



นวัตกรรมสังคม และเทคโนโลยี สื่อสารมวลชน

ISSN 2822-0463 (Online)

ปีที่ 5 ฉบับที่ 2
กรกฎาคม - ธันวาคม 2565

วารสารนวัตกรรมสังคมและเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

Journal of Social Innovation and Mass Communication Technology

ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2565

ISSN : 2822-0463 (Online)

วัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้คณาจารย์ นักวิจัย ได้พัฒนาองค์ความรู้ และเปลี่ยนแนวคิดและเผยแพร่ความก้าวหน้าทางวิชาการสาขาวิชาต่าง ๆ ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ขอบเขต วารสารนวัตกรรมสังคมและเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ครอบคลุม บทความวิจัย บทความวิชาการ บทความหนังสือ ด้านสังคม เศรษฐกิจ การศึกษา บริหารธุรกิจ การเมือง จิตวิทยา ศิลปวัฒนธรรม นิเทศศาสตร์ สื่อสารการตลาด เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ดิจิทัลคอนเทนต์ สื่อดิจิทัล และสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
41 หมู่ที่ 5 ถนนรักศักดิ์มงคล ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี 22000

ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไวคุณท์ ทองอร่าม
อาจารย์ ดร.สุวิทย์ แก้วตาธนาวัฒนา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเริญ คังคะศรี

บรรณาธิการ

อาจารย์ ดร.สันติสิทธิ์ บริวงศ์ตระกูล

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

นางสาวรัชชนก แพทย์นิมิตร

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.กรกฎ ทองชะเอม
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ, ประเทศไทย
ศาสตราจารย์ นาวาอากาศโท ดร.สุมิตร สุวรรณ
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ประเทศไทย
ศาสตราจารย์ ดร.ปิยะ พงศาพิทักษ์สันติ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, ประเทศไทย
ศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย สิงห์ยะบุศย์
คณะศิลปกรรมศาสตร์และวัฒนธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ประเทศไทย
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนพันธ์ ไกล่ประกอบทรัพย์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ประเทศไทย
รองศาสตราจารย์ ดร.เอวณารณ พันธุ์เพ็ง
คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี, ประเทศไทย

รองศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง

คณะศึกษาศาสตร์ (สาขาจิตวิทยาการแนะแนว) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ประเทศไทย

รองศาสตราจารย์ ดร.โชติ บดีรัฐ

คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, ประเทศไทย

รองศาสตราจารย์ ดร.ธัญปวีณ์ รัตนพงศ์พร

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ประเทศไทย

รองศาสตราจารย์ ดร.อศวิน แสงพิกุล

สาขาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ประเทศไทย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.การดี พึ่งสำราญ

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, ประเทศไทย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณฐาพัชร วรพงศ์พัชร

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, ประเทศไทย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิวัฒน์ เพชรศรี

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, ประเทศไทย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วงธรรม สรณะ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, ประเทศไทย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรถพรณ ถาวรยุศม์

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, ประเทศไทย

อาจารย์ ดร.ภานนท์ คุ่มสุภา

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ประเทศไทย

กองบรรณาธิการพิจารณาตรวจสอบภาษาอังกฤษ

อาจารย์อังศุมาริน สุชัยรัตนโชค

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, ประเทศไทย

เจ้าหน้าที่ประจำกองบรรณาธิการ

นางสาวพิมณภัทร์ เมธาศัยศิษย์

ออกแบบปก

อาจารย์ ดร.ภานนท์ คุ่มสุภา

วาระการตีพิมพ์ ปีละ 2 ฉบับ

ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน

ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม

การเผยแพร่ฉบับ on-line

www.tci-thaijo.org/index.php/JRBGS

การส่งต้นฉบับ

เว็บไซต์ www.tci-thaijo.org/index.php/JRBGS

โทรศัพท์ 081 374 3100

คำชี้แจง

บทความที่จะได้รับการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารบัณฑิตวิทยาลัยรำไพพรรณนั้นต้องผ่านการพิจารณาให้ความคิดเห็นรวมทั้งตรวจแก้ไขทางวิชาการจากผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งไม่ทราบชื่อผู้สนับสนุนและผู้สนับสนุนไม่ทราบชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ (Double Blind Peer Review) ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องที่กองบรรณาธิการวารสารฯ คัดสรรก่อนลงพิมพ์อย่างน้อย 3 ท่าน

**** ข้อความ ข้อคิดเห็น หรือข้อค้นพบ ในวารสารนวัตกรรมสังคมและเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
เป็นของผู้เขียน ซึ่งจะต้องรับผิดชอบต่อผลทางกฎหมายใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากบทความ
และงานวิจัยนั้น ๆ โดยมิใช่ความรับผิดชอบ
ของคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ****

บทบรรณาธิการ

วารสารนวัตกรรมสังคมและเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

วารสารนวัตกรรมสังคมและเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2565) ประกอบไปด้วยบทความวิจัยและบทความวิชาการมีองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่สามารถนำไปต่อยอดหรือถ่ายทอดความรู้ด้านวิชาการหรือวิชาชีพได้

ท้ายนี้ กองบรรณาธิการวารสารนวัตกรรมสังคมและเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ต้องขอขอบคุณเจ้าของบทความทุกท่านที่ได้ส่งผลงานเข้ารับการพิจารณาเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่และขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้ช่วยประเมินบทความในวารสารฉบับนี้ทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้

(อาจารย์ ดร.สันตสิทธิ์ บรวิงษ์ตระกูล)

บรรณาธิการ

สารบัญ

1	รูปแบบการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ของโรงเรียน บ้านเมืองแก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4 1	1
	สายฟ้า หนังสือนิตยสาร	
2	การบริหารความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ กองพยาบาลกรมแผนที่ทหาร 11	11
	ณัฐพัชร วรพงศ์พัชร, ชัยวิชญ์ ม่วงหมี่, รัชนก ปัญญาสุพัฒน์, ธิติพงศ์ ลิ้มเลิศฤทธิ์ และ สุกัญญา หาญณรงค์	
3	การสร้างสรรค์ภาพปะติดสื่อกรุปเรขาคณิต เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ และส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของกลุ่มสตรีทอเสื่อกกบ้านเสม็ดงาม จังหวัดจันทบุรี 22	22
	ธนวัฒน์ กันภัย, เบญจพร ประจาง, สุเทพ สุสาสนี, กฤติยาโพธิ์ทอง และ กิตติพล คำทวี	
4	ผลิตภัณฑ์สร้างสรรค์เครื่องปั้นดินเผาผ่านเกวียนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 33	33
	ราชา ธงภักดิ์ และ เพ็ญสิริ ชาตินิยม	
5	การสื่อสารผ่าน Line ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด 19 43	43
	เยาวนารณ พันธุ์เพ็ง	
6	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและการปรับตัว ในการทำงาน กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง 51	51
	วิลาวัลย์ แก้วมงคล และ อริสา สำรอง	
7	นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และกิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่าที่ส่งผลต่อ ผลการดำเนินงานวิสาหกิจชุมชนที่ประกอบกิจการผลิตภัณฑ์สมุนไพร ในประเทศไทย 64	64
	ชนิกานต์ พนมอุทัย	
8	การใช้สื่อดิจิทัลเพื่อสื่อสารการตลาดของผู้ประกอบการโรงแรมและปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรม กรณีศึกษา โรงแรมนิวแตรเวลล์ลอดจ จังหวัดจันทบุรี 78	78
	อังศุมาริน สุขรัตน์โชติ, นันทวิไลทธิ์ ตั้งแสงประทีป, ศตวรรษ คันธจันทร์, อนุภา เสนโปภากร และ Sookboromey Hay	

รูปแบบการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ของโรงเรียนบ้านเมืองแก
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4

Model of Teaching Management on the Concept of Understanding, Connecting,
Develop for Banmuangkae School under the Buriram Primary Educational
Service Area Office 4

สายฟ้า หาสีสุข¹

Saifa Haseesuk

Article History

Received: 2022-04-22

Revised: 2022-07-06

Accepted: 2022-07-19

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็น โดยศึกษาจากประชากรทั้งหมด ได้แก่ ครู จำนวน 14 คน 2) สร้างรูปแบบการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ครูต้นแบบ จำนวน 5 คน และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน เลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม และแบบสอบถามประเมินระบบ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ลำดับความต้องการจำเป็น PNI Modified ผลการวิจัยพบว่า

1) สภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด ความต้องการจำเป็น ด้านเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ตามลำดับ 2) รูปแบบการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้ 1) หลักการและวัตถุประสงค์ 2) เนื้อหาของรูปแบบ มี 3 หน่วย ได้แก่ (1) เข้าใจ (2) เข้าถึง และ (3) พัฒนา 3) กลไกของรูปแบบ 4) การประเมินผล และ 5) เงื่อนไขความสำเร็จ ผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: รูปแบบ การจัดการเรียนรู้ แนวคิด เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา

¹ ครูโรงเรียนบ้านเมืองแก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4

Teacher, Ban Muang Kae School under the Buriram Primary Educational Service Area Office 4

E-mail: sky.saifa20@gmail.com *Corresponding author

Abstract

The research aimed to 1) Study a present, desirable characteristic and the priority needs, There were 14 teachers. 2) Set a Model of teaching management on the concept of understanding, connecting, develop, the group of respondents in the interview were 5 master teachers and 7 experts in a focus group by purposive sampling. Tools used in data questionnaire, interview form, focus group form, and questionnaire on suitability and feasibility. Statistics used in data analysis are percentage, mean and standard deviation and Priority Needs Index by PNI Modified. The results were as follows:

1) The current circumstances with the whole picture were at a medium level, and the desirable characteristics with the whole picture were at the highest level, The needs are arranged in the following order: Understanding, Approach, Develop respectively. 2) Model of teaching management on the concept of understanding, connecting, develop, consisting of 1) Principles and objectives, 2) Content of the model has 3 units: (1) Understanding, (2) Approach, (3) Development, (4) Prevention and problem-solving and (5) Forwarding, 3) Mechanism of the model, 4) Evaluation and 5) Conditions for success, The suitability, and feasibility assessment were at the highest level.

Keywords: Model, Teaching Management, Concept of Understanding, Connecting, Develop

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินการปฏิรูปประเทศในด้านต่าง ๆ ด้านการศึกษาโดยได้กำหนดกรอบแนวทางในการปฏิรูปการศึกษา จัดให้มีกลไกและระบบการผลิตคัดกรองและพัฒนาผู้ประกอบวิชาชีพครูและอาจารย์ให้ได้ผู้มีจิตวิญญาณของความเป็นครู มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริง ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถและประสิทธิภาพในการสอน รวมทั้งมีกลไกสร้างระบบคุณธรรมในการบริหารงานบุคคลของผู้ประกอบวิชาชีพครู ปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนทุกระดับเพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ตามความถนัด ปรับเปลี่ยนระบบการจัดการศึกษาเพื่อสร้างและพัฒนาทักษะความรู้สอดคล้องกับการทำงานและการประกอบอาชีพ เน้นการสร้างกลไกการวิจัยสร้างนวัตกรรมและพัฒนาด้านเทคโนโลยี(สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2561) การปฏิรูปการศึกษาให้บรรลุเป้าหมาย มีปัจจัยหลักที่สำคัญประการหนึ่งของการปฏิรูปการศึกษา คือ การพัฒนาคุณภาพครู ถ้าครูมีความรู้ ความสามารถ เสียสละและตั้งใจสอนสั่งผู้เรียนอย่างเต็มความ สามารถจะช่วยเสริมสร้างให้เด็กไทยเติบโตขึ้นเป็นพลเมืองดี เก่ง ฉลาด มีศักยภาพ มีความ

สุขและสามารถแข่งขันกับทุกประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ (รุ่งแก้วแดง, 2544) และสำคัญที่สุดสำหรับการเป็นครูยุคการปฏิรูปการเรียนรู้ในปัจจุบัน คือต้องเป็นผู้นำในการจัดการเรียนการสอน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทางวิชาการ สามารถประยุกต์ใช้เทคนิคการสอนต่าง ๆ แสวงหานวัตกรรม วิธีการจัดการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (พฤทธิ์ ศิริบรรณพิทักษ์, 2555)

ศาสตร์พระราชาชึ่งถือได้ว่าเป็นองค์ความรู้ของพระราชชาติได้ทรงพระราชทานพระราชดำริ พระบรมราโชวาท หลักการทรงงาน หลักปรัชญาและหลักทฤษฎี ในพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ที่ใช้ในการทรงงาน เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของพสกนิกรชาวไทย ตลอดระยะเวลา 70 ปี ที่ทรงครองราชย์ซึ่งประกอบไปด้วย หลักการองค์ความรู้ 6 มิติ ซึ่งประกอบไปด้วย น้ำ ดิน เกษตร สิ่งแวดล้อม ป่า และพลังงานทดแทน โดยการเชื่อมโยงมิติต่างๆ ไปสู่การแก้ปัญหาและพัฒนาโดยปรับนำหนักของแต่ละเรื่องให้เหมาะสมกับสภาพภูมิสังคมและสภาพปัญหาในแต่ละพื้นที่เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนในที่สุด (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2560) หลักในการทรงงาน 23 ข้อ และยุทธศาสตร์พระราชทาน “เข้าใจ เข้า

ถึง พัฒนา” ที่เราควรนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานและแก้ไขปัญหาในเรื่องต่าง ๆ (สุเมธ ตันติเวชกุล, 2557)

การจัดการศึกษาแบบ เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา เป็นการเอาหลักการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 นำมาสู่การปฏิบัติในการจัดการศึกษาเพื่อให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้ยึดถือและใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จเพื่อมุ่งให้ครูได้รับสาระข้อมูลที่มีความหมายลึกซึ้ง ครอบคลุมมากขึ้น ว่าเกิดอะไรบ้างในการเรียนการสอน (สำนักกรรมการธิการ 1 สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560; มูลนิธิมั่นพัฒนา, 2561) อันประกอบไปด้วย การเข้าใจ คือ การสร้างให้เกิดความเข้าใจในข้อมูลพื้นฐาน ด้วยการศึกษาข้อมูลทุกมิติของโรงเรียนและชุมชน ค้นหารากฐานของปัญหา รวบรวมองค์ความรู้ การเข้าถึง คือ การสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมโดยมุ่งสื่อสารสร้างความเข้าใจและความมั่นใจ ให้มีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนามากที่สุด การพัฒนา คือ การเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพ โรงเรียนและชุมชนการนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายและการขยายเครือข่าย หรือ การก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (สิงห์ สิงห์ขจร, 2558; สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์, 2560; สมบัติ นพริก, 2561)

แนวคิด เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา มีความสำคัญเป็นวิธีการที่บุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติงานร่วมกันด้วยตระหนักรู้ตลอดเวลาว่าเป้าหมายก็เพื่อมุ่งให้ครูได้รับสาระข้อมูลที่มีความหมายลึกซึ้ง ครอบคลุมมากขึ้นว่าเกิดอะไรบ้างในการสอน แบบแนวทางศาสตร์พระราชานำหลักการมีส่วนร่วมของครูประสบความสำเร็จ ครูจะเรียนรู้สามารถเข้าใจปัญหาและแก้ปัญหา (มูลนิธิมั่นพัฒนา, 2560) การใช้วงจรคุณภาพเดิมมีใช้ในการดำเนินการ เป็นวงจรในการบริหารและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ โดยวงจรคุณภาพนั้นเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีกระบวนการผลิตและมีการบริการที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น โดยเรียกว่า วงจรคุณภาพ หรือวงจรเดมมิ่ง (Deming Cycle) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นที่ 1 Plan คือ การกำหนดสาเหตุของปัญหา แล้วจากนั้นทำการวางแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลงหรือทดสอบเพื่อการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ขั้นที่ 2 Do คือ การปฏิบัติตามแผนหรือทดลองปฏิบัติเป็นการนำร่องในส่วนย่อย ขั้นที่ 3 Check คือ การตรวจสอบเพื่อทราบว่าการบรรลุผลตามแผนหรือหากมีสิ่งใดที่ทำผิดพลาด หรือได้เรียนรู้อะไรมาแล้วบ้าง ขั้นที่ 4 Act คือ การ

ยอมรับการเปลี่ยนแปลง หากบรรลุผลเป็นที่น่าพอใจหรือหากผลการปฏิบัติไม่เป็นไปตามแผน ให้ทำซ้ำวงจรโดยใช้การเรียนรู้จากการกระทำในวงจรที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว ซึ่งวงจรคุณภาพเป็นกระบวนการที่ดำเนินอย่างต่อเนื่อง สามารถเริ่มต้นจากขั้นตอนใดก็ได้ ขึ้นอยู่กับปัญหาและขั้นตอนในการทำงาน อาจเริ่มจากการตรวจสอบสภาพความต้องการ เปรียบเทียบกับสภาพที่เป็นจริง ซึ่งจะทำได้ข้อสรุปว่าต้องดำเนินการอย่างไร แก้ไขปัญหาอย่างไร เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนไปตามเป้าหมายที่วางไว้ (สุธรรม ธรรมทัศนานนท์, 2554)

โรงเรียนบ้านเมืองแก เป็นแหล่งเรียนรู้ของชุมชน มุ่งมั่นพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา โดยน้อมนำหลักการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมาปฏิบัติจากการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านเมืองแก ยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร มีจุดที่ควรพัฒนาคือการจัดการเรียนการสอนของครูที่จำเป็นต้องอาศัยศาสตร์หรือแนวคิดรูปแบบใหม่ที่ทันสมัยสอดคล้องกับความสนใจของผู้เรียนและตอบสนองนโยบายด้านการศึกษา ครูต้องเรียนรู้และเข้าใจสภาพปัญหาของผู้เรียนแต่ละคนอย่างแท้จริงจึงจะสามารถแก้ปัญหาให้บรรลุตามเป้าหมายได้ (โรงเรียนบ้านเมืองแก, 2564)

จากความสำคัญและสภาพปัญหาการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนบ้านเมือง ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาวิจัยรูปแบบการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ของโรงเรียนบ้านเมืองแก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4 เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาโรงเรียนบ้านเมืองแกให้มีความเข้มแข็ง ด้านวิชาการตามแนวคิดศาสตร์พระราชและเป็นที่พักของชุมชนได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็น ของการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ของโรงเรียนบ้านเมืองแก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4
2. สร้างรูปแบบการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ของโรงเรียนบ้านเมืองแก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4

4 | วารสารนวัตกรรมการสังคมและเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

กรอบแนวคิด

1. กรอบแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา (สุเมธ ตันติเวชกุล, 2555; สิงห์ สิงห์ขจร, 2558; สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์, 2560; สมบัติ นพรัก, 2561) ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ เข้าใจ เข้าถึง และพัฒนา

2. แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ (ธีระ รุญเจริญ, 2546; ทิศนา ขัมมณี, 2546; Bardo และ Hartman, 1982; Keeves, 1988) ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ 1) หลักการและวัตถุประสงค์ 2) เนื้อหาของรูปแบบ 3) กลไกของรูปแบบ 4) การประเมินผล และ 5) เงื่อนไขความสำเร็จ

3. แนวคิดการบริหารตามขั้นตอนของวงจรคุณภาพเดมมิง (PDCA) ฮิโตชิ คูเมะ (2540), ปรีทรรณ พันธ์บุรณรงค์ (2545), สุธรรม ธรรมทัศนานนท์ (2554) และ Deming (1995) ประกอบด้วย 1) P คือ Plan หมายถึง การวางแผน 2) D คือ Do หมายถึง การนำไปสู่การปฏิบัติ 3) C คือ Check หมายถึง การตรวจสอบหรือการเปรียบเทียบ และ 4) A คือ Act หมายถึง ปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการให้เหมาะสม

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ของโรงเรียนบ้านเมืองแก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง/กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงนำเสนอเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ของโรงเรียนบ้านเมืองแก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4 การวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากประชากรทั้งหมด ได้แก่ ครูโรงเรียนบ้านเมืองแก จำนวน 14 คน

ระยะที่ 2 สร้างรูปแบบการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ของโรงเรียนบ้านเมืองแก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ ครูต้นแบบ จำนวน 5 คน เลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการสนทนากลุ่มและประเมินรูปแบบ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน เลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบสอบถามสภาพปัจจุบันสภาพที่พึงประสงค์แบบตรวจสอบรายการ (Check list) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ค่า IOC มีค่าอยู่ระหว่าง 0.80-1.00 มีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสภาพปัจจุบัน เท่ากับ 0.90 มีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสภาพที่พึงประสงค์ เท่ากับ 0.95

2.2 แบบสัมภาษณ์ มีค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.80-1.00

2.3 แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม มีค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.80-1.00

2.4 แบบสอบถามประเมินรูปแบบ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ค่า IOC มีค่าอยู่ระหว่าง 0.80-1.00 มีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความเหมาะสม เท่ากับ 0.92 มีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความเป็นไปได้ เท่ากับ 0.95

3. การรวบรวมข้อมูล

ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ของโรงเรียนบ้านเมืองแก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยส่งแบบด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามคืน 14 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

ระยะที่ 2 สร้างรูปแบบการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ของโรงเรียนบ้านเมืองแก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4

3.1 ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือจากโรงเรียนบ้านเมืองแก ถึงกลุ่มผู้ให้ข้อมูล นัดหมาย วัน เวลา สถานที่ ในการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

3.2 ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือจากโรงเรียนบ้านเมืองแก ถึงผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อเรียนเชิญเข้าร่วมสนทนากลุ่ม ตาม

วัน เวลา สถานที่กำหนด โดยผู้วิจัยดำเนินการตามหลักการ สอนหน้ากลุ่ม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันสภาพ ที่พึงประสงค์ฯ การวิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไป ได้ของระบบฯ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ดัชนีประเมิน ความต้องการจำเป็นใช้สูตร (Modified Priority Needs Index: PNI Modified

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากแบบสัมภาษณ์ และแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม ด้วยการใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

ในการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยขอเสนอการ วิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และ ความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิด เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ของโรงเรียนบ้านเมืองแก สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4 ผลการวิจัย พบ ว่า สภาพปัจจุบัน ของการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ของโรงเรียนบ้านเมืองแก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4 อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ย

ระยะที่ 2 สร้างรูปแบบการจัดการเรียนการสอน ตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ของโรงเรียนบ้านเมืองแก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเข้าใจ ($\mu = 4.54$) ด้านเข้าถึง ($\mu = 3.53$) และด้านพัฒนา ($\mu = 4.51$) ลำดับความต้องการจำเป็น เรียงลำดับความต้องการจำเป็นจาก มากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ด้านเข้าใจ ($PNI_{modified} = 0.363$) ลำดับที่ 2 ด้านเข้าถึง ($PNI_{modified} = 0.348$) และลำดับที่ 3 ด้าน พัฒนา ($PNI_{modified} = 0.334$) ดังตาราง 1

ตารางที่ 1

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรในการศึกษา สภาพปัจจุบัน และความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียนการสอน ตาม แนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ของโรงเรียนบ้านเมืองแก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4 โดยรวมรายด้าน

การจัดการเรียนการสอนตามแนวคิด เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI	ลำดับ
	μ	σ	ระดับการ ดำเนินงาน	μ	σ	ระดับการ ดำเนินงาน		
1. ด้านเข้าใจ	3.33	0.77	ปานกลาง	4.54	0.51	มากที่สุด	0.363	1
3. ด้านเข้าถึง	3.36	0.65	ปานกลาง	4.53	0.50	มากที่สุด	0.348	2
4. ด้านพัฒนา	3.38	0.58	ปานกลาง	4.51	0.50	มาก	0.334	3
โดยรวม	3.36	0.67	ปานกลาง	4.53	0.50	มากที่สุด		

6 | วารสารนวัตกรรมสังคมและเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

มี 3 หน่วย ได้แก่ หน่วยการพัฒนาที่ 1 เข้าใจ หน่วยการพัฒนาที่ 2 เข้าถึง และหน่วยการพัฒนาที่ 3 พัฒนา 3) กลไกของรูปแบบ ประกอบด้วยขั้นเตรียมการ ขั้นดำเนินการ ขั้นตรวจ

สอบ และขั้นปรับปรุงพัฒนา 4) การประเมินผล และ 5) เงื่อนไขความสำเร็จ ผลการประเมินความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.57$) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) ดังตาราง 2

ตารางที่ 2

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ของโรงเรียนบ้านเมืองแก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4

รายการ	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. หลักการและวัตถุประสงค์	4.29	0.49	มาก	4.43	0.53	มาก
2. เนื้อหาของรูปแบบ	4.71	0.49	มากที่สุด	4.71	0.49	มากที่สุด
3. กลไกของรูปแบบ	4.57	0.53	มากที่สุด	4.71	0.49	มากที่สุด
4. การประเมินผล	4.71	0.49	มากที่สุด	4.57	0.53	มากที่สุด
5. เงื่อนไขความสำเร็จ	4.57	0.53	มากที่สุด	4.57	0.53	มากที่สุด
โดยรวม	4.57	0.51	มากที่สุด	4.60	0.51	มากที่สุด

อภิปรายผล

รูปแบบการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ของโรงเรียนบ้านเมืองแก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4 อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ของโรงเรียนบ้านเมืองแก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4 พบว่า

1.1 สภาพปัจจุบัน ของการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ของโรงเรียนบ้านเมืองแก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4 อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะว่า โรงเรียนมีความพยายามในการจัดการศึกษาตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา แต่ยังขาดนวัตกรรมที่เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนการศึกษาที่สอดคล้องกับสภาพบริบทเพื่อให้ครูสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ริเริ่มสร้างสรรค์ในการจัดการเรียนการสอน ดังที่ พงษ์ศักดิ์ ธีรบรรณพิทักษ์ (2555) ได้นำเสนอว่า สิ่งสำคัญที่สุดสำหรับการเป็นครูยุคการปฏิรูปการเรียนรู้ในปัจจุบัน คือต้องเป็นผู้นำ

ในการจัดการเรียนการสอน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทางวิชาการ สามารถประยุกต์ใช้เทคนิคการสอนต่าง ๆ แสวงหา

นวัตกรรม วิธีการจัดการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา จันทะโยธา (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาโปรแกรมพัฒนาครูด้านการจัดการเรียนรู้ สำหรับสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ คมกริช ภูคกกิ่ง (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาโปรแกรมเสริมสร้างสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 24 ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันของสมรรถนะการจัดการเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ของโรงเรียนบ้านเมืองแก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ครูโรงเรียนบ้านเมืองแกมีความต้องการที่จะพัฒนาตามรูปแบบการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา เพื่อมุ่งสร้างการจัดการเรียนการสอนตามศาสตร์พระราชาสำหรับพัฒนาผู้เรียนให้ครูได้เข้าใจปัญหาที่แท้จริงและแก้ไขได้ตรงจุด ดังที่ มุสนธิ มั่นพัฒนา (2560) ได้นำเสนอว่า แนวคิด เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา มีความสำคัญเป็นวิธีการที่บุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติงานร่วมกัน

ด้วยตระหนักรู้ตลอดเวลาว่าเป้าหมายก็เพื่อมุ่งให้ครูได้รับสาระข้อมูลที่มีความหมายลึกซึ้ง ครอบคลุมมากขึ้นว่าเกิดอะไรบ้างในการสอน แบบแนวทางศาสตร์พระราชาเป็นการนำหลักการมีส่วนร่วมของครูประสบความสำเร็จ ครูจะเรียนรู้สามารถเข้าใจปัญหาและแก้ปัญหา สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุโณทัย ระหา (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาโปรแกรมพัฒนาครูด้านการจัดการกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน (BBL) ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุปราณี อรรถประจง (2562) ได้วิจัยเรื่องโปรแกรมเสริมสร้างสมรรถนะครูด้านการบริหารจัดการชั้นเรียนสำหรับสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 20 ผลการวิจัยพบว่าสภาพที่พึงประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

1.3 ความต้องการจำเป็น ด้านเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า การพัฒนาการจัดการเรียนการสอนต้องเริ่มจากการเข้าใจบริบท จึงจะนำไปสู่การลงมือปฏิบัติอย่างเข้าใจและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเริ่มจากพัฒนาคุณภาพของครูให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการนำไปพัฒนาคุณภาพผู้เรียนต่อไป ดังที่ รุ่ง แก้วแดง (2544) ได้นำเสนอว่า การปฏิรูปการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายมีปัจจัยหลักที่สำคัญประการหนึ่งของการปฏิรูปการศึกษา คือ การพัฒนาคุณภาพครู ถ้าครูมีความรู้ ความสามารถ เสียสละและตั้งใจสอนสั่งผู้เรียนอย่างเต็มความสามารถจะช่วยเสริมสร้างให้เด็กไทยเติบโตขึ้นเป็นพลเมืองดี เก่ง ฉลาด มีศักยภาพ มีความสุขและสามารถแข่งขันกับทุกประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนกวร จุฑาสงษ์ (2559) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาโปรแกรมการเสริมสร้างสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครู สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ผลการวิจัยพบว่า ลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาเรียงตามลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย ได้แก่ การฝึกอบรม/ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การให้ดูงานนอกสถานที่ การสอนงาน การศึกษาด้วยตนเอง การระดมสมอง และการประชุมกลุ่มย่อย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศราวุฒิสนใจ (2561) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาโปรแกรมพัฒนาครูในการจัดการเรียนรู้คณิตศาสตร์เพื่อส่งเสริมทักษะการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการ

ศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความต้องการจำเป็นเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การเตรียมการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผล การจัดการเรียนรู้และการสรุปและรายงานผลการจัดการเรียนรู้

