบันโดยมุ่งเน้นสื่อสารผ่านบุคลากรผู้ให้บริการ ทั้งด้านบุคลิกภาพ ความชำนาญในข้อมูล และการเอาใจใส่ในการให้บริการ การให้บริการที่แสดงถึงความเชี่ยวชาญในขั้นตอน กระบวนการ และข้อมูลที่น่าเชื่อถือทำให้เกิดความพึง

พอใจ ความภักดีของลูกค้าและเกิดการแนะนำทางบวกไปยังบุคคลรอบข้างได้ (Hausman, 2003; เสาวณีย์ คงเจริญพร และชลธิศ ดาราวงษ์, 2021)

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. นักการตลาดหรือหน่วยงานดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการศึกษาสามารถนำข้อมูลแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยผลที่ได้จากงานวิจัยเป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้คุณภาพการบริการนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจ สร้างความเชื่อมั่นว่านักศึกษาตัดสินใจถูกต้องในการเลือกสถาบันของตนเอง และนำไปสู่การถ่ายทอดความประทับใจและข้อมูลข่าวสารของสถาบันผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายในที่สุด
2. หน่วยงานภาครัฐบาลสามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการทางการศึกษา เพื่อการพัฒนาในอุตสาหกรรมทางการศึกษาอย่างยั่งยืน และตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค นำไปสู่การสื่อสารแบบปากต่อปากที่จะช่วยสร้างชื่อเสียงทางบวกและดึงดูดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกประเทศให้สนใจในสถาบันการศึกษาของประเทศไทย นำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบตัวแปรในกลุ่มตัวอย่างพื้นที่จังหวัดอื่น หรือศึกษาในบริบทของการศึกษาที่ต่างออกไป และศึกษาร่วมกับตัวแปรอื่นๆ เช่น การใช้ผู้มีอิทธิพล (Influencer) ในการสื่อสารบนสื่อดิจิทัล เพื่อต่อยอดผลการวิจัยนำไปสู่การปฏิบัติจริงเพื่อสร้างคุณค่าให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] นัทธมน นักพาณิชย์. (2560). การรับรู้คุณค่าด้านราคาและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีต่อคลินิกเสริม ความงามด้านผิวพรรณของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สิงหาคม 2561, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- [2] ศศิประภา เจริญทรัพย์. (2557). *คุณภาพการบริการและการสื่อสารปากต่อปากที่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพการบริการร้านอาหารระดับพรีเมียมของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- [3] สุนิสา ตรงจิตร. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketplace)*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [4] เสาวณีย์ คงเจริญพร และชลธิศ ดาราวงษ์ (2021). คุณภาพการบริการของบ้านเช่าที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการบอกต่อของนักศึกษาในจังหวัดชลบุรี. *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 7(1), 72-78.
- [5] Andreassen, T.W., and Streukens, S. (2009). Service innovation and electronic word-of-mouth: is it worth listening to?. *Managing Service Quality*, 19(3), 249-265.
- [6] Butt, M.M., and Aftab, M. (2013). Incorporating attitude towards Halal banking in an integrated service quality, satisfaction, trust and loyalty model in online Islamic banking context. *International Journal of Bank Marketing*, 31(1), 6-23.
- [7] Casidy, R. (2014). Linking Brand Orientation with Service Quality, Satisfaction, and Positive Word-of-Mouth: Evidence from the Higher Education Sector. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 26(2), 142-161.
- [8] Chaniotakis, I.E., and Lympieropoulos., C. (2009). Service quality effect on satisfaction and word of mouth in the health care industry. *Managing Service Quality*, 19(2), 229-242.
- [9] Collier, J.E., and Bienstock, C.C. (2006). Measuring Service Quality in E-Retailing. *Journal of Service Research*, 8(3), 260-275.
- [10] Hausman, A.V. (2003). Professional service relationships: a multi-context study of factors impacting satisfaction, re-patronization, and recommendations. *Journal of Service Marketing*, 17(3), 226-242.
- [11] Hong, S.-J., Choi, D., & Chae, J. (2020). Exploring different airport users' service quality satisfaction between service providers and air travelers. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 52, 101917.
- [12] Kalia, P. (2017). Service quality scales in online retail: methodological issues. *International Journal of Operations & Production Management*, 37(5), 630-663.
- [13] Kitapci, O., Akdogan, C., and Dortyol, I.T. (2014). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions and Word-of-Mouth Communication in the Public Healthcare Industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 148(2014), 161-169.
- [14] Kotler, P., & Keller, K.L. (2012). *Marketing Management*. 14th ed. England: Pearson Education.
- [15] Kotler, P.T., Bowen, J.T., & Makens, J. (2014). *Marketing for Hospitality and Tourism*. 6th ed. England: Pearson Education.
- [16] Kucharska, W. (2019). Online brand communities' contribution to digital business models: Social drivers and mediators. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 13(4), 437-463.
- [17] Lu, N., and Wu, H. (2016). Exploring the impact of word-of-mouth about Physicians' service quality on patient choice based on online health communities. *Medical Informatics and Decision Making*, 16(151), 1-10.
- [18] Méndez, J., Leiva, F.M., and Fernández, J.S. (2015). The influence of e-word-of-mouth on travel decision-making: consumer profiles. *Current Issues in Tourism*, 18(11), 1001-1021.

- [19] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49, 41- 50.
- [20] Pariseau, S.E., & McDaniel, J.R. (1997). Assessing service quality in schools of business. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 14(3), 204 – 218.
- [21] Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. (2007). *Consumer Behavior*. 9th ed. USA: Pearson Prentice Hall.
- [22] Shabbir, S., Kaufmann, H.R., & Shehzad, M. (2010). Service quality, word of mouth and trust: Drivers to achieve patient satisfaction. *Scientific Research and Essays*, 5(17), 2457-2462.
- [23] Veasna, S. et al. (2013). The Impact of Destination Source Credibility on Destination Satisfaction: The Mediating Effects of Destination Attachment and Destination Image. *Journal of Tourism Management*. 36, 511-526.
- [24] Velázquez, B.M., Blasco, M.F., and Saura, I.G. (2015). ICT adoption in hotels and electronic word-of-mouth. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 28(2), 227-250.
- [25] Wright, K.B. (2005). Researching Internet-Based Populations: Advantages and Disadvantages of Online Survey Research, Online Questionnaire Authoring Software Packages, and Web Survey Services. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 10(3).
- [26] Zabkar, V., Brenc, M. M., & Dmitrovic, T. (2010). Modeling Perceived Quality, Visitor Satisfaction and Behavioural Intentions at the Destination Level. *Tourism Management*, 31(4), 537-546.
- [27] Zhang, Z. et al., (2010). The impact of e-word-of-mouth on the online popularity of restaurants: A comparison of consumer reviews and editor reviews. *International Journal of Hospitality Management*, 29(2010), 694–700.
- [28] Zoghalmi, A. T., Ben Yahia, K., & Berraies, S. (2018). From Mobile Service Quality Evaluation to E-Word-Of-Mouth: What Makes the Users of Mobile Banking Applications Speak About the Bank?. *International Journal of E-Services and Mobile Applications*, 10(2), 36–57.

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการองค์ความรู้ทางวัฒนธรรมท้องถิ่นชุมชนกลุ่มทอผ้า ทรายคลาณี ตำบลหนองอ้อ อำเภอนองว้าวซอ จังหวัดอุดรธานีด้วยเว็บแอปพลิเคชัน

THE DEVELOPMENT OF INFORMATION SYSTEM FOR KNOWLEDGE MANAGEMENT ON LOCAL CULTURE OF SILANEE SUB-DISTRICT, NONGO DISTRICT, NONG WUA SO PROVINCE, UDON THANI BY WEB APPLICATION

กมลกา แดงสกุล^{1*}, อดุลย์ ทองแกม², จักรพันธ์ จันทลา³, อารยา ทินาพิมพ์⁴, ภาณุรัตน์ สุจริต⁵,

นฤมล ชินวงศ์⁶ และ กิตติกรณ์ หนองหารพิทักษ์⁷

KAMONKA DANGSAKUL^{1*}, ADUL THONGKAEM², JAKAPHAN JANTALA³, ARAYA TINAPIM⁴, PANURAT SUCHARIT⁵,
NARUMOL CHINVONG⁶ and KITTIKORN NONGHANPITAK⁷

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการของชุมชนและกลุ่มทอผ้าไหมทรายคลาณี อำเภอนองว้าวซอ จังหวัดอุดรธานี 2) ศึกษาการจัดการองค์ความรู้ ปราชญ์ชาวบ้านทอผ้าไหมทรายคลาณี อำเภอนองว้าวซอ จังหวัดอุดรธานี 3) พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการองค์ความรู้ปราชญ์ชาวบ้านทอผ้าไหมทรายคลาณี อำเภอนองว้าวซอ จังหวัดอุดรธานี 4) ประเมิน การพัฒนาระบบสารสนเทศของการจัดการองค์ความรู้ปราชญ์ชาวบ้านทอผ้าไหม ทรายคลาณี อำเภอนองว้าวซอ จังหวัดอุดรธานี โดยมีเครื่องมือแบบประเมินเกี่ยวกับความเป็นมาของชุมชน , ความพึงพอใจการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการองค์ความรู้ทางวัฒนธรรมท้องถิ่นชุมชนและการสัมภาษณ์และประเมินระบบสารสนเทศที่พัฒนาในรูปแบบเว็บ แอปพลิเคชันที่ให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินโดยวิธีการ การสนทนากลุ่ม พบว่า ด้านความสามารถของระบบตรงตามความต้องการของผู้ใช้ในระดับดีมาก ด้านความถูกต้องในการทำงานของระบบสารสนเทศเพื่อจัดการองค์ความรู้ทางวัฒนธรรมท้องถิ่นชุมชน ทรายคลาณี ตำบลหนองอ้อ อำเภอนองว้าวซอ อยู่ในระดับดีมาก ด้านความสะดวกสบายและง่ายต่อการใช้งาน อยู่ในระดับดีมาก ด้านความรวดเร็วในการทำงาน อยู่ในระดับดีมาก

นอกจากนี้ผลการทดลองใช้เว็บแอปพลิเคชันจากปราชญ์ชาวบ้านในชุมชน พบว่าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศเพื่อจัดการองค์ความรู้ทางวัฒนธรรมท้องถิ่น พบว่า ในด้านความสามารถของระบบตรงตามความต้องการของผู้ใช้ในระดับดีมาก ด้านความถูกต้องในการทำงานของระบบสารสนเทศเพื่อจัดการองค์ความรู้ทางวัฒนธรรมท้องถิ่นชุมชน ทรายคลาณี ตำบลหนองอ้อ อำเภอนองว้าวซอ อยู่ในระดับดีมาก ด้านความสะดวกสบายและง่ายต่อการใช้งาน อยู่ในระดับดีมาก ด้านความรวดเร็วในการทำงาน อยู่ในระดับดีมาก

คำสำคัญ : ระบบสารสนเทศการจัดการองค์ความรู้ ; การจัดการองค์ความรู้ทางวัฒนธรรมท้องถิ่น ; ปราชญ์ชาวบ้าน

^{1 - 5} อาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีดิจิทัล คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยสันตพล Lecturer, Administration in Digital Technology Santapol Collage at Udonthani, Thailand

^{6 - 7} อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยสันตพล , Lecturer, Administration in Human Resource Management Santapol Collage at Udonthani, Thailand

* Corresponding Author, Email: kamonka@stu.ac.th

Received: Mar 25, 2021, Revised: Apr 23, 2021, Accepted: May 21, 2021

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) To study the community and Silanee Silk Weaving Group, Nong Wua So District, Udon Thani Province's present condition, problems and requirement 2) To study Knowledge Management of local scholars of Silanee Silk Weaving Group, Nong Wua So District, Udon Thani Province 3) To develop Information System for Knowledge Management of local scholars of Silanee Silk Weaving Group, Nongvovsor District, Udon Thani Province 4) To evaluate the Development of Information System for Knowledge Management on local culture of Silanee Silk Weaving Group, Nong Wua So District, Udon Thani Province It provides assessment tools on the history of the community, satisfaction, the development of information systems to manage knowledge of local culture, communities, and interviewing and evaluating information systems developed in the web format. An application to be evaluated by an expert by Focus Group The study were found that the part of system capability is pursued with the user's requirement and it is in the excellent level, the part of accuracy in operation of Information System for Knowledge Management on local culture of Silanee Silk Weaving Group, Nongvovsor Sub-district, Nong Wua So District, Udon Thani Province is in the excellent level, the part of convenience and expedience in using are in the excellent level, the part of speed in working is in the excellent level.

Besides, Web Application Trial Result from local scholars in community, it was found that the users satisfy for Information System for Knowledge Management on local culture and the part of system capability is pursued with the user's requirement and it is in the excellent level, the part of accuracy in operation of Information System for Knowledge Management on local culture of Silanee Silk Weaving Group, Nongvovsor Sub-district, Nong Wua So District, Udon Thani Province is in the excellent level, the part of convenience and expedience in using are in the excellent level, the part of speed in working is in the excellent level.

Keywords: Development of Information System ; Local cultural knowledge management ; local scholars

บทนำ

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หมายถึงการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคนเป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ เช่น พรสวรรค์ ประสบการณ์การทำงาน ความชำนาญ เป็นต้น 2) ความรู้ที่ชัดแจ้ง เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ เป็นต้น (วรารัตน์ วัฒนชนโนบล และคณะ, 2558) โดยสรุปสั้น ๆ คือ การนำความรู้ที่มีอยู่มาใช้ให้เป็นประโยชน์ โดยการนำความรู้มาจัดระบบพร้อมที่จะถ่ายทอด

นำไปใช้ประโยชน์ และพัฒนาคุณภาพชีวิต จากการจัดการความรู้ที่กล่าวมาทั้ง 2 ประเภท เมื่อนำมาจัดการความรู้ให้เกิดประโยชน์ในด้านของชุมชน เราจะเห็นได้จากกรณีศึกษาต่าง ๆ เช่น การนำความรู้ความสามารถของคนในชุมชนออกมาเป็นงานฝีมือของชาวบ้านที่เป็นที่รู้จักในนามของผลิตภัณฑ์ชาวบ้านหรือเรียกว่า OTOP (ONE TAMBON ONE PRODUCT) และพัฒนาเป็น “หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์” เป็นโครงการกระตุ้นธุรกิจประกอบการท้องถิ่น โดยมีเป้าหมายในการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ลักษณะเฉพาะที่ผลิตและจำหน่ายในท้องถิ่นแต่ละตำบล เป็นการสร้างชุมชนที่เข้มแข็ง พึ่งตนเองได้ ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสร้างงาน สร้างรายได้ ด้วยการนำทรัพยากร ภูมิปัญญาในท้องถิ่นมาพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ มีจุดเด่นและมีมูลค่าเพิ่ม เป็นที่ต้องการของตลาดทั้งใน และต่างประเทศ สอดคล้องกับวัฒนธรรม และวิถีชีวิตท้องถิ่นส่งเสริมความคิดริเริ่ม

สร้างสรรค์ของชุมชน ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิต และวัฒนธรรมในท้องถิ่น ดังจะเห็นได้ว่า ผลิตภัณฑ์ในอำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี มีชื่อเสียงด้านการทอผ้าไหมลายซิดซึ่งถือว่าเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น

ตำบลหนองอ้อ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ตำบลหนองอ้ออยู่ในเขตการปกครองของอำเภอหนองวัวซอ มีจำนวนหมู่บ้านทั้งสิ้น 10 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1 บ้านหนองอ้อใต้ หมู่ 2 บ้านหนองอ้อ หมู่ 3 บ้านศรีชมชื่น หมู่ 4 บ้านคำหมากคูณ หมู่ 5 บ้านโนนสำราญ หมู่ 6 บ้านโนนสมบูรณ์ หมู่ 7 บ้านหนองสวรรค์ หมู่ 8 บ้านหนองแวงฮี หมู่ 9 บ้านหนองแสง หมู่ 10 บ้านโคกสีแก้ว อาชีพหลัก ๆ ของชาวบ้าน จำประกอบอาชีพทำนา ทำไร่ เนื่องจากสภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ มีแม่น้ำห้วยหลวงไหลผ่าน และมีภูเขาล้อมรอบ อีกทั้งยังมีอาชีพเสริม อาทิ หัตถกรรม การทอผ้าไหมลายซิด ซึ่งถือว่าเป็นเอกลักษณ์โดดเด่นทางด้านวัฒนธรรมสืบเนื่องมาจากรุ่นสู่รุ่น ในการทอผ้าไหมลายซิดสมาชิกจะนำผ้าไปทอที่บ้าน เมื่อทอเสร็จก็จะนำส่งร้านในตลาดชุมชน ไม่มีการรวมกลุ่มอย่างเป็นทางการ จะอยู่ในเชิงธุรกิจเพราะแต่ละคนมีความชำนาญในการบริหารจัดการด้วยตัวเองได้ ที่เป็นที่รู้จักในชื่อของผ้าไหมลายซิด ตราศีลानी

ผ้าไหมลายซิด ตราศีลानी ตำบลหนองอ้อ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี เดิมชาวบ้านในชุมชนหรือท้องถิ่นเรียกว่า “ผ้าเหยียบหรือผ้าเก็บ” ที่ชาวบ้านเรียกกันเช่นนี้เพราะ ว่าลายที่ปรากฏบนผืนผ้าผืนนั้นเกิดจากการเหยียบไม้และเก็บเอาลายตามที่ต้องการบนผืนผ้า ซึ่งเกิดจากภูมิปัญญาของบรรพบุรุษในสมัยก่อน โดยเริ่มมาจากการที่ผู้ชายในสมัยก่อนนำเอาไม้มาสานเป็นฝา เรียกว่า สานฝากระตะ เพื่อนำไปใช้เป็นฝาบานป้องกันลม แสงแดดและสิ่งที่จะเป็นอันตรายต่อการดำรงชีวิตประจำวันของตน โดยสานเป็นลวดลายที่สวยงาม ต่อมาผู้หญิงสมัยนั้นได้พบเห็นจึงหาวิธีการแกะลวดลายจากฝาบานดังกล่าวด้วยการนำเอาวัตถุดิบที่มีในชุมชนหรือท้องถิ่น เช่น ปอ ป่าน มาคิดสร้างสรรค์เพื่อนำไปใช้เป็นวัสดุในการทอผ้าลายซิด ถือเป็นหนึ่ง ในภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านวัฒนธรรม ที่เกิดขึ้นมาอย่างยาวนาน เกิดจากการสร้างสรรค์ของบรรพบุรุษ ที่เริ่มจากการทอไว้ใช้เองในครัวเรือน และนำมาใช้เป็นเครื่องนุ่งห่ม ใช้ประโยชน์จากผ้าในงานประเพณีต่าง ๆ ตั้งแต่เกิดจนตาย ตามความเชื่อและนำมาใช้ในพิธีกรรมต่าง ๆ ตามฐานะทางสังคมของผู้ สวมใส่ ผ้าทอลายซิดเป็นผ้าพื้นเมืองของภาคอีสาน บางส่วนของภาคเหนือและภาคกลางของไทย นับว่าเป็นศิลปพื้นฐานที่สะท้อนให้เห็นภาพ

ลักษณะ ลวดลาย และวิวัฒนาการของท้องถิ่นเดิมของไทยที่มีมาแต่โบราณ ชาวอีสานถือว่าในกระบวนการทอผ้าลายซิดต้องอาศัยความชำนาญและมีชั้นเชิงทางฝีมือสูงกว่าการทอผ้าอย่างอื่น ๆ เพราะทอยาก มีเทคนิคการทอที่ซับซ้อนกว่าการทอผ้าธรรมดา เพราะต้องใช้เวลาคิดความอดทน และความละเอียด ลอ มีกรรมวิธีที่ยุ่งยาก ทอได้ช้า ถือว่าเป็นพรสวรรค์เลยก็ว่าได้ เนื่องจากการทอที่ต้องใช้ความอดทนจึงทำให้ผ้าลายซิดใกล้ที่จะสูญหายไปจากชุมชนเนื่องจากการทอที่ต้องพิถีพิถัน ปราณีต มีความอดทน จึงทำให้กลุ่มคนรุ่นหลังไม่ให้ความสนใจในการสืบสานผ้าไหมลายซิด ทำให้เหลือแต่ผู้เฒ่า ผู้สูงอายุ ที่ยังทอผ้าไหมลายซิด อีกทั้งต่อมาเมื่อประเทศไทยได้มีการเริ่มติดต่อความสัมพันธ์กับประเทศตะวันตกส่งผลให้อิทธิพลตะวันตกเข้ามา มีบทบาทสำคัญในสังคมไทยในหลาย ๆ ด้าน รวมทั้งด้านเครื่องนุ่งห่มที่ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของการแต่งกาย ทำให้ความนิยมในการใช้ผ้าเปลี่ยนไป จากที่นิยมใช้ผ้าที่ทอด้วยมือเป็นการใช้ผ้าที่ทอด้วยเครื่องจักรแทนที่ ดังนั้นจึงส่งผลให้งานหัตถกรรมผ้าไหมลายซิดของชุมชนซบเซาลง อีกทั้งปัจจุบันสังคมและการดำรงชีวิตได้เปลี่ยนแปลง การแต่งกาย ถูกแทนที่ด้วยผ้า สังเคราะห์ชุดราตรี ชุดทำงานสไตล์ตะวันตกต่าง ๆ ทำให้ผ้าไหมลายซิดมีการผลิตหรือการถักทอที่น้อยลง ประเภทของผ้าไหมลายซิดที่ทอ มีหลายประเภท ได้แก่ 1) ผ้าไหมลายซิดพื้นสีเดียว คือ ในผ้าผืนเดียวกันนั้นจะมีเพียงลายเดียว และสีเดียวตลอดทั้งผืน 2) ผ้าไหมมัดหมี่ลายแก้วมุกดา ผ้าไหมลายซิดมีเชิง คือ ทอแบบประเภทที่ 1 แล้วมาเพิ่มเชิงผ้าในผืนเดียวกันด้วยการทอลวดลายอื่นเข้าไปส่วนมากจะเป็นสีเดียวกัน 3) ผ้าไหมมัดหมี่ลายแก้วมุกดา ผ้าไหมซิด-หมี่ คือ การทอผ้าไหมลายซิด ผสม กับผ้าไหมมัดหมี่ทอสลับกันเป็นช่วง ๆ ในผ้าผืนเดียวกันนั้น สีของผ้ามักจะเป็นสีเดียวกัน แต่เล่นระดับของ สีเข้ม-อ่อน สลับกันไปเป็นช่วง ๆ บางทีย้อมสีอื่น ๆ สลับลงไปด้วย แต่มักอยู่ในเขตที่ใกล้เคียงกัน

เนื่องจากผ้าไหมลายซิดเป็นผ้าไหมที่ทำการถักทอยาก เพราะต้องใช้ความปราณีตและมีความอดทนจึงทำให้คนรุ่นหลังไม่ให้ความสำคัญต่อการทอผ้าไหมและผนวกกับปราชญ์ชาวบ้านที่มีอายุสูงขึ้นจึงทำให้หาบุคคลหรือลูกหลานมาสืบสานต่อได้ค่อนข้างยาก ปัจจุบันเทคโนโลยีด้านระบบสารสนเทศได้ มีการสื่อสารข้อมูลที่รวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการใช้สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต รวมไปถึงเว็บแอปพลิเคชัน ซึ่งเว็บแอปพลิเคชันนั้นสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องติดตั้งซอฟต์แวร์บนอุปกรณ์ของผู้ใช้ สามารถเข้ามาใช้งานโปรแกรมได้อยู่ตลอดเวลา อีกทั้งยังสามารถอัปเดต แอป

พลิเคชันและข้อมูลต่างๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เหมาะอย่างยิ่งกับระบบที่ให้บริการแบบ การประมวลผลข้อมูลแบบทันที (Real Time) หรือระบบที่ต้องใช้ข้อมูลออนไลน์ เพื่อช่วยในการประชาสัมพันธ์กลุ่มท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จักและเผยแพร่หลายในหลายช่องทาง

ดังนั้นเพื่อเป็นการรักษาและรวบรวมองค์ความรู้ภูมิปัญญาของชาวบ้านกลุ่มท่องเที่ยว ทรายคิลานี ตำบลหนองอ้อ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานีให้คงอยู่ไว้ไม่ให้สูญหายเพื่อให้เป็นมรดกของประเทศ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะช่วยให้มีการจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบและสามารถเผยแพร่ข้อมูลออกสู่สาธารณะไปได้กว้างขวางและบุคคลทั่วไปสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งระบบสารสนเทศนี้จะช่วยเพิ่มช่องทางการติดต่อระหว่างชุมชนภายในและสาธารณะชนภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการกระจายองค์ความรู้ทั้งในด้านวัฒนธรรม ภูมิปัญญา ช่วยในการประชาสัมพันธ์ การท่องเที่ยว การขายผลิตภัณฑ์ชุมชนซึ่งจะช่วยให้ชุมชนมีรายได้ทั้งจากการท่องเที่ยวและการขายผลิตภัณฑ์ชุมชน ทำให้บุคคลทั่วไปได้รู้จักมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากการศึกษาและเก็บข้อมูลของชุมชนกลุ่มทรายคิลานีเบื้องต้นของผู้วิจัย ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการองค์ความรู้ทางวัฒนธรรมท้องถิ่นของชุมชนชาวบ้านกลุ่มท่องเที่ยว ทรายคิลานี อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี เพื่อรวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ที่มีอยู่ให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น เพื่อให้องค์ความรู้ทางวัฒนธรรมท้องถิ่นไม่สูญหายไป สามารถส่งต่อความรู้จากรุ่นสู่รุ่นให้เป็นมรดกของชาติสืบไป ปัญหาการส่งเสริมการท่องเที่ยวและการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวแบบชุมชน คือ 1) เนื่องจากปัจจุบันผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยวมีการใช้เทคโนโลยีกันอย่างกว้างขวาง เป็นที่ชัดเจนว่านักท่องเที่ยวกำลังใช้เทคโนโลยีที่กำลังพัฒนาในทางที่สร้างสรรค์ขึ้น โดยการค้นหาข้อมูลเพื่อทำให้การวางแผน การจองการเดินทาง ซึ่งเป็นเรื่องปกติยิ่งขึ้นที่จะมีการติดต่อสื่อสารผ่านทางออนไลน์ ทางออกที่ช่วยให้นักท่องเที่ยวติดต่อกับเพื่อนขณะเดินทางถ่ายทอดประสบการณ์ ที่ได้รับยังเป็นที่ต้องการอย่างมาก นอกจากนี้ผู้จัดหาสินค้าและบริการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จ จะต้องทำงานอย่างใกล้ชิดกับบริษัทท่องเที่ยวออนไลน์และตัวแทนบริษัทท่องเที่ยวรายย่อย รวมทั้งพยายามที่จะพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง (อัญชลี บุพผามาลา และคณะ, 2561) 2) ขาดการใช้สื่อออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์และสร้างกลุ่มนักท่องเที่ยว ความต้องการ

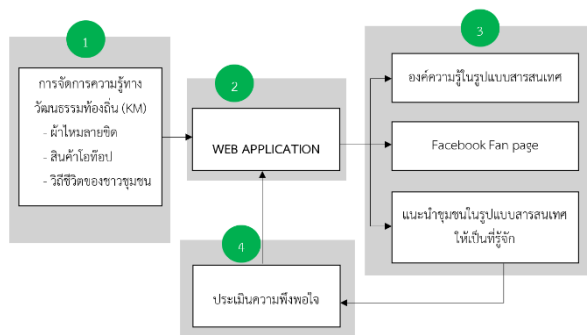
ในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของนักท่องเที่ยวนั้นเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ นักท่องเที่ยวจึงต้องการที่จะเข้าถึงข้อมูล อีกทั้งในปัจจุบันสื่อออนไลน์มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น รวมถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ต้องการนำเสนอข้อมูลการท่องเที่ยวของตนเองบนโลกออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชันในการสนทนาบนอุปกรณ์สื่อสาร (Line) เว็บไซต์ที่ผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสารหรือทำกิจกรรมร่วมกันกับผู้ใช้รายอื่น เช่น เขียนบทความ โพสต์รูปภาพ โพสต์คลิปวิดีโอ รวมไปถึงการพูดคุย (Facebook) เป็นเว็บไซต์ส่วนตัว เพื่อแชร์ข้อมูลส่วนตัวให้กับผู้อื่น ๆ รวมไปถึงเพื่อใช้ในการโปรโมตธุรกิจ ร้านค้า บริการต่าง ๆ (Blog) แอปพลิเคชันที่เน้นการแบ่งปันรูปภาพ บนสังคมออนไลน์ซึ่งทำให้ผู้คนสามารถเห็นภาพถ่ายหรือสินค้าได้ และยังสามารถ แสดงความคิดเห็นรูปภาพ (Instagram) มีมากขึ้น สื่อเหล่านี้จะช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถแบ่งปัน แชร์ประสบการณ์ท่องเที่ยว พูดคุยเกี่ยวกับแผนการเดินทางท่องเที่ยวในอนาคต ข้อมูลและสื่อเว็บไซต์เหล่านี้ถูกสร้างขึ้นโดยคณะผู้วิจัยเพื่อผู้บริโภคทั่วไปทั้งในระดับจังหวัด และประเทศ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการของชุมชนและกลุ่มท่องเที่ยวทรายคิลานี อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี
2. ศึกษาการจัดการองค์ความรู้ ปราชญ์ชาวบ้านท่องเที่ยวทรายคิลานี อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี
3. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการองค์ความรู้ปราชญ์ชาวบ้านท่องเที่ยวทรายคิลานี อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี
4. ประเมินการพัฒนาระบบสารสนเทศของการจัดการองค์ความรู้ปราชญ์ชาวบ้านท่องเที่ยวทรายคิลานี อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี

กรอบแนวคิดงานวิจัย

กรอบแนวคิดงานคณะผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management) จากฉัตรชัย โตรวธรรม (2561) และได้สังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กระบวนการทำงานของระบบประกอบไปด้วย 4 ส่วน

จากภาพที่ 1 คือ กระบวนการทำงานของกรอบแนวคิด

1. การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด

2. ส่วนของเทคโนโลยี ซึ่งทางผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมองค์ความรู้เพื่อที่จะนำองค์ความรู้นั้นมาพัฒนาเป็นเว็บไซต์แอปพลิเคชัน เพื่อเป็นช่องทางการรับรู้ของผู้ที่เข้ามาเข้าชม

3. ส่วนของประโยชน์ที่ได้รับ ผู้วิจัยได้พัฒนาเว็บไซต์แอปพลิเคชัน ผู้วิจัยจะต่อยอดด้วยกัน พัฒนา Facebook Fan Page เพื่อแนะนำชุมชนในรูปแบบสารสนเทศให้เป็นที่ยอมรับ

4. ส่วนของแบบประเมิน เพื่อประเมินประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลอีกทั้งยังวัดประสิทธิภาพของเว็บไซต์แอปพลิเคชัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ กลุ่มปราชญ์ชาวบ้านจาก หมู่ 1) บ้านหนองอ้อใต้ หมู่ 2) บ้านหนองอ้อ หมู่ 3) บ้านศรีชมชื่น หมู่ 4) บ้านคำหมากคูณ หมู่ 5) บ้านโนนสำราญ หมู่ 6) บ้านโนนสมบูรณ์ หมู่ 7) บ้านหนองสวรรค์ หมู่ 8) บ้านหนองแวงฮี หมู่ 9) บ้านหนองแสง หมู่ 10) บ้านโคกสีแก้ว โดยกลุ่มเป้าหมายต้องเป็นผู้ที่สามารถใช้งานระบบสารสนเทศและการสื่อสารได้ ทำงานร่วมกับคอมพิวเตอร์ได้

2. กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ตัวแทนปราชญ์ชาวบ้านจากบ้านหนองอ้อใต้ ปราชญ์ชาวบ้านจำนวน 2 คน โดยการคัดเลือกจากบุคคลที่หัวหน้ากลุ่มและมีความรู้ด้านเทคโนโลยีเป็นพื้นฐาน ,

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศ จากกลุ่ม ICT (Information and Communication Technology) จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา จำนวน 2 คน โดยคัดเลือกจากกลุ่มคณาจารย์บุคลากรที่เคยศึกษาและทำงานวิจัยเกี่ยวกับด้านชุมชนและผ้าไหมกลุ่มและเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศ จากวิทยาลัยสันตพล 2 คน โดยคัดเลือกจากกลุ่มคณาจารย์บุคลากรที่เชี่ยวชาญการด้านเทคโนโลยี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามเพื่อศึกษาข้อมูล เกี่ยวกับวิธีการจัดการองค์ความรู้ของปราชญ์ชาวบ้านและวิธีการทอผ้าตราศีลानी

2. แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบสารสนเทศเพื่อจัดการองค์ความรู้ทางวัฒนธรรมท้องถิ่นชุมชนกลุ่มทอผ้า ตราศีลानी

3. เว็บไซต์แอปพลิเคชันที่ใช้ในการนำเสนอเรื่องราวการทอผ้าไหมตราศีลानीของชุมชน ตำบลหนองอ้อ อำเภอหนองบัวลำภู จังหวัดอุดรธานี เพื่อให้ผู้เข้ามาเข้าชมเว็บไซต์แอปพลิเคชันสามารถเข้าถึงสถานที่ของกลุ่มผู้ทอผ้าไหมตราศีลानीหรือปราชญ์ชาวบ้านได้โดยง่ายและสะดวกรวดเร็วต่อการสื่อสารติดต่อทั้งทางตรงหรือทางออนไลน์โดยผ่านเว็บไซต์แอปพลิเคชัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ แบบประเมินเกี่ยวกับความเป็นมาของชุมชน และ ความพึงพอใจการพัฒนา ระบบสารสนเทศเพื่อจัดการองค์ความรู้ทางวัฒนธรรมท้องถิ่นชุมชน

2. ประเมินระบบสารสนเทศที่พัฒนาในรูปแบบเว็บไซต์แอปพลิเคชันที่ให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินโดยวิธีการ การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

สรุปผลการวิจัย

การพัฒนาสารสนเทศเพื่อจัดการองค์ความรู้ทางวัฒนธรรมท้องถิ่นชุมชนกลุ่มทอผ้า ตราศีลानी ตำบลหนองอ้อ อำเภอหนองบัวลำภู จังหวัดอุดรธานีด้วยเว็บไซต์แอปพลิเคชัน เพื่อนำไปพัฒนาและต่อยอดให้กับชุมชนซึ่งสอดคล้องกับ วัฒนธรรม

ไตรมาสแรก (2561) ทำให้ทางผู้วิจัยได้ข้อสรุปซึ่งสอดคล้องกัน ดังนี้ เมื่อได้มีการนำองค์ความรู้มาถ่ายทอดบนเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เว็บแอปพลิเคชัน แอปพลิเคชัน เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น สามารถช่วยรักษาวินัยธรรม ท้องถิ่นได้ให้คงได้ และทำให้ผู้คนที่สนใจไม่ว่าเป็นด้านการทอผ้า การถักทอเสื้อ การสานตะกร้า รวมไปถึง สินค้าชุมชนอื่น ๆ ทำให้ กลุ่มที่สนใจเข้าถึงกลุ่มชุมชนได้ง่ายแม้จะอยู่ไกล และผู้วิจัยได้ผลสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการของ ชุมชนและกลุ่มทอผ้าไหมตราศีลानी อำเภอนองวัวซอ จังหวัด อุตรธานี ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน พบว่า มีจำนวนหมู่บ้าน ทั้งสิ้น 10 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1 บ้านหนองอ้อใต้ หมู่ 2 บ้านหนอง อ้อ หมู่ 3 บ้านศรีชมชื่น หมู่ 4 บ้านคำหมากคูณ หมู่ 5 บ้านโนน สำราญ หมู่ 6 บ้านโนนสมบูรณ์ หมู่ 7 บ้านหนองสวรรค์ หมู่ 8 บ้านหนองแวงฮี หมู่ 9 บ้านหนองแสง หมู่ 10 บ้านโคกสีแก้ว อาชีพหลัก ๆ ของชาวบ้านส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนา ทำไร่ เนื่องจากสภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ มีแม่น้ำห้วยหลวงไหล ผ่าน และมีภูเขาล้อมรอบ อีกทั้งยังมีอาชีพเสริม อาทิ หัตถกรรม การทอผ้าไหมลายซิด ซึ่งถือว่าเป็นเอกลักษณ์โดดเด่นทางด้าน วัฒนธรรมสืบเนื่องมาจากภูมิลำเนา ใน การทอผ้าไหมลายซิด สมาชิกจะนำผ้าไปทอที่บ้าน เมื่อทอเสร็จก็จะนำส่งร้านในตลาด ชุมชน ไม่มีการรวมกลุ่มอย่างเป็นทางการ จะอยู่ในเชิงธุรกิจ เพราะแต่ละคนมีความชำนาญในการบริหารจัดการด้วยตัวเองได้ ที่เป็นที่รู้จักในชื่อของผ้าไหมลายซิด ตราศีลानी

2. ศึกษาการจัดการองค์ความรู้ ปรากฏชาวบ้านทอผ้า ไหมตราศีลानी อำเภอนองวัวซอ จังหวัดอุตรธานี นำข้อมูลจาก การศึกษาสภาพปัจจุบันมาวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มทอผ้าไหมซิดมี สมาชิกจำนวน 20 คน แต่ที่เป็นหัวหน้าหลัก มี 2 ท่าน คือนาง ลานี โสตาพรหม และ นางอนงค์ บัณจิต ได้ทำการให้สัมภาษณ์ว่า อาชีพหลักของตนคือการทอผ้าไหมซิด โดยการทอผ้าไหมซิดนั้น ส่วนมากเป็นการออกแบบลวดลายเอง และรองลงมาคือทำตาม ผู้ว่าจ้างสั่ง ปรากฏชาวบ้านทั้งสองกล่าวว่าเพิ่มเติมอีกว่า การขาย อีกช่องทางหนึ่งคือการนำผลงานออกไปจัดแสดงตามงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับผ้าไหม เช่น งานโอท็อป งานที่เกี่ยวกับผ้าไหม เป็นต้น

3. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการองค์ความรู้ ปรากฏชาวบ้านทอผ้าไหมตราศีลानी อำเภอนองวัวซอ จังหวัด อุตรธานี พบว่าในการจัดการองค์ความรู้ทางวัฒนธรรมท้องถิ่น ชุมชนกลุ่มทอผ้า ตราศีลानी ตำบลหนองอ้อ อำเภอนองวัวซอ

จังหวัดอุตรธานี ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ (เว็บแอปพลิเคชัน) เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการข้อมูลความรู้ให้เป็นสัดส่วนและมี ความถูกต้องของข้อมูล การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยจัดการให้ สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นต้องอาศัยการเปิดใจยอมรับจากชุมชน ใน การวิจัยครั้งนี้มีการเข้าสำรวจความต้องการจากชุมชนก่อนการ ดำเนินการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน โดยเว็บแอปพลิเคชันที่ได้จึง เป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ข้อมูลองค์ความรู้ ที่ได้จึงจะมีความสมบูรณ์และได้รับข้อมูลองค์ความรู้อย่างแท้จริง จากชุมชน ดังนั้นในการพัฒนาระบบจัดการความรู้ทางวัฒนธรรม หรือภูมิปัญญาท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องเข้าถึงชุมชน ออกแบบให้ สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน เพื่อให้ได้องค์ความรู้จาก ชุมชนอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย สุรเดช สุเมธาวิน (2562) กล่าวว่า นอกเหนือจากการบ่งบอกองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัว บุคคล ในด้านการนำเสนอหรือการเผยแพร่ผ่านช่องทาง เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีดังกล่าวสามารถเพิ่มช่วย ทางการรับรู้ รวมไปถึงช่องทางการกระจายรายได้ อีกทั้งยังเพิ่ม ประสิทธิภาพในการส่งเสริมการขายและเข้าถึงผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

4. นอกจากนี้ยังได้มีการสนทนากลุ่มโดยได้ออกแบบ หน้าตาของเว็บแอปพลิเคชันให้ตรงกับ ประสบการณ์ของ (UX) ความง่าย ความยากในการใช้งานของผู้ใช้งาน (UI) รวมไปถึงเรื่อง การเข้าถึงเทคโนโลยีโดยสนทนากับผู้เชี่ยวชาญและได้ปรับแก้ ตามข้อเสนอแนะ ผลการประเมินการพัฒนาระบบสารสนเทศ ของการจัดการองค์ความรู้ปรากฏชาวบ้านทอผ้าไหม ตราศีลानी อำเภอนองวัวซอ จังหวัดอุตรธานีระบบการจัดการความรู้ชุมชน วัฒนธรรมท้องถิ่นชุมชนกลุ่มทอผ้า ตราศีลानीตำบลหนองอ้อ อำเภอนองวัวซอ จังหวัดอุตรธานี ประเมินประสิทธิภาพจาก ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 คน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานจำนวน 3 ท่าน โดยให้ผู้ใช้งานระบบประเมินโดยการตอบแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานได้ผลจาก การประเมินความพึงพอใจดังนี้

4.1) ผลการประเมินด้านด้านความสามารถของระบบ สารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 4 ท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 อยู่ในระดับดีมาก แสดงว่าระบบที่ พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพดีมากในการใช้งานได้ตรงตาม วัตถุประสงค์การประเมิน

4.2) ผลการประเมินด้านความถูกต้องในการทำงาน ของระบบสารสนเทศเพื่อจัดการองค์ความรู้ของภูมิปัญญา

ท้องถิ่นการทอผ้าไหมตราศีลานี ตำบลหนองอ้อ อำเภอหนองวัวซอ โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 4 ท่าน ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 อยู่ในระดับดีมาก แสดงว่าเว็บแอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นมา มีระบบดีมาก และเหมาะสมต่อการใช้งานเพื่อการจัดการองค์ความรู้การทอผ้าไหมตราศีลานี

4.3) ผลการประเมินด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 4 ท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 อยู่ในระดับดีมาก แสดงว่าระบบที่พัฒนาขึ้นมีความสะดวกและง่ายต่อการนำไปใช้งาน

4.4) ผลการประเมินด้านด้านความรวดเร็วในการทำงานของระบบแอปพลิเคชัน โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 4 ท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 อยู่ในระดับดี แสดงว่าผลการประเมินความรวดเร็วในการทำงานของระบบแอปพลิเคชันมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการใช้แบบประเมินเกี่ยวกับความเป็นมาของชุมชนแบ่งออกเป็น 4 ด้านโดยมีหัวข้อหลักดังต่อไปนี้

ด้านที่ 1 ด้านวิธีการถ่ายทอดความรู้การทอผ้าไหมชนิดตำบลหนองอ้อ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี เกี่ยวกับการทอผ้าไหมชนิด ตราศีลานี พบว่า การทอผ้าไหมชนิดเป็นอาชีพหลักของชุมชน และได้รับการถ่ายทอดการทอผ้าจากรุ่นสู่รุ่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการทอผ้าไหมชนิดเป็นอาชีพเก่าแก่สืบทอดจากรุ่นสู่รุ่นจนถึงปัจจุบันและในปัจจุบันยังมีการทอผ้าไหมชนิดเพื่อจำหน่ายและนำไปจัดการแสดงเผยแพร่ให้ผู้คนรู้จัก ทั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าส่วนมากปราชญ์ชาวบ้านจะออกแบบลวดลายด้วยตนเองโดยคิดค้นลวดลายจากความเชื่อ ความศรัทธาและวิถีชีวิตของชุมชน ทั้งนี้เพื่อสร้างความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน ดัง แก้วมณี อุทธิรัมย์, จริญญา สันฐิตินาววัฒน์, น้ำอ้อย จันทะนาม, แพร่วิภา นิลแก้วและสุภาภรณ์ แสนพูนท้าว (2560) กล่าวว่า สมาชิกศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้านตำบลนาโพธิ์ ทั้งหมดเป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 50 - 60 การศึกษาประถมศึกษา และได้รับการสืบสานมาจากบรรพบุรุษ

ด้านที่ 2 ด้านลวดลายของผ้าไหมชนิด ตำบลหนองอ้อ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี เกี่ยวกับการทอผ้าไหมชนิด ตราศีลานี พบว่า ผู้ทอผ้าไหมคิดประดิษฐ์ลวดลายขึ้นมาเอง และมีการออกแบบตามลวดลายดั้งเดิมอยู่ สอดคล้องกับ มาริสสา อินทรเกิด ชรินทร์ งามกมล และ วิชุดา อยู่ยงค์ (2561) กล่าวว่า

การถ่ายทอดภูมิปัญญาของผ้าไหมมัดหมี่ขึ้นต้นแดงของชุมชนห้วยสะพาน ใช้หลายวิธีร่วมกันทั้งการบอกเล่า การบันทึกลงกระดาษลายเส้นกราฟ การสาธิตและการลงมือปฏิบัติ การพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน การอนุรักษ์และสืบสานของผ้าไหมมัดหมี่ขึ้นต้นแดงของชุมชนมีความสามารถในการจำหน่วยผลิตภัณฑ์ มีผู้ที่มีความรู้และมีฝีมือในการทอผ้าเพื่อสืบทอดรุ่น

ด้านที่ 3 ด้านการทอผ้าไหม ตำบลหนองอ้อ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี เกี่ยวกับการทอผ้าไหมชนิด ตราศีลานี พบว่า ความงามของผ้าไหมขึ้นอยู่กับเรียงเส้นไหมให้ตรงลาย ความชำนาญของผู้ทอผ้าและอุณหภูมิ ทำให้ผู้ทอมีแต่ละฝืนมีเอกลักษณ์ของตนและหลังจากเตรียมไหมเส้นพุ่งและใส่หูกนำเอาเส้นไหมใหม่สืบทอดกับเส้นไหมที่ค้างอยู่ในเขาหูกและร่องพิมพ์เดิม กางก็หรือให้เรียบร้อย ให้เห็นว่าความงามของผ้าไหมขึ้นอยู่กับเรียงเส้นไหมให้ตรงลาย เพราะต้องใช้ความละเอียด ลอความปราณีต สังเกตได้จากลายซ้ำของเส้นพุ่งที่ขึ้นเป็นสี่เดียวกันตลอดจะเหมือนกันทั้งผืนหรือไม่เหมือนกันก็ได้ แต่ต้องมีลายซ้ำกันที่มีจุดจบแต่ละช่องของลายอย่างเห็นได้ชัด ดังความว่าชนิด หมายถึง วิจิตร งดงาม โดย ไวยพจน์ ดวงจันทร์, จุฑามาส ทราภัยแก้ว, ฐานพวงศ์ สารรัตน์, กิตติพล เทียนทอง, วชิรินทร์ ภิญโญศาสตร์, สุภารัตน์ สอนบัว, สุธิณี พันธุจิตร, ทิพย์ธัญญา แสงใส, อ้อยทิพย์ ณรงค์ชัย (2560) ได้กล่าวไว้ นอกจากนี้การทอผ้าไหมลายชนิดยังมาจากความเชื่อ ความนับถือ ความเชื่อถือเป็นอิทธิพลต่อการออกแบบลวดลายผ้าไหมลายชนิด อาจเป็นลายความเชื่อ ตำนานหรือเรื่องเล่าของคนโบราณ

ด้านที่ 4 ด้านเทคโนโลยีและการถ่ายทอดความรู้ตำบลหนองอ้อ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี เกี่ยวกับการทอผ้าไหมชนิด ตราศีลานี พบว่า กลุ่มทอผ้าไหมลายชนิดมีการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการย้อมผ้าในรูปแบบใหม่ ๆ และ กลุ่มทอผ้าไหมลายชนิดมีการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับ เทคนิคใหม่ ๆ ด้านการตัดเย็บ ทั้งนี้สอดคล้องกับความคิดเห็นของกลุ่มปราชญ์ชาวบ้าน ตำบลหนองอ้อ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ให้ความเห็นตรงกันว่า “การทอผ้าไหมตราศีลานี ทุกคนให้ความสำคัญเกี่ยวกับการส่งบุคลากรเข้าอบรม และหาความรู้ใหม่ ๆ ตามหน่วยงานของทางราชการจัดฝึกอบรม และให้ความรู้ที่ทันสมัย ในระดับอำเภอ และระดับจังหวัด เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ ในการออกแบบจัดทำลวดลาย การให้สีสรรเป็นต้น” (นางลानी โสตาพรหมสัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2563 ณ. ตำบลหนองอ้อ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี)

จากการใช้แบบประเมินภาพความพึงพอใจการพัฒนา
ระบบสารสนเทศเพื่อจัดการองค์ความรู้ทางวัฒนธรรมท้องถิ่น
ชุมชนกลุ่มทอผ้า ตราศีลานีตำบลหนองอ้อ อำเภอหนองวัวซอ
จังหวัดอุดรธานีด้วยเว็บแอปพลิเคชัน โดยผู้เชี่ยวชาญทางด้าน
สารสนเทศ

ด้านที่ 1 ด้านความสามารถของระบบตรงตามความ
ต้องการของผู้ใช้ พบว่า ภาพรวมของระบบสารสนเทศ ได้แก่ การ
แสดงข้อมูลตรงกับความต้องการผู้ใช้งาน ปริมาณเนื้อหา
เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้งาน เป็นต้น สอดคล้องกับ ฉัตรชัย โตรวาทธรรม (2561) ที่กล่าวว่าเนื้อหาและรูปภาพเป็นสิ่ง
สำคัญของการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน เนื่องจากเปรียบเสมือน
คลังความรู้ให้ผู้ได้สืบค้น เสาะหา ความรู้ ได้มาศึกษาข้อมูลนั้น

ด้านที่ 2 ด้านความถูกต้องในการทำงานของระบบระบบ
สารสนเทศเพื่อจัดการองค์ความรู้ทางวัฒนธรรมท้องถิ่นชุมชน
ตราศีลานี ตำบลหนองอ้อ อำเภอหนองวัวซอ การทำงานของ
ระบบมีข้อมูลมีความชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และมีการ
ปรับปรุงอยู่เสมอ รายงานแสดงผลในระบบเคลื่อนที่อื่น ๆ
สอดคล้องกับฉัตรชัย โตรวาทธรรม (2561) กล่าวว่าได้นำ
เทคโนโลยีทางสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มความสามารถใน
การจัดการองค์ความรู้ที่มีอยู่ในวัฒนธรรมท้องถิ่นให้มี
ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านที่ 3 ด้านความสะดวกสบายและง่ายต่อการใช้งาน
การใช้รูปแบบและขนาดอักษรและภาพประกอบสามารถสื่อ
ความหมายได้เข้าใจ สอดคล้องกับ ฉัตรชัย โตรวาทธรรม (2561)
คือข้อความที่พัฒนาให้อยู่ในรูปของสื่อ เป็นรูปแบบของข้อความ
ที่ได้รับความนิยมสูงมาก ในปัจจุบันโดยเฉพาะการเผยแพร่

เอกสารในรูปของเอกสารเว็บ เนื่องจากสามารถใช้เทคนิค การ
ลิงก์ หรือเชื่อมต่อความ ไปยังข้อความ หรือจุดอื่น ๆ ได้

ด้านที่ 4 ด้านความรวดเร็วในการทำงาน พบว่า การ
เรียกใช้ข้อมูลและการประมวลผลนั้นทำให้เว็บแอปพลิเคชันมี
ความน่าเชื่อถือและน่าสนใจสอดคล้องกับฉัตรชัย โตรวาทธรรม
(2561)

ข้อเสนอแนะเพื่องานวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

องค์ความรู้จากวัฒนธรรมท้องถิ่น จำเป็นต้องมีการ
ถ่ายทอดและเผยแพร่ข้อมูลความรู้ เพื่อให้องค์ความรู้ยังคงมีอยู่
ไม่สูญหาย และการนำเว็บแอปพลิเคชันเข้ามาช่วยในการจัดการ
ข้อมูลให้เป็นระบบจะช่วยให้ข้อมูลที่มีจำนวนมากเป็นสัดส่วน
และเป็นข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และระบบอินเตอร์เน็ตจะ
ช่วยให้การเผยแพร่ข้อมูลมีความกว้างไกลผู้คนสามารถเข้าถึง
ข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำความรู้ให้ครอบคลุมความรู้ที่ปรากฏอยู่ใน
ชุมชนในศาสตร์อื่น ๆ ให้ครบทุกด้านของความรู้ในชุมชนเพื่อ
นำมาเผยแพร่และจัดทำเป็นระบบสารสนเทศต่อไป
2. ควรใช้เครื่องมือในการพัฒนาโปรแกรมโดยใช้
โปรแกรมอื่น ๆ ในการพัฒนา เพื่อความยืดหยุ่นของโปรแกรม
ตลอดจนสามารถแก้ไขโปรแกรมได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน

เอกสารอ้างอิง

- [1] แก้วมณี อุทัยรัมย์, จริญญา สันติธินาวัฒน์, น้ำอ้อย จันทะนาม, แพรวิภา นิลแก้วและสุภาภรณ์ แสนทนต์ (2560).
วิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนจากการทอผ้าไหมมัดหมี่ดินแดง ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์. *วารสารวิจัย
และพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 12(2), 116-130.
- [2] ฉัตรชัย โตรวาทธรรม และฉัตร พญางิวัฒนากุล. (2561). *การพัฒนาสารสนเทศเพื่อจัดการองค์ความรู้ ทางวัฒนธรรม
ท้องถิ่นชุมชนลาวครั้งบ้านกุดจอก อำเภอหนองมะโมง จังหวัดชัยนาท*. ประชุมวิชาการระดับชาติการบูรณาการภูมิปัญญา
สู่นวัตกรรมและการพัฒนาอย่างยั่งยืน. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- [3] มาริสสา อินทเกิด, ชรินทร์ งามกลม และวิชุดา อยู่ยงค์. (2561). ศึกษาการอนุรักษ์และสืบสานการทอผ้าไหมมัดหมี่ขึ้นดินแดง
ของชุมชนบ้านหัวสะพานอำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ. *วารสารธุรกิจปริทัศน์ Business Review*, (10)1, 141-154.



- [4] วรรัตน์ วัฒนชินโนบลและคณะ. (2558). *การจัดการความรู้การทอผ้าพื้นบ้านของกลุ่มอาชีพเสริมบ้านสุขเกษม อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม*. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ สนับสนุนโดย สำนักงานบริหารโครงการส่งเสริมการวิจัยในอุดมศึกษาและพัฒนา มหาวิทยาลัยแห่งชาติสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- [5] ไหวจน์ ดวงจันทร์, จุฑามาส ทรายแก้ว, ฐาปนพงศ์ สารรัตน์, กิตติพล เทียนทอง, วชิรินทร์ ภิญโญศาสตร์, สุรัตน์ สอนบัว, สุธินี พันธุจิตร, ทิพย์ธัญญา แสงใส และอ้อยทิพย์ ณรงค์ชัย. (2560). การพัฒนาสื่อมัลติมีเดียการถ่ายทอดคติความเชื่อและภูมิปัญญาการออกกลดลายผ้ามัดหมี่ของชาวไทยพวนบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี. *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, (3)2, 223-234.
- [6] สุรเดช สุเมธธาวัฒน์. (2562). กลยุทธ์ส่งเสริมการขายมุ่งสู่ผู้บริโภคในยุค Digital Marketing. *วารสารวิทยาลัยสันตพล*, (5)1, 172-177.
- [7] อัญชลี บุบผามาลา และคณะ. (2561). *การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการท่องเที่ยวอารยธรรมขอมอีสานใต้-กัมพูชา (พินาย-นครวัดนครธม)*. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ สกอ. ชุดโครงการ แผนงานสร้างมูลค่าการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจากทุนชุมชนสู่ชุมชนตามเขตอารยธรรมขอมอีสานใต้-กัมพูชา

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความตั้งใจในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19 : การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

A CAUSAL RELATIONSHIP MODEL OF E-LEARNING INTENTION TO USE E-LEARNING AMONG COLLEGE STUDENTS DURING THE COVID-19 PANDEMIC: A STRUCTURAL EQUATION MODELING

ธัชพงศ์ เศรษฐบุตร¹ และ อัครเดช เกตุฉำ^{2*}

TATCHAPONG SATTABUT¹ and AKADET KEDCHAM^{2*}

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความตั้งใจในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาจำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบ 2 ขั้นตอนจากชุดข้อมูลทุติยภูมิจากผลการประเมินประสิทธิภาพการจัดการเรียนรู้ออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบวัดการยอมรับการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยและแบบวัดการรับรู้สมรรถนะทางคอมพิวเตอร์ โดยมีค่าความเที่ยงระหว่าง 0.91 - 0.93 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันและการวิเคราะห์สมการโครงสร้างด้วยโปรแกรมลิซเรล

ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความตั้งใจในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยามีความสอดคล้องกับข้อมูลประจักษ์เป็นอย่างดี ($\chi^2 = 291$, $df = 109$, $CFI = 0.99$, $RMSEA = 0.04$, $SRMR = 0.03$, $CN = 301$) สมรรถนะทางคอมพิวเตอร์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญที่ให้นักศึกษามีความตั้งใจในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

คำสำคัญ : การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ; โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี ; การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ; โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

¹ รองศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, Associate Professor, Faculty of Management Science, Bansomdejchaopraya Rajabhat University

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, Assistant Professor, Faculty of Education, Bansomdejchaopraya Rajabhat University

* Corresponding Author, Email: kedcham@hotmail.com

Received: Mar 31, 2021, Revised: Apr 30, 2021, Accepted: May 21, 2021

ABSTRACT

This research aimed to study and validate a causal relationship model of intention to use e-learning among college students of management science faculty, Bansomdejchopraya Rajabhat University. The sample consisted of 400 college students of management science faculty at Bansomdejchopraya Rajabhat University. Two-stage random sampling from secondary dataset of e-learning effectiveness evaluation was used. Research instruments including personal data questionnaire, the E-learning acceptance scale and the computer self-efficacy scale with reliability between 0.91 - 0.93 were used. Frequency, percentage, mean and standard deviation, Pearson's correlation coefficient and structural equation model were used to analyze data.

The results indicated that intention to use e-learning model fitted the data ($\chi^2 = 291$, $df = 109$, $CFI = 0.99$, $RMSEA = 0.04$, $SRMR = 0.03$, $CN = 301$), computer self-efficacy, perceived ease of use, and perceived usefulness were critical factors for student's intention to use e-learning.

Keywords: E-learning ; Technology Acceptance Model ; Structural Equation Modeling ; Causal Relationship Model

บทนำ

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Corona virus disease: COVID 19) เป็นโรคติดเชื้อที่เกิดจากไวรัสโคโรนากลุ่มอาการทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง 2 และเป็นวิกฤตการณ์ทางสุขภาพในระดับนานาชาติ จากการแพร่ระบาดอย่างรุนแรงทั่วโลก (Aguilera-Hermida, 2020; Sukendro et al., 2020) มาตรการทางสาธารณสุขที่สำคัญในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 คือมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) โดยดกกิจกรรมรวมคนจำนวนมากที่มีความเสี่ยงสูงต่อการแพร่กระจายของโรค การตอบสนองต่อวิกฤตการณ์ทางสุขภาพดังกล่าวทำให้สถาบันทางการศึกษาต้องปิดการจัดการเรียนการสอนเพื่อควบคุมการแพร่กระจายของโรคโควิด 19 โดยส่งผลกระทบต่อนักเรียนกว่า 1.4 พันล้านคนจาก 167 ประเทศ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 82.80 ของนักเรียนนักศึกษาทั่วโลก (UNESCO, 2020)

ท่ามกลางการระบาดของโรคโควิด 19 มหาวิทยาลัยต้องใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อจัดการศึกษาให้ได้ตามปกติ มหาวิทยาลัยทั่วโลกต้องเปลี่ยนรูปแบบการสอนจากการสอนในชั้นเรียน (Face-to-face) เป็นรูปแบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) ระหว่างภาคการศึกษา (Al-Azawei, Parslow & Lundqvist, 2017; Aguilera-Hermida, 2020;

Sukendro et al., 2020) การประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการเรียนการสอนในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19 จึงมีความจำเป็นและไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Sukendro et al., 2020)

การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นรูปแบบการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Tahrini, Hone & Liu, 2014) โดยที่นักศึกษาและอาจารย์อาจจะไม่ได้อยู่ในสถานที่เดียวกัน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอนจะถูกส่งผ่านด้วยเทคโนโลยี (Aguilera-Hermida, 2020) การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์นอกจากจะเป็นการปรับตัวของมหาวิทยาลัยในการจัดการเรียนการสอนในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19 ยังมีประโยชน์ต่อการจัดการเรียนการสอนหลายประการ เช่น ช่วยส่งเสริมให้การเรียนรู้นั้นมีความยืดหยุ่น (Flexible) สามารถเพิ่มการเข้าถึงการเรียนรู้ (Accessibility) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยให้เทคนิคการสอนใหม่ ๆ สนับสนุนให้ผู้เรียนมีความอิสระในการเรียนและส่งเสริมการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Tahrini, Hone & Liu, 2014; Al-Azawei, Parslow & Lundqvist, 2017, Al-Okaily et al., 2020; Sukendro et al., 2020) รวมทั้งการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายทางการศึกษาและช่วยเพิ่มรายได้ให้กับมหาวิทยาลัย (Tahrini, Hone & Liu, 2014)

ถึงแม้ว่าการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะมีความสำคัญต่อการจัดการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย (Tarhini, Hone & Liu, 2014) รวมทั้งมีแนวโน้มที่จะนำมาใช้เพื่อจัดการเรียนการสอนมากยิ่งขึ้น แต่การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์อาจไม่สามารถถูกนำไปใช้ได้อย่างเต็มศักยภาพหากนักศึกษานั้นไม่ยอมรับและใช้ระบบดังกล่าว เพราะฉะนั้นการใช้ระบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ประสบความสำเร็จนั้นจึงขึ้นอยู่กับความตั้งใจที่จะใช้งานและยอมรับเทคโนโลยีในการเรียนของนักศึกษา (Tarhini, Hone & Liu, 2014; Al-Azawei, Parslow & Lundqvist, 2017; Aguilera-Hermida, 2020) ความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่จะส่งเสริมให้นักศึกษายอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยที่ส่งเสริมให้นักศึกษามีความตั้งใจใช้การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะเป็นประโยชน์ต่ออาจารย์ และมหาวิทยาลัยในการพัฒนากลยุทธ์การจัดการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพ (Tarhini, Hone & Liu, 2014; Al-Azawei, Parslow & Lundqvist, 2017, Sukendro et al., 2020)

โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (Technology acceptance model: TAM) (Davis, 1989) เป็นทฤษฎีที่ใช้ในสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) ที่ถูกนำมาใช้ในการอธิบายและหาปัจจัยทำนายการยอมรับเทคโนโลยีของบุคคล (Al-Okaily et al., 2020) โมเดลการยอมรับเทคโนโลยีเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับทางวิชาการในระดับนานาชาติ และเป็นทฤษฎีที่มีอิทธิพลต่อสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศสูงที่สุด รวมทั้งได้รับการอ้างอิงทางวิชาการมากที่สุดในทางการศึกษาการยอมรับและใช้เทคโนโลยี (Tarhini, Hone & Liu, 2014; Al-Okaily et al., 2020) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับและความตั้งใจใช้การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Tarhini, Hone & Liu, 2014, Al-Azawei, Parslow & Lundqvist, 2017, Al-Okaily et al., 2020, Sukendro et al., 2020) ในระยะแรกนั้นโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีประกอบด้วย 4 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use: PE) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness: PU) ทศคติต่อการใช้งาน (Attitude toward using) และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมหรือความตั้งใจใช้งาน (Intention to use: IU) และอาจมีการศึกษาร่วมกับปัจจัยภายนอก (External factors) ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ (Davis, 1989) อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาของ Davis, Bagozzi & Warshaw (1989) พบว่าตัว

แปรทัศนคติต่อการใช้นั้นไม่ได้มีอิทธิพลส่งผ่านแบบสมบูรณ์ (Fully mediate) ระหว่างตัวแปรการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ต่อความตั้งใจใช้งาน ผลการศึกษายังชี้ว่าการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์นั้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความตั้งใจใช้งาน จึงมีการปรับโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีที่กะทัดรัด (Parsimonious TAM) โดยทำการตัดตัวแปรทัศนคติต่อการใช้งานออกจากโมเดล (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989; Tarhini, Hone & Liu, 2014; Marangunic & Granić, 2015; Al-Azawei, Parslow & Lundqvist, 2017) ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยของการศึกษาในครั้งนี้

จากแนวคิดโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis (1989) และ Davis, Bagozzi & Warshaw (1989) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PE) เป็นความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีว่าเป็นสิ่งที่ง่ายและไม่ต้องใช้ความพยายามในการเรียนรู้หรือใช้งาน จากทฤษฎีดังกล่าวและผลการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ (PU) (Davis, 1989; Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989; Al-Azawei, Parslow & Lundqvist, 2017; Al-Okaily et al., 2020; Sukendro et al., 2020) นอกจากนั้นการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานนั้นมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้งาน (IU) ทั้งนี้มีผลการศึกษาหลายงานได้ยืนยันว่าการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานนั้นมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้งาน (Davis, 1989; Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989; Al-Azawei, Parslow & Lundqvist, 2017, Al-Okaily et al., 2020) การรับรู้ประโยชน์ในโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำนายความตั้งใจใช้งาน ทั้งนี้การรับรู้ประโยชน์นั้นหมายถึงความเชื่อที่บุคคลมีต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีนั้นจะช่วยให้ส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน (Davis, 1989; Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989) จากผลการศึกษาของ Al-Okaily et al. (2020) และ Sukendro et al., (2020) ได้ยืนยันว่าการรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยกำหนดที่สำคัญที่ทำให้นักศึกษายอมรับและมีความตั้งใจใช้การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนั้นปัจจัยภายนอก (External factors) ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ที่สำคัญคือการรับรู้สมรรถนะทางคอมพิวเตอร์ (Tarhini, Hone & Liu, 2014; Al-Azawei, Parslow & Lundqvist, 2017) ซึ่งเป็นแนวคิดของการรับรู้สมรรถนะแห่งตนที่มีความเฉพาะเจาะจงในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งการรับรู้สมรรถนะแห่งตนโดยทั่วไป

นั้นหมายถึงความเชื่อของบุคคลที่มีต่อความสามารถของตนเองในการเผชิญและจัดการปัญหา (Kedcham & Sattabut, 2020) ในขณะที่การรับรู้สมรรถนะทางคอมพิวเตอร์นั้นหมายถึงความเชื่อและความมั่นใจของบุคคลที่มีต่อตนเองในการใช้งานคอมพิวเตอร์ (Tarhini, Hone & Liu, 2014) จากผลการศึกษาของ Tarhini, Hone & Liu (2014) และ Al-Azawei, Parslow & Lundqvist (2017) บ่งชี้ว่าสมรรถนะทางคอมพิวเตอร์มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์และความตั้งใจในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จะเห็นได้ว่าโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีข้างต้นนั้นมีรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลส่งผ่าน (Mediating effect) ที่มีรูปแบบความสัมพันธ์ที่มีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามหลายตัว การประยุกต์ใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation modeling: SEM) จึงมีความเหมาะสม สามารถศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและสามารถสกัดความคลาดเคลื่อนในการวัด (Measurement error) ออกจากตัวแปรแฝง (Latent variable) (Hair et al., 2010; Jeon, 2015) ทำให้ผลการวิเคราะห์นั้นมีความถูกต้อง มีประสิทธิภาพและสามารถอธิบายรูปแบบความสัมพันธ์ได้อย่างลุ่มลึก

จากความสำคัญของการศึกษาความตั้งใจในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19 ด้วยโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความตั้งใจในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19 ด้วยการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเพื่อได้สารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาระบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

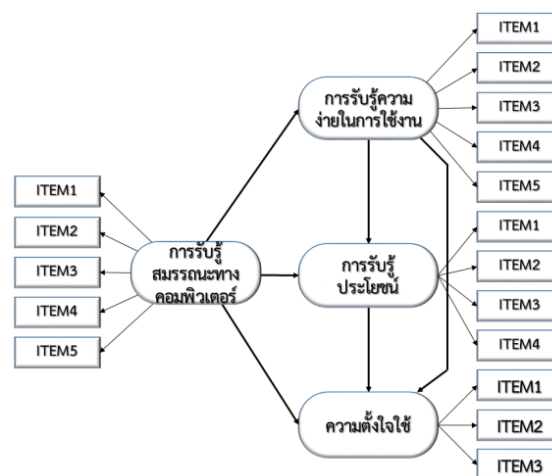
เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความตั้งใจในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

สมมติฐานการวิจัย

1. การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์
2. การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

3. การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
4. การรับรู้สมรรถนะทางคอมพิวเตอร์มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน
5. การรับรู้สมรรถนะทางคอมพิวเตอร์มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์
6. การรับรู้สมรรถนะทางคอมพิวเตอร์มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data analysis) จากผลการประเมินประสิทธิภาพการจัดการเรียนรู้ออนไลน์ตามมาตรการการเฝ้าระวังการระบาดของโรคโควิด 19 กระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ปีการศึกษา 2562 จำนวน 2,209 คน
2. กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ปีการศึกษา 2562 ชั้นปีที่ 1 ถึง 4 กลุ่มตัวอย่างคำนวณตาม

เทคนิคการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง 2 วิธี ได้แก่ การคำนวณจากค่าพารามิเตอร์ที่ใช้ในการศึกษา และการวิเคราะห์อำนาจการทดสอบสำหรับการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากค่าพารามิเตอร์ที่ใช้ในการศึกษา ในการศึกษาครั้งนี้ค่าพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณจำนวน 40 พารามิเตอร์ ประกอบด้วย ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ พารามิเตอร์ ความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนในการวัด พารามิเตอร์ ค่าอิทธิพลสมการโครงสร้าง พารามิเตอร์ และความแปรปรวนของตัวแปรแฝง พารามิเตอร์ ทั้งนี้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างควรมีอย่างน้อยจำนวน 10 เท่าของพารามิเตอร์ (Hair et al., 2010) ขนาดของตัวอย่างที่เหมาะสมจึงเท่ากับ 400 คน

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยเทคนิคการวิเคราะห์อำนาจการทดสอบ (Power analysis) ผู้วิจัยทำการคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปของ Preacher & Coffman (2006) โดยกำหนดค่าระดับนัยสำคัญที่ .05 กำหนดค่าอำนาจการทดสอบเท่ากับร้อยละ 95 และกำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อนของโมเดลหรือดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนแบบปรับแก้ (RMSEA) เท่ากับ 0.08 และค่าช่วงความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 90 ของดัชนีดังกล่าวต้องไม่เกิน 0.05 และโมเดลการวิเคราะห์ที่มีค่าองศาอิสระเท่ากับ 113 จะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 180 คน

เมื่อพิจารณาการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองวิธีพบว่ากรณีการวิเคราะห์อำนาจการทดสอบต้องการตัวอย่างเพียง 180 คน แต่ต้องอยู่ภายใต้ข้อตกลงเบื้องต้นว่าข้อมูลจะต้องมีการแจกแจงแบบปกติพหุ (Multivariate normal distribution) หากไม่ผ่านข้อตกลงเบื้องต้นควรใช้การประมาณค่าแบบความน่าจะเป็นสูงสุดแบบแกร่ง (Robust maximum likelihood) เพื่อให้การประมาณค่าพารามิเตอร์ของโมเดลมีความถูกต้อง (Boomsma & Hoogland, 2001) ซึ่งเทคนิคดังกล่าวนี้ควรจะต้องมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 400 คนขึ้นไป เพราะฉะนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยเทคนิคการคำนวณค่าพารามิเตอร์ เนื่องจากขนาดของกลุ่มตัวอย่างนั้นมีความครอบคลุมทั้งการวิเคราะห์อำนาจการทดสอบและมีความเหมาะสมในกรณีที่มีข้อมูลมีการแจกแจงไม่เป็นแบบปกติพหุ โดยสรุปขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการเลือกตัวอย่าง (Sampling) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบ 2 ขั้นตอน (Two-stage

random sampling) โดยขั้นตอนแรกใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยใช้สาขาวิชาเป็นตัวแบ่งชั้นจำนวน 11 สาขาวิชา ขั้นตอนที่สองผู้วิจัยทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นโดยใช้ชั้นปีเป็นตัวแปรแบ่งชั้นในชั้นที่สองจำนวน 4 ชั้นปี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 3 ส่วน ส่วนที่หนึ่งคือแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษา ส่วนที่สองแบบวัดการยอมรับการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา ประกอบด้วยตัวแปรจำนวน 3 ตัวแปรได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์และความตั้งใจในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยพัฒนาจากแนวคิดของ Davis (1989) และ Tarhini, Hone & Liu (2014) ส่วนที่สามคือแบบวัดการรับรู้สมรรถนะทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาจากแนวคิดของ Tarhini, Hone & Liu (2014) และ Al-Azawei, Parslow & Lundqvist (2017) แบบวัดที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ มีระดับคะแนน 1 ถึง 5 คะแนน โดยให้นักศึกษาประเมินตนเองว่าการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตรงกับสถานการณ์ในแบบสอบถามมากน้อยเพียงใด (1 = ตรงกับฉันน้อยที่สุด และ 5 = ตรงกับฉันมากที่สุด) เครื่องมือทั้งหมดมีความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในระหว่าง 0.91 - 0.93 และมีความตรงเชิงโครงสร้างเป็นอย่างดี ($\chi^2=267$, $df=107$, $CFI=0.99$, $RMSEA=0.06$, $SRMR=0.04$) โดยมีค่าอำนาจการประกอบมาตรฐานระหว่าง 0.67 - 0.92

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data analysis) จากผลการประเมินประสิทธิภาพการจัดการเรียนรู้ออนไลน์ตามมาตรการการเฝ้าระวังการระบาดของโรคโควิด 19 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยมีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพในการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ให้มีคุณภาพ และวางแผนช่วยเหลือนักศึกษาจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

2. ฝ่ายวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาเป็นผู้รับผิดชอบในการติดตามประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ โดยเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 13 เมษายน 2563 ถึงวันที่ 15 พฤษภาคม 2563 is

และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบฟอร์มกูเกิล (Google form) และเก็บรวบรวมข้อมูลที่สำคัญได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษา ความพร้อมในการเรียนรู้ออนไลน์ การใช้งานคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนรู้ แบบประเมินการสอนออนไลน์ แบบประเมินคุณภาพในการเรียนรู้ และผลกระทบของการแพร่ระบาดของโควิดที่มีต่อนักศึกษา โดยชุดข้อมูลถูกจัดเก็บโดยไม่สามารถระบุตัวตนของนักศึกษาได้ และมีนักศึกษาที่ทำแบบประเมินทั้งสิ้น 1,002 คน จากทุกสาขาวิชา

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้มาจากชุดข้อมูลจากผลการประเมินข้างต้น โดยใช้ข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้ข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาประกอบด้วยตัวแปร เพศ อายุ ระดับชั้น เกรดเฉลี่ย และสาขาวิชา การใช้งานคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนรู้ ข้อมูลการใช้งานคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนรู้ ประกอบด้วยตัวแปรสมรรถนะทางคอมพิวเตอร์ ข้อมูลการประเมินการสอนออนไลน์ ประกอบด้วย ตัวแปรการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์และความตั้งใจใช้งาน ซึ่งตัวแปรดังกล่าวมีความครอบคลุมกรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ผู้วิจัยคัดลอกชุดข้อมูลที่ถูกจัดเก็บด้วยไฟล์เอกซ์เซลจำนวน 1,002 ชุด และทำการคัดเลือกตัวแปรตามกรอบแนวคิดในการวิจัย นำเข้าข้อมูลจากไฟล์เอกซ์เซลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และทำการสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 จากฟังก์ชันการสุ่มในโปรแกรมสำเร็จรูปดังกล่าว และลบข้อมูลที่ไม่สอดคล้องกับประเด็นวิจัย หลังจากนั้นผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลประมวลผลและวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างข้อคำถาม

2. ตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับการวิเคราะห์สมการโครงสร้างคือการแจกแจงแบบปกติพหุตัวแปร (Multivariate normal distribution) ด้วยสถิติทดสอบไคกำลังสองของค่าความเบ้พหุและความโด่งพหุ (Multivariate skewness & kurtosis) ด้วยโปรแกรมพรีลิส (PRELIS) หากพบข้อมูลมีการแจกแจงไม่เป็นแบบปกติพหุตัวแปรผู้วิจัยใช้การประมาณค่าแบบความน่าจะเป็นสูงสุดแบบแกร่ง (Robust maximum likelihood: RML) เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว (Boomsma & Hoogland, 2001)

3. ตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความตั้งใจในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วยการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural equation modeling) ด้วยโปรแกรม LISREL โดยกำหนดระดับสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีเกณฑ์ในการประเมินความสอดคล้องของโมเดล (Hair, et.al., 2010; Schreiber, 2017) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ดัชนีและเกณฑ์ประเมินความสอดคล้องของโมเดล

ดัชนี	เกณฑ์	ผล	ดัชนี	เกณฑ์	ผล
$\chi^2(df)$	--	291(109)	SRMR	≤ 0.05	0.03
CFI	≥ 0.95	0.99	RMSEA	≤ 0.05	0.04
χ^2/df	≤ 3.00	2.67	CN	≥ 200	301

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 301 คน (ร้อยละ 75.3) อายุระหว่าง 21-22 ปี (ร้อยละ 46.80) และอยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 (ร้อยละ 35.00) เกรดเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีผลการเรียนระหว่าง 2.51 ถึง 3.00 (ร้อยละ 37.80) สาขาวิชาที่สูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบัญชี และการตลาด (ร้อยละ 19.80 17.30 และ 17.00 ตามลำดับ)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง และการวิเคราะห์ความตรงเชิงบรรจบและเชิงจำแนก (Convergent and discriminant validity) และการทดสอบการแจกแจงปกติพหุตัวแปร

ตัวแปรแฝง	1.	2.	3.	4.
1. Computer self-efficacy	0.83^a			
2. Perceived ease of use	0.52*	0.81^a		
3. Perceived usefulness	0.49*	0.93*	0.87^a	
4. Intention to use	0.51*	0.49*	0.51*	0.91^a
Average variance extracted	0.69	0.66	0.76	0.82
Compostie Reliability	0.92	0.91	0.93	0.93
Mean	3.08	2.82	2.71	2.84
SD	0.88	0.99	1.04	1.16
Multivariate skewness & kurtosis $\chi^2 = 1,315, p < .01$				

*p < .05, a = Square root of AVE

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของตัวแปรแฝงที่ใช้ในการศึกษาพบว่า การรับรู้สมรรถนะทางคอมพิวเตอร์ (Computer self-efficacy: CSE) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 (SD = 0.80) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use: PE) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 (SD = 0.99) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness: PU) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 (SD = 1.04) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ความตั้งใจใช้การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Intention to use: IU) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 (SD = 1.16) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาถึงร้อยละของนักศึกษาที่มีความตั้งใจใช้การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับสูงขึ้นไปมีเพียงร้อยละ 23.80 เท่านั้น

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงที่ใช้ในการศึกษาพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกคู่ หรือสามารถสรุปได้ว่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษานั้นมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.49 - 0.93 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่าการรับรู้สมรรถนะทางคอมพิวเตอร์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ใกล้เคียงกันโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.49 - 0.51 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2 และในส่วนถัดไปเป็นผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการตรวจสอบการแจกแจงปกติพหุตัวแปรของตัวแปรสังเกตด้วยการทดสอบความเบ้และความโด่งพหุตัวแปร (Multivariate skewness and kurtosis) ด้วยโปรแกรมพรลิส (PRELIS) พบว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 17 ตัวแปรมีความเบ้และความโด่งพหุตัวแปรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าไคกำลังสองเท่ากับ 1,315 ($p < .01$) หรือสามารถสรุปได้ข้อมูลมีการแจกแจงแบบพหุตัวแปรไม่เป็นปกติหรือไม่สอดคล้องกับข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการประมาณค่าแบบความน่าจะเป็นสูงสุดแบบแกร่ง (Robust maximum likelihood: RML) เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ผลการตรวจสอบรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจใช้การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาแบ่งผลการวิเคราะห์เป็น 3 ส่วนคือ ผลการตรวจสอบความสอดคล้อง

ของโมเดลตามสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดและผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างโดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความตั้งใจใช้การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ตัวแปร	L	SE	t	λ	R ²
Computer self-efficacy (CSE) $\rho_c = 0.92$, AVE = 0.69					
Item 1	0.69*	0.05	15.36	0.76	0.58
Item 2	0.87*	0.04	21.18	0.86	0.75
Item 3	0.94*	0.04	24.04	0.87	0.76
Item 4	0.86*	0.04	21.00	0.81	0.65
Item 5	0.88*	0.04	21.10	0.85	0.73
Perceived ease of use (PE) $\rho_c = 0.91$, AVE = 0.66					
Item 1	0.95	-	-	0.84	0.71
Item 2	0.76*	0.05	14.04	0.67	0.45
Item 3	0.94*	0.04	23.38	0.83	0.68
Item 4	1.01*	0.04	24.17	0.86	0.74
Item 5	0.91*	0.04	21.41	0.84	0.70
Perceived usefulness (PU) $\rho_c = 0.93$, AVE = 0.76					
Item 1	0.98	-	-	0.85	0.72
Item 2	0.99*	0.03	33.17	0.89	0.80
Item 3	1.01*	0.03	30.33	0.89	0.79
Item 4	0.97*	0.04	25.04	0.86	0.73
Intention to use (IU) $\rho_c = 0.93$, AVE = 0.82					
Item 1	1.15	-	-	0.91	0.83
Item 2	1.16*	0.04	32.26	0.92	0.85
Item 3	1.11*	0.04	28.88	0.89	0.78
ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	ประเภทยอิทธิพล			R ²
		ตรง	อ้อม	รวม	
CSE	PE	0.52*	--	0.52*	0.27
CSE	PU	0.02	0.47*	0.49*	0.86
PE		0.46*	0.46*	0.92*	
CSE	IU	0.09*	0.42*	0.51*	0.76
PE		0.46*	0.34*	0.80*	
PU		0.37*	--	0.37*	
$\chi^2 = 291^*$, df = 109, p-value < .01, χ^2 /df ratio = 2.67					
CFI = 0.99, RMSEA = 0.04, SRMR = 0.03, CN = 301					

*p < .05

ส่วนที่หนึ่ง ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐาน พบว่า รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุมีความ

สอดคล้องกับข้อมูลประจักษ์เป็นอย่างดี โดยดัชนีวัดความสอดคล้อง ดังนี้ $\chi^2 = 291$ ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 109 โดยผลการทดสอบมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) ซึ่งการมีนัยสำคัญทางสถิติไคกำลังสองสามารถพบได้กับโมเดลที่มีความสอดคล้องในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 250 คนและมีตัวแปรสังเกตได้มากกว่า 12 ตัวขึ้นไป (Hair et al., 2010) อัตราส่วนระหว่างค่า χ^2 และองศาอิสระเท่ากับ 2.67 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) 0.99 ดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนแบบปรับแก้ (RMSEA) เท่ากับ 0.04 ดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SRMR) มีค่าเท่ากับ 0.03 และค่าตัวอย่างวิกฤต (CN) เท่ากับ 301 ซึ่งเป็นการยืนยันว่าโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยนั้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นอย่างดี

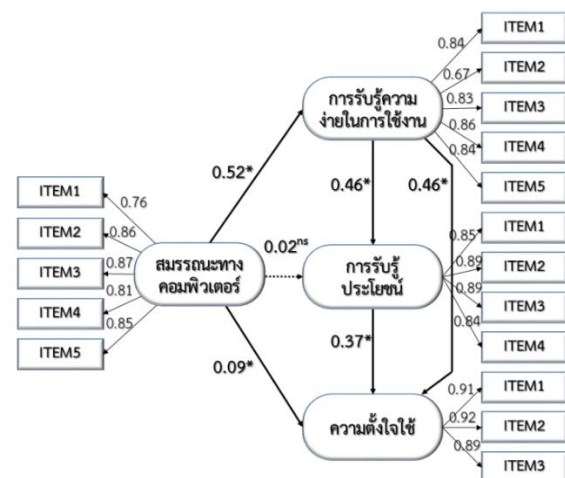
ส่วนที่สอง ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 4 ตัวแปร พบว่า ตัวแปรแฝงสมรรถนะทางคอมพิวเตอร์ (SCE) วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร โดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (L) มีค่าระหว่าง 0.69 - 0.94 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (λ) มีค่าระหว่าง 0.76 - 0.87 และค่าน้ำหนักองค์ประกอบทุกค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ระหว่าง 0.58 - 0.73

ตัวแปรแฝงการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PE) วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร โดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าระหว่าง 0.76 - 1.01 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมีค่าระหว่าง 0.67 - 0.86 และค่าน้ำหนักองค์ประกอบทุกค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ระหว่าง 0.45 - 0.74

ตัวแปรแฝงการรับรู้ประโยชน์ (PU) วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร โดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าระหว่าง 0.97 - 1.01 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมีค่าระหว่าง 0.85 - 0.89 และค่าน้ำหนักองค์ประกอบทุกค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ระหว่าง 0.72 - 0.80

ตัวแปรแฝงความตั้งใจใช้การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (IU) วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร โดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าระหว่าง 1.11 - 1.16 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมีค่าระหว่าง 0.89 - 0.92 และค่าน้ำหนักองค์ประกอบทุกค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ระหว่าง 0.78 - 0.85

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบจากโมเดลการวัดของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาพบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของทุกตัวแปรนั้นมีค่ามากกว่า 0.5 บ่งชี้ว่าเครื่องมือวิจัยนั้นมีความเที่ยงสูงและมีความตรงเชิงโครงสร้างเป็นอย่างดี นอกจากนั้น ผลการตรวจสอบความตรงเชิงบรรจบ (Convergent validity) โดยพิจารณาจากค่าความเที่ยงของตัวแปรแฝง (ρ_c) จะต้องมีความมากกว่า 0.7 และความแปรปรวนของตัวแปรที่สกัดได้จากองค์ประกอบเฉลี่ย (AVE) จะต้องมีความมากกว่า 0.5 (Hair et al., 2010) ผลการตรวจสอบพบว่าความเที่ยงของตัวแปรแฝงมีค่าระหว่าง 0.91 - 0.93 และมีความแปรปรวนของตัวแปรที่สกัดได้ระหว่าง 0.66 - 0.82 ซึ่งบ่งชี้ว่าเครื่องมือมีความตรงเชิงบรรจบสำหรับผลการตรวจสอบความตรงเชิงจำแนก (Discriminant validity) ตรวจสอบได้จาก ค่ารากที่สองของความแปรปรวนของตัวแปรที่สกัดได้ (Square root of AVE) ของตัวแปรแฝงนั้นจะต้องมีค่ามากกว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ ผลการตรวจสอบความตรงเชิงจำแนกพบว่า ตัวแปรแฝงที่ใช้ในการศึกษามีค่ารากที่สองของความแปรปรวนของตัวแปรที่สกัดได้ระหว่าง 0.81 - 0.91 และเมื่อเปรียบเทียบกับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงพบว่า มีเพียงตัวแปรการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงสูงกว่าค่ารากที่สองของความแปรปรวนของตัวแปรที่สกัดได้ ($r = 0.93$) ซึ่งบ่งชี้ว่าตัวแปรการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ขาดความตรงเชิงจำแนกต่อ โดยผลการตรวจสอบความตรงเชิงบรรจบและความตรงเชิงจำแนกแสดงดังตารางที่ 2



ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความตั้งใจใช้การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาด้วยค่าสัมประสิทธิ์สมการโครงสร้างมาตรฐาน

ส่วนที่สามผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยมีผลการตรวจสอบอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความตั้งใจในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา พบว่าสมรรถนะทางคอมพิวเตอร์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สมการโครงสร้างมาตรฐานเท่ากับ 0.52 และสมรรถนะทางคอมพิวเตอร์สามารถอธิบายความผันแปร (R^2) ของการรับรู้ความง่ายในการใช้งานได้ร้อยละ 27.00

สมรรถนะทางคอมพิวเตอร์ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ประโยชน์ ในขณะที่การรับรู้ความง่ายในการใช้งานนั้นมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สมการโครงสร้างมาตรฐานเท่ากับ 0.02 และ 0.46 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามสมรรถนะทางคอมพิวเตอร์นั้นมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการรับรู้ประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าอิทธิพลทางอ้อมมาตรฐานเท่ากับ 0.47 ทั้งนี้สมรรถนะทางคอมพิวเตอร์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานร่วมกันอธิบายความผันแปรของการรับรู้ประโยชน์ได้ร้อยละ 86.00

สมรรถนะทางคอมพิวเตอร์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สมการโครงสร้างมาตรฐานเท่ากับ 0.09 0.46 และ 0.37 ตามลำดับ ทั้งนี้สมรรถนะทางคอมพิวเตอร์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าอิทธิพลทางอ้อมมาตรฐานเท่ากับ 0.42 และ 0.34 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาอิทธิพลโดยรวมที่สมรรถนะทางคอมพิวเตอร์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ที่มีต่อความตั้งใจในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์พบว่า ตัวแปรทั้งสามตัวนั้นมีอิทธิพลโดยรวมต่อความตั้งใจในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าอิทธิพลโดยรวมมาตรฐานเท่ากับ 0.51 0.80 และ 0.37 ตามลำดับ และตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความตั้งใจในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ร้อยละ 76.00 ผลการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความตั้งใจในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาด้วยค่าสัมประสิทธิ์สมการโครงสร้างมาตรฐานแสดงภาพที่ 2

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความตั้งใจในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19 มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นอย่างดี ผลการศึกษาดังกล่าวนั้นได้ยืนยันว่าโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (Technology acceptance model: TAM) (Davis, 1989) เป็นทฤษฎีที่สามารถอธิบายและหาปัจจัยทำนายการยอมรับการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับผลการวิจัยด้านการยอมรับการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านมา (Tahrini, Hone & Liu, 2014; Al-Okaily et al., 2020) ข้อค้นพบจากรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุดังกล่าวสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ ผลการศึกษาดังกล่าวนั้นมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Davis (1989), Davis, Bagozzi & Warshaw (1989), Al-Azawei, Parslow & Lundqvist (2017), Al-Okaily et al. (2020) และ Sukendro et al. (2020) กล่าวคือเมื่อนักศึกษารับรู้ว่าการเรียนรู้ผ่านระบบผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นสามารถเป็นไปได้โดยง่าย ไม่มีอุปสรรคต่อการเข้าถึงการเรียนรู้ จึงทำให้นักศึกษาสามารถรับรู้ถึงข้อดีของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ได้ผ่านประสบการณ์ตรงจากการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ เช่น ช่วยทำให้นักศึกษานั้นมีความยืดหยุ่นในการเรียน สามารถลดข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการเรียนรู้ และสามารถเข้าถึงการเรียนรู้ได้ทุกที่หากมีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Tahrini, Hone & Liu, 2014, Sukendro et al., 2020) ซึ่งหากนักศึกษานั้นสามารถใช้ระบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ง่ายขึ้นเท่าไร ก็ยิ่งจะทำให้รู้สึกว่าการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ต่อการเรียนมากยิ่งขึ้นเท่านั้น

2. ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ข้อค้นพบดังกล่าวนี้มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Davis (1989), Davis, Bagozzi & Warshaw (1989), Al-Azawei, Parslow & Lundqvist (2017) และ Al-Okaily et al. (2020) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าเมื่อนักศึกษานั้นรับรู้ว่าการเรียนผ่านสื่อ

อิเล็กทรอนิกส์นั้นมีความชัดเจน สามารถใช้งานได้ง่ายจึงส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้อุปสรรคในการเรียนรู้ลดลงด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Tarhini, Hone & Liu, 2014, Al-Okaily et al., 2020) เช่น ช่วยลดค่าใช้จ่ายสำหรับการไปเรียนที่มหาวิทยาลัย ลดขั้นตอนในการเข้าถึงชั้นเรียน ฯลฯ จึงทำให้นักศึกษาที่รับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งานนั้นมีความตั้งใจใช้การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาต่อไปในอนาคต

3. ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Davis (1989), Davis, Bagozzi & Warshaw (1989) Al-Okaily et al. (2020) และ Sukendro et al., (2020) จากข้อค้นพบดังกล่าวสามารถอธิบายได้โดยเมื่อนักศึกษารับรู้ว่าการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นเป็นประโยชน์ต่อการเรียน ช่วยให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ได้ตามจุดประสงค์การเรียนรู้ รวมทั้งการเรียนรู้ออนไลน์นั้นช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนปัจจัยดังกล่าวนี้จึงทำให้นักศึกษารับรู้ถึงความสำเร็จในการเรียนที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Tarhini, Hone & Liu, 2014; Al-Azawei, Parslow & Lundqvist, 2017) ปัจจัยดังกล่าวนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยทำให้นักศึกษายอมรับและมีความตั้งใจใช้ระบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น

4. ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้สมรรถนะทางคอมพิวเตอร์มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Tarhini, Hone & Liu (2014), Al-Azawei, Parslow & Lundqvist (2017) ข้อค้นพบดังกล่าวนี้หมายความว่า นักศึกษาที่มีความมั่นใจและเชื่อมั่นความสามารถทางคอมพิวเตอร์ของตนเองที่ดีจะช่วยทำให้รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากนักศึกษาที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองนั้นจะมีความสามารถในการเผชิญและจัดการกับปัญหาได้ (Kedcham & Sattabut, 2020) ซึ่งช่วยทำให้นักศึกษามีความมั่นใจในการคอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่าง ๆ ถึงแม้ว่าไม่เคยใช้มาก่อนก็ตาม รวมทั้งในกรณีที่ปัญหาในการใช้งานระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้นักศึกษาจะแก้ไขปัญหาและหาแนวทางและสามารถเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ (Tarhini, Hone & Liu, 2014)

5. ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้สมรรถนะทางคอมพิวเตอร์ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ ผลการศึกษาดังกล่าวไม่

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Tarhini, Hone & Liu (2014) และ Al-Azawei, Parslow & Lundqvist (2017) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สมรรถนะทางคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์ทางบวกในระดับปานกลาง ($r = 0.49$) แต่เมื่อวิเคราะห์ด้วยสมการโครงสร้างแล้วไม่พบอิทธิพลที่ตัวแปรมีต่อกัน แต่สมรรถนะทางคอมพิวเตอร์มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการรับรู้ประโยชน์โดยมีค่าอิทธิพลทางอ้อมมาตรฐานถึง 0.47 โดยผ่านตัวแปรการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน จากรูปแบบความสัมพันธ์ดังกล่าวบ่งชี้ว่า การรับรู้สมรรถนะทางคอมพิวเตอร์นั้นมีอิทธิพลทางอ้อมอย่างสมบูรณ์ (Complete mediation effect) (Hair et al., 2010) ต่อการรับรู้ประโยชน์ จากข้อค้นพบนี้สามารถอธิบายได้ว่า นักศึกษาที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถในตนเองทางคอมพิวเตอร์ต่ำจะต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเรียนผ่านระบบออนไลน์ (Al-Azawei, Parslow & Lundqvist, 2017) และอาจจะไม่สามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประเมินว่าการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่ช่วยให้ตนเองเรียนรู้ได้ตามความคาดหวังหรือจุดประสงค์ของบทเรียน

6. ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้สมรรถนะทางคอมพิวเตอร์มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Tarhini, Hone & Liu (2014) หมายความว่า นักศึกษาที่มีความมั่นใจในความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ของตนเองนั้นจะมีความตั้งใจใช้การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากนักศึกษาที่รับรู้สมรรถนะทางคอมพิวเตอร์สูงนั้นจะมีกระบวนการจัดการตนเองรวมทั้งการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้ระบบสารสนเทศที่ดีเพื่อบรรลุเป้าหมายทางการเรียนของตนเอง ปัจจัยดังกล่าวนี้เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยกำหนดพฤติกรรมเชิงบวกต่อการเรียนและช่วยทำให้นักศึกษามีแรงจูงใจ ความอดทนและความพยายามต่อการเรียนรู้ (Kedcham & Sattabut, 2020)

ข้อสังเกตที่สำคัญจากผลการศึกษาในครั้งนี้บ่งชี้ว่า นักศึกษาที่มีความตั้งใจใช้การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับสูงขึ้นไปมีเพียงร้อยละ 23.80 เท่านั้น หรือมีนักศึกษาเพียง 1 คนจาก 4 คนที่ต้องการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และค่าเฉลี่ยของตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษามีค่าระหว่าง 2.71 - 3.08 คะแนนซึ่งอยู่ในระดับปานกลางทุกตัวแปร สาเหตุประการสำคัญที่ทำให้ระดับ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และความตั้งใจใช้การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ค่อนข้างน้อยอาจเกิดจากมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาด
โควิด 19 ของมหาวิทยาลัยที่เปลี่ยนรูปแบบการสอนเป็นรูปแบบ
การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ระหว่างภาคการศึกษา
(Al-Azawei, Parslow & Lundqvist, 2017; Aguilera-Hermida,
2020; Sukendro et al., 2020) ซึ่งเป็นสถานการณ์ฉุกเฉิน
กะทันหัน ทำให้ทั้งอาจารย์และนักศึกษาขาดความพร้อมในหลาย
มิติโดยที่ไม่ได้มีการเตรียมตัวมาก่อน เช่น เช่น ขาดแพลตฟอร์ม
(Platform) ที่ใช้ในการเรียนที่เป็นมาตรฐาน ไม่มีอุปกรณ์และ
สภาพการเรียนรู้ที่เหมาะสมในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
หลักสูตรและการสอนไม่ได้ถูกออกแบบมาเพื่อใช้ในการเรียนด้วย
ระบบออนไลน์ อาจารย์และนักเรียนขาดทักษะทางคอมพิวเตอร์
พื้นฐาน และขาดปฏิสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และนักศึกษา
(Al-Azawei, Parslow & Lundqvist, 2017)

โดยสรุป การวิจัยครั้งนี้มีข้อค้นพบใหม่คือ 1) สมรรถนะ
ทางคอมพิวเตอร์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้
ประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญที่ให้นักศึกษามีความตั้งใจใช้การเรียนรู้
ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19 2) การ
รับรู้สมรรถนะทางคอมพิวเตอร์นั้นมีอิทธิพลทางอ้อมอย่าง
สมบูรณ์ต่อการรับรู้ประโยชน์ผ่านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้

1. ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดต่อความ
ตั้งใจใช้การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาในช่วงการ
แพร่ระบาดของโควิด 19 คือ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน โดย

การรับรู้ประโยชน์นั้นเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมา
เพราะฉะนั้นระบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ควรมีรูปแบบ
ที่ง่ายต่อการใช้งาน ลดขั้นตอนการใช้งานที่ยุ่งยาก มีแพลตฟอร์ม
การเรียนรู้ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อลดความซับซ้อนในการ
เรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และช่วยทำให้นักศึกษาสามารถรับรู้
ถึงประโยชน์ในการใช้งานได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ นักศึกษามี
ความตั้งใจใช้การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

2. การรับรู้สมรรถนะทางคอมพิวเตอร์เป็นปัจจัยที่ช่วยทำ
ให้นักศึกษานั้นสามารถใช้การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ง่าย
และเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้นักศึกษามีความตั้งใจใช้การเรียนรู้ผ่าน
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ จึงควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมศักยภาพทาง
คอมพิวเตอร์เพื่อสร้างความมั่นใจและความเชื่อมั่นของนักศึกษา
ในการใช้งานโปรแกรมและระบบสารสนเทศ และสามารถแก้ไข
ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมี
ประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาและพัฒนาแบบวัดการยอมรับการ
เรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความตรงเชิงจำแนก
(Discriminant validity) เพื่อเพิ่มคุณภาพของเครื่องมือวิจัย
รวมทั้งตรวจสอบความไม่แปรเปลี่ยนในการวัดดังกล่าว

2. ควรมีการศึกษาอิทธิพลปรับ (Moderation effect)
ร่วมกับโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งจากผลการศึกษาที่ผ่านมา
นั้นพบว่า เพศ อายุ การรับรู้สมรรถนะทางคอมพิวเตอร์นั้นอาจจะ
เป็นตัวแปรปรับ ซึ่งจะช่วยพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับโมเดลการ
ยอมรับเทคโนโลยีและความต้องการใช้การเรียนรู้ผ่านสื่อ
อิเล็กทรอนิกส์

เอกสารอ้างอิง

- [1] Aguilera-Hermida, A. P. (2020). College students' use and acceptance of emergency online learning due to Covid-19. *International Journal of Educational Research Open*, 1, 100011.
- [2] Al-Azawei, A., Parslow, P., & Lundqvist, K. (2017). Investigating the effect of learning styles in a blended e-learning system: An extension of the technology acceptance model (TAM). *Australasian Journal of Educational Technology*, 33(2), 1-23.
- [3] Al-Okaily, M., Alqudah, H., Matar, A., Lutfi, A. A., & Taamneh, A. (2020). Impact of Covid-19 pandemic on acceptance of elearning system in Jordan: A case of transforming the traditional education systems. *Humanities and social Sciences Review*, 6(4), 840-851.