2. ผลการสร้างรูปแบบการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ของโรงเรียนบ้านเมืองแก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4 พบว่า ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้ 1) หลักการและวัตถุประสงค์ 2) เนื้อหาของรูปแบบ มี 3 หน่วย ได้แก่ (1) เข้าใจ (2) เข้าถึง และ (3) พัฒนา 3) กลไกของรูปแบบ 4) การประเมินผล และ 5) เงื่อนไขความสำเร็จ ผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศสังเคราะห์ได้องค์ประกอบตัวบ่งชี้ นำไปสร้างแบบสอบถามเก็บข้อมูล และเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ครูต้นแบบ อีกทั้งนำร่างรูปแบบเข้าสู่กระบวนการสนทนากลุ่มเพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการจัดการเรียนรู้ ได้ร่วมกันตรวจสอบยืนยันและประเมินความเหมาะสมความเป็นไปได้จึงได้ข้อมูลทั้งประกอบด้วยข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ดังที่ บุญชม ศรีสะอาด (2556) ได้นำเสนอนว่า ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบหรือตัวแปรเหล่านั้นหรือลำดับก่อนหลังของแต่ละองค์ประกอบในรูปแบบในการพัฒนารูปแบบนั้นจะต้องใช้หลักของเหตุผลเป็นรากฐานสำคัญและการศึกษาค้นคว้ามากจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนารูปแบบอย่างยิ่ง และมีการนำแนวคิดของวงจรคุณภาพ PDCA เข้ามาขับเคลื่อนรูปแบบด้วย ดังที่ สุธรรม ธรรมทัศนานนท์ (2554) ได้นำเสนอว่า วงจรเดมมิง (Deming Cycle) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นที่ 1 Plan คือ การกำหนดสาเหตุของปัญหา แล้วจากนั้นทำการวางแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลงหรือทดสอบเพื่อการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ขั้นที่ 2 Do คือ การปฏิบัติตามแผนหรือทดลองปฏิบัติเป็นการนำร่องในส่วนย่อย ขั้นที่ 3 Check คือ การตรวจสอบเพื่อทราบว่าการบรรลุตามแผนหรือหากมีสิ่งใดที่ทำผิดพลาด หรือได้เรียนรู้อะไรมาบ้าง ขั้นที่ 4 Act คือ การยอมรับการเปลี่ยนแปลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีระชัย แสนแก้ว และเด่น ชะเนติยง (2560) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการโรงเรียนขนาดเล็กด้านวิชาการสังกัดสำนักงานเขต

8 | วารสารนวัตกรรมสังคมและเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารจัดการโรงเรียนขนาดเล็กด้านวิชาการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 2 มีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านการพัฒนาผลการเรียนของนักเรียน มี 5 ตัวชี้วัด องค์ประกอบด้านการพัฒนาคุณลักษณะของมี 6 ตัวชี้วัดและองค์ประกอบด้านการดูแลส่งต่อให้ประสบความสำเร็จในชีวิตมี 4 ตัวชี้วัด การประเมินความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษากับรูปแบบการบริหารจัดการโรงเรียนขนาดเล็กด้านวิชาการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานีเขต 2 อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกาญจน์ กาญจนสุวรรณ (2564) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบเครือข่ายชุมชนความร่วมมือเพื่อพัฒนาคุณภาพโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบเครือข่ายชุมชนความร่วมมือ เพื่อพัฒนาคุณภาพโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก มี 4 กระบวนการ คือ 1) เตรียมการและแสวงหาผู้ร่วมพัฒนา 2) ร่วมดำเนินงาน 3) การทบทวนผลการดำเนินงาน และ 4) การประเมินและสรุปผลการดำเนินงาน ผลการประเมินรูปแบบ พบว่า ด้านอรรถประโยชน์ด้านความเป็นไปได้ และด้านความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลจากการศึกษาสภาพปัจจุบันการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ของโรงเรียนบ้านเมืองแก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4 พบว่า ด้านเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และเมื่อนำมาจัดลำดับความต้องการจำเป็นปรากฏว่ามีความต้องการจำเป็นอยู่

อันดับ 1 แสดงให้เห็นว่า การจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ด้านเข้าใจ เป็นสิ่งสำคัญที่เป็นจุดเริ่มต้น อันจะช่วยส่งเสริมและพัฒนาให้การจัดการศึกษาเป็นปอย่างมีคุณภาพด้วยต้องอาศัยกระบวนการเข้าใจในเรื่องที่จะดำเนินการอย่างแท้จริง ดังนั้น ผู้บริหารในระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ควรมีการกำหนดนโยบายอย่างชัดเจนในการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา อย่างเป็นรูปธรรมและเกิดประสิทธิผล

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 ผู้บริหารสถานศึกษาควรนำนโยบายการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา มาปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในสถานศึกษา ส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ กำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง

2.2 ควรนำรูปแบบการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ของโรงเรียนบ้านเมืองแก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4 ไปบูรณาการใช้และพัฒนาสมรรถนะครู และการจัดการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง โดยใช้หลักการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผลจากการศึกษาสภาพปัจจุบันการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ของโรงเรียนบ้านเมืองแก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4 พบว่า ด้านเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และเมื่อนำมาจัดลำดับความต้องการจำเป็นปรากฏว่ามีความต้องการจำเป็นอยู่อันดับ 1 ควรมีการวิจัยในครั้งต่อไปลงเชิงลึกเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ด้านดังกล่าวให้มีการพัฒนาขึ้นในลักษณะการพัฒนาโปรแกรม หรือการพัฒนากลยุทธ์ โดยใช้กระบวนการวิจัยและพัฒนา

บรรณานุกรม

กาญจนา จันทะโยธา (2560). *การพัฒนาโปรแกรมพัฒนาครูด้านการจัดการเรียนรู้ สำหรับสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่มีตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
คมกริช ภูงักัง (2560). *การพัฒนาโปรแกรมเสริมสร้างสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 24*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่มีตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- ชนกพร จุฑาสงษ์. (2559). การพัฒนาโปรแกรมการเสริมสร้างสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครู สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษา
นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่มีตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ทิตนา แคมมณี. (2546). 14 วิธีสอนสำหรับครูมืออาชีพ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีระ รุญเจริญ. (2546). การบริหารโรงเรียนยุคปฏิรูปการศึกษา. สำนักพิมพ์ข้าวฟ่าง.
- ธีระชัย แสนแก้ว และเด่น ชะเนติย์. (2560). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการโรงเรียนขนาดเล็กด้านวิชาการสังกัดสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 2. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 11(1), 117-131.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 9). สุวีริยาสาส์น.
- ปริทรรศน์ พันธุบรรยงก์. (2545). TQM ภาครัฐ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- พลฤทธิ์ ศิริบรรณพิทักษ์. (2555). การจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน : พื้นฐานการศึกษาด้านเศรษฐกิจสังคมสิ่งแวดล้อม.
(พิมพ์ครั้งที่ 3). ไทยสัมพันธ์.
- มูลนิธิมั่นพัฒนา. (2560). พอเพียงเพื่อยั่งยืน. บริษัท ภาพพิมพ์ จำกัด.
- รุ่ง แก้วแดง. (2544). การปฏิวัติการศึกษาไทย. มติชน.
- ศราวดี สนิใจ. (2561). การพัฒนาโปรแกรมพัฒนาครูในการจัดการเรียนรู้คณิตศาสตร์เพื่อส่งเสริมทักษะการคิดวิเคราะห์ของนักเรียน
ระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่มีตีพิมพ์].
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2017). หลักการศาสตร์พระราชชาใน 6 มิติ (หลักความรู้
6 มิติ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชอดุลยเดช). ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกระทรวง
ศึกษาธิการ.
- สมบัติ นพรัก. (2561). ศาสตร์พระราชชาสู่การพัฒนาวิทยาการจัดการ (ปรัชญาของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพล
อดุลยเดช บรมนาถบพิตร). อัมรินทร์ปริ้นติ้ง.
- สำนักกรรมการธิการ 1 สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). รายงานของคณะกรรมการขับเคลื่อนสืบสานศาสตร์พระราชชา
สภาขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศ เรื่อง “การขับเคลื่อนสืบสานศาสตร์พระราชชาเพื่อการปฏิรูปประเทศ”. โรงพิมพ์รัฐสภา.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2561). รายงานประจำปี 2561. สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์. (2560). การนิเทศเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา. สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์.
- สิงห์ สิงห์ขจร. (2558). แนวทางพระราชดำริ เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา กับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรแนวทางพระราชดำริ
เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา กับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร. วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม, 5(2),
119-129.
- สิริกาญจน์ กาญจนสุวรรณ. (2564). การพัฒนารูปแบบเครือข่ายชุมชนความร่วมมือเพื่อพัฒนาคุณภาพโรงเรียนประถมศึกษา
ขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่มีตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- สุธรรม ธรรมพัฒนานนท์. (2554). หลักการ ทฤษฎีและแนวปฏิบัติทางการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุปราณี อรรถประจง. (2562). โปรแกรมเสริมสร้างสมรรถนะครูด้านการบริหารจัดการชั้นเรียนสำหรับสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 20. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่มีตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุเมธ ดันติเวชกุล. (2555). ตามรอยพระราชชาของแผ่นดิน. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรุณทัย ระหา (2560). การพัฒนาโปรแกรมพัฒนาครูด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน (BBL) ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่มีตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อีโตชิ คูเมะ. (2540). การบริหารจัดการคุณภาพ (MBQ). สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

Bardo, J.W. and J.J. Hartman. (1982). *Urban society: A systemic introduction*. peacock.

Deming, W.E. (1986). *Out of the Crisis*. Cambridge. Massachusetts Institute of Technology.

Keevep, P.J. (1988). *Educational research, methodology and measurement international handbook*. Pergamon Press.

การบริหารความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์
กองพยาบาลกรมแผนที่ทหาร
Management of stress in the work of medical personnel,
Royal Thai Navy, Royal Thai Survey Department

ณัฐพัชร วรพงศ์พัชร¹ ชัยวิชญ์ ม่วงหมี² รชนก ปัญญาสุพัฒน์³

ธิติพงศ์ ลิ้มเลิศฤทธิ์⁴ และ สุกัญญา หาญณรงค์⁵

Ntapat Worapongpat, Chaiyawit Muangmee, Ratchanok Panyasupat,

Tithipong Limlertrid and Sukanya Hannarong⁵

Article History

Received: 2022-08-08

Revised: 2022-09-16

Accepted: 2022-09-16

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) เพื่อวิเคราะห์ลักษณะความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ กองพยาบาล กรมแผนที่ทหาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการงานที่สัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ กองพยาบาล กรมแผนที่ทหาร ในสถานการณ์โควิด19 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยใช้ประชากรทั้งหมดคือ บุคลากรทางการแพทย์ กองพยาบาล กรมแผนที่ทหาร จำนวน 35 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) บุคลากรทางการแพทย์ กองพยาบาล กรมแผนที่ทหาร ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน เงินเดือนและค่าตอบแทนต่างกัน ทำให้ความเครียดในการทำงานโดยภาพรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยด้านการงาน ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการและความมั่นคงในการ

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศูนย์ถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรมชุมชน ผู้ประกอบการ การท่องเที่ยว และการบริหารการศึกษา

Asst. Prof., Ph.D., Center for Knowledge Transfer, Technology, Community Innovation, Entrepreneurship

E-mail: dr.thiwat@gmail.com *Corresponding Author

²⁻³ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

Lecture, Ph.D., Faculty of Management Science Bansomdetchaopraya Rajabhat University

⁴ ศูนย์ถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรมชุมชน ผู้ประกอบการ การท่องเที่ยว และการบริหารการศึกษา

Lecture, Center for Knowledge Transfer, Technology, Community Innovation, Entrepreneurship

⁵ คณะเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติมาฮชัย

Lecture, Faculty of Technology, Mahachai Institute of Automotive Technology

ทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ กองพยาบาล กรมแผนที่ทหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การทำงาน ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดทำงาน การเผชิญความเครียด

Abstract

The objectives of this paper were 1) to study the stress at work of medical personnel in the Royal Thai Survey Department classified by personal factors, 2) to study the work factors affecting the stress at work, and 3) to study the working behavior face stress in the work of healthcare workers This research is population-based. 35 medical personnel from the Royal Thai Survey Department, used a questionnaire as a tool to collect data. The statistics used to analyze the data were frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. for hypothesis testing

The results of the research found that (1) medical personnel, hospitals, and Royal Thai Survey Department with gender, age, marital status, educational level operational position work experience Salary, and compensation are different. This makes the overall work stress different. with statistical significance at the 0.05 level (2) Work factors Compensation, welfare and work stability nature of work in terms of working conditions management policy structure and atmosphere in the organization career advancement and working relationship The stress in the work of medical personnel, the Royal Thai Survey Department, the Military Map Department was statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Work stress, Factors that cause stress, coping with stress

บทนำ

ภายใต้สภาวะการณ์การแข่งขันทางธุรกิจที่มีความรุนแรง มากยิ่งขึ้นทั้งต่างประเทศและในประเทศ ความต้องการของลูกค้า มีมากขึ้น แต่องค์กรต่างให้ความสำคัญต่อการพัฒนาด้าน ทรัพยากรมนุษย์มากขึ้นไม่เว้นแม้ภาครัฐ รวมถึงการเข้าสู่ยุค ดิจิทัลอย่างสมบูรณ์แบบการสื่อสารที่รวดเร็วในหลายช่องทาง ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในสังคมมนุษย์ทั้งในด้าน บรรยากาศในการทำงานและการใช้ชีวิต ความเร่งรีบความตึงเครียดต่อการปรับตัวของบุคลากรในองค์กรรวมถึงกฎระเบียบ ที่ออกมาเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง มีความเข้มงวดมากขึ้นส่งผลให้เกิดภาวะความเครียด

ในสังคมการทำงานภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันที่มีปริมาณน้อยหรือมากสามารถเกิดขึ้นได้ ทุกเพศ ทุกวัย เกิดจากปัจจัยแวดล้อมที่มีความหลากหลาย ได้แก่ สภาพทาง เศรษฐกิจ การเมือง สังคม ที่อยู่รอบตัว เนื่องจากสภาพสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ ทำให้มนุษย์ต้องปรับเปลี่ยน พฤติกรรมการใช้ชีวิตไปตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป เมื่อบุคคล เกิดความเครียดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อีกทั้งยังมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ความเครียด จึงเป็นสภาวะของอารมณ์ของคนที่ต้องเจอกับปัญหาต่าง ๆ เกิด ความไม่สบายใจ วิตกกังวล รู้สึกกดดัน หลายครั้งที่หลายคนมักจะเครียดโดยที่ไม่รู้ตัว เพราะคนเรามักจะแสดงปฏิกิริยาตอบ

สนองต่อความเครียดไม่เหมือนกัน และเมื่อเกิดความเครียดเราจะแสดงออกมาทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และพฤติกรรม บางคนหงุดหงิดง่าย บางคน ป่วยง่าย บางคนนอนไม่หลับ หากเรารู้วิธีจัดการและบรรเทาความเครียดต่าง ๆ (นันทิ 2561) เรื่อง การจัดการความเครียดในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดของบุคลากร เหล่านั้นได้ จะทำให้เรามีความเครียดลดลง และมีความสุขในการดำเนินชีวิตมากขึ้น ซึ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดสามารถสรุปได้ 3 ประการ ดังนี้

- 1) ทางด้านร่างกาย เกี่ยวกับสุขภาพ และการเจ็บป่วย ทั้งรุนแรงและไม่รุนแรงทำให้เกิดความเครียดได้ การพักผ่อนไม่เพียงพอ ฯลฯ
- 2) ทางด้านจิตใจ เช่น ผู้ที่มีความรับผิดชอบสูง เวลาที่มีเรื่องต่าง ๆ เข้ามากระตุ้นก็จะทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย หรือเป็นผู้ที่วิตกกังวลง่าย ขาดทักษะ ในการปรับตัว
- 3) ทางด้านสังคม มีสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความบกพร่องในเรื่องของการปรับตัว ขาดผู้ที่คอยให้ความช่วยเหลือ ถ้ามีผู้ที่ให้ความช่วยเหลือก็จะทำให้ความเครียดลดน้อยลงไม่มีสิ่งมากระตุ้นมากเกินไปความสามารถของตนเอง ความขัดแย้งในครอบครัว ฯลฯความเครียดในการทำงานบุคลากรทางการแพทย์ กองพยาบาล กรมแผนที่ทหารเกิดจากการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรหลายปัจจัยทั้งทางด้านบุคคล องค์กร และสังคม ปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารงาน ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในสำนักงานฯ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ปัจจัยด้านสภาพในการทำงาน ปัจจัยด้านค่าตอบแทนสวัสดิการและความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร เป็นต้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการดำเนินชีวิตของบุคลากร(นันทิ 2562) เรื่องความเครียดในการทำงาน กลวิธีการเผชิญปัญหาความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลทั่วไป

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรในองค์กรจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ กองพยาบาล กรมแผนที่ทหาร ว่าในปัจจุบัน บุคลากรมีแนวโน้มเป็นอย่างไร มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน มีความเครียดด้านใดเป็นส่วนใหญ่ และนำผลการศึกษาที่ได้เสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์ กองพยาบาล กรมแผนที่ทหาร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ลักษณะความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ กองพยาบาล กรมแผนที่ทหารจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการงานที่สัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ กองพยาบาล กรมแผนที่ทหารในสถานะการณ์โควิด19

การทบทวนวรรณกรรม

ปัจจัยด้านลักษณะงาน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการงาน ด้านลักษณะงานตั้งแต่ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับล่าง งานที่ทำมีความเร่งด่วน มีความเสี่ยงและความรับผิดชอบสูงและงานที่ทำในแต่ละวันยังมีปริมาณมากเกินไป และงานที่ได้รับมอบหมายบางอย่างก็ไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน

ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ในระดับปานกลาง มีความเห็นว่า การที่เพื่อนร่วมงานชอบใช้อารมณ์ส่วนตัวในการปฏิบัติงาน ในการรวมทีมกับหน่วยงานอื่นๆ ทำให้ลักษณะการทำงานที่ไม่เหมือนกัน ทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกันเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดองค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจในการทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน 1.1 ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ที่จะจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานให้เต็มความสามารถ ผู้บังคับบัญชาสร้างลักษณะงานที่ทำท้าทายความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ การยอมรับในส่วนต่าง ๆ เช่น จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้บังคับบัญชา ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกรักภูมิใจในสถานะของตนเอง มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ บุคลากรจะต้องปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถเป็นงานที่ทำท้าทายให้อยากปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ การให้อำนาจ และการมอบความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นเครื่องมือในการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้านความก้าวหน้า บุคคลทุกคนมีความปรารถนาที่จะมีความเจริญเติบโต องค์กรต่าง ๆ ที่มีการให้การฝึกอบรมการสร้าง

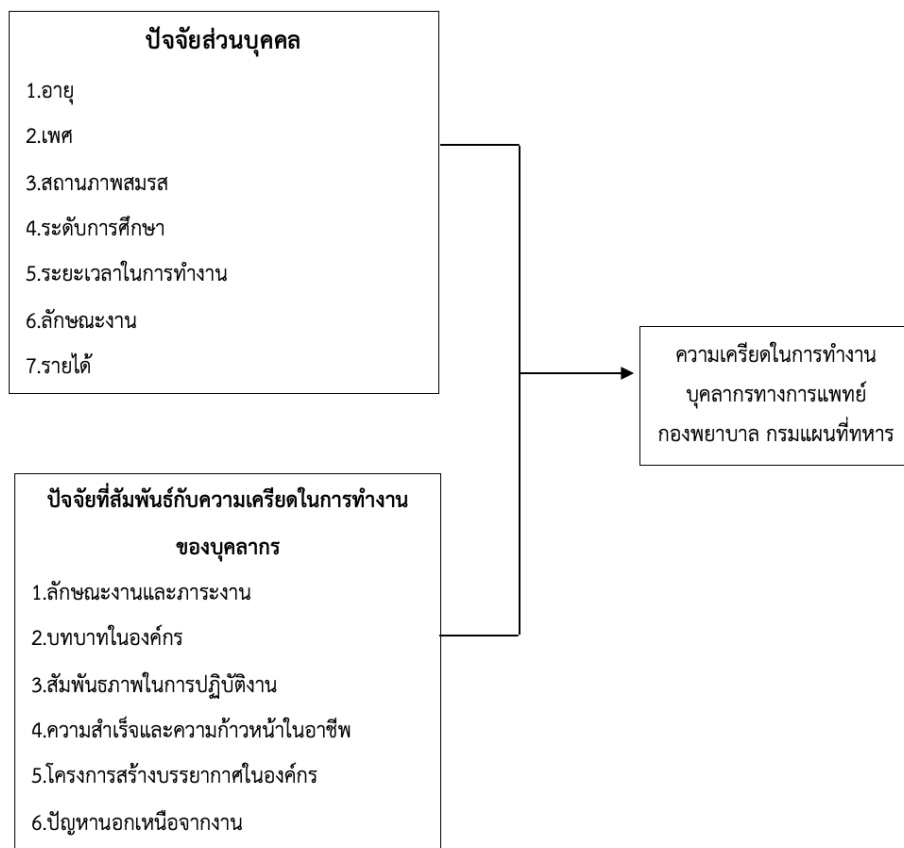
14 | วารสารนวัตกรรมการสังคมและเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

ประสบการณ์จากการทำงานและความต้องการที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้ไปสู่ระดับที่สูงกว่า 1.2 ปัจจัยค้ำจุน เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ ปัจจัยค้ำจุนเป็นสาเหตุทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ การแสดงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าอกเข้าใจซึ่งกันและกัน เป็นอย่างดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านสภาพของอาชีพ ควรจัดให้มีตำแหน่งหน้าที่การงานหรือการยกระดับสถานะของพนักงานตามตำแหน่ง องค์กรจะต้องจัดหาสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงาน เพราะทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน หรือรักองค์กรมากขึ้น และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชาใน

การดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารโดยส่วนใหญ่ มีความเครียดในระดับที่ทำให้เกิดความกระตือรือร้นเกิดขึ้นในชีวิตประจำวันซึ่งอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่วไป ไม่รุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย โดยจะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาในลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ไม่พบความเสี่ยงด้านภาวะหมดไฟในการทำงาน และไม่พบว่าระดับความเครียด ความเสี่ยงด้านภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่แต่อย่างใด (สิมาพร พรหมสาร 2564) เรื่องความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลศิริราช ระหว่างการรักษาพยาบาลผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ภาพที่ 1

แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อการตอบปัญหาในเรื่องที่ศึกษาวิจัย โดยผู้วิจัยได้ศึกษาหาความรู้ค้นคว้า ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัย ที่แสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการวิจัยในครั้งนี้ และนำไปสู่ขั้นตอนของการให้ความหมายของนิยามศัพท์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้กำหนดโดยการตั้งคำถามในแบบสอบถามจะต้องเป็นคำถามที่มีความครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะโดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามลักษณะสถานะภาพส่วนตัว ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และเงินเดือนและค่าตอบแทน มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 7 ข้อ ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรกองพยาบาล กรมแผนที่ทหาร ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารงาน ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในสำนักงานฯ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ปัจจัยด้านสภาพในการทำงาน ปัจจัยด้านค่าตอบแทนสวัสดิการและความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และ ปัจจัยด้านโครงสร้างส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการวัดระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรกองพยาบาลกรมแผนที่ทหาร ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับระดับความเครียด มีจำนวนแบบสอบถาม ทั้งหมด 6 ข้อ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปร ทำขึ้นเพื่อให้ความหมายของตัวแปรต่าง ๆ สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปรทั้งหมด
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัยหรือไม่

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา
2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้ประชากรทั้งหมดใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 35 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ภาพรวม 0.953 โดยแสดงเป็นรายด้านดังนี้ ปัจจัยด้านลักษณะงาน 0.867 ด้านนโยบายการบริหารงาน 0.968 ด้านบทบาทหน้าที่ในสำนักงานฯ 0.952 ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน 0.952 ด้านสภาพในการทำงาน 0.960 ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการและความมั่นคงในการทำงาน 0.942 ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ 0.935 และ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร 0.914 ส่วน ด้านความเครียดในการทำงาน 0.9453. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไข และผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัด

ทำแบบสอบถามออนไลน์ โดยแจกแบบสอบถามให้แก่บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) จำนวน 35 ตัวอย่าง และตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์คำนวณผล โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้ 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ 1.1 ใช้ร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และเงินเดือนและค่าตอบแทน 1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรคุณภาพด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานและความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ กองพยาบาล กรมแผนที่ทหาร 2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ 2.1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ กองพยาบาลกรมแผนที่ทหาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ จะใช้การสถิติ T-test ในการวิเคราะห์

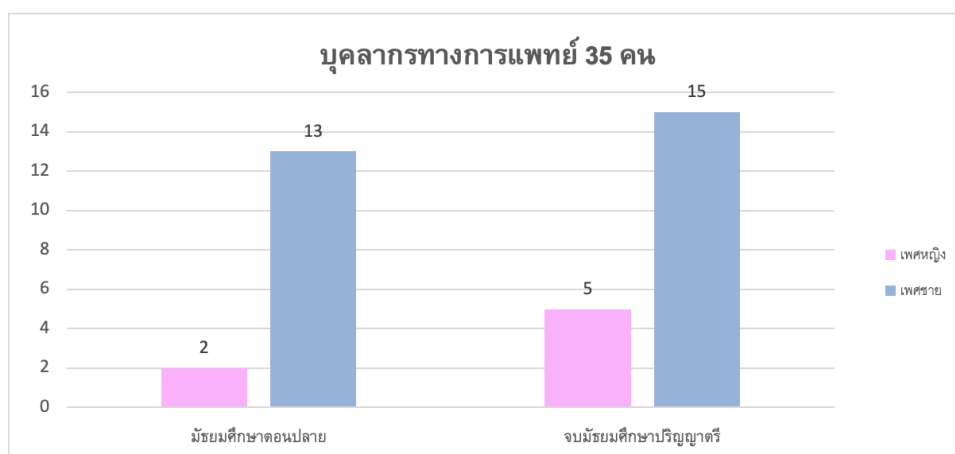
ข้อมูล 2.2 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ กองพยาบาลกรมแผนที่ทหาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และเงินเดือนและค่าตอบแทน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ กองพยาบาล กรมแผนที่ทหาร จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 35 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 15 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 มีอายุในช่วงอายุ 29-35 ปีมากที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมา คือ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 ตำแหน่งในการทำงาน ส่วนใหญ่เป็นพยาบาล จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 90 กลุ่มงาน ฝ่ายสนับสนุน สถานภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ลักษณะครอบครัว ส่วนใหญ่เป็นครอบครัวเดี่ยว (พ่อแม่ และลูก) รายรับน้อยกว่ารายจ่าย, มีหนี้สินจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ภาพที่ 2

แผนภูมิระดับการศึกษาของบุคลากรทางการแพทย์ กองพยาบาล กรมแผนที่ทหาร

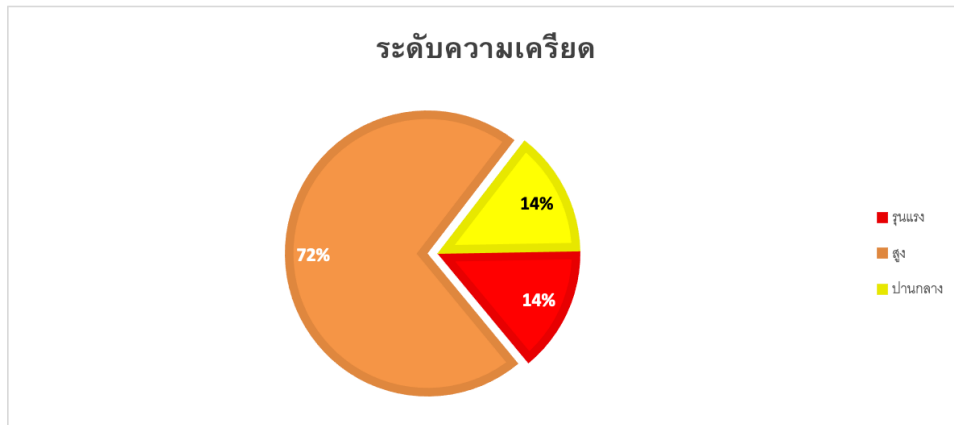


ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรทางการแพทย์ กอง
พยาบาล กรมแผนที่ทหาร มีระดับความเครียดอยู่ในระดับเครียด
สูง มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 ระดับความเครียดอยู่

ในระดับเครียดปานกลางมีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3
ระดับความเครียดอยู่ในระดับเครียดรุนแรง มีจำนวน 5 คน คิด
เป็นร้อยละ 14.3 ตามลำดับ

ภาพที่ 3

แผนภูมิระดับความเครียดของบุคลากรทางการแพทย์ กองพยาบาล กรมแผนที่ทหาร



ผลการวิเคราะห์สถิติไคสแควร์เพื่อดูความสัมพันธ์
ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและระดับความเครียดของบุคลากร
ทางการแพทย์ กองพยาบาล กรมแผนที่ทหาร พบว่า ปัจจัย
ส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของบุคลากร
ทางการแพทย์ กองพยาบาล กรมแผนที่ทหาร ได้แก่ อายุ
(p-value = 0.023) สถานะทางการเงิน (p-value = 0.004)
ขณะเดียวกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านจิตสังคม(Psy-
chosocial factors) ที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของ
บุคลากรโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ
ได้แก่ ลักษณะงานและภาระงาน (Job characteristics)
(p-value = 0.001) บทบาทในองค์กร(Roles and respon-
sibilities) (p-value = 0.017) สัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน
(Interpersonal relationship) (p-value <0.001) ความ
สำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Advancement)(p-value
= 0.014)

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม
เผชิญความเครียดและระดับความเครียดของบุคลากรทางการ
แพทย์ กองพยาบาล กรมแผนที่ทหาร พบว่าระดับความเครียด
ของบุคลากรทางการแพทย์ กองพยาบาล กรมแผนที่ทหาร มี

ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแบบมุ่งแก้ปัญหา โครงการสร้าง
บรรยากาศในองค์กร(Problem-focused coping behavior)
(p-value< 0.001) และพฤติกรรมแบบมุ่งลดอารมณ์ (Emo-
tion-focused coping behavior) (p-value< 0.001) ผลการ
วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดและปัจจัยจิต
สังคมและพฤติกรรมเผชิญความเครียด

อภิปรายผล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความเครียดสูง อาจ
เนื่องมาจากการต้องให้บริการแก่ผู้ป่วยที่มาใช้บริการต่อวัน
เป็นจำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่น และยังสอดคล้อง
กับผลการศึกษาของ นิธิพงศ์ ศรีเบญจมาศ, กิ่งแก้ว สำรว
รีณ, วิภาดา ศรีเจริญ, นุชจร ครองดี,และสุทธธัญญ์ เฟื่องปร
าง ค. (2562). ความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ
ในโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกำกับของรัฐ และธิต
ดวงสร้อยทอง(2557) เรื่องความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
ของพยาบาล สถาบันบำบัดรักษาและฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดแห่ง
ชาติบรมราชชนน. และอมรรรัตน์ ต้นติพิทยพงศ์ (2562) เรื่อง
การศึกษาความชุกและปัจจัยที่มีผลต่อภาวะซึมเศร้าและภาวะ

เครียดจากการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต. ที่พบว่าบุคลากรทางการแพทย์มีระดับความเครียดมากเช่นกัน นอกจากนี้ ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า มีบุคลากรบางส่วนที่มีระดับความเครียดรุนแรง ซึ่งให้เหตุว่าเป็นปัญหาผู้บริหารควรทำการพิจารณาเพื่อให้การช่วยเหลือที่เหมาะสมอายุมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่มีอายุในช่วง 29-35 ปี พบว่าบุคลากรที่มีอายุน้อยกว่ามีความเครียดมากกว่าบุคลากรสูงอายุ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากบุคลากรที่มีอายุน้อย ยังไม่สามารถปรับตัวได้ดีเหมือนบุคลากรที่มีอายุมากกว่า และมีประสบการณ์มากกว่าสถานะทางการเงินมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ของมีราคาแพงเงินจึงเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินชีวิตถ้าเงินเดือนน้อย ทำให้ไม่สมดุลระหว่างรายได้และรายจ่าย ส่งผลให้บุคลากรเกิดความเครียด ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สมชาย พลอยล้อมแสง (2547) เรื่อง ทัศนคติ และการรับรู้เรื่องรูปร่าง ความเครียด และความ ต้องการควบคุมน้ำหนักของวัยรุ่น ที่ศึกษาระดับความเครียด และภาวะซึมเศร้าของคนไทยที่อยู่ในเขตสาธารณสุข พบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด แต่ในงานวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาสถานะทางการเงินซึ่งครอบคลุมถึงรายได้และรายจ่ายพบว่ามีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดโดยในกลุ่มที่มีรายได้ไม่เพียงพอและมีหนี้สินมีระดับความเครียดสูง ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากมีปริมาณงานที่ไม่เหมาะสมเป็นการทำงานที่ไม่ตรงกับความสามารถและตามความถนัดมีการแบ่งงานที่ไม่ชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Cooper, et al. (2001) ที่กล่าวว่า งานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถและความถนัดงานที่หนักเกินไปและความยุ่งยากซับซ้อน มีความกดดันและต้องการความรับผิดชอบสูง และภาระงานมีระยะเวลาจำกัดมีความกดดัน จึงอาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้ นอกจากนี้ พบว่า ปัจจัยทางจิตสังคมอื่นๆ ที่สัมพันธ์กับระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ บทบาทหน้าที่ (p-value = 0.017) ซึ่งหมายถึง ภาระความรับผิดชอบของบุคลากรกลุ่มตัวอย่างที่มีมากเนื่องจากมีจำนวนผู้

มารับบริการจำนวนมาก ส่งผลให้มีระดับความเครียดมากขึ้น ด้วย จากผลการศึกษา

พบว่า สัมพันธ์ภาพ 411 การประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 57 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ในองค์กร (p-value <0.001) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของบุคคลภายในองค์กรเพราะต้องมีปฏิสัมพันธ์ที่ติดต่อกันในการทำงานและทำงานด้วยกัน โดยพบว่า ในกลุ่มที่มีสัมพันธภาพในองค์กรที่ดีจะมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ขณะที่ความก้าวหน้าในงาน (p-value = 0.014) มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความก้าวหน้าในงานน้อย-ปานกลางจะมีระดับความเครียดสูง อย่างไรก็ตามพบว่าโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด จากการสังเกตในขณะทำการเก็บข้อมูล พบว่าองค์กรมีความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคลรวมถึงมีข้อมูลระบุเกี่ยวกับงานไว้อย่างชัดเจน บรรยากาศของการทำงานที่เกิดขึ้นภายในองค์กรมีลักษณะของกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่เป็นไปในเชิงบวก มีการบริหารจัดการภายในที่ดี จึงเป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

การศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ผลการวิจัย พบว่า เมื่อบุคลากรเผชิญกับความเครียด จึงมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดทั้งสองรูปแบบคือแบบมุ่งแก้ปัญหา และแบบมุ่งลดอารมณ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพบว่า เมื่อบุคลากรมีความเครียดมากขึ้น ก็จะมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาที่มีระดับมากขึ้น แสดงว่าบุคคลมีการเคร่งเครียดจะพยายามใส่ใจเพื่อแก้ปัญหา มากขึ้นเพื่อลดความเครียดของตน ขณะเดียวกัน พบว่าระดับความเครียดมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเผชิญความเครียดของลาซาลัส (Lazarus, R. S., Folkman, S.,1984) ที่ชี้ให้เห็นว่า เมื่อบุคคลเผชิญความเครียดจะแสดงพฤติกรรมออกมาทั้งในแบบมุ่งแก้ปัญหาและแบบมุ่งลดอารมณ์ได้เช่นกัน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 1

แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ผลต่อ ความเครียด
1. ด้านลักษณะงานและภาระงาน	2.01	0.938	ปานกลาง
2. ด้านบทบาทในองค์กร	2.36	0.887	มาก
3. ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน	2.06	0.870	ปานกลาง
4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	2.33	0.872	มาก
5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	1.89	0.936	ปานกลาง
6. ด้านปัญหานอกเหนือจากงาน	1.73	0.889	ปานกลาง
ภาพรวม	2.06	0.899	ปานกลาง

ตารางที่ 2

แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน	ความเครียดในการปฏิบัติงาน	
	r	p-value
1. ด้านลักษณะงานและภาระงาน	0.238	0.013*
2. ด้านบทบาทในองค์กร	0.239	0.012*
3. ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน	0.176	0.067
4. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	0.241	0.012*
5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	0.312	0.001**
6. ด้านปัญหานอกเหนือจากงาน	0.167	0.083

*p<0.05 **p<0.01

สรุป

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางสถิติกับระดับความเครียดของบุคลากรกลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการแพทย์ กองพยาบาล กรมแผนที่ทหาร ได้แก่ อายุ สถานะทางการเงิน ลักษณะงาน และเมื่อบุคลากรเผชิญความเครียดจะมีการแสดงพฤติกรรมเผชิญความเครียดทั้งพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา และพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ กองพยาบาล กรมแผนที่ทหาร ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ควรดำเนินการ ดังนี้ ปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ให้มีระยะเวลาที่เหมาะสมไม่มากเกินไป อัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อภาระงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีเวลาสำหรับการจัดการธุระส่วนตัว รวมถึงให้เวลากับครอบครัว ในส่วนนี้อาจมีการจัดตั้งทีมจิตแพทย์เพื่อประเมินและให้ความช่วยเหลือด้านจิตใจพูดคุยเพื่อระบายความไม่สบายใจ ทำจิตบำบัด

1.2 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดของบุคลากรทางการแพทย์ กองพยาบาล กรมแผนที่ทหาร อยู่ในระดับสูง สาเหตุมาจากการทำงานที่ต่อเนื่องเฉลี่ย 20.4 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่ต้องใกล้ชิดผู้ป่วยโควิด ไม่มีโอกาสได้พบเจอคนในครอบครัว ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ ปรับเปลี่ยนเวลาในการขึ้นเวรหรือปฏิบัติหน้าที่ให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสพักผ่อน และควรแก้ไขเกี่ยว

กับความซับซ้อนของบทบาทความรับผิดชอบเกี่ยวกับการทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรทางการแพทย์ ให้มีความเอกเทศไม่ต้องรับผิดชอบที่ละหลายงาน

1.3 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า บุคลากรทางการแพทย์และเจ้าหน้าที่บางส่วนไม่สามารถรับมือกับความเครียดในสถานการณ์โควิด ที่มียอดผู้ติดเชื้อสูงขึ้นทุกวันได้ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ องค์กรควรให้ความสำคัญ และใส่ใจความรู้สึกของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่เข้าปฏิบัติงาน และคงความสัมพันธ์ไว้ให้นั้น พยายามอย่าสนทนากันเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์โควิด ควรหาโอกาสพูดคุยแลกเปลี่ยนการพูดจาโต้ตอบอย่างเข้าใจและเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน การให้กำลังใจเป็นยาสำคัญที่ทุกคนต้องการอย่างมากที่สุด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบ (องค์ความรู้) การจัดการกับความเครียดของบุคลากรทางการแพทย์ กองพยาบาล กรมแผนที่

ทหาร ที่สำคัญ คือ การพิจารณาความเหมาะสมสถานการณ์ลักษณะงาน รวมทั้งพัฒนาปัจจัยทางจิตสังคมในการทำงาน เช่น บทบาทหน้าที่ ความก้าวหน้าในงาน และความเพียงพอของบุคลากรซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดของบุคลากร ควรจะมีการสอนงานและแลกเปลี่ยนประสบการณ์เรื่องของทักษะการจัดการความเครียดและแก้ปัญหาจากเพื่อนร่วมงานที่มีอายุมากกว่า ขณะเดียวกัน นอกจากนี้ควรจัดให้มีการให้คำปรึกษาอบรม หรือแนะนำในเรื่องของการจัดการความเครียดที่ถูกต้องกับบุคลากร สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการกับปัญหาและจัดการความเครียดได้อย่างเหมาะสม โดยควรให้ความสำคัญกับ การเชิญชวนให้ประชาชนทั่วไป เห็นความสำคัญของการฉีดวัคซีน เพื่อลดภาระของบุคลากรทางการแพทย์ ให้ประชาชนเริ่มต้นจากการดูแลตัวเอง และคนในครอบครัวเพื่อป้องกันการติดเชื้อไวรัส covid-19 สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ

บรรณานุกรม

- นันทวดี อุ่นละมัยและคณะ. (2561). การจัดการความเครียดในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดของบุคลากร. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 5(1), 104-117.
- นนทภรณ์ รักศีลธรรม. (2562). ความเครียดในการทำงาน กลวิธีการเผชิญปัญหาความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลทั่วไป. *วารสารศูนย์การศึกษาแพทยศาสตร์คลินิก โรงพยาบาลพระปกเกล้า*, 32(2), 163-176.
- สมชาย พลอยเลื่อมแสง. (2535). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ระยะเวลาที่เข้ารับรักษาในโรงพยาบาล กับระยะเวลาที่กลับไปอยู่ในชุมชนของผู้ป่วยจิตเภท. *วารสารจิตเวชวิทยาสาร*, 8(2), 18-36.
- สิมาพร พรหมสาร. (2564). ความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลศิริราช ระหว่างการรักษาพยาบาลผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. *วารสารเวชสารแพทย์ทหารบก*, 74(3), 197-204.
- สมชาย พลอยเลื่อมแสง. (2547, 23 มีนาคม). *ทัศนคติและการรับรู้เรื่องรูปร่าง ความเครียด และความต้องการควบคุมน้ำหนักของวัยรุ่นไทย*. <http://library.dmh.go.th/sp/dublin.php?ID=1873#Yt-LAXZBzIU>.
- นิธิพงศ์ ศรีบุญจมาศ, กิ่งแก้ว ส้ารายริน, วิภาดา ศรีเจริญ, นุชจร ครองดี, และสุทธธัญญ์ เฟื่องปรางค. (2562). ความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกำกับของรัฐ. *EAU HERITAGE JOURNAL Social Science and Humanity*, 9(3), 194-201.
- ธิดิ ดวงสร้อยทอง. (2557). ความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพยาบาล สถาบันบำบัดรักษาและฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดแห่งชาติบรมราชชนน. *วารสารวิชาการสาธารณสุข*, 23(4), 695-703.
- อมรรัตน์ ตันติพิทยพงศ์. (2562). การศึกษาความชุกและปัจจัยที่มีผลต่อภาวะซึมเศร้าและภาวะเครียดจากการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต. *วารสารวิชาการแพทย์ เขต 11*, 33(1), 203-216.

- Lazarus, R. S., Folkman, S.,(1984). Stress, Appraisal, and Coping. New York: Springer The participants were 517 adolescents and young adults (age M = 18.95). *Journal of Personality and Social Psychology*, 46(4), 839-852.
- Aldwin, C. F., & Schaefer, S. C., Coyne, JC, & Lazarus, RS. (1980, August). *Ways of coping: A process measure*. In meeting of the American Psychological Association, Los Angeles.

การสร้างสรรค์ภาพปะติดเสื่อกรูปรูปเรขาคณิต เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และส่งเสริมเศรษฐกิจ
สร้างสรรค์ของกลุ่มสตรีทอเสื่อกกบ้านเสม็ดงาม จังหวัดจันทบุรี
Creative geometric reed mat collage to develop products and promote
the creative economy of Ban Samed Ngam women's reed mats group
Chanthaburi Province

ธนวัฒน์ กันภัย¹ เบญจพร ประจง² สุเทพ สุสาสนี³ กฤติยาโพธิ์ทอง⁴ และ กิตติพล คำทวี⁵

Thanawat Kanpai, Benchaphon Prachong, Suthep Susasane, Kittiya Pothong and kittipol camtawee

Article History

Received: 2022-08-29

Revised: 2022-10-20

Accepted: 2022-10-20

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ สร้างสรรค์ภาพปะติดเสื่อกรูปรูปเรขาคณิตในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และส่งเสริมเศรษฐกิจ
สร้างสรรค์ของกลุ่มสตรีทอเสื่อกกบ้านเสม็ดงาม จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกกลุ่มสตรีทอเสื่อ
กกบ้านเสม็ดงาม จังหวัดจันทบุรี โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยวิเคราะห์ออกแบบภาพร่างภาพผลงาน และ
สร้างสรรค์เป็นภาพปะติดเสื่อกรูปรูปเรขาคณิต จำนวน 5 ชิ้นงาน

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในงานวิจัยพบว่า รูปแบบผลงานภาพปะติดเสื่อกรูปรูปเรขาคณิต ในการพัฒนา
ผลิตภัณฑ์และส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของกลุ่มสตรีทอเสื่อกกบ้านเสม็ดงาม จังหวัดจันทบุรี สามารถออกแบบได้ 5 ชิ้นงาน
ที่มีความน่าสนใจเหมาะสมซึ่งสามารถใช้เป็นต้นแบบให้ชาวบ้านกลุ่มสตรีทอเสื่อกก บ้านเสม็ดงามได้นำไปต่อยอดในการ
พัฒนาผลิตภัณฑ์และส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ได้ โดยเป็นผลงานที่ได้แรงบันดาลใจมาจากภาพผลงานภาพเหมือนบุคคล
ในงานประวัติศาสตร์ศิลปะและผ่านการเรียงลำดับจากชาวบ้านกลุ่มสตรีทอเสื่อกกบ้านเสม็ดงาม จำนวน 20 คน ดังนี้ลำดับที่
1) ภาพ Girl with a Pearl Earring, 1665 โดย Johannes Vermeer 2) ภาพ Son of Man, 1964 โดย Rene Magritte

¹⁻²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาทัศนศิลป์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
Asst. Prof., Visual Arts, Faculty of Humanities and Social Sciences, Rambhai Barni Rajabhat University
E-mail: Thanawat.k@rbru.ac.th *Corresponding Author

³⁻⁵อาจารย์ สาขาทัศนศิลป์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
Lecture, Visual Arts, Faculty of Humanities and Social Sciences, Rambhai Barni Rajabhat University

3) ภาพ The Scream, 1893 โดย Edvard Munch 4) ภาพ Mona Lisa, 1503 – 1507 โดย Leonardo da Vinci 5) ภาพ Marilyn Monroe, 1967 โดย Andy Warhol ตามลำดับ

คำสำคัญ: ภาพปะติดสีออก รูปเรขาคณิต พัฒนาลิตรภัณฑ์ เศรษฐกิจสร้างสรรค์ กลุ่มสตรีทอเสื่อกกบ้านเสม็ดงาม

Abstract

This research aims to Create a collage of geometric reed mats. To develop products and promote the creative economy of Ban Samed Ngam women's reed mats group Chanthaburi Province The sample group in this research was Ban Samet Ngam reed mat weaving group members. Chanthaburi Province By using the information obtained from research papers study to analyze and design a sketch of the work. and create a collage of 5 geometric reed mats

From the study analyzing the relevant data in the research, it was found that Geometric Reed Mat Collage Patterns To develop products and promote the creative economy of Ban Samed Ngam women's reed mats group Chanthaburi Province Can be designed 5 pieces that are interesting and suitable, which can be used as a model for the villagers of the women's group to weave Ban Samet Ngam reed mats. It can be used to further develop products and promote the creative economy. It is a work inspired by portraits in art history and has been sorted by 20 villagers in Ban Samed Ngam reed mat weaving group as follows: 1) Girl with a Pearl Earring, 1665 by Johannes Vermeer 2) Image Son of Man, 1964 by Rene Magritte 3) Image the Scream, 1893 by Edvard Munch 4) Image Mona Lisa, 1503–1507 by Leonardo da Vinci 5) Image Marilyn Monroe, 1967 by Andy Warhol. Respectively.

Keywords: Reed mat collage, geometric figures, product development, creative economy, Ban Samet Ngam women's reed mat weaving group

บทนำ

เสื่อจันทบูร เป็นเสื่อที่ทำจากต้นกก ซึ่งเป็นกกที่มีลักษณะพิเศษกว่ากกทั่วไป คือ เป็นกกที่ขึ้นอยู่บริเวณน้ำกร่อย (ที่แถบชายฝั่ง) ซึ่งมีคุณสมบัติพิเศษคือ มีเส้นใยที่เหนียว แข็งแรง เมื่อนำมาทอเป็นเสื่อแล้ว จะทำให้เสื่อมีความทนทานแข็งแรง มีที่มา มาจากแม่ชีญวน ที่นับศาสนาคริสต์นิกายคาทอลิก ซึ่งได้อพยพเข้ามาอยู่บริเวณจันทบุรี อันเนื่องมาจาก การโดนเบียดเบียนทางศาสนาของราชวงศ์ตรินแล้วได้นำวิธีการทอเสื่อมาฝึกสอนให้ชาวบ้านได้หัดทำกัน จนมาถึงในช่วงยุคของการทำพลอย ทำให้การทอเสื่อไม่ได้รับความนิยมไปช่วงหนึ่ง กลับ

มาฟื้นฟูใหม่ด้วยเพราะสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี ได้ฟื้นฟูการทอเสื่อให้กลับมารุ่งเรืองอีกครั้ง จนในปัจจุบันนี้เสื่อจันทบูร ถือได้ว่าเป็นเอกลักษณ์ของชาวจังหวัดจันทบุรี สังเกตได้จาก การที่เสื่อจันทบูรนั้นได้ไปอยู่เป็นส่วนหนึ่งของคำขวัญประจำจังหวัดนั่นเอง ทำให้ปัจจุบันนี้การทอเสื่อจันทบูรแพร่หลาย และมีการสืบทอดมาตลอด โดยมีการกระจายพื้นที่ในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์จากเสื่อกกไปในหลายพื้นที่ของจังหวัดจันทบุรี (สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดจันทบุรี, 2561) ซึ่งหนึ่งในนั้นกลุ่มที่มีชื่อเสียงและขึ้นชื่อเรื่องคุณภาพในการทอเสื่อกกที่มีความละเอียดและสวยงามคือ กลุ่มสตรีทอเสื่อกกบ้านเสม็ด

งามจังหวัดจันทบุรี เกิดขึ้นจากกลุ่มสตรีทอเสื้อกบ้านเสม็ดงาม อาชีพที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นของหมู่บ้านมาช้านาน ศูนย์แห่งนี้เป็นแหล่งรวบรวมผลิตภัณฑ์จากเสื่อนานาชนิด ทั้งเสื้อผืนยาวและผลิตภัณฑ์ดัดแปลงมาจากเสื้อ และยังเป็นแหล่งเรียนรู้กระบวนการทอตลอดสายเสื้อ และสามารถเลือกชมผลิตภัณฑ์จากเสื้อกที่มีความสวยงามและหลากหลาย

ผลงานศิลปะมีผลต่อจิตใจมนุษย์สามารถดึงดูดความสนใจและสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดขึ้นได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ศิลปินมีหน้าที่ในการถ่ายทอดผลงานออกมาเผยแพร่ให้ผู้คนได้สัมผัสซึ่งกันและกันเกิดเป็นสุนทรียภาพซึ่งเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนสามารถสัมผัสและรับรู้ได้ตลอดเวลา การรับรู้สุนทรียภาพจากข้าวของเครื่องใช้ในชีวิตประจำวันเรื่องของความงามและประโยชน์ในการใช้สอย เช่น การเลือกรูปแบบ สี สัน พื้นผิววัสดุที่ใช้ ความถนัดในการใช้งาน เป็นต้น จะเห็นได้ว่าเราต้องเกิดความพึงพอใจก่อนจึงเลือกซื้อมาใช้ และยังมีสุนทรียภาพที่เกี่ยวข้องกับความงามที่ตอบสนองความพึงพอใจของมนุษย์ได้อีก เช่น ความงามจากการชื่นชมผลงานศิลปะ โดยศิลปะคือการแสดงออกซึ่งอารมณ์ความรู้สึกของศิลปินนั้น ๆ ออกมาเป็นผลงานศิลปะ ศิลปินมีแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์ที่หลากหลาย เช่น แรงบันดาลใจจากธรรมชาติ สิ่งก่อสร้าง ความเชื่อ ความสนใจส่วนตัวของผู้สร้างสรรค์ และแรงบันดาลใจหนึ่งที่เป็นพื้นฐานและทุกคนสามารถสัมผัสรับรู้และเข้าใจได้ง่ายคือ แรงบันดาลใจจากรูปเรขาคณิต (Geometric) ซึ่งหมายถึงการนำเอารูปทรงพื้นฐาน หรือรูปแบบทางเรขาคณิตซึ่งประกอบด้วยรูปวงกลม วงรี สามเหลี่ยม สี่เหลี่ยมจัตุรัส สี่เหลี่ยมผืนผ้า รูปกรวย รูปทรงกระบอก รวมทั้งรูปทรงอิสระอื่น ๆ มาจัดเป็นองค์ประกอบแห่งศิลปะอย่างงดงาม ทั้งในทางจิตรศิลป์ มัณฑนศิลป์ หรือประยุกต์ศิลป์ (บุญเสริม จิตต์คงไทย, 2551) การสร้างสรรค์งานศิลปะจากรูปเรขาคณิตจึงเป็นรูปแบบที่น่าสนใจ มีความเรียบง่ายสวยงามและมีความร่วมสมัย ศิลปินที่สร้างสรรค์ผลงานภาพบุคคลที่มีชื่อเสียง คือ แอนดี้ วอร์ฮอล (Andy Warhol) ชื่อเดิม แอนดรู วอร์โฮลา

เป็นศิลปิน ผู้กำกับและผลิตภาพยนตร์ชาวอเมริกันผู้นำหลักคนหนึ่งในขบวนการศิลปะ Pop Art งานของเขาค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงออกทางศิลปะ โฆษณา และ วัฒนธรรมเซเลบริตี้ ซึ่งเฟื่องฟูในทศวรรษ 1960s เขาผลิตชิ้นงานโดยใช้สื่อหลายชนิด ตั้งแต่ภาพเขียน งานพิมพ์ซิลค์สกรีน ภาพถ่าย ภาพยนตร์ และ ประติมากรรม ผลงานชิ้นที่เป็นที่รู้จักมากที่สุดของเขา เช่นภาพพิมพ์ Campbell's Soup Cans (1962) และ Marilyn Diptych (1962), ภาพยนตร์แนวทดลอง Empire (1964) และ Chelsea Girls (1966) และกิจกรรมมัลติมีเดีย Exploding Plastic Inevitable (1966-67) วอร์ฮอล แรกเริ่มประสบความสำเร็จในอาชีพการงานในสายงานนักวาดภาพประกอบโฆษณา ภายหลังเขาเริ่มจัดแสดงผลงานตนเองในหลาย ๆ หอศิลป์ ในปลายทศวรรษ 1950s เขาเริ่มเป็นที่รู้จักในฐานะศิลปินผู้ทรงอิทธิพลและมีประเด็นเป็นที่ถกเถียง สตูดิโอของเขาในนิวยอร์ก เดอะแฟกทอรี ต่อมากลายเป็นแหล่งรวมที่มีชื่อเสียงของบรรดาปัญญาชน แดรกควีน นักเขียนบทละครเวที เซเลบริตี้ในฮอลลีวูด และผู้อุปถัมภ์ศิลปะที่ร่ำรวย ผลงานที่นำเรื่องราวของชีวิตชาวอเมริกันมานำเสนอ ผ่านเครื่องหมายต่าง ๆ ที่มีอยู่ทั่วไป เช่น อาหารกระป๋องสำเร็จรูปของบริษัทแคมเบลล์ ที่ทำให้วอร์ฮอลหวนราลถึงช่วงที่ยังใช้ชีวิตแบบอดอยาก โดยต้องอาศัยซูเปอร์มาร์เก็ตนี้เป็นอาหารกลางวันตลอดยี่สิบปี (ริเวอร์ ซิตี้ แบงค็อก 2563) วอร์ฮอล ได้เปลี่ยนภาพ portrait ให้เป็นการนำเสนอตัวตนของบุคคลนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาพลักษณะภายนอกที่ผู้นั้นต้องการนำเสนอต่อผู้ดู เขาได้เปลี่ยนให้ภาพใบหน้าของคน ๆ หนึ่งด้วยการคัดลอกซ้ำ ๆ จนกลายเป็นเหมือนตราสินค้า ทำให้เราไม่สามารถรับรู้หรือคาดเดาตัวตนของคน ๆ นั้นได้เลย นอกจากการรับรู้จากที่ตัวแบบต้องการแสดงให้เราเห็น โดยเฉพาะภาพเหมือนของตัวเอง วอร์ฮอล เองที่ถูกถ่ายโดยเพื่อนร่วมงานนั้น เรียกได้ว่าเป็น ภาพเซลฟี่ ได้เลยทีเดียว เนื่องจากเขาเป็นผู้กำหนดจัดวางท่าทางและมุมมองที่เขาต้องการนำเสนอตัวเอง

ภาพที่ 1

ภาพผลงาน Marilyn (1967) ของ Andy Warhol



หมายเหตุ. นิทรรศการ ANDY WARHOL POP ART 2020 ริเวอร์ ซิตี้ แบงค็อก

ภาพผลงาน Marilyn (1967) ของ Andy Warhol สร้างสรรค์ด้วยเทคนิคภาพพิมพ์ซิลค์สกรีนบนกระดาษ ในปี ค.ศ.1962 วอร์ฮอล แสดงความสนใจในการทำงานด้วยเทคนิคภาพพิมพ์ซิลค์สกรีนจากภาพถ่ายที่ต่อมาภายหลัง เทคนิคนี้กลายเป็นสไตล์ ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของเขาด้วยความที่มันเป็นเทคนิคที่เรียบง่ายและรวดเร็วและสามารถเปลี่ยนแปลงภาพถ่ายได้หลายครั้ง เป็นเรื่องยากที่จะจินตนาการว่าทำไมวอร์ฮอลถึงตัดสินใจเลือกภาพพอร์ตรึงตัวของ มาริลิน มอนโร มาสร้างเป็นหนึ่งในผลงานชิ้นแรกสุดของเขา ไม่ต้องสงสัยเลยว่า ศิลปินป๊อปปาร์ตผู้มีชื่อเสียงมากที่สุดคนนี้ทำงานโดยการสุ่มเลือกอย่างแท้จริง มาริลิน มอนโร เสียชีวิตในเดือนเดียวกับที่วอร์ฮอลทำผลงานรูปใบหน้าอันสวยงามของเธอออกมา การพิมพ์รูปเดิม ๆ ซ้ำกันในจำนวนมากก็ดูจะเป็นอะไรที่เหมาะสมกับชื่อเสียงของเธออย่างสมบูรณ์แบบ ภาพพอร์ตรึงตัวของวอร์ฮอลเลือกมาเป็นภาพโปรโมทของภาพยนตร์ในปี ค.ศ.1953 เรื่อง Niagara ที่เธอแสดงนำ เขาทำงานป๊อปปาร์ตรูป มาริลิน มอนโร ออกมาจำนวนมาก ท่ามกลางผลงานเหล่านี้ผลงานอันโด่งดังอย่าง Marilyn Diptych ซึ่งปัจจุบันถือเป็นหนึ่งในผลงานที่ทรงอิทธิพลที่สุดในโลกศิลปะสมัยใหม่และแทนที่จะวาดเส้นหรือวาดรูปเธอออกมาตามปกติ วอร์ฮอลกลับเลือกที่จะทำผลงานของเขาขึ้นมาจากภาพถ่าย จริง ๆ ของ มาริลิน มอนโร

เพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนสามารถจำภาพเธอได้ในทันทีทันใด มาริลิน เปล่งประกายด้วยสถานภาพของเซเลบริตี้และกลายเป็นเซ็กส์ซิมโบลในยุคสมัยของเธอ การนำเสนอภาพแทนของบุคคลที่มีชื่อเสียงในงานป๊อปปาร์ตกลายเป็นหนึ่งในคุณสมบัติอันโดดเด่นในยุค 60s (ริเวอร์ ซิตี้ แบงค็อก 2563) จากการศึกษาพบว่า ผลงานของวอร์ฮอลเป็นการสร้างภาพลักษณ์สร้างตัวตนให้กับสาธารณชนได้รับรู้ตามแบบมายาคติ โดย วอร์ฮอลต้องการนำเสนอแง่มุมที่ถูกประดิษฐ์ นี้ให้ออกมาในลักษณะของตัวตนที่เป็นสาธารณะ คือ เราทุกคนล้วนมีศักยภาพในการเป็นซูเปอร์สตาร์นั่นเอง ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่ต้องการสร้างภาพจำและการผลิตซ้ำเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ในชุมชน

การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อให้เกิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์เป็นสิ่งสำคัญ โดย พิพัฒน์ ยอดพฤติการ (2564) กล่าวว่าสหประชาชาติประกาศในปี ค.ศ. 2021 เป็นปีแห่งเศรษฐกิจสร้างสรรค์เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน(International Year of Creative Economy for Sustainable Development) เศรษฐกิจสร้างสรรค์เป็นที่กล่าวถึงในช่วง 20 ปีที่ผ่านมาในฐานะ “อนาคตของเศรษฐกิจโลก” จนเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย โดยมีที่มาจากหนังสือของ “จอห์น ฮาวกินส์ (John Howkins)” ที่มีชื่อว่า “The Creative Economy