- [4] Boomsma, A., & Hoogland, J. J. (2001). The robustness of LISREL modeling revisited. Structural equation models: Present & future. *A Festschrift in honor of Karl Jöreskog*, 2(3), 139-168.
- [5] Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management science*, 35(8), 982-1003.
- [6] Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 13(3), 319-340.
- [7] Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B.J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. (7th ed.). London. Pearson Education.
- [8] Jeon, J. (2015). The strengths and limitations of the statistical modeling of complex social phenomenon: Focusing on SEM, path analysis, or multiple regression models. *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering*, 9(5), 1594-1602.
- [9] Kedcham, A., & Sattabut, T. (2020). A development of the self-efficacy scale for teacher colleague students at Bansomdejchopraya Rajabhat University: test of gender invariance. *Santapol College Academic Journal*, 6(1), 134-144. (In Thai)
- [10] Marangunić, N., & Granić, A. (2015). Technology acceptance model: a literature review from 1986 to 2013. *Universal access in the information society*, 14(1), 81-95.
- [11] Preacher, K. J., & Coffman, D. L. (2006). *Computing power and minimum sample size for RMSEA* [Computer software]. Available online: <http://quantpsy.org>
- [12] Schreiber, J. B. (2017). Update to core reporting practices in structural equation modeling. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 13(3), 634-643.
- [13] Sukendro, S., Habibi, A., Khaeruddin, K., Indrayana, B., Syahrudin, S., Makadada, F. A., & Hakim, H. (2020). Using an extended Technology Acceptance Model to understand students' use of e-learning during Covid-19: Indonesian sport science education context. *Heliyon*, 6(11), e05410.
- [14] Tarhini, A., Hone, K., & Liu, X. (2014). Measuring the moderating effect of gender and age on e-learning acceptance in England: A structural equation modeling approach for an extended technology acceptance model. *Journal of Educational Computing Research*, 51(2), 163-184.
- [15] UNESCO, (2020). *COVID-19 Impact on Education*. Retrieved March 29, 2020 from <https://en.unesco.org/covid19/educationresponse>.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ เขตภาคกลางของประเทศไทย

FACTORS INFLUENCING QUALITY OF WORK LIFE OF INDUSTRIAL LABOR IN AUTOMOTIVE AND SPARE PART INUSTRY IN CENTRAL REGION OF THAILAND

ปิยาภรณ์ พรหมทัต^{1*} และ เกียรติชัย วีระญาณนนท์²
PIYAPORN PHROMTAT^{1*} and KIETCHAI VEERAYANNON²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงาน ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ เขตภาคกลางของประเทศไทย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการแรงงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ เขตภาคกลางของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ เขตภาคกลางของประเทศไทย จำนวน 448 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผลเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของแรงงานอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ เขตภาคกลางของประเทศไทยโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า โดยภาพรวมของปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและยานยนต์ ทั้ง 8 ด้าน นั้น มีความแตกต่างกัน ในด้านระดับการศึกษาสูงสุดและด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 2) ปัจจัยการจัดการแรงงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงาน พบว่าด้านการพัฒนาแรงงาน (Beta = 0.31) ด้านแรงงานสัมพันธ์ (Beta = 0.24) ด้านคุ้มครองแรงงาน (Beta = 0.21) ด้านสวัสดิการแรงงาน (Beta = 0.12) ด้านความปลอดภัยในการทำงาน (Beta = 0.12) มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ เขตภาคกลางของประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิต ; แรงงาน ; อุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์

¹ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, Doctoral Student, Doctor of Philosophy Program Management North Bangkok University

² อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, Professor, North Bangkok University

* Corresponding Author, Email: piyaporn.phr@northbkk.ac.th

Received: Feb 27, 2021, Revised: May 14, 2021, Accepted: May 22, 2021

ABSTRACT

This research aims to 1) to compare the quality of working life of workers. In the automotive parts and spare parts industry Central region of Thailand Classified by personal factors 2) to study labor management factors affecting the quality of working life of workers in the automotive parts and spare parts industry in the central region of Thailand. Automotive parts and spare parts industry Central region of Thailand 448 people, statistics used in Data analyzes were frequency, percentage, standard deviation, correlation coefficient. And analyze multiple regression

The results of the study revealed that the results of the study of opinions on the quality of life in the work of auto parts workers in the central region of the country by personal traditions were found that the overall picture of the individual had an effect on the quality of life. Workers' jobs in the 8 areas of the auto and parts industries differed statistically significant differences in the education level and the monthly income .05 significant level and 2) labor management factors affecting the quality of working life of workers. It was found that labor development (Beta =0.31), labor relations (Beta = 0.24), labor protection (Beta = 0.12), labor welfare (Beta = 0.12), Occupational safety (Beta = 0.12) affect the quality of life of workers in the auto parts and spare parts industry. The central region of Thailand was statistically .05 significant level.

Keywords: Quality of life ; Labor ; Automotive spare parts industry

บทนำ

อุตสาหกรรมรถยนต์ปี 2563 มีแนวโน้มหดตัวรุนแรง ผลจากการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ที่ลุกลามไปทั่วโลก กระทบห่วงโซ่การผลิตรถยนต์สะดุดลง ขณะที่กำลังซื้อของผู้บริโภคในประเทศและตลาดส่งออกซบเซารุนแรง อย่างไรก็ตามการผลิตและจำหน่ายรถยนต์มีแนวโน้มฟื้นตัวในปี 2564 - 2565 จากกำลังซื้อที่ทยอยฟื้นตัวตามภาวะเศรษฐกิจซึ่งประเทศไทย

ถือเป็นแหล่งลงทุนของอุตสาหกรรมการผลิตรถยนต์ของเอเชียแปซิฟิกเนื่องจากความพร้อมในทรัพยากรแรงงาน การขนส่ง รวมถึงความต้องการใช้รถยนต์ในประเทศจึงทำให้บริษัทรถยนต์ชั้นนำของโลกเลือกฐานผลิตที่ประเทศไทย เช่น โตโยต้า ฮอนด้า อีซูซุ นิสสัน ฟอर्ड เป็นต้น จากการคาดการณ์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา (2563) การผลิตรถยนต์ในปี พ.ศ. 2563 มีแนวโน้มหดตัว ร้อยละ 2 - 4 แต่จะกลับมาเติบโตได้ในปี พ.ศ. 2563 - 2565 ปัจจัยหนุนจากการเปิดตัวรถยนต์รุ่นใหม่เพื่อกระตุ้นตลาดรวมถึงอุปสงค์ที่ต้องการเปลี่ยนรถยนต์ใหม่ของผู้บริโภคบางส่วนที่ซื้อรถยนต์ในโครงการรถคันแรก (ช่วงปีพ.ศ.

2555 - 2556) หลังรถยนต์มีอายุ 6 - 7 ปี (วรรณมา ยงพิศาลภพ, 2563) การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างมากยิ่งอาจกล่าวได้ว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใดๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมอุตสาหกรรม คาดกันว่ามนุษย์ได้ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อยอยู่ในโรงงานหรือสำนักงาน และยังเชื่อว่าในอนาคตอันใกล้นี้ มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นไปอีก ซึ่งคนวัยแรงงานเป็นกลุ่มคนกลุ่มใหญ่ที่สุดของโครงสร้างประชากรไทย เป็นกลุ่มคนที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ จึงเป็นกลุ่มประชากรที่ภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญไม่เพียงในการพัฒนาศักยภาพแต่รวมถึงคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย เมื่อพิจารณาแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560- 2564) ที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ให้คนทำงานในประเทศมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุข ในขณะเดียวกันคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานปัจจุบันเพราะคนเป็นทรัพยากร ที่สำคัญ เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่าในปัจจุบัน คนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงาน ต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่

จึงควรมีสภาวะที่เหมาะสมทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคงทั้งสภาวะทางกาย สภาวะทางอารมณ์ สภาวะทางจิตวิญญาณ และสภาวะทางสังคม กองสวัสดิการแรงงาน (2547) คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อการทำงานมาก กล่าวคือ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรนอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพจิตช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหา การขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิต และการบริการที่ดี ทั้งคุณภาพและปริมาณ สอดคล้องกับคุดิสัย คัมภีร์สวัสดิ์ และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2563) กล่าวว่า บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่มีขนาดใหญ่ พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีเนื่องจากบริษัทมีการจ่ายค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ดีแก่พนักงานอีกทั้งเปิดมีโอกาสนำหน้าและเติบโตในหน้าที่การงานได้ซึ่งผู้บริหารเล็งเห็นด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในองค์กร เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่าในปัจจุบันการแข่งขันอุตสาหกรรมยานยนต์ จะมีการแข่งขันค่อนข้างสูงแต่บริษัทฮอนด้าออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด ประสบผลสำเร็จในธุรกิจอยู่ในระดับหนึ่งเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานของพนักงานทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจของพนักงานทุกคน

ปัจจุบันมีแรงงานจำนวนมากที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจที่มีอัตราการสั่งซื้อลดลงปัญหาการว่างงานถือเป็นปัญหาระดับชาติ ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต ไม่เฉพาะกับตัวผู้ว่างงานเอง แต่ผลของการว่างงานยังส่งผลกระทบต่อสังคมและชาติบ้านเมืองด้วย เช่น ก่อให้เกิดปัญหาความยากจน เกิดความเครียดทำให้เสียสุขภาพจิต ก่อให้เกิดปัญหาครอบครัว ก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและการกระทำผิดของเด็กและเยาวชน นอกจากนี้ปัญหาการว่างงานที่เกิดขึ้นถ้ามีระยะเวลายาวนาน จะทำให้ความชำนาญเฉพาะอย่างรวมถึงความรู้ความสามารถในการทำงานลดลง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการสะสมทุนมนุษย์ในระบบเศรษฐกิจให้ลดลง อันเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในอนาคตผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงส่งผลกระทบต่อ สภาวะทางจิตใจที่มีผลตั้งแต่อารมณ์ ความรู้สึก ความสุข ความเครียด การที่ร่างกายจะมีความตื่นตัว ไม่มีภาวะความเครียด กดดัน มีชีวิตชีวาจะต้องเกิดจากความรู้สึกที่เป็นสุข องค์กรและผู้บริหารจะต้องใช้ความพยายามทุกทางที่จะทำให้ลูกจ้างปฏิบัติงานอย่างมีความสุข รู้สึกอยากมาทำงาน และใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ใน

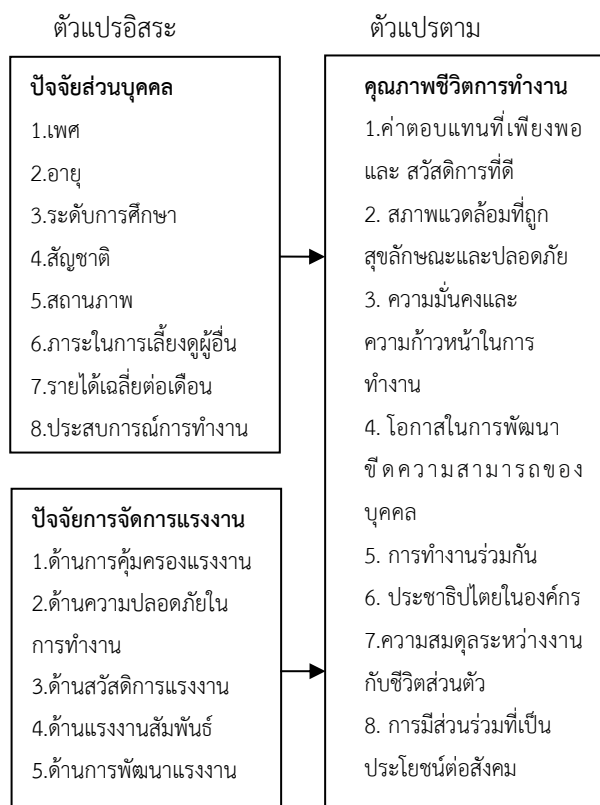
การปฏิบัติงานพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่คิดจะลาออกไปไหนจนเกิดความผูกพันต่อองค์กร โดยหลายองค์กรได้ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมความสุขในการทำงาน เพื่อให้ลูกจ้างทำงานได้อย่างมีความสุข มีความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับ มนเสฏฐ์ ประชาศิลป์ชัย (2555) ได้ศึกษาเรื่องศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานจิตลักษณะการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรและความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงาน : กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งสรุปได้ดังนี้ 1) พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงมีความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงานโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำ โดยพบเด่นชัดในความมุ่งมั่นทุ่มเท 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการดำรงสมาชิกภาพกับองค์กร ด้านการกล่าวรับรององค์กรในทางบวก ด้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และด้านการสร้างผลงานที่ดีเลิศ 2) พนักงานมีจิตลักษณะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูงมีความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงานโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีจิตลักษณะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับต่ำโดยพบชัดเจนในความทุ่มเท และงานวิจัยของ อังคณา คุ่มหมุ่ม่วง(2560) การดำเนินการให้สภาพการทำงานของคนงานในโรงงานมีความปลอดภัย จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการทำงานอย่างปลอดภัยนอกจากจะเป็นการป้องกันอุบัติเหตุในตัวแล้วความปลอดภัยในงานอุตสาหกรรมยังก่อให้เกิดผลผลิตเพิ่มขึ้น

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ เขตภาคกลางของประเทศไทย เพื่อให้ผู้บริหารนำมากำหนดแนวทางและนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่แรงงานเป็นรากฐานให้เกิดความเข้มแข็งขององค์กรในการพัฒนาวิฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์เขตภาคกลางโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการแรงงานที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ เขตภาคกลาง

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) หมายถึง ลักษณะสภาพชีวิตที่ดีมีความสุข ทั้งร่างกายและจิตใจของบุคคล ในขณะที่ทำงานและมีสัมพันธภาพที่สอดคล้องผสมผสานกันระหว่างงาน กับชีวิต ส่งผลให้บุคคลมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งการจะวัด ว่าบุคคลจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานหรือไม่นั้นต้องพิจารณาจากองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ครอบคลุมสภาพชีวิตที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ ผู้วิจัยจึงเลือกแนวคิดของ Walton, R.E (1975) ที่มี องค์ประกอบ 8 ประการ ได้แก่ 1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สภาพแวดล้อม ในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอนามัย 3) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน 4) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล 5) การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับ บุคคลอื่น 6) ประชาธิปไตยในองค์กร 7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว 8) ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มาเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ ภาคกลาง ของประเทศไทย แตกต่าง กัน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. ปัจจัยการจัดการแรงงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตแรงงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ ภาคกลางของประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานฝ่ายผลิต ในเขตอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ในเขตภาคกลาง ซึ่งจังหวัดที่อยู่ในพื้นที่ภาคกลาง เป็นการจัดแบ่งภูมิภาคตามคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กำหนดให้ภาคกลางประกอบด้วย 22 จังหวัด ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 กัลยา วาณิชย์บัญชา (2560) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ แจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 500 ชุด และได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมา 448 ชุดซึ่งใช้เป็นข้อมูลในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ เขตภาคกลาง ของประเทศไทย มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่

ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สัญชาติ สถานภาพ ภาระในการเลี้ยงดูผู้อื่น รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการแรงงาน ได้แก่ แบ่งเป็น 5 ด้าน 1) ด้านการคุ้มครองแรงงาน 2) ด้านความปลอดภัยในการทำงาน 3) ด้านสวัสดิการแรงงาน 4) ด้านแรงงานสัมพันธ์ และ 5) ด้านการพัฒนาแรงงาน คำถามส่วนนี้เป็นคำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ตาม

รูปแบบของไลเคิร์ท (Likert's Scale) (Likert. 1987 :219; อ้างอิงจาก กาญจนา วัชรสุนทร. 2557:185) ซึ่งมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่ารูปแบบของไลเคิร์ท (Likert's Scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด แบ่งเป็น 8 ด้าน คือ 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและสวัสดิการที่ดี 2) สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องเหมาะสมและปลอดภัย 3) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน 4) โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล 5) การทำงานร่วมกัน 6) ประชาธิปไตยในองค์กร 7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ 8) การมีส่วนร่วมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการจัดการแรงงานเพื่อคุณภาพชีวิตแรงงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ เขตภาคกลาง ของประเทศไทย มีลักษณะเป็นคำถามแบบข้อความปลายเปิด ผู้ตอบมีอิสระในการตอบ

โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ลักษณะคำตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถาม (Index of Item-Objective Congruence: IOC) เท่ากับ 0.98 และมีความเชื่อมั่นของแต่ละตัวแปรอยู่ในช่วง 0.98 ซึ่งค่าที่ยอมรับได้คือ 0.70 แสดงข้อมูลค่าความเชื่อมั่นดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแต่ละตัวแปร

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
ปัจจัยการจัดการแรงงาน		
ด้านการคุ้มครองแรงงาน	5	0.98
ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	5	0.98
ด้านสวัสดิการแรงงาน	5	0.98
ด้านแรงงานสัมพันธ์	5	0.98
ด้านการพัฒนาแรงงาน	5	0.98
คุณภาพชีวิตการทำงาน		
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและสวัสดิการที่ดี	5	0.98
ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องเหมาะสมและปลอดภัย	5	0.98

ตารางที่ 1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแต่ละตัวแปร (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
คุณภาพชีวิตการทำงาน		
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	5	0.98
ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล	5	0.98
ด้านการทำงานร่วมกัน	5	0.98
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	5	0.98
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	5	0.98
ด้านการมีส่วนร่วมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	5	0.98

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 แหล่งคือ

1. แหล่งทุติยภูมิ (secondary data) เป็นข้อมูลที่นำมาจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ
2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ทำการแจกแบบสอบถาม จำนวน 448 ชุด ให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สัญชาติ สถานภาพ ภาระในการเลี้ยงดูผู้อื่น รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยการหาความถี่ และร้อยละ

2. อธิบายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการแรงงาน และคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานของการวิจัยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

2.1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน โดยการทดสอบที (t-test) กรณีตัวอย่างอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว แล้วทดสอบเปรียบเทียบเชิงซ้อน

2.2 อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจัดการแรงงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์เขตภาคกลาง ของประเทศไทย โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงข้อมูลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n = 448)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	269	60.00
หญิง	179	40.00
อายุ		
ไม่เกิน 25 ปี	6	1.30
26-35 ปี	116	25.90
36-45 ปี	127	57.40
45 ปีขึ้นไป	69	15.40
ระดับการศึกษาสูงสุด		
มัธยมศึกษาตอนต้น	77	17.20
มัธยมศึกษาตอนปลาย	156	34.80
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูง/อนุปริญญา	99	22.10
ปริญญาตรี	105	23.40
สูงกว่าปริญญาตรี	11	2.50
สัญชาติ		
ไทย	448	100
สถานภาพ		
โสด	136	30.40
สมรส	265	59.20
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	47	10.50
มีภาระเลี้ยงดูผู้อื่น		
ไม่มีภาระเลี้ยงดูผู้อื่น	14	3.10
มีภาระเลี้ยงดูบุตร	68	15.20
มีภาระเลี้ยงดูบุตร	68	15.20
มีภาระเลี้ยงดูพ่อแม่ ญาติ ผู้ใหญ่ พี่น้อง	143	31.91
มีภาระเลี้ยงดูบุตร และพ่อแม่ ญาติผู้ใหญ่ พี่น้อง	223	49.80

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ) (n = 448)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4	0.90
10,001-15,000 บาท	156	34.80
15,001-20,000 บาท	138	30.80
มากกว่า 20,000 บาท	150	33.50
ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	7	1.60
1-5 ปี	58	12.90
6-10 ปี	192	42.90
10 ปีขึ้นไป	191	42.60

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.40 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 34.80 มีสัญชาติไทย คิดเป็นร้อยละ 100 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 59.20 มีภาระเลี้ยงดูบุตร และพ่อแม่ ญาติผู้ใหญ่ พี่น้อง คิดเป็นร้อยละ 49.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.80 และมีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.90

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการแรงงาน

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการจัดการแรงงาน

ปัจจัยการจัดการแรงงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1.ด้านการคุ้มครองแรงงาน	3.79	0.70	มาก
2.ด้านความปลอดภัยการทำงาน	3.65	0.74	มาก
3.ด้านสวัสดิการแรงงาน	3.86	0.68	มาก
4.ด้านแรงงานสัมพันธ์	3.25	0.78	ปานกลาง
5.ด้านพัฒนาแรงงาน	3.34	0.74	ปานกลาง
รวม	3.58	0.73	มาก

จากตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการแรงงาน โดยรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อ

ปัจจัยการจัดการแรงงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 3.58$, S.D = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสวัสดิการแรงงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.68) รองลงมาคือด้านคุ้มครองแรงงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.25$, S.D.=0.77) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ เขตภาคกลางของประเทศไทยดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ตัวแปร	ปัจจัยการจัดการแรงงาน				
	ด้านคุ้มครองแรงงาน	ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	ด้านสวัสดิการแรงงาน	ด้านแรงงานสัมพันธ์	ด้านพัฒนาแรงงาน
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและสวัสดิการที่ดี	0.63*	0.56*	0.56*	0.62*	0.59*
สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย	0.05*	0.71*	0.56*	0.68*	0.66**
ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	0.54*	0.56*	0.45*	0.69*	0.65*
โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล	0.51*	0.56*	0.48*	0.67*	0.71*
การทำงานร่วมกัน	0.47*	0.47*	0.44*	0.43*	0.47**
ประชาธิปไตยในองค์กร	0.56*	0.56*	0.53*	0.70*	0.69*
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	0.56*	0.49*	0.50*	0.54*	0.53*
การมีส่วนร่วมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	0.49*	0.51*	0.45*	0.52*	0.56*

* ระดับนัยสำคัญ $p < .05$

จากตารางที่ 4 พบว่าปัจจัยการจัดการแรงงาน ด้านคุ้มครองแรงงาน ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านสวัสดิการแรงงาน ด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านพัฒนาแรงงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

4. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน

ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์เขตภาคกลางของประเทศไทยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปร	สถิติ	ค่าสถิติ	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	t-test	0.61	0.29	ไม่สอดคล้อง
อายุ	F-test	2.44	0.06	ไม่สอดคล้อง
ระดับการศึกษา	F-test	4.52	0.00**	สอดคล้อง
สถานภาพ	F-test	1.56	0.21	ไม่สอดคล้อง
ภาระการเลี้ยงดูผู้อื่น	F-test	1.59	0.19	ไม่สอดคล้อง
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	F-test	7.30	0.00**	สอดคล้อง
ประสบการณ์ทำงาน	F-test	1.38	0.24	ไม่สอดคล้อง

* ระดับนัยสำคัญ $p < .05$

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการจัดการแรงงาน ได้แก่ ด้านคุ้มครองแรงงาน ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านสวัสดิการแรงงาน ด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านพัฒนาแรงงาน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของแรงงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ ในเขตภาคกลางของประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงผลทดสอบการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของปัจจัยการจัดการแรงงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ เขตภาคกลางของประเทศไทย

ปัจจัยการจัดการแรงงาน	B	Std. Error	Beta	t	Sig
ค่าคงที่	0.85	0.09		9.79	0.00
ด้านคุ้มครองแรงงาน	0.16	0.03	0.21	5.44**	0.00
ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	0.09	0.10	0.12	2.89**	0.00
ด้านสวัสดิการแรงงาน	0.09	0.03	0.17	3.163**	0.00
ด้านแรงงานสัมพันธ์	0.16	0.04	0.24	4.698	0.00
ด้านพัฒนาแรงงาน	0.22	0.04	0.31	6.277	0.00

R=0.84, R²=0.71, Adj.R²= 0.71, SE(edt.)= 0.29, F=215.69, Sig=0.00

* ระดับนัยสำคัญ $p < .05$

จากตารางที่ 6 พบว่า ปัจจัยการจัดการแรงงาน ได้แก่ ด้านคุ้มครองแรงงาน ด้านความปลอดภัยในการทำงาน

ด้านสวัสดิการแรงงาน ด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านพัฒนา
แรงงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานใน
อุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ เขตภาคกลางของปร
เทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์พหุคูณ ($R = 0.84$)

โดยสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงาน
ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ เขตภาคกลางปัจจุ
บันการจัดการแรงงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานใน
อุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ เขตภาคกลางของ
ประเทศไทย โดยมีปัจจัยที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
เรียงลำดับตามสัมประสิทธิ์ ตามลำดับดังนี้ ด้านการพัฒนา
แรงงาน ($Beta = 0.31$) ด้านแรงงานสัมพันธ์($Beta = 0.24$) ด้าน
คุ้มครองแรงงาน ($Beta = 0.21$) ด้านสวัสดิการแรงงาน ($Beta = 0.12$) ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ($Beta = 0.12$)
ตามลำดับ สามารถแสดงสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$Y = 0.85 + 0.22$ (ด้านคุ้มครองแรงงาน) $+ 0.16$ (ด้าน
แรงงานสัมพันธ์) $+ 0.16$ (ด้านคุ้มครองแรงงาน) $+ 0.09$ (ด้าน
ความปลอดภัยในการทำงาน) $+ 0.09$ (ด้านสวัสดิการแรงงาน)

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$Zy = 0.31$ (ด้านพัฒนาแรงงาน) $+ 0.24$ (ด้านแรงงาน
สัมพันธ์)
 $+ 0.21$ (ด้านคุ้มครองแรงงาน) $+ 0.12$ (ด้านความ
ปลอดภัยในการทำงาน) $+ 0.12$ (ด้านสวัสดิการแรงงาน)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน
ของแรงงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ เขตภาค
กลางของประเทศไทย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านระดับ
การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อ
คุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและ
อะไหล่ยานยนต์เขตภาคกลางของประเทศไทย แตกต่างกัน อย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สามารถอธิบายผลได้ดังนี้ ด้านระดับ
การศึกษา ซึ่งผลของการวิจัยพบว่า แรงงานที่มีระดับการศึกษาสูง
กว่าปริญญาตรี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ
อาจเป็นเพราะแรงงานที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าจะได้รับ
ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีกว่า ซึ่งสถานประกอบการจะให้

เงินเดือนตามความเหมาะสมของความรู้ ความสามารถ
สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูริวัตร ประเสริฐยา (2556) ได้ศึกษา
เรื่อง วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการ
ทำงานของพนักงานบริษัท โทโตะคุ (ประเทศไทย) จำกัด
ผลการวิจัยพบว่าระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อ
คุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยยะ
นัยสำคัญ 0.05 และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งผลของการวิจัย
พบว่า แรงงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท
ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าแรงงานที่มีรายได้เฉลี่ย
ต่อเดือนกลุ่มอื่น อาจเป็นเพราะเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น มาจากความรู้
ความสามารถ รวมถึงอายุงานที่อยู่ในสถานประกอบการ ดังนั้น
อายุงานบวกกับอายุที่มากขึ้นย่อมส่งผลต่อภาระหน้าที่ในการที่
มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของภูริวัตร ประเสริฐยา (2556) ได้
ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตใน
การทำงานของบริษัท โทโตะคุ (ประเทศไทย) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความ
คิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีระดับนัย
ระดับนัยสำคัญ .05

ผลจากปัจจัยการจัดการแรงงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต
การทำงานของแรงงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยาน
ยนต์ เขตภาคกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านคุ้มครองแรงงาน ปัจจัย
ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ปัจจัยด้านแรงงานสัมพันธ์
ปัจจัยด้านสวัสดิการแรงงาน ปัจจัยด้านแรงงานสัมพันธ์ และ
ปัจจัยด้านพัฒนาแรงงานซึ่งปัจจัยทั้งหมดนี้ล้วนแล้วจะมีผลต่อ
คุณภาพชีวิตแรงงาน อันเนื่องจากอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและ
อะไหล่ยานยนต์ เขตภาคกลางจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้นั้นจะต้อง
ประกอบไปด้วยความร่วมมือขององค์กรภาครัฐ สถานประกอบ
กิจการ ที่ต้องมีการวางแผนบริหารจัดการร่วมกันของทุกภาคส่วน
พบว่าส่งผลต่อคุณภาพชีวิตแรงงานในเขตภาคกลาง อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ
เพ็ญศรี ฉิรินัง (2559) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพ
ชีวิตของแรงงานภาคอุตสาหกรรมศึกษาอำเภอบางละมุง
จังหวัดชลบุรีผลการศึกษพบว่า 1) แรงงานมีคุณภาพชีวิตด้าน
ร่างกายด้านจิตใจและด้านสังคมที่ไม่เหมาะสม 2) สภาพปัญหาใน
การทำงานได้แก่ปัญหาเกี่ยวกับสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่
มีผลต่อปัญหาสุขภาพผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าควรเร่งส่งเสริมให้มี
การช่วยเหลือแรงงานในด้านต่างๆ เป็นการด่วนและทำคู่ขนานไป
กับการแก้ไขสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และสอดคล้อง

งานวิจัยของ ชีรพันธ์ ลมูลศิลป์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์พบว่าในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ประเด็นที่ควรได้รับการสนับสนุน ด้านทักษะ ประสบการณ์และความชำนาญในการปฏิบัติงานโดยการพัฒนาความรู้ความสามารถไปพร้อมกับการลงมือปฏิบัติจริง โดยส่งเสริมการฝึกอบรมและพัฒนา ความรู้ความสามารถของพนักงานด้านที่พนักงานมีอยู่แล้วให้มากยิ่งขึ้น รวมถึงเพิ่มทักษะในด้านที่พนักงานยังมีความรู้ไม่เพียงพอควบคู่ไปด้วยนอกจากนี้การเปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำงานที่มีความสำคัญตามลำดับความรู้ความสามารถของตนก็เป็นเรื่องที่สำคัญ อีกประเด็นที่ควรได้รับการสนับสนุนคือ ด้านค่าตอบแทนและเงินเดือน โดยการกำหนดให้มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถตำแหน่งและหน่วยงานที่รับผิดชอบ

สรุป การวิจัยครั้งนี้ได้ข้อค้นพบที่สำคัญอีกประการหนึ่งจากการพิจารณาภาพรวมของความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการแรงงานเพื่อคุณภาพชีวิตการทำงาน นอกจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐในพื้นที่ต้องบังคับใช้พระราชบัญญัติกฎหมายแรงงาน ด้วยความจริงจัง สม่าเสมอ และเท่าเทียมกันแล้วยังต้องทำควบคู่ไปด้วยกับการเสริมสร้างความคุ้มครองตามมาตรฐานแรงงาน และด้านการเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมของ สถานประกอบการแบบบูรณาการมีส่วนร่วม โดยเฉพาะผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญร่วมมือปฏิบัติให้ถูกต้องตามพระราชบัญญัติกฎหมายแรงงานตามหลักปฏิบัติการใช้แรงงานที่ดีเพื่อยกระดับทำให้มีคุณภาพชีวิตและการทำงานของแรงงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์เขตภาคกลางของประเทศไทยมีข้อเสนอแนะที่เรียงลำดับสำคัญดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

ระดับการศึกษา ซึ่งผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า แรงงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าระดับอื่น ดังนั้นองค์กรควรสนับสนุนการศึกษาต่อของพนักงาน

รวมถึงการจัดอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้กับแรงงาน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า แรงงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาทมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่ากลุ่มอื่น ดังนั้นผู้ประกอบการควรเร่งดำเนินการตามนโยบายค่าแรงขั้นต่ำของรัฐบาล เพื่อเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่พนักงาน มีนโยบายเกี่ยวกับการเพิ่มสวัสดิการด้านต่างๆ ให้แก่พนักงานอย่างครอบคลุมและทั่วถึงควรจัดตั้งคณะกรรมการเกี่ยวกับสวัสดิการ ทำหน้าที่การกำหนดกรอบนโยบายและแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2. ปัจจัยการจัดการแรงงาน

ด้านพัฒนาแรงงาน สถานประกอบการมีการวางแผนร่วมมือกับสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานในการฝึกอบรมให้ความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติตามความต้องการของตลาดแรงงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานเรียนรู้และทดลองการทำงานในหน้าที่อื่นๆ ของหน่วยงานให้ได้ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาแรงงาน

ด้านแรงงานสัมพันธ์ สถานประกอบการให้มีการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมในสถานประกอบการระหว่างนายจ้าง/ลูกจ้างที่ต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ร่วมกัน โดยใช้หลักการบริหาร แบบทวิภาคีมาบริหารจัดการ มีการปรึกษาหารือและแลกเปลี่ยนข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสถานประกอบการเพื่อให้เกิดความโปร่งใส ลดความขัดแย้ง หรือความไม่เข้าใจระหว่างกัน มีการยอมรับและให้เกียรติตัวแทนองค์กรลูกจ้าง โดยเปิดโอกาสให้ตัวแทนลูกจ้างได้เสนอความคิดเห็นและความต้องการของลูกจ้างได้อย่างเต็มที่ผ่านคณะกรรมการทวิภาคีชุดต่างๆ โดยมีการเจรจาต่อรอง พูดคุย ทั้งสองฝ่าย

ด้านคุ้มครองแรงงาน หน่วยงานภาครัฐส่งเสริมให้สถานประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน และสร้างความรับรู้และความเข้าใจในสิทธิหน้าที่นายจ้างลูกจ้างในสถานประกอบการ

ด้านสวัสดิการแรงงาน นายจ้างควรมีการให้สิทธิแก่ลูกจ้างในการจัดสินใจว่า เขาต้องการสวัสดิการแรงงานในลักษณะใด ตลอดจนให้เข้ามามีส่วนร่วม เช่น ตั้งคณะกรรมการสวัสดิการแรงงานพิจารณาร่วมกับนายจ้าง และนายจ้างไม่ควรถือเป็นบุญคุณหรือเป็นแบบผู้ใหญ่ให้ผู้น้อย รวมทั้งการให้ควรเป็นแบบเสมอภาคไม่ลำเอียง โดยลูกจ้างทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับสวัสดิการแรงงานเสมอเหมือนกันหมดในสถานประกอบการแต่

ละแห่ง ความเหมาะสมเรื่องค่าจ้างและสวัสดิการแรงงานควรเป็นแบบที่เหมาะสมซึ่งกันและกัน ไม่ควรถือว่าสวัสดิการแรงงานเป็นการชดเชยในเรื่องค่าจ้าง เพราะมีข้อเท็จจริงอยู่ว่าการให้สวัสดิการแรงงานสารพัดอย่างอาจไม่สามารถกระตุ้นให้ลูกจ้างทำงานดีขึ้นเลยก็ได้ ถ้าค่าจ้างยังต่ำอยู่ในทำนองเดียวกันแม้ค่าจ้างจะสูงแต่นายจ้างไม่คำนึงถึงสวัสดิการแรงงานที่ควรจะมีก็จะไม่สามารถทำให้ลูกจ้างกระตือรือร้นในการทำงานได้ ดังนั้นค่าจ้าง จึงมีความสำคัญพอๆ กับสวัสดิการแรงงาน

ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ผู้บริหารสถานประกอบการกำหนดนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน มอบหมายให้มีการดำเนินการตามนโยบายพร้อมจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินการโดยจัด

ให้มีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถ ด้านความปลอดภัยในการทำงานที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเจาะลึกถึงสภาพปัจจุบันในการจัดการแรงงานเพื่อคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ เขตภาคกลางของประเทศไทย โดยการศึกษาวิจัยเชิงผสมผสาน จากการศึกษาเชิงคุณภาพโดยสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐและเอกชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการแรงงานเพื่อคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ เขตภาคกลางของประเทศไทย มาใช้ประโยชน์ในการวิจัยครั้งต่อไปของประเทศไทยได้ ร้อยละ 71 ($R^2 = 0.71$) ซึ่งตัวแปร

เอกสารอ้างอิง

- [1] กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2562). สำนักมาตรฐานแรงงานไทยกระทรวงแรงงาน.
- [2] กระทรวงแรงงาน. (2559). กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนารายการมนุษย์ของประเทศ ระยะ 20 ปี (2560-2579) กระทรวงแรงงานพฤศจิกายน 2559. สืบค้น 20 มิถุนายน 2562 จาก www.mol.go.th/announcements/policy_vision_mission/
- [3] กองสวัสดิการแรงงาน. (2547). คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life). *อนุสารแรงงาน*, 11(4), 17–22.
- [4] กลยา วานิชย์บัญชา. (2560). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Window*. (พิมพ์ครั้งที่12). กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา. พาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [5] จำรัส อึ้งศรีวงศ์. (2557). *การจัดการแรงงานเพื่อคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่าในจังหวัดสมุทรสาคร*. รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชารัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, กรุงเทพฯ.
- [6] ดุสิตา คุ่มสวัสดิ์ และกฤษฎา มุฮัมหมัด. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด*. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ ๑๕ ปีการศึกษา ๒๕๖๓. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต. หน้า 1028.
- [7] ชีรพันธ์ ลมูลศิลป์. (2562). แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์. *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 5(1), 76-84.
- [8] นนธ์ธนพร พันชนะ. (2553). *การถูกเลิกจ้างและคุณภาพชีวิตของผู้ถูกเลิกจ้างภาคอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดระนอง*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.(บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- [9] เพ็ญศรี ฉิรินัง. (2559). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของแรงงานภาคอุตสาหกรรมกรณีศึกษาอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชารัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ กรุงเทพฯ.

- [10] วรธนา ยงพิศาลภพ. (2563). อุตสาหกรรมรถยนต์. Krungsri Research. 1–8. สืบค้น 4 ตุลาคม 2563 จาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/Hi-tech-Industries/Automobiles/IO/io-auto-mobile-20>
- [11] สถาบันส่งเสริมความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน. (2561). สถิติความปลอดภัยในการทำงานที่ในปี 2561. กรุงเทพฯ. หน้า 15.
- [12] สำนักงานเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม. (2558). เอกสารเผยแพร่อุตสาหกรรมนำรู้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมยานยนต์ และชิ้นส่วนยานยนต์. กรุงเทพฯ: หน้า 2-4.
- [13] อังคณา คุ่มหม่อมวงศ์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในอุตสาหกรรมอตะนคร จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มธุรกิจทอผ้าวิสาหกิจชุมชน กลุ่มทอผ้าฝ้ายบ้านสามทอ ตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี

HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT APPROACH FOR WEAVING BUSINESS GROUP, COMMUNITY ENTERPRISE BAN SAM THOR COTTON WEAVING GROUP, SAENG SAWANG SUBDISTRICT, NONG SAENG DISTRICT, UDON THANI PROVINCE

อารุท วงศ์สว่าง^{1*}, เจริญชัย พรไพรเพชร์², สจี กุลธวัชวงศ์³,

ภัทรจิตรา เพียรชนะ⁴, กิตติกรณ์ นองหารพิทักษ์⁵, สำเริง นนศิริ⁶ และ กฤติกา จันทร์พล⁷

ARWUT WONGSAWANG^{1*}, CHAROENCHAI PORNPRAIPETCH², SAJEE KULTAWATWONG³,

PHATTTHARAJITTA PHIANCHANA⁴, KITTIKORN NONGHANPITAK⁵, SAMROENG NONSIRI⁶ and KRITTIKA CHANPHOL⁷

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มทอผ้าฝ้ายบ้านสามทอ ตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี 2) เพื่อศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มฯ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มฯ โดยงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ (Mixed Method) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 คน ซึ่งประกอบด้วยประธานและเลขาธิการในกลุ่มฯ และเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอนองแสง และองค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง และเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 29 คน จากผู้ให้ข้อมูลหลักคือ สมาชิกกลุ่มทอผ้าฝ้ายบ้านสามทอ ตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี และใช้สถิติเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 89.7) มีอายุมากกว่า 40 ปี (คิดเป็นร้อยละ 96.6) มีสถานภาพแต่งงาน/อยู่ด้วยกัน (คิดเป็นร้อยละ 86.2) มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 55.2) และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 96.6) มีจำนวนบุตรต้องรับผิดชอบมากกว่า 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 65.5) มีประสบการณ์ในการทำงานกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมาแล้ว 5-10 ปี (คิดเป็นร้อยละ 96.6)

จากการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) รองลงมาคือ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) และด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการถ่ายทอดความรู้ มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$)

^{1 - 5} อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยสันตพล, Lecturer, Administration in Human Resource Management Santapol Collage at Udonthani, Thailand

⁶ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยสันตพล, Lecturer, Administration in Accounting Santapol Collage at Udonthani, Thailand

⁷ อาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีดิจิทัล คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยสันตพล, Lecturer, Administration in Digital Technology Santapol Collage at Udonthani, Thailand

* Corresponding Author, Email: arwut_wongsawang@stu.ac.th

Received: Mar 20, 2021, Revised: Apr 21, 2021, Accepted: Jun 11, 2021

คำสำคัญ : การจัดการ ; การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ; กลุ่มวิสาหกิจชุมชน ; กลุ่มธุรกิจทอผ้า

ABSTRACT

The objectives of this research are: 1) To study the human resource management of Ban Sam Thor Cotton Weaving Group 2) To study the human resource development of Ban Sam Thor Cotton Weaving Group 3) To find an approach to develop human resource management of Ban Sam Thor cotton weaving group.

This was a mixed research, both qualitative and quantitative studies (Mixed Method), collecting qualitative data by using in-depth interview and focus group discussion from 15 persons; they are the members of Ban Sam Thor Cotton Weaving Group and the local community developers. The quantitative data were collected by using questionnaires as a tool to collect data from 29 respondents of the cotton weaving group of Ban Sam Thor. The statistics were used to analyze the data is Frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results of the research revealed that most of the respondents were female (89.7%), over 40 years old (96.6%), married / living together (86.2%), had education at the secondary school level (55.2%) , monthly income of less than 10,000 baht (96.6%), most of them had more than two children responsible (65.5%) had 5-10 years of experience working in community enterprises (96.6%).

From the human resource development opinion survey, the respondents put the importance on the overall human resource development factor, which was at the high level ($\bar{X} = 3.71$), when considered individually it was found that the support from the government sector, their importance was at most high level ($\bar{X} = 4.71$) followed by human resource management, where of high importance ($\bar{X} = 3.71$) and technological advancement and knowledge transfer where of moderate importance ($\bar{X} = 3.26$).

Keywords: Organization ; Human resource development ; Community Enterprise Group ; Weaving Business

บทนำ

เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งผลกระทบจากการระบาดของ “โคโรนาไวรัส” หรือ “โควิด-19” ยังส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจทั่วโลก ทำให้ระบบของเศรษฐกิจทั้งในระดับประเทศและระดับชุมชนได้รับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งระบบเศรษฐกิจชุมชนถือว่าเป็นระบบเศรษฐกิจฐานรากที่มีความสำคัญควรได้รับการเสริมสร้างศักยภาพเพื่อให้สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน ภายใต้กระแสของการพัฒนาที่ต้องการความมั่นคงยั่งยืน อีกทั้งยังช่วยยกระดับเศรษฐกิจไทยไปสู่ระดับที่สูงขึ้น คือ การเน้นระบบเศรษฐกิจชุมชน ซึ่งถือว่าเป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่ช่วยเสริมสร้างความ

เข้มแข็งของชุมชนและเศรษฐกิจฐานราก โดยใช้วิสาหกิจชุมชนช่วยขับเคลื่อนและกระตุ้นเศรษฐกิจให้เข้มแข็งและขยายโอกาสในการประกอบอาชีพให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ และลดภาระค่าใช้จ่ายให้ประชาชนในชุมชน สามารถพึ่งตนเองได้มากขึ้น ดังนั้น จึงควรมีการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นให้กลายเป็นสินค้าที่มีคุณภาพมีจุดเด่น มีจุดขาย และสอดคล้องกับวัฒนธรรมในแต่ละท้องถิ่นเพื่อสร้างความเป็น อัตลักษณ์ของชุมชนและสร้างความแตกต่างที่น่าดึงดูดใจได้ (กรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2551) ทั้งนี้ การปรับตัวของทรัพยากรมนุษย์เพื่อเข้าสู่สังคมครั้งใหม่ส่งผลอย่างมหาศาลต่อเศรษฐกิจและสังคมทั่วโลก องค์การและบริษัทส่วนใหญ่ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบของการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์และเงื่อนไขที่เปลี่ยนไป ดังนั้น บทบาทของ HR (Human

Resource) จึงเปรียบดังฮีโร่ คนสำคัญในการผลักดันพนักงาน และองค์การให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพใน สถานการณ์ความท้าทายในปัจจุบัน แนวทางการสร้างสรรค์และ การขับเคลื่อนองค์กร และเศรษฐกิจแบบใหม่นี้ ทำให้การทำงาน ในรูปแบบเดิมๆ ถูกปรับเปลี่ยนไปตามสภาพแวดล้อมที่เข้ามา กดดันและกระตุ้นให้องค์กรต้องทำการพัฒนาศักยภาพของ พนักงานและบุคลากรในองค์กร/หน่วยงานและบริษัท เพื่อมุ่ง สร้างโอกาสใหม่ๆ ผ่านการ Reskill และ Upskill มุ่งเน้นการ พัฒนาพนักงานในหลากหลายรูปแบบ กระตุ้นให้พนักงานเปลี่ยน วิธีคิด พัฒนาทักษะเสริม พร้อมเน้นการทำการกิจกรรมแลกเปลี่ยน ร่วมกัน เพื่อให้้องค์การสามารถก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก โดย HR แต่ละพื้นที่ทั่วโลกได้มีการวางแผนในการปรับ องค์กรและพนักงานเพื่อสอดคล้องกับยุค New Normal (ความ ปกติใหม่) และ New Economy (เศรษฐกิจใหม่) แต่ลักษณะการ เปลี่ยนแปลงจะต้องเป็นไปในลักษณะการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก เรียนรู้ที่จะปรับตัวให้ก้าวไปข้างหน้าด้วยพลังบวกพร้อมกระตุ้น ความคิดสร้างสรรค์ให้กับพนักงาน

อย่างไรก็ตามการพัฒนาองค์กรให้ดำรงอยู่อย่างมั่นคง ตลอดไปนั้นจะต้องเริ่มต้นจากการสร้างทุนมนุษย์ ซึ่งเป็นการ วางรากฐานองค์กรให้แข็งแกร่งเพื่รองรับการเติบโต อย่างแท้จริง ปัจจุบันการบริหารจัดการและการบริหารทรัพยากร มนุษย์มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ต่อองค์กรต่างๆ ทั้งใน ภาคเอกชนและหน่วยงานภาครัฐ เพราะไม่ว่าองค์กรจะ ปรับเปลี่ยนไปในทางใดย่อมต้องเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลทั้งสิ้น กล่าวได้ว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรนั้นอยู่ที่คุณภาพของ คนในองค์กรนั้นๆ เนื่องด้วยการดำเนินกิจกรรมใดๆ ก็ตาม องค์กรจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับ ความสามารถในการบริหารจัดการภาระหน้าที่ต่างๆ ให้บรรลุ เป้าหมายได้ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดการองค์กร การจัด คนเข้าทำงาน การขึ้นนำ และการควบคุม ในกระบวนการเหล่านี้ ถือว่าปัจจัยด้านคนมีบทบาทสำคัญที่สุดที่จะขับเคลื่อนให้หน้าที่ ต่างๆ ดำเนินไปตามทิศทางหรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้ง วิธีการทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพของความสัมพันธ์ ในการทำงาน และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) หรือ การ พัฒนา กำลัง คน (Manpower Development) คือ กระบวนการในการพัฒนา และส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจ มี ทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดี

เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น ทั้งในปัจจุบันและ อนาคต (พรชัย เจตามาน, 2556)

วิสาหกิจชุมชนมีหลายประเภท ส่วนการทอผ้าพื้นบ้าน เป็นวิสาหกิจชุมชนที่จัดอยู่ในวิสาหกิจประเภทเครื่องแต่งกาย ซึ่งเกิดจากภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สืบทอดกันมาช้านาน ผ้าของแต่ละ ท้องถิ่นจะมีสีลวดลายและความงดงามเป็นเอกลักษณ์แตกต่างกัน ออกไป (บัวรัตน์ ศรีนิล และคณะ, 2542) ทั้งนี้ วิสาหกิจชุมชนที่ เข้มแข็งและประสบความสำเร็จได้มิใช่เพียงแต่ต้องอาศัย ความร่วมมือของคนในชุมชน แต่วิสาหกิจชุมชนควรมุ่งเน้น เรื่องการบริหารจัดการโดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์ในกลุ่มซึ่งเป็น ปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนกลุ่มให้อยู่รอดได้ (ขวัญฤดี ดันตระ บัณฑิตย์, 2551) กลุ่มวิสาหกิจทอผ้าฝ้ายสามทอ เป็นหนึ่งในกลุ่ม วิสาหกิจชุมชนที่เกิดจากการรวมกลุ่มกันของชาวบ้านในชุมชนที่ เริ่มต้นจากการทอผ้าเพื่อใช้ภายในครัวเรือนแต่หลังจากว่างเว้น จากฤดูกาล ทำการเกษตร ชาวบ้านก็จะว่างงาน ประธานกลุ่มจึง ก่อตั้งกลุ่มทอผ้าชุมชนขึ้นมาเพื่อรวมตัวกันทอผ้าพื้นบ้าน และ นำไปวางจำหน่ายที่ตลาดนาข้าว นอกจากนี้ยังมีการผลิตเพื่อส่ง มอบให้กับลูกค้าที่เข้ามาสั่งผลิตถึงสถานที่ผลิต ซึ่งลักษณะของผ้า ที่ทอนั้นมีทั้งแบบลวดลายที่เป็นเอกลักษณ์ ของท้องถิ่นจังหวัด อุตรดิตถ์และเป็นแบบที่ลูกค้าออกแบบหรือเสนอลวดลายมาให้ ผลิตทางกลุ่มก็สามารถผลิตให้ได้เช่นเดียวกัน ปัจจุบันกลุ่ม วิสาหกิจทอผ้าฝ้ายสามทอมีสมาชิกทั้งหมด 29 คน (ข้อมูล ณ เดือน สิงหาคม 2563) โดยการทอผ้ายังเป็นรูปแบบการทอผ้า จากบ้านของสมาชิกเองและมีการควบคุมคุณภาพของการทำงาน ด้วยหัวหน้ากลุ่มซึ่งจะทำหน้าที่ตรวจสอบผลงานและประเมิน คุณภาพเพื่อนำสินค้าที่ผลิตเสร็จแล้วส่งมอบให้กับลูกค้าตามออเดอร์ต่อไป จากการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลของผู้วิจัย พบว่ากลุ่มทอ ผ้าฝ้ายสามทอเป็นกลุ่มที่มีลูกค้าเข้ามาติดต่อซื้อสินค้าและส่งผลิต สูงมาก แต่ปัญหาที่ทางกลุ่มฯ พบเจอ คือ ในฤดูกาลทำการเกษตร สมาชิกกลุ่มไม่สามารถผลิตสินค้าออกสู่ตลาดได้ทันตามความ ต้องการของตลาดทำให้กลุ่มฯ ต้องเผชิญกับการขาดโอกาสในการ สร้างรายได้ในบางส่วนนั้นไป มากไปกว่านั้นคือ สมาชิกในกลุ่มยัง ขาดทักษะในการทำการตลาด อาทิ การประชาสัมพันธ์สินค้า รวมทั้งยังขาดทักษะการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายใน กลุ่มซึ่งส่งผลให้ขาดศักยภาพในการแข่งขันและทำให้ชุมชนยัง ขาด โอกาสที่จะได้รับการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้ดีขึ้นได้ดังที่ควร จะเป็น

จากข้อมูลที่กำลังมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นดังกล่าว จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนในบริบทของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มทอผ้าฝ้ายบ้านสามทอ ตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี เพื่อให้สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน สามารถสร้างรายได้ภายในครัวเรือนได้อย่างทั่วถึง สร้างความสามัคคีในหมู่คณะ เพิ่มศักยภาพในการทำงานอันจะส่งผลให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีความเข้มแข็งในการทำธุรกิจและสามารถสร้างเศรษฐกิจชุมชนให้ดีขึ้น รวมไปถึงการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันในกลุ่มสินค้าประเภทเดียวกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์กลุ่มทอผ้าฝ้ายบ้านสามทอ ตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กลุ่มทอผ้าฝ้ายบ้านสามทอ ตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มทอผ้าฝ้ายบ้านสามทอ ตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีตพบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านสิ่งแวดล้อมในองค์กร คือ ความสามารถในการบริหารจัดการส่วนสำคัญ รองลงมาคือด้านภาวะผู้นำที่ดีมีความน่าเชื่อถือ มีความรู้ความสามารถและทัศนคติของสมาชิกในองค์กรของตนเอง (นุรนาจมัล แวโด, 2557) มากไปกว่านั้นยังสอดคล้องกับ นงคราญ กาญจนประเสริฐ และคณะ (2547) ที่ศึกษาพบว่า การบริหารจัดการแบบบูรณาการเพื่อพัฒนาอาชีพเชิงวิสาหกิจชุมชนที่ประสบความสำเร็จได้นั้นต้องศักยภาพของชุมชน ภูมิปัญญาทรัพยากรท้องถิ่นที่เอื้อต่อการพัฒนา รวมทั้งประชาชนในท้องถิ่นต้องการได้รับการพัฒนาอาชีพเสริม เช่น งานหัตถกรรม เป็นต้น แต่งานที่ได้รับการพัฒนานั้นจะต้องได้รับการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อร่วมมือกันพัฒนากลุ่มฯ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับ ประคอง สุคนธจิตต์ (2562) ทำการศึกษาเรื่อง ทรัพยากรมนุษย์ยุค 4.0 ทรัพยากรมนุษย์ยุค 4.0 ต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา

เช่น การเตรียมความพร้อมขององค์กร เทคโนโลยีต่างๆ ที่เหมาะสมในการทำงาน วัฒนธรรมการเชื่อมโยงระหว่างโลกการทำงานและโลกส่วนตัว สังคมของการมีส่วนร่วมของทรัพยากรมนุษย์ทุกระดับ ยังสอดคล้องกับ อนุชาติ ปิยนราวิชญ์ (2559) ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพองค์กร ที่ศึกษาพบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 5 มิติ ได้แก่ ด้านกิจกรรมการพัฒนาอาชีพ ด้านกิจกรรมการศึกษา ด้านกิจกรรมการพัฒนา ด้านกิจกรรมการฝึกอบรมและ ด้านกิจกรรมการพัฒนาองค์กร มีความสำคัญต่อการทำให้องค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากไปกว่านั้นยังสอดคล้องกับ วิทยา จันทะวงศ์ศรี (2557) ที่ศึกษาพบว่า การบริหารงานหรือกิจกรรมต่างๆ ทั้งด้านการผลิต การตลาด การสะสมทุน กระบวนการดำเนินกิจกรรมหรือการบริหารจัดการองค์การ จะประสบความสำเร็จได้ต้องผ่านการใช้มีส่วนร่วมของชุมชน การมีปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกการให้ข้อมูลข่าวสาร และการให้แนวคิดในการดำเนินกิจกรรมวิสาหกิจชุมชน โดยทุกคนต้องร่วมมือกัน ดำเนินการกิจกรรมโดยยึดหลักการพึ่งพาตนเองเป็นหลัก นอกจากนี้ มินระดา โคตรศรีวงศ์ และสถาพร มงคลศรีสวัสดิ์ (2559) ศึกษาพบว่า การพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความสำเร็จกลุ่มต้องศึกษาถึงศักยภาพและปัญหา อุปสรรคในการบริหารจัดการกลุ่ม จากนั้นกลุ่มต้องมีการกำหนดระเบียบ ข้อบังคับของกลุ่มที่ชัดเจน ผู้นำกลุ่มต้องมีความรับผิดชอบ เสียสละ สมาชิกต้องมีความชำนาญและทักษะในการผลิต ต้องมีการตรวจสอบและรับประกัน คุณภาพผลิตภัณฑ์ ทำให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพและได้มาตรฐาน จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์การให้ประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นเรื่องสำคัญมากที่องค์กรหรือกลุ่มวิสาหกิจชุมชนจะต้องรีบผลักดันให้สมาชิกในกลุ่มได้รับการพัฒนา การบริหารจัดการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน อาทิ บรรยากาศในการทำงาน การมีเครื่องมือทางเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นต้น ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กลุ่มทอผ้าฝ้ายบ้านสามทอ ตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี ในครั้งนี้ โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มทอผ้าฝ้ายบ้านสามทอ

ต.แสงสว่าง อ.หนองแสง จ.อุดรธานี

1. ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ
2. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
3. ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการถ่ายทอดความรู้

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประธานกลุ่มและสมาชิกกลุ่มทอผ้าฝ้ายบ้านสามทอ ตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี และเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจากสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอหนองแสง และองค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง รวมทั้งสิ้นจำนวน 29 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มประชากรแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อทำการศึกษาผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (Group Interview) จากสมาชิกกลุ่มทอผ้าฝ้าย บ้านสามทอและเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจากสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอหนองแสง และองค์การบริหารส่วนตำบล แสงสว่าง รวมทั้งสิ้นจำนวน 15 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่างเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อตอบแบบสอบถามจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ สมาชิกกลุ่มทอผ้าฝ้ายบ้านสามทอ ตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี จำนวนทั้งสิ้น 29 คน

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกความคิดเห็นของสมาชิกกลุ่มทอผ้าฝ้ายบ้านสามทอและเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน รวมทั้งสิ้นจำนวน 15 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ชิ้นการสร้างเครื่องมือเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามสัมภาษณ์

1.1 การศึกษาเอกสาร เอกสารที่จะใช้ในการวิจัยนี้เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร 2 ประเภท ได้แก่ 1)

เอกสารขั้นต้นและเอกสารชั้นรอง คือ เอกสารขั้นต้น (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ยังมิได้ผ่านการวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นข้อมูลดิบ ข้อมูลส่วนนี้ได้จากการเก็บรวบรวมเอกสารที่สำคัญ เช่น เอกสารทางราชการ อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ออนไลน์ นิตยสารทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น 2) เอกสารชั้นรอง (Secondary Data) เป็นเอกสารที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว เอกสารชั้นรองเหล่านี้ที่สำคัญได้แก่ ตำราทางวิชาการ บทความวิชาการ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นต้น

1.2 ผู้วิจัยลงพื้นที่ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัยนี้มีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured or Guided Interview) โดยอาศัยแนวการสัมภาษณ์ (Interview Guided) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์กลุ่ม (Group Interview) ลักษณะการสัมภาษณ์เป็นการกำหนดคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน (สุภาวค์ จันทวนิช, 2561) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นแบบกลุ่ม แต่ผู้วิจัยมีการกระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมได้ตอบคำถามทุกคน ซึ่งก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์จะใช้วิธีการจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

การสัมภาษณ์กลุ่ม (Group Interview) จะใช้เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มทอผ้าฝ้ายบ้านสามทอ ซึ่งเป็นการเลือกผู้ให้ข้อมูลโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2559) จึงอาศัยการเก็บข้อมูลจากผู้ที่มีตำแหน่งแตกต่างกันรวมจำนวน 15 คน ดังนี้

- | | |
|----------------------------|------------|
| 1) ประธานฝ่ายบริหาร | จำนวน 1 คน |
| 2) เลขานุการ | จำนวน 1 คน |
| 3) ฝ่ายผลิตและออกแบบลายผ้า | จำนวน 6 คน |
| 4) ฝ่ายบัญชีการเงิน | จำนวน 3 คน |
| 5) ฝ่ายการตลาด | จำนวน 2 คน |
| 6) เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน | จำนวน 2 คน |

โดยใช้รูปแบบการสัมภาษณ์กลุ่มในการวิเคราะห์สภาพการบริหารจัดการทรัพยากรของกลุ่มทอผ้าฝ้ายบ้านสามทอ เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและอุปสรรคจากระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เดิม และหาแนวทางในการ

แก้ไขปัญหาคำถามที่ได้รับของทรัพยากรและศักยภาพสมาชิกกลุ่ม
หอผ้าบ้านสามทอ ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มา
แยกประเด็นแต่ละประเด็น เพื่อนำมาเปรียบเทียบความเหมือน
หรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูล
ไปวิเคราะห์และนำมาเปรียบเทียบกับเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึง
ลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันเพื่อทำการสรุป
ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการทำงาน วิธีการบริหารจัดการทรัพยากร
มนุษย์ ปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มฯ โดยนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบ
พรรณนา

การวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
ครั้งนี้เป็นแบบสอบถามโดยได้รับคำแนะนำจากที่ปรึกษาและ
ผู้เชี่ยวชาญมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

1.1 ศึกษาหลักการ แนวคิด เอกสารและงานวิจัยที่
เกี่ยวข้อง

1.2 ศึกษากรอบแนวคิดในการศึกษา กำหนด
โครงสร้างของเครื่องมือในการศึกษา

1.3 นำเสนอที่ปรึกษา

1.4 สร้างเครื่องมือเสนอที่ปรึกษา

1.5 นำเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของ
เครื่องมือ เพื่อหา ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและ
วัตถุประสงค์ (Index of Congruence: IOC) ความเที่ยงตรง
ด้านเนื้อหา (Content Validity) ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's
Alpha Coefficient)

1.6 นำเครื่องมือไปปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์
ก่อนนำไปทดลองใช้

1.7 ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือ

1.8 สร้างเครื่องมือฉบับสมบูรณ์

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็น
แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้าง ซึ่งมี 3 ลักษณะ ดังนี้

1. เป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

2. เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ
(Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale โดยมี
การกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น
3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ สถานภาพ
ระดับการศึกษา จำนวนบุตรที่ต้องรับผิดชอบ และประสบการณ์
งานวิสาหกิจชุมชน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า
(Rating Scale) สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งแบบเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการสนับสนุน
จากหน่วยงานภาครัฐ 2) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
3) ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการถ่ายทอดความรู้

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน เพื่อการศึกษาโดยใช้แบบ
ปลายเปิด (Opened Ended)

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามรายข้อ
และรายด้านตามเกณฑ์ (ชานินทร์ ศิลปจารุ, 2557) มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับ
มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับ
มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับ
ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับ
น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับ
น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency)
2. ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
3. ค่าร้อยละ (%)
4. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
5. ค่าสัมประสิทธิ์ใช้ตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

อัลฟาครอนบาค (Cronbach)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มทอผ้าฝ้ายบ้านสามทอ ตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์กลุ่มทอผ้าฝ้ายบ้านสามทอ ตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี 2) เพื่อศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กลุ่มทอผ้าฝ้ายบ้านสามทอ ตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มทอผ้าฝ้ายบ้านสามทอ ตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 29 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 29 คน จึงจำแนกตามลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังนี้ จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 89.7 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 10.3 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 96.6 รองลงมาอายุน้อยระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.4 ส่วนใหญ่มีสถานภาพแต่งงาน/อยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 86.2 รองลงมาคือหย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 13.8 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมา คือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 44.8 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 96.6 รองลงมาคือ รายได้

ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.4 ส่วนใหญ่มีจำนวนบุตรต้องรับผิดชอบมากกว่า 2 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมาบุตรที่ต้องรับผิดชอบจำนวน 1-2 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมาแล้ว 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 96.6 รองลงมาคือ มากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.4

2. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบกลุ่มและการตอบแบบสอบถาม

2.1 ในส่วนของข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล สามารถสรุปผลเรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ 3 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 สภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มทอผ้าฝ้ายบ้านสามทอ ตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี

จากการสำรวจข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย 15 คน พบว่า

1) ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ ทางกลุ่มฯ ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐในด้านการหาแหล่งตลาดเพื่อจำหน่ายสินค้า และการจัดประชุมเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารการจัดกิจกรรมแสดงสินค้าเป็นส่วนใหญ่ ส่วนเรื่องงบประมาณยังเป็นรูปแบบการพึ่งพาตนเอง ยังขาดการฝึกอบรมในหลักสูตรการบริหารทรัพยากรมนุษย์รวมถึงการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากทางหน่วยงานของภาครัฐค่อนข้างช้า จึงทำให้การวางแผนการดำเนินงานมีอุปสรรคทำให้จัดการกำลังผลิตและวางแผนเป้าหมายการดำเนินงานได้ไม่ดีเท่าที่ควรจะเป็น

2) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มทอผ้าฝ้ายบ้านสามทอ ประธานกลุ่มและสมาชิกในกลุ่มขาดทักษะและความรู้เรื่องการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ ขาดการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมขาดทักษะในการสื่อสารและการฝึกอบรมทักษะเฉพาะด้าน อาทิ การออกแบบลายผ้า การทอผ้า การวางแผนกลยุทธ์ตลาด เป็นต้น อีกทั้งสมาชิกในกลุ่มส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุและจบการศึกษา ในระดับประถมศึกษาเป็นส่วนใหญ่ มีบุตรหลานที่ยังเป็นเด็กเล็กให้ต้องเลี้ยงดู ซึ่งยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวเนื่องจากไม่พร้อมที่จะเรียนรู้เรื่องใหม่ๆ เพราะมองว่าเป็นเรื่องที่เข้าใจยาก ครอบงำเวลาโดยเฉพาะในช่วงฤดูกาลทำการเกษตร ซึ่งลักษณะการปฏิบัติงานได้ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ในกลุ่ม ทำให้การบริหารจัดการของกลุ่ม เป็น

การดำเนินการ แบบชาวบ้าน เรียบง่ายและขาดระบบการบริหารงานที่ชัดเจนและการติดตามอย่างต่อเนื่อง

3) ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการถ่ายทอดความรู้ ปัจจุบันกลุ่มวิสาหกิจชุมชนยังไม่เคยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดหาระบบการจัดการงานของกลุ่มฯ บุคลากรส่วนใหญ่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ เช่น การใช้โซเชียลมีเดียเพื่อติดต่อสื่อสาร แต่ยังคงขาดการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อการจัดจำหน่ายสินค้า ดังนั้นเทคโนโลยีที่ใช้ในกลุ่มฯ เพียงเพื่อการสื่อสารระหว่างสมาชิกและประธานกลุ่มเพียงเท่านั้น ยังไม่มีการนำเทคโนโลยีเพื่อมาปรับใช้ในการทำงาน เช่น ไม่มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลการผลิต การขาย และการจัดการคลังวัตถุดิบและสินค้า การทำธุรกรรมในการขายสินค้าใช้เพียงวิธีการจดบันทึกลงสมุดเท่านั้น และพบว่าบุคลากรบางส่วนไม่สามารถใช้เทคโนโลยีได้ เช่น ไม่มีอินเทอร์เน็ต มีโทรศัพท์มือถือที่สามารถใช้งานแอปพลิเคชันที่ทันสมัยได้ แต่ยังคงใช้งานได้ไม่ดีพอ อาจเป็นผลมาจากอายุของบุคลากรส่วนการทำงานออนไลน์ร่วมกันนั้นยังไม่มีนำมาใช้ในกลุ่มฯ ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน พบว่า บุคลากรขาดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองในด้านเทคโนโลยี ไม่ให้ความสนใจ ขาดความรู้ด้านเทคโนโลยี และไม่ปรับตัวตามเทคโนโลยี ยังยึดติดกับการปฏิบัติงานแบบเดิม มองว่าการใช้เทคโนโลยีเป็นความยุ่งยาก และเพิ่มภาระให้กับตนเอง ด้านการวางแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากร ยังไม่มีตั้งแต่การกำหนดแนวทาง การวางแผน ติดตาม ดูแล เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงาน ยังขาดความชัดเจนและต่อเนื่อง

2.2 ใน ส่วนของข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามจากผู้ให้ข้อมูล จำนวน 29 คน สามารถสรุปผลเรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ 3 ประเด็น ดังนี้

จากการศึกษาเมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ เป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาคือด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{X} = 3.71$) และด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการถ่ายทอดความรู้ ($\bar{X} = 3.26$) ตามลำดับ

1) ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ หน่วยงานต้องการให้มีการสนับสนุนความร่วมมือหรือเป็นเครือข่าย กับหน่วยงานภาครัฐเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสารที่

ได้รับจากหน่วยงานภาครัฐมีความครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน เป็นลำดับที่สอง ($\bar{X} = 4.44$) และหน่วยงานภาครัฐได้มีส่วนร่วมในการกำหนดและวางแผนการทำงาน ($\bar{X} = 4.37$) เป็นลำดับที่สาม

2) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับหน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือทักษะระหว่างบุคลากรภายในองค์กรเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการมอบหมายงานสำคัญให้กับบุคลากรภายในองค์กรเพื่อให้เกิดความรับผิดชอบในหน้าที่ ($\bar{X} = 4.44$) เป็นลำดับที่สองและหน่วยงานของท่านมีการจัดการการสื่อสารที่ดี ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร ($\bar{X} = 3.79$) เป็นลำดับที่สาม

3) ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการถ่ายทอดความรู้ ในภาพรวมมีความสำคัญในระดับมาก ($\bar{X} = 3.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับหน่วยงานของท่าน มีการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการย้อมผ้าในรูปแบบใหม่ ๆ ($\bar{X} = 3.96$) เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ หน่วยงานของท่าน มีการฝึกอบรม และเรียนรู้เทคนิคการย้อมผ้าในรูปแบบใหม่ ๆ ($\bar{X} = 3.82$) เป็นลำดับที่สอง และหน่วยงานของท่าน มีการนำเทคโนโลยี ที่ทันสมัย มาใช้ในหน่วยงาน เช่น ระบบ E-commerce ($\bar{X} = 3.48$) เป็นลำดับที่สาม

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กลุ่มทอผ้าฝ่ายบ้านสามทอ ตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี ผลจากการศึกษาพบว่า

1. ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ เป็นด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดเมื่อเทียบกับด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการถ่ายทอดความรู้ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการได้รับความร่วมมือหรือเป็นเครือข่ายกับหน่วยงานภาครัฐ การได้รับข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน และหน่วยงานภาครัฐได้มีส่วนร่วมในการกำหนดและวางแผนการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ นวรัตน์ นิธิชัยอนันต์ และนภาพรณ พัฒนฉัตรชัย (2561) ที่ศึกษาพบว่า การพัฒนารูปแบบเครือข่ายวิสาหกิจชุมชนให้มีความเข้มแข็งและเพื่อให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนเกิดศักยภาพใน

การดำเนินงาน ควรมีการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานภาครัฐเพื่อสร้างเครือข่ายการตลาด เพื่อขยายช่องทางการตลาดทั้งในระดับชุมชน อำเภอ จังหวัด และระดับภูมิภาค ประเทศ ควบคู่กับการมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อพัฒนาวิสาหกิจชุมชนให้ประสบความสำเร็จ และสอดคล้องกับ นิภาพรรณ เจนสันติกุล (2562) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันในประชาคมอาเซียน พบว่า ควรมีแนวทางการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนในด้านการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ การเข้าถึงแหล่งทุนและการพัฒนาระบบการจัดการบัญชี การพัฒนาการตลาดเน้นช่องทางการตลาดผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การพัฒนาการสร้างเครือข่ายวิสาหกิจชุมชน เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับ ธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร (2557) ที่ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนในเขตลุ่มทะเลสาบสงขลาพบว่าการได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐ คือ โอกาสในการได้ทราบแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชน เนื่องจากการสนับสนุนจากภาครัฐ เช่น การฝึกอบรม การให้ความรู้ในด้านต่างๆ เช่น ทักษะด้านการตลาด การพัฒนามาตรฐานผลิตภัณฑ์ การออกแบบผลิตภัณฑ์ การจัดการความเสี่ยงและการบริหารจัดการด้านต่างๆ เป็นต้น มากไปกว่านั้นยังสอดคล้องกับ ธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร (2553) ที่ศึกษาพบว่า ปัญหาของผู้ประกอบการ คือ เกิดจากนโยบายภาครัฐ และสิ่งที่รัฐสนับสนุน ไม่สามารถตอบสนองความต้องการและความเป็นจริงของการเปลี่ยนแปลงทางอุตสาหกรรมวิสาหกิจได้ ดังนั้นทางหน่วยงานภาครัฐควรมีการประสานกับทางกลุ่มวิสาหกิจชุมชนอย่างสม่ำเสมอในการนำเสนอ และช่วยเหลือวิทยา จันทวงศ์ศรี (2557) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน พบว่า ปัจจัยหลักที่สำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมวิสาหกิจชุมชน ได้แก่ กระบวนการดำเนินกิจกรรมวิสาหกิจชุมชนความเป็นผู้นำการมีส่วนร่วมของชุมชน การมีปฏิสัมพันธ์กับภายนอก ตัวสมาชิกการบริหารจัดการและข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสิ่งที่สำคัญที่สุด ของแนวคิดการดำเนินกิจกรรมวิสาหกิจชุมชน คือหลักแห่งการพึ่งตนเองของชาวบ้าน รวมทั้งการได้รับความร่วมมือร่วมใจของชาวบ้าน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ วรณพงศ์ ช่วยรักษา (2560) ที่ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน พบว่า ด้านปัญหาและอุปสรรคของกลุ่มพบว่า เป็นการบริหารจัดการกลุ่มและสมาชิก โดยพบว่าการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐยังค่อนข้างจำกัด

2. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของกลุ่มฯ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความสำคัญมากที่สุดคือ หน่วยงานของท่านมีการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ หรือทักษะระหว่างบุคลากรภายในองค์กร รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการมอบหมายงานสำคัญให้กับบุคลากรภายในองค์กรเพื่อให้เกิดความรับผิดชอบในหน้าที่ และหน่วยงานของท่านมีการจัดการการสื่อสารที่ดี ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร สอดคล้องกับ สมคิด ผลนิล (2558) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และบรรยากาศองค์การ ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีม พบว่า การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับบรรยากาศองค์การ โดยเฉพาะในด้านความรับผิดชอบ และด้านความผูกพัน ในองค์การ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ สุนทร ทองกำเนิด (2560) พบว่า ลักษณะการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นเกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกในองค์การ โดยเฉพาะผู้ที่มีประสบการณ์มายาวนานมักจะเป็นผู้ที่ถ่ายทอดความรู้ไปสู่สมาชิกของกลุ่มได้เป็นอย่างดี

3. ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการถ่ายทอดความรู้ จากผลการศึกษาพบว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานของท่าน มีการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการย้อมผ้าในรูปแบบใหม่ ๆ รองลงมาคือ หน่วยงานของท่าน มีการฝึกอบรม และเรียนรู้เทคนิคการย้อมผ้าในรูปแบบใหม่ ๆ และหน่วยงานของท่าน มีการนำเทคโนโลยี ที่ทันสมัย มาใช้ในหน่วยงาน เช่น ระบบ E-commerce สอดคล้องกับ วรณพงศ์ ช่วยรักษา (2560) ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน พบว่าการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการดำเนินการผลิตยังไม่ชัดเจน ดังนั้น องค์กรควรมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หรือสมาชิกในกลุ่มวิสาหกิจให้มีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน และเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทำให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีศักยภาพมากขึ้น และยังสอดคล้องกับ ประครอง สุคนธจิตต์ (2562) ทำการศึกษาเรื่อง ทรัพยากรมนุษย์ ยุค 4.0 พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุค 4.0 ที่ได้รับความนิยมคือ นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องปรับตัวให้เร็วขึ้นเพื่อรองรับผลกระทบที่จะมาจากการเปลี่ยนแปลงทั้งวิถีคิด วิธีการทำธุรกิจและปรับตัวให้ก้าวทันโลกอยู่ตลอดเวลา เช่น การเตรียมความพร้อมขององค์การเทคโนโลยีต่างๆ ที่เหมาะสมในการ

ทำงาน มากกว่านั้นยังสอดคล้องกับนิติยา สุริน (2562) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล พบว่า ศักยภาพบุคลากรในการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ปัจจุบัน โดยต้องทำความเข้าใจด้านการใช้คอมพิวเตอร์ การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ การใช้งานอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้สื่อดิจิทัล เพื่อความมั่นคงปลอดภัยและเป็นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างชัดเจน และต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1. กลุ่มวิสาหกิจชุมชนควรมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือให้เข้มแข็งทั้งกับหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกลุ่มและหน่วยงานภาคเอกชนสำหรับการเป็นหน่วยงานเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเป็นช่องทางในการจัดจำหน่ายสินค้าต่อไปในอนาคต
2. ควรมีการสร้างการเรียนรู้ในการบริหารจัดการงานให้มีประสิทธิภาพให้สมาชิกในกลุ่ม ได้รับทราบแล้วนำมาพัฒนาและประยุกต์ใช้กับงานที่ตนได้รับมอบหมาย พัฒนาช่องทางข้อมูล

ข่าวสาร โดยการจัดกิจกรรมเชื่อมโยง เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ข้อมูลระหว่างกลุ่ม

3. ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการถ่ายทอดความรู้ ควรมีการส่งสมาชิกในกลุ่มเข้าร่วมอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มความรู้ทางด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยให้เข้ากับงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น งานออกแบบลวดลายผ้า งานด้านการตลาดผ่านช่องทางดิจิทัล และงานโปรแกรมสำนักงานทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์รวมทั้งการทำเงินเดือนและสวัสดิการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรดำเนินการติดตามการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเป็นระยะๆ เพื่อศึกษาความก้าวหน้าทำให้เกิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ ซึ่งจะนำไปสู่การใช้ประโยชน์จากข้อมูลทางการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะปัญหา อุปสรรค ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนของกลุ่มผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ผ้าทอ ประเภทผ้าฝ้ายเท่านั้น ดังนั้นการศึกษาค้างต่อไป ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ผลิตผลิตภัณฑ์ประเภทอื่น ๆ ร่วมด้วย เช่น วิสาหกิจชุมชนประเภทเครื่องจักรสานบ้าน และประเภทอาหาร เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] กรมส่งเสริมการเกษตร. (2551). *วิสาหกิจชุมชน*. กรมส่งเสริมการเกษตรกระทรวงเกษตร และสหกรณ์
- [2] ขวัญฤดี ตันตระกูล. (2551). แนวทางการพัฒนารัฐวิสาหกิจชุมชน. *วารสารการพัฒนาท้องถิ่น*, 3(1), 122-134.
- [3] ธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร (2553). *การพัฒนาองค์กรของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย*. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- [4] ธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร. (2557). แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนในเขตลุ่มทะเลสาบสงขลา. *วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 10(1), 97-122.
- [5] ชานินทร์ ศิลปจารุ. (2557). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. เอส.อาร์.พรินติ้ง แมสโปรดักส์, นนทบุรี
- [6] นงคราญ กาญจนประเสริฐ. (2547). *การบริหารจัดการแบบบูรณาการเพื่อพัฒนาอาชีพเชิงวิสาหกิจชุมชน : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลละมั่ง*. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, พิษณุโลก
- [7] นวรัตน์ นิธิชัยนันต์ & นภาพรณ พัฒ ธีตรชัย. (2018). การพัฒนาเครือข่ายวิสาหกิจชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชา: กลุ่มวิสาหกิจชุมชนโรงสีข้าวบ้านโจรก. *Research and Development Journal, Loei Rajabhat University*, 13(46), 101-111.

- [8] นิตยา สุริน. (2562). การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักงาน เลขาธิการคณะกรรมการ
วินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล สำนักงานศาลยุติธรรม. โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
รามคำแหง, กรุงเทพฯ
- [9] นิภาพรณ เจนสันติกุล. (2562). การพัฒนาวิสาหกิจชุมชนพื้นที่ภาคกลางตอนล่าง 1 เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการ
แข่งขันในประชาคมอาเซียน The Development of Community Enterprise in Lower Central Provinces Region 1
to Enhance its Competitiveness in the ASEAN Community. *Political Science and Public Administration
Journal*, 10(1), 95-120.
- [10] นุรน์จมาล แวด. (2557). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนราธิวาส. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- [11] บัณฑิต ศรีนิล และคณะ. (2542). รายงานโครงการประมวลสถานภาพวิสาหกิจ และกลยุทธ์การวิจัยและพัฒนาเพื่อยกระดับ
ผ้าทอพื้นบ้านไทยให้ได้เปรียบในเชิงแข่งขัน. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, กรุงเทพฯ
- [12] ประคอง สุนทรจิตต์. (2562). ทรัพยากรมนุษย์ ยุค 4.0. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์นายเรืออากาศ*, 7, 17- 28
- [13] พรชัย เจดามาน. (2556). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. ค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2563, จาก[http://oknation.nationtv.tv/
blog/print.php?id=857239](http://oknation.nationtv.tv/blog/print.php?id=857239)
- [14] ภรณ์ หลาวทอง. (2558). ตัวแบบการพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของวิสาหกิจชุมชนประเภทผลิตภัณฑ์ผ้า และ
เครื่องแต่งกายในประเทศไทย. มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- [15] มินระดา โคตรศรีวงศ์ และสถาพร มงคลศรีสวัสดิ์. (2559). การพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความสำเร็จ กรณีศึกษากลุ่มทอผ้าไหม
บ้านห้วยหลิม ตำบลมะบ้า อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดร้อยเอ็ด. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities,
Social Sciences and arts)*, 9(3), 1632-1645.
- [16] วรณพงศ์ ช่วยรักษา. (2560). แนวทางการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน: กรณีศึกษากลุ่มสตรีทอผ้าฝ้ายย้อมครามบ้านถ้ำเต่า
จังหวัดสกลนคร. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [17] วิทยา จันทะวงศ์ศรี. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม.
วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- [18] วิโรจน์ ก่อสกุล. (2559). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยแบบวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. โครงการรัฐ
ประศาสนศาสตร์. มหาบัณฑิต ภาคพิเศษ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ
- [19] สมคิด ผลนิล. (2558). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา : กรม
อุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- [20] สุนทร ทองกำเนิด. (2560). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคไทยแลนด์ 4.0. งานศึกษาค้นคว้าอิสระ. วิทยาลัยการทัพบก
- [21] สุภากร จันทวานิช. (2561). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- [22] อนุชาติ ปิยนราธิกุล. (2559). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพองค์กรของสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร.
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ

ทัศนคติของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อสมรรถนะในการฝึกปฏิบัติการสอนในสถานศึกษา ของนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอน สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยสันตพล

THE ATTITUDES OF SCHOOL ADMINISTRATORS TO WARD THE COMPETENCY TRAINING OF EARLY CHILDHOOD EDUCATION STUDENTS, SANTAPOL COLLEGE

ญาณิน ดาจง^{1*}, บงกช เจนชัยภูมิ², พูนสิน ประคำมินทร์³ และ ทิพย์วรรณ แพงบุปผา⁴

YANIN DAJONG^{1*}, BONGKOT JANCHAIYAPHUM², POONSIN PRAKAMMIN³ and THIPYAWAN PHAENGBUPPHA⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อสมรรถนะในการฝึกปฏิบัติการสอนของนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอน สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยสันตพล 2) เพื่อศึกษาแนวทางในการส่งเสริมสมรรถนะในการฝึกปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาของนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอน สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยสันตพล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนที่นักศึกษาสาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย คณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยสันตพลภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 79 คน ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชา ED 501 การฝึกปฏิบัติการสอนในสถานศึกษา 1 ไปปฏิบัติการสอนในสถานศึกษา จำนวน 79 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ได้แก่ แบบตรวจสอบรายการ (Check list) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert) และแบบสอบถามแบบปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิธีพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอนในสถานศึกษา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยสันตพล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.71) ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยด้านที่มีทัศนคติสูงสุดคือ ด้านความสามารถในการทำวิจัยในชั้นเรียน ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.64) รองลงมาคือ ด้านคุณลักษณะความเป็นครู ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.65) ส่วนข้อที่มีทัศนคติต่ำสุดคือ ด้านความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการสอน ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.70) 2) แนวทางในการส่งเสริมสมรรถนะในการฝึกปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาของนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอน สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยสันตพล คือ นักศึกษาต้องเรียนรู้การประสานงานและแสวงหาความร่วมมือจากชุมชน แหล่งเรียนรู้วิทยาการและภูมิปัญญาต่างๆ โดยสถานศึกษาจะอำนวยความสะดวกให้

คำสำคัญ : ทัศนคติของผู้บริหารสถานศึกษา ; สมรรถนะในการฝึกปฏิบัติการสอน ; นักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอน

¹⁻⁴ อาจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยสันตพล, Lecturer, Faculty of Education, Santapol College

* Corresponding Author, Email: yanin@stu.ac.th

Received: Mar 25, 2021, Revised: Apr 30, 2021, Accepted: Jun 11, 2021

ABSTRACT

The aims of this research were 1) to investigate the attitude of school administrators towards teaching internship's competency of coaching students in early childhood of Santapol College, 2) to investigate the guidelines to enhance teaching internship's competency of coaching students. This research was carried out with 79 school administrators which were obtained by purposive sampling because the 79 coaching students went to an internship there. The instruments used for collecting the data were a questionnaire with five rating scales and a checklist. The statistics used for analyzing the data were frequency, percentage, mean, standard deviation and descriptive analysis method.

The findings of this research found that: 1) The attitude of school administrators towards coaching students found that: The attitude of school administrators towards coaching students was in 'much' level ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.71) in overall and individual aspect. The ability in classroom based research was in the highest level ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.64), followed by teacher characteristics ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.65). However, ability in teaching was in the lowest level ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.70) 2) The competency promotion guidelines for coaching students in early childhood of Santapol by learn how to coordinate and seek community cooperation, learning resource, and various wisdom, the school will facilitate.

Keywords: Attitudes of school administrators ; Teaching internship's competency ; Coaching students

บทนำ

ภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา คือ ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ สามารถเข้าสู่ชีวิตการทำงาน ซึ่งการทำงานเป็นเงื่อนไขสำคัญของการพัฒนาประเทศและความสงบสุขของสังคม การพัฒนากำลังคนให้มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน มีบทสรุปที่เห็นตรงกันว่าแนวทางการจัดการศึกษา ซึ่งเน้นให้นักศึกษาได้เรียนรู้ทักษะต่างๆ จากการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการจริงเป็นการเตรียมความพร้อมที่สำคัญ ซึ่งจะทำให้ศึกษามีเจตคติและมีความพร้อมตรงกับความต้องการขององค์กรผู้ใช้นับมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 4 แนวทางการจัดการศึกษาตามมาตรา 24(3) ที่ระบุให้การจัดการศึกษาต้องจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ทำได้คิดเป็นในทุกกลุ่มสาขาอาชีพ การฝึกประสบการณ์เป็นจัดการศึกษาเชิงบูรณาการการเรียนรู้ในสถานศึกษากับการฝึกปฏิบัติงานจริงเต็มเวลา ซึ่งจะช่วยให้นักศึกษามีโอกาสในการประยุกต์ความรู้ ทักษะการทำงาน และทักษะเฉพาะที่สัมพันธ์กับ

วิชาชีพ ได้รู้จักชีวิตจริงของการทำงานก่อนสำเร็จการศึกษา และเป็นแนวทางที่สำคัญที่ทำให้นักศึกษาสามารถเชื่อมโยงความรู้ภาคทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติได้จริง มีความสามารถในการปรับตัวแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงานและองค์กรทำให้มีความพร้อมมากที่สุดเมื่อสำเร็จการศึกษา ในกระบวนการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย คณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยสันตพล ได้ให้ความสำคัญกับการฝึกทักษะการปฏิบัติงานจริงที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 มาตรา 44 กำหนดว่าผู้ขอรับใบประกอบวิชาชีพควบคุม ต้องผ่านการปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาตามหลักสูตรปริญญาทางการศึกษาเป็นเวลาไม่น้อยกว่าหนึ่งปี และผ่านเกณฑ์การประเมินการปฏิบัติการสอนตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่คณะกรรมการคุรุสภากำหนด (สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา, 2546)

ดังนั้นการจัดการศึกษาจึงเป็นการพัฒนาคนให้มีความพร้อม และอยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณภาพถือเป็นภารกิจหลักของสถาบันการศึกษา การจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพนั้นจึงประกอบไปด้วยหลายประการ เช่น บุคลากร หลักสูตรซึ่งนับว่า

เป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งในกระบวนการจัดการศึกษา ทั้งนี้การจัดการศึกษาที่ดีต้องมีการวางแผน มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ตลอดจนมีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของวิชาการให้สอดคล้องกับความต้องการของประเทศทั้งในปัจจุบันและอนาคต สถาบันอุดมศึกษานับเป็นองค์กรที่มีส่วนสำคัญในการผลิตผู้เรียนให้มีความรู้ความสามารถ มีความพร้อมที่จะออกไปทำงานในองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากข้อมูลดังกล่าวทำให้เห็นประโยชน์และความสำคัญในการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาต่อนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอนในสถานศึกษา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยสันตพล ในองค์ประกอบ 5 ด้าน ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงคุณภาพบัณฑิตที่กำลังจะสำเร็จการศึกษา ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร กล่าวคือ เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้ว นักศึกษาจะต้องเป็นบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถ สร้างองค์ความรู้ให้เกิดประโยชน์แก่สังคม ได้อย่างสูงสุด การสำรวจความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษานับเป็นประโยชน์อย่างยิ่งที่จะทำให้ทราบถึงคุณภาพของบัณฑิตว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน เป็นที่ยอมรับจากสถานศึกษาที่ได้ไปฝึกปฏิบัติการสอนหรือไม่ มีด้านใดที่ควรนำไปปรับปรุง และพัฒนากระบวนการเรียนการสอนให้มีคุณภาพตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานทั้งสถานศึกษาของภาครัฐและเอกชน ซึ่งจะส่งผลดีต่อตัวบัณฑิตและคุณภาพมาตรฐานการจัดการเรียนการสอน การกำหนดทิศทางและการวางแผนการจัดการศึกษา การกำหนดนโยบายด้านการผลิตบัณฑิต และการปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อสมรรถนะในการฝึกปฏิบัติการสอนของนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอน สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยสันตพล
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการส่งเสริมสมรรถนะในการฝึกปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาของนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอน สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยสันตพล

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ตัวแปรที่ศึกษา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา 1. ทัศนคติของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อสมรรถนะในการฝึกปฏิบัติการสอน

ของนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอน สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยสันตพล 2. แนวทางในการส่งเสริมสมรรถนะในการฝึกปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาของนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอน สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยสันตพล

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาทัศนคติของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อสมรรถนะในการฝึกปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาของนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอน สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยสันตพล การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Quantitative Research) โดยใช้การศึกษาเชิงปริมาณร่วมกับการศึกษาเชิงคุณภาพมีการแบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ระยะโดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยแต่ละระยะดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาทัศนคติของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อสมรรถนะในการฝึกปฏิบัติการสอนของนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอน สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยสันตพล

การศึกษาระยะที่ 1 เป็นการศึกษาเชิงสำรวจเพื่อให้ทราบทัศนคติของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อสมรรถนะในการฝึกปฏิบัติการสอนของนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอน สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยสันตพล มีการดำเนินการดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ นักศึกษาสาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย คณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยสันตพล ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 79 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาสาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย คณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยสันตพล ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 79 คน ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชา ED 501 การฝึกปฏิบัติการสอนในสถานศึกษา 1

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 79 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด เขตพื้นที่การศึกษาและขนาดโรงเรียน โดยเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอนในสถานศึกษา สาขาวิชาการศึกษา ปฐมวัย วิทยาลัยสันตพล โดยประยุกต์จากแนวคิดของเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพครูที่สภาวิชาชีพ(คุรุสภา) ทั้งหมด 8 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรและการสอน 2) ด้านความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการสอน 3) ด้านความสามารถในการใช้สื่อการเรียนการสอน 4) ด้านความสามารถในการวัดและประเมินผล 5) ด้านความสามารถในการจัดการชั้นเรียน 6) ด้านความสามารถในการทำวิจัยในชั้นเรียน 7) ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานทั่วไป และ 8) ด้านคุณลักษณะความเป็นครู แบบสอบถามมีลักษณะในแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ส่งแบบสอบถามจำนวน 79 ฉบับ ไปเก็บข้อมูลกับครูที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และติดตามแบบสอบถามคืนให้ครบตามจำนวน แล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้วิธีแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ทัศนคติของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อสมรรถนะในการฝึกปฏิบัติการสอนของนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอน สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยสันตพล วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อหาระดับทัศนคติของผู้บริหารสถานศึกษา

ระยะที่ 2 การศึกษาแนวทางในการส่งเสริมสมรรถนะในการฝึกปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาของนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอน สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยสันตพล ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาที่มีนักศึกษาสาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย คณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยสันตพล ไปฝึกปฏิบัติการสอนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 79 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาที่มีนักศึกษาสาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย คณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยสันตพล ไปฝึกปฏิบัติการสอนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 79 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นฉบับเดียวกันกับที่ใช้ในการศึกษาระยะที่ 1 แต่เป็นตอนที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางในการส่งเสริมสมรรถนะในการฝึกปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาของนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอน สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยสันตพล มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open End) ถามใน 3 ด้าน คือ 1) การเตรียมการสอน 2) การดำเนินการ และ 3) การประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนและพัฒนาผลจากการจัดการเรียนการสอน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ส่งแบบสอบถามจำนวน 79 ฉบับ ไปเก็บข้อมูลกับผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และติดตามแบบสอบถามคืนให้ครบตามจำนวน แล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 3 แนวทางในการส่งเสริมสมรรถนะในการฝึกปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาของนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอน สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยสันตพล นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Contents Analysis)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ทัศนคติของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อสมรรถนะในการฝึกปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาของนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอน สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยสันตพล สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อสมรรถนะในการฝึกปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาของนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอน สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยสันตพล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.71) และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีทัศนคติสูงสุดคือ ด้านความสามารถในการทำวิจัยในชั้นเรียน ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.64) รองลงมาคือ ด้านคุณลักษณะความเป็นครู ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.65) ส่วนข้อที่มีทัศนคติต่ำสุดคือ ด้านความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการสอน ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.70) โดยสรุปแต่ละรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรและการสอนอยู่ในระดับมาก ทั้งโดยภาพรวม ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.75) และรายข้อ โดยข้อที่มีทัศนคติสูงสุดคือ มีความสามารถพัฒนาตนเองเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับหลักสูตรสถานศึกษา ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.65) ส่วนข้อที่มีทัศนคติต่ำสุดคือ มีความรู้ความเข้าใจ รู้เป้าหมายของหลักสูตรสถานศึกษา ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.77)

1.2 ด้านความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการสอน อยู่ในระดับมากทั้ง โดยภาพรวม ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.70) และรายข้อ โดยข้อที่มีทัศนคติสูงสุดคือ เนื้อหา กิจกรรมการสอนมีความเหมาะสมกับระดับความรู้ ความสามารถของผู้เรียน ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.68) รองลงมาคือ มีการเตรียมความพร้อม การเตรียมสอน ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.65) ส่วนข้อที่มีทัศนคติต่ำสุดคือ มีความสามารถในการจัดทำแผนการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.69)

1.3 ด้านความสามารถในการใช้สื่อการเรียนการสอนอยู่ในระดับมากทั้ง โดยภาพรวม ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.71) และรายข้อ โดยข้อที่มีทัศนคติสูงสุดคือ มีความรู้ ความสามารถในการจัดทำและใช้สื่อการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.57) รองลงมาคือ มีการใช้สื่อที่หลากหลายรูปแบบมาใช้ในการเรียนการสอน ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.61) ส่วนข้อที่มีทัศนคติต่ำสุดคือ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการเรียนการสอน ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.71)

1.4 ด้านความสามารถในการวัดและประเมินผล อยู่ในระดับมากทั้ง โดยภาพรวม ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.80) และรายข้อ โดยข้อที่มีทัศนคติสูงสุดคือ นำผลการประเมินมาปรับเปลี่ยนการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เต็มศักยภาพ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.79) รองลงมาคือ ใช้วิธีการ และเครื่องมือที่หลากหลายใน

การประเมิน เพื่อให้ได้ข้อมูลในการประเมินอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.80) ส่วนข้อที่มีทัศนคติต่ำสุดคือ มีวิธีการวัดผลสอดคล้องและเหมาะสมกับเนื้อหา ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.83)