: How People Make Money from Ideas” ซึ่งจัดพิมพ์ขึ้นใน ปี ค.ศ.2001 ว่าด้วยเศรษฐกิจที่มีแนวคิดเติมเต็มไปด้วย “จินตนาการ ภูมิปัญญา สังคม วัฒนธรรม และผู้คน” “เศรษฐกิจสร้างสรรค์” คือ แนวคิดในการนำ “สินทรัพย์ทางวัฒนธรรม” (cultural assets-based) ทั้งที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ผนวกเข้ากับ “นวัตกรรม” (innovation) และ “ความคิดสร้างสรรค์” (creativity) มาใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ (commercialization) สร้างเป็นสินค้า และบริการที่มีมูลค่าทางเศรษฐกิจ จนอาจกล่าวได้ว่าแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์คือ การคิดต่อยอดจากสิ่งที่มีสิ่งที่เป็น ให้มีคุณค่ามากขึ้น สอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2552) ได้ให้นิยามว่า เศรษฐกิจสร้างสรรค์(Creative economy) หมายถึงแนวคิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจบนพื้นฐานของการใช้องค์ความรู้ (Knowledge) การศึกษา (Education) การสร้างสรรค์งาน (Creativity) การใช้ทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual property) ที่เชื่อมโยงกับพื้นฐานทางวัฒนธรรมตลอดจนการสั่งสมความรู้ของสังคมและเทคโนโลยี นวัตกรรมใหม่ และยังสอดคล้องกับ รัชฎาพร เกตานนท์ แนวแห่งธรรม (2560) ที่กล่าวว่า การพัฒนาผลิตภัณฑ์เชิงสร้างสรรค์ตามแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ที่มีความแปลกแตกต่างไปจากเดิม โดยใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการเพิ่มมูลค่า และคุณค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์ และกลุ่มอาชีพ มีความต้องการผลิตผลิตภัณฑ์เชิงสร้างสรรค์โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นในสังคมไทยให้มากขึ้นเนื่องจากได้รับความสนใจและตลาดมีความต้องการมากขึ้นตลอดเวลา เนื่องจากมีกรรมวิธีหรือกระบวนการผลิตที่ปลอดภัยไร้สารเคมี ทำให้ผู้ใช้มีสุขภาพอนามัยที่ดีขึ้น และยังเป็น การสร้างฐานที่มั่นคงทางเศรษฐกิจให้แก่ชุมชนด้วย ความต้องการในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ ความรู้ในเรื่องของการออกแบบผลิตภัณฑ์ ความคิดสร้างสรรค์ และการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ให้แก่กลุ่มอาชีพ

จากความสำคัญข้างต้นและการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามเบื้องต้นจากกลุ่มสตรีทอเสื่อกกบ้านเสม็ดงาม จังหวัดจันทบุรี ทำให้ผู้วิจัยทราบว่าผลิตภัณฑ์เสื่อกกของทางกลุ่มมี

ความสวยงามมีเอกลักษณ์ และมีการแปรรูปผลิตภัณฑ์อยู่บ้าง เช่น ปกสมุด หมอน หมวก กล่องใส่ของ รองเท้า กระเป๋า เป็นต้น ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่ทางกลุ่มมีการออกแบบพัฒนาด้วยตัวเอง แต่ยังคงขาดในส่วนของการผลิตขั้นสูงที่ระลึกและประดับตกแต่ง ที่แสดงออกถึงการนำความรู้ทางด้านศิลปะสำหรับการใช้ในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อดึงดูดกลุ่มลูกค้า ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการสร้างสรรค์ภาพปะติดเสื่อกกบูรณาการเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของกลุ่มสตรีทอเสื่อกกบ้านเสม็ดงาม จังหวัดจันทบุรี จะเป็นประโยชน์ในเรื่องของการนำเสนอเสื่อกกจันทบุรีที่มีความสำคัญเป็นผลิตภัณฑ์ที่แสดงออกถึงภูมิปัญญาท้องถิ่นของจังหวัดจันทบุรีที่มีคุณภาพ มีความสวยงามมีเอกลักษณ์และการสร้างสรรค์ผลงานศิลปะที่มีความร่วมสมัยสามารถนำเสนอเป็นผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อการเข้าถึงกลุ่มคนได้ง่ายและมีส่วนในการส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ให้กับชุมชนท้องถิ่นและจังหวัดจันทบุรีได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสร้างสรรค์ภาพปะติดเสื่อกกบูรณาการ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของกลุ่มสตรีทอเสื่อกกบ้านเสม็ดงาม จังหวัดจันทบุรี โดยได้แรงบันดาลใจมาจากภาพผลงานภาพเหมือนบุคคลในงานประวัติศาสตร์ศิลปะ 5 ภาพ ดังนี้ 1) ภาพ Girl with a Pearl Earring, 1665 โดย Johannes Vermeer 2) ภาพ Mona Lisa, 1503 – 1507 โดย Leonardo da Vinci 3) ภาพ Son of Man, 1964 โดย Rene Magritte 4) ภาพ The Scream, 1893 โดย Edvard Munch 5) ภาพ Marilyn Monroe, 1967 โดย Andy Warhol

กรอบแนวความคิดการวิจัย

จากภูมิปัญญาเสื่อกกจันทบุรีสู่การออกแบบสร้างสรรค์ผลงานภาพปะติดเสื่อกกบูรณาการ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของกลุ่มสตรีทอเสื่อกกบ้านเสม็ดงาม จังหวัดจันทบุรี นำหลักทฤษฎีทางทัศนธาตุ หลักการออกแบบ และการออกแบบจากบูรณาการ เพื่อให้เกิดผลงานที่น่าสนใจและมีความงามทางด้านทัศนศิลป์

แผนภาพที่ 2

กรอบแนวความคิดการวิจัย



ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้แก่
 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ สมาชิกกลุ่มสตรี
 ทอเสื้อกบ้านเสม็ดงาม จังหวัดจันทบุรี
 ขอบเขตด้านสถานที่
 กลุ่มสตรีทอเสื้อกบ้านเสม็ดงาม จังหวัดจันทบุรี

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เกิดผลงานสร้างสรรค์ภาพปะติดเสื้อกบ้านเสม็ดงาม ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของกลุ่มสตรีทอเสื้อกบ้านเสม็ดงาม จังหวัดจันทบุรี
2. ผลทางสังคมได้ผลงานสร้างสรรค์ภาพปะติดเสื้อกบ้านเสม็ดงาม ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของกลุ่มสตรีทอเสื้อกบ้านเสม็ดงาม จังหวัดจันทบุรี
3. ผลประโยชน์ทางวิชาการได้ต่อยอดในการบริการวิชาการและสามารถพัฒนาเป็นโครงการพัฒนาท้องถิ่น

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในงานวิจัยพบว่า รูปแบบผลงานภาพปะติดเสื้อกบ้านเสม็ดงามในการ

พัฒนาผลิตภัณฑ์และส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของกลุ่มสตรีทอเสื้อกบ้านเสม็ดงาม จังหวัดจันทบุรี สามารถออกแบบได้ 5 ชิ้นงาน ที่มีความน่าสนใจเหมาะสมซึ่งสามารถใช้เป็นต้นแบบให้ชาวบ้านกลุ่มสตรีทอเสื้อกบ้านเสม็ดงาม ได้นำไปต่อยอดในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ได้ โดยเป็นผลงานที่ได้แรงบันดาลใจมาจากภาพผลงานภาพเหมือนบุคคลในงานประวัติศาสตร์ศิลปะและผ่านการเรียงลำดับจากชาวบ้านกลุ่มสตรีทอเสื้อกบ้านเสม็ดงาม จำนวน 20 คน โดยวิธีการให้ชาวบ้านกลุ่มสตรีทอเสื้อกบ้านเสม็ดงามเลือกผลงานที่ชื่นชอบเรียงลำดับจำนวน 1-5 โดยระบุตามสี่สีดักเกอร์ ด้วย การแทนค่าลำดับที่ 1 ด้วยสีแดง ลำดับที่ 2 ด้วยสีฟ้า ลำดับที่ 3 ด้วยสีเหลือง ลำดับที่ 4 ด้วยสีชมพู และ ลำดับที่ 5 ด้วยสีเขียว ซึ่งได้ผลการเรียงลำดับจากชาวบ้านกลุ่มสตรีทอเสื้อกบ้านเสม็ดงาม ดังนี้ ลำดับที่ 1) ภาพ Girl with a Pearl Earring, 1665 โดย Johannes Vermeer 2) ภาพ Son of Man, 1964 โดย Rene Magritte 3) ภาพ The Scream, 1893 โดย Edvard Munch 4) ภาพ Mona Lisa, 1503 – 1507 โดย Leonardo da Vinci 5) ภาพ Marilyn Monroe, 1967 โดย Andy Warhol ตามลำดับ

ภาพที่ 3

แรงบันดาลใจจากภาพ *Girl with a Pearl Earring*, 1665 โดย Johannes Vermeer



หมายเหตุ. โดย ธนวัฒน์ กันภัย และคณะ, 2565

ภาพที่ 4

แรงบันดาลใจจากภาพ *Son of Man*, 1964 โดย Rene Magritte



หมายเหตุ. โดย ธนวัฒน์ กันภัย และคณะ, 2565

ภาพที่ 5

แรงบันดาลใจจากภาพ *The Scream*, 1893 โดย Edvard Munch



หมายเหตุ. โดย ธนวัฒน์ กันภัย และคณะ, 2565

ภาพที่ 6

แรงบันดาลใจจากภาพ Mona Lisa, 1503 – 1507 โดย Leonardo da Vinci



หมายเหตุ. โดย ธนวัฒน์ กันภัย และคณะ, 2565

ภาพที่ 7

แรงบันดาลใจจากภาพ Marilyn Monroe, 1967 โดย Andy Warhol



หมายเหตุ. โดย ธนวัฒน์ กันภัย และคณะ, 2565

อภิปรายผลการวิจัย

การสร้างสรรคภาพปะติดสื่อกรุปเรขาคณิต เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของกลุ่มสตรีทอเสื้อกบ้นเสม็ดงาม จังหวัดจันทบุรี สามารถออกแบบสร้างสรรค์โดยได้รับแรงบันดาลใจจากภาพผลงานศิลปินที่มีชื่อเสียงในประวัติศาสตร์ศิลป์เพื่อสร้างภาพจำให้บุคคลทั่วไปที่พบเห็นสามารถจำได้ในทันทีจากภาพจำโดยผ่านการตัดทอนในลักษณะของงานแบบเรขาคณิตที่เน้นเฉพาะรูปร่างที่มีลักษณะเรียบง่าย นำมาจัดวางซ้อนทับกันให้เกิดภาพตามที่ผู้วิจัยได้ออกแบบไว้ ซึ่งผ่านกระบวนการคิดวิเคราะห์

และการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ออกมาเป็นผลงานทั้ง 5 ชิ้น เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างผลิตภัณฑ์ของกลุ่มสตรีทอเสื้อกบ้นเสม็ดงาม จังหวัดจันทบุรี นอกจากนี้ผู้วิจัยได้จัดกิจกรรมปฏิบัติการสร้างสรรค์ผลงานภาพปะติดสื่อกรุป ให้กับกลุ่มสตรีทอเสื้อกบ้นเสม็ดงามจังหวัดจันทบุรี เพื่อสาธิตและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากผลการออกแบบในการให้สมาชิกกลุ่มได้ทดลองและฝึกสร้างสรรค์ภาพปะติดสื่อกรุป ตามรูปแบบแนวทางและวิธีการที่ผู้วิจัยออกแบบเพื่อให้สมาชิกกลุ่มได้สร้างงานภาพปะติดสื่อกรุปได้อย่างง่ายและรวดเร็ว สามารถสร้างสรรค์เป็นผลิตภัณฑ์ของกลุ่มเพื่อส่งเสริม

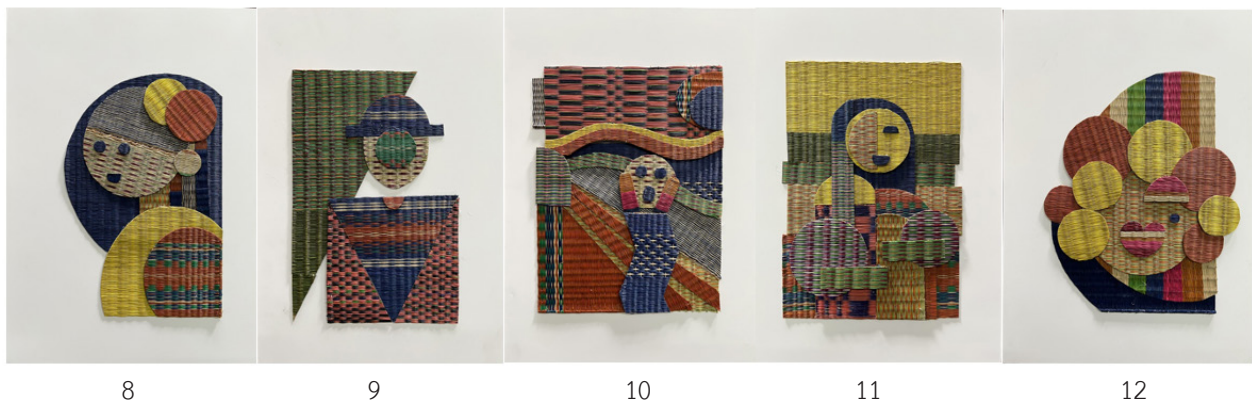
เศรษฐกิจสร้างสรรค์ให้กลุ่มได้ต่อไป ซึ่งผลจากการจัดกิจกรรม
ปฏิบัติการศิลปะภาพปะติดเสือกก ทำให้ทราบว่าสมาชิกกลุ่มนี้
มีความชื่นชอบ สนใจในผลงาน และผลงานที่สามารถสร้างสรรค์
ได้เหมาะสมกับการผลิตและจำหน่าย โดยสามารถเรียงลำดับได้
ดังนี้ ลำดับที่ 1) ภาพ Girl with a Pearl Earring, 1665 โดย
Johannes Vermeer 2) ภาพ Son of Man, 1964 โดย Rene
Magritte 3) ภาพ The Scream, 1893 โดย Edvard Munch 4)
ภาพ Mona Lisa, 1503 – 1507 โดย Leonardo da Vinci 5)
ภาพ Marilyn Monroe, 1967 โดย Andy Warhol ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. ควรมีการสร้างความร่วมมือกับกลุ่มทอเสือกกบ้าน
เสม็ดงาม จังหวัดจันทบุรี กับสถาบันการศึกษาเพื่อแลกเปลี่ยน
เรียนรู้ด้านภูมิปัญญา กับ การสร้างสรรค์ผลงานของนักศึกษาเพื่อ
ให้เกิดการออกแบบสร้างสรรค์ในรูปแบบใหม่ ๆ
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในเรื่องของการ
ออกแบบสร้างสรรค์ที่มีความสัมพันธ์กับบริบทและพื้นที่ในชุมชน
เพื่อการต่อยอดผลงานต่อไป

ภาพที่ 8-12

ผลงานของผู้วิจัย



หมายเหตุ. โดย ธนวัฒน์ กันภัย และคณะ, 2565

ภาพที่ 13

ภาพบรรยากาศการลงพื้นที่ปฏิบัติการสร้างสรรค์ภาพปะติดเลือกกรุปเรขาคณิต เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของกลุ่มสตรีทอเลื่อกบ้านเสม็ดงาม จังหวัดจันทบุรี



หมายเหตุ. โดย ธนวัฒน์ กันภัย และคณะ, 2565

บรรณานุกรม

- บุญเสริม จิตต์คงไทย. (2551, 18 พฤศจิกายน). งานออกแบบประเภทต่าง ๆ. http://cat7207.blogspot.com/2008/12/blog-post_2632.html.
- พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์. (2564, 18 พฤศจิกายน). เศรษฐกิจสร้างสรรค์ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน. <https://www.prachachat.net/csr-hr/news-604476>.
- รัชฎาพร เกตานนท์แนวแห่งธรรม. (2560). แนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ในจังหวัดนครปฐม. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุจิตร์ ANDY WARHOL POP ART. (2563). ริเวอร์ ซิตี้ แบงค็อก.
- สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดจันทบุรี. (2561, 18 พฤศจิกายน). เสือกกจันทบุรี. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : https://www.m-culture.go.th/chanthaburi/ewt_news.php?nid=935&filename=index. (18 พฤศจิกายน 2564).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2552). เศรษฐกิจสร้างสรรค์ *The Creative Economy*. รายงานการศึกษาเบื้องต้น.

ผลิตภัณฑ์สร้างสรรค์เครื่องปั้นดินเผาต้านเกวียนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม Creative Pottery of Dan Kwian as The Environment Friendly Product

ราชา ธงภักดี¹ และ เพ็ญสิริ ชาตินิยม²

Racha Thongphak and Pensiri Chartniyom

Article History

Received: 2022-08-29

Revised: 2022-10-20

Accepted: 2022-10-20

บทคัดย่อ

งานวิจัย เรื่อง ผลิตภัณฑ์สร้างสรรค์เครื่องปั้นดินเผาต้านเกวียนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมของชุมชน มีการวิจัยภาคสนาม มีการสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์เชิงลึก และมีการผลิตงานสร้างสรรค์ต้นแบบ เพื่อใช้ในการอภิปรายองค์ความรู้ในกระบวนการที่ปฏิบัติงานร่วมกับชุมชน

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1. เพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวคิด และทฤษฎี เกี่ยวกับการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเข้าสู่ชุมชนหัตถกรรมเครื่องปั้นดินเผาต้านเกวียน 2. เพื่อสร้างรูปแบบกระบวนการสำหรับพัฒนาผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผาต้านเกวียนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และมีขั้นตอนดำเนินงานวิจัยดังต่อไปนี้ 1. วิเคราะห์บริบทของพื้นที่ชุมชนต้านเกวียนและกระบวนการผลิตเครื่องปั้นดินเผาต้านเกวียน 2. สังเคราะห์องค์ความรู้จากการสำรวจผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อมจากฐานแนวคิดของโมเดลเศรษฐกิจ BCG เพื่อนำไปเป็นแนวทางการสร้างกลยุทธ์ให้เกิดกระบวนการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และ 3. ศึกษากระบวนการสร้างนวัตกรรมทางสังคมเพื่อนำไปเป็นแนวทางการสร้างกระบวนการผลิตเครื่องปั้นดินเผาที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของชุมชนต้านเกวียน

ผลของการวิจัยทำให้ได้นวัตกรรมทางสังคมที่ใช้ในการผลักดันให้ชุมชนร่วมมือผลิตเครื่องปั้นดินเผาต้านเกวียนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ประกอบไปด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1. แรงกระตุ้น : วางผังต้านเกวียน 2. ข้อเสนอ : ผูกมิตรต้านเกวียน 3. ตัวต้นแบบ : โรตัมปต้านเกวียน 4. การยื่นระยะ : ต้านเกวียนโฉมใหม่ 5. การขยายขนาด : ขยายเส้นทาง และ 6. ความเปลี่ยนแปลงเชิงระบบ : ไปสู่เส้นชัย โดยแต่ละขั้นตอนนี้ได้มีการสร้างกลยุทธ์ เพื่อที่จะสามารถนำไปสู่จุดมุ่งหมาย คือ 1. ด้านกระบวนการ การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด 2. ด้านวัสดุ การนำของเสียจากการผลิตเข้าสู่กระบวนการอีกครั้ง และ 3. ด้านภูมิปัญญา การถ่ายทอดและกระจายองค์ความรู้สู่ชุมชน

¹ นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาการออกแบบ คณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Ph.D., (Candidate) in Design, Faculty of Decorative Arts, Silpakorn University

E-mail: racha.tho@gmail.com*Corresponding author

² อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ สาขาการออกแบบ คณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Adviser Thesis, Faculty of Decorative Arts, Silpakorn University

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการอ้างอิงชุมชน (Community-based Action Research) เป็นการศึกษาที่เกิดจากพลังแห่งความร่วมมือของชุมชนและสถาบันการศึกษา ที่ก่อให้เกิดการระดมทรัพยากรในท้องถิ่นจากทุกแหล่งมาสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ในการออกแบบและพัฒนาผลงานเครื่องปั้นดินเผาต้านภัยเรือน บนพื้นฐานของทุนทางวัฒนธรรม ศิลปะกรรมท้องถิ่น แนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์ และกระบวนการผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีกระบวนการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย สร้างความตระหนักรู้ นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในชุมชน

คำสำคัญ: เครื่องปั้นดินเผาต้านภัยเรือน ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม กระบวนการผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

Abstract

The Creative Pottery of Dan Kwian as The Environment-Friendly Product is a qualitative and Participatory Action Research (PAR), including field research, group discussion, in depth-interview, and model creation for using in knowledge element discussion in the procedures which involves community participatory.

The objectives of this research are as follows 1. To analyze, and synthesize concepts and theory in connection to the development of environmentally-friendly knowledge elements toward the Pottery of Dan Kwian 2. To create the development process for Dan Kwian pottery products which will be environmental-friendly. The followings are the research procedures 1. To analyze the context of Dan Kwian community and Dan Kwian pottery production procedures. 2. To synthesize knowledge elements from surveying eco-products based on the BCG model in order to apply as a guideline, creating a strategy that initiates procedures that are harmless to the environment. 3. To study the procedures which create social innovation in order to apply as a guideline in establishing environmental-friendly production procedures for the Dan Kwian pottery.

The research output is the social innovation that encourages community participation in making Dan Kwian pottery in an environmentally-friendly approach. There are 6 steps as follows: 1. Prompts: Lay out Dan Kwian plan 2. Proposals : Phuukmit Dan Kwian 3. Prototypes: Road Map Dan Kwian 4. Sustaining: New Dan Kwian 5. Scaling: Extend the route and 6. Systemic Change: Reach the goal Each step will create a strategy to lead toward the goal, which includes 1. Process, utilize resources for maximum use 2. Material: Re-feed waste from production to the procedures and 3. Wisdom, transferring and distribution of knowledge elements to the community.

This research is a community-based Action Research. The initiation is from the participation of the community and educational institutes which stimulate local resourcing from all origins for innovation that result from highest efficiency to the community in designing and developing Dan Kwian pottery product based on culture, local arts, creative economy concept, and environmental-friendly production procedures. The knowledge gathered from the research will be shared to raise awareness, which will eventually lead to changes within the community.

Keywords: Dan Kwian pottery, Environmentally friendly products, Environmentally friendly production process

บทนำ

จากการเปลี่ยนแปลงของจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น มนุษย์มุ่งพัฒนาด้านอุตสาหกรรม นำไปสู่การใช้ทรัพยากรทางธรรมชาติที่เพิ่มขึ้น จากข้อมูลองค์กรสิ่งแวดล้อมปี 2021 พบว่ามีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติมากกว่า 1.7 เท่าของการฟื้นฟูทรัพยากรของโลก หรือ เราต้องมีโลก 1.7 ใบ ถึงจะเพียงพอต่อความต้องการของมนุษย์ (Earth Overshoot Day, 2564) ทำให้ธรรมชาติฟื้นตัวไม่ทัน ส่งผลกระทบโดยตรงกับสิ่งแวดล้อม จึงต้องเรียนรู้ในการปรับตัว และตระหนักถึงการใช้อย่างรู้คุณค่า เมื่อเกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม แนวคิดเศรษฐกิจชีวภาพ เศรษฐกิจหมุนเวียน ภายใต้แนวคิดเศรษฐกิจสีเขียว ของโมเดลเศรษฐกิจ BCG คือทางออกที่สำคัญ ที่สามารถนำไปต่อยอดในการสร้างกระบวนการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในการพัฒนาชุมชนและสังคมได้ (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2563)

ปัจจุบันชุมชนด้านเกวียน อำเภอโคกชัย จังหวัดนครราชสีมา มีประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำเครื่องปั้นดินเผา มีการผลิตและจำหน่ายตลอดทั้งปี มีดินเหนียวในแหล่งชุมชนที่สามารถนำมาปั้นเครื่องปั้นดินเผาที่มีคุณภาพสูง มีคุณสมบัติในการยึดเกาะเหมาะแก่การปั้น เป็นธุรกิจครัวเรือนที่สร้างรายได้ให้แก่คนในท้องถิ่น แต่ในกระบวนการผลิตเครื่องปั้นดินเผานั้นเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม การเผาไหม้ที่ปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ก่อให้เกิดเป็นมลพิษทางอากาศ มีการใช้ทรัพยากรจำนวนมากทั้งเชื้อเพลิงการเผา การใช้ทรัพยากรดินที่อยู่ในท้องถิ่น การทำสีทางเคมี และขยะจากการผลิตที่ไม่ได้วนกลับมาใช้ซ้ำ ล้วนส่งผลเสียต่อคนในชุมชนและสภาพแวดล้อมในชุมชน (เทศบาลตำบลด้านเกวียน, 2562)

ปัญหาดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อด้าน จึงต้องมีการแก้ไขเร่งด่วน ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการพัฒนาผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผาต้านเกวียน โดยการนำแนวความคิดการออกแบบที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ลดการใช้ทรัพยากรในการผลิต และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่า ผสมผสานกับภูมิปัญญาของชุมชนด้านเกวียน ค้นหาแนวคิดทฤษฎีที่สามารถพัฒนาและมุ่งเน้นให้เกิดกระบวนการออกแบบที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการในชุมชน

และผู้สนใจสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผาต้านเกวียน ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการผลิต และตระหนักถึงการใช้อย่างรู้คุณค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวคิด และทฤษฎี เกี่ยวกับการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเข้าสู่ชุมชนหัตถกรรมเครื่องปั้นดินเผาต้านเกวียน
2. เพื่อสร้างรูปแบบกระบวนการสำหรับพัฒนาผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผาต้านเกวียนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ระเบียบวิธีวิจัย

1. วิเคราะห์บริบทของพื้นที่ชุมชนด้านเกวียนและกระบวนการผลิตเครื่องปั้นดินเผาต้านเกวียน

จากการสำรวจ การลงพื้นที่ ศึกษางานเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กระบวนการผลิตเครื่องปั้นดินเผาต้านเกวียน นั้นเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งเกิดจากการเผาไหม้ที่ไม่สมบูรณ์ทำให้เกิดมลพิษ เช่น ฝุ่นละออง ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์ ก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์ เขม่า และซัลเฟอร์จากการเผาไหม้เชื้อเพลิง ก่อให้เกิดมลพิษทางอากาศเป็นอันตรายต่อระบบหายใจ มะเร็งผิวหนัง ระบบประสาท ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการเครื่องปั้นดินเผาและชุมชนโดยตรง นอกจากนี้ในกระบวนการการตกแต่งมีการใช้สารเคมีในขั้นตอน การขัดมัน การทาสี การพ่นเคลือบ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสนสัมผัสกับสารระเหย อาจก่อให้เกิดผิดปกติต่อระบบทางเดินหายใจได้ รวมไปถึงในชุมชนด้านเกวียนมีของเสียจากการผลิต ผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผาที่แตกหักเสียหายไม่ได้มีการนำกลับมาใช้ประโยชน์ ก่อให้เกิดเป็นขยะเป็นจำนวนมากซึ่งยากแก่การย่อยสลาย และจำนวนทรัพยากรดินในชุมชนที่ใช้ในการผลิตมีจำนวนลดลงเรื่อยๆ รวมไปถึงวัตถุดิบที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงนั้นหายากและมีราคาสูงขึ้น

2. วิเคราะห์หลักจากการสำรวจผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อมจากฐานแนวคิดของโมเดลเศรษฐกิจ BCG

โมเดลเศรษฐกิจ BCG ประกอบด้วย 3 เศรษฐกิจหลัก คือ ระบบเศรษฐกิจชีวภาพ (Bio Economy) มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรชีวภาพอย่างคุ้มค่า เชื่อมโยงกับ ระบบเศรษฐกิจ

หมุนเวียน (Circular Economy) ที่คำนึงถึงการนำวัสดุต่างๆ กลับมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด และทั้ง 2 เศรษฐกิจนี้อยู่ภายใต้ระบบเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) ซึ่งมุ่งแก้ไขปัญหามลพิษ เพื่อลดผลกระทบต่อโลกอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นแนวคิดที่สามารถนำไปต่อยอดในการพัฒนาชุมชนได้ โดยบูรณาการกับภูมิปัญญาท้องถิ่นในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ผู้วิจัยได้มีการลงพื้นที่สำรวจผลิตภัณฑ์สร้างสรรค์ที่มีแนวคิดและกระบวนการผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ดังนี้ 1. แนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน 2. แนวคิดวัสดุชีวภาพ และ 3. แนวคิดภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งทั้ง 3 แนวคิดนี้ มีส่วนสำคัญที่พัฒนากระบวนการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างกรณีศึกษาจากการสำรวจ แนวคิดของการออกแบบผลิตภัณฑ์ในประเทศไทย ดังนี้

แนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน จากการสำรวจ Precious Plastic Bangkok ในการนำแนวคิดระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนมาใช้ในการลดปัญหาขยะพลาสติกในชุมชน พบว่าสิ่งที่สำคัญที่สุดคือการสร้างความตระหนักรู้ และทัศนคติเชิงบวกในชุมชน ให้สามารถนำขยะพลาสติกกลับมาใช้ซ้ำและสร้างรายได้ให้กับชุมชน เปลี่ยนการบริโภคแบบเส้นตรงไปสู่การบริโภคแบบหมุนเวียน นำไปสู่ระบบเศรษฐกิจที่มีความยั่งยืนไปพร้อมกับการช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

แนวคิดวัสดุทดแทน จากการสำรวจแนวคิดการออกแบบผลิตภัณฑ์จากวัสดุทดแทนของ Elephant Poopoo-paper Park ได้แก้ไขปัญหาการกำจัดมูลช้าง ช่วยลดการตัดต้นไม้ที่นำไปผลิตเป็นกระดาษ ด้วยการนำมูลช้างกลับมาเข้าสู่กระบวนการผลิตเป็นวัสดุทดแทนกระดาษ ที่มีความปลอดภัยต่อผู้บริโภค สามารถหมุนวนกลับมาใช้ซ้ำเป็นวัตถุดิบหลักในการผลิต สามารถย่อยสลายกลับคืนสู่ธรรมชาติได้ ไม่ทิ้งสารพิษตกค้างทำลายสิ่งแวดล้อมและสามารถสร้างรายได้ให้กับชุมชน

แนวคิดภูมิปัญญาท้องถิ่น จากการสำรวจแนวคิดภูมิปัญญาท้องถิ่น ของชุมชนบ้านหนองสำน อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร และเครื่องปั้นดินเผาอดินแดง จ. เชียงราย พบว่าชุมชนบ้านหนองสำนนั้นได้นำภูมิปัญญาและวิถีของชุมชน มาพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เป็นแหล่งเรียนรู้ สร้างรายได้เกิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในชุมชน และเครื่องปั้นดินเผา

อดินแดงนั้น ได้มีการทำงานยึดแบบแผนภูมิปัญญาแบบดั้งเดิมในการผลิต การเคารพธรรมชาติ เป็นแหล่งเรียนรู้ให้กับผู้ที่สนใจสามารถเข้ามาเยี่ยมชมกระบวนการทำงาน เพื่อนำไปใช้สร้างแนวคิด และแรงบันดาลใจในการทำงานระหว่างมนุษย์และธรรมชาติได้

จากการสำรวจผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อมจากฐานแนวคิดของโมเดลเศรษฐกิจ BCG ได้สังเคราะห์องค์ความรู้เพื่อนำไปเป็นแนวทางการพัฒนาชุมชนเครื่องปั้นดินเผาอดินแดง นำไปสู่การสร้างกลยุทธ์ให้เกิดกระบวนการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม คือ 1. ด้านกระบวนการ การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด 2. ด้านวัสดุ การนำของเสียจากการผลิตเข้าสู่กระบวนการอีกครั้ง และ 3. ด้านภูมิปัญญา การถ่ายทอดและกระจายองค์ความรู้สู่ชุมชน

3. วิเคราะห์การสร้างกระบวนการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของชุมชนเครื่องปั้นดินเผาอดินแดง

ผู้วิจัยได้ศึกษากระบวนการสร้างนวัตกรรมทางสังคมจากหนังสือ Design for Social Innovation ของ เอซิโอ มานซินี (Ezio Manzini) ในการสร้างเครือข่ายและสังคมที่ยั่งยืน ส่งเสริมการตลาดที่ผสมผสานสังคมเพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน มีการผลิตและการเผยแพร่ความรู้ด้านการออกแบบที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่บุคคล ชุมชน และองค์กรธุรกิจในการคิดค้นนวัตกรรม เพื่อเชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายเป็นกระบวนการร่วมออกแบบ (เอซิโอ มานซินี, 2561) และได้นำขั้นตอนการสร้างนวัตกรรมทางสังคมจากงานวิจัยเรื่อง The Open Book of Social Innovation ของมูลนิธิ The Young Foundation มาเป็นแนวทางในการสร้างกระบวนการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมชุมชนด้านเครื่องปั้นดินเผาอดินแดง ทั้ง 6 ขั้นตอนมีกระบวนการที่สามารถนำไปสู่จุดมุ่งหมาย ดังนี้ 1. แรงกระตุ้น (Prompts) 2. ข้อเสนอ (Proposals) 3. ตัวต้นแบบ (Prototypes) 4. การยืนระยะ (Sustaining) 5. การขยายขนาด (Scaling) 6. ความเปลี่ยนแปลงเชิงระบบ (Systemic Change) ซึ่งจากการศึกษาทั้ง 6 ขั้นตอนของการเกิดนวัตกรรม ชุมชนด้านเครื่องปั้นดินเผานั้นมีองค์ประกอบที่จะสามารถพัฒนากระบวนการดังกล่าว ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่ชุมชนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมได้ดังต่อไปนี้

ด้านพื้นที่ ชุมชนด้านเกวียนนั้น มีวัตถุดิบที่สามารถหาได้ในชุมชน คือ ดินด้านเกวียน และ มีวัฒนธรรมท้องถิ่น ประวัติศาสตร์ ประเพณี ความเชื่อ องค์ความรู้การผลิตเครื่องปั้นดินเผา ซึ่งสามารถนำมาต่อยอดสร้างสรรค์ผลงาน ในการสร้างมูลค่าให้กับสินค้าได้

ด้านทรัพยากรบุคคล ในชุมชนด้านเกวียนนั้น มีช่างที่มีความสามารถ และมีทักษะเชี่ยวชาญด้านการผลิตเครื่องปั้นดินเผาที่มีความประณีตอันเป็นเอกลักษณ์ในท้องถิ่น และมีการส่งต่อองค์ความรู้เพื่อสืบทอดการผลิต คนรุ่นใหม่ที่ได้รับช่วงต่อ ได้มีการปรับตัวและพร้อมเรียนรู้กระบวนการใหม่ๆ เข้าใจสถานการณ์และปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งเรื่องเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม

ด้านความเชื่อมโยงระหว่างเครือข่าย ในชุมชนด้านเกวียนนั้น ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ ภาคการศึกษาและภาคเอกชน ซึ่งมีความจำเป็นในการสร้างและขยายนวัตกรรมทางสังคม เพื่อให้เกิดเครือข่ายเชื่อมโยงในการทำงานร่วมกัน และสนับสนุนให้เกิดนโยบายเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม นำไปสู่การพัฒนากระบวนการผลิตสินค้าหัตถกรรมเครื่องปั้นดินเผาชุมชนด้านเกวียนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

สรุปแนวทางการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผา ด้านเกวียนที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

1. ขั้นตอนแรกกระตุ้น : วางผังด้านเกวียน เพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อจำกัดของชุมชนด้านเกวียนในกระบวนการผลิตเครื่องปั้นดินเผา

กลยุทธ์ที่ 1 สืบค้นคุณค่าของทรัพยากรชุมชนด้านเกวียน จากการสำรวจกระบวนการการผลิตเครื่องปั้นดินเผาในชุมชนด้านเกวียนนั้น พบว่ามีผลิตภัณฑ์ที่แตกหักเสียหายหลังการผลิตจำนวนมาก แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1. การนำกลับมาซ่อมแซม และปิดรอยแตกกร้าว ด้วยวิธีการยาแนวและทาสีทับ 2. เป็นของเสียไม่ได้มีการนำกลับมาซ่อมแซมก่อให้เกิดเป็นขยะ นอกจากนั้นในการสำรวจและสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในขั้นตอนการตกแต่งพบว่า มีการใช้สีสังเคราะห์ทางเคมี การฉีดพ่นสเปรย์เคลือบหลังจากระบวนการเผา ทำให้ผลิตภัณฑ์ที่ตกแต่งไม่เกิดความคงทน ซึ่งในกระบวนการทำสีเครื่องปั้นดินเผานั้น สามารถทำสีก่อนกระบวนการเผาได้ คือการใช้สีน้ำดินทาผลิตภัณฑ์ ผู้

ประกอบการสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผาด้านเกวียนได้

ผลลัพธ์ ข้อมูลจากผู้ประกอบการในการนำไปวิเคราะห์เพื่อนำไปการสร้างกระบวนการผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

2. ขั้นตอนข้อเสนอ : ผู้กมิตรด้านเกวียน เพื่อหาความเป็นไปได้และหาแนวทางกระบวนการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของชุมชนด้านเกวียน

กลยุทธ์ที่ 2.1 สร้างความเข้าใจเรื่องสิ่งแวดล้อม นำเสนอองค์ความรู้ระดับแนวคิดในการลดใช้พลังงาน สร้างกระบวนการผลิตเครื่องปั้นดินเผาที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมร่วมกับผู้ประกอบการในชุมชน พบว่ากระบวนการผลิตเครื่องปั้นดินเผานั้น สามารถนำเศษเครื่องปั้นดินเผาที่แตกหักเสียหาย กลับมาเป็นวัตถุดิบเพื่อเข้าสู่กระบวนการผลิตอีกครั้ง อีกทั้งยังสามารถนำไปเผาในอุณหภูมิต่ำ ซึ่งเป็นการเผาครั้งเดียว (one fine) เพื่อลดใช้พลังงานการเผาไหม้ โดยนำเศษของเครื่องปั้นดินเผามาบดให้ละเอียด ซึ่งเรียกว่าดินเชื้อ (Grog) มาเป็นส่วนประกอบของดินปั้น มีคุณสมบัติช่วยในการขึ้นรูปผลิตภัณฑ์ ทำให้วัสดุทนไฟ ทนต่อการเปลี่ยนแปลงอุณหภูมิอย่างกะทันหัน ช่วยลดการหดตัว ช่วยลดปัญหาการแตกร้าวเนื่องจากการเผา และในกระบวนการทำสีนั้นสามารถใช้สีน้ำดินในการตกแต่งก่อนกระบวนการเผา หรือเรียกว่าการเอนโกบ (Engobes) คือการตกแต่งผลิตภัณฑ์ให้ดูสวยงามด้วยวิธีการทาลงบนพื้นผิวของผลิตภัณฑ์

กลยุทธ์ที่ 2.2 ความร่วมมือของชุมชน ปฏิบัติการทดลองสูตรดินเพื่อนำไปใช้ในการผลิตเครื่องปั้นดินเผา จากการสำรวจเนื้อดินปั้นที่ใช้ในชุมชนส่วนใหญ่มาจากผู้ประกอบการรายใหญ่ผลิตขายให้ผู้ประกอบการรายย่อย พบว่าส่วนผสมเนื้อดินปั้นของผู้ประกอบการรายใหญ่ทั้ง 3 ราย คือ คุณเดช นานกลาง คุณจตุรงค์ สิงห์ทะเล และคุณภูธเนศ ปล้ากระโทก มีอัตราส่วนผสมเนื้อดิน คือ 1. ดินด้านเกวียน 60% 2. ทรายด้านเกวียน 40% โดยได้ทำการทดสอบร่วมกัน โดยการผสมดินเชื้อแบบละเอียด และผสมดินเชื้อแบบหยาบ นำไปเผาไฟต่ำที่อุณหภูมิ 900 องศาเซลเซียส ได้ผลการทดลองดังนี้

ผลการทดลองสูตรเนื้อดินปั้น สูตรที่ 1 Eco Dankwian clay 1 (ผสมดินเชื้อ แบบละเอียด) มีส่วนผสมหลักของวัตถุดิบ

อยู่ 3 ชนิด ที่ผ่านการบดและผสมกันตามอัตราส่วน 1. ดินด่านเกวียน 60% 2. ทรายด่านเกวียน 40% 3. ดินเชื้อ 40%

สูตรที่ 2 Eco Dankwian clay 2 (ผสมดินเชื้อ แบบหยาบ) มีส่วนผสมหลักของวัตถุดิบอยู่ 3 ชนิด ที่ผ่านการบดและผสมกันตามอัตราส่วน 1. ดินด่านเกวียน 60% 2. ทรายด่านเกวียน 40% 3. ดินเชื้อ 40%

ปฏิบัติการทดลองสูตรสีน้ำดิน ในการผสมวัตถุดิบการหาสูตรสีน้ำดินสำหรับเอนโกบ (Base) สามารถใช้ดินด่านเกวียนที่มีคุณสมบัติการยึดเกาะ และดินขาวที่มีคุณสมบัติช่วยลดความเข้มของสี มาทดสอบโดยใช้ทฤษฎีเส้นตรง (line blend) ในการทาสีน้ำดินลงบนแผ่นทดลอง จากสูตรดินที่ทำการทดลอง เพื่อหาจุดที่เกาะตัวที่ดี มีความเรียบเนียนก่อนเข้าไปเผาที่อุณหภูมิ 900

องศาเซลเซียส บันทึกผล และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผล

ผลการทดลองสูตรสีน้ำดิน ผลการทดลองสูตรสีน้ำดิน Eco Dankwian color clay มีส่วนประกอบดังนี้ ดินด่านเกวียน 60% ดินขาว 40% เนื่องจากการเกาะตัวขณะทาในระดับดีมาก มีความเรียบขณะทาน้ำดินในขณะที่เปียกในระดับดีมาก มีการปกปิดผิวผิวผลิตภัณฑ์ในระดับดีมาก นำผลการทดลองที่ได้ไปผสมกับสารให้สี ประเภทสียออกไซด์ (Oxide) เป็นสารให้สีที่นิยมโดยทั่วไปในการทำเคลือบเซรามิก และราคาไม่แพง สามารถนำไปใช้ในการตกแต่งผลิตภัณฑ์ได้ จากการทดลองพบว่าทุกจุดสามารถนำไปใช้ได้ (ดังภาพที่ 1)

ผลลัพธ์ ได้สูตรเนื้อดินปั้นและสูตรสีน้ำดิน สามารถนำไปเผาครั้งเดียวที่อุณหภูมิ 900 องศาเซลเซียส

ภาพที่ 1

ผลการทดลองสูตรสีน้ำดิน Eco Dankwian color clay

สารให้สียออกไซด์ (Oxide)	จุดที่			แผ่นทดลองอุณหภูมิ 900 องศาเซลเซียส
	1	2	3	
1. Manganese dioxide	5%	6%	15%	
2. Copper carbonate	2%	6%	6%	
3. Copper oxide	2%	5%	6%	
4. Cobalt oxide	1%	15%	5%	
5. Ferric oxide	5%	6%	15%	
6. Chromic oxide	2%	6%	6%	
7. Nickel oxide	2%	4%	6%	

หมายเหตุ. โดย ราชา ชงภักดิ์, 2564

3. ขั้นตอนตัวต้นแบบ : ไรตแมปด้านเกวียน เพื่อสร้างต้นแบบของกระบวนการผลิตสินค้าเครื่องปั้นดินเผาที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ผู้วิจัยได้สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ต้นแบบจากกระบวนการทดลองร่วมกับชุมชน (ดังภาพที่ 2) และได้มีการนำไปเผยแพร่องค์ความรู้ ในโครงการปฏิบัติการ “เล่าอีสานผ่านดินเผา” การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผาด่านเกวียนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม วันที่ 30 -31 ตุลาคม 2564 ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อในการสร้างสรรค์ผลงาน คือ เรื่องเล่าอีสาน ให้นักเรียน นักศึกษา เพื่อประกอบการเครื่องปั้นดินเผา อาจารย์ นักเรียน นักศึกษา เพื่อเป็นกลยุทธ์การเผยแพร่กระบวนการวิจัยจากผลการทดลองผ่านเทคนิคกระบวนการของผู้เข้าร่วม จากการศึกษาจากกิจกรรม “เล่าอีสานผ่านดินเผา” พบว่าผู้เข้าร่วมมีการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ แนวคิด ประสบการณ์ กระบวนการสร้างสรรค์ จึงได้ผลงานที่มีความแตกต่าง และเป็นเอกลักษณ์ จำนวน 20 ผลงาน ซึ่งเป็นการใช้ศิลปะเป็นสื่อกลางในการสร้างความเข้าใจกระบวนการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผาด่านเกวียนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ภาพที่ 2

ผลิตภัณฑ์ต้นแบบจากกระบวนการทดลองร่วมกับชุมชน



หมายเหตุ. โดย ราชา ธงศักดิ์, 2564

4. ขั้นตอนการนิรนัย : ด่านเกวียนโฉมใหม่ เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนนวัตกรรมกระบวนการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กลยุทธ์ที่ 4 ส่งเสริมและสร้างความเข้าใจวัสดุใหม่ เพื่อเป็นการต่อยอดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ “เล่าอีสานผ่านดิน

เผา” หลังเข้ารับการอบรมผู้เข้าร่วมโครงการได้มีการทำแบบประเมินความรู้ความเข้าใจ และการได้รับประโยชน์จากการอบรม มีผลการประเมิน ดังนี้ (1) มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.95 อยู่ในระดับมากที่สุด (2) สามารถนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปสร้างสรรค์พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.9 อยู่ในระดับมากที่สุด (3) กระบวนการผลิตเครื่องปั้นดินเผาตามที่วิทยากรเสนอต่อการปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.85 อยู่ในระดับมากที่สุด (4) ผู้เข้ารับการอบรมสนใจสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับอยู่ที่ 4.8 อยู่ในระดับมากที่สุด (5) ผู้เข้ารับการอบรมมีความสนใจที่จะปรับตัวในกระบวนการผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับอยู่ที่ 4.8 อยู่ในระดับมากที่สุด (6) มองเห็นปัญหาเรื่องสิ่งแวดล้อมในชุมชนด่านเกวียน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.75 อยู่ในระดับมากที่สุด และ (7) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ โมเดลเศรษฐกิจใหม่ (BCG Economy) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.5 อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลลัพธ์ ต้นแบบกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผาด่านเกวียนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การเผยแพร่องค์ความรู้สู่กลุ่มผู้ประกอบการเครื่องปั้นดินเผา อาจารย์ นักเรียน นักศึกษา

เผา” ได้มีการนำผลงานสร้างสรรค์มาจัดแสดงร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในนิทรรศการ “เล่าอีสานผ่านดินเผา” การแสดงผลงานสร้างสรรค์เครื่องปั้นดินเผาด่านเกวียนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม จัดแสดงวันที่ 14 - 24 ธันวาคม 2564 ณ คลาสคาเฟ่ จังหวัดนครราชสีมา สร้างการตระหนักรู้เปลี่ยนมุมมองใน

การนำของเสียกลับมาใช้ซ้ำ และได้มีการประเมินความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าชมนิทรรศการ จำนวน 110 คน ดังนี้ (1) ขั้นตอนกระบวนการทำสีน้ำดินมีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.74 อยู่ในระดับมากที่สุด (2) การรณรงค์ให้การผลิตเครื่องปั้นดินเผามีการเผาเพียง 1 รอบ คือเผาดิบและเผาเคลือบพร้อมกันจะช่วยลดมลพิษทางอากาศได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.73 อยู่ในระดับมากที่สุด (3) ท่านคิดว่าหลักการและกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์เช่นนี้ สามารถปรับใช้เป็นแนวทางสำคัญของหัตถกรรมเครื่องปั้นดินเผาด่านเกวียนต่อไปได้ในอนาคต มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.72 อยู่ในระดับมากที่สุด (4) กระบวนการนำของเสียเศษเครื่องปั้นดินเผากลับมาใช้ใหม่ทำให้เกิดความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ลดปัญหาการเกิดมลพิษจากขยะ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.71 อยู่ในระดับมากที่สุด (5) ท่านคิดว่าขั้นตอนและกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์สร้างสรรค์เครื่องปั้นดินเผาด่านเกวียนในนิทรรศการนี้สามารถนำของเสียนำกลับมาสู่กระบวนการได้อีกครั้งและสามารถทำได้จริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.70 อยู่ในระดับมากที่สุด (6) ผลิตภัณฑ์สร้างสรรค์เครื่องปั้นดินเผาด่านเกวียนที่ในการจัดนิทรรศการมีความสวยงามและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.64 อยู่ในระดับมากที่สุด (7) ผลิตภัณฑ์สร้างสรรค์เครื่องปั้นดินเผาด่านเกวียนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดแรงบันดาลใจเกี่ยวกับการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.64 อยู่ในระดับมากที่สุด และ (8) มีศักยภาพก่อให้เกิดความร่วมมือในการขับเคลื่อนโมเดลเศรษฐกิจใหม่ (BCG) จากการใช้รากฐานภูมิปัญญาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.60 อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลลัพธ์ ผู้ประกอบการสามารถประยุกต์ใช้ทักษะด้าน
ความคิดสร้างสรรค์ และสร้างเครือข่ายกระบวนการสร้างสรรค์
ผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผาต้านเกวียนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
สู่สังคม

5. ขั้นตอนการขยายขนาด : ขยายเส้นทาง การขยายขนาดเพื่อทำหน้าที่เป็นกระบอกเสียง สร้างแรงจูงใจ ใจภรณ์เพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลงให้ผู้คนรับรู้ถึงความสำคัญและศักยภาพของนวัตกรรมในวงกว้าง มีการร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน

กลยุทธ์ที่ 5 การเผยแพร่นวัตกรรม ปฏิบัติการการเผยแพร่
นวัตกรรม กระบวนการผลิตเครื่องปั้นดินเผาตามเกียยงที่

เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ในโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเยาวชน
คนสร้างศิลป์ร่วมสมัยนครชัยบุรินทร์ โครงการยกระดับขีดความสามารถ
ด้านการท่องเที่ยวและผลิตภัณฑ์ใหม่ นครชัยบุรินทร์
ระหว่างวันที่ 11 - 14 พฤศจิกายน 2564 ได้แก่ โรงเรียนปากช่อง
โรงเรียนเสิงสาง โรงเรียนธรรพรสาพาเพชรวิทยา โรงเรียนราชสีมา
วิทยาลัย และ โครงการอบรม เยาวชน นักเรียน นักศึกษา ครู
อาจารย์ กลุ่มนครชัยบุรินทร์ เพื่อสร้างสรรค์ผลงานประติมากรรม
เครื่องปั้นดินเผา ระหว่างวันที่ 26 - 29 เมษายน 2565 จัดโดย
วัฒนธรรมจังหวัดนครราชสีมา ร่วมกับวัฒนธรรมจังหวัดชัยภูมิ ผู้
เข้าร่วมโครงการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ และ โรงเรียน
ชัยมงคลวิทยา

ผลลัพธ์ ผู้คนรับรู้ถึงความสำคัญของนวัตกรรม สร้าง
เครือข่ายและสร้างทัศนคติที่ดีต่อกระบวนการเป็นมิตรต่อสิ่ง
แวดล้อม

6. ขั้นตอนความเปลี่ยนแปลงเชิงระบบ : ไปสู่เส้นชัย
จุดประกายให้สาธารณชนเข้ามามีส่วนร่วม เป็นนวัตกรรมที่มองเห็นถึงภาพรวมของความสัมพันธ์ระหว่างภาคส่วนต่างๆของสังคม เกิดการขับเคลื่อนนวัตกรรม

กลยุทธ์ที่ 6 นำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ขยายผลของ
กระบวนการ และเกิดการนำไปใช้จริง

เพื่อขยายองค์ความรู้ได้นำเสนอผลงานวิจัยในรูปแบบการบรรยาย เรื่อง REFORM : Dankwian Community ในโครงการ REFORM : มองใหม่ งานออกแบบไทย วันที่ 11 กันยายน 2564 คณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร และได้มีการนำเสนอผลงาน เรื่อง นวัตกรรมวัสดุสร้างสรรค์เครื่องปั้นดินเผาต้านเกวียน ในนิทรรศการ “What’s The Hex” จัดแสดงในเทศกาลงานออกแบบกรุงเทพฯ (Bangkok Design Week) ระหว่างวันที่ 5 -13 กุมภาพันธ์ 2565 ดำเนินการโดยสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน) ร่วมกับผู้ร่วมจัดงานทั้งภาครัฐและเอกชน

การนำไปใช้ประโยชน์ ผู้ประกอบการเครื่องปั้นดินเผา
ด้านเกวียน คุณชยานิษฐ์ พรหมสุวรรณ (ชยานิษฐ์ พรหมสุวรรณ
2565 : สัมภาษณ์) นำสู่ผลการทดลองจากงานวิจัย ไปจัด
กิจกรรมปฏิบัติการ “ปั้นดินเผา ดินบ้านเรา” วันที่ 18 มิถุนายน
2565 เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ สร้างเครือข่าย กระบวนการ
สร้างสรรค์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิต ปญฺเนตร (ภา

วินี บุญเนตร. 2565 : สัมภาษณ์) ผู้ประกอบการเครื่องปั้นดินเผา ด่านเกวียน ได้นำสูตรผลการทดลองจากงานวิจัย นำไปใช้ผลิต และวางจำหน่ายที่ร้านตาปั้นดินเผา ตำบลด่านเกวียน อำเภอ โชคชัย จังหวัดนครราชสีมา

งานวิจัยครั้งนี้ได้มีการนำของเสียจากการผลิต ผลิตภัณฑ์ เครื่องปั้นดินเผาที่แตกหักเสียหายในชุมชนด่านเกวียน จากจำนวน ขยะสะสมอยู่ประมาณ 10,000 กิโลกรัม กลับมาเป็นวัตถุดิบเพื่อ เข้าสู่กระบวนการผลิตอีกครั้ง จำนวนประมาณ 2,000 กิโลกรัม นับจากปริมาณการบดและนำไปใช้ทั้งหมดทั้งโครงการ ส่วน กระบวนการทำนั้น สามารถใช้สื่อน้ำดินในการตกแต่งผลิตภัณฑ์ ก่อนกระบวนการเผา นำไปเผาในอุณหภูมิต่ำ ที่อุณหภูมิ 900 องศาเซลเซียส ลดขั้นตอนการเผาครั้งที่ 2 (เผาเคลือบ) การเผา ครั้งเดียวเป็นการ ลดการใช้พลังงานการเผาไหม้ ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ และเป็นการช่วยลดต้นทุนด้านเชื้อเพลิง โดยค่าสามารถคำนวณปริมาณเชื้อเพลิงได้ดังนี้ (จากการใช้ เตาเผาขนาด 33 ลูกบาศก์เมตร) การเผาอุณหภูมิ 800 - 900 องศาเซลเซียส มีการใช้ปริมาณฟืน 4 คันรถ หรือปริมาณ 4 ตัน ตันละ 1,300 บาท ต่อการเผา 1 ครั้ง คิดเป็นค่าเชื้อเพลิงจำนวน 5,200 บาท การเผาอุณหภูมิ 1,200 - 1,250 องศาเซลเซียส มีการใช้ปริมาณฟืน 6 คันรถ หรือปริมาณ 6 ตัน การเผาต่อครั้งคิด เป็นค่าเชื้อเพลิงจำนวน 7,800 บาท แต่ถ้าเป็นการเผาติดและเผา เคลือบ ค่าเชื้อเพลิงจะอยู่ที่จำนวน 9,100 บาท แต่ในโครงการ วิจัยนี้มีการสนับสนุนให้ใช้วัตถุดิบที่ใช้การเผาครั้งเดียว ดังนั้น การเผาอบเดียวในอุณหภูมิ 800 - 900 องศาเซลเซียสนั้น จะ สามารถประหยัดค่าเชื้อเพลิงได้จำนวน 3,900 บาท ซึ่งเป็นการ ลดต้นทุนในการผลิต และใช้ทรัพยากรทางธรรมชาติ

ผลลัพธ์ มีการนำนวัตกรรมไปใช้จริงและเกิดประโยชน์ ในวงกว้าง เกิดแรงขับเคลื่อนในการสนับสนุนนวัตกรรม

อภิปรายผล

งานวิจัยเรื่อง ผลิตภัณฑ์สร้างสรรค์เครื่องปั้นดินเผา ด่านเกวียนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีจุดมุ่งหมายในการนำ เสนอ กระบวนการผลิตเครื่องปั้นดินเผาด่านเกวียนที่เป็น มิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการ เครื่องปั้นดินเผาในชุมชนด่านเกวียนและผู้สนใจ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การใช้ทรัพยากรให้เกิด

ประโยชน์สูงสุด การนำของเสียจากการผลิตเข้าสู่กระบวนการ อีกครั้ง และกระจายองค์ความรู้สู่ชุมชน กระบวนการผลิต เครื่องปั้นดินเผาด่านเกวียนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมนั้น เป็นการร่วมมือจากภาคส่วนต่างๆ ในการจัดกิจกรรมการ เรียนรู้ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การสร้างองค์ความรู้ร่วม กัน สนับสนุนการขับเคลื่อนนวัตกรรมทางสังคมที่ช่วยปรับ ใช้กระบวนการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพยิ่ง ขึ้น จากการขยายผลในวงกว้าง ได้สร้างความเปลี่ยนแปลง บนคุณภาพชีวิตที่ดีเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ดำเนินการบนพื้นฐานการเติบโตร่วมกันและนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน โดย สามารถพิจารณาผลสำเร็จได้ 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านสิ่งแวดล้อม งานวิจัยครั้งนี้ได้มีการนำของเสีย จากการผลิต ซึ่งคือผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผาที่แตกหักเสียหาย ในชุมชนด่านเกวียนที่มีจำนวนมาก กลับมาเป็นวัตถุดิบเพื่อเข้าสู่ กระบวนการผลิตอีกครั้ง กระบวนการผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่ง แวดล้อม จากฐานแนวคิดของโมเดลเศรษฐกิจ BCG เป็นการ พัฒนาเศรษฐกิจที่ไม่ได้มุ่งเน้นเพียงการพัฒนาเศรษฐกิจเพื่อสร้าง ผลกำไรเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการพัฒนาควบคู่กับการพัฒนา สังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งหลักในการดำเนินงานนี้เป็นการบูรณาการในการทำงาน ระหว่างหลายภาคส่วนให้เป็นไปโดยมีเอกภาพและมีพลังส่งต่อ ผลประโยชน์สู่ชุมชน เพราะทุกคน อยากมีอากาศที่ดี สุขภาพดี และต้องการอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ในชุมชนมีการเปลี่ยนแปลงไป ในทิศทางที่ดีขึ้น

นอกจากนี้ได้มีการติดตามประเมินผลการนำขยะ เครื่องปั้นดินเผากลับมาสู่กระบวนการผลิตอีกครั้ง โดยมีการขับเคลื่อนกระบวนการดังกล่าว ทั้งกลุ่มผู้ประกอบการและเครือข่าย ภาครัฐและภาคเอกชน ที่ทำหน้าที่เป็นกระบอกเสียง เกิด ความเคลื่อนไหว การส่งต่อข้อมูลจากเครือข่ายในการขยาย นวัตกรรมจากช่องทางการสื่อสารที่ได้สร้างขึ้นมา ผู้ประกอบการ ได้มีการนำกระบวนการผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมไปใช้ งานจริง ทั้งในแง่ของการผลิตขายและการส่งต่อองค์ความรู้ ด้วย การจัดกิจกรรมปฏิบัติการเรียนรู้สู่ผู้รู้ใหม่ มีการมอบรางวัลเพื่อ ยืนยันและประกาศเจตนารมณ์ การสร้างเครือข่ายร่วมปฏิบัติใน การส่งต่อข้อมูลและองค์ความรู้ในการนำขยะดินเผากลับเข้าสู่ กระบวนการผลิตอีกครั้ง

2. ด้านเศรษฐกิจ งานวิจัย เรื่อง ผลกระทบสร้างสรรค์ เครื่องปั้นดินเผาต้านภัยแล้งที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ได้นำ ภูมิปัญญาและทุนทางวัฒนธรรมของชุมชน ตลอดจนทรัพยากร ที่มีอยู่ในชุมชนมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด จากฐานแนวคิด ของโมเดลเศรษฐกิจ BCG ที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน เศรษฐกิจไทย มาเป็นแนวทางการผลิต มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากร อย่างคุ้มค่า เชื่อมโยงกับ ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) การออกแบบกระบวนการผลิตเครื่องปั้นดินเผาเพื่อ ให้เกิดของเสียน้อยที่สุด สร้างให้เกิดการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม ด้วยการสร้างต้นแบบ และการนำร่องให้ผู้ประกอบการเครื่องปั้นดินเผาของชุมชนด้าน ภัยแล้งทำการผลิตสินค้าจากกระบวนการสร้างสรรค์ที่เป็นมิตร ต่อสิ่งแวดล้อม โดยเปิดพื้นที่ให้ผู้ประกอบการได้แสดงศักยภาพ ในกระบวนการออกแบบและผลิตร่วมกับทักษะภูมิปัญญาที่มี อยู่ พัฒนาเป็นรูปแบบที่สวยงามเฉพาะตัว เกิดการซื้อขายจริง สามารถสร้างรายได้ ตลอดจนการกระจายรายได้ไปสู่ชุมชน เครื่องปั้นดินเผาต้านภัยแล้ง อีกทั้งในกระบวนการผลิตนั้นได้มีการลดเชื้อเพลิงในการเผา ซึ่งเป็นการช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่าย

ด้านเชื้อเพลิง ทำให้มีต้นทุนการผลิตที่ต่ำลง สามารถสร้างผล กำไรเพิ่มขึ้นได้

3. ด้านสังคม กระบวนการผลิตเครื่องปั้นดินเผาที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมนั้น ได้มีการแสวงหาแนวทางในการ เปลี่ยนแปลงกระบวนการผลิตอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยขั้นตอน ของนวัตกรรมทางสังคม ที่ทุกภาคส่วนนั้นได้ร่วมกันคิด และหา แนวทางแก้ไขปัญหให้กับชุมชนด้านภัยแล้ง ทั้งผู้ประกอบการ นักวิชาการ หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ได้เสนอแนวทางการ แก้ไขปัญหาเพื่อนำไปสู่จุดหมายเดียวกันคือการสร้างชุมชนด้าน ภัยแล้งให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ในขั้นตอนการดำเนินการ การ เปิดโอกาสให้ชุมชน ผู้ประกอบการมีส่วนร่วมในการคิด การตัดสินใจ การวางแผน ลงมือปฏิบัติและการประเมินผล เป็นส่วนสำคัญ ในกระบวนการสร้างนวัตกรรมเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใน ชุมชนไปในทิศทางที่ดีขึ้น จากการขับเคลื่อนด้วยพลังของชุมชน โดยมีชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา เกิดความเข้มแข็งและ พึ่งตนเองได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดการอนุรักษ์ ทรัพยากรถึงคุณค่าของ ภูมิปัญญาและทรัพยากรที่มีอยู่ ซึ่งเป็นการขับเคลื่อนและพัฒนา สังคมอย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

- ชญาธิษฐ์ พรหมสุวรรณ. (2562). ผู้ประกอบการเครื่องปั้นดินเผาต้านภัยแล้ง. 18 มิถุนายน สัมภาษณ์ 2565
- เทศบาลตำบลด้านภัยแล้ง. (2562, 14 ธันวาคม). แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2561-2565. <https://www.dankwiancity.go.th/pdf/16176118791-1617611879.pdf>
- ภาวิณี บุญเนตร. ผู้ประกอบการเครื่องปั้นดินเผาต้านภัยแล้ง. 28 มกราคม สัมภาษณ์ 2565
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2563, 1 พฤศจิกายน.). BCG Economy Model คืออะไร. https://www.nstda.or.th/home/knowledge_post/what-is-bcg-economy-model
- เอซีโอ มานชินี. (2561). เราต่างเป็นนักออกแบบ การออกแบบนวัตกรรมสังคม. Design, When Everybody Designs Design for Social Innovation. โดย เจริญเกียรติ ธนสุขถาวร (พิมพ์ครั้งที่ 1). บริษัท ภาพพิมพ์ จำกัด.
- Earth Overshoot Day, (2564) How many Earths? How many countries. <https://www.overshootday.org/how-many-earths-or-countries-do-we-need/>
- Murray, Caulier-Grice, Mulgan (2010). The Open Book Of Social Innovation. The Young Foundation.