1.5 ด้านความสามารถในการจัดการชั้นเรียน อยู่ในระดับมากทั้ง โดยภาพรวม ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.77) และรายข้อ โดยข้อที่มีทัศนคติสูงสุดคือ จัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบวิธีการสอนที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.67) รองลงมาคือ จัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.73) ส่วนข้อที่มีทัศนคติต่ำสุดคือ จัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยคำนึงถึงความสามารถของผู้เรียนเป็นรายบุคคลและสอดคล้องกับความถนัดและความสนใจของผู้เรียน ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.80)

1.6 ด้านความสามารถในการทำวิจัยในชั้นเรียน อยู่ในระดับมากทั้ง โดยภาพรวม ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.64) และรายข้อ โดยข้อที่มีทัศนคติสูงสุดคือ มีความรู้ ความเข้าใจในการทำวิจัยในชั้นเรียน และการทำโครงการ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.64)

1.7 ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานทั่วไปอยู่ในระดับมากทั้ง โดยภาพรวม ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.66) และรายข้อ โดยข้อที่มีทัศนคติสูงสุดมีความสามารถในการทำงานอื่น ๆ นอกจากงานสอน ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.66)

1.8 ด้านคุณลักษณะความเป็นครูอยู่ในระดับมากทั้งโดยภาพรวม ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.65) และรายข้อ โดยข้อที่มีทัศนคติสูงสุด คือ มีความตรงต่อเวลาและมีความรับผิดชอบในการเรียนการสอน ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.64) รองลงมาคือ มีบุคลิกภาพที่ดี ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.63) ส่วนข้อที่มีทัศนคติต่ำสุดคือ มีคุณธรรม จริยธรรมต่อผู้เรียนและวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.65)

2. แนวทางในการส่งเสริมสมรรถนะในการฝึกปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาของนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอน สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยสันตพล คือ นักศึกษาต้องเรียนรู้การประสานงานและแสวงหาความร่วมมือจากชุมชน แหล่งเรียนรู้ วิทยากร และภูมิปัญญาต่างๆ มาร่วมในการจัดการเรียนรู้ ด้านสถานศึกษาจะอำนวยความสะดวกให้แก่ นักศึกษาในการจัดกิจกรรม รวมถึงการติดต่อ ประสานงานกับชุมชน แหล่งเรียนรู้ วิทยากร และภูมิปัญญาท้องถิ่นมาร่วมในการจัดกิจกรรม

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อสมรรถนะในการฝึกปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาของนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอน สาขาวิชาการศึกษาระดับมัธยมศึกษา วิทยาลัยสันตพล ผู้วิจัยได้อภิปรายผล ตามประเด็นหลัก ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อสมรรถนะในการฝึกปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาของนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอน สาขาวิชาการศึกษาระดับมัธยมศึกษา วิทยาลัยสันตพล

1) ด้านความพร้อมของนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอน โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักศึกษามีการวางแผนเตรียมตัวมาเป็นอย่างดีก่อนการออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อีกทั้งก่อนการออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพยังมีเวลาในช่วงปิดเทอมให้นักศึกษาได้เตรียมพร้อม ทำให้นักศึกษามีความพร้อมก่อนการออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากการสังเกตพบว่าผู้สอนและผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และเป็นปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เป็นไปตามลำดับขั้นตอนเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการจัดการเรียนการสอน ถ้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งนิ่งเฉย ไม่เกิดการเคลื่อนไหวทั้งทางกาย วาจาและทางปัญญา เช่น ครูอาจยืนบอกทั้งชั่วโมงโดยนักเรียนได้ยินเสียงครู แต่ไม่ได้รับรู้และเกิดประสบการณ์ใหม่ นักเรียนอาจทำเลขหรือคัดเขียนไปทั้งชั่วโมงตามบุญตามกรรม โดยครูนั่งอยู่ที่โต๊ะอย่างนี้เรียกได้ว่าไม่มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียน ก็ไม่จัดเป็นการสอน แต่จะจัดเป็นการสอน ถ้าครูนักเรียนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม มีการร่วมมือกันและมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน นักเรียนได้แสดงออกด้วยการพูดการเขียน การทดลอง การคิด การสร้างศิลปะ การตัดสินใจ การแก้ปัญหา ฯลฯ โดยที่ครูเป็นผู้จัดสถานการณ์และสิ่งเร้าให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ และได้รับประสบการณ์ใหม่ ตลอดจนการจัดสถานการณ์และสิ่งเร้า เพื่อให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ ต้องจัดอย่างมีลำดับขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง และสัมพันธ์กัน เช่น จัดการสอนโดยมีขั้นนำเข้าสู่บทเรียน มีขั้นตอนการสอนตามลักษณะของเทคนิควิธีการสอนที่นำมาใช้ มีขั้นการสรุปบทเรียน ทุกขั้นตอนเหล่านี้ต้องมีความต่อเนื่องสัมพันธ์กัน จึงจะเรียกว่าเป็นกระบวนการ ดังนั้น การสอนจึงเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนที่ทำให้ผู้เรียน

ได้รับประสบการณ์ ดังที่ ยุทธสิทธิ จันทร์คูเมือง และคณะ (2562) วิจัยเรื่อง การพัฒนาครูภายใต้กรอบประเทศไทย 4.0 สู่ศตวรรษที่ 21 ผลการวิจัยพบว่าครูที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประสบการณ์ทำงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาครูภายใต้กรอบประเทศไทย 4.0 สู่ศตวรรษที่ 21 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับ อาภรณ์ ใจเที่ยง (2554) กล่าวไว้ว่า “เป็นครูต้องรู้ศาสตร์อย่างมีศิลป์” หมายความว่า ผู้เป็นครูจะต้องรู้จักศาสตร์การสอน เช่น ความรู้เกี่ยวกับวิธีสอนหลักการสอน จิตวิทยาการเรียนรู้ ฯลฯ และรู้จักใช้ศิลป์การสอนซึ่งเป็นเทคนิคการสอนเป็นอย่างดี ถ้าครูมีความรู้ทั้งทางด้านวิชาการและวิชาชีพครู แล้วสามารถประยุกต์ความรู้ทั้งไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ครูผู้นั้นมีทั้งศาสตร์และศิลป์ในการสอน การสอนนี้เป็นการสื่อสารระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียนซึ่งเป็นคน เป็นสิ่งมีชีวิตจิตใจมีความรู้สึกนึกคิด มีอารมณ์ มีวิญญาณ ผู้สอนจึงต้องอาศัยศิลปะที่จะเข้าถึงจิตใจผู้เรียน เช่น ศิลปะในการพูด การอธิบาย การจูงใจ การสนใจผู้เรียนเป็นบุคคล การช่วยแก้ปัญหาให้คำแนะนำแก่ผู้เรียนศิลปะในการสอนเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่าย ศิลปะในการสร้างบรรยากาศการเรียนการสอน ไม่ให้ผู้เรียนรู้สึกเบื่อหน่ายในการเรียนศิลปะในการชักจูงผู้เรียนให้ตั้งใจเรียน ให้ทำการบ้าน ฯลฯ เหล่านี้ล้วนแต่เป็นเทคนิคเฉพาะบุคคลซึ่งเป็นเรื่องของศิลปะในการสอน ดังนั้น การสอนจึงต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ เพื่อทำให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า การสอนจะเกิดขึ้นได้จะต้องมีกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนมีเป้าหมายการสอน และการสอนจะประสบผลสำเร็จได้ก็ถ้าผู้สอนรู้จักใช้ศาสตร์อย่างมีศิลป์

2) ด้านการฝึกปฏิบัติการสอน โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ สื่อการเรียนการสอน มีปัญหาเรื่องการใช้สื่อดิจิทัลอุปกรณ์ประกอบการสอนไม่เพียงพอ ทั้งนี้เนื่องมาจากปัจจุบันการเรียนการสอนมีระบบสื่อที่ช่วยเรื่องสืบค้นข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว สามารถค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวก จึงทำให้ปัญหาการฝึกปฏิบัติการสอนน้อยลง แต่บางแหล่งฝึกประสบการณ์ที่นักเรียนออกไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อาจยังมีการเอื้ออำนวยความสะดวกไม่เพียงพอต่อการใช้งานของนักศึกษา เช่น คอมพิวเตอร์ สัญญาณอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติวัฒน์ วิชญากาญจน์ (2555)

เรื่องสภาพปัญหาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูของนักศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาพลศึกษา สถาบันการพลศึกษา พบว่าด้านการเรียนการสอนกลุ่มสาระสุขศึกษาและพลศึกษา (สาระพลศึกษา) มีสภาพปัญหาในอยู่ในระดับน้อยเช่นกัน

3) ด้านอาจารย์นิเทศก์ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ อาจารย์นิเทศก์มีเวลาในการออกทำการนิเทศและให้คำปรึกษา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากอาจารย์นิเทศก์เป็นอาจารย์ผู้สอนของนักศึกษาที่ออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพจึงมีความคุ้นเคยกับนักศึกษาและให้ความช่วยเหลือนักศึกษาได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสุจินดา ม่วงมี (2558) ทำการวิจัยเรื่องบทบาทและความรับผิดชอบของอาจารย์นิเทศก์ตามการรับรู้ของนิสิตฝึกสอน อาจารย์พี่เลี้ยงและอาจารย์นิเทศก์ ผลวิจัยพบว่า อาจารย์พี่เลี้ยงและอาจารย์นิเทศก์ จัดอันดับความสำคัญเกี่ยวกับหน้าที่ของอาจารย์นิเทศก์ เรียงจากสำคัญที่สุดคือ 1) ส่งเสริมแผนการสอนและการสอนของนิสิตฝึกสอนรวมทั้งให้ข้อมูลป้อนกลับ (feedback) 2) ส่งเสริมและให้กำลังใจนิสิตฝึกสอนในการปฏิบัติการฝึกสอนและ 3) อำนวยความสะดวกในการพบพูดคุยกันระหว่างนิสิตฝึกสอน อาจารย์พี่เลี้ยง และอาจารย์นิเทศก์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรูญศรี มาติลโกวิท (2554) เรื่อง ปัญหาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของ นิสิต สาขาการสอนวิชาเฉพาะ วิชาเอกธุรกิจ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาด้านอาจารย์นิเทศก์อยู่ในระดับน้อยเช่นกัน

ประเด็นที่ 2 แนวทางในการส่งเสริมสมรรถนะในการฝึกปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาของนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอน สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยสันตพล

แนวทางในการส่งเสริมสมรรถนะในการฝึกปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาของนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอน สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยสันตพล พบว่า นักศึกษาต้องเรียนรู้ การประสานงานและแสวงหาความร่วมมือจากชุมชน แหล่งเรียนรู้วิทยากร และภูมิปัญญาต่าง ๆ มาร่วมในการจัดการเรียนรู้ ด้านสถานศึกษาจะอำนวยความสะดวกให้แก่ นักศึกษาในการจัดกิจกรรม รวมถึงการติดต่อ ประสานงานกับชุมชน แหล่งเรียนรู้ วิทยากร และภูมิปัญญาท้องถิ่นมาร่วมในการจัดกิจกรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกภูมิ จันทระขันธ์ ชาติรี ฝ่ายคำตา และ วรณทิพา รอดแรงคำ (2555) ได้ทำวิจัยเรื่อง การศึกษา สภาพการจัดประสบการณ์วิชาชีพครูหลักสูตรการผลิตครู 5 ปี :

รายวิชาการสังเกตและฝึกปฏิบัติงานครู ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจมากในด้านการวางแผนการจัดประสบการณ์ วิชาชีพและการดำเนินการจัดประสบการณ์วิชาชีพและมีการรับรู้ ในระดับมากเกี่ยวกับปริมาณการปฏิบัติงานในหน้าที่ครูและ ลักษณะความเป็นครูที่เกิดขึ้นจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ แต่ ก็ยังพบปัญหาเกี่ยวกับการจัดเวลาให้นิสิตเข้าร่วมกิจกรรมการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพและบทบาทของอาจารย์พี่เลี้ยงในการนิเทศ นิสิต

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้

1. สถานศึกษาควรให้มีการอำนวยความสะดวก ปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ ให้มีความพร้อมในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ สถานศึกษาควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูพี่เลี้ยงได้ปรับปรุงและพัฒนาสื่อการสอนต่าง ๆ ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม
2. สถานศึกษาควรสนับสนุนให้ครูพี่เลี้ยงได้ช่วยแสวงหาแหล่งเรียนรู้นอกสถานศึกษา วิทยากรท้องถิ่น และภูมิปัญญาต่าง ๆ มาร่วมในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ทั้งภายในและภายนอกมาใช้ในการจัดกิจกรรม
3. สถานศึกษาควรจัดระบบนิเทศ กำกับ ติดตาม การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอนอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง
4. การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สถาบันผลิตครูควรสนับสนุนให้ครูพี่เลี้ยงได้ประเมินผลการจัดกิจกรรมอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง และใช้วิธีการที่หลากหลาย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยถึงลักษณะความต้องการของ ผู้เรียน โดยเน้นผู้เรียนในชั้นเรียนเป็นสำคัญว่า มีความต้องการให้ครูผู้สอนทำการสอนในลักษณะใด
2. ควรทำการศึกษาวิจัยถึงปัญหาในการออกฝึก ประสบการณ์วิชาชีพครูที่เป็นครูผู้สอนในสาขาวิชาอื่น ๆ ด้วย เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาปรับปรุง เปรียบเทียบถึงลักษณะของปัญหาที่พบว่ามีลักษณะที่ตรงกันหรือแตกต่างกันอย่างไร
3. ควรทำการศึกษาความคิดเห็นทางด้านสภาพความ ต้องการการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูของ ผู้ปกครอง ชุมชน และตัวผู้เรียน

เอกสารอ้างอิง

- [1] เกียรติวัฒน์ วัชฎากาญจน์. (2555). การศึกษาสภาพปัญหาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูนักเรียนศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาพลศึกษา สถาบันการพลศึกษา. สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตศรีสะเกษ.
- [2] จรุงศรี มาติลโกวิท. (2554). ปัญหาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนิสิต สาขาการสอนวิชาเฉพาะวิชาเอกธุรกิจ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [3] ยุทธสิทธิ์ จันทร์คูเมือง และคณะ. (2562). การพัฒนาครูภายใต้กรอบประเทศไทย 4.0 สู่ศตวรรษที่ 21. วารสารวิชาการ วิทยาลัยสันตพล, 5(1), 104-117.
- [4] สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. (2546). พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- [5] สุจินดา ม่วงมี. (2558). บทบาทและความรับผิดชอบของอาจารย์นิเทศตามการรับรู้ของนิสิตฝึกสอนอาจารย์พี่เลี้ยงและอาจารย์นิเทศก์. ชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [6] อารณ ใจเที่ยง. (2554). หลักการสอน (ฉบับปรับปรุง). พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ. โอเดียนสโตร์.
- [7] เอกภูมิ จันทร์ขันตี, ชาทรี ฝ่ายคำตา และวรรณทิพา รอดแรงคำ. (2555). การศึกษาสภาพการจัดประสบการณ์วิชาชีพครู หลักสูตรการผลิตครู 5 ปี: รายวิชาการสังเกตและฝึกปฏิบัติงานครู. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 31(2), 150-165.

การจัดการคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดปทุมธานี

SERVICE QUALITY MANAGEMENT AND CORPORATE IMAGE AFFECTING INTENTION OF THAI TOURISTS TO REUSE THE SMALL HOTELS IN PATHUMTHANI PROVINCE

อุดม สมบูรณ์ผล^{1*}
UDOM SOMBOONPHON^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวไทยที่มีต่อการจัดการคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์องค์กรโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานี 2) ศึกษาระดับความตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดปทุมธานี 3) ศึกษาอิทธิพลของการจัดการคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ค่าความเที่ยงตรงอยู่ระหว่าง 0.66 - 1.00 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.801 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการจัดการคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับความตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยการจัดการคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการรับรู้และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยที่ปัจจัยภาพลักษณ์องค์กรประกอบด้วย ด้านภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านภาพลักษณ์ของโรงแรม มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : การจัดการคุณภาพ ; คุณภาพการบริการ ; ภาพลักษณ์ ; การตั้งใจใช้ซ้ำ

¹ ดร.อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น จังหวัดปทุมธานี, Dr., Lecturer, Western University at Phatutmtani, Thailand

* Correspondent Author, Email: teacher_udom@hotmail.com

Received: Apr 14, 2021, Revised: May 15, 2021, Accepted: Jun 11, 2021

ABSTRACT

This research aimed to 1) study the opinions of Thai tourists to service quality management and corporate image of the small hotels in Pathumthani province. 2) study the level of intention of Thai tourists to reuse the small hotels in Pathumthani province. 3) examine service quality and corporate image affecting intention of Thai tourists to reuse the small hotels in Pathumthani province. The samples of this research comprised 400 Thai tourists used the small hotels in Pathumthani province. Research tool was a questionnaire. The content validity ranged between 0.66 and 1.00, and reliability was 0.801. Statistical analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation; and multiple regression analysis.

The results were as followed; 1) for overall, the level of service quality management and corporate image of the small hotels in Pathumthani province was in high level. 2) the level of intention of Thai tourists to reuse the small hotels in Pathumthani province was also in high level. 3) service quality management factors affecting the intention of Thai tourists to reuse the small hotels in Pathumthani province are reliability, empathy and tangibles. The corporate image of Produce image and institutional image influence the intention of Thai tourists to reuse the small hotels in Pathumthani province at the significance level of .01.

Keywords: Quality Management ; Service quality ; Image ; Intention

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญในการแข่งขันและการสร้างขีดความสามารถของประเทศ โดย องค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO) คาดว่าแนวโน้มในระหว่างปี พ.ศ. 2553 –2563 การท่องเที่ยวมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยจะขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 3.8 ต่อปี และคาดการณ์ว่า ในปี ค.ศ. 2030 จำนวนนักท่องเที่ยวโลกจะเพิ่มขึ้น 1,800 ล้านคน โดยภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกจะเป็นภูมิภาคที่มีอัตราการขยายตัวสูงที่สุด ประเทศไทยให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพราะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้สร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นอย่างมาก ช่วยผลักดันเศรษฐกิจของประเทศให้เป็นไปในทิศทางที่ดี และนำไปสู่การเกิดการสร้างงานสร้างรายได้แก่ประชาชนคนไทย โดยแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - พ.ศ. 2564) ได้กำหนดเป้าหมายการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการและการท่องเที่ยวที่มีศักยภาพให้เติบโต และสนับสนุนภาคการผลิตเพื่อให้เกิดความสมดุลและยั่งยืน คำนึงถึงขีดความสามารถในการรองรับของระบบนิเวศ และศักยภาพของพื้นที่ที่ครอบคลุมทุกมิติ

และครบวงจรทั้งการผลิตและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

จังหวัดปทุมธานีเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคกลางของประเทศไทย เป็นหนึ่งในห้าจังหวัดในพื้นที่ปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร แต่มีวิถีชีวิตแตกต่างกับกรุงเทพมหานครมาก โดยยังคงมีบรรยากาศแบบชนบท นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งโบราณคดีที่สำคัญของประเทศไทย มีขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมที่เก่าแก่ รวมถึงสถานที่ท่องเที่ยวของจังหวัดปทุมธานียังมีศาสนสถานและโบราณสถาน ที่แสดงร่องรอยของมรดกวัฒนธรรมท้องถิ่น สะท้อนถึงประวัติศาสตร์และวิถีชีวิตของคนมอญ (วีรวัฒน์ วงศ์สุปไทย, 2555) ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐได้พยายามฟื้นฟูประเพณีวัฒนธรรมดั้งเดิมของชาวไทยมอญ เพื่อรักษาไว้ซึ่งแบบอย่างอันดีงามของท้องถิ่น และส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวของท้องถิ่น ส่งผลให้ธุรกิจที่พักแรมเติบโตและมีการแข่งขันรุนแรงมากขึ้น ซึ่งปัจจุบันนักท่องเที่ยวมีการเลือกโรงแรมที่ตอบโจทย์พฤติกรรมและไลฟ์สไตล์ที่หลากหลายมากขึ้น โดยการเพิ่มประสบการณ์ความแปลกใหม่ และได้ออกไปพบปะกับเพื่อนใหม่ โรงแรมขนาดเล็กจึงเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวและมีให้เลือกหลากหลาย อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานด้านการจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดปทุมธานีที่ผ่านมา ยังมีปัญหาในการ

บริหารจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว การเพิ่มคุณภาพการบริการ ทั้งคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมสนับสนุนการท่องเที่ยว การวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว การจัดทำแผนการพัฒนาการท่องเที่ยว การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ยังขาดการบูรณาการจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องตามงบประมาณที่สนับสนุน (สำนักงานจังหวัดปทุมธานี, 2559) รวมถึงปัญหาด้านการดำเนินงานของผู้ประกอบการท่องเที่ยว ทั้งด้านการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านการประชาสัมพันธ์ อีกทั้งความอ่อนไหวจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ รวมทั้งภาวะวิกฤตจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ทำให้มีการประกาศใช้ พ.ร.ก. สถานการณ์ฉุกเฉิน การควบคุมการเดินทางของผู้คนภายใต้ข้อจำกัดที่เข้มงวด ซึ่งส่งผลกระทบต่อธุรกิจการท่องเที่ยวอย่างมาก ทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวและผลประกอบการที่ลดลง ดังนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีมาตรการในการสร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยว และการสร้างภาพลักษณ์การท่องเที่ยว เพื่อสร้างความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว

เนื่องจากธุรกิจที่พักแรมเป็นธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการต้องมีการวางแผนหาวิธีการและกลยุทธ์การตลาดด้านต่าง ๆ เพื่อรักษากลุ่มลูกค้าเดิมที่มาใช้บริการที่พักแรม สนใจต้องการที่จะกลับมาใช้บริการโรงแรมซ้ำอีก คุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวคาดหวังที่จะได้รับจากผู้ให้บริการ การนำเสนอบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ แบ่งออกเป็น 5 มิติ คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจต่อลูกค้า การรับรู้และเข้าใจความต้องการของลูกค้า (Parasuraman, Zeithami & Berry, 1990) นอกจากนั้น ธุรกิจที่มีภาพลักษณ์ที่ดีย่อมส่งผลดีต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ เป็นสิ่งที่สามารถสร้างการจดจำ ความประทับใจ และส่งเสริมการตลาดให้ชัดเจนได้ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) ภาพลักษณ์ตราสินค้า เป็นภาพที่มีต่อสินค้า เพื่อบ่งบอกคุณลักษณะ และ เป็นสิ่งที่สามารถทำให้เกิดความแตกต่างได้ 2) ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ เป็นภาพโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่องค์กรนำเสนอต่อลูกค้า 3) ภาพลักษณ์องค์กร เป็นภาพที่สะท้อนให้เห็นถึงการบริหาร และการดำเนินงานขององค์กรทั้งระบบ (Kotler, 2000) ทั้งนี้หากธุรกิจที่พักหรือโรงแรมสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าได้อย่างเหนียวแน่น และพยายามรักษาลูกค้าให้อยู่กับองค์กรให้

นานที่สุด จนเป็นลูกค้าที่มีความจงรักภักดี สุดท้ายลูกค้าเหล่านี้จะนำมาซึ่งรายได้ขององค์กรได้อย่างต่อเนื่อง โดยการรักษาลูกค้าเดิมนั้นจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้าน เพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง ซึ่งความตั้งใจนั้นจะเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมในปัจจุบันและอนาคตของผู้บริโภค ซึ่งสามารถวัดได้จากการบอกต่อ ความตั้งใจซื้อซ้ำ และความอ่อนไหวต่อราคา (Lai & Chen, 2011) สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิวิทย์ เอ็มเอก และปาริฉัตร ตู่ดำ (2561) ที่พบว่า คุณภาพบริการ ภาพลักษณ์องค์กร และความพึงพอใจของลูกค้า สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรในปัจจัยความตั้งใจเชิงพฤติกรรมได้ ดังนั้นหากผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กสามารถเข้าใจและปรับใช้ปัจจัยต่าง ๆ ในการบริหารงานได้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้สามารถรักษาลูกค้าเดิมได้ รวมถึงขยายฐานลูกค้าใหม่ได้ด้วยเช่นเดียวกัน

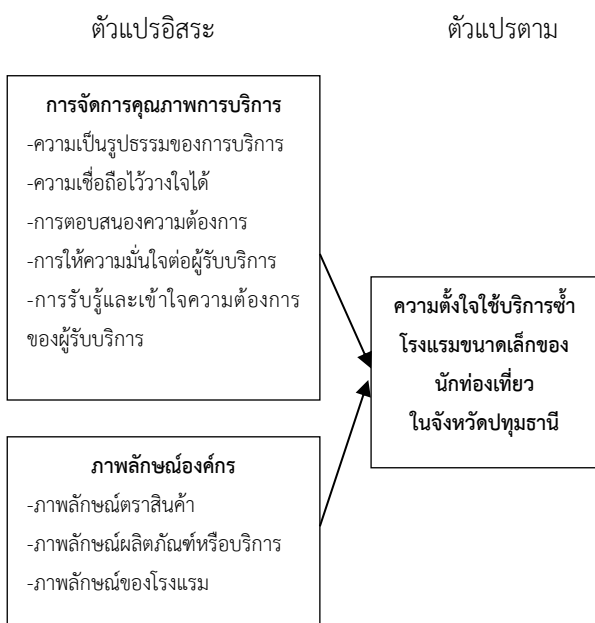
ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดปทุมธานี ทั้งด้านการจัดการคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กสามารถวางแผนและกำหนดทิศทางในการบริการ เพื่อเพิ่มจำนวนของการพักซ้ำของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และเป็นแนวทางแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำไปกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อรักษากลุ่มลูกค้าเดิมให้กลับมาใช้บริการซ้ำเพื่อลดทุนการหาลูกค้าใหม่ รวมทั้งพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพ ช่วยสร้างความแตกต่างในเชิงบวกให้ธุรกิจในระยะยาว สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ากลุ่มเดิมได้ดียิ่งขึ้น เพื่อการบริหารงานที่ยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และส่งผลต่อความสำเร็จให้กับธุรกิจในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวไทยที่มีต่อการจัดการคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์องค์กรโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์องค์กร ที่มีต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดปทุมธานี

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดการจัดการคุณภาพการบริการ (Parasuraman, Zeithami and Berry, 1990) มี 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ การรับรู้และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ แนวคิดภาพลักษณ์องค์กร (Kotler, 2000) มี 3 ด้าน ได้แก่ ภาพลักษณ์ตราสินค้า ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ภาพลักษณ์ของโรงแรม และความตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดปทุมธานี ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. การจัดการคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดปทุมธานี
2. การจัดการคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดปทุมธานี
3. ภาพลักษณ์องค์กรมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดปทุมธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานี และพักค้างคืนในโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งสิ้น 453,542 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดปทุมธานี กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตรคำนวณของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายด้วยวิธีการจับสลากเลือกเขตพื้นที่ จำนวน 4 อำเภอ ประกอบด้วย เมืองปทุมธานี คลองหลวง ัญบุรี และลำลูกกา แล้วทำการสุ่มกระจายในแต่ละพื้นที่ จำนวน 100 ตัวอย่างเท่ากัน จนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมากำหนดนิยามปฏิบัติการที่ใช้วัดและสร้างข้อคำถาม โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิลำเนา จำนวน 7 ข้อ มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ท่องเที่ยว ได้แก่ ลักษณะการท่องเที่ยว รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยว วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว ระยะเวลาท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยวเฉลี่ยต่อครั้ง จำนวน 5 ข้อ มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานี ใน 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ การรับรู้และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ จำนวน 25 ข้อ มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กรของโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานี ใน 3 ด้าน คือ ภาพลักษณ์ตราสินค้า ภาพลักษณ์

ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ภาพลักษณ์ของโรงแรม จำนวน 15 ข้อ มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 7 ข้อ มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended question) โดยดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ซึ่งทุกข้อคำถามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.66-1.00 มากกว่าเกณฑ์พิจารณา 0.5 จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1974) พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.801 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ 0.7 (Brace, Kemp, & Snelgar, 2012) ถือว่าแบบสอบถามมีความเหมาะสม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ โดยดำเนินการเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิด้วยวิธีการเก็บจากภาคสนาม (Field Work) จำนวน 400 ฉบับ โดยเก็บแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดปทุมธานี และพักค้างคืนในโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานี นำแบบสอบถามไปฝากไว้ที่โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานี และให้นักท่องเที่ยวตอบแบบสอบถาม ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระยะเวลา 30 วัน หลังจากการรับรองจริยธรรมจากคณะกรรมการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Method) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และใช้สถิติเชิงอ้างอิงด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) สำหรับการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร หรือการส่งผลต่อกันระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวว่าปรกติหรือไม่ โดยไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity และทดสอบสมมติฐานด้วยการ

วิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple regression analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท/เดือน และมีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง มีลักษณะการท่องเที่ยวมากกว่า 1 ครั้ง รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับเพื่อน วัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อพักผ่อนและนันทนาการ มีระยะเวลาท่องเที่ยว 1-2 วัน มีค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยวเฉลี่ยต่อครั้งต่ำกว่า 5,000 บาท
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการคุณภาพการบริการ

การจัดการคุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ความเป็นรูปธรรมการบริการ	3.79	0.73	มาก
2.ความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.80	0.89	มาก
3.การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.81	0.78	มาก
4.การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.80	0.78	มาก
5.การรับรู้และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ	3.76	0.81	มาก
รวม	3.79	0.80	มาก

จากตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.81$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.80$) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 3.80$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 3.79$) และการรับรู้และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.76$)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อภาพลักษณ์องค์กร

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์องค์กร

ภาพลักษณ์องค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ภาพลักษณ์ตราสินค้า	3.82	0.75	มาก
2.ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ	3.74	0.86	มาก
3.ภาพลักษณ์ของโรงแรม	3.72	0.84	มาก
รวม	3.76	0.82	มาก

จากตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านภาพลักษณ์ตราสินค้า ($\bar{X} = 3.82$) ด้านภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ($\bar{X} = 3.74$) และด้านภาพลักษณ์ของโรงแรม ($\bar{X} = 3.72$)

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจใช้บริการซ้ำ

ความตั้งใจใช้บริการซ้ำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.มีความตั้งใจใช้บริการซ้ำ ถ้ามีโอกาสในครั้งหน้า	3.62	0.98	มาก
2.ตั้งใจใช้บริการซ้ำอีกครั้ง เมื่อเดินทางมาที่จังหวัดปทุมธานี	3.77	0.96	มาก
3.ตั้งใจใช้บริการซ้ำอีกครั้ง เพราะภาพลักษณ์ของโรงแรม	3.79	0.98	มาก
4.ตั้งใจใช้บริการซ้ำอีกครั้ง เพราะสถานที่ตั้งของโรงแรม	3.42	0.90	มาก
5.ตั้งใจใช้บริการซ้ำอีกครั้ง เพราะราคาที่เหมาะสม	3.43	0.87	มาก
6.ตั้งใจใช้บริการซ้ำอีกครั้ง เพราะตรงกับความต้องการ	3.64	0.97	มาก
7.มีความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการในอนาคต	3.74	0.96	มาก
รวม	3.63	0.95	มาก

จากตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการซ้ำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือตั้งใจใช้บริการซ้ำอีกครั้ง เพราะภาพลักษณ์ของโรงแรม ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมาคือ ตั้งใจใช้บริการซ้ำอีกครั้ง เมื่อเดินทางมาที่จังหวัดปทุมธานี ($\bar{X} = 3.77$) อันดับสามคือ มีความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการในอนาคต ($\bar{X} = 3.74$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ตั้งใจใช้บริการซ้ำอีกครั้ง เพราะสถานที่ตั้งของโรงแรม ($\bar{X} = 3.42$)

5. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการจัดการคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวในจังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการจัดการคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวในจังหวัดปทุมธานี

ตัวแปร	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	VIF	Tolerance
(1)ความเป็นรูปธรรมการบริการ		0.64**	0.33**	0.19**	0.33**	0.44**	1.898	0.527
(2)ความเชื่อถือไว้วางใจได้			0.25**	0.13**	0.31**	0.56**	1.733	0.577
(3)การตอบสนองความต้องการ				0.64**	0.17**	0.100**	1.950	0.513
(4)การให้ความมั่นใจ					0.16	0.03	1.70	0.586
(5)การรับรู้และเข้าใจความต้องการ						0.35**	1.285	0.778

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $p < .01$

จากตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการจัดการคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ การรับรู้และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และความตั้งใจใช้บริการซ้ำ โดยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.03 - 0.56 ซึ่งค่าไม่เกิน 0.80

เมื่อพิจารณาพร้อมกับค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.285 - 1.950 ซึ่งไม่เกิน 10 ส่วนค่า Tolerance พบว่าเท่ากับ 0.513 - 0.778 ซึ่งอยู่ระหว่าง 0.10 - 1.00 และค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.725 ซึ่งมีค่าอยู่ในช่วง 1.50 - 2.50 แสดงว่าผลการตรวจสอบความเป็นอิสระของตัวแปรอิสระ ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity จึงสามารถนำไปทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณได้ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระทุกตัว มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการซ้ำ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.03 - 0.64

6. ผลการทดสอบสมมติฐานการจัดการคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์การจัดการคุณภาพการบริการที่มีต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดปทุมธานี

การจัดการคุณภาพการบริการ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ความเป็นรูปธรรมการบริการ	0.109	0.054	0.112	2.021	0.044*
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	0.337	0.04	0.444	8.359	0.000**
การตอบสนองความต้องการ	0.026	0.063	0.023	0.415	0.679
การให้ความมั่นใจ	-0.088	0.064	-0.072	-1.366	0.173
การรับรู้และเข้าใจความต้องการ	0.158	0.045	0.162	3.536	0.000**

R = 0.598, R² = 0.358, Adj. R² = 0.350, Std. Err. = 0.472, F = 43.947

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติ p < .01, * ระดับนัยสำคัญทางสถิติ p < .05

จากตารางที่ 5 แสดงการวิเคราะห์การจัดการคุณภาพการบริการที่มีต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดปทุมธานี โดยที่ตัวแปรอิสระร่วมกันอธิบายความตั้งใจใช้บริการซ้ำได้ร้อยละ 35 ซึ่งพิจารณาจากค่า Adjusted R² เท่ากับ 0.350 โดยการจัดการคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ($\beta = 0.444$) และด้านการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ($\beta = 0.162$) ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็ก

เล็กในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\beta = 0.112$)

ตารางที่ 6 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวในจังหวัดปทุมธานี

ตัวแปร	(1)	(2)	(3)	(4)	VIF	Tolerance
(1) ภาพลักษณ์ตราสินค้า		0.49**	0.48**	0.33**	1.415	0.707
(2) ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ			0.64**	0.60**	1.849	0.541
(3) ภาพลักษณ์ของโรงแรม				0.55**	1.805	0.554

จากตารางที่ 6 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์องค์กร ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ตราสินค้า ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ภาพลักษณ์ของโรงแรม และความตั้งใจใช้บริการซ้ำ โดยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.33 - 0.60 ซึ่งค่าไม่เกิน 0.80 เมื่อพิจารณาพร้อมกับค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.415 - 1.849 ซึ่งไม่เกิน 10 ส่วนค่า Tolerance พบว่าเท่ากับ 0.541 - 0.707 ซึ่งอยู่ระหว่าง 0.10 - 1.00 และค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.548 ซึ่งมีค่าอยู่ในช่วง 1.50 - 2.50 แสดงว่าผลการตรวจสอบความเป็นอิสระของตัวแปรอิสระ ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity จึงสามารถนำไปทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณได้ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระทุกตัว มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการซ้ำ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.33 - 0.64

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดปทุมธานี

ภาพลักษณ์องค์กร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ภาพลักษณ์ตราสินค้า	-0.022	0.044	-0.023	-0.505	0.614
ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์	0.377	0.046	0.431	8.211	0.000**
ภาพลักษณ์โรงแรม	0.294	0.054	0.285	5.496	0.000**

R = 0.640, R² = 0.409, Adj. R² = 0.405, Std. Err. = 0.452, F = 91.463

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ p < .01

จากตารางที่ 7 แสดงการวิเคราะห์ภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวไทย

ในจังหวัดปทุมธานี โดยที่ตัวแปรอิสระร่วมกันอธิบายความตั้งใจใช้บริการซ้ำได้ร้อยละ 40 ซึ่งพิจารณาจากค่า Adjusted R² เท่ากับ 0.405 โดยภาพลักษณ์องค์กรส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ด้านภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ($\beta = 0.431$) และด้านภาพลักษณ์โรงแรม ($\beta = 0.285$)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง การจัดการคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดปทุมธานี พบว่า การจัดการคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กร มีผลต่อการตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ศึกษามีประเด็นที่อภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยการจัดการคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมการบริการ มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานี ทั้งนี้เป็นเพราะนักท่องเที่ยวไทยให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของโรงแรมขนาดเล็ก เนื่องจากต้องการความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการใช้บริการ ซึ่งโรงแรมขนาดเล็กจำเป็นต้องสร้างให้เกิดขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจต่อการรับบริการของนักท่องเที่ยว การสร้างความมั่นใจให้ผู้ใช้บริการ มักเกิดจากการให้บริการของพนักงานและการบริหารงานของผู้บริหาร หากพนักงานสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน และให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ ลูกค้าจะเกิดความมั่นใจในการใช้บริการ และตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต ในทางกลับกันหากโรงแรมขนาดเล็กไม่สามารถให้บริการที่ถูกต้อง หรือมีความผิดพลาดในการให้บริการ ก็อาจทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและไม่กลับมาใช้บริการซ้ำอีกก็เป็นได้ ดังนั้นโรงแรมขนาดเล็กต้องให้ความสำคัญรายละเอียดของการให้บริการ เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น และใส่ใจต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจที่จะใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรอนงค์ เกษรบุญนา และวสุธิดา นุริตมนต์ (2562) ที่พบว่าคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านการรู้จัก

และเข้าใจลูกค้ามีอิทธิพลทางบวกต่อการสื่อสารแบบปากต่อปาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ามีอิทธิพลทางบวกต่อการสื่อสารแบบปากต่อปาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และงานวิจัยของ โคภิชฐา เต็มรัตน์ (2561) ที่พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการเข้าใจลูกค้า มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญที่โรงแรมขนาดเล็กต้องพิจารณาเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวอย่างถูกต้องและเหมาะสม เนื่องจากการบริการมีการตอบสนองที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้ารายเดิมกลับมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้น ทำให้ความสามารถในการรักษาลูกค้าเก่าเพิ่มขึ้น ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงขึ้น และทำให้มีจำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ความสามารถในการทำกำไรจากลูกค้าเพิ่มขึ้นด้วย ดังนั้นโรงแรมขนาดเล็กควรสนับสนุนให้พนักงานเต็มใจบริการอย่างแท้จริง และควรมีการจัดอบรมเพิ่มพูนทักษะพนักงานให้เกิดความเข้าใจในงานบริการ และสามารถให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ให้บริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับ จิรัฐ ขวนชม และคณะ (2560) ที่กล่าวว่า ผู้ให้บริการต้องมีการกำหนดขั้นตอนกระบวนการบริการ และกำหนดมาตรฐานของคุณภาพการบริการให้มีการรักษาระดับมาตรฐานการบริการที่ต่อเนื่องเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นประจำและสม่ำเสมอต่อลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีและต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในครั้งต่อไป ดังนั้น โรงแรมขนาดเล็กจึงต้องให้ความสำคัญกับสิ่งเหล่านี้เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวนีย์ คงเจริญพร และชลธิศ ดาราวงษ์ (2564) ที่พบว่า ด้านการดูแลเอาใจใส่และการตอบสนอง มีผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมการบอกต่อ โดยด้านการดูแลเอาใจใส่มีอิทธิพลมากที่สุด และงานวิจัยของ สวรรยา อินทร์จันทร์ (2560) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพบริการครบทั้ง 5 ด้าน อันได้แก่ ด้านรูปลักษณะที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือด้านการตอบสนอง ด้านความแน่นอน และด้านความเอาใจใส่ และงานวิจัยของ El-garaihy (2013) ที่พบว่า การมีบริการที่หลากหลายเป็นปัจจัยที่ดึงดูดลูกค้ามาใช้บริการได้ เนื่องจากลูกค้าเกิดความรู้สึกสะดวกสบายและคุ้มค่า ตอบสนองความ

ต้องการของลูกค้าได้อย่างทุกด้าน อีกทั้งการไม่ผิดสัญญาที่ได้ให้ไว้เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการโรงแรมอีกครั้ง

2. ปัจจัยภาพลักษณ์องค์กร ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ และภาพลักษณ์โรงแรม มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวไทยให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ ทั้งนี้ภาพลักษณ์ที่ดีในการรับรู้ของนักท่องเที่ยว จะสะท้อนจากการดำเนินงานของโรงแรมในภาพรวม โรงแรมขนาดเล็กที่มีการออกแบบโครงสร้าง การสร้างเอกลักษณ์ และการอำนวยความสะดวกในทุก ๆ ด้าน ทั้งภายในและภายนอกห้องพัก รวมถึงการคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ให้ความสำคัญกับการติดป้ายคำเตือนต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการระมัดระวัง จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้ใช้บริการ เกิดความพึงพอใจและประทับใจในการใช้บริการมากที่สุด และกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง หากสถานประกอบการโรงแรมมีการรักษา ปรับปรุง และพัฒนามาตรฐานของภาพลักษณ์องค์กร โดยเฉพาะ มุ่งเน้นไปที่คุณภาพการบริหาร การสรรหาและการพัฒนาบุคลากร และชื่อเสียงของโรงแรม ให้มีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพตามมาตรฐาน โดยมีความใส่ใจและให้ความสำคัญต่อความรู้สึกนึกคิด การรับรู้และทัศนคติของลูกค้า พร้อมทั้งให้ความสำคัญทำให้เกิดภาพลักษณ์องค์กรที่ดีต่อสิ่งที่ได้พบเห็น สิ่งนี้จะส่งผลให้มีคุณภาพการบริหาร ที่ก่อให้เกิดความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าใหม่ที่จะเลือกเข้าใช้บริการโรงแรมอีกครั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพันธ์ กิตตินรรัตน์ และอรณัญญ์ นครศรี (2561) ที่พบว่า คุณภาพบริการ ภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพความสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของ สุทธิสินี ธีระธรรมสรณ์ ธิญาพัชญ์ นาคภิบาล และวงศ์ธีรา สุวรรณ (2561) ที่พบว่า คุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางตรงต่อภาพลักษณ์องค์กร โดยที่ภาพลักษณ์องค์กรมีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม และคุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางอ้อมต่อตัวแปรแฝงปัจจัยความตั้งใจเชิงพฤติกรรมผ่านภาพลักษณ์องค์กร และยังสอดคล้องกับการวิจัยของ ทศนีย์ ธนอนันต์ตระกูล (2552) ที่ว่าการมีภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมที่ดีโดยเฉพาะในด้านชื่อเสียงด้านความเชื่อถือ และยอมรับ และด้านความเลื่อมใสและศรัทธา และความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นอย่างดี จะส่งผลให้ธุรกิจมีชื่อเสียงอยู่ในความทรงจำและประทับใจของทั้งพนักงาน ลูกค้า และประชาชน เพราะการที่องค์กรบริการมีการดำเนินงานอย่าง

ชัดเจนเป็นรูปธรรมและเป็นระบบ จะช่วยส่งเสริมให้ผู้บริโภคหรือลูกค้าเชื่อมั่นในคุณภาพสินค้าและบริการของกิจการ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของกิจการต่อบุคคลภายนอกดีขึ้น ทำให้ธุรกิจเป็นที่ภาคภูมิใจของชุมชนและสังคมรอบข้าง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารโรงแรมขนาดเล็ก ควรให้ความสำคัญกับงานบริการ ควรรักษามาตรฐานการบริการให้มีคุณภาพและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานบริการ มีทักษะและประสิทธิภาพในการให้บริการ และตั้งใจให้บริการด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ขึ้น หรือหากเกิดปัญหาขึ้นก็จะสามารถแก้ไขปัญหาเหล่านั้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ส่งผลให้เกิดความจงรักภักดี และใช้บริการอย่างต่อเนื่อง
2. ผู้บริหารโรงแรมขนาดเล็ก ควรให้ความสำคัญกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องมาตรฐานท่องเที่ยวความปลอดภัย โดยมุ่งเน้นมาตรการความปลอดภัยด้านสาธารณสุขผนวกกับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยว และให้ผู้มาใช้บริการได้รับประสบการณ์ที่ดี มีความสุขอย่างต่อเนื่อง
3. ผู้บริหารโรงแรมขนาดเล็ก ควรมีการให้บริการมาตรการด้านสุขอนามัย สอดคล้องกับวิถีชีวิตใหม่ (New normal) โดยยึดถือมาตรการทางสาธารณสุข (D-M-H-T-T) เป็นหลักในการให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการ
4. ผู้บริหารโรงแรมขนาดเล็ก ควรต้องวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะเป็ภาพลักษณ์ที่ดีต่อการรับรู้ของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องพนักงาน ทักษะและประสิทธิภาพการทำงาน รวมถึงความรู้ ความเข้าใจในงานบริการ เพราะความจงรักภักดีจะเกิดจากความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานที่รวดเร็ว ทันใจ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคนได้
5. ผู้บริหารโรงแรมขนาดเล็ก ควรปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านภาพลักษณ์องค์กร มุ่งเน้นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อสังคม

ที่ผู้ให้บริการหรือบุคคลภายนอกสามารถมีส่วนร่วมได้ เพื่อชี้ให้ผู้ให้บริการเห็นว่า ทุกครั้งที่เข้ามาใช้บริการของโรงแรม ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม หรือ กำหนดอัตราค่าบริการห้องพักที่ผู้ให้บริการต้องชำระไปแต่ละครั้ง มีส่วนช่วยกลับมาพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม และยังช่วยกระตุ้นความจงรักภักดี ในการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้งได้

การศึกษาในมิติอื่น ๆ และสามารถอธิบายพฤติกรรมได้ลึกซึ้งมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีต่อนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการต่อไป

3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้และความคาดหวังคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำในอุตสาหกรรมโรงแรม อาทิ ภาพลักษณ์และความภักดี การสื่อสารออนไลน์ เพื่อให้ได้ผล

เอกสารอ้างอิง

- [1] กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). แผนปฏิบัติการส่งเสริมการท่องเที่ยวประจำปี 2562. กรุงเทพฯ : ท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- [2] จักรพันธ์ กิตตินรรัตน์ และอรณัฐ นครศรี. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ*, 4(2), 39-50.
- [3] จิรัฐ ขวนชม นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร ชิตชม กันจุฬา และพัชรพงศ์ ขวนชม. (2560). คุณภาพการบริการ คือ ความคาดหวังของลูกค้า. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 9(2), 1-15.
- [4] ทศนีย์ ธนอนันต์ตระกูล. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการบัญชีสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อสังคม และภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจกระดาษในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- [5] นวิทย์ เอเมก และปาริฉัตร ตู่ดำ. (2561). คุณภาพบริการ ภาพลักษณ์องค์กร และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้. *Veridian E-Journal มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 11(3), 1592-1610.
- [6] วีรวัฒน์ วงศ์ศุภไทย. (2555). ปทุมรามัญฐานีเทิดไถ้องคราชันย์ ไทยรามัญย้อนรำลึก ขนชาติมอญ. ปทุมธานี: องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี.
- [7] โสภิสฐา เต็มรัตน์. (2561). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [8] สวรรยา อินทร์จันทร์ และทิพย์รัตน์ แสงเรืองรบ. (2560). ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า:กรณีศึกษาโรงแรมอิสระระดับ 3 ดาวแห่งหนึ่ง ในย่านธุรกิจทองหล่อ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- [9] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564)*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- [10] สำนักงานจังหวัดปทุมธานี. (2559). ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดปทุมธานี. สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2563 จาก <http://www2.pathumthani.go.th/>
- [11] สุทธิสินี ธีระธรรมสรณ์ ภิญญาพัชญ์ นาคภิบาล และวงศ์ธีรา สุวรรณิน. (2561). รูปแบบคุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้บริโภคธุรกิจสปาในประเทศไทย. *วารสารราชภัฏเพชรบูรณ์สาร*, 20(1), 18-32.

- [12] เสาวนีย์ คงเจริญพร และชลธิศ ดาราวงษ์. (2564). คุณภาพการบริการของบ้านเช่าที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการบอกต่อของนักศึกษาในจังหวัดชลบุรี. *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 7(1), 72-78.
- [13] อรอนงค์ เกสรบุญนาค และวสุธิดา นุริตมนต์. (2562). อิทธิพลของคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลราชธานี. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย พิษณุพรรณ*, 14(1), 209-218.
- [14] Brace, N., Kemp, R., & Snelgar, R. (2012). *SPSS for Psychologists. (5th ed.)*. New York: Palgrave Mcmillan.
- [15] Cronbach, L. J. (1974). *Essential of Psychological Testing*. New York: Harper&Row.
- [16] El-garaihy, W.H. (2013). Developing and Validating a Hospitality Service Quality Scale in Saudi Arabia (HOSP-SQ) : A Structural Equation Model. *International Journal of Business and Social Science*, 4(14), 224-238.
- [17] Kotler, P. (2000). *Marketing management: Analyzing consumer marketing and Buyer behavior (The Millennium)*. New Jersey: Prentice Hall.
- [18] Krejcie, R. V. & D. W. Morgan. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities*. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3): 607 – 610.
- [19] Lai, W.-T., Chen, & C.-F. (2011). Behavioral intentions of public transit passenger. The roles of service quality, perceived value, satisfaction and involvement. *Transport Policy*, 18(2), 318-325.
- [20] Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The free press.

การบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับโรงเรียนเอกชน

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT FOR PRIVATE SCHOOL

ปาจารย์ นาคะประทีป^{1*}, จีระพันธุ์ พูลพัฒน์² และ สุภาภรณ์ ตั้งดำเนินสวัสดิ์³

PARJAREE NAKAPRATIP^{1*}, CHEERAPAN BHULBHAT² and SUPAPORN TUNGDMNERN SAWAD³

บทคัดย่อ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญสำหรับกระบวนการการบริหารงานของครู บุคลากรทุกคนในโรงเรียน เพื่อช่วยผู้บริหารในการบริหารครู บุคลากรให้ปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ของโรงเรียน เพราะโรงเรียนจะต้องมีครู บุคลากรที่มีคุณภาพ และสามารถทำงานให้กับโรงเรียนได้สำเร็จ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงานโรงเรียนเอกชน ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับโรงเรียนเอกชนมีกระบวนการในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนทรัพยากรมนุษย์เป็นการกำหนดเชิงปริมาณและคุณภาพของบุคลากร การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมกับตำแหน่งที่โรงเรียนต้องการ การบริหารค่าตอบแทนเป็นเหมือนการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญ การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการเปลี่ยนแปลงการทำงานของบุคลากร และการสื่อสารทำให้บุคลากรภายในโรงเรียนเกิดความเข้าใจ การทำงานร่วมกันจนบรรลุวัตถุประสงค์

คำสำคัญ : การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ; โรงเรียน ; เอกชน

¹ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาภาวะผู้นำทางการศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, Doctoral Student, Doctor of Education Program in Educational Leadership, Graduate School, Suan Dusit University

² รองศาสตราจารย์ ดร.จีระพันธุ์ พูลพัฒน์ คณะกรรมการควบคุม หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาภาวะผู้นำทางการศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, Associate Professor, Dr.Cheerapan Bhulbhat, Advisor Committee, Doctor of Education Program in Educational Leadership, Graduate School, Suan Dusit University

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาภรณ์ ตั้งดำเนินสวัสดิ์ คณะกรรมการควบคุม หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาภาวะผู้นำทางการศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, Assistant Professor, Dr.Supaporn Tungdamnernsawad, Advisor Committee, Doctor of Education Program in Educational Leadership, Graduate School, Suan Dusit University

* Corresponding Author, Email: parjareenakapratip@gmail.com

Received: Jan 9, 2021, Revised: Feb 28, 2021, Accepted: Mar 21, 2021

ABSTRACT

Human Resource Management is important for teacher's management process to help the executives manage teachers and personnel so that they work to achieve the objectives of schools as schools must have teachers and personal who have quality and can work for schools. Therefore, Human Resource Management is an important factor for the management of private schools. Therefore, Human Resource Management for a school consists of Human Resource Planning is setting the quantity and quality of personal, Recruitment and Selection the personal is relate the position, Compensation management is working motivation, Training and Development are improving the professional, Performance Appraisal for improving working, and Communication for understanding communicate and working until the goal.

Keywords: Human Resource Management ; School ; Private

บทนำ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่อยู่การบริหารของโรงเรียน ซึ่งปัญหาที่ยังคงพบในด้านการวางแผนทรัพยากรบุคคลที่ขาดความต่อเนื่อง บุคลากรผู้รับผิดชอบงานขาดความรู้ การสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรบุคคล ผู้สมัครมีจำนวนน้อยทำให้ไม่สามารถสรรหาและคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา บุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมไม่ได้ นำความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการฝึกอบรมและพัฒนาไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการขาดการสำรวจความต้องการด้านสวัสดิการของบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงานผู้รับการประเมินไม่เข้าใจเกณฑ์ที่จะใช้ในการประเมิน ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ขาดความต่อเนื่องในการจัดกิจกรรมในเรื่องของความปลอดภัยและสุขอนามัย สุทธิพงศ์ มหาวิริโย และวลัยพร ศิริภิรมย์ (2557, หน้า 342-344))

ซึ่งปัญหาเหล่านี้ยังคงเกิดขึ้นในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของโรงเรียนเอกชนทั้งในด้านของการถูกลดทอนเงินเดือนและสวัสดิการครูเอกชนถูกจำกัดรายได้เงินอุดหนุนผู้เรียนที่คำนวณจากเงินเดือนครูโรงเรียนเอกชนในอัตรา 15,000 บาท ค่ารักษาพยาบาลที่จำกัดเพียง 100,000 บาทต่อปี สะท้อนคุณภาพชีวิตของครู โรงเรียนเอกชนซึ่งไม่มั่นคงและไม่มีความก้าวหน้า โรงเรียนเอกชนจึงขาดแคลนครูที่มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ครูลาออกระหว่างปีเมื่อมีการเรียกบรรจุข้าราชการครู ทำให้เกิดผลกระทบต่อผู้เรียน คณะกรรมการอิสระเพื่อการปฏิรูปการศึกษา

(2561, หน้า 19) รวมถึงมาตรฐานเรื่องของการวางแผนบุคลากรที่ยังไม่เป็นขั้นตอนอย่างชัดเจนเพราะผู้บริหารสถานศึกษาขาดการจัดทำแผนอัตราค่าจ้างคนและขาดการนำข้อมูลจากการประเมินผลใช้ในการพัฒนาบุคลากร มูนิธิเราะห์ เจ๊ะมิง (2559, หน้า 3) การธำรงรักษาบุคลากรให้มีขวัญกำลังใจในการทำงาน การอำนวยความสะดวกเพื่อเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานซึ่งยังคงเป็นปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับ เอกอนงค์ ศรีสาอาก และปิยะนุช เงินคล้าย (2559, หน้า 163) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่หรือลาออก คือ สวัสดิการและผลประโยชน์เงื่อนไขต่างๆ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงานผลประโยชน์เงื่อนไขต่างๆ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลอันดับแรกที่สามารถดึงดูดให้ปฏิบัติงานหรือเป็นแรงผลักดันให้ตัดสินใจลาออก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ปัญหาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในโรงเรียนยังคงเป็นปัญหา

ทั้งนี้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญและเป็นที่ควรตระหนัก เนื่องจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับโรงเรียนเอกชน เป็นส่วนหนึ่งของการเริ่มต้นที่ทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจ ทุ่มเทเพียรในการทำงานเพื่อให้โรงเรียนบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และเกิดประสิทธิภาพกับประสิทธิผลสู่โรงเรียน โรงเรียนได้บุคลากรทำงานที่เพียงพอ ต่อเนื่อง ได้คนที่มีความสามารถเข้ามาทำงาน ซึ่งโรงเรียนควรนำรูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความหมาย กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาประยุกต์ใช้ในโรงเรียนเอกชนได้ดังนี้

เนื้อหา

การศึกษาแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญ มีดังนี้

1.1 รูปแบบเทียบเคียง The matching model (Fomburn et al., 1984) สร้างที่โรงเรียนมิชิแกน ด้วยวิธีการใช้ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับกลยุทธ์ขององค์กร โดยมีเป้าหมายให้กลยุทธ์ขององค์กรประสบความสำเร็จ ด้วยวิธีการใช้กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการบริหารจัดการองค์กร ได้แก่ การสรรหาและคัดเลือกจะเชื่อมต่อการทำงาน การประเมินผลจะมีผู้ประเมินรายงานประสิทธิภาพการทำงานและให้ข้อเสนอแนะกับองค์กรและบุคลากร การให้รางวัลกับบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยจัดระยะเวลาในการให้รางวัลเป็นระยะสั้น และระยะยาว และการพัฒนาให้บุคลากรมีคุณภาพสูงในด้านความรู้และทักษะ สรุปผลการใช้ The matching model สามารถใช้ได้กับทุกองค์กร ทุกกลยุทธ์ขององค์กร รวมถึงใช้ได้กับบุคลากรทุกระดับ

1.2 รูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบฮาร์วาร์ด The Harvard model (Beer et al, 1984) ให้ความสำคัญกับลักษณะของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ 2 ประการ คือ 1) ผู้จัดการสายงานมีหน้าที่รับผิดชอบการสร้างกลยุทธ์ของคู่แข่งและนโยบายด้านบุคลากร 2) บุคลากรกำหนดนโยบายวิธีการพัฒนาและดำเนินกิจกรรมของบุคลากร

1.3 รูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบฮาร์วาร์ด Warwick model of HRM (Hendry and Pettigrew, 1990) ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไปในทิศทางเดียวกับกลยุทธ์ของโรงเรียน เป็นความพยายามบูรณาการขอบเขตการทำงานด้านทรัพยากรมนุษย์ให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของโรงเรียน เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี สภาพการแข่งขัน และกลยุทธ์ของธุรกิจ ซึ่งจุดเน้นของตัวแบบนี้สามารถแบ่งได้ 2 แนวทาง ได้แก่ 1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบอ่อน ที่ให้ความสำคัญที่ตัวคนมากกว่าการจัดการ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบแข็ง ให้ความสำคัญกับการจัดการมากกว่าคน ซึ่งการบริหารที่ประสบความสำเร็จนั้นขึ้นอยู่กับความเป็นมืออาชีพของนักบริหาร

สรุปได้ว่า รูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบ The matching model เป็นการมุ่งเน้นความสำเร็จขององค์กรกับการแข่งขันองค์กรภายนอก โรงเรียนควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของเป้าหมายที่โรงเรียนต้องการและยอมรับข้อเสนอแนะ ปัญหาการทำงานของบุคลากรภายในโรงเรียนเพื่อนำมาปรับปรุง

รูปแบบ The Harvard model มุ่งเน้นการสร้างกลยุทธ์กับคู่แข่งและนโยบายด้านบุคลากรโรงเรียนสามารถสร้างกลยุทธ์ให้กับบุคลากร ครูได้ เช่น การแต่งกาย การดูแลนักเรียน การสนทนาอย่างมีมิตรภาพ และแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบฮาร์วาร์ดเป็นความพยายามบูรณาการขอบเขตการทำงานด้านทรัพยากรมนุษย์ให้เข้ากับสภาพแวดล้อมขององค์กร เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี สภาพการแข่งขัน และกลยุทธ์ของธุรกิจด้วยวิธีการศึกษาจากแหล่งข้อมูลที่เราได้จริงนั้นคือ ผู้ปกครองเป็นกลุ่มคนที่สามารถบอกจุดเด่น จุดด้อยของทรัพยากรมนุษย์ในโรงเรียน และโรงเรียนจะได้นำไปปรับปรุงได้อย่างมีคุณภาพ

ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารต้องบริหารงานด้านบุคลากร เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการทำงานเข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้กับโรงเรียน ซึ่งบุคลากรภายในโรงเรียนเป็นสินทรัพย์ที่มีคุณค่ายิ่ง ผู้บริหารโรงเรียนจะต้องใช้วิธีการดึงดูดใจ การพัฒนา การธำรงรักษาไว้ซึ่งบุคคลที่มีความรู้ความสามารถทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีเป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินงาน จิระพงศ์ เรืองกุล (2562, หน้า 1) ฐาปนา อินไพศาล (2559, หน้า 8-1) วิลาวรรณ รพีพิศาล (2554, หน้า 3) และ Julie Beardwell and Amanda Thompson (2017, p.5)

กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์

กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหารในการจัดการบุคลากรในโรงเรียน โดยผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์จากนักวิชาการ นักวิจัย ได้ดังนี้ จิระพงศ์ เรืองกุล (2562, หน้า 1) ฐาปนา อินไพศาล (2559, หน้า 8-1) วิลาวรรณ รพีพิศาล (2554, หน้า 3) และ Julie Beardwell and Amanda Thompson (2017, p.5) และ จากการสังเคราะห์กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับการบริหารโรงเรียนนั้นประกอบด้วย การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและการคัดเลือก การบริหารค่าตอบแทน การอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการสื่อสาร โดยผู้วิจัยได้ทำการอธิบายรายละเอียดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ดังนี้

การวางแผนทรัพยากรมนุษย์

การวางแผนทรัพยากรมนุษย์เป็นการพิจารณา การคาดคะเนความต้องการในด้านของปริมาณ และคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบโดยต้องระบุจำนวน คุณสมบัติของบุคลากร รวมถึงระดับความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ต้องการให้สอดคล้องกับแผนงานที่โรงเรียนกำหนดไว้ เพื่อใช้ทรัพยากรบุคคลให้ดำเนินงานตามเป้าหมายตามที่โรงเรียนวางแผนไว้ จิระพงศ์ เรืองกุล (2562, หน้า 42) และ วิลาวรรณ รพีพิศาล (2554, หน้า 57)

การสรรหาและการคัดเลือก

การสรรหาและการคัดเลือกเป็นภารกิจสำคัญของโรงเรียนเนื่องจากเป็นภารกิจที่จะทำให้โรงเรียนได้มีผู้ที่มีความสามารถเข้ามาทำงาน หากการสรรหาและการคัดเลือกทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลให้โรงเรียนได้บุคลากรที่ไร้คุณภาพ จิระพงศ์ เรืองกุล (2562, หน้า 65) ซึ่งได้มีนักวิชาการได้อธิบายสิ่งสำคัญของการสรรหาและการคัดเลือก ดังต่อไปนี้

การสรรหา

การสรรหาเป็นกระบวนการค้นหาบุคลากรด้วยวิธีการแสวงหา ใจบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะคนเข้ามทำงานในตำแหน่งที่เหมาะสม และสามารถจะนำพาองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามทิศทางและเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้เพื่อเข้าสู่กระบวนการคัดเลือก จิระพงศ์ เรืองกุล (2562, หน้า 65) มติกาญจน์ จิตกระโชติ และสุภาภรณ์ ตั้งดำเนินสวัสดิ์ (2562, หน้า 181) วิลาวรรณ รพีพิศาล (2554, หน้า 79)

การคัดเลือก

การคัดเลือกเป็นกระบวนการหลังจากการสรรหาที่ต้องกลั่นกรองคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติตามที่โรงเรียนกำหนดไว้ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ เจตคติ วุฒิกวาม มนุษย์สัมพันธ์ สุขภาพ ความประพฤติที่เหมาะสมที่สุดเข้ามาปฏิบัติงาน ด้วยวิธีการใช้เครื่องมือในการคัดเลือกมาพิจารณาผู้สมัคร เช่น การทดสอบ การสัมภาษณ์ การกรอกแบบฟอร์ม การตรวจสอบภูมิหลัง การบรรจุทดลองงาน จิระพงศ์ เรืองกุล (2562, หน้า 65) และ วิลาวรรณ รพีพิศาล (2554, หน้า 95)

การบริหารค่าตอบแทน

การบริหารค่าตอบแทนนั้นเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคลากรซึ่งค่าตอบแทน รวมถึง ค่าจ้าง เงินเดือน ผลประโยชน์ เกื้อหนุนที่องค์กรจัดให้แก่บุคลากรทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงาน ซึ่งถือเป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการเพิ่มผลผลิตให้อยู่ในระดับสูงยิ่งขึ้น เป็นการสร้างความสัมพันธ์ให้บุคลากรทำงานให้กับโรงเรียนอย่างมีคุณภาพ จิระพงศ์ เรืองกุล (2562, หน้า 131) วิลาวรรณ รพีพิศาล (2554, หน้า 224) และ Wayne F. Cascio (2019, p.385)

การอบรมและพัฒนา

การอบรม

การอบรมเป็นสิ่งที่สามารถดำเนินการให้บรรลุผลในระยะเวลาอันสั้น การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่ช่วยเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียนได้ 3 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ ความสามารถ 2) ด้านขวัญกำลังใจ และ 3) ด้านการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรได้มีโอกาสเตรียมตัวให้พร้อมสำหรับตำแหน่งหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบสูงขึ้นในอนาคตและมีความรู้ ความมั่นใจที่จะดูแลรับผิดชอบงานในหน้าที่ต่างๆ ที่ตนเองได้รับมอบหมาย จำเนียร จวงตระกูล (2563, หน้า 428) และ วิลาวรรณ รพีพิศาล (2554, หน้า 140) กล่าวไว้

การพัฒนา

การพัฒนาเป็นการส่งเสริมความรู้ให้กับบุคลากรให้เกิดคุณภาพ ความเชี่ยวชาญ ในระยะยาวที่มุ่งเน้นการส่งเสริมการเจริญเติบโตของบุคลากร และปรับปรุงศักยภาพของพนักงาน และทำให้ทรัพยากรมนุษย์ทุกระดับให้เกิดคุณค่าต่อตนเองและส่วนร่วม จำเนียร จวงตระกูล (2563, หน้า 428) จิระพงศ์ เรืองกุล (2562, หน้า 85)

การประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานมีบทบาทสำคัญต่อการจ่ายค่าตอบแทน การปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรในช่วงระยะเวลาที่กำหนด และเพื่อให้บุคลากรได้ทราบผลการปฏิบัติงานของตนเองว่าอยู่ในระดับใด และสิ่งใดบ้างที่ควรจะต้องปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพ และประการสำคัญการประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีการกำหนดเกณฑ์หรือมาตรฐานของงานที่จะได้จากการปฏิบัติงานของบุคลากร แล้วมีการวัดผลที่ได้นำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด เจริญ

นกน้อย (2560, หน้า 140) วิลาวรรณ ธิพิศาล (2554, หน้า 195)

การสื่อสาร

การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกคนในโรงเรียนตั้งแต่ผู้บริหารถึงบุคลากรในโรงเรียนเพื่อสร้างการทำงานให้บรรลุเป้าประสงค์ การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดสาร ผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยผ่านสื่อหรือช่องทางการสื่อสารเพื่อทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารอย่างมีความสัมพันธ์อันดี มีความสุขในการอาศัยอยู่ร่วมกันนำไปสู่การปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความสามัคคี การนำพาโรงเรียนสู่ความสำเร็จ ขนิษฐา จิตแสง (2563, หน้า 13) เจษฎา นกน้อย (2560, หน้า 53)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการนำไปประยุกต์ใช้กับโรงเรียนเอกชน

มติกาญจน์ จิตกระโชติ และสุภาภรณ์ ตั้งดำเนินสวัสดิ์ (2562) เรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนเอกชนแบบ English Program เพื่อความเป็นเลิศ พบว่า การบริหารบุคคล มีการจัดการบริหารสถานศึกษาให้ดียิ่งขึ้น โดยคัดเลือกครูและบุคลากรไทยที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานภาษาอังกฤษและใช้เทคโนโลยีได้ คัดเลือกครูและบุคลากรชาวต่างชาติที่มีความรู้ตรงรายวิชาที่สอนแจ้งข้อกำหนดสัญญาและคำสั่งการทำงานเป็นลายลักษณ์อักษร และแนวทางสู่ความเป็นเลิศ คือ การจัดแผนพัฒนาครูและบุคลากรอย่างต่อเนื่องโดยเน้นทักษะการใช้เทคโนโลยีในการเรียนการสอน จัดระบบการทำงานเป็นทีม และจัดระบบการประเมินครูและบุคลากร ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ได้ด้วยวิธีการคัดเลือกครูและบุคลากรไทยที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานภาษาอังกฤษ การคัดเลือกครูและบุคลากรชาวต่างชาติที่มีความรู้ด้านการศึกษาโดยตรง ผู้บริหารต้องมีการกำหนดหน้าที่ การจ้างงานเป็นลายลักษณ์อักษร การพัฒนาครูและบุคลากรไทย ชาวต่างชาติให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีเพื่อใช้ในการเรียนการสอน การทำงานเป็นทีม และการพัฒนาการประเมินครู บุคลากรไทยและชาวต่างชาติอย่างเป็นระบบ

ธีรศักดิ์ อุปมยอธชัย, วชิราภรณ์ สังข์ทอง และธนัทญ์ฉัตรภักตร์ (2560) เรื่อง การกำหนดแนวทางการจัดการศึกษาของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย พบว่า การบริหารงาน

บุคคล ควรมีการเลือกสรร คัดเลือก ผู้ที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาเป็นครู มีขั้นตอนที่โปร่งใสเป็นธรรม ตรวจสอบได้ มีแบบทดสอบด้านจิตวิทยา/ด้านคุณธรรมจริยธรรมเพิ่มเข้ามาในกระบวนการเลือกสรร คัดเลือก และควรมีการวิเคราะห์กำลังคนให้มีความชัดเจน ให้เพียงพอ และตรงกับความสามารถ รวมถึงมีการจัดอบรม สัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันภายในองค์กร ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ด้วยวิธีการการคัดเลือกครูที่มีความรู้ความสามารถ การสรรหาและการคัดเลือกครูมีขั้นตอนที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ การสรรหาและการคัดเลือกครูมีแบบทดสอบทางจิตวิทยา/ด้านคุณธรรมจริยธรรม การวางแผนจำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่อองค์กร และการจัดอบรมสัมมนาอย่างสม่ำเสมอ

เทพรัตน์ ดาวเรือง (2560) เรื่อง การบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอยะหา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2 พบว่า การบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษาในด้านการวางแผนอัตรากำลังครูส่วนใหญ่ไม่ตรงกับวิชาเอกที่ต้องการ ผู้บริหารยังไม่ยุติธรรมในการให้ขึ้นเงินเดือน ความชัดเจนในบางครั้งยังไม่มีมีความโปร่งใสในการเลื่อนขึ้นเงินเดือน ไม่มีมาตรฐานที่ชัดเจนมีการเอื้อพวกพ้องกันเอง ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ด้วยวิธีการ โรงเรียนควรพิจารณาครูบรรจุให้ตรงกับสาขาที่โรงเรียนต้องการ การจัดอบรมผู้บริหารในเรื่องเกณฑ์ที่กำหนดของการให้ขึ้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม การกำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์การประเมินไปในทิศทางเดียวกัน และการประชุมหารือเรื่องขึ้นเงินเดือนให้ชัดเจน

ยุวรี ผลพันธิน (2559) เรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานของครู: เครื่องมือวัดและมิติการวัดผลการปฏิบัติงานของครูในบริบทการวิจัย พบว่า แบบวัดที่นำมาใช้วัดผลการปฏิบัติงานของครูยังไม่พบแบบวัดมาตรฐานที่ใช้กันอย่างกว้างขวางในระดับสากล งานวิจัยส่วนใหญ่ที่วัดผลการปฏิบัติงานของครูนิยมนำแบบวัดผลการปฏิบัติงานจากการศึกษาในกลุ่มธุรกิจหรือองค์กรทั่วไปมาปรับใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงานของครู ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ด้วยวิธีการ การวัดผลการปฏิบัติงานของครูใช้มากที่สุดจะอยู่ในลักษณะแบบวัดที่มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าซึ่งอาจเป็นเครื่องมือที่สามารถนำมาปรับใช้ได้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้สะดวก ทำได้หลายช่องทาง เก็บรวบรวมข้อมูลได้จำนวนมาก

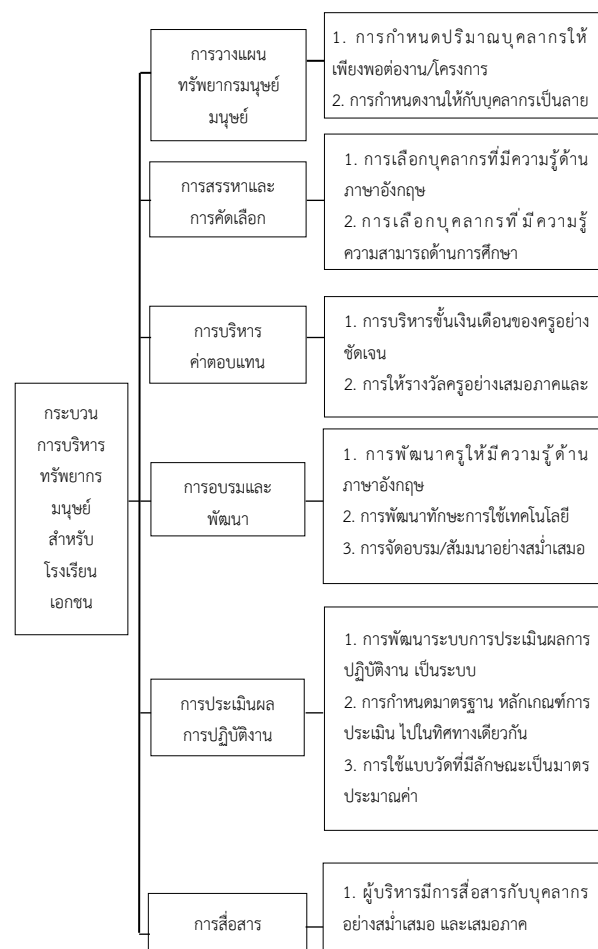
เสาวนีย์ ภูณะกุง และฉัตรทิพย์ สุวรรณชิน (2558) เรื่อง การสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในการดำเนินงานโรงเรียนของกลุ่มเครือข่าย พัฒนาคุณภาพการศึกษาแม่แตง 1 อำเภอแม่

แต่ง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือการสื่อสารแบบเสมอภาค ปัญหาที่พบ คือ ผู้บริหารขาดความเอาใจใส่ ช่วยเหลือบุคลากร ในการจัดทำผลงานหรือการเข้ารับการพัฒนาตนเอง ผู้บริหารไม่เคร่งครัดต่อการรักษาระเบียบวินัยของครู ทำให้ครูบางคนมักจะละเลยการปฏิบัติและละเลยหน้าที่บางอย่าง จนทำให้เพื่อนครูบางคนต้องเหนื่อยกับการปฏิบัติ ที่ไม่เหมือนกันและขาดความยุติธรรม ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ด้วยวิธีการ การยกย่องเชิดชูบุคลากรในทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ

Najla Aiman Mohamed Idrus, Azam Othman & Ahmad Faizuddin (2017) เรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ระหว่างอาจารย์ใหญ่ระดับประถมศึกษา: กรณีศึกษาโรงเรียนรัฐบาลและโรงเรียนเอกชนของประเทศมาเลเซีย พบว่า การบริหารของผู้บริหารโรงเรียนรัฐบาลและโรงเรียนเอกชนมีปัญหาในด้านการคัดเลือกครู ด้านการพัฒนาการสอน ด้านขาดการฝึกอบรม และด้านการให้รางวัล ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ด้วยวิธีการ การเปิดโอกาสให้ครูมีส่วนร่วมในกระบวนการคัดเลือกครู กระบวนการคัดเลือกครูคณะกรรมการของโรงเรียนมีส่วนร่วม การจัดอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลเสียในการทำงาน และผู้บริหารควรให้รางวัลอย่างเสมอภาค เหมาะสมกับครู

กระบวนการการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับโรงเรียนเอกชน

กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับโรงเรียนเอกชนผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ของนักวิชาการและนักวิจัย ดังนี้ จิระพงศ์ เรืองกุล (2562) มติกาญจน์ จิตกระโชติ และสุภาภรณ์ ตั้งดำเนินสวัสดิ์ (2562) ชีรศักดิ์ อุปไมยอิชัย, วชิราภรณ์ สังข์ทอง และธนัทธัญญ์ ฉัตรภักรัตน์ (2560) เทพรัตน์ ดาวเรือง (2560) ฐาปนา ฉันทไพศาล (2559) ยุวรี ผลพันธิน (2559) เสาวนีย์ ภูณะกุง และฉัตรทิพย์ สุวรรณชิน (2558) วิลารรณ รพีพิศาล (2554) Julie Beardwell and Amanda Thompson (2017) และ Najla Aiman Mohamed Idrus, Azam Othman & Ahmad Faizuddin (2017) ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและคัดเลือก การบริหารค่าตอบแทน การอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการสื่อสาร



ภาพที่ 1 กระบวนการการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับโรงเรียนเอกชน

การประยุกต์ใช้การบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับโรงเรียนเอกชน

การวางแผนทรัพยากรมนุษย์

การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในโรงเรียนมีการกำหนดปริมาณครูให้เพียงพอต่องาน/โครงการ โดยภาคเรียนที่สองของภาคการศึกษาในปีนั้น จะมีการนับจำนวนครูของแต่ละสายชั้นในโรงเรียนว่ามีจำนวนคงอยู่ ลาออก ลาศึกษาต่อจำนวนเท่าไร และรวบรวมงาน/กิจกรรมของโรงเรียนในแต่ละปีการศึกษาพร้อมจับคู่งาน/กิจกรรมให้กับครูอย่างเท่าเทียมกัน โดยวิธีการเรียงลำดับของงาน/กิจกรรมที่มีความสำคัญจากมาก ไปน้อย และพิจารณาความรับผิดชอบ ความสามารถ ของครู เมื่อดำเนินการจัดเรียบร้อยแล้ว ผู้บริหารจะดำเนินการนัดประชุมครู

อย่างเป็นทางการผ่านระบบ e-office เพื่อเข้าร่วมประชุมและหลังการประชุมโรงเรียนจะมีการจัดทำบันทึกการประชุมเพื่อเสนอเป็นรายงานการประชุม และครูจะเซ็นชื่อเป็นลายลักษณ์

อักษรเพื่อรับทราบการดำเนินงาน/กิจกรรมที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งผู้บริหารจะเซ็นรับทราบรายงานการประชุม ซึ่งสอดคล้องกับ ศรัณย์ดิษฐ์ เบญจพงศ์ (2562, หน้า 103) ที่ว่า การใช้ทรัพยากรมนุษย์เป็นตัวตั้งเพื่อให้เกิดศักยภาพหรือความสามารถที่โดดเด่นขององค์กร ตลอดจนสร้างคุณค่าให้กับองค์กรเพื่อได้เปรียบในการแข่งขัน

การสรรหาและคัดเลือก

การสรรหาและคัดเลือกครูในปัจจุบันโรงเรียนให้การยอมรับในเรื่องสำคัญต่างๆ ดังนี้ 1) ครูชาว ต่างชาติหรือครูชาวไทยที่มีความรู้ด้านภาษาอังกฤษโดยก่อนการสรรหาและคัดเลือกทางโรงเรียนกำหนดให้ผู้สมัครครูชาวต่างชาติแสดงผลภาษาอังกฤษ TOEIC หรืออื่นๆ แต่ถ้าครูชาวไทยที่ไม่มีผลภาษาอังกฤษโรงเรียนจะให้โอกาสครูในการพัฒนาตนเองในด้านภาษาอังกฤษระหว่างการเข้าทำงาน โดยจะมีการสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษให้กับครูด้วยข้อสอบของ Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) สอดคล้องกับ รุจิรา แสงกรด (2556, หน้า 147) ที่ว่า โรงเรียนสองภาษาของรัฐในประเทศไทยควรใช้มาตรฐานการศึกษา ตัวบ่งชี้ เกณฑ์คุณภาพด้านประสานงาน ผู้สอน (ชาวไทย) ผู้สอน (ชาวต่างชาติ) เพื่อพิจารณารับบุคคลเข้าร่วมปฏิบัติงานในโรงเรียนสองภาษา 2) การเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถด้านการศึกษา สังเกตได้จาก การทำงานร่วมกับครูที่เป็นชาวไทยหรือชาวต่างชาติ ที่มีพื้นฐานด้านการศึกษาเมื่อทางโรงเรียน ได้รับนโยบายการพัฒนาการปรับปรุงหลักสูตร การเปลี่ยนแปลงการเรียนการสอนครูที่มีพื้นฐานทางด้านการศึกษามีจิตวิญญาณในการรับรู้ การเรียนรู้ เกิดการยอมรับและสามารถฟังความคิดเห็นจากเพื่อนครูได้อย่างเข้าใจ

การบริหารค่าตอบแทน

การบริหารค่าตอบแทน เป็นสิ่งสำคัญในการจัดการของโรงเรียนเพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ครูทำงานกับโรงเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การบริหารขั้นเงินเดือนของครูอย่างชัดเจน โดยโรงเรียนมีการกำหนดขั้นเงินเดือนในแบบปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัยซึ่งมีการจัดไว้อย่างเป็นระบบและนอกเหนือจากการให้เงินเดือนตามขั้นเงินเดือนแล้วนั้น การให้รางวัลครูอย่างเสมอภาคและเหมาะสมนั้น โรงเรียนดำเนินการแจกเงินโบนัสในช่วงวันทำงานพิเศษ ชุติญนิฟอร์ม วันหยุด วันลา

ค่าประกันสังคม เงินบำเหน็จ ค่าเช่าบ้านให้กับครูอย่างถูกต้องตามกฎหมาย สอดคล้องกับ สุภาวดี ศรีมันตะ (2560, หน้า 63-64) ที่ว่า ค่าตอบแทนเป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงินมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสายงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

การอบรมและพัฒนา

การอบรมและพัฒนาครูในโรงเรียนประการแรกที่โรงเรียนให้ความสำคัญ คือ การพัฒนาศักยภาพภาษาอังกฤษไม่ว่าจะเป็น ทักษะด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน โดยโรงเรียนขอความร่วมมือจากครูชาวต่างชาติในโรงเรียนมาอบรมภาษาอังกฤษให้กับครูในโรงเรียนเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษให้กับครู รวมถึงการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยี โรงเรียนมีการอบรมการใช้ IPAD เพื่อการจัดการเรียนรู้ในกับเด็กไม่ว่าจะเป็นการจัดกิจกรรมนิทานส่งเสริมกระบวนการคิด กิจกรรมวงกลมสำหรับเด็กปฐมวัย ซึ่งทางโรงเรียนมีการจัดอบรมและพัฒนาครู 2 ครั้ง/ปีการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ สวงค์ เสวตวัฒนา (2558, หน้า 10-11) ที่ว่า การฝึกอบรมและพัฒนามีความจำเป็นต่อทุกองค์การของรัฐและของเอกชน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถแก่งานที่ทำงานอยู่ในองค์การ

การประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานของโรงเรียนมีการกำหนดเวลาในการพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้นทุกปีการศึกษา ได้แก่ แบบประเมินการสอนของครู แบบประเมินการทำงานของครู โดยมีการกำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์การประเมินไปในทิศทางเดียวกันในทุกระดับชั้น ด้วยวิธีการใช้แบบวัดที่มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าเพื่อความชัดเจนของตัวเลขในการประเมิน สอดคล้องกับ งามนัยพัฒน์ (2558, หน้า 17) ที่ว่า การกำหนดตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงานและใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการวัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเพื่อสะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

การสื่อสาร

การสื่อสารในโรงเรียน ผู้บริหารมีบทบาทในการสื่อสารกับครูอย่างสม่ำเสมอและเสมอภาค โดยเมื่อครูมีปัญหาในเรื่อง

ของการสอน ผู้ปกครอง ปัญหาส่วนตัว ครูสามารถเข้าพบผู้บริหารได้โดยตรงไม่จำเป็นว่าจะต้องมีการนัดพูดคุยผ่านผู้ช่วยผู้บริหารของโรงเรียน อีกทั้งผู้บริหารควรเป็นกลางในการสื่อสารระหว่างครูกับครูในเรื่องของการสอนที่ไม่เข้าใจระหว่างกัน ผู้บริหารจะเป็นผู้สื่อสารว่าควรสอนในวิธีแบบใด

ถึงถูกต้องและผู้บริหารจะให้มองทุกสิ่งทุกอย่างในด้านบวกด้วยวิธีการอธิบายเหตุผลต่างๆ ดังนั้นเมื่อผู้บริหารสามารถสื่อสารได้ในลักษณะที่ดีในกรณีตัวอย่างนี้จะเป็นการลดความขัดแย้งระหว่างครูกับครูในหน่วยงานได้ สอดคล้องกับ สัญชาติพรหมตง, นันทนา นิจอหอ และนาถพิ ชัยมงคล, (2561) ที่ว่าผู้บริหารที่ต้องการความสำเร็จ ควรหันมาให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กร ด้วยการสร้างประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร

บทสรุป

การบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับโรงเรียนเอกชนควรประกอบด้วยกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญ ประกอบด้วย การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและคัดเลือก การบริหารค่าตอบแทนการอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการสื่อสาร ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ผู้บริหารของโรงเรียนควรให้ความสำคัญ ให้ความสำคัญถึงรายละเอียดส่วนย่อยของทุกกระบวนการในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพราะเป็นสิ่งที่สามารถรักษาครูในระบบโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและโรงเรียนประสบความสำเร็จในการบริหารการจัดการในด้านครู เด็ก การจัดการเรียนรู้และผู้ปกครองอย่างลงตัว อีกทั้งเพื่อการบริหารทรัพยากรครู ผู้บริหารควรใช้ทฤษฎีเพื่อเป็นหลักในการบริหารทรัพยากรครู บุคลากรอย่างถูกต้อง

เอกสารอ้างอิง

- [1] ขนิษฐา จิตแสง. (2563). *การสื่อสารระหว่างบุคคลจากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [2] จำเริญ จวงตระกูล. (2563). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: ทฤษฎีและการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- [3] จิระพงศ์ เรืองกุล. (2562). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: เนชั่นโฮม 1954.
- [4] คณะกรรมการอิสระเพื่อการปฏิรูปการศึกษา. (2561). *รายงานเฉพาะเรื่องที่ 10 การปรับโครงสร้างในระบบการศึกษา*. กรุงเทพฯ.
- [5] เจษฎา นกน้อย. (2560). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [6] ฐาปนา ฉันทไพศาล. (2559). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [7] ราชกิจจานุเบกษา. (2562). *พระราชบัญญัติการศึกษา (ฉบับที่ 4) พุทธศักราช 2562*. กรุงเทพฯ.
- [8] วิลาวรรณ รพีพิศล. (2554). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: วิจิตรทัศน์.
- [9] เทพรัตน์ ดาวเรือง. (2560). *การบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอยะหา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- [10] สุภาวดี ศรีมันตะ. (2560). *การบริหารค่าตอบแทนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสายงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ). สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [11] มติกาญจน์ จิตกระโชติ และสุภาภรณ์ ตั้งดำเนินสวัสดิ์. (2562). *การบริหารสถานศึกษาเอกชนแบบโครงการภาษาอังกฤษ*. *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 5(1), 178-188.
- [12] มติกาญจน์ จิตกระโชติ และ สุภาภรณ์ ตั้งดำเนินสวัสดิ์. (2562). *การพัฒนาแบบการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนเอกชนแบบ English Program เพื่อความเป็นเลิศ*. *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 5(2), 181-191.
- [13] ศรีนัยดิษฐ์ เบญจพงศ์. (2562). *การวางแผนทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์การในอนาคต*. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*, 2(2), 95-106.

- [14] สัณฐาติ พรหมดง, นันทนา นิจอหอ และนาถพี ชัยมงคล. (2561). การสร้างประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ. *วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 3(2), 80-86.
- [15] อิศักดิ์ อุปไมยอิชัย, วชิราภรณ์ สังข์ทอง และธนัทนันท์ ฉัตรภักดิ์. (2560). การกำหนดแนวทางการจัดการศึกษาของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. *ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*, 1(3), 41-50.
- [16] ยุวรี ผลพันธ์. (2559). การประเมินผลการปฏิบัติงานของครู: เครื่องมือวัดและมิติการวัดผลการปฏิบัติงานของครูในบริบทการวิจัย. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 14(2), 41-50.
- [17] เอกอนงค์ ศรีสำอาง และปิยะนุช เงินคล้าย. (2559). การดำรงรักษาอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาไทย: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพฯ. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต*, 12(3), 153-170.
- [18] สวงศ์ เสวตวัฒนา. (2558). การฝึกอบรมและพัฒนาในภาครัฐและภาคเอกชน. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*, 3(2), 1-11.
- [19] สุทธิพงศ์ มหาวิริโย และวลัยพร ศิริภิรมย์. (2557). สภาพและปัญหาการบริหารทรัพยากรบุคคลของโรงเรียนในจังหวัดสมุทรสาคร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 10. *วารสารครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 9(3), 1-15.
- [20] เสาวนีย์ ภูณะกุง และฉัตรทิพย์ สุวรรณชิน. (2558). การสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในการดำเนินงานโรงเรียนของกลุ่มเครือข่าย พัฒนาคณาการศึกษามัธยมศึกษา 1 อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 10(3), 249-259.
- [21] รุจิรา แสงกรด. (2558). การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาโรงเรียนสองภาษาของรัฐในประเทศไทย. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย*, 3(1), 142-147.
- [22] งามนัย นัยพัฒน์. (2558). การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา : กรอบแนวคิดและแนวทางปฏิบัติเพื่อการพัฒนา. *วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 21(1), 15-33.
- [23] มุนีเราะห์ เจ๊ะมิง. (2559). การบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนสอนศาสนาอิสลามสังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดยะลา. *ปริญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่*.
- [24] Julie Beardwell and Amanda Thompson. (2017). *Human Resource Management A Contemporary Approach*. London: Pearson.
- [25] Beer, M., Spector B., Lawrence, P. R., Mills, D. Q., & Walton, R. E. (1984). *Managing Human Assets*. New York: The Free Press.
- [26] Fombrun, C J, Tichy N M and Devanna, M A. (1984). *Strategic Human Resource Management*. New York: Wiley.
- [27] Wayne F. Cascio. (2019). *Managing Human Resources*. New York: Mc Graw Hill Education.
- [28] Hendry. C. and A. Pettigrew. (1990). Human Resource Management: An agenda for the 1990s. *International Journal of Human Resource Management*, 1: 17-43.
- [29] Najla Aiman Mohamed Idrus, Azam Othman & Ahmad Faizuddin. (2017). The Practices of Human Resource Management among Headmasters in Primary School: A Case Study of Selected National and Private Schools in Malaysia. *Iium Journal Of Educational Studies Kulliyah of Education, International Islamic University Malaysia*, Research Article, 5(1), pp. 26-48.

การออกแบบเกมดิจิทัล

DIGITAL GAME DESIGN

พงษ์พิพัฒน์ สายทอง^{1*}, วีรภัทร จันทรจตุรภัทร² และ ศิวาดล ภาภิรมย์³

PONGPIPAT SAITONG^{1*}, WEERAPAT JANTARAJATURAPAT² and SIWADOL PAPIROM³

บทคัดย่อ

การออกแบบและพัฒนาเกมต้องใช้กระบวนการเรียนรู้ที่หลากหลายประกอบกัน ทั้งความคิดสร้างสรรค์ การออกแบบ การศึกษาความต้องการของมนุษย์ การนำเข้าสู่โปรแกรมเพื่อทำให้สิ่งที่ออกแบบสามารถทำงานได้ การพัฒนาเกมจะประยุกต์ใช้แนวคิดในการออกแบบเกมซึ่งประกอบด้วย ออกแบบจากนวัตกรรม ออกแบบจากความคิดสร้างสรรค์ ออกแบบจากการเลียนแบบ ออกแบบจากเรื่องราวหรือเนื้อหาของเกม ออกแบบตามความต้องการ ออกแบบจากข้อจำกัด โดยประเภทของเกมแบ่งได้เป็น 2 ประเภทหลัก คือ แบ่งตามลักษณะการแสดงผล ได้แก่ เกม 2 มิติ เกม 3 มิติ และแบบผสม แบ่งตามวิธีการเล่น ได้แก่ เกมต่อสู้ เกมต่อสู้พื้นฐาน เกมศิลปะการต่อสู้ เกมยิง เกมผจญภัย เกมสวมบทบาท เกมการจำลอง เกมปริศนา เกมกีฬา เกมอาเขต ปาร์ตี้เกม เกมดนตรี และเกมการศึกษา

ในอุตสาหกรรมเกมการออกแบบและพัฒนาเกมเพื่อให้ได้รับความนิยมจากผู้เล่นเกมต้องอาศัยคณะทำงานนักออกแบบเกมจำนวนมาก ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการออกแบบหรือผู้อำนวยการสร้าง หัวหน้านักออกแบบ นักออกแบบเนื้อหาเกม นักออกแบบระบบ นักออกแบบระดับเกม นักออกแบบทางเทคนิค นักออกแบบเสียง และนักทดสอบเกม โดยมีขั้นตอนการพัฒนา ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน ขั้นตอนที่ 2 การเขียนเอกสารการออกแบบเกม ขั้นตอนที่ 3 การเข้าสู่โปรแกรม ขั้นตอนที่ 4 การสร้างวัตถุในเกม ขั้นตอนที่ 5 เตรียมความพร้อมเกม ขั้นตอนที่ 6 การทดสอบเกม และขั้นตอนที่ 7 การเผยแพร่เกม

เมื่อออกแบบและพัฒนาเกมเสร็จสมบูรณ์พร้อมนำออกเผยแพร่ ต้องได้รับการจัดระดับเกม ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 สัญลักษณ์เพื่อใช้แนะนำความเหมาะสมของอายุผู้เล่นเกม และส่วนที่ 2 ข้อความที่ชี้บ่งถึงองค์ประกอบและเนื้อหาภายในเกม เพื่อกำหนดมาตรฐานการจัดระดับกลุ่มผู้เล่นให้เหมาะสมกับเกมก่อนนำไปจำหน่ายได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย

คำสำคัญ : แนวคิดการออกแบบเกม ; การออกแบบเกมดิจิทัล ; การออกแบบระดับเกม

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์ภาควิชาสื่อสารสนเทศ คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, Assistant Professor Ph.D., New Media Divisions, Faculty of Informatics, Mahasarakham University

² อาจารย์ ประจำสาขาคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ ชลบุรี, Lecturer, Department, Bangkok Chonburi Technical of Business Administration Vocation College

³ นักออกแบบกราฟิก ประจำแผนกจัดกิจกรรม บริษัท เอนเทอร์เทนเมนต์ 29 จำกัด, Graphic Designer, Event Divisions, Entertainment 29 Co., Ltd.

* Corresponding Author, Email: pongpipat.s@hotmail.com

Received: Jan 13, 2021, Revised: Feb 27, 2021, Accepted: Mar 20, 2021

ABSTRACT

Game designing needs to apply a variety of learning process including creativity, human demand study, and the software's accessibility so that the game design would be practically functional. Particularly, the game development is typically based on several concepts of game design including innovative design, creative design, imitative design, story or content design, player-based design, and limitation-based design. Basically, the game type can be classified either by the game display into a 2D game, a 3D game, and multi-dimensional game or by the gameplay mode including action game, platform game, fighting game, shooting game, adventure game, role-playing game, simulation game, puzzle game, sport game, arcade game, party game, music game, and educational game.

In an aspect of game development industry, the design of a popular game requires a team of numerous game designers comprising the designing director, the head of designing, game content designer, game system designer, game level designer, technical designer, sound designer, and game tester. In the meantime, the game designing process consists of Step 1: Planning; Step 2: Game design document; Step 3: Program access; Step 4: Game object design; Step 5: Game preparation; Step 6: Game testing; and Step 7: Game publishing.

After a game had been finally designed and developed, it needs to be ranked for its level before publishing with 2 labels including: 1) the symbol indicating an appropriate age of game player and 2) the message indicating the game content and features to define a standard age restriction of the player before the game can be published legally.