การสื่อสารผ่าน Line ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด 19
Private Universities Staff Communication Using Line Application Program
during the Situation of COVID-19

เยาวนารถ พันธุ์เพ็ง¹

Yaowanart Panpeng

Article History

Received: 2022-08-27

Revised: 2022-09-27

Accepted: 2022-09-30

บทคัดย่อ

การสื่อสารผ่าน Line ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด 19 มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาสื่อสารผ่าน Line ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนในสถานการณ์โควิด 19 โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ และใช้การสัมภาษณ์บุคลากรมหาวิทยาลัย เอกชน 7 แห่ง ได้แก่ สถาบันปัญญาภิวัฒน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียว เฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรทุกมหาวิทยาลัย มีความถี่การสื่อสารทาง Line ทุกวัน โดยใช้ในการพิมพ์ตัวอักษรส่งข้อความกัน มากที่สุด การส่งข้อมูลข่าวสารเพื่อการติดต่อสื่อสาร ทั้งรายบุคคลและเป็นกลุ่มเพื่อช่วยสนับสนุนการทำงาน และปัญหา อุปสรรค ในการสื่อสารผ่าน Line บุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด 19 พบว่า ผู้ส่ง และผู้รับสาร ที่ไม่เข้าใจกัน เนื่องจากปัจจัย ในการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ช่องทางการสื่อสาร และสัญลักษณ์ ซึ่งสิ่งที่จะช่วยลดการเกิดปัญหาอุปสรรคของการสื่อสารนั้น มาจากข้อความตอบกลับ จะทำให้ทราบประสิทธิภาพของการสื่อสารได้

คำสำคัญ: การสื่อสารผ่าน Line บุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน สถานการณ์โควิด 19

Abstract

This study aims to investigate how private university staff utilized Line applications to communicate during the COVID-19 situation. Interviews and qualitative research methods were applied in this study. There were seven participants from the Private universities, including Panyapiwat Institute Sripatum University, Vong-

¹⁻² รองศาสตราจารย์, คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

Assoc.Prof., School of Communication Arts, Sripatum University, Chonburi Campus

E-mail: Yaowanart.245@gmail.com *Corresponding author

chavalitkul University, Rangsit University, Huachiew Chalermprakiet University, Dhurakij Pundit University and Bangkok Thonburi University,

The findings revealed that all university staff routinely text each other using the Line program every day. They used Line Applications to send information so that they could communicate both individually and in groups to support the task and overcome challenges.

It was determined that in the case of COVID-19, the sender and the recipient were unable to understand one another due to several factors, including messengers, receivers, communication channels, and signals. By using replies to messages, communication problems are minimized. Participants will understand how essential communication is.

Keywords: Communication via Line application, university staff, COVID-19

บทนำ

ตามที่สถานการณ์โควิด 19 เกิดขึ้นในประเทศไทย ตั้งแต่ช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 จนถึงปัจจุบัน ยังมีการพบยอดผู้ติดเชื้อสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และขยายการแพร่ระบาดไปเกือบทั่วทุกจังหวัด ทำให้รัฐบาลได้กำหนดนโยบายด้านสาธารณสุขเพื่อรับมือโควิด-19 และลดการแพร่ระบาดของโรค อาทิ ประกาศใช้พระราชกำหนดฉุกเฉินทั่วประเทศเมื่อวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2563 (สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน, 2563) มีการห้ามการเดินทาง และบังคับใช้เคอร์ฟิว รวมไปถึงการปิด ห้างสรรพสินค้า สถานที่สาธารณะ สถานที่ประกอบการที่มีความเสี่ยงสูงต่อการแพร่กระจายเชื้อไวรัสโควิด-19 และในปี 2564 ศบค.ได้ประกาศมาตรการดังกล่าว ส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประชาชนในทุกมิติ ทั้งเศรษฐกิจ สังคม สุขภาพ ความมั่นคงในชีวิต รวมทั้งหน่วยงาน องค์กรทุกแห่ง ต่างได้รับผลกระทบในการดำเนินงานต่างๆ ตามไปด้วย

การดำเนินงานขององค์กรยังคงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล บุคลากรต้องปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายและตาม ระยะเวลาที่กำหนด (วัลลภ วรรณโสด และประสพชัย พสุนนท์, 2561) หลายองค์กรจึงส่งเสริมให้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในองค์กร การสื่อสารในหน่วยงาน หรือ

องค์กรส่วนใหญ่ใช้สมาร์ตโฟน (Smart Phone) โดยมีโปรแกรมที่หลากหลายเพื่อใช้สำหรับการติดต่อสื่อสาร และสามารถทำการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นได้ทั่วโลกภายในช่วงระยะเวลาที่รวดเร็ว โปรแกรมสำคัญที่ครองความนิยมในการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตบนสมาร์ตโฟน คือ โปรแกรมไลน์ (Line Program) (สามารถ ไอยกร, 2558.)

มหาวิทยาลัยเอกชน นับเป็นองค์กรหนึ่ง ที่ต้องมีระบบและกลไก ที่จะทำให้สามารถดำเนินงาน ในด้านผลิตภัณฑ์ งานวิจัย บริการวิชาการแก่สังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในการดำเนินงานภายใต้ภารกิจดังกล่าว เมื่ออยู่ในสถานการณ์ไม่ปกติ การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานไปเป็นรูปแบบออนไลน์แทน บุคลากรต้องปฏิบัติงานจากที่บ้านพักอาศัย (Work from home) ส่งผลให้รูปแบบการสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงไป แต่เดิมที่ได้มีการทำงานร่วมกันแบบเผชิญหน้า การประชุม เสนอแนะ แก้ปัญหา และจัดการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัย เมื่อเปลี่ยนไปเป็นรูปแบบออนไลน์ อาจารย์ต้องจัดการเรียนการสอนออนไลน์ และนักศึกษาต้องเรียนออนไลน์ทั้งหมด ช่องทางที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล หรือกลุ่มในหน่วยงาน ได้แก่ แอปพลิเคชันไลน์(LINE) ที่มีการใช้งานมากที่สุด มีความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล บุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนใช้ Line ในการสื่อสารในองค์กร เพื่อการทำงานผ่านอินเทอร์เน็ตเช่นกัน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาการสื่อสารผ่าน Line ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด 19 เพื่อได้

ทราบถึงการใช้อย่าง Line ในการสื่อสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 เพื่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการสื่อสารผ่าน Line ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด 19
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการสื่อสารผ่าน Line บุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด 19

การทบทวนวรรณกรรม

การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication)

เป็นลักษณะการสื่อสารที่ผู้ส่งสารต้องการรับทราบและให้ความสนใจปฏิกิริยาตอบสนองของผู้รับสาร เพื่อต้องการทราบว่าบุคลากรมีความเข้าใจ ข่าวสารหรือไม่มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง มีความพึงพอใจ หรือไม่ซึ่งสิ่งเหล่านี้ตามองค์ประกอบพื้นฐานของการติดต่อสื่อสารคือข้อมูลย้อนกลับนั่นเอง เช่น ผู้บริหารมอบหมาย งานให้บุคลากรไปปฏิบัติและมีการติดตามสอบถาม ความคิดเห็นของบุคลากรเป็นระยะ ทำให้ทราบว่างานที่มอบหมายไปนั้นเหมาะสมกับศักยภาพของบุคลากรหรือไม่ บุคลากรพบปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือด้านใดบ้าง เป็นต้น ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารสองทางนั้นเป็นลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพมากกว่าการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียวเพราะจะทำให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจข่าวสารที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อสาร และผู้รับสารยังสามารถให้ข้อมูลย้อนกลับไปเพื่อแสดงการตอบสนองกับข้อมูลข่าวสารดังกล่าวแก่ผู้ส่งสารได้ผู้บริหาร องค์การทั้งภาครัฐและเอกชนต้องพยายามใช้การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง เพื่อให้กิจกรรมการติดต่อสื่อสาร ในองค์การมีประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาดระหว่าง ผู้ส่งสารและผู้รับสารที่อาจเกิดขึ้นได้เสมอ (ชนงกรณ์ กุลพลบุตร, 2556.) ดังนั้นในองค์การทุกแห่งผู้บริหารต้องพยายามดำเนินการให้เกิดการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง และการสื่อสารต้องมีความรวดเร็ว เพื่อให้ทันกับข้อมูลข่าวสาร ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ผู้เขียนเห็นว่าการนำเทคโนโลยี เข้ามาช่วยด้วยการติดต่อสื่อสารผ่านโปรแกรมไลน์เป็นการ เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว อีกทั้ง

เป็นการติดต่อสื่อสารสองทางที่ทำให้กิจกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

โปรแกรมไลน์ (Line application)

โปรแกรมไลน์ถือเป็นการติดต่อสื่อสารสองทาง ซึ่งเป็นลักษณะของการติดต่อสื่อสารในองค์การที่มี ประสิทธิภาพ ไลน์มีต้นกำเนิดมาจากประเทศญี่ปุ่น มีจุดมุ่งหมายเพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ไลน์มีคุณสมบัติที่สำคัญสำหรับการติดต่อสื่อสารทั้งการสร้างกลุ่มเฉพาะสำหรับการติดต่อสื่อสาร สามารถติดต่อสื่อสารได้ไม่จำกัดช่วงเวลา มีความหลากหลาย รองรับการส่งไฟล์ข้อมูลได้มากมาย และที่สำคัญ คือ สามารถส่งผ่านข้อมูลได้ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว และเพื่อให้การใช้โปรแกรมไลน์ติดต่อสื่อสาร ภายในองค์การให้ มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารต้องศึกษาถึงข้อดี และข้อจำกัดของไลน์อย่างละเอียด แล้วพยายามจัดข้อจำกัดต่างๆ ออกไป เพื่อให้ไลน์สามารถเพิ่มประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารให้กับองค์การอย่างแท้จริง (สามารถ อัยกร, 2558) โดยมีคุณสมบัติ ได้แก่ เป็นการติดต่อสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) การติดต่อสื่อสารได้เฉพาะกลุ่ม (Group Communication) สื่อสารได้ตลอดเวลา (Anytime) ส่งรูปแบบข่าวสารได้หลากหลาย (Multi-media) สนทนาด้วยเสียงผ่านไลน์ (Voice Call) สร้างไทม์ไลน์ได้ รองรับไฟล์ข้อมูลได้หลากหลาย (Files Support)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกศปริยา แก้วแสนเมือง และพรจิต สมบัติพานิช (2559) ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจจากแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ของผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ทุกวัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.3 และมีความถี่ในการใช้งาน 5-6 วันต่อสัปดาห์ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.7 ด้านจำนวนชั่วโมงที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ (Line) พบว่า จำนวนชั่วโมงที่ใช้งานมากกว่า 4 ชั่วโมงต่อวัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.2 จำนวนชั่วโมงที่ใช้งาน 1 ชั่วโมงต่อวัน น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.3 พบว่าฟังก์ชันของแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ที่มีการใช้งานมากที่สุดคือ สนทนาผ่านข้อความสนทนา (Chat) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาคือ ส่งสติ๊กเกอร์การ์ตูนน่ารักๆ (Stickers and Emoticons) แทนข้อความ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และ สนทนาแบบกลุ่ม (Group Chat) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ตามลำดับ สาเหตุ

การใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ด้านการใช้ประโยชน์และการติดตามเหตุการณ์ต่างระดับมาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 หมายความว่า ผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร มีสาเหตุการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ด้านการใช้ประโยชน์และการติดตามเหตุการณ์ต่างระดับมาก โดยมีสาเหตุการใช้งานในประเด็น “การเล่นไลน์ (Line) สามารถแบ่งปันข่าวสาร ความรู้ได้” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาคือ “การเล่นไลน์ (Line) ช่วยสร้างความบันเทิง เพลิดเพลิน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และ “การเล่นไลน์ (Line) ช่วยให้รู้ทันข่าวสาร เหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ตามลำดับ

เอกพล รุ่งโรจน์กิจกุล (2558) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้บริโภคในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พบว่า 1.ผู้ใช้งานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการ ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ด้านความถี่ในการใช้งานไลน์ แตกต่างกัน 2. ผู้ใช้งานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งาน แอปพลิเคชันไลน์ด้านจำนวนชั่วโมงที่ใช้งานไลน์ แตกต่างกัน 3. ปัจจัยรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านกิจกรรม หัวข้อเรื่องการประกาศ การแบ่งปัน และการแสดงความคิดเห็นบนสังคมออนไลน์ปัจจัย รูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความสนใจ หัวข้อเรื่องนักแสดง/นักร้อง/วงการบันเทิง หัวข้อเรื่องการถ่ายรูป/การตกแต่งรูป มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ปัจจัยรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความคิดเห็น หัวข้อเรื่องไลน์ช่วยให้ซื้อสินค้าสะดวกขึ้น หัวข้อเรื่องไลน์ช่วยให้รับข้อมูลข่าวสารได้ รวดเร็วขึ้น หัวข้อเรื่องไลน์ช่วยให้ติดต่อสื่อสารสะดวกขึ้น หัวข้อเรื่องไลน์ช่วยให้เกิดความสะดวกในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์

ระเบียบวิธีวิจัย

การสื่อสารผ่าน Line ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด 19 ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยมีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำในมหาวิทยาลัยเอกชน ทั่วประเทศไทย ทั้งหมด 72 แห่ง ในตำแหน่ง

หรือสายงาน อาจารย์ประจำ เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ผู้บริหารงานหน่วยงาน ฯลฯ

กลุ่มตัวอย่าง เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อให้ข้อมูลที่ตรงประเด็น ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานประจำในมหาวิทยาลัยเอกชน 7 มหาวิทยาลัย ได้แก่ สถาบันปัญญาวิวัฒน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี มหาวิทยาลัยละ 3 คน รวมทั้งหมด 21 คน

2. ขอบเขตการศึกษา

การสื่อสารผ่าน Line ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด 19 มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

2.1 ด้านระยะเวลาศึกษา ตั้งแต่ปี พ.ศ.2564-2565

2.2 ด้านการสื่อสารที่ได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การเรียนการสอน การประชุม การสื่อสารในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานประจำในมหาวิทยาลัยเอกชน 7 มหาวิทยาลัย ได้แก่ สถาบันปัญญาวิวัฒน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี มหาวิทยาลัยละ 3 คน รวมทั้งหมด 21 คน ด้วยการใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview form) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยมีประเด็นคำถาม ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยมีรูปแบบการดำเนินงานในสถานการณ์โควิด 19 อย่างไร

2. มหาวิทยาลัยมีการสื่อสารในองค์กรโดยใช้ช่องทางใด

3. มหาวิทยาลัยมีการใช้ Line สื่อสารในรูปแบบอย่างไร

4. การสื่อสารผ่าน Line มีลักษณะการสื่อสารโดยใช้คุณสมบัติใด และได้ประสิทธิผลการสื่อสารอย่างไร

5. การสื่อสารส่งผลกระทบต่อ ปัญหา ต่อการทำงานอย่างไร

ประเด็นคำถามดังกล่าว ได้ผ่านผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา 3 คน และผ่านคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

ผลการศึกษา

การสื่อสารผ่าน Line ของบุคลากรมหาวิทยาลัย เอกชน ในสถานการณ์โควิด 19

การสื่อสารของมหาวิทยาลัย แบ่งเป็นการสื่อสารในส่วนของการดำเนินงาน และการจัดการเรียนการสอนซึ่งส่วนใหญ่ในการดำเนินงานมีรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง โดยจากนโยบายลงมาสู่การปฏิบัติ เริ่มต้นจากผู้บริหารส่วนกลาง ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงาน หัวหน้าสาขาวิชา สื่อสารลงมาสู่ผู้ปฏิบัติ ได้แก่ อาจารย์ในสาขาวิชา เจ้าหน้าที่หน่วยงาน ส่วนรูปแบบการสื่อสารจากด้านล่างขึ้นไปมีบ้าง แต่ค่อนข้างน้อยหรือบางมหาวิทยาลัยไม่มีเลย เช่น การนำเสนอแผนปฏิบัติงานประจำปี การแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้น ฯลฯ ในสถานการณ์โควิด 19 มหาวิทยาลัยเอกชนทั้ง 7 มหาวิทยาลัยเอกชน ใช้การสื่อสารผ่านระบบออนไลน์เป็นหลัก เพราะตามนโยบายการดำเนินงานเป็นแบบ Work Form Home บุคลากรเกือบ 100% ทำงานอยู่ที่บ้าน โดยใช้การสื่อสารทาง อีเมล โลก เป็นหลัก โดยอีเมลจะเป็นการสื่อสารแบบทางการมากกว่าไลน์ มีการส่งข้อมูลข่าวสารถึงบุคลากรโดยตรง ส่วนการใช้ Line ในการสื่อสารระหว่างบุคคล

ในหน่วยงานหรือนอกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย มีการตั้งกลุ่ม Line ตามวัตถุประสงค์ของงานเป็นหลัก ได้แก่ งานด้านวิชาการ งานด้านกิจการนักศึกษา งานกิจกรรมพิเศษ ฯลฯ ส่วนการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย จะใช้การสื่อสารแตกต่างกันไป การสื่อสารถึงบุคลากรทุกคนด้วยอีเมล เช่น สถาบันปัญญาภิวัฒน์ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล และบางมหาวิทยาลัยมีช่องทางสื่อสารอื่นๆ เช่น Facebook Group Line Group บุคลากร เป็นต้น ส่วนการสื่อสารภายนอก หรือเป็นการประชาสัมพันธ์นั้น มหาวิทยาลัยจะใช้เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก และ Line Ad เพื่อให้สามารถตอบคำถาม หรือให้ข้อมูลเพิ่มเติมกับบุคคลภายนอกได้

ส่วนการประชุม และการเรียนการสอน ใช้การสื่อสารผ่าน Microsoft team เช่น มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ สถาบันปัญญาภิวัฒน์ ส่วนการใช้ Zoom บางมหาวิทยาลัยมีการจัดซื้อ License ไว้ส่วนกลางเพื่อใช้ในการประชุม และการเรียนการสอน เช่น มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต นอกจากนี้ บางมหาวิทยาลัยมีการใช้ Google meet และ VDO Call ในการสอนของอาจารย์บางวิชาตามแต่ละดวง ในการสื่อสารของการเรียนการสอน อาจารย์เน้นการสื่อสารกับนักศึกษาผ่านทาง Line บางมหาวิทยาลัยให้เข้ากลุ่ม Line ตั้งแต่ การลงทะเบียนในรายวิชาแต่ละภาคการเรียน เช่น มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ตารางที่ 1

การสื่อสารออนไลน์ของมหาวิทยาลัยเอกชน

มหาวิทยาลัยเอกชน	การสื่อสารออนไลน์ ในมหาวิทยาลัย	การสื่อสารออนไลน์ ประชุม/การเรียนการสอน
สถาบันปัญญาภิวัฒน์	E-mail, Line Website	Microsoft team
มหาวิทยาลัยศรีปทุม	Line, E-mail, Website (E-Office)	Zoom, Microsoft team
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล	E-mail, Line	Zoom, Google Meet
มหาวิทยาลัยรังสิต	E-mail, Line	Zoom, Google Meet
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	E-mail, Line, Website (Paper less)	Microsoft team, Zoom
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	E-mail, Line, Website	Zoom
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	E-mail, Line	Zoom, Line (VDO Call)

บุคลากรทุกมหาวิทยาลัยเอกชน มีการใช้ Line ในการติดต่อสื่อสารเกือบจะ 99.99 เปอร์เซ็นต์ การสื่อสารผ่าน Line มีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งข้อมูล ข่าวสาร เพื่อทราบ หรือใช้คำถามตอบเพื่อการดำเนินงาน เช่น ช่วงเปิดภาคเรียน อาจารย์ต้องจัดทำ มคอ.3 หัวหน้าหน่วยงาน สอบถามไปยังกลุ่ม Line ถึงอาจารย์ในคณะ ได้จัดทำเรียบร้อยหรือยัง ความถี่การสื่อสารทาง Line ทุกวันทำงาน เช่น บางวันจะมีเรื่อง KPI ส่วนใหญ่จะใช้ Line Group มหาวิทยาลัย คณะ นักศึกษาที่สอน งานเฉพาะกิจ เช่น งานวิจัย งานกิจการนักศึกษา

การสื่อสารผ่าน Line ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน มีการใช้งานในคุณสมบัติ ดังนี้

1. การพิมพ์ข้อความสนทนา บุคลากรทุกมหาวิทยาลัยมีการใช้การพิมพ์ตัวอักษรส่งข้อความติดต่อสื่อสารกันทั้งแบบเดี่ยว และในกลุ่ม Line บางคนมีการใช้ฟังก์ชันการพูดผ่านข้อความเสียงให้พิมพ์ข้อความอัตโนมัติ

2. การส่งภาพ วิดีโอ ที่บุคลากรใช้ส่งเพื่อต้องการสื่อสารเรื่อง หัวข้อการสื่อสาร โดยมีการขยายข้อมูลจากข้อความ โดยใช้ภาพ วิดีโอ หรือสื่อ Infographic เพื่อให้เกิดความเข้าใจง่ายขึ้น

3. ไฟล์เอกสารแนบ เป็นข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินงานในสื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจให้ตรงกันกับเนื้อหา งาน หรือแบบฟอร์มเอกสารต่างๆ เช่น รูปแบบการเสนอโครงการประจำปี แบบฟอร์มอัตรากำลังบุคลากร ฯลฯ

4. สติ๊กเกอร์ ใช้ในการตอบกลับ หรือกล่าวทักทาย สติ๊กเกอร์ที่ใช้มากที่สุด คือ รับทราบ เพื่อแจ้งให้ผู้ส่งทราบว่าได้รับข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

5. การโทร เป็นการโทรผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่เสียค่าโทร บุคลากรจะนิยมใช้ในการโทรหาบุคคลที่ต้องการสื่อสาร กรณีเร่งด่วน หรือต้องการสื่อสารมากกว่าการส่งข้อความ และอื่นๆ

6. การโทรแบบเปิดกล้องวิดีโอ (VDO Call) บางมหาวิทยาลัยมีการใช้ Line ในการสอนซึ่งใช้ฟังก์ชันการเปิดกล้องวิดีโอ สอนนักศึกษา

7. การ Tag ชื่อบุคคล (@ชื่อ) เป็นการสื่อสารโดยการส่งข้อความ หรือแนบไฟล์เพื่อเตือนให้ผู้รับสารที่ถูก Tag ชื่อได้เห็นข้อความ

ประสิทธิภาพการสื่อสารผ่าน Line อาจารย์มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง กล่าวว่า การสื่อสารกับนักศึกษา Line ไม่เสียเงิน สามารถส่งคลิป ส่งข้อความ ใช้การโทรแบบเปิดกล้องวิดีโอ (VDO call) มีกลุ่มต่างๆ กลุ่ม รายวิชา อีกทั้งในการทำงานแต่ละประเภท ช่วยให้การงานได้สะดวก รวดเร็วมากขึ้น ทุกคนเข้าถึงได้ง่าย นอกจากนั้นยังสามารถเอาแพลตฟอร์มอื่นๆ มาวางใน line เช่น ลิงค์ Tiktok , Youtube ที่สำคัญสามารถใช้ Line ได้ทุกที่ ทุกเวลา ที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต

ปัญหา อุปสรรค ในการสื่อสารผ่าน Line บุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด 19

การสื่อสารผ่าน Line ถ้าในมุมมองของผู้ส่งสารจะเป็นการสื่อสารทางเดียว หากผู้รับสารไม่ตอบกลับ แต่วัตถุประสงค์ของ Line จะใช้ในการสื่อสารสองทาง โดยต้องมีทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสาร จึงจะบรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร เมื่อการรับสารแล้วไม่เข้าใจในสิ่งที่ผู้ส่งสารส่งมา มีการอ่านแล้วไม่ตอบ หรือเวลาผู้ส่งสารถามไปไม่ได้รับการตอบกลับ ทำให้การสื่อสารมีปัญหา เกิดความไม่เข้าใจกัน นับว่าเป็นปัญหาในการสื่อสาร บางคนรู้สึกไม่ใช่น้ำที่ตักดื่ม ก็จะไม่ตอบกลับ ดังนั้น หลายมหาวิทยาลัยจึงใช้การส่งอีเมลล์สำหรับข่าวสาร หรือเรื่องที่ต้องการแจ้งให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยรับทราบทั้งหมด แต่จะมีบางมหาวิทยาลัยที่ใช้ระบบออนไลน์ในเวปไซต์ของมหาวิทยาลัยเป็นการสื่อสารข้อมูล ข่าวสารที่เป็นทางการ เช่น ระบบ E -Office, MIS

หลายมหาวิทยาลัยไม่มี Line ในการสื่อสารกับบุคลากรทั้งหมด ซึ่งทุกหน่วยงานจะใช้ Line กลุ่มแทน เช่น ฝ่ายวิชาการ จะมีหัวหน้าวิชาการ เวลาสื่อสารข้อมูล ข่าวสาร ไปพร้อมทุกคน และใช้การส่งอีเมลล์ถึงทุกคน จะมีบ้าง บุคลากรบางคนไม่อ่าน Line ทำให้เกิดความผิดพลาด เช่น การนัดใส่เสื้อสีเหลืองในวันสำคัญ แต่บางคนไม่ได้อ่าน Line ก็อาจจะใส่สีอื่นมา

บางคนจะพบปัญหาว่า สิ่งที่ต้องการสื่อสารกับสิ่งที่ผู้รับสารเข้าใจไม่ตรงกัน อ่านแล้วตีความผิด บางทีข้อความที่ส่งมา จะสะท้อนอารมณ์ผู้ส่งสาร ถ้ามีการตอบกลับจะทราบว่ารู้ตามที่ต้องการหรือไม่ อาจจะทำให้เกิดการเข้าใจผิดได้ เช่น เวลาอ่านประโยคนี้ แล้วไม่พอใจอะไรหรือไม่ แต่จริงๆ ไม่มีอะไร

เนื้อหาข้อความบางเรื่อง เวลาส่งทาง Line มากเกินไป ทำให้ไม่เข้าใจ เพราะอาจจะเกิดจากไม่ได้เห็นคำพูด สีหน้า ผู้ส่งสารต้องใช้การโทรซ้ำอีกครั้ง เพื่ออธิบาย อีกอย่าง เมื่อกลุ่ม Line มีหลายกลุ่ม ทำให้หากกลุ่ม Line ไม่เจอ หรือมีการส่งข้อมูลไปกลุ่ม Line ผิดกลุ่ม ก็อาจจะเกิดขึ้นได้ ไฟล์ข้อมูลรูปภาพ จะมีระยะเวลากำหนด หากเกินกำหนดเวลาในการเก็บไฟล์ จะทำให้ไม่สามารถบันทึกหรือดาวน์โหลดข้อมูลได้ ซึ่งต้องทำให้มีการขอข้อมูลใหม่ หรือทำให้เกิดผลกระทบในการดำเนินงานต่อไป

อภิปรายผล

การสื่อสารผ่าน Line ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด 19 บุคลากรทุกมหาวิทยาลัยเอกชน มีการใช้ Line ในการติดต่อสื่อสาร ส่วนใหญ่มีการใช้การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) เพราะการติดต่อสื่อสารสองทางนั้น เป็นลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่ได้รับ การยอมรับว่ามีประสิทธิภาพ มากกว่าการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว เพราะจะทำให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจข่าวสารที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อสาร และ ผู้รับสารยังสามารถให้ข้อมูลย้อนกลับไปเพื่อแสดงการตอบสนองกับข้อมูลข่าวสารดังกล่าวแก่ผู้ส่งสารได้ (ชนงกรณ์ กุลชลบุตร, 2556, หน้า 119)