Keywords : Game Design Concept ; Digital Game Design ; Game Levels Design

บทนำ

ลักษณะทั่วไปของเกมคือการจำลองสถานการณ์เพื่อให้ผู้เล่นได้แก้ปัญหา การเรียนรู้ในการติดต่อกับอุปกรณ์ควบคุมต่าง ๆ โดยแต่ละเกมจะมีเป้าหมายและกฎเกณฑ์การเล่นที่แตกต่างกัน ซึ่งมีทั้งรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ การออกแบบและพัฒนาเกมต้องใช้กระบวนการเรียนรู้ที่หลากหลาย ประกอบด้วยแนวคิด จินตนาการในการดำเนินเรื่อง การออกแบบตัวละครและฉาก การสร้างสิ่งดึงดูดและความน่าสนใจ รวมทั้งขั้นตอนและเทคนิคในการดำเนินการ การพัฒนาโปรแกรมเกมประกอบภาพกราฟิก เคลื่อนไหวเพื่อให้ทำงานตามที่ออกแบบไว้ ดังนั้น ผู้ที่สนใจการออกแบบและพัฒนาเกมจึงควรเริ่มต้นเรียนรู้เกี่ยวกับแนวคิดในการออกแบบเกม ประเภทของเกม ขั้นตอนการผลิตเกม จากการพัฒนาเกมที่ไม่ซับซ้อนเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ จนกระทั่งสามารถพัฒนาเกมที่มีความซับซ้อนมากขึ้นได้

1. แนวคิดในการออกแบบเกม (Game Ideas Design)

การออกแบบเกมมีแนวความคิดที่นำมาประยุกต์ใช้ได้หลายวิธี สามารถสรุปได้ดังนี้ (พงษ์พิพัฒน์ สายทอง, 2562)

1.1 ออกแบบจากนวัตกรรม เป็นวิธีการออกแบบเกมโดยใช้นวัตกรรมของอุปกรณ์การเล่นเป็นตัวตั้ง เช่น เกมบนเครื่อง Kinect Xbox 360 ที่อาศัยการใช้กล้องสแกนร่างกายทุกส่วน และเก็บรายละเอียดข้อต่อส่วนต่าง ๆ ของร่างกายที่สามารถขยับได้ ซึ่งการบังคับการเล่นเกมจะใช้ส่วนของร่างกายแทนจอยบังคับเกม

1.2 ออกแบบจากความคิดสร้างสรรค์ เป็นวิธีการออกแบบเกมโดยเน้นแนวความคิดและวิธีการเล่นที่สร้างสรรค์และแปลกใหม่ เช่น เกม Beat Mania ที่นำดนตรีมาผสมกับการเล่นเกม เป็นเกมแนว Rhythm ที่ผู้เล่นต้องกดปุ่มตามจังหวะของเสียงเพลง

1.3 ออกแบบจากการเลียนแบบ เป็นวิธีการออกแบบเกมโดยเลียนแบบเกมที่มีอยู่แล้วและเป็นเกมที่นิยมเล่นมาก ในอุตสาหกรรมเกมเรียกเกมแบบนี้ว่าเกมคอนโซล (Clone game)

เช่น ในยุคที่เกมคอนโซล เช่น เกม Happy Pigs ซึ่งเป็นเกมที่มีวิธีการเล่นเรียบง่ายไม่ซับซ้อน เล่นได้ทั้งบนพีซีและบนสมาร์ตโฟน จึงทำให้เกมนี้ได้รับความนิยมสูงจึงมีการออกแบบเกมลักษณะคล้ายกันออกมามากมาย ซึ่งเกมลักษณะนี้จะมีช่วงระยะเวลาที่นิยมเล่นไม่ยาวนานมากนัก

1.4 ออกแบบจากเรื่องราวหรือเนื้อหาของเกม ส่วนมากเกมจะสร้างจากเนื้อเรื่องของภาพยนตร์ หรือนิยาย เช่น เกม Batman หรือเกม Spider-Man การออกแบบเกมด้วยวิธีนี้ต้องคำนึงถึงเนื้อหาของเนื้อเรื่องเป็นหลัก จึงปรับวิธีการเล่นในเกมให้มีความเหมาะสม

1.5 ออกแบบตามความต้องการ ผู้จัดทำเกม (Publisher) จะมีรูปแบบของเกมที่ต้องการผลิตโดยใช้ข้อมูลการตลาดและกระแสของแนวเกม การออกแบบเกมจึงเป็นไปตามรูปแบบที่ถูกกำหนดโดยผู้จัดทำเกมเป็นหลัก

1.6 ออกแบบจากข้อจำกัด การนำเอาข้อจำกัดด้านเงินทุน เทคโนโลยี และการตลาด มาเป็นข้อกำหนดในการออกแบบเกม เช่น เทคโนโลยีของเครื่องเล่นเกมไม่รองรับการแสดงผลกราฟิกที่มีความละเอียดและการเคลื่อนไหวจำนวนมากได้ จึงออกแบบให้เกมเป็นแบบ Games With Pixel Art โดยใช้ภาพกราฟิกแบบพิกเซล 8 บิต ย้อนยุคมาเป็นจุดขาย รวมทั้งวิธีการเล่นแบบ Casual ที่สามารถเล่นได้บนสมาร์ตโฟน การออกแบบเกมวิธีนี้ก็เพียงพอที่จะสร้างความนิยมได้เช่นกัน

แนวคิดในการออกแบบเกมจึงเป็นสิ่งที่กำหนดว่าเกมจะมีลักษณะอย่างไร ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ การเลือกใช้โปรแกรมในการพัฒนาเกม รูปแบบวิธีการเล่นและการทดสอบเกม ส่วนประสบการณ์ผู้ใช้ และส่วนติดต่อผู้ใช้

2. ประเภทของเกม (Type of game)

2.1 แบ่งตามลักษณะการแสดงผล

2.1.1 เกม 2 มิติ เป็นรูปแบบเกมที่มีการใช้ภาพแบบ 2 มิติ ตัวละครหรือฉากสามารถเคลื่อนที่ได้ เฉพาะในแนวแกน x และ y ไม่สามารถเปลี่ยนมุมมองในการเล่นได้ ตัวอย่างเกม Ghost

2.1.2 เกม 3 มิติ เป็นรูปแบบเกมที่มีการใช้ภาพแบบ 3 มิติ ตัวละครหรือฉากสามารถเคลื่อนที่ได้ทั้งในแนวแกน x แกน y และ แกน z ผู้เล่นสามารถเปลี่ยนมุมมองในการเล่นได้ ตัวอย่างเกม Grand Theft Auto V (GTA V)

2.2 แบ่งตามวิธีการเล่น

เกมได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก องค์ประกอบที่ทำให้เกมได้รับความนิยม คือ ความท้าทาย จินตนาการ และความอยากรู้อยากเห็น เกมจึงได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทำให้มีเกมประเภทต่าง ๆ แยกย่อยตามวิธีการเล่นดังนี้ (ศรีนยา ชติยะ, 2560 ; ญัฐนิชา จันทร์เรือง พงษ์พิพัฒน์ สายทอง และ ศุภาภรณ์ เหลี่ยมโรสง, 2557 ; เพ็ญบุญ เอี่ยมสุภาชิต, 2554)

2.2.1 เกมต่อสู้ (Action game)

เกมประเภทนี้ได้รับความนิยมสูงเนื่องจากเป็นประเภทของเกมทีเล่นได้ง่าย ใช้การบังคับทิศทางและการกระทำของตัวละครในเกมเป็นหลัก โดยวางโครงสร้างการเล่นเป็นด่าน ซึ่งเกมต่อสู้แบ่งแยกย่อยได้อีกดังนี้

1) เกมต่อสู้พื้นฐาน (Platformer) เป็น

เกมต่อสู้ที่วางฉากไว้บนพื้นที่ขนาดหนึ่ง และให้ผู้เล่นผ่านเกมไปให้ได้ทีละด่าน โดยมีอุปสรรค เช่น ศัตรู กับดัก พื้นต่างระดับ เกมลักษณะนี้จึงเรียกอีกอย่างว่า Side-scrolling การเคลื่อนที่จากซ้ายไปขวา ส่วนมากจะเป็นเกมแบบ 2 มิติ และมีการควบคุมแค่เดินไปซ้ายกับขวา ตัวอย่างเกม Mario, Contra, Rock man, Metal Slug

2) เกมต่อสู้เอาชนะ (Beat em up) เกม

ลักษณะนี้จะคล้ายคลึงเกมแพลตฟอร์ม แต่ตัวเกมจะเน้นการต่อสู้มากกว่าที่เน้นเรื่องการเดินจากจุดหนึ่งไปจุดหนึ่ง ในบางเกมอาจมีเงื่อนไขให้ผู้เล่นต้องกำจัดศัตรูให้หมดก่อนจึงจะสามารถเดินทางไปได้ ตัวอย่างเกม Final Fight, Golden Axe, Double Dragon

2.2.2 เกมศิลปะการต่อสู้ (Fighting game)

เกมประเภทนี้จะไม่มีการผ่านด่านในระดับที่สูงขึ้น แต่จะเน้นการต่อสู้ตัวต่อตัวหรือสู้แบบทีม มีการใช้ศิลปะการต่อสู้ประเภทต่าง ๆ มีท่าชุดโจมตีหรือที่เรียกว่าคอมโบ (Combo) การเอาชนะขึ้นอยู่กับฝีมือของผู้ควบคุมเป็นหลัก ตัวละครในเกมมีความสามารถแตกต่างกัน ตัวอย่างเกม Street Fighter, Mortal Kombat

2.2.3 เกมยิง (Shooting game)

เกมที่เน้นการยิงศัตรูหรือวัตถุเป็นหลัก ตัวผู้เล่นในเกมจะมีอุปกรณ์ประเภทปืนหรืออุปกรณ์ที่ยิงกระสุนได้ ฝ่าฟันอุปสรรคเพื่อไปสู่ฉากต่อไปด้วยการยิงทำลายเป้าหมายในเกมขณะเดียวกันก็ต้องคอยหลบการโจมตีของฝ่ายศัตรูให้ได้ด้วย ซึ่งเกมยิงแบ่งแยกย่อยได้อีกดังนี้

1) เกมต่อสู้เอาชนะ (Beat em up) เป็นแนวเกมที่คุณต้องพยายามบังคับยานพาหนะยิงศัตรูในเกม และหลบหลีกกระสุนจำนวนมากภายในหน้าจอ ตัวอย่างเกม Twin Bee, Gradius, Space Invader

2) เกมยิงมุมมองบุคคลที่หนึ่ง (First person shooter: FPS) เป็นเกมต่อสู้ที่แสดงภาพในเกมเป็นมุมมองจากสายตาตัวผู้เล่น กำหนดให้ผู้เล่นมองไม่เห็นตัวเองในเกม เกมประเภทนี้จะเน้นการยิงเป็นหลัก เป็นเกมที่มีความสมจริงและมีความรุนแรงสูง ตัวอย่างเกม Call of Duty, Doom, Crysis

3) เกมยิงมุมมองบุคคลที่สาม (Third person shooter: TPS) เป็นเกมต่อสู้ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับแนวเกมยิงมุมมองบุคคลที่หนึ่ง แตกต่างที่เกมจะแสดงมุมมองจากด้านหลังของตัวละครแทน ผู้เล่นสามารถเห็นตัวละครที่ควบคุมอยู่ การออกแบบเกมลักษณะนี้ต้องคำนึงถึงการเคลื่อนไหวของตัวละคร ตัวอย่างเกม Mass Effect, Gear of War

2.2.4 เกมผจญภัย (Adventure game)

เป็นเกมที่คุณจะสวมบทบาทเป็นตัวละครภายในเกม โดยเล่นไปตามเนื้อเรื่องของเกมที่กำหนดไว้จนกระทั่งจบ ในบางเกมมีการออกแบบให้มีเนื้อเรื่องแตกแขนงตามพฤติกรรมของตัวละครที่ผู้เล่นเลือกไว้ในเกม ภายในเกมผู้เล่นสามารถสื่อสารกับตัวละครตัวอื่นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาใช้ในการวิเคราะห์หาทางออกหรือไขปริศนา ซึ่งมักต้องใช้ตรรกะแก้ปัญหาหรือและใช้สิ่งของที่ผู้เล่นเก็บมาระหว่างผจญภัย ซึ่งเกมผจญภัยแบ่งแยกย่อยได้ดังนี้

1) เกมผจญภัยใช้รูปภาพ (Graphical adventure) หรือ Point'n click adventure เป็นเกมผจญภัยที่ใช้รูปภาพหรือตัวละครมาแสดงในหน้าจอให้ผู้เล่นได้ใช้ตัวชี้ (Cursor) ในเกมเพื่อสำรวจหาจุดผิดปกติหรือกระทำกับวัตถุสิ่งของหรือตัวละครในเกม ตัวอย่างเกม Myst, The Monkey Island

2) เกมต่อสู้ผจญภัย (Action adventure game) เป็นเกมต่อสู้ผสมเกมแนวผจญภัยทำให้มีการรูปแบบการเล่นที่เน้นต่อสู้ ควบคุมตัวละคร แต่ยังมีการเล่นตามเนื้อเรื่อง ไขปริศนาและการรวบรวมสิ่งของภายในเกมแบบเกมแนวผจญภัย ตัวอย่างเกม ICO, Tomb Rider

3) เกมผจญภัยเอาชีวิตรอด (Survival horror game) เป็นเกมที่คล้ายคลึงกับเกมต่อสู้ผจญภัย แต่จะมี

เนื้อหาที่เกี่ยวกับเรื่องสยองขวัญและการเอาตัวรอด ผู้เล่นต้องพยายามเล่นเกมเพื่อเอาชีวิตรอดในเกมให้ได้ ตัวอย่างเกม Bio Hazard, Silent Hill

4) เกมหลบหลีก (Stealth-based game) เป็นเกมที่คล้ายคลึงกับเกมต่อสู้ผจญภัย แต่จะไม่เน้นการต่อสู้ แต่จะใช้การหลีกและหลบเลี่ยงฝ่ายศัตรูเพื่อผ่านอุปสรรค ตัวอย่างเกม Metal Gear, Splinter Cell

2.2.5 เกมสวมบทบาท (Role-playing game: RPG)

เกมประเภทนี้จะกำหนดตัวผู้เล่นอยู่ในโลกที่สมมติขึ้น และสวมบทบาทเป็นตัวละครหนึ่ง ผจญภัยไปตามเนื้อเรื่องที่กำหนด โดยมีจุดเด่นทางด้านการพัฒนาระดับประสบการณ์และความสามารถของตัวละครที่ผู้เล่นสวมบทบาทเมื่อผจญภัยภายในเกมมากขึ้น และเอาชนะศัตรูในเกมให้ได้ ตัวเกมไม่เน้นการบังคับที่ซับซ้อนแต่จะให้ผู้เล่นสัมผัสกับเรื่องราวแทน เกมสวมบทบาทแยกย่อยออกได้ดังนี้

1) เกมต่อสู้สวมบทบาท (Action RPG) เป็นเกมต่อสู้สวมบทบาทผสมเกมภาษา มีการควบคุมตัวละคร เน้นการต่อสู้และมีการเล่นแบบเกมภาษา ตัวอย่างเกม Zelda, Seiken Densetsu

2) เกมสวมบทบาทจำลองสถานการณ์ (Simulation RPG) เป็นเกมสวมบทบาทที่มีการเล่นแบบการวางแผนการรบ บางครั้งเรียกเกมประเภทนี้ว่าสวมบทบาทยุทธวิธี (Tactical RPG) ตัวอย่างเกมประเภทนี้ เช่น Final Fantasy Tactics, Super Robot Taisen

3) เกมสวมบทบาทพร้อมผู้เล่นจำนวนมากแบบออนไลน์ (Massively multiplayer online: MMORPG) คือเกมสวมบทบาทที่การเล่นที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้เล่นอื่น ๆ ในโลกของเกม สามารถกำหนดการผจญภัยของตัวเองได้อย่างอิสระ รวมทั้งมีการติดต่อกับผู้เล่นอื่น ๆ เพื่อหาเพื่อนหรือข้อมูลข่าวสารในเกมได้ด้วย ตัวอย่างเกมแนวนี้นั้นเช่น Black Desert, World of Warcraft, Life Is Feudal

2.2.6 เกมการจำลองสถานการณ์ (Simulation game)

เป็นเกมจำลองสถานการณ์ต่าง ๆ มาให้ผู้เล่นได้สวมบทบาทเป็นผู้อยู่ในสถานการณ์นั้น ๆ และตัดสินใจในการกระทำและดูผลที่เกิดขึ้น เหตุการณ์ต่าง ๆ อาจจะนำมาจาก

สถานการณ์จริงหรือสมมติขึ้น เกมการจำลองสถานการณ์แยกย่อยออกได้ดังนี้

1) เกมที่จำลองชีวิต (Life simulation) เป็นเกมที่จำลองชีวิตให้ผู้เล่นควบคุมตัวละครหนึ่งหรือหลายตัวและใช้ชีวิตแบบคนปกติในความเป็นจริงโดยต้องทำกิจวัตรประจำวันต่างๆ เช่น รับประทานอาหาร อาบน้ำ ตัวอย่างเกม The SIM

2) เกมจำลองการบริหารธุรกิจ (Business simulation) เป็นเกมที่ผู้เล่นจะได้บริหารธุรกิจภายในเกม ต้องบริหารจัดการทรัพยากรภายในเกมให้เกิดประโยชน์และขยายกิจการตามเงื่อนไขที่เกมกำหนดไว้จึงจะผ่านไปเล่นในระดับที่สูงขึ้นและยากขึ้น ตัวอย่างเกม Theme Hospital, Zoo Tycoon

3) เกมจำลองการเลี้ยงสัตว์เลี้ยง (Pet simulation) เป็นเกมที่ผู้เล่นต้องเลี้ยงสัตว์ในเกมเสมือนหนึ่งเป็นสัตว์ที่มีชีวิตจริง ๆ ส่วนมากเกมลักษณะนี้ผู้สร้างมักต้องการให้ผู้เล่นรู้สึกว่าได้ดูแลสัตว์เลี้ยง จึงออกแบบให้เวลาในเกมกับเวลาในโลกความเป็นจริงตรงกัน ผู้เล่นต้องให้อาหารตามเวลาจริงและต้องคอยเอาใจใส่สัตว์เลี้ยงของตน ตัวอย่างเกม Tamagotchi, Nintendog

4) เกมจำลองกีฬา (Sport simulation) เป็นเกมวางแผนที่ผู้เล่นต้องคอยกำกับดูแลทีมกีฬาหรือสโมสรของกีฬาประเภทใดประเภทหนึ่ง ผู้เล่นต้องกำหนดแผนงานและควบคุมรายรับรายจ่ายของทีม รวมถึงพยายามสร้างความสำเร็จให้กับทีม ตัวอย่างเกม Championship Manager, Football Manager

5) เกมวางแผนการรบ (Strategy game) เกมประเภทนี้สามารถเล่นร่วมกันได้หลายคน มีรูปแบบการเล่นที่เน้นการควบคุมกองทัพซึ่งประกอบไปด้วยหน่วยทหารย่อย ๆ สู้รบกัน ใช้ศิโยบอร์ดและเมาส์ในการควบคุมการเล่นเกม เนื้อเรื่องในเกมมีตั้งแต่เวทย์มนต์คาถา กองทหารยุคกลาง ไปจนถึงสงครามระหว่างดวงดาว ตัวอย่างเกม Endless Legend

2.2.7 เกมปริศนา (Puzzle game)

เป็นเกมแนวที่เล่นได้ทุกเพศทุกวัย ตัวเกมจะเน้นการแก้ปริศนา ปัญหาต่าง ๆ มีตั้งแต่ระดับง่ายไปจนถึงซับซ้อน ปริศนาที่นำมาใส่ไว้ในเกม เช่น เกมตัวเลข เกมอักษรไขว้ ตัวอย่างเกมประเภทนี้ ตัวอย่างเกม Rings Quest

2.2.8 เกมกีฬา (Sport game)

เป็นเกมที่จำลองการเล่นกีฬานิตต่าง ๆ โดยผู้เล่นควบคุมตัวละครเพื่อแข่งขันเอาชนะฝ่ายตรงข้าม ใช้

กติกาตามหลักกีฬาจริง และใช้ฝีมือของผู้เล่นในการเอาชนะ ไม่มีตัวช่วยในเกมมากนัก ตัวอย่างเกม Fifa 16

2.2.9 เกมอาเขต (Arcade game)

เกมที่ถูกสร้างสำหรับเครื่องเกมตู้ ใช้เวลาเล่นประมาณ 30 นาที ถึง 1 ชั่วโมง มีระดับการเรียนรู้ไม่สูง มีเวลาเล่นจำกัดและไม่มีการบันทึกความก้าวหน้าในการเล่น เกมจะบันทึกเพียงคะแนนสูงสุดเท่านั้น เกมจะมีความท้าทายเป็นคุณค่าให้กลับมาเล่นซ้ำและใช้หลักจิตวิทยาในการแจ้งคะแนนสูงสุดที่ผู้เล่นก่อนหน้านี้เคยทำได้ เพื่อให้ผู้เล่นใหม่หาทางทำลายสถิติ ตัวอย่างเกม Pinball เกม Pacman

2.2.10 ปาร์ตี้เกม (Party game)

เกมที่มีการบรรจุเกมย่อย ๆ มากมายเอาไว้ โดยในแต่ละเกมย่อยจะมีกฎและกติกาที่ต่างกันไป โดยผู้เล่นจะต้องหาทางให้ชนะผู้เล่นอื่น ๆ ทั้งตัวละครในเกมและผู้เล่นที่เป็นมนุษย์ด้วยกันเอง จุดขายของปาร์ตี้เกม คือการเล่นเป็นหมู่คณะ ซึ่งจะสร้างความสนุกได้มากกว่าการเล่นเพียงคนเดียว ตัวอย่างเกม Mario Party

2.2.11 เกมดนตรี (Music game)

เกมที่ผู้เล่นจะต้องกดปุ่มที่อุปกรณ์ควบคุมให้ถูกต้องตรงจังหวะหรือตรงตำแหน่งตามจังหวะดนตรี ในบางเกมผู้เล่นจะต้องใช้อุปกรณ์เสริมซึ่งเลียนแบบมาจากของจริงเช่น แผ่นดินในเกม Dance Dance Revolution กีตาร์ในเกม Guitar Hero ไมโครโฟนในเกม Karaoke Revolution

2.2.12 เกมการศึกษา (Education game)

เป็นเกมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเล่นให้ได้ความรู้และความเพลิดเพลิน ปัจจุบันเกมประเภทนี้ได้สร้างออกมาหลากหลายเนื้อหาวิชาเพื่อช่วยให้ผู้เรียนสนุกกับการเรียน กระตุ้นให้ต้องการศึกษาในเนื้อหาวิชานั้น ๆ

เกมมีหลากหลายประเภทขึ้นอยู่กับคณะทำงานว่าต้องการนำเสนอหรือเน้นจุดขายแบบใด โดยกำหนดแนวคิดของเกมเป็นเป้าหมายของการพัฒนา ทั้งนี้ก็เพื่อให้ได้รับความนิยมจากผู้เล่นมากที่สุด

3. บุคลากรในการพัฒนาเกม

ในอุตสาหกรรมการพัฒนาเกมมีการแข่งขันสูง การออกแบบเกมเพื่อให้ได้รับความนิยมจากผู้เล่นต้องอาศัยคณะทำงานนักออกแบบเกม ซึ่งสามารถแบ่งตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบได้ดังนี้ (Online School Center, 2018)

3.1 ผู้อำนวยการออกแบบหรือผู้อำนวยการสร้าง (Design director หรือ Creative director) เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์สูง ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในทุกกระบวนการสร้างสรรค์และพัฒนาเกมให้สำเร็จ และเป็นเกมที่ได้รับความนิยมสำหรับผู้บริโภค

3.2 หัวหน้านักออกแบบ (Lead designer) เป็นผู้ดูแลโครงการพัฒนาเกม ให้แนวคิดหรือวิสัยทัศน์โดยรวมของเกม สรุปภาพรวมของเกมที่จะถ่ายทอดออกมา ติดตาม ตรวจสอบการทำงาน และแก้ไขงานตามที่ต้องการ รวมทั้งแนะนำให้ความรู้แก่คณะทำงาน

3.3 นักออกแบบเนื้อหาเกม (Game writers or content designer) ทำหน้าที่เขียนเนื้อหาและคำบรรยายที่จำเป็นในการออกแบบเกม เพื่อความน่าสนใจกับภารกิจโดยรวมของเกม และสนับสนุนเรื่องราวในเกม

3.4 นักออกแบบระบบ (System designer) ทำหน้าที่ออกแบบและสร้างตัวละคร ออกแบบแผนที่หรือฉากให้มีเอกลักษณ์เฉพาะสำหรับเกม และออกแบบท่าทาง วิธีการต่อสู้ หรือการใช้เวทย์มนต์ คาถา ออกแบบอุปกรณ์ อาวุธ ภาพประกอบอื่นๆ รวมทั้งกำหนดและสร้างการเคลื่อนไหวให้ทุกสิ่งในเกม

3.5 นักออกแบบระดับเกม (Levels designer) ทำหน้าที่ออกแบบสร้างสรรค์ระดับการเล่นเพื่อให้ผู้เล่นมีความสุขและมีความท้าทายในการเล่น

3.6 นักออกแบบทางเทคนิค (Technical designer) ทำหน้าที่เขียนโค้ดโปรแกรมในทุกส่วนของเกม เพื่อให้ตัวเกมทำงานตามที่ออกแบบไว้

3.7 นักออกแบบเสียง (Sound designer) ทำหน้าที่สร้างเสียง คัดเลือกใช้เสียง เพื่อสร้างอารมณ์และสร้างบรรยากาศในการเล่นตามเหตุการณ์ การแสดงออกของตัวละคร ให้เหมาะสมระดับเกมและแนวเพลง ดนตรี ของเกม

3.8 นักออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้ หรือนักทดสอบเกม (User interface designer หรือ Usability experts test the game) ทำหน้าที่ ออกแบบและทดสอบอุปกรณ์เชื่อมต่อให้เกมสามารถสื่อสารกับผู้เล่นได้ดี ให้มีความสะดวกในการใช้งาน มีความสนุกและตื่นเต้นกับการเล่นเกม

การออกแบบและพัฒนาเกมนั้นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ จำนวนมากทำงานร่วมกันเพื่อกำหนดแนวคิดของเกม รูปแบบวิธีการเล่น แนวคิดทางด้านการ

ออกแบบ การทำโปรแกรม การตลาด การบริการและการสื่อสารกับผู้เล่นเกม

4. การออกแบบเกม (Game Design)

การออกแบบเกมโดยมากจะทำงานเป็นคณะทำงาน นักออกแบบเกมซึ่งอาจเป็นนักโปรแกรมเมอร์ด้วยจะเริ่มต้นที่การระดมความคิดเห็นเพื่อกำหนดแนวคิด แนวทางของเกมว่าจะมีรูปแบบการเล่น กฎกติกา วิธีควบคุม รวมถึงแนวคิดทางด้านศิลปะ เพื่อสร้างเอกสารการออกแบบเกม ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้ (Hurley, 2017 ; Marsden, 2013)

4.1 ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน

4.1.1 กำหนดประเภทของเกม ซึ่งอาจเป็นเกม 2 มิติ หรือ 3 มิติ หรือแบบผสม กำหนดรูปแบบการเล่นให้ชัดเจน

4.1.2 กำหนดอุปกรณ์การเล่น จะเป็นตัวกำหนดวิธีการเล่น เช่น เล่นบนสมาร์ตโฟน จะใช้วิธีแตะสัมผัส การปัดเลื่อน การเอียงหน้าจอ หรือเล่นบนคอมพิวเตอร์จะใช้คีย์บอร์ดและเมาส์ในการควบคุม หรือเล่นบนเครื่องเล่นวิดีโอเกมที่ใช้อุปกรณ์เฉพาะของเครื่องเล่นนั้น เช่น จอยส์

4.1.3 กำหนดเนื้อเรื่องของเกม เพื่อใช้อ้างอิงในการออกแบบตัวละคร วัตถุ ส่วนประกอบและฉาก

4.1.4 ออกแบบระดับเกม เขียนแนวคิดพื้นฐานของเกม หรือรูปแบบของเกม โดยอ้างอิงกับกลุ่มเป้าหมายประเภทเกม และวิธีการเล่น

4.1.5 กำหนดคุณสมบัติพื้นฐานของเกม เป็นเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์สำคัญของเกมว่ามีเงื่อนไขของเล่นอย่างไร

4.1.6 ออกแบบตัวละคร ฉาก ส่วนประกอบฉาก วัตถุต่าง ๆ ภายในเกม

4.2 ขั้นตอนที่ 2 การเขียนเอกสารการออกแบบเกม (Game design document)

เอกสารการออกแบบเกมเปรียบเสมือนพิมพ์เขียวในการพัฒนาเกมนั้น ๆ เพื่อให้คณะทำงานมีความเข้าใจเกมที่พัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งประกอบด้วย (Romero, 2008 ; พงษ์พิพัฒน์ สายทอง, 2562)

4.2.1 คำอธิบายกลยุทธ์ในเกม โครงสร้างเกม การออกแบบด้านความสวยงาม

4.2.2 ทำตารางสารบัญหรือคู่มือการพัฒนาเกม ประกอบด้วยหัวข้อใหญ่และแยกย่อยลงไปรายละเอียด เช่น

การออกแบบตัวละคร การต่อสู้ หรือการประสานระหว่างผู้เล่นกับเกม

4.2.3 เพิ่มเติมข้อมูลในแต่ส่วนของเอกสารให้ละเอียดมากที่สุด มีคำอธิบายส่วนต่าง ๆ ให้ครบถ้วนชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนเมื่อเริ่มเขียนโปรแกรม

ตัวอย่าง การเขียนหัวข้อหลักในเอกสาร

การออกแบบเกม

- 1) ชื่อเกม
- 2) ระบบเกม แนวเกม วิธีการเล่น และส่วนปฏิสัมพันธ์กับผู้เล่น
- 3) กำหนดเป้าหมายอายุของผู้เล่น
- 4) การจัดระดับเกมจากคณะกรรมการจัด

อันดับซอฟต์แวร์เพื่อความบันเทิง (ESRB)

- 5) สรุปเรื่องราวของเกม และข้อเน้นของการเล่น
- 6) รายละเอียดเกี่ยวกับตัวละครที่ผู้เล่น

ควบคุม

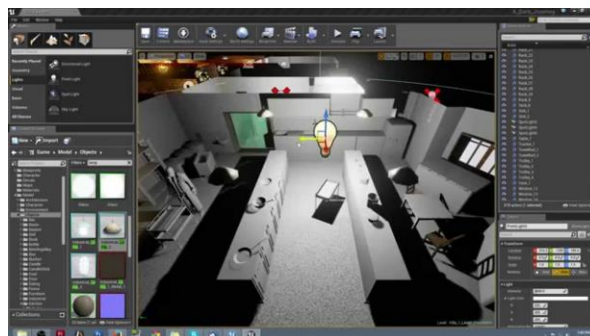
- 7) ตัวละครศัตรู (ปัญญาประดิษฐ์: AI)
- 8) แพลตฟอร์ม และอุปกรณ์การเล่น
- 9) สภาพแวดล้อม และแผนผังของเกม
- 10) ส่วนประสบการณ์ผู้เล่นเกม ความ

สนุกความท้าทาย

4.3 ขั้นตอนที่ 3 การเข้าสู่โปรแกรม

4.3.1 เลือกกระบวน Engine สำหรับพัฒนาเกมให้เหมาะกับระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบไปด้วยเครื่องมือสำหรับการพัฒนาเกมสำหรับการจัดการภาพกราฟิก เสียง และปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาและลดความซับซ้อนกว่าการสร้าง Engine ขึ้นมาใหม่ โปรแกรมสำหรับเกม 3 มิติ เช่น Unity, Project Spark, Unreal Development Kit, Source Code และโปรแกรมสำหรับเกม 2 มิติ เช่น Game Maker: Studio, RPG Maker VX

4.3.2 สร้างเกมต้นแบบ (Prototype) ทำหน้าที่เป็นตัวทดสอบพื้นฐานการทำงานหลัก ๆ ของเกม เกมต้นแบบไม่จำเป็นต้องทำกราฟิก หรือใส่เสียงลงไป เพียงใช้ช่องว่างประกอบง่าย ๆ และมีพื้นที่ให้ได้ทดสอบ



ภาพที่ 1 เกมต้นแบบ ที่มา: MnemoniC (2015)

ทดสอบเกมในแต่ละจุดซ้ำหลาย ๆ ครั้ง และปรับแก้ไขเกมต้นแบบตามกลยุทธ์ของเกมให้เป็นไปตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

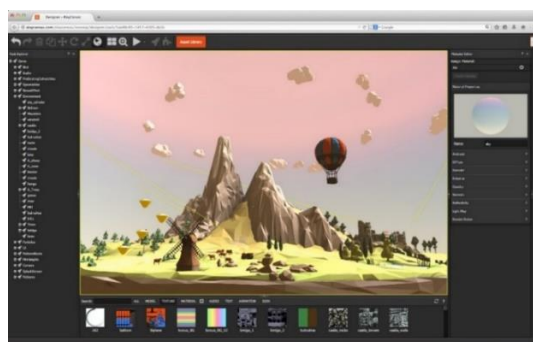
4.3.3 ปรับการควบคุม การทำงานที่เป็นพื้นฐานหลักของเกม คือการประสานระหว่างผู้เล่นกับเกมผ่านส่วนของการควบคุม ทดสอบกับเกมต้นแบบเพื่อให้มั่นใจว่าการควบคุมมีความสมบูรณ์แบบที่สุด

4.4 ขั้นตอนที่ 4 การสร้างวัตถุในเกม (Asset)

4.4.1 การสร้างวัตถุในเกม ขึ้นอยู่กับขอบเขตของโครงการเกมว่าต้องการรูปร่าง รูปทรง ความละเอียด และความสวยงามเท่าใด ซึ่งสามารถสร้างขึ้นใหม่หรือดาวน์โหลดมาใช้ได้

4.4.2 ร่างภาพต้นแบบวัตถุต่าง ๆ ในเกม จึงพัฒนาต่อยอดจากต้นแบบ เลือกใช้รูปแบบของภาพกราฟิกที่เหมาะสมจนกระทั่งได้วัตถุตามที่ต้องการ

4.4.3 ออกแบบฉาก (Stage design) โดยอ้างอิงจากเนื้อเรื่องของเกม โดยคำนึงถึงการสร้างพื้นที่ในการเล่น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับรูปแบบของเกมที่จะพัฒนา



ภาพที่ 2 การออกแบบฉากหรือพื้นหลัง ที่มา: MnemoniC (2015)

4.4.4 พัฒนาวัตถุในเกม โดยใช้โปรแกรมที่เหมาะสมกับประเภทของเกมตามลักษณะการแสดงผล เช่น

โปรแกรม Blender หรือ ZBrush สำหรับสร้างโมเดล 3 มิติ หรือ โปรแกรม Paint.net ที่สามารถสร้างภาพ 2 มิติแบบพิกเซล และ โปรแกรม Adobe Photoshop ที่ใช้ในการทำพื้นผิว (Texture) ให้กับโมเดล 3 มิติ และใช้วาดภาพ 2 มิติ

4.4.5 เลือกใช้เสียงหรือสร้างเสียงประกอบเกม ได้แก่ เพลง ดนตรี เสียงประกอบ เสียงสนทนา ในส่วนต่าง ๆ ของเกมเพื่อเพิ่มส่วนการเชื่อมต่อระหว่างผู้เล่นกับเกม

4.5 ขั้นตอนที่ 5 เตรียมความพร้อมเกม

4.5.1 ทดลองเล่นเกมหลาย ๆ ครั้งเพื่อให้เกมที่พัฒนาเสร็จแล้วนั้นเป็นเกมที่เล่นแล้วสนุกตั้งแต่ต้นจนจบ หากพบข้อบกพร่องให้ปรับแก้ไขให้เหมาะสมกลมกลืน

4.5.2 ในทุกขั้นตอนการพัฒนาเกม ควรตรวจสอบเสมอว่าเกมได้ดำเนินตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์สำคัญของเกม หรือดำเนินตามแบบแผนตามเอกสารเกมหรือไม่

4.5.3 ปรับแต่งเกมให้สมบูรณ์ ทั้งภาพ เสียง และรูปแบบการเล่น

4.6 ขั้นตอนที่ 6 การทดสอบเกม

4.6.1 ทดสอบเล่นเกมตั้งแต่ต้นจนจบแล้วค้นหาสิ่งที่ทำให้เกมเสียหาย (Bugs) เพื่อให้เกมมีความสมบูรณ์พร้อมนำไปให้ผู้อื่นเล่น

4.6.2 ทดสอบการกระทำอื่น ๆ จากการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น การสลับหน้าต่าง (Swap) การแคปเจอร์หน้าจอ (Capture) การย่อขยายขนาดหน้าต่างเกม

4.6.3 จัดลำดับความสำคัญในการทดสอบเกม การค้นหาสิ่งที่ทำให้เกมเสียหายจะพบจุดที่ต้องแก้ไขจำนวนมาก ควรแก้จุดที่ทำให้เกมเสียหายมากที่สุด ส่งผลต่อการเล่นมากที่สุดก่อนตามลำดับ

4.6.4 ทดลองเกมกับผู้เล่นจริง เพื่อสังเกตวิธีการเล่นและการเชื่อมประสานระหว่างผู้เล่นกับเกม จะพบข้อสังเกตมากมายที่เกินความคาดหมาย

4.7 ขั้นตอนที่ 7 การเผยแพร่เกม

4.7.1 ตรวจสอบ Engine กับกฎเกณฑ์การเผยแพร่ในโปรแกรม Engine แต่ละชนิดให้รองรับอุปกรณ์ที่แตกต่างกันออกไป เช่น Game studio engine รองรับระบบปฏิบัติการ Window และ Mac OS X ด้วยรุ่น Standard หากใช้สมาร์ตโฟนต้องอัปเกรดเป็นรุ่น Pro และมีค่าใช้จ่ายเพิ่ม

4.7.2 โฆษณา ในช่องทางต่าง ๆ โดยจูงจูงรายละเอียดของเกมให้ครบถ้วน ทั้งวิธีการดาวน์โหลดเกม ราคา

เนื้อเรื่องย่อ ผู้พัฒนาเกมอาจสร้างเว็บไซต์ เพจ หรือบล็อก เพื่อใช้สื่อสารกับผู้เล่นในการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกมที่ออกแบบและพัฒนาได้รับความนิยมจากผู้เล่นมีองค์ประกอบด้วยหลายอย่าง การสร้างประสบการณ์ที่ดี สนุก ทำทาย สร้างทางเลือก เปิดกว้างให้ผู้เล่นเกมได้จินตนาการ ออกแบบการเล่นได้ด้วยตัวเอง การออกแบบระดับเกมจึงมีส่วนสำคัญอย่างมากในการพัฒนาเกม

5. การออกแบบระดับเกม (Game levels design)

การออกแบบระดับเกม ถือเป็นกลุ่สำคัญในการพัฒนาเกม การสร้างสภาพแวดล้อมภารกิจ อุปสรรคของสถานการณ์ในแต่ฉากภายในเกม รวมทั้งสร้างความสนุก ตื่นเต้น ความท้าทายให้แก่ผู้เล่น การออกแบบระดับเกมเป็นกระบวนการของงานออกแบบ งานศิลปะและงานเทคนิคด้านโปรแกรม การพัฒนาเกมในช่วงแรก ยังไม่มีนักออกแบบระดับเกมโดยเฉพาะ นักเขียนโปรแกรมจะรับผิดชอบทุกอย่างในการพัฒนาเกม เกมจึงมีระดับความยากในการเล่นมาก เนื่องจากไม่มีการปรับเปลี่ยนเมื่อเล่นผ่านไป (Wide, 2016)

การออกแบบระดับเกมเริ่มจากออกแบบแนวความคิด ภาพรวมหรือวิสัยทัศน์โดยรวมของเกม จนกระทั่งได้ข้อสรุปของการออกแบบซึ่งจะใช้เป็นเอกสารข้อมูลครอบคลุมในการทำงาน การร่างภาพแบบจำลองทางกายภาพ การสร้างแบบจำลองสภาพแวดล้อมแบบมีปฏิสัมพันธ์ที่สมจริง

5.1 แนวคิดในการออกแบบระดับเกม

การออกแบบระดับเกมที่ดีต้องมีเนื้อเรื่องที่น่าสนใจ กระตุ้นจินตนาการ ภาพประกอบที่สวยงาม แสง เสียงประกอบเพลงและเสียงดนตรีที่เหมาะสม การควบคุมตัวละครและสิ่งของภายในเกม โดยคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมาย ประเภทเกม และวิธีการเล่น มีแนวคิดในการออกแบบดังนี้

5.1.1 ผู้เล่นต้องมีเป้าหมายในการเล่น นักออกแบบระดับเกมจะต้องทำให้ผู้เล่นรู้ว่าตนเองกำลังทำอะไร มีภารกิจอะไรอย่างชัดเจน เข้าใจได้ไม่ยากจนเกินไป

5.1.2 ผู้เล่นได้รับประสบการณ์การเล่นที่สนุกสนาน นักออกแบบระดับเกมจะวางเงื่อนไขให้

ผู้เล่นพยายามจะแก้ไขปริศนาหรือผ่านอุปสรรคเพื่อให้เกมดำเนินต่อไปได้

5.1.3 การพัฒนาทางเลือกของตัวละคร หลักการพัฒนาทางเลือกจะเน้นที่กลวิธีหรือเคล็ดลับ กับสิ่งปลูกสร้างที่

ออกแบบให้มีความซับซ้อนหรือหลากหลาย เพื่อให้ผู้เล่นได้ออกแบบวิธีการเล่นเพื่อปฏิบัติภารกิจหรือผ่านอุปสรรคไปได้ และยังช่วยให้ผู้เล่นรู้สึกมีส่วนร่วมไปกับบรรยากาศของเกม

5.1.4 มีทางเลือกในการตัดสินใจ ทั้งการควบคุมตัวละครเพื่อปฏิบัติภารกิจ เช่น การใช้อาวุธ การป้องกัน และการลดข้อจำกัดเรื่องพื้นที่เพื่อเปิดกว้างให้ผู้เล่นสามารถสำรวจพื้นที่ได้มากขึ้น ได้ผจญภัยกับสิ่งแวดล้อมจำลองที่แปลกใหม่ มีความอิสระในการแสดงออกทางพฤติกรรมต่าง ๆ ในเกม

5.1.5 การใช้พื้นที่จำกัดอย่างเหมาะสม มนุษย์มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งของรอบตัว ดังนั้นการจัดวางหรือการมีสิ่งของต่าง ๆ เพื่อสร้างจุดสนใจให้แก่ผู้เล่น สิ่งของที่ดึงดูดใจให้ปรากฏอยู่ในเกมมีประโยชน์ต่อการเล่น หรือสามารถบอกเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับตัวละครหรือเหตุการณ์ในเกมได้

5.1.6 จำนวนอุปสรรคและปริศนา ต้องมีความพอดีไม่มากจนทำให้ผู้เล่นรู้สึกว่ายากเกินไป หรือมีน้อยจนกระทั่งรู้สึกว่าตัวเกมง่ายเกินไป เช่น การจู่โจมของศัตรู วิธีการใช้อาวุธ การแก้ไขปริศนา การค้นหาสิ่งของ

5.2 ขั้นตอนการออกแบบระดับเกม (Technopedia 2018)

5.2.1 การสร้างและจัดวางแผนที่ขนาดใหญ่ภายในเกม รวมทั้งส่วนประกอบต่าง ๆ เช่น อาคาร สิ่งปลูกสร้าง ภูเขา ต้นไม้ เส้นทาง เพื่อให้องค์ประกอบสำคัญในเกมสามารถเคลื่อนย้ายไปได้

5.2.2 กำหนดสภาพแวดล้อม เวลากลางวัน เวลากลางคืน และสภาพอากาศ

5.2.3 ตั้งค่าหรือตั้งกฎพื้นฐาน เช่น ประเภทของการเล่น ระบบการให้คะแนน การจำกัดระยะเวลา หรือทรัพยากรที่ใช้ในเกม

5.2.4 กำหนดขอบเขตของแผนที่ให้มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับการเล่นเกม เช่น การสร้างหรือการใช้ทรัพยากร สร้างสิ่งก่อสร้าง ปฏิสัมพันธ์ของการเปลี่ยนฉากหรือเปลี่ยนด่าน

5.2.5 ระบุชิ้นส่วนที่ไม่คงที่ เช่น บานประตู ปุ่มอุปกรณ์กลไก การเคลื่อนย้ายมวลสาร (Teleporters) เส้นทางเดินหรือพื้นที่ที่ปิดบังไว้

5.2.6 ระบุที่ตั้งขององค์ประกอบสำคัญต่าง ๆ เช่น ผู้เล่น ศัตรู สัตว์ประหลาด รวมทั้งทรัพยากร อาวุธหรือสิ่งของที่มีคะแนน และการบันทึกคะแนน

5.2.7 เพิ่มรายละเอียด เช่น รูปแบบของระดับเกม ลักษณะผิว ภาพ แสง เสียงตัวละคร เสียงประกอบและเสียงดนตรีประกอบ

เกมมีเนื้อหาที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งเกมแต่ละแบบจะมีเนื้อหาที่เหมาะสมกับผู้เล่นในช่วงอายุที่แตกต่างกันไป ดังนั้นจึงมีหน่วยงานหรือสถาบันทำหน้าที่ตรวจสอบเนื้อหาในเกมและการจัดระดับเกมก่อนนำไปเผยแพร่หรือจัดจำหน่าย

6. การจัดระดับเกม (Rating game)

เมื่อออกแบบและพัฒนาเกมเสร็จสมบูรณ์พร้อมนำออกเผยแพร่จะต้องได้รับการจัดระดับเกมเสียก่อน ในต่างประเทศมีมาตรฐานการจัดระดับกลุ่มผู้เล่นเกมตามกฎหมาย โดยมี 3 สถาบันที่ได้การยอมรับเพื่อกำหนดมาตรฐานการจัดระดับกลุ่มผู้เล่นเกมดังนี้ (Entertainment Software Rating Board, 2019)

1) คณะกรรมการจัดระดับสื่อซอฟต์แวร์เพื่อความบันเทิง (Entertainment Software Rating Board: ESRB) ก่อตั้งเมื่อปี ค.ศ. 1994 เป็นสถาบันจัดระดับเกมของประเทศสหรัฐอเมริกา ทำหน้าที่จัดและให้ระดับของแต่ละเกมก่อนนำไปจำหน่ายได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย

2) สำนักงานสารสนเทศเกมแห่งภาคพื้นยุโรป (Pan European Game Information: PEGI) ก่อตั้งเมื่อปี ค.ศ. 2003 เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ควบคุมการจัดระดับของเกมที่ยกจำหน่ายผ่านสำนักงานซอฟต์แวร์ปฏิสัมพันธ์แห่งสหภาพยุโรป (Interactive Software Federation of Europe: ISFE) ในทุกประเทศในทวีปยุโรป 25 ประเทศ

3) องค์การจัดระดับความบันเทิงทางคอมพิวเตอร์ของญี่ปุ่น (Computer Entertainment Rating Organization: CERO) ทำหน้าที่จัดและให้ระดับของเกมที่ยกจำหน่ายในประเทศญี่ปุ่น

6.1 หลักเกณฑ์จัดระดับเกมของคณะกรรมการจัดระดับสื่อซอฟต์แวร์เพื่อความบันเทิง

การจัดระดับเกมของคณะกรรมการจัดระดับสื่อซอฟต์แวร์เพื่อความบันเทิงนั้นแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 Rating symbols เป็นสัญลักษณ์เพื่อใช้แนะนำความเหมาะสมของอายุผู้เล่นเกม โดยจะปรากฏสัญลักษณ์นี้บริเวณด้านหน้ากล่องเกม และส่วนที่ 2 Content descriptors เป็นข้อความที่ชี้บ่งถึงองค์ประกอบและเนื้อหาภายในเกม ซึ่งจะปรากฏอยู่ใน

กรอบสีขาวอยู่ด้านหลังกล่องเกม โดยมีรายละเอียดระดับเกมดังนี้
(Entertainment Software Rating Board, 2019)

6.1.1 ส่วนที่ 1 สัญลักษณ์เพื่อใช้แนะนำความเหมาะสมของอายุผู้เล่นเกม

1) EC (Early childhood) สำหรับเด็กอายุ 3-6 ปี ไม่มีเนื้อหาความรุนแรงอยู่ในเกม

2) E (Everyone) สำหรับทุกวัย สำหรับเด็กอายุ 6 ปีขึ้นไป เกมเพิ่มความรุนแรงขึ้นเล็กน้อย เช่น เกมกีฬาที่ไม่ใช่การต่อสู้ ภาษาที่ใช้ภายในเกมจะเป็นภาษาสุภาพ

3) E10 (Everyone 10+) สำหรับเด็กอายุ 10 ปีขึ้นไป เกมมีความรุนแรงบ้าง เช่น มีการต่อสู้เล็กน้อยภายในเกม ภาษาที่ใช้เริ่มซับซ้อนขึ้น และอาจมีตลกร้ายบ้าง

4) T (Teen) สำหรับเด็กอายุ 13 ปีขึ้นไป เกมมีการต่อสู้และใช้ความรุนแรงแต่มีปริมาณไม่มาก มีเลือดภายในเกม และมีภาพสิ่งเสพติดประเภทเหล้าและบุหรี่เพิ่มเข้ามา การใช้ภาษาในเกมก้าวร้าวบ้างตามลักษณะเกม เนื้อหาในเกมมีผลในจิตวิทยาด้านลบบ้าง ในด้านของเพศอาจมีการแสดงภาพสรีระของร่างกายบ้างแต่ไม่ถึงขั้นเปลือย

5) M (Mature) สำหรับวัยรุ่นอายุ 17 ปีขึ้นไป เกมมีความรุนแรงที่สูงขึ้น มีการต่อสู้ที่เห็นเลือดและฉากความรุนแรง มีการใช้ยาเสพติดในเกม และมีเรื่องเพศมาเกี่ยวข้อง เช่น ฉากเปลือยกาย การใช้ภาษาจะก้าวร้าวรุนแรงมากขึ้น มีการใช้ศัพท์แสลงและตลกหยาบคาย เนื้อหาภายในเกมมีการกระตุ้นยุยงให้กระทำความผิด

6) AO (Adults only) สำหรับวัยรุ่นอายุ 18 ปีขึ้นไป เกมมีฉากที่มีความรุนแรงสูง มีฉากนองเลือดและฝืนเสียชีวิตจำนวนมาก และฉากเกี่ยวกับเพศที่รุนแรงขึ้น เช่น เห็นอวัยวะเพศ หรือมีฉากร่วมเพศ มีการใช้คำหยาบคายและคำสบถภายในเกม เนื้อหาภายในเกมมีส่วนกระตุ้น ยุยง ให้ทำผิดศีลธรรมอย่างชัดเจน

7) RP (Rating pending) อยู่ในการพิจารณา เกมที่ได้รับระดับเกมนี้เป็นเกมที่ยังไม่ได้รับระดับเกมอย่างเป็นทางการ เพราะยังไม่สามารถพิจารณาระดับจากตัวเกมที่มีได้ ซึ่งส่วนมากมักเป็นเกมที่กำลังพัฒนาอยู่ และอยู่ระหว่างการรอการจัดระดับเกมขั้นสุดท้าย โดยมากมักจะเห็นระดับเกมนี้ในโฆษณาเกมก่อนการจัดจำหน่ายจริง

6.1.2 ส่วนที่ 2 ข้อความที่ขึ้นถึงองค์ประกอบและเนื้อหาภายในเกม (Content descriptors)

1) Alcohol reference มีภาพหรือมีการอ้างอิงถึงเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

2) Animated blood มีภาพการ์ตูนหรือแอนิเมชันที่วาดให้เห็นเลือด

3) Blood มีภาพที่เห็นเลือด

4) Blood and gore มีภาพที่เห็นเลือดและการตัดชิ้นส่วนของร่างกาย

5) Cartoon violence มีการแสดงถึงความรุนแรงในรูปแบบของตัวการ์ตูน

6) Comic mischief มีเนื้อหาที่มีการเสียดสี หรือตลกหยาบคาย

7) Crude humor - มีเนื้อหาที่เป็นตลกสัปดน หรือสองแง่สองง่าม

8) Drug reference มีภาพหรือมีการอ้างอิงเกี่ยวกับยาเสพติด

9) Edutainment มีเนื้อหาที่ผู้เล่นสามารถฝึกทักษะเสริมความรู้จากการเล่นเกม

10) Fantasy violence มีฉากความรุนแรงแบบเกินจริงที่เกี่ยวกับมนุษย์หรือที่ไม่ใช่มนุษย์ ซึ่งผู้เล่นสามารถแยกออกจากความจริงได้ง่าย

11) Gambling มีเนื้อหาเกี่ยวกับการพนัน

12) Informational มีเนื้อหาที่อ้างอิงจากแหล่งข้อมูล ข้อเท็จจริง วัตถุอ้างอิง หรือข้อแนะนำที่มีอยู่จริง

13) Intense violence มีฉากความรุนแรงที่แสดงด้วยภาพที่ดูสมจริงเกี่ยวกับร่างกาย ความรุนแรงเลือด อาวุธ หรือภาพเกี่ยวกับผู้บาดเจ็บหรือเสียชีวิต

14) Mature humor มีเนื้อหาที่เป็นตลกร้าย และ/หรือ หยาบคาย วิดถาร

15) Mature sexual Themes มีเนื้อหาบางส่วนหรือมีวัตถุที่กระตุ้นยั่วเย้าทางเพศ

16) Mild language มีการใช้ภาษาที่หยาบคาย ส่อถึงเรื่องเพศ ความรุนแรง มีการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือมีการใช้ยาเสพติด

17) Mild lyrics มีการใช้เพลงที่สื่อถึงความหยาบคาย เพศ ความรุนแรง มีการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือมีการใช้ยาเสพติด

- 18) Mild violence มีฉากแสดงถึงพื้นที่ที่ไม่ปลอดภัย หรือเหตุการณ์ที่รุนแรง
- 19) Nudity มีการแสดงภาพเปลือย
- 20) Partial nudity มีการแสดงภาพเปลือยบางส่วน
- 21) Sexual violence มีฉากข่มขืน หรือการร่วมเพศ
- 22) Some adult assistance may be needed ควรได้รับการแนะนำการเล่นจากผู้ใหญ่สำหรับผู้ที่เป็นเด็ก
- 23) Strong language มีการใช้ภาษาที่หยาบคาย ก้าวร้าว และมีเนื้อหาที่ชัดเจนในด้านเพศ ความรุนแรง มีการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือมีการใช้ยาเสพติด
- 24) Strong lyrics มีการใช้เพลงที่หยาบคาย ก้าวร้าว และมีเนื้อหาที่ชัดเจนในด้านเพศ ความรุนแรง มีการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือมีการใช้ยาเสพติด
- 25) Strong sexual content มีการแสดงภาพเปลือยกายหรือกิจกรรมทางเพศที่ชัดเจน
- 26) Suggestive themes มีเนื้อหาที่กระตุ้น ยั่วในด้นลบ
- 27) Tobacco reference มีภาพหรือมีการอ้างอิงถึงบุหรี่
- 28) Use of drugs มีการใช้ยาเสพติดที่ผิดกฎหมาย (ที่ไม่ใช่บุหรี่หรือเครื่องดื่มแอลกอฮอล์)

- 29) Use of alcohol มีการดื่มเครื่องดื่ม
- 30) Use of tobacco มีการสูบบุหรี่
- 31) Violence มีฉากทะเลาะขัดแย้งที่รุนแรง

สรุป

เกมเป็นผลผลิตจากความก้าวหน้าของการผสมผสานเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ การออกแบบ การศึกษาความต้องการของมนุษย์ การนำเข้าสู่โปรแกรมเพื่อให้สิ่งที่ออกแบบสามารถทำงานได้ ซึ่งต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในศาสตร์ต่าง ๆ ประกอบกันเพื่อพัฒนาเกมที่ตอบสนองความบันเทิงและส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน เนื่องจากเกมสามารถสร้างแรงจูงใจแก่ผู้เล่น โดยใช้ความสวยงาม ความท้าทาย การแข่งขัน การสร้างจินตนาการ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เล่นกับตัวเกม มีการสื่อสารระหว่างผู้เล่นด้วยกัน ทำให้เกิดการสร้างสรรค์ใหม่ของกลุ่มผู้เล่นด้วยกัน ด้วยคุณสมบัติเหล่านี้หากได้รับการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาคเอกชนและสถาบันการศึกษาจะทำให้เกมซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์เป็นเครื่องมือสำคัญในการส่งออกวัฒนธรรมสู่ตลาดโลกได้

เอกสารอ้างอิง

- [1] ณัฐธิดา จันทรเรือง, พงษ์พิพัฒน์ สายทอง และศุภากร เหลี่ยมไธสง. (2557). รูปแบบเกมคอมพิวเตอร์ 2 มิติ เพื่อฝึกทักษะความจำสำหรับผู้สูงอายุ. *วารสารวิทยาศาสตร์ แห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี*, 11(1), 52-58.
- [2] พงษ์พิพัฒน์ สายทอง. (2562). *การผลิตสื่อดิจิทัลสร้างสรรค์*. มหาสารคาม : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2562. หน้า 376.
- [3] เพ็ญบุญ เอี่ยมสุภาจิต. (2554). *การออกแบบเกม*. คุยเรื่องเกม. Games Designer. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม 2561 จาก <https://thmb.wordpress.com/>
- [4] ศรีนิยา ขัตติยะ. (2560). *ประเภทของเกม*. สื่อการสอน. การศึกษา. โครงการ ThaiMOOC (thaimooc.org). สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม 2561 จาก https://www.youtube.com/watch?v=iYy_Blix6c4
- [5] Entertainment Software Rating Board. (2019). *Rating categories suggest age appropriateness*. Rating. Categories. Ratings Gide. (Online). Available: <https://www.esrb.org/ratings-guide/> Retrieved September 17, 2019



- [6] Hurley, L. (2017). *How to make a videogame (With no experience)*. Popular. Gamesradar. (Online). Available: <https://www.gamesradar.com/how-to-make-a-videogame-with-no-experience/> Retrieved September 4, 2019
- [7] Marsden, J. (2013). *Designing an awesome video game*. Blogs. Gamasutra. (Online). Available: <https://www.gamesradar.com/how-to-make-a-videogame-with-no-experience/> Retrieved September 4, 2019
- [8] Online School Center. (2018). *What are the different types of game designers?*. (Online). Available: <https://www.onlineschoolscenter.com/types-game-designers/> Retrieved May 28, 2019
- [9] Romero, B. (2008). *Creating a game design document*. Applied Game Design. (Online). Available: <https://bbrathwaite.wordpress.com/2008/11/30/creating-a-game-design-document/> Retrieved September 4, 2019
- [10] Technopedia. (2018). *Level design*. Development. (Online). Available: <https://www.techopedia.com/definition/88/level-design> Retrieved July 19, 2019
- [11] Wide, T. (2016). *How level design make us feel smart*. Popular. PC Gamer. (Online). Available: <https://www.pcgamer.com/how-level-designers-make-us-feelsmart/> Retrieved May 28, 2019

THE CHALLENGES OF THAILAND IN PROMOTING THE STUDENTS' ENGLISH SKILLS TO BE AN EFFECTIVE ASEAN CITIZEN

SURANGKANA CHUANPONGPANICH^{1*}

ABSTRACT

The official establishment of the ASEAN Community in 2015 has become the center of global interest during the past few years. As a member of ASEAN, Thailand has been influenced by this establishment. Whereas, the English language is considered as one of the most important keys towards the development of Thailand, to keep pace with the growth of the ASEAN Community. Since it was stipulated in the ASEAN Charter, Article 34, that “The working language of ASEAN shall be English” (Association of Southeast Asian Nations, 2008b: 29). As a result, using English as a means of communication in the ASEAN community has become an important issue.

Despite the Thai government's efforts to promote English education in Thailand. It was obvious that the English proficiency of Thai students was relatively low compared to some countries in ASEAN. This article described the English language in the Thai context and indicated the major causes of English teaching-learning problems in Thailand, such as the teacher factor, the student factor, the curriculum factor, and classroom management. The author also proposed a guideline for the university to promote English proficiency among the students who would become the efficient workforce for ASIAN in the future.

Keywords: Association of South East Asian Nations ; ASEAN ; English teacher ; University students ; English teaching in Thailand

INTRODUCTION

The completed official establishment of ASEAN in 2015 has supported the ASEAN community to cultivate cooperation in the region, especially in terms of economics by creating a single market and regional competitiveness. This establishment was expected to bring several advantages to ASEAN members, especially, one that is well-prepared. As that country would gain the full benefits from the ASEAN community. Therefore, each country needs to prepare and improve its human

resources for the rising of competition in the ASEAN Community, especially, English proficiency of the people. (Menon, 2016).

The English language is currently accepted as an international language worldwide (Kirkpatrick, 2007; Sharifian, 2009). It was declared as an official language among the ASEAN countries and has been used as a working language by the business organizations of different countries in ASEAN. (Sasidaran, Rajan & Luu, 2019). Additionally, the free flow of professional mobility across ASEAN countries after the establishment

¹ Lecturer, English Department, Payap University, Chiang Mai, Thailand.

* Corresponding Author, Email: ampere136@gmail.com

Received: Mar 3, 2021, Revised: Apr 23, 2021, Accepted: Jun 11, 2021

of the ASEAN Community in 2015, has increased the competitiveness of working in professional careers among the citizens of ASEAN. Therefore, ASEAN countries must develop the English skill of their people to be competitive.

Among the ASEAN members, Thai students' English proficiency was relatively low compare to other countries. 17 As The average TOEFL score in 2018 revealed that the Thai students were ranked the 16th out of 24 countries in ASIAN. And the 64th out of 88 countries globally. (EF Education First, 2018). These students would eventually become valuable resources in the professional market. Therefore, their English skill should be improved to be able to compete in the ASEAN's professional market.

This article aims to analyze and indicate the causes of the English teaching-learning inefficacy in Thailand. As well as to propose the guideline for the development of English proficiency of the university students, who will become the efficient citizen and workforce of ASIAN in the future.

“English” as a foreign language in Thai Context

Unlike, some countries in South East Asia, Thailand doesn't have a long history of involvement with the English language (Kirkpatrick, 2010). The educational system in this country is mainly Thai language, While English has been used as a foreign language and the lingua franca in the Thai context (Jindapitak, 2010) Generally, English has been assigned as a compulsory subject in Thai school and higher education, It has been used and viewed as an important skill for Thai urban middle-class workers. (Wannachotphawate, 2015) However, there still difficulties in accessing English language education in rural or poorer communities. (ASIA Weekly, 2013).

At the school level, Thai students spend twelve years studying English in primary and secondary schools,

but the results are still questionable. When compared to the people in neighborhood countries, Thais' English proficiency is relatively low according to the survey conducted by EF Education First (Education First, 2018) which collected data from 1.3 million non-native speakers of English in 88 countries around the world. The outcome revealed that Thailand was ranked 64th place from 88 countries globally, and 16th place from 21 countries in Asia. While, Singapore was ranked in 1st place, followed by the Philippines and Malaysia.

Moreover, the result of an average score of the Ordinary National Education Test in respect to the English language of Thai students in 2018 was 36.34. from 100 (The Ministry of Education, 2018) This indicated the relatively low English proficient of Thai students that needs to be improved.

Under the incorporation of Thailand as a member of ASEAN. It is undeniable that Thai workers will face competitive situations due to the free flow of labor among ASEAN members (Saraithong & Chanchaoenchai, 2012). Whether Thailand will receive either advantages or disadvantages from ASIAN depends upon the preparation of the country itself. Since language skill played an important role in communication processes. The low English language proficiency of Thai students can be a barrier regarding future employment of both domestic and international. Therefore, Thailand requires prompt action to enhance Thai students in terms of their English language proficiency to reassure them that they will stay competitive in the international marketplace. (Marukatat, 2012).

To be able to do so Thai government has set up a policy to raise the standard of English education for Thai students by increasing the students' English lesson time from 1 period/week to 5 periods/week. They also assigned that Communicative Language Teaching (CLT) be applied to English teaching. And the educational

technologies be used to support the English learning of the students. (Matichononline, 2016).

In the big picture, though Thai people do not use English for their daily communication, and the English language proficiency of Thai students is quite low. There have been government efforts in developing English language proficiency among Thai students and workers. Since English is considered an important foreign language that Thai people use for educational and career purposes. As well as to use to communicate with foreign people from other countries including ASEAN.

Facing the truth: English teaching - learning issues in Thailand

Although, English has become remarkably important in Thai contexts, for the past decade. But there are still several issues to be addressed, such as, proficiency in English of many Thai teachers and students (Hayes, 2010) the lack of resources for English language teaching (Baker, 2012), and the English curriculum that was unsuccessful in helping the students to be able to communicate in English fluently in the real setting.

Many studies have focused on the problems of English teaching-learning in Thailand. And the majority of them agreed that the English proficiency of Thai students required improvement. (Jindapitak, 2010; Larbnongsang, 2012; Sanonguthai, 2014; Kwantip, 2014; Wannachotphawate, 2015).

Additionally, researches have indicated 4 major causes of English teaching failure in Thailand, as follows; (Jindapitak, 2014; Larbnongsang, 2012; Cheng, 2012; Sanonguthai, 2014; Kwantip, 2014; Wannachotphawate, 2015; Singhanat & Thithimadee, 2018).

The teacher factor

Many studies agreed that the problems of English teaching-learning in Thailand were due to the English

teachers/instructors. Whereas, some of them were not meet the qualification to teach English. (Wannachotphawate, 2015; Singhanat & Thithimadee, 2018). A survey, in collaboration with the University of Cambridge, measuring the qualifications of four hundred Thai teachers of English, found that a full 60% of them had knowledge of English and teaching methodologies below that of the syllabus level at which they were teaching. Of the remaining top 40%, only 3% had a reasonable level of fluency, and only 20% were teaching class levels for which they were both qualified and competent. (Singhanat & Thithimadee, 2018). Additionally, the study of Wannachotphawate (2015) found that there was a shortage of teachers of English in the secondary level because, English majored graduates wanted to work in other higher salary jobs such as flight attendants, or hotel and tourism businesses, or with private companies.

A study concerning the problem of teaching and learning English in Thailand conducted by Berg (2015), concluded that the most important factor affecting the student learning progress was the teachers, and teacher quality outweighed other factors such as motivation, funding, and class sizes. Since a qualified teacher can create the best environment for learning. However, some studies report that Thai teachers were poorly trained. Therefore, they didn't have adequate English knowledge and skill to deliver to the students. (Seesopon, 2010; Wannachotphawate, 2015).

Further, several studies indicated that, the heavy work loaded of the teachers and additional works outside of school, had left the teacher with no time for lesson preparation. Which led to poor performance in English class. For instance, nowadays, the teachers of secondary level schools, have to teach at least eighteen hours a week on average and often take on additional classes outside regular school hours in order to



supplement their relatively low salaries. Because of these overloaded burdens, their teaching styles were stuck to rote-learning, teaching grammar and translation with Thai as the medium of instruction, teacher-centered and spoon-feeding technique, and so on. (Sanonguthai, 2014, Singhanat & Thithimadee, 2018).

The Curriculum factor

English curriculum is a crucial factor that affects the English language proficiency of the students. As for Thailand, researchers have identified problems concerning the English curriculum such as Mongkolrat (2017) stated that the English curriculum for Thai students has been emphasizing reading and writing English and not communication. Besides, the teaching technique according to the English language curriculum adhered to the rote memorization which has been used in many schools over Thailand in the past. (Sanonguthai, 2014).

According to Jindapitak (2014) English grammar and conversation lessons for Thai students, were presented in the form of a worksheet or a list of rules with examples that the students were assigned to memorize and/or copy. This practice had discouraged them from interactively and practically learn the English language by themselves.

Moreover, many schools in Thailand didn't place importance on English writing. Although Thai students were deficient in English writing Practice. (Larbnongsang, 2012) Recognizing the need to improve Thai students' English proficiency. Thai governments have put their efforts to reform English teaching-learning in Thailand for instance, in January 2014 the Education Ministry of the government led by Ms.Yingluck Shinawatra (2011 - 2014) has announced the reform of English learning for Thai students. By using the Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) as a framework for the management

of English teaching and focus on Communicative Language Teaching (CLT) instead of focusing on English grammar. (Office of the Basic Education Commission, 2014) Later, in the year 2015, the government led by General Prayut Chan-O-Cha (From 2014-up to the present) has set up a policy to raise the standard of English education for the students, teachers, and the people who work for the academic institutions. (Office of the permanent secretary, Ministry of Education, 2015) This includes the increase of English learning from 1 period/week to 5 periods/ week. Additionally, the government required that Communicative language Teaching (CLT) be applied to English teaching. And the educational technologies be used to support the English learning of the students. (Matichononline, 2016). So far, the policies concerning English Education in Thailand have been changed according to each government. This may result in the discontinuous implementation of each policy. (Rodsawang, 2017).

The students factor

As mentioned earlier, Thai students were accustomed to the rote memorization learning and spoon-feeding technique. Their self-learning technique were poor. Therefore, their knowledge and communication skill in English was confined to the lessons and curriculums provided by the schools. (Sanonguthai, 2014).

Outside of their school Thai students have the least opportunity to use English. Since their families use Thai language in the daily lives. Lack of English practicing in the real situation, some students were shy or avoiding speaking English in classroom or in reality, because they didn't have confidence about their English ability. (Mongkolrat ,2017) Moreover, Kwanti (2014) stated that Thai students were focus more on their grade than the knowledge they gained or the comment from their teachers.

Classroom Management factor

The inappropriate physical environment can be a barrier to the learning effectiveness of the students. (Erdogan, Kursun, Sisman, Saltan, Gok, Yidiz, 2010; Tauber, 2007). This includes the classroom size. According to (Owoeye & Yara, 2011) the size of a classroom should not be larger than 30 students, for effective learning results. However, there were schools in Thailand that provided the over-large size class for English learning, especially, the school with a large number of students but were lack of classrooms. And in the remote area where the English teachers were not sufficient. (Wannachotphawate, 2015).

Promoting the University Students' English skill to be an effective ASEAN citizen

Regarding English language education, the Thai government has placed English language education as the priority and focusing on the policy to enhance the English language proficiency of Thai people (Baker, 2012). Especially in the area of efficient communication among Thai students by integrating the English language at every educational level (Ministry of Education, 2010). On top of this, the Ministry of Education has aimed to enable Thai students to be able to communicate in English and use English to find new knowledge from various sources such as the internet. (Thithimadee, 2018). To be able to do so Thai government has put its efforts to overcome the obstacles that hindered the achievement of the students.

As for the “teacher issue”, researches revealed that one of the major causes of English language teaching-learning in the university was mainly due to the insufficient number of qualified English teachers. (Udomkiatisakul, 2016; Ungwattanakul, 2007). Therefore, the university should set a higher standard of qualification in recruiting English instructors to ensure effective learning for the students. The native-English-

speaking teachers, as well as the non-native-English-speaking teachers from the Asian countries, are required, to provide an experience of linguistic variety at the ASIAN level and the international level. (Kotchasiit, Indrasuta & Suwamaprut, 2017) Funding should be allocated to the instructors for their development of English language and teaching skills. (Ungwattanakul, 2007) Moreover, the performance assessment of the instructors should include the students' academic achievement and their satisfaction. (Udomkiatisakul, 2016).

Concerning English language curriculum, the establishment of the ASEAN Community in 2015, has increased demand for English language education at all levels either schooling and university. The English language curriculum was considered an important factor that enables the improvement of the student's English proficiency. (ASIA Weekly, 2013) Due to the different cultures and languages among the ASIAN countries, the similar and different linguistic features of the English varieties in ASEAN should be integrated into the curriculum, whose content was typical, based upon the context of each particular country. (Meksophawannagul, 2015).

Moreover, to enable the students to learn about ASEAN through English. The English language curriculum should provide opportunities for designing instructional materials related to the ASEAN identities and linguistic characteristics, which were different among the ASEAN countries. The language spoken in every country has become an English variety within its characteristics (Wimontham, 2018) Therefore, one of the most priorities for Thai students to be able to effectively communicate with another ASEAN citizen, was to be able to understand different English varieties, so that they will gain more understanding when communicating with others non-native English speakers from ASEAN countries. (Ministry of Education, 2018).

Moreover, Communicative Language Teaching (CLT) should be applied to the reform of the English curriculum in Thailand. As Nguyen (2018) suggested that English language teaching in Thailand needed to be developed in the directions that were more related to Thai learners of English as a lingua franca. And One of the most accepted instructional methods in the field of English language teaching is Communicative Language Teaching (CLT), whose main goal is to increase learners' communicative competence (Boonpattanaporn, 2017). Additionally, the use of educational technologies in supporting English teaching-learning would provide a lot of benefits to the students. (Matichononline, 2016).

Regarding the student factors, the importance of English should be promoted among the students to acknowledge the advantage of being proficient in English. The modern teaching techniques that enhance the student's self-learning skill, self-responsibility, such as, task-based learning, project-based learning, Flipped-classroom, etc., should be implemented to encourage the student to be the center of the study and be able to learn by themselves. (Baker, 2012).

A proper number of English courses should be organized to respond to the need of the students. Referring to the study of Wimontham (2018) conducted a study concerning the English teaching-learning problem of university students and found that, majority of the students wanted to enroll in English language courses throughout their education years in the university. While in the real situation, Thai students only took the compulsory Fundamental English course in the first year. After that, English courses were optional or voluntary. Therefore, many students skipped the English classes through the last 3 years of their college study. (Thithimadee, 2018) stated that to develop the English proficiency of the university students. The students should be assigned to enroll in English courses through all of their education years. Moreover, English

proficiency test should be organized before the students graduated from the university to ensure their qualification of English language. Moreover, the University can set up special projects that allow the students to use English in a real situation such as, a part-time work project as a local tourist guide, a reception in the hotel, or an airport information staff, etc.

As for the classroom management issue, studies revealed that the inappropriate physical environment can be a barrier to the learning effectiveness of the students. (Erdogan et al., 2010; Tauber, 2007). These include room temperature, misplaced of the classroom, insufficient numbers of the seat. Especially, the number of students per classroom is considered as an obstacle to the comprehensive learning that needs student's attention and participation. By which the Minister of National Education, Regulation number 24 in 2007 concerning school facilities and infrastructure standards suggested that classrooms have a maximum capacity of 32 students. (Wright, 2015).

Therefore, the University should pay attention to the classroom design and provide room facilities that encourage the participation and engagement of the students in the classroom. Moreover, the number of students per classroom should not exceed 32, or else the teacher assistants are required to give support to the students.

As for the classroom management issue, studies revealed that the inappropriate physical environment can be a barrier to the learning effectiveness of the students. (Erdogan et al., 2010; Tauber, 2007). These include room temperature, misplaced of the classroom, insufficient numbers of the seat. Especially, the number of students per classroom is considered as an obstacle to the comprehensive learning that needs student's attention and participation. By which the Minister of National Education, Regulation number 24 in 2007 concerning school facilities and infrastructure standards

suggested that classrooms have a maximum capacity of 32 students. (Wright, 2015).

CONCLUSION

The English language has become more important for the ASEAN citizen, since it was declared as a working language of ASEAN. Therefore, the low English language proficiency of the college Thai students can be a barrier to the future employment in both domestic and international level.

Many studies have focused on the problems of English teaching-learning in Thailand. The majority of them agreed upon 4 major issues that were, the teacher, the English curriculum, the students, and classroom management. To overcome those obstacles required cooperation between the government and the Universities This article proposes the guideline for improving Thai college student's English proficiency as follows;

The teacher issues: A higher standard of qualification in recruiting English instructors should be set to ensure effective learning for the students. The native-English-speaking teachers, as well as the non-native-English-speaking teachers from the Asian countries, are required, to provide experience of linguistic variety at the ASIAN level and the international level to the students. Government funding should be allocated to the University for the teacher to develop their English language and teaching skill.

Curriculum issues: To enable the college students to communicate English effectively. Communicative Language Teaching (CLT) whose main goal is to increase learners' communicative competence should be implemented. Educational technologies should also be employed to support English teaching-learning in the University to enhance student engagement and understanding.

Additionally, to enable the students to understand English from different countries, the shared and different linguistic features of the English varieties in ASEAN should be integrated into the curriculum.

The student issues: The University should promote the importance of the English language among the students to acknowledge the importance and the advantage of being proficient in English. The modern teaching techniques that enhance the student's self-learning skill, self-responsibility, such as, task-based learning, project-based learning, Flipped-classroom, etc., should be implemented. The students should be assigned to enroll in English courses through all of their education years. Moreover, the English proficiency test should be organized before the student's graduation to ensure their qualification of the English language.

Additionally, special activities which allow the students to use English in real life such as, a part-time work project as a local tourist guide, a reception in the hotel, or an airport information staff, etc., should be set up to encourage the use of English in the real situation.

Classroom management issue: The inappropriate physical environment can be a barrier to the learning effectiveness of the students Therefore, the classroom location, design, and facilities should be considered. Most of all the classroom size can be an obstacle for learning efficacy. Hence, it is suggested that the classroom size should not be larger than 30 students for effective learning results, or else the teacher assistants are required to give support to the students in the larger classroom.

REFERENCES

- [1] Arphattananon, T. (2018). Multicultural education in Thailand. *Intercultural Education*, 29(2), 149–162.
- [2] ASIA Weekly. (2013). *Thailand left behind with poor command of English*. Retrieved January 21, 2021. from <http://epaper.chinadailyasia.com/asia-weekly/article-1497.html>
- [3] Baker, W. (2012). English as a Lingual Franca in Thailand: *Characterization and Implication*, 1(1),18-27.
- [4] Berg, C. (2015). *How far do roads contribute to economic development?* Retrieved February 10, 2020. from <https://www.weforum.org/agenda/2015/12/how-far-do-roads-contribute-to-development/>
- [5] Boonpattanaporn, P. (2017). Grammar and communicative English language teaching in the Thai educational context. *University of Thai Chamber of Commerce Journal Humanities and Social Sciences*, 37(2), 152-169.
- [6] Chairman’s Statement of the 26th ASEAN Summit (2015). Chairman’s Statement of the 26th ASEAN Summit. Kuala Lumpur & Langkawi, 27 April, “Our People, Our Community, Our Vision”.
- [7] Cheng, L. (2012). The power of English and the power of Asia: English as lingua franca and in bilingual and multilingual education. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 33(4), 327-330.
- [8] Education First. (2018). *The world's largest ranking of countries and regions by English skills*. Retrieved January 15, 2020. from <https://www.ef.com/wwen/epi/>
- [9] Erdogan, M., Kursun, E., Sisman, G.T., Saltan, F., Gok, A., Yidiz, I. (2010). A Qualitative study on classroom management and classroom discipline problems, reasons, and solutions: a case of information technologies class. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 10(2), 881-891.
- [10] Hayes, D. (2010). Language learning, teaching and education reform in rural Thailand: an English teacher perspective. *Asia Pacific Journal of Education*, 30(3), 305-319.
- [11] Jindapitak, N. (2014). *English pronunciation teacher preference: Thai university English learners’ views*. Proceedings of INTED 2014 Conference 10-12 of March 2014, Valencia, Spain, (pp.4982-4991).
- [12] Kirkpatrick, A. (2007). *World Englishes: Implications for international communication and English language teaching*. Cambridge: Cambridge University Press.
- [13] Kotchaisit, S., Indrasuta, C., Suwamaprut, T. (2017). English language learning management for learners in the period of Thailand 4.0. *Valaya Alongkorn Review (Humanities and Social Science)*, 7(2), 175-186.
- [14] Kwantip, C. (2014). *Strategies for driving basic education towards ASEAN community*. Retrieved December 9, 2019. from <http://www.tcithaijo.org/index.php/Veridian-E-ournal/article/viewFile/17875/23391>
- [15] Larbnongsang, S. (2012). Social development for Thai people in the ASEAN community. *Journal of Education and Social Development*, 8(1), 6-18.
- [16] Marukatat, S. (2012). *Poor English skills could leave Thais out in cold*. Retrieved February 2, 2020. from <http://www.bangkokpost.com/news/local/274156/poor-english-skills-could-leave-thais-out-in-cold>
- [17] Matichon Online. (2016). *2 Years, education reform in government's General Prayut Chan-o-cha*. Retrieved January 14, 2020. from https://www.matichon.co.th/education/news_290363
- [18] Meksophawannagul, M. (2015). Teacher and learner views on effective English teaching in the Thai context: The case of Engineering students. *English Language Teaching*, 8(11), 99-116.

- [19] Menon, J. & Melendez, A.Z. (2017) Realizing an ASEAN economic community: progress and remaining challenge. *The Singapore Economic Review*, 62(3), 681–702.
- [20] Ministry of Education. (2018). *The Ministerial announcement*. Bangkok: Jamjulee Product.
- [21] Mongkolrat, R. (2017) *The Impact of question-answer relationships on Thai reading comprehension of economically disadvantaged students: a mixed methods study in Thailand*. Doctoral Dissertation, University of Northern Colorado.
- [22] Nguyen, T.T.L. (2018). The Effect of combined peer-teacher feedback on Thai students' writing accuracy. *Iranian Journal of Language Teaching Research*, 6(2), 117-132.
- [23] Office of the Basic Education Commission. (2014). *Guidelines according to the announcement of the Ministry of Education on English language teaching reform policy*. Retrieved January 7, 2020. from http://old.drs.ac.th/ext/tch_data/tch_02.pdf
- [24] Office of the permanent secretary, Ministry of Education. (2015). *Policy's Minister, Ministry of Education (General Dapong Ratanasuwan)*. Retrieved January 8, 2020. from http://www.reo16.moe.go.th/gis/57000001/files/tbl_datagovform/20160621085822qDvMyNn.pdf
- [25] Owioye, J.S. & Yara, P.O. (2011) School location and academic achievement of secondary school in Ekiti State, Nigeria. *Asian Social Science*, 7(5), 170-175.
- [26] Parker, C. (2011). *Teaching English around the world*. London: Pearson.
- [27] Rodsawang, S. S. (2017). Writing problems of EFL learners in higher education: a case study of the Far Eastern University, *FEU Academic Review*, 11(1), 268-284.
- [28] Sanonguthai, S. (2014). Ready or Not?. The State of Thai School in Response to the ASEAN English Language Policy. *Thammasart Review*, 16(2), 128-142.
- [29] Saraithong, W., & Chanchaoenchai, K. (2012). *Factors determining labor skill in the AEC Era: A case of English language proficiency of Thai vocational students*. Bangkok: Kasetsart University.
- [30] Sasidaran, G., Rajan, S. R., & Luu, N.T.D. (2019). Roads to prosperity? determinants of FDI in China and ASEAN. *Chinese Economy*, 52(4), 318-341.
- [31] Seesopon, T. (2010). *A Study on Self - Discipline of kindergarten students level 2 with moderate mental retardation whose parents underwent the self-discipline training program*. Master Thesis, Srinakharinwirot University.
- [32] Sharifian, F. (2009). *English as an international language: perspectives and pedagogical issues*. Bristol: Multilingual Matters.
- [33] Singhanat, N., & Thithimadee, A. (2018). School administrators' competencies for effective English language teaching and learning in Thai government primary schools. *IAFOR Journal of Education*, 6(2), 51-69.
- [34] Tauber, R. T. (2007). *Classroom management: sound theory and effective practice*. (4th ed.). Westport, Connecticut: Praeger.
- [35] Udomkiatisakul, P. (2016). *English instructional problems of undergraduate students in private universities, Pathumthani province*. Proceedings of Toward The Second Decade: Sustainability Knowledge on Research Integration Conference 17 June 2016, Nakhon Ratchasima, Thailand, (pp.849-853).
- [36] Ungwattanakul, S. (2007). *English Teaching Method*. Bangkok: Chulalongkorn University Press.



- [37] Wannachotphawate, W. (2015). *English language development policy: foreign teachers, Hegemony, and Inequality of Education in Thailand*. Paper presented at the International Conference on Educational Studies 1st, Johor Bahru, Malaysia, June 3-4, 2015.
- [38] Wimontham, O. (2018). Creating curriculum of English for conservative tourism for junior guides to promote tourist attractions in Thailand. *English Language Teaching*, 11(3), 67-77.
- [39] Wright, P.M. (2015) Rethinking “contribution”. *Journal of Management*, 41(3), 765–768.



วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล (Santapol College Academic Journal : SCAJ)

คำแนะนำการเตรียมต้นฉบับและการส่งบทความ

(Guidelines for Manuscript Preparation and Submission)

วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล เป็นวารสารฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้จัดทำเป็น 2 รูปแบบ ทั้งรูปแบบตีพิมพ์ (Print) หมายเลข ISSN 2408-1728 (Print) และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Online) ISSN 2586-9868 (Online) ที่พิมพ์เผยแพร่บทความวิจัย (Research Article) และบทความวิชาการ (Academic Article) มีวัตถุประสงค์เพื่อตีพิมพ์บทความดังกล่าวในกลุ่มสาขาศึกษาศาสตร์ บริหารธุรกิจ การบัญชี การตลาด การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ รัฐศาสน ประสานศาสตร์ สหวิทยาการจัดการ การจัดการอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี เทคโนโลยีมีเดียและแอนิเมชัน นิเทศศาสตร์ ภาษาศาสตร์ส่งเสริมการเกษตร ศิลปะ วัฒนธรรม และสาขาที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นสื่อกลางแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ต่างๆ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เกิดแนวคิด เทคนิค วิธีการนำไปพัฒนาทางวิชาการ ตลอดจนเป็นเวทีนำเสนอเผยแพร่ผลงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยและบุคคลทั่วไปทุกหน่วยงาน โดยมีกำหนดออกราย 6 เดือน หรือ 2 ฉบับต่อปี บทความทุกบทความจะต้องผ่านการพิจารณาโดยผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 2 ท่าน แบบผู้ทรงคุณวุฒิและผู้แต่งไม่ทราบชื่อกันและกัน (double-blind review)

ประเภทของบทความที่รับพิจารณาลงตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ

หน้าแรกของบทความที่เป็นชื่อเรื่อง ควรมีข้อมูลที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ตามลำดับดังนี้ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้พิมพ์ สังกัด (ภาควิชา คณะ มหาวิทยาลัย) หรือในกรณีที่ป็นนักศึกษา ควรมีรายละเอียด เช่น หลักสูตร สาขา มหาวิทยาลัย ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตำแหน่งทางวิชาการ (ถ้ามี) ตำแหน่งงาน หน่วยงานต้นสังกัดของผู้พิมพ์ ให้ถูกต้องชัดเจนของทุกคน

ผู้พิมพ์ควรตรวจสอบเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับบทความที่นำเสนออย่างละเอียด ข้อมูลที่นำเสนอจะต้องไม่เฉพาะเจาะจงผู้อ่านที่อยู่ในสาขาของบทความเท่านั้น แต่ต้องนำเสนอข้อมูลที่ผู้อ่านในสาขาอื่นๆ บุคคลทั่วไป หรือนิสิตนักศึกษาในระดับอื่นๆ สามารถเข้าใจได้ง่าย

1. บทความวิจัย (Research Article) หมายถึง การนำเสนอบทความวิจัยที่มีวิเคราะห์ สังเคราะห์ สรุป และเรียบเรียงให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้โดยง่าย อย่างเป็นระบบ ประกอบด้วยหัวข้อหลัก **บทคัดย่อ** และ **ABSTRACT** ต้องระบุถึงความสำคัญของเรื่อง วัตถุประสงค์ วิธีการวิจัย (ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม เครื่องมือ และสถิติที่ใช้ในการวิจัย) ผลการวิจัย และบทสรุปความยาวไม่เกิน 250 คำ **บทนำ** (วัตถุประสงค์ของการวิจัย การทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัย สมมติฐานของการวิจัย) **วิธีการดำเนินการวิจัย** (ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม เครื่องมือ และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ผลการวิจัย) **สรุปผลการวิจัย** (ตารางวิเคราะห์ข้อมูลจากค่าสถิติที่ใช้) **อภิปรายผลการวิจัย** (อภิปรายถึงเหตุผลประกอบของผลวิจัยที่ได้ซึ่งมีการเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสรุปผลการวิจัยว่าได้ข้อค้นพบอย่างไร) **ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย** (ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป) และ **เอกสารอ้างอิง** (จากบทความที่ตีพิมพ์ในวารสาร หนังสือ รายงานการวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ ที่สามารถตรวจสอบได้ทางระบบออนไลน์เท่านั้น (หากอ้างอิงจากอินเทอร์เน็ต ใช้ในกรณีที่ข้อมูลทางด้านสถิติเท่านั้น) และทั้งหมดต้องไม่เกิน 5 ปี

2. บทความวิชาการ (Academic Article) หมายถึง บทความที่เขียนขึ้นในลักษณะที่มีวิเคราะห์ สังเคราะห์ สรุป และเรียบเรียงให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้โดยง่าย อย่างเป็นระบบ มีการใช้แนวคิดทฤษฎี หรือเสนอแนวคิดใหม่ ๆ จากพื้นฐานวิชาการที่ได้เรียบเรียงมาจากผลงานทางวิชาการของตนเองหรือของผู้อื่น หรือเป็นบทความทางวิชาการที่เขียนขึ้น เพื่อเป็นความรู้สำหรับผู้สนใจทั่วไป ประกอบด้วยหัวข้อหลัก **บทคัดย่อ** และ **ABSTRACT บทนำ** (ความเป็นมาของปัญหา เนื้อหา วัตถุประสงค์ แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เสนอแนวทางการแก้ไข) **บทสรุป** (ว่าได้ข้อค้นพบที่เป็นประโยชน์ในด้านต่างๆ อย่างไร) และ **เอกสารอ้างอิง** (ใช้รูปแบบตามบทความวิจัย)

การเตรียมบทความและส่งบทความ (Full Paper)

1. องค์ประกอบต่างๆ ของบทความวิจัยหรือบทความวิชาการให้จัดทำตามคำแนะนำการเตรียมต้นฉบับนี้ การใช้ภาษาไทยให้ยึดหลักการใช้คำศัพท์และข้อบัญญัติตามหลักของราชบัณฑิตยสถาน ควรหลีกเลี่ยงการเขียนภาษาอังกฤษปนภาษาไทยโดยไม่จำเป็น กรณีจำเป็นต้องเขียนคำศัพท์ภาษาไทยตามด้วยในวงเล็บภาษาอังกฤษ โดยคำแรกให้ขึ้นต้นด้วยตัวพิมพ์ใหญ่ ส่วนอักษรและคำที่เหลือทั้งหมดให้พิมพ์ด้วยตัวพิมพ์เล็ก ยกเว้นชื่อเฉพาะทุกคำให้ขึ้นต้นด้วยตัวพิมพ์ใหญ่ การปรากฏอยู่หลายที่ในบทความของศัพท์คำเดียวกันที่เป็นภาษาไทยตามด้วยภาษาอังกฤษ ให้ใช้คำศัพท์ภาษาไทยตามด้วยภาษาอังกฤษเฉพาะ ครั้งแรก ครั้งต่อไปใช้เฉพาะคำศัพท์ภาษาไทยเท่านั้น

2. ตั้งค่าน้ำกระดาษ : กำหนดให้ระยะขอบบน 2.5 ซม. ระยะขอบซ้าย - ขวา - ล่าง 2 ซม. และระยะเย็บกระดาษ 0.5 ซม.

3. การแบ่งคอลัมน์ : เนื้อหาในหน้าบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และเอกสารอ้างอิง ค่าตั้งเป็นแบบหนึ่งคอลัมน์ส่วนหน้าเนื้อหา ให้ตั้งค่าเป็นแบบสองคอลัมน์ (เนื้อหาที่เป็นตารางหรือรูปภาพประกอบ ให้ผู้พิมพ์ปรับเป็นแบบหนึ่งหรือสองคอลัมน์ก็ได้ตามความเหมาะสมดูตัวอย่างได้ในไฟล์ template)

4. บทความมีจำนวนไม่เกิน 10 หน้ากระดาษ A4 ตัวหนังสือภาษาไทยและภาษาอังกฤษ พิมพ์ด้วยฟอนต์ TH SarabunNew

5. ชื่อบทความจัดไว้ชิดขอบซ้ายของหน้ากระดาษ ขนาด 18 พอยต์ ตัวหนา ชื่อหัวข้อหลักของบทความ ขนาด 16 พอยต์ ตัวหนาจัดไว้กึ่งกลางของคอลัมน์ ส่วนหัวข้อย่อย ตัวหนา และเนื้อหา ตัวปกติของบทความทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาด 14 พอยต์ เจิตรงรอยอยู่ส่วนท้ายหน้าแรกที่เป็นชื่อตำแหน่งทางวิชาการของผู้เขียนบทความและสังกัดใช้ตัวอักษรขนาด 12 พอยต์ ตัวปกติ

6.บทคัดย่อทั้งไทยและภาษาอังกฤษ ต้องระบุ คำสำคัญ และ Keywords อย่างน้อย 3 คำ ให้ใช้สัญลักษณ์ “ ; ” คั่นเว้นวรรคระหว่างคำ

7. ตารางที่ และภาพที่ พิมพ์ตัวหนาชิดขอบซ้ายของหน้ากระดาษ เช่น **ตารางที่ 10** ความพึงพอใจของนักเรียน... (ในกรณีเป็นการอ้างอิงตาราง ต้องระบุแหล่งที่มาไว้ได้ตาราง) หรือ **ภาพที่ 2** การตัดใบต้นข้าวในแปลง... กรณีข้อความตัดไปหน้าใหม่ให้พิมพ์ว่า **ภาพที่ 2 (ต่อ)** (ในกรณีเป็นการอ้างอิงรูปภาพ ต้องระบุแหล่งที่มาไว้ได้รูปภาพนั้นๆ)

8. การเขียนเอกสารอ้างอิง APA 6th มีรายละเอียดตามที่กำหนดดังนี้ (ให้มีวงเล็บหมายเลขด้านหน้ากำกับตามลำดับ)

8.1 [1] ชื่อผู้แต่ง./ (ปีที่พิมพ์)./ชื่อหนังสือ./พิมพ์ครั้งที่./สถานที่พิมพ์./สำนักพิมพ์.

8.2 [2] ชื่อผู้แต่ง./ (ปีที่พิมพ์)./ชื่อบทความ./ชื่อวารสาร./ปีที่(ฉบับที่)./เลขหน้า.

8.3 [3] ชื่อผู้แต่ง./ (ปีที่พิมพ์)./ชื่อเรื่อง./รายงานการวิจัยหรือระดับวิทยานิพนธ์./หลักสูตร./สังกัดคณะ./

ชื่อมหาวิทยาลัย.

8.4 [4] ชื่อผู้แต่ง./ (ปีที่พิมพ์)./ชื่อเรื่อง./สืบค้นเมื่อ./จาก/ระบุเว็บไซต์.

9. ผลงานวิชาการที่ส่งมาต้องไม่ได้รับการเผยแพร่ที่ไหนมาก่อน และไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณากับวารสารฉบับอื่น

การส่งต้นฉบับบทความ (Full Paper)

สามารถดาวน์โหลดเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ได้ที่ www.scaj.stu.ac.th หรือ <https://www.tcithaijo.org/index.php/scaj/index>

1. ส่งต้นฉบับบทความตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ดาวน์โหลดเอกสาร และลงทะเบียนสมัครสมาชิกฟรีได้ที่เว็บไซต์ www.scaj.stu.ac.th หรือ <https://www.tcithaijo.org/index.php/scaj/login> พร้อมยืนยันการสมัครสมาชิกทางอีเมลล์ (กรณีที่สมัครผ่านให้เข้าเว็บ Tci-thaijo > ค้นหาวารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล หรือวารสารที่ท่านเคยสมัครผ่านระบบ Tci-thaijo

- 1) ที่หน้า login ให้คลิกที่ลิ้งค์สมัคร > ใส่อีเมลล์ > คลิก Reset Password > ระบบจะส่งข้อมูลกลับไปทางเมลล์
- 2) เข้าเมลล์ ไปคลิกลิ้งค์ที่ระบบส่งให้เพื่อยืนยันตัวตน > หน้าจอจะพาเข้ามาที่หน้าระบบ thaijo แล้วให้คลิก login
- 3) เข้าเมลล์ของท่านอีก 1 รอบ ระบบจะส่ง Username และ password ใหม่มาให้
- 4) สามารถนำ Username และ password มาเข้าระบบได้เพื่อส่งหรือแก้ไขบทความตามที่ท่านต้องการ

ขั้นตอนที่ 2 เข้าสู่ระบบสมาชิกเพื่อส่งบทความ (Submissions) โดยแนบส่งไฟล์เอกสารให้ครบ ดังนี้

- 1) แบบนำส่งบทความ 1-3
- 2) บทความฉบับเต็ม ไฟล์ .pdf และไฟล์ .doc รวม 2 ไฟล์ (แล้วรอตอบรับจากเจ้าหน้าที่ทางระบบก่อนจึงจะชำระเงิน)

2. เจ้าหน้าที่ตรวจหลักฐานการสมัคร พร้อมตรวจบทความให้เป็นไปตามรูปแบบของวารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล หากได้รับการแจ้งว่าบทความผ่านประเมินขั้นต้นแล้ว ให้ชำระค่าธรรมเนียม โอนเงินได้ทุกช่องทางผ่าน ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาบักชีอุดรธานี ชื่อบัญชี “กองทุนวิจัย โดย วิทยาลัยสันตพล” เลขที่บัญชี 829-2-04024-6 ประเภทบัญชี ออมทรัพย์) แล้วส่งสำเนาหลักฐานการชำระค่าธรรมเนียม โดยเข้าไปที่ ; หัวข้อกระทู้สนทนา Pre-Review > ตั้งกระทู้สนทนา > แนบไฟล์หลักฐานการโอนเงิน (ต้องระบุชื่อ-สกุล เจ้าของบทความ ดังนี้ ชื่อ- นามสกุล..... เบอร์โทร. 08x xxx xxxx, Email;
โอนวันที่.....เดือน.....ปี..... เวลา..... จำนวน.....บาท) โปรดระบุที่อยู่เพื่อจัดส่งเอกสาร ใบเสร็จรับเงิน แบบตอบรับฯ ชื่อที่อยู่.....เลขที่.....หมู่.....ซอย.....ตำบล/เขต.....อำเภอ/แขวง.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

3. ผู้ส่งบทความปรับปรุงแก้ไขรูปแบบไม่เกิน 1 เดือน ถ้าเกิน 1 เดือน สำนักงานวารสารจะตัดสิทธิ์ การลงบทความ
4. กรณีที่ผู้ส่งบทความสมัครแล้วไม่ส่งบทความ หรือขาดการติดต่อเกิน 1 เดือน กองบรรณาธิการวารสารฯ จะตัดสิทธิ์การลงบทความ

5. กองบรรณาธิการวารสารส่งบทความให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมิน โดยใช้เวลาประมาณ 1 เดือน หรือตามกำหนดการของแต่ละรอบปีโดยจะแจ้งผลการประเมินให้ผู้ส่งบทความทราบผ่านระบบ tci-thaijo โดยระบบการแจ้งเตือนกลับไปยังอีเมลล์ที่ท่านได้ลงทะเบียนไว้

6. ผู้ส่งบทความปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ประเมิน จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับกระบวนการของผู้ส่งบทความ
- 6.1 กรณีที่ผู้ประเมินขอการแก้ไขอีกครั้งหนึ่งต้องส่งไปให้ผู้ประเมินใหม่
- 6.2 กรณีที่ผู้ประเมินท่านหนึ่งไม่ให้ลงจะต้องส่งผู้ประเมินใหม่ (ผู้ทรงคุณวุฒิฯ คนที่ 3 ประเมินรอบ 2)

7. กรณีที่สมัครลงบทความไม่ดำเนินการตามข้อ 1 – 6 ทางวารสารจะไม่คืนเงิน

8. กรณีเป็นบทความเพื่อสำเร็จการศึกษา นักศึกษาจะต้องสอบ 5 บทก่อน (คุชกุณิพนธ์/วิทยานิพนธ์)

9. การใช้เอกสารอ้างอิง ให้อ้างอิงจากบทความที่ตีพิมพ์ในวารสาร หนังสือ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย ที่สามารถตรวจสอบได้ทางระบบออนไลน์เท่านั้น (หากอ้างอิงจากอินเทอร์เน็ตให้เป็นข้อมูลทางด้านสถิติเท่านั้น) และทั้งหมดต้องไม่เกิน 5 ปี

10. ผู้ส่งบทความจะต้องปฏิบัติตามกระบวนการและวิธีการดำเนินการจัดทำวารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล กำหนดไว้เท่านั้น มิฉะนั้นวารสารมีสิทธิ์ในการยกเลิกการลงบทความ

* หมายเหตุ กรณีโอนชำระเงินมาแล้วยกเลิกไม่ลงบทความกับวารสาร ทางวารสารไม่คืนเงิน เนื่องจากได้ถือว่ารับเข้าสู่กระบวนการแล้วและเจ้าของบทความเป็นผู้ที่ยินยอมรับเงื่อนไข

** ผู้ประสานงาน อาจารย์สัจ จุลธวัชวงศ์ โทร.082 306 6100 และ อาจารย์กวิณภพ ศรีวัฒนานุกาศาสตร์ โทร.085 003 9638