บุคลากรทุกมหาวิทยาลัย มีความถี่ในการสื่อสารทาง Line ทุกวัน และมีการใช้การพิมพ์ตัวอักษรส่งข้อความกันมากที่สุด สอดคล้องกับ เกศปริยา แก้วแสนเมือง และพรจิต สมบัติพานิช (2559) ที่พบว่า ผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร มีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ทุกวัน มากที่สุด และมีการใช้ฟังก์ชันของแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) มากที่สุดคือสนทนาผ่านข้อความสนทนา (CHAT)

การส่งข้อมูลข่าวสารเพื่อการติดต่อสื่อสาร ได้ทั้งรายบุคคลและเป็นกลุ่ม สอดคล้องกับ กลุ่มคนวัยทำงานที่นิยม ใช้ไลน์นั้น นอกเหนือจากการใช้ติดต่อสื่อสารทั่วไปแล้ว ยังสามารถใช้ไลน์เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงานของตนใน ด้านต่างๆ เช่น การเจรจาทางธุรกิจด้วยวิธีการส่งข้อความ ภาพประกอบ หรือการเชื่อมต่อไปยังแหล่งข้อมูลอื่นๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานของ ตนเอง (เอกพล รุ่งโรจน์กิจกุล, 2558, หน้า 10)

ปัญหา อุปสรรค ในการสื่อสารผ่าน Line บุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด 19 ที่ทำให้ผู้ส่ง และ ผู้รับสาร ที่ไม่เข้าใจกัน เนื่องจากปัจจัยในการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ช่องทางการสื่อสาร และสัญลักษณ์ (รวิวรรณ ประกอบผล อ้างใน จิรวรรณ ยัมปลัม, 2561, หน้า 16) มีผลต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งบางคุณสมบัติการใช้ Line ที่บุคลากรของมหาวิทยาลัยไม่ทราบ และไม่ได้ใช้งาน จึงทำให้เกิดปัญหาการสื่อสาร สิ่งที่จะช่วยลดการเกิดปัญหาได้ หากมีข้อความย้อนกลับจะช่วยให้ทราบผลของการสื่อสาร แต่ขึ้นอยู่กับปัจจัยดังกล่าวข้างต้น

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

การสื่อสารผ่าน Line ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด 19 เข้ามามีบทบาทในการสื่อสารเพื่อการดำเนินงานให้หลายหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเอกชนมากที่สุด ซึ่งการใช้ Line ในการสื่อสาร ดังกล่าว อาจจะไม่ใช่การสื่อสารแบบทางการ แต่สามารถช่วยเหลือ สนับสนุนการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี ทั้งด้านการทำงาน และการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรมีการกำหนดให้การใช้ Line เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนในทุกรายวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน เพราะการเรียนการสอนไม่ได้จำกัดภายในชั่วโมงที่กำหนดเท่านั้น และเพื่อให้อาจารย์ และ นักศึกษาได้สื่อสารกันนอกจากเวลาในชั้นเรียน และกำหนดวางแผนรูปแบบสื่อสารโดยการใช้ Line กลุ่ม ในการดำเนินงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยอย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 มหาวิทยาลัยเอกชนควรกำหนดนโยบายในการใช้ Line เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยอย่างเป็นทางการ และมีการให้ความรู้ในคุณสมบัติของ Line ให้มีการใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2 มหาวิทยาลัยเอกชน ควรแก้ไขปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารผ่าน Line โดยเน้นการสื่อสารสองทาง ได้แก่ การตอบกลับเมื่อได้รับข้อมูลข่าวสาร เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.3 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเชิงปริมาณโดยใช้การ ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยบุคลากร กับการสื่อสารผ่าน Line หรือการศึกษาประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรจากการ สื่อสารผ่าน Line ว่ามีความสอดคล้องกันอย่างไร เพื่อให้ผลการ วิจัยมีความชัดเจนในปัจจัยที่สำคัญต่างๆ และได้นำไปวิจัยกับ

หน่วยงานอื่นๆ ต่อไป

2.2 ควรศึกษาถึงการใช้ Line ในส่วนคุณสมบัติอื่นๆ เช่น การเชิญสมาชิกเข้าร่วม การโพสต์เรื่องราว การปิด/เปิด แจ้งเตือน การปฎิบัติกลุ่มสำคัญ ฯลฯ เพื่อนำไปพัฒนาทักษะ การใช้งาน Line ในการสื่อสารของคนทำงาน ในการดำเนินงาน ขององค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

- เกศปรียา แก้วแสนเมือง และ พรจิต สมบัติพานิช. (2559). *พฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจจากแอปพลิเคชัน (Line) ของผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิรวรรณ ยิ้มปลื้ม. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชนงกรณ์ กุลชลบุตร. (2556). *หลักการจัดการองค์การและการจัดการสมัยใหม่*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัลลภ วรรณโอสธ และประสพชัย พสุนนท์. 2561. ปัจจัยด้านการงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของนักบัญชีบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 11(1), 971 - 982.
- สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน. (2563, 15 สิงหาคม). tosh.or.th.
- สามารถ อัยกร. (2558). โปรแกรมไลน์กับการติดต่อสื่อสารในองค์กร. *วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา*, 9(1), 102-107.
- เอกพล รุ่งโรจน์กิจกุล. (2558, 15 สิงหาคม). *พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร*. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. swu.ac.th.

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและการปรับตัว
ในการทำงาน กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
Relationships among the Big Five Personality Traits, Adaptation at Work,
and Work Effectiveness of Private Company Employees

วิลาวัลย์ แก้วมงคล¹ และ อริสา สำรอง²

Wilawan Kaewmongkol and Arisa Samrong

Article History

Received: 2022-09-17

Revised: 2022-10-20

Accepted: 2022-10-20

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การปรับตัวในการทำงาน และประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามประสบการณ์ และระดับการศึกษา (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง และ (4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 228 คน โดยใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วย (1) แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล (2) แบบวัดคุณลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.69 (3) แบบวัดการปรับตัวในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.75 (4) แบบวัดประสิทธิผลในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.79 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปร และวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งมีระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพแตกต่างกัน คุณลักษณะบุคลิกภาพแบบมีมีโนสำนึก แบบประนีประนอม และแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวก

¹ เจ้าหน้าที่ชำนาญการผลิตภัณฑ์สิ่งพิมพ์ บริษัท ไอทีพี เอเชีย จำกัด
Printing Product Expertise, ITP ASIA CO.,LTD.

Email: wilawan_me@hotmail.com *Corresponding author

² รองศาสตราจารย์ ดร.อริสา สำรอง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Assoc. Prof. Dr.Arisa Samrong, Ramkhamhaeng University

กับประสิทธิผลในการทำงาน การปรับตัวในการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การปรับตัวในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน

Abstract

This thesis investigated the relationships among the big five personality traits, as well as adaptation at work, and the work effectiveness of private company employees. The purposes of the study were 1) to study the big five personality traits, the ability to adapt at work, and the work effectiveness of private company employees, 2) to compare the work effectiveness of private company employees classified by experience and education, 3) to investigate the relationships between the big five personality traits and the work effectiveness of private company employees, and 4) to examine the relationships between adaptation at work and the work effectiveness of private company employees. The sample population consisted of 228 employees employed at a private company. The research instrument was a questionnaire comprised of a form for factors, a form used to measure the aspects of personality with a reliability value of 0.69, a form used to measure the aspects of adaptation at work with a reliability value of 0.75, and

a form used to measure the aspects of work effectiveness with a reliability value of 0.79. For the purposes of analysis, the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) for Windows computer program was used. The data obtained were analysed, formulated and tabulated in terms of frequency, percentage, mean and standard deviation. For testing purposes, the relationships were analysed through the application of Pearson's production moment correlation coefficient. The findings revealed that employees with different educational backgrounds and work experience were not significantly different in terms of work effectiveness. When considering each aspect, however, it was found that employees with different levels of work experience had varying levels of work effectiveness in the dimension of quality. The big five personality traits for employees of private companies in the dimensions of Conscientiousness, Agreeableness and Openness to experience were correlated with overall work effectiveness. Adaptation at work and each dimension of adaptation at work were correlated with overall work effectiveness at a significance level of .05.

Keywords: Big five personality traits, Adaptation at work, Work effectiveness

บทนำ

จากภาวะเศรษฐกิจที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง จากสถานการณ์ทางการเมือง เหตุการณ์ทางสังคม การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ภาวะวิกฤตจากโรคระบาด และมาตรการการควบคุมโรคที่ทุกประเทศใช้อยู่ในขณะนี้ ย่อมมีผลกระทบไปถึงการชะงักงันของเศรษฐกิจการค้า ธุรกิจจำนวนมาก ต้องหยุดกิจการ หรือทำให้ไม่เต็มประสิทธิภาพ (ยง ภู่วรรณ, 2563) ทั้งอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมไปถึงการผลิตในภาคอุตสาหกรรม ทำให้ในภาคธุรกิจ ภาคอุตสาหกรรม องค์กรเอกชน จะต้องปรับตัว ปรับรูปแบบธุรกิจ สินค้า บริการ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และเมื่อมีการปรับรูปแบบธุรกิจทั้งในระดับโลก และระดับประเทศแล้ว องค์กรการค้า อุตสาหกรรมท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมต่อเนื่อง รวมไปถึงการผลิตในภาคอุตสาหกรรม ก็ต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับภาพรวมเศรษฐกิจ รูปแบบธุรกิจใหม่ ๆ และเพื่อเป็นการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรจำเป็นต้องมีการปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับรูปแบบธุรกิจที่ปรับตัว การปรับเปลี่ยนสายการผลิตหรือรูปแบบธุรกิจแบบทันเวลา (real time) และสรรหาบุคลากรรุ่นใหม่หรือพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ สามารถรองรับและเข้าใจความต้องการสินค้าและบริการของผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนรูปแบบความต้องการมากขึ้น เน้นการตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว ทั้งในภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีความสามารถปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงขององค์กรได้ จะเป็นข้อได้เปรียบขององค์กรในการแข่งขันในตลาดการค้า (วิจัยกรุงศรี, 2564)

ในด้านของบุคลากร การปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงขององค์กร จนสามารถอยู่ได้ในสภาพแวดล้อม หรือบริบทใหม่ขององค์กรตามการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรหรือรูปแบบธุรกิจที่มีความหลากหลาย นอกจากความสามารถในการปรับตัวของบุคลากรที่เป็นปัจจัยสำคัญแล้ว ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลก็จะสะท้อนออกมาซึ่งการปรับตัวหรือการแสดงพฤติกรรมรูปแบบต่าง ๆ บุคคลที่มีคุณลักษณะบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน จะเกิดความพึงพอใจในงานและสามารถปฏิบัติงานได้สัมฤทธิ์ผล อีกทั้งยังสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม และการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ย่อมทำให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานสำหรับบุคลากรที่มีบุคลิกภาพที่ไม่สนับสนุนให้เกิดการปรับตัวใน

การทำงาน มีแนวโน้มที่จะปรับตัวได้ยาก หากบุคคลไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงในการทำงานก็จะส่งผลให้เกิดการขาดงาน การมาสาย และความคับข้องใจในงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพของผลผลิตลดลง (อภิษฐา อินทราสุภา, 2550 อ้างถึงใน กล้าหาญ ณ น่าน, 2557) จากเหตุการณ์ดังที่กล่าวมา ประกอบกับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานที่ไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วขององค์กร ส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติไม่ดีต่อการทำงาน เกิดความวิตกกังวลในการทำงาน และเกิดการพิจารณาออกจากงานในท้ายที่สุด ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และการปรับตัวในการทำงาน กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การปรับตัวในการทำงาน และประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามประสบการณ์ และระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงานกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

สมมุติฐานการวิจัย

1. พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่มีประสบการณ์ และระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิผลในการทำงานต่างกัน
2. คุณลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
3. การปรับตัวในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดคุณลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ คอสตาและแมคเครได้เสนอแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบจากการที่นักจิตวิทยารวบรวมคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพและใช้วิธีการสถิติที่เรียกว่าการวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) วิเคราะห์คำศัพท์ที่รวบรวมได้และให้ผู้ตอบประเมินตนเอง ทำให้ได้องค์ประกอบหลัก 5 ประการ โดยแต่ละองค์ประกอบมีลักษณะสำคัญดังนี้ (Costa and McCrae, 1992 อ้างถึงใน ประไพพรรณ ศรีปาน, 2555) (1) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (extraversion; extroversion) หมายถึง ผู้ที่มีความสัมพันธ์กับคนจำนวนมาก และมีสัดส่วนการใช้เวลาในการสังสรรค์กับพวกเขามากกว่า มีองค์ประกอบย่อย ได้แก่ การเป็นผู้มีความอบอุ่น (warmth) การชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (gregariousness) ความกล้าแสดงออก (assertiveness) การชอบกิจกรรม (activity) การแสวงหาความตื่นเต้น (excitement-seeking) การมีอารมณ์เชิงบวก (positive emotions) (2) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (agreeableness) จะแสดงถึงจำนวนการรับฟังผู้อื่น และความสามารถในการยอมรับผู้อื่นหรือปฏิบัติตัวให้สอดคล้องกับผู้อื่น มีองค์ประกอบย่อย ได้แก่ การเชื่อใจผู้อื่น (trust) ความตรงไปตรงมา (straightforwardness) ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (altruism) การคล้อยตามผู้อื่น (compliance) ความสุภาพ (modesty) ความมีจิตใจอ่อนโยน (tender-mindedness) (3) บุคลิกภาพแบบมีมโนสำนึก (conscientiousness) เกี่ยวข้องกับเป้าหมายของบุคคล รวมทั้งความสามารถในการบังคับตัวเองและการมีวินัยในตนเอง ให้พยายามทำตามเป้าหมายที่วางไว้ มีองค์ประกอบย่อย ได้แก่ การมีความสามารถ (competence) การมีระเบียบ (order) การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ (dutifulness) การมุ่งมั่นความสำเร็จ (achievement striving) การมีวินัยในตนเอง (self-discipline) ความสุขุมรอบคอบ (deliberation) (4) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (openness to experience) ซึ่งเป็นองค์ประกอบทางบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกภายในตัวบุคคล เป็นการแสดงถึงความสามารถในการปรับความคิด ความเชื่อ การปฏิบัติของตัวเองให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางความคิดและสถานการณ์ มีองค์ประกอบย่อย ได้แก่ การเป็นคนช่างฝัน (fantasy) การมีอารมณ์สุนทรีย์ภาพ (aesthetics) การแสดงความรู้สึก (feelings) การปฏิบัติ (actions) การมีความคิด

(ideas) การยอมรับค่านิยม (values) และ (5) บุคลิกภาพแบบหว้นไหวทางอารมณ์ (neuroticism) หมายถึง ลักษณะการตอบสนองต่อสิ่งเร้าของบุคคล โดยที่สิ่งเหล่านั้นจะต้องมีปริมาณและความเข้มที่สามารถดึงเอาอารมณ์ด้านลบในตัวบุคคลออกมา มีองค์ประกอบย่อย ได้แก่ มีความวิตกกังวล (anxiety) ความรู้สึกโกรธเคือง (angry hostility) ความท้อถอย (depression) ความประหม่า (self-consciousness) การถูกกระตุ้น (impulsiveness) อารมณ์เปราะบาง (vulnerability)

แนวคิดเกี่ยวกับแบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ในปี ค.ศ. 1978 คอสตาและแมคเคร ได้สร้างและพัฒนาแบบทดสอบบุคลิกภาพตามแนวคิดสามองค์ประกอบขึ้นซึ่งเรียกว่าแบบทดสอบ The NEO Inventory ประกอบด้วย ความหว้นไหวทางอารมณ์ (neuroticism), การแสดงตัว (extraversion) และการเปิดรับประสบการณ์ (openness to experience) ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบจะถูกแบ่งออกเป็น 6 ลักษณะย่อย ในปี ค.ศ.1985 คอสตาและแมคเครได้ปรับปรุงแนวคิดโดยได้เพิ่มองค์ประกอบบุคลิกภาพอีกสององค์ประกอบ ได้แก่ การเห็นด้วยกับผู้อื่น (agreeableness) และการมีจิตสำนึก (conscientiousness) รวมเป็นบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ พวกเขาจึงได้พัฒนาแบบทดสอบเพื่อวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบขึ้นมาเรียกว่าแบบทดสอบ NEO-Personality Inventory (NEO-PI) โดยเป็นแบบทดสอบที่มีข้อคำถามให้ผู้ตอบประเมินตนเอง (self-report scales) จากมาตราวัดระดับต่าง ๆ 5 ระดับ ต่อมาในปี ค.ศ. 1992 คอสตาและแมคเครได้พัฒนาแบบทดสอบที่วัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบอีกหลายครั้ง แบบทดสอบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบนี้มีประโยชน์ในด้านการช่วยให้บุคคลรู้จักและเข้าใจตนเอง อันนำไปสู่การให้คำปรึกษาด้านการศึกษาและการประกอบอาชีพ ซึ่งผลจากการประเมินบุคลิกภาพด้วยแบบทดสอบนี้สามารถนำไปประกอบการพิจารณาแนวทางในการพัฒนาแก้ไขปรับปรุงบุคลิกภาพของบุคคลนั้นต่อไป ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบทดสอบทางบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ซึ่งเรียกว่า แบบทดสอบ NEO Five Factor Inventory (NEO-FFI) ของคอสตาและแมคเคร

แนวคิดการปรับตัวในการทำงาน โดยการปรับตัวเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต เพราะการทำงานเป็นกิจกรรมหลัก ซึ่งจะช่วยให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ใน

สังคม (เดวิส และลอฟทวิส, 1984 อ้างถึงใน จิตรวิมุสิกสูตร, 2556) กำหนดทฤษฎีของการปรับตัวในการทำงาน (work adjustment) ประกอบด้วยความหมายสำคัญ 2 ประการ (1) การปรับตัวให้เข้ากับการต้องการขององค์กร หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวในการทำงาน โดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน และบุคลิกภาพที่เหมาะสมที่ได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังขององค์กร และ (2) การปรับตัวให้เข้ากับการต้องการส่วนบุคคล หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานอย่างมีความมุ่งมั่น และให้ความใส่ใจในความสำเร็จของงานและมีโอกาสได้ใช้ความเป็นตัวของตัวเองเข้าไปเสริมการทำงาน การเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การมีเกียรติและศักดิ์ศรี การมีความเข้าใจและรู้จักตนเอง ซึ่งเมื่อบุคคลสามารถปรับตัวในการทำงานได้ ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ที่สามารถปรับตัวในการทำงานได้ดี มักเป็นผู้ที่พึงพอใจในงานนั้น ๆ ซึ่งเป็นเกณฑ์สำคัญที่ชี้ได้ว่าผู้ใดจะสามารถปรับตัวในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด

แนวคิดเกี่ยวกับการวัดการปรับตัวในการทำงาน จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีการปรับตัวในการทำงานโดยการศึกษาค้นคว้าจะพิจารณาจากการปรับตัวในการทำงานด้านต่าง ๆ ตามสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในการทำงานในองค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ (1) การปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ (2) การปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับและสภาพแวดล้อม และ (3) การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน เป็นการศึกษาด้านพฤติกรรมของบุคคลกร เมื่อนำบุคคลกลุ่มหนึ่งเข้าสู่กระบวนการปฏิบัติงาน ย่อมมีเป้าหมายปลายทางจากการศึกษาคุณลักษณะบุคลิกภาพ การปรับตัว จะเป็นการนำสู่ประสิทธิผลในการทำงานตามตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้ สุชี อินทา (2561) ได้อธิบายถึงระดับของประสิทธิผลออกเป็น 3 ระดับ ในบริบทของความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (cause and effect) คือ (1) ประสิทธิภาพของบุคคล (individual effectiveness) เป็นผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของพนักงานหรือสมาชิกขององค์กร ปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดประสิทธิผลระดับบุคคล ได้แก่ ความสามารถ (ability) ทักษะ (skill) ความรู้ (knowledge) เจตคติ (attitude) แรงจูงใจ (motivation) และความเครียด (stress) (2) ประสิทธิภาพกลุ่ม (group effectiveness) เป็นผลรวมของการช่วยเหลือ

สนับสนุนของสมาชิกในกลุ่มทั้งหมด ปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดประสิทธิผลระดับกลุ่ม ได้แก่ ความสามัคคี (cohesiveness) ภาวะผู้นำ (leadership) โครงสร้าง (structure) สถานภาพ (status) บทบาท (roles) และบรรทัดฐาน (norms) และ (3) ประสิทธิภาพขององค์กร (organizational effectiveness) จะประกอบไปด้วยบุคคลและกลุ่ม

แนวคิดเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลในการทำงาน การศึกษาเกี่ยวกับตัวชี้วัดประสิทธิผลในการทำงานมีปัจจัยหรือตัวแปรหลายประการที่มีความน่าสนใจ โดยใช้ตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมในการวัดประสิทธิผลในการทำงานตามกระบวนการ ตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า วิธีการ ความสำเร็จในการงานนั้น จนบรรลุเป้าหมาย แนวคิดการวัดประสิทธิผลในเชิงปฏิบัติ จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการผลิต โดยการศึกษาครั้งนี้จะพิจารณาดังต่อไปนี้ โดยพิจารณาประสิทธิผลในการทำงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านปริมาณผลผลิต (2) ด้านคุณภาพงาน (3) ด้านความเร็วในการปฏิบัติงาน และ (4) ด้านระดับความพึงพอใจของลูกค้า

แนวความคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการพิมพ์ สิ่งพิมพ์และบรรจุภัณฑ์ เป็นอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคทุกกลุ่ม ทุกวัยเกี่ยวกับการใช้สิ่งพิมพ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น หนังสือเรียน นิตยสาร หนังสือพิมพ์ การ์ด นามบัตร โปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว ฉลากหรือสิ่งพิมพ์บนบรรจุภัณฑ์ที่มาพร้อมกับสินค้าอุปโภคบริโภคต่าง ๆ อุตสาหกรรมการพิมพ์ไทย แบ่งเป็นธุรกิจประเภทโรงพิมพ์/สำนักพิมพ์ ประมาณ 2,000 แห่ง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก และส่วนที่เหลือเป็นธุรกิจประเภทบรรจุภัณฑ์ โดยอุตสาหกรรมการพิมพ์ สามารถแบ่งการดำเนินการออกได้เป็น 3 ขั้นตอน คือ (1) ก่อนการพิมพ์ (pre-press) ได้แก่ การผลิตเนื้อหา ข้อมูล รูปแบบและการออกแบบเพื่อผลิตสิ่งพิมพ์ รวมถึงธุรกิจสำนักพิมพ์ต่าง ๆ (2) การพิมพ์ (press) มีหลายระบบ เช่น การพิมพ์ Offset การพิมพ์ดิจิตอล การพิมพ์สกรีน การพิมพ์ Pad และ (3) หลังการพิมพ์ (post-press) คือ ขั้นตอนการ Finishing เช่น การเคลือบสี ชัดเงา เข้าเล่ม จัดรูปเล่ม บรรจุหีบห่อ เป็นต้น ปัจจุบัน การเติบโตของเทคโนโลยีดิจิทัลและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปได้ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการพิมพ์ทั่วโลก รวมทั้งอุตสาหกรรมการพิมพ์ของ

ไทยด้วย ความนิยมในการติดตามข้อมูลข่าวสารของผู้บริโภคผ่านสื่อออนไลน์ ประกอบกับการที่ภาคธุรกิจเลือกโฆษณาผ่านช่องทางดังกล่าวมากขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจโรงพิมพ์/สำนักพิมพ์ต่าง ๆ มีปริมาณงานลดลง จนกระทั่งบางแห่งต้องปิดกิจการ สะท้อนให้เห็นจากการปิดตัวลงของสื่อสิ่งพิมพ์หลายฉบับในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม ในทางตรงกันข้าม ความก้าวหน้าในเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้การซื้อขายสินค้าและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ (E-commerce) มีมากขึ้น ซึ่งการเติบโตของธุรกิจ E-commerce ในยุคปัจจุบันนี้ ส่งผลให้ธุรกิจการพิมพ์บนบรรจุภัณฑ์ รวมถึงความต้องการบรรจุภัณฑ์ห่อหุ้มสินค้า และบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่งมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานเจรจาการค้าบริการและการลงทุน, 2562)

ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับงาน คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจนในวิธีการปฏิบัติงาน โดยเจนสัน และ เมอร์คิลิ่ง (Jenson and Mecking, 2001 อ้างถึงใน โดม อินทรกระตีก, 2558) ได้แบ่งความรู้ออกเป็น 2 ประเภท คือ ความรู้เฉพาะซึ่งเป็นความรู้เฉพาะตัวหรือเฉพาะด้านของพนักงานแต่ละคน อาจเกิดจากการฝึกฝนและเรียนรู้ด้วยตนเอง

และความรู้ทั่วไป ซึ่งเป็นความรู้โดยรวมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานภายในองค์กรที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างพนักงานที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้มากขึ้น หากองค์กรมีการส่งเสริมและพัฒนาให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะในการปฏิบัติงานก็จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น (ปฐมพงศ์ กุกแก้ว, 2564)

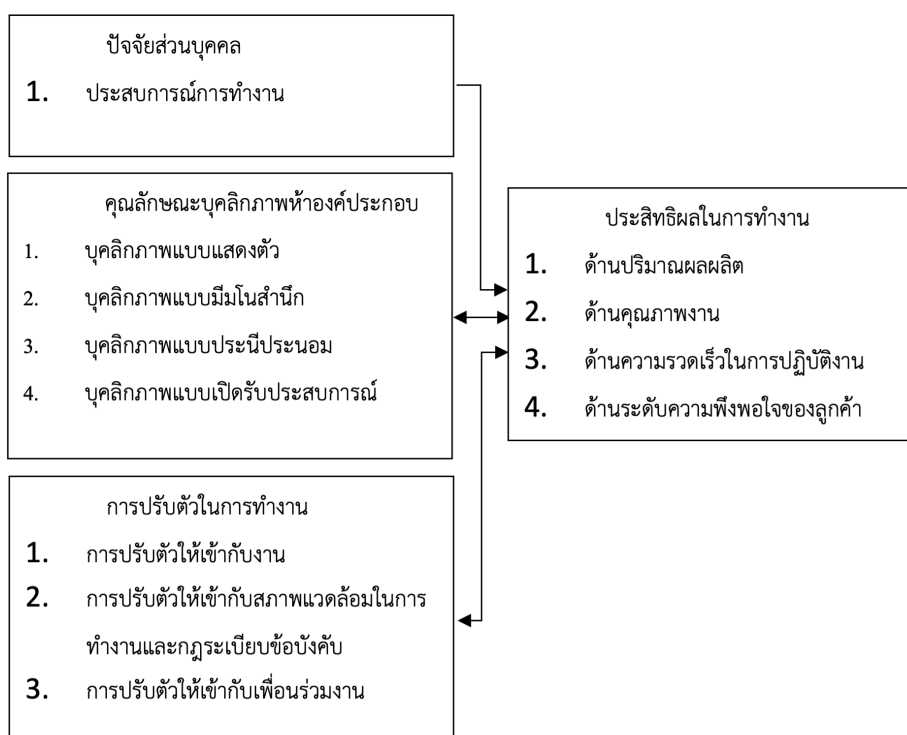
กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกตัวแปรที่นำมาศึกษา ได้แก่ คุณลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa and McCrae (1992, อ้างถึงใน ประไพพรรณ ศรีปาน, 2555) การปรับตัวในการทำงาน ได้แก่ การปรับตัวให้เข้ากับงาน

การปรับตัวให้เข้ากับกฎและสภาพแวดล้อมที่ปฏิบัติ และการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน (กล้าหาญ ณ น่าน, 2557) และประสิทธิผลในการทำงานโดยวัดจาก ปริมาณผลผลิต คุณภาพงาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้า (อัครเดช ไม้จันทร์, 2560) จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้นำมาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1

ภาพที่ 1

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (correlational research) มีรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยการใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 527 คน ซึ่งแบ่งเป็นบริษัทย่อย 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) ประชากรกลุ่ม 1 จำนวน 64 คน และ (2) ประชากรกลุ่ม 2 จำนวน 463 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 228 คน คำนวณจากสูตรการคำนวณของยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าเท่ากับ .05 ใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) แบบการสุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับชั้นอย่างเป็นสัดส่วน ซึ่งแบ่งเป็น (1) กลุ่มตัวอย่างกลุ่ม 1 จำนวน 28 คน และ (2) กลุ่มตัวอย่าง กลุ่ม 2 จำนวน 200 คน และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (sample random sampling) ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

2. ขอบเขตการวิจัย

ตัวแปรต้น ได้แก่ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ประสบการณ์ และระดับการศึกษา (2) คุณลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบมีมโนสำนึก บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และบุคลิกภาพแบบหัวน้าว และ (3) การปรับตัวในการทำงาน ประกอบด้วย การปรับตัวให้เข้ากับงาน การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับ และการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านปริมาณผลผลิต ด้านคุณภาพงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านระดับความพึงพอใจของลูกค้า

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ (1) แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist) จำนวน 6 ข้อ (2) แบบวัดคุณลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ เป็นมาตรวัดประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถาม 60 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.69 (3) แบบวัดการปรับตัวในการทำงาน เป็นมาตรวัด

ประเมินค่า 5 ระดับประกอบด้วยข้อคำถาม 36 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.75 และ (4) แบบวัดประสิทธิผลในการทำงาน เป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับประกอบด้วย ข้อคำถาม 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.79 ใช้เวลาในการเก็บข้อมูล 2 สัปดาห์ ในเดือน พฤษภาคม-มิถุนายน พ.ศ. 2565

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย โดยขอหนังสือจากภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยต่อพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จากนั้นนำแบบสอบถามไปแจกให้พนักงานและตามเก็บคืนภายใน 2 สัปดาห์ นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและแปลผลการวิเคราะห์

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยวิเคราะห์ทางสถิติ ประกอบด้วย ค่าความถี่ และค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อบรรยายลักษณะการแจกแจงของตัวแปร คือ คุณลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การปรับตัว และประสิทธิผลในการทำงาน โดยการวิเคราะห์สถิติ One-Way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Least Significance Difference (LSD method) เพื่อเปรียบเทียบตัวแปรตาม และการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีบุคลิกภาพแบบมีมโนสำนึกอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 45.68$) รองลงมาคือบุคลิกภาพแบบประนีประนอม ($\bar{X} = 42.85$) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว ($\bar{X} = 42.00$) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ ($\bar{X} = 39.66$) และบุคลิกภาพแบบหัวน้าวอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 32.70$) ตามลำดับ การปรับตัวในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 134.56$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 46.35$) รองลงมาคือ การปรับตัวให้เข้ากับงาน ($\bar{X} = 44.83$) และการปรับตัวให้เข้า

กับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 43.38$) ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 71.80$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านปริมาณผลผลิตอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 18.89$) รองลงมาคือด้านระดับความพึงพอใจของลูกค้า ($\bar{X} = 18.00$) ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 17.79$) และด้านคุณภาพงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 17.11$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพแตกต่างกัน จึงนำไปทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี ($\bar{X} = 18.09$) มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพงานมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี ($\bar{X} = 16.80$) และ 11-15 ปี ($\bar{X} = 15.93$) ตามลำดับ และพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 16-20 ปี ($\bar{X} = 17.96$) มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพงานมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี ($\bar{X} = 15.93$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ

ไม่พบความแตกต่างในทางสถิติ และพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

คุณลักษณะบุคลิกภาพแบบมีมโนสำนึก แบบประนีประนอม และแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยบุคลิกภาพแบบมีมโนสำนึกมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ($r = .453$) รองลงมาคือบุคลิกภาพแบบประนีประนอม ($r = .387$) และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานน้อยที่สุด ($r = .196$) ส่วนบุคลิกภาพแบบแสดงตัวและแบบหัวน้าวไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม

การปรับตัวในการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การปรับตัวให้เข้ากับงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ($r = .505$) รองลงมาคือการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ($r = .482$) และการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับ ($r = .383$) ตามลำดับ

ตารางที่ 1

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคุณลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การปรับตัวในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

ตัวแปรที่ศึกษา	ประสิทธิผลในการทำงาน				โดยรวม
	ด้านปริมาณ	ด้านคุณภาพงาน	ด้านความรวดเร็ว	ด้านระดับความ	
	ผลผลิต		ในการปฏิบัติงาน	พึงพอใจของลูกค้า	
คุณลักษณะบุคลิกภาพ					
แบบแสดงตัว	.063	.067	.066	.141*	.105
แบบมีมโนสำนึก	.364*	.326*	.396*	.326*	.453*
แบบประนีประนอม	.359*	.298*	.353*	.227*	.387*
แบบเปิดรับประสบการณ์	.200*	.174*	-.001	.258*	.196*
แบบหัวน้าว	-.116	-.301*	-.072	-.233*	-.232
การปรับตัวในการทำงาน					
การปรับตัวให้เข้ากับงาน	.388*	.378*	.458*	.387*	.505*
การปรับตัวให้เข้ากับ	.307*	.245*	.274*	.406*	.383*
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
และกฎระเบียบข้อบังคับ					
การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อน	.355*	.440*	.289*	.445*	.482*
ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา					
โดยรวม	.414*	.422*	.398*	.492*	.541*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยอภิปรายผลตามสมมติฐาน ได้ดังต่อไปนี้

ประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากว่าประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานแต่ละคนไม่ได้ขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการทำงานเพียงอย่างเดียวแต่ขึ้นอยู่กับ ความรับผิดชอบและความตระหนักในหน้าที่ของบุคคล สอดคล้องกับ สุพัฒน์ ปิ่นหอม (2563) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานวิศวกรรม บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) สายธุรกิจอาหารสัตว์ พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพงานมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 และ 11-15 ตามลำดับ อาจเนื่องจากพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานที่น้อยกว่าอยู่ในช่วงเรียนรู้งาน เรียนรู้วิธีการทำงาน แนวทางที่จะสามารถทำงานออกมาได้อย่างมีคุณภาพ จึงทำให้มีประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพงานมากกว่า และพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 16-20 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพงานมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี อาจเนื่องมาจากประสบการณ์การทำงานเป็นส่วนส่งเสริมประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพงาน ซึ่งประสบการณ์การทำงานจะทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ในงาน หรือปัญหาที่พบระหว่างการทำงาน และด้วยประสบการณ์การทำงานที่มีมากกว่าอาจจะต้องเป็นผู้สอนงานให้กับพนักงานคนอื่น และอาจอยู่ในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้และเฝ้าระวังในระหว่างการทำงานมากยิ่งขึ้น ทำให้พนักงานมีประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพงานเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับ ทินพันธุ์ จงระณภูมิพัฒนา (2560) ที่ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษาฝ่ายส่งเสริมการตลาดและพัฒนาธุรกิจสำนักบริหารการตลาดและการขาย องค์การค้ำของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.) พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่ายและด้านวิธีการ แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากวิธีการทำงานในขั้นตอนการผลิตสินค้าที่พนักงานจะต้องทำงานในหน้าที่ของตนเองที่ต้องเรียนรู้จากการทำงานจริงเนื่องจากในแต่ละส่วนงานเป็นลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน เช่น พนักงานประจำเครื่อง เจ้าหน้าที่ประสานงานการผลิต หรือเป็นการทำงานซ้ำ ๆ จนเกิดเป็นความชำนาญในการทำงานซึ่งเป็นความสามารถส่วนบุคคล เช่น พนักงานตรวจสอบชิ้นงาน โดยอาจใช้ความรู้ด้านอื่นเป็นส่วนน้อย ดังนั้นระดับการศึกษาจึงไม่มีผลต่อการทำงานของพนักงานมากนัก สอดคล้องกับ ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว (2564) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า บริษัท เอ็กซ์วายแซด โลจิสติกส์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานในฝ่ายผลิต ไม่แตกต่างกัน

คุณลักษณะบุคลิกภาพแบบมีมโนสำนึก พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการทำงาน อาจเนื่องจากเป็นผู้ที่มีลักษณะต้องการสัมฤทธิ์ผล มีความสามารถในตำแหน่งงานที่ทำ เช่น ช่างพิมพ์งาน ก็จะต้องมีความสามารถเฉพาะตำแหน่ง มีความรับผิดชอบ และตระหนักในหน้าที่ของตนที่ได้รับมอบหมายจะสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ดี มุ่งมั่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและหน่วยงานตามที่ตั้งไว้ ทำให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ประไพพรรณ ศรีปาน (2555) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทีเอสบี จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ แบบยึดมั่นในหลักการ (conscientiousness) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับ Karthikeyan (2012) ที่ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และองค์ประกอบในภาคธุรกิจของอินเดีย พบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ แบบมีมโนสำนึก แบบเปิดเผย และแบบมั่นคงทางอารมณ์ เป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงาน และมีผลกระทบต่อดังกล่าวของผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การปฏิบัติงาน ความสามารถในการปรับตัว ประสิทธิภาพ/ประสิทธิภาพ ของพนักงาน

คุณลักษณะบุคลิกภาพแบบประนีประนอม พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการทำงาน อาจเนื่องจากพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานประสานงานฝ่ายผลิต หรือ หัวหน้างาน จะมีบุคลิกภาพที่ไว้วางใจผู้อื่น เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น หรือให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานในสายการผลิตการประนีประนอมเมื่อพบปัญหาในการผลิต เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการทำงานหรือกระบวนการผลิต ทำให้ประสิทธิผลโดยรวมสูงขึ้น สอดคล้องกับ ยองโย เหลืองกระโทก (2557) ที่ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การเจรจาต่อรองกับประสิทธิผลการติดตามหนี้ของพนักงานติดตามหนี้ บริษัท กรัณฑ์การกฎหมาย จำกัด พบว่า บุคลิกภาพประนีประนอม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการติดตามหนี้ของพนักงานติดตามหนี้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับ Vianny Jeniston Delima (2019) ที่ได้ศึกษา ผลกระทบของลักษณะบุคลิกภาพต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานโรงพยาบาลปัตติคาโลอา พบว่า บุคลิกภาพแบบประนีประนอม มีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คุณลักษณะบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการทำงาน อาจเนื่องมาจากการทำงานในปัจจุบันที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการรูปแบบการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์จะทำให้ได้รับสิ่งใหม่ ๆ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง พร้อมทั้งจะทดลองทำสิ่งใหม่ ไม่ยึดติดตามการทำงานแบบเดิม ๆ เพื่อให้สามารถเพิ่มประสิทธิผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้ สอดคล้องกับ ชุตินา ทองไกรแก้ว (2562) ที่ได้ศึกษา บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับแรงจูงใจการให้บริการสาธารณะที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี พบว่า บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คุณลักษณะบุคลิกภาพแบบแสดงตัว พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน อาจเนื่องมาจากการอยู่กับผู้อื่น หรือชอบพบปะสังสรรค์ ไม่ได้เป็นสิ่งที่จำเป็นกับการทำงานในฝ่ายผลิต เช่น พนักงานตรวจสอบชิ้นงาน พนักงานประจำเครื่องจักร และในสำนักงาน เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน

จัดซื้อ เจ้าหน้าที่บัญชี ที่อาจจะเป็นงานประจำที่ต้องทำซ้ำ ๆ กับเป็นงานที่มีลักษณะเฉพาะตัว ที่เป็นการทำงานคนเดียวมากกว่าทำงานเป็นกลุ่ม ในส่วนงานอาจมีการติดต่อระหว่างหน่วยงาน แต่ลักษณะงานเฉพาะตำแหน่งสามารถทำงานโดยลำพังได้ ดังนั้น บุคลิกภาพแบบแสดงตัวจึงไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ ยองโย เหลืองกระโทก (2557) ที่ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การเจรจาต่อรองกับประสิทธิผลการติดตามหนี้ของพนักงานติดตามหนี้ บริษัท กรัณฑ์การกฎหมาย จำกัด พบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัวไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของพนักงาน

คุณลักษณะบุคลิกภาพแบบหัวนโหน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน อาจเนื่องมาจากการทำงานในลักษณะที่เป็นไปตามขั้นตอนการผลิต โดยสามารถทำงานได้ตามขั้นตอนที่ถูกกำหนดไว้แล้ว จึงไม่มีผลกระทบทางด้านอารมณ์ต่อพนักงานที่จะทำให้เกิดความวิตกกังวลหรือท้อแท้มากเกินไป และการทำงานของพนักงานจึงไม่มีอารมณ์มาเกี่ยวข้อง สอดคล้องกับ ยองโย เหลืองกระโทก (2557) ที่ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การเจรจาต่อรองกับประสิทธิผลการติดตามหนี้ของพนักงานติดตามหนี้ บริษัท กรัณฑ์การกฎหมาย จำกัด พบว่าบุคลิกภาพแบบหัวนโหนไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของพนักงาน

การปรับตัวในการทำงาน ด้านการปรับตัวให้เข้ากับงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการทำงาน อาจเนื่องมาจากพนักงานที่สามารถปรับตัวในการทำงานจากการเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน ย้ายส่วนงานชั่วคราว การหมุนเวียนงาน จะรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ เข้าใจในลักษณะงานที่ทำ เมื่อพบปัญหาระหว่างการทำงานก็จะสามารถหาวิธีการแก้ไขปัญหานั้นจนสามารถทำงานให้สำเร็จได้ตามเป้าหมายของงาน สอดคล้องกับ นิรุบล ชำคม (2556) ที่ได้ศึกษา ผลกระทบของการปรับตัวที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีในธุรกิจส่งออกเสื้อผ้าสำเร็จรูปในประเทศไทย พบว่าการปรับตัวด้านการเรียนรู้งานใหม่ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม

การปรับตัวในการทำงาน ด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการทำงาน อาจเนื่องจาก

พนักงานที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และกฎระเบียบข้อบังคับได้ จากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร ลำดับชั้นบังคับบัญชา ปรับเปลี่ยนพื้นที่ทำงานให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ที่กำลังผลิต จะสามารถทำงานได้โดยไม่รู้สึกกดดัน อึดอัด หรือมีความตึงเครียดจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และยังสามารถทำงานได้ตามหน้าที่ของตนได้เป็นอย่างดี บรรลุเป้าหมายในการทำงานและเกิดประสิทธิผลในการทำงาน สอดคล้องกับ สวสยสมทิพย์ (2552) ที่ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงาน ความผูกพันในการทำงาน และความสำเร็จในการทำงาน ของนักบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าการปรับตัวในการทำงาน ด้านความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม

การปรับตัวในการทำงาน ด้านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการทำงาน อาจเนื่องจากพนักงานที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา จะสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่เกิดอุปสรรคปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย และเกิดประสิทธิผลในการทำงาน ทั้งในระดับตัวบุคคล หน่วยงาน และองค์กร สอดคล้องกับ นิรุบลข้าม (2556) ที่ได้ศึกษา ผลกระทบของการปรับตัวที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีในธุรกิจส่งออกเสื้อผ้าสำเร็จรูปในประเทศไทย พบว่า การปรับตัวด้านการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ศึกษาในบริบทของกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมการพิมพ์ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สามารถใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกพนักงานใหม่ หรือเป็นแนวทางในการส่งเสริมเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมการพิมพ์ สิ่งพิมพ์และบรรจุภัณฑ์ได้ จะเป็นส่วนช่วยผลักดันประสิทธิผลของหน่วยงานและประสิทธิผลองค์กรเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. จากผลการวิจัยพบว่าประสพการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพงาน ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับประสพการณ์การทำงานของพนักงานที่จะเข้ามาทำงานในสังกัดหน่วยงานด้านคุณภาพ โดยคัดเลือกพนักงานที่มีประสพการณ์ สามารถวิเคราะห์ปัญหาด้านคุณภาพสินค้าเข้ามาทำงาน รวมทั้งองค์กรควรให้ความสำคัญกับการรักษาพนักงานที่มีประสพการณ์ โดยการจ้างงานอย่างต่อเนื่องหรือสร้างแรงจูงใจ รักษาพนักงานที่มีประสพการณ์การทำงาน เพื่อรักษาองค์ความรู้จากประสพการณ์การทำงานของพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางให้ยังคงทำงานให้กับองค์กรอย่างต่อเนื่อง

2. จากผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะบุคลิกภาพแบบมีมโนสำนึก แบบประนีประนอม แบบเปิดรับประสพการณ์ และการปรับตัวในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน ดังนั้นการคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานควรจัดให้มีแบบสอบถามวัดบุคลิกภาพ และการปรับตัวในการทำงานร่วมด้วย เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นข้อมูลเบื้องต้นประกอบการพิจารณาบุคคลเข้าทำงานเพื่อให้ได้บุคลากรที่เหมาะสมกับงาน

3. จากผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะบุคลิกภาพแบบมีมโนสำนึก แบบประนีประนอม แบบเปิดรับประสพการณ์ และการปรับตัวในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน ดังนั้นองค์กรควรจัดฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีบุคลิกภาพ และการปรับตัวที่ดีมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ดังนั้นควรจะศึกษากับองค์กรอื่น ๆ ในธุรกิจเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบ และกำหนดตัวแปรในการชี้วัดพฤติกรรมได้อย่างแม่นยำ และถูกต้องตรงตามพฤติกรรมที่ศึกษา

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน เพื่อให้การศึกษามีความกว้างขวางมากขึ้น เช่น บรรยากาศองค์กร ภาวะอารมณ์ในการทำงาน ต้นทุนทางจิตวิทยา ปัจจัยทางจิตวิทยา เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กล้าหาญ ณ น่าน. (2557). อิทธิพลของคุณลักษณะบุคลิกภาพ และความพึงพอใจที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของผู้เข้าสู่ตลาดบัณฑิตใหม่. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 31(1), 39-67.
- จิตรวี มุสิกสุต. (2556). ปัจจัยทางด้านลักษณะบุคลิกภาพและคุณลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชุติมา ทองไกรแก้ว. (2562). บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับแรงจูงใจในการให้บริการสาธารณะที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- โตม อินทรกระตึก. (2558). ความรู้ความเข้าใจและการรับรู้ในเรื่องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ทินพันธุ์ จงนะภูมิพัฒนา. (2560). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษาฝ่ายส่งเสริมการตลาดและพัฒนาธุรกิจสำนักบริหารการตลาดและการขาย องค์การการค้าของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สสค.). [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยเกริก.
- นิลบล ชำคม. (2556). ผลกระทบของการปรับตัวที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีในธุรกิจส่งออกเสื้อผ้าสำเร็จรูปในประเทศไทย [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปฐมพงศ์ กุกแก้ว. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า บริษัท เอ็กซ์วายแซด โลจิสติกส์ จำกัด. *วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน*, 7(1), 95-109.
- ประไพพรรณ ศรีปาน. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- योगโย เหลืองกระโทก. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การเจรจาต่อรองกับประสิทธิผลการติดตามหนี้ของพนักงานติดตามหนี้ บริษัท กรัณฑ์การกฎหมาย [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ยง ภู่วรรณ. (2563, กรกฎาคม). ผลกระทบจากการระบาดของโรคโควิด 19. โควิด-19 และระบาดวิทยา. <https://learningcovid.ku.ac.th/course/?c=7&l=2>
- วิภา สบายยิ่ง. (2542). ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองและบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้จำหน่าย [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิจัยกรุงศรี. (2564, 11 มกราคม). แนวโน้มธุรกิจและอุตสาหกรรมไทย ปี 2564-2566. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. https://www.krungsri.com/th/research/industry/summary-outlook/industry-summary-outlook-2021-2023?#ins_sr=eyJwcm9kdWN0SWQia0IpbmMzMzg0NTU1NjltK0M0dFNBeU5UWTBMVEkxTmZPSj9
- สวีส สมทิพย์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงาน ความผูกพันในการทำงาน และความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักงานเจรจาการค้าและการลงทุน. (2562, มีนาคม). บริการสาขาการพิมพ์ สิ่งพิมพ์และการบรรจุภัณฑ์. ศูนย์บริการข้อมูล FTA. http://ftacenter.dtn.go.th/wp-content/uploads/2020/01/Printing_publishing.pdf

- สุชี อินทา. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารงบประมาณของสำนักงานการตรวจและขนส่ง กรุงเทพมหานคร. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 1(1), 37-58.
- สุพัฒน์ ปิ่นหอม. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานวิศวกรรม บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) สายธุรกิจอาหารสัตว์. *วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 6(1), 520-533.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิต ในจังหวัดสงขลา. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Karthikeyan. (2012). The Relationship Between the Five Factors of Personality, Individual Job Performance and its Components in the Indian Corporate Sector. *International Journal of Advanced Research in Management (IJARM)*, 30(1), 37-55.
- Vianny Jeniston Delima. (2019). Impact of Personality Traits on Employees' Job Performance in Batticaloa Teaching Hospital. *IRE Journals*, 2(12), 86-97.

นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และกิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่าที่ส่งผลต่อ
ผลการดำเนินงานวิสาหกิจชุมชนที่ประกอบกิจการผลิตภัณฑ์สมุนไพร ในประเทศไทย
Product Innovation and the Primary Activities of the Value Chain
that Affect to Performance of Community Enterprises Operating
Herbal Products in Thailand

ชนิกานต์ พนมอุปถัมภ์¹

Chanikan Panomupatam

Article History

Received: 2022-11-08

Revised: 2022-11-21

Accepted: 2022-11-21

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ กิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่า และผลการดำเนินงาน และ 2) เพื่อศึกษาระดับการส่งผลของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และกิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่าต่อผลการดำเนินงานวิสาหกิจชุมชนที่ประกอบกิจการผลิตภัณฑ์สมุนไพร ในประเทศไทย ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบกิจการวิสาหกิจชุมชนที่ประกอบกิจการผลิตภัณฑ์สมุนไพร ในประเทศไทย การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ จำนวน 346 หน่วย จาก 3,413 หน่วยของประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นระหว่าง 0.957-0.962 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า 1) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยวิสาหกิจชุมชนมีนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ด้านเอกลักษณ์เฉพาะของผลิตภัณฑ์มากที่สุด กิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยวิสาหกิจชุมชนมีกิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่าด้านการกระจายสินค้า และด้านการตลาดและการขายมากที่สุด และผลการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีผลการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนด้านการเรียนรู้และการเติบโตมากที่สุด 2) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และกิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่าส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชน ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง ด้านการพัฒนาและแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่สู่ตลาด ด้านเอกลักษณ์เฉพาะของผลิตภัณฑ์ และด้านการบริการลูกค้า ผลการศึกษานี้ผู้ประกอบกิจการวิสาหกิจชุมชนที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างคุณค่าเพิ่มของสินค้าและ

¹ อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

Lecturer, Faculty of Business Administration, Kasem Bundit University.

E-mail: chanikan.pan@kbu.ac.th *Corresponding Author

บริการให้ตรงกับความต้องการของตลาด สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างทันทั่วถึง ที่เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน และสร้างความยั่งยืนให้กับกลุ่มผู้ประกอบการท้องถิ่นต่อไป

คำสำคัญ: นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ห่วงโซ่คุณค่า ผลการดำเนินงาน วิสาหกิจชุมชน ผลิตภัณฑ์สมุนไพร

Abstract

This research involves the following objectives 1) to study the level of product innovation, the primary activities of the value chain, and their performance, and 2) to study the level of effects of the product innovation and the primary activities of the value chain over the performance of the community enterprises operating herbal products in Thailand. The population includes the herbal products community enterprises entrepreneurs in Thailand. Stratified random sampling is performed over 346 units from the total of 3,413 population units. The data collecting tool used is the questionnaire with reliability ranging between 0.957 – 0.962. The statistics used are frequency, percentage, average, and standard deviation, including multiple linear regression. The research outcomes find that 1) the level of overall product innovation is high. The business's product innovations highlight the aspect of the product's unique identity the most. The overall primary activities are at a satisfactorily high level. The business is most involved in the primary activities in terms of product dispatch, marketing, and sales. The overall performance is appeared at the highest level. The business displays the most performance on learning and growth. 2) Product innovation and the primary activities of the value chain affect the business's overall performance with a statistical significance of .05 totaling over 4 aspects namely the continuous product quality improvement, new product development, and new product launch to the market, the product unique identity, and customer service. The results of this study that community enterprises can be applied to create added value of products and services in market demands, respond promptly, and gain competitive advantages. Finally, it can create sustainability for local entrepreneurs.

Keywords: Product innovation, Value Chain, Business performance, Community Enterprises, Herbal products

บทนำ

วิสาหกิจชุมชนในประเทศไทยมีความหลากหลาย อีกทั้งการแข่งขันค่อนข้างทวีความรุนแรง การเป็นผู้นำด้านต้นทุนเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอสำหรับการแข่งขัน ส่งผลให้วิสาหกิจชุมชนต้องมีการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง และต้องมีการพัฒนากลยุทธ์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ (พัทธ์ธีรา สมทรง, 2565) โดยเฉพาะการบริหารงานให้เกิดนวัตกรรมนั้น จำเป็นต้องบริหารห่วงโซ่คุณค่า โดยเฉพาะในกิจกรรมหลักเพื่อให้องค์การอยู่รอด

มีความก้าวหน้าและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน ซึ่งปัจจุบันวิสาหกิจชุมชนต้องให้ความสำคัญต่อการเชื่อมโยงกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กรตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพตามแนวคิดห่วงโซ่คุณค่า โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดคุณค่าเพิ่มในทุกขั้นตอนของการผลิตและการตลาด เพื่อสร้างคุณค่าเพิ่มของสินค้าและบริการที่ตรงความต้องการของตลาดและสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างทันทั่วถึงและเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน ดังนั้น แนวความคิดห่วงโซ่คุณค่า จึงเป็นแนวคิดที่มุ่งสร้างความสามารถในการ

แข่งขันทางธุรกิจด้วยการวิเคราะห์มูลค่าเพิ่มที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนหรือกิจกรรม เป็นการเชื่อมโยงกิจกรรมต่าง ๆ ที่สร้างมูลค่าเพิ่ม โดยเน้นที่กิจกรรมปลายน้ำเพื่อสร้างคุณค่าในสายตาของลูกค้า และเกิดการเชื่อมโยงกับคู่ค้าในโซ่อุปทานด้วยกัน ส่งผลต่อศักยภาพในการแข่งขัน จึงมีการนำแนวความคิดห่วงโซ่มูลค่ามาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ (ทัตษกร ศรีสุข, นิยมล หิรัญวิจิตรภรณ์ และสุบิน แก้วเต็ม, 2563) ทั้งนี้ในการสร้างผลิตภัณฑ์ของผู้ประกอบการเป็นลักษณะการเพิ่มคุณค่าทางด้านการสร้างความมั่นใจในสินค้าหรือบริการให้เป็นที่ยอมรับและช่วยสร้างยอดขาย ตลอดจนผลกำไรในการดำเนินการ ช่วยสนับสนุนและพัฒนาผลิตภัณฑ์จะต้องอาศัยการจัดการนวัตกรรม ซึ่งปัจจุบันการจัดการนวัตกรรมมีความสำคัญต่อกระบวนการผลิตที่มุ่งเน้นการตลาดทั้งทางตรงและทางอ้อมแต่อย่างไรก็ตาม การจัดการนวัตกรรมจะต้องสร้างความแปลกใหม่และดึงดูดความสนใจ ภายใต้การมีส่วนร่วมของคนในชุมชนและสังคมในการพัฒนากระบวนการจัดการผลิตภัณฑ์กับการสร้างมูลค่าเพิ่ม การสร้างความเป็นเอกลักษณ์ของผู้ประกอบการมาประยุกต์ใช้ในการสื่อสารทางด้านการตลาดและช่วยขับเคลื่อนผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนให้เกิดการรับรู้คุณค่า สามารถต่อยอดและพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง (สุกัญญา ดวงอุปมา, เพ็ญสิริ ภูรกิจ และกรรณก ดลโสภณ, 2564) ดังนั้น การนำนวัตกรรมเข้ามาประยุกต์ใช้กับองค์กร จึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะนำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน การเพิ่มยอดขาย รวมไปถึงการเติบโตของธุรกิจ องค์กรจะสร้างนวัตกรรมบริการให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในองค์กร คือ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ที่สามารถจับต้องได้และนวัตกรรมกระบวนการที่ไม่สามารถจับต้องได้โดยจะมุ่งเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ และตอบสนองความต้องการต่อผู้ใช้บริการ (มิ่งขวัญ บุญรอด และกาญจนา สุคันธรสิริกุล, 2562) จึงกล่าวได้ว่า นวัตกรรม เป็นความท้าทายอย่างยิ่งของความเป็นผู้นำทางธุรกิจที่เกิดจากการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญ โดยในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญต่อการกำหนดนโยบายที่จะส่งเสริมแนวทางการเกิดนวัตกรรมในการผลิตสินค้าเพื่อให้องค์กรอยู่รอด พร้อม ๆ กับการใช้นวัตกรรมผลิตภัณฑ์เป็น

ตัวขับเคลื่อนความสำเร็จที่สามารถวัดได้จากการเพิ่มขึ้นของผลการดำเนินงาน ทั้งนี้ (นุจรี ภาคาสัตย์ และธีรภัทร์ พิริยะพลิน, 2558) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ บุญทริกา วงษ์วานิช และกฤษดา เขียววัฒนสุข (2564) พบว่า อิทธิพลของนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ และกระบวนการ มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า วิสาหกิจชุมชนคือรากฐานสำคัญของเศรษฐกิจของชาติเนื่องจากภาครัฐได้สร้างนโยบายเพื่อให้เกิดทิศทางการพัฒนาระบบเศรษฐกิจเน้นการส่งเสริมและพัฒนา เพื่อให้เกิดการสร้างงานสร้างรายได้ การส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้แข็งแกร่งเป็นอีกแนวทางหนึ่งของภาครัฐในการขับเคลื่อนเพื่อที่ชุมชนสามารถแข่งขันกับตลาดภายในและภายนอกประเทศได้ (พระครูสุจิตตจิตติวัฒน์, ธวัชชัย สมอเนื้อ และวราชา ขุนสนธิ, 2563) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านสมุนไพรเกิดขึ้นจากวิถีชีวิตและวัฒนธรรมในท้องถิ่น ประกอบด้วยองค์ความรู้ที่สั่งสมกันมาจากประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากวิถีทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมอาศัยการสืบทอดพัฒนาในระยะเวลาที่ยาวนาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งภูมิปัญญาท้องถิ่นในเรื่องของการใช้พืชสมุนไพรเพื่อการดูแลสุขภาพ ซึ่งใช้เป็นยาเพื่อการรักษาหรือบรรเทาโรคต่างๆ ของคนในชุมชนตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน การส่งเสริมคุณค่าขององค์ความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านสมุนไพร สร้างให้เกิดความตระหนักในคุณค่าของป่าและพืชสมุนไพรท้องถิ่นของตนเองได้ (สุพัตรา คำแหง, ชัยญานุช โมราศิลป์ และบุปผชาติ แต่งเกลี้ยง, 2565) อย่างไรก็ตามงานวิจัยส่วนใหญ่ยังไม่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเชื่อมโยงระดับการส่งผลกระทบระหว่างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ กิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่มูลค่า และผลการดำเนินงานของกิจการวิสาหกิจชุมชน โดยประเด็นที่ศึกษาในงานวิจัยนี้จะทำให้ทราบถึงศักยภาพของผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนที่ประกอบกิจการผลิตภัณฑ์สมุนไพร ในประเทศไทย อันจะนำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มของสินค้าและบริการที่ตรงความต้องการของตลาดและสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างทันทั่วทั้งที่และเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน อันเป็นแนวทางในการสร้างความยั่งยืนให้กับกลุ่มผู้ประกอบการท้องถิ่นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ กิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่า และผลการดำเนินงานของผู้ประกอบกิจการวิสาหกิจชุมชนที่ประกอบกิจการผลิตภัณฑ์สมุนไพร ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาระดับการส่งผลของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และกิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่าต่อผลการดำเนินงานวิสาหกิจชุมชนที่ประกอบกิจการผลิตภัณฑ์สมุนไพร ในประเทศไทย

สมมุติฐานการวิจัย

1. นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ส่งผลเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบกิจการวิสาหกิจชุมชนที่ประกอบกิจการผลิตภัณฑ์สมุนไพร ในประเทศไทย
2. กิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่าส่งผลเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบกิจการวิสาหกิจชุมชนที่ประกอบกิจการผลิตภัณฑ์สมุนไพร ในประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation)

ในการนิยามตัวแปรด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์นั้น มิ่งขวัญ บุญรอด และกาญจนา สุคันธสิริกุล (2562) ได้นิยามปัจจัยด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ได้แก่ การปรับเปลี่ยนผลิตภัณฑ์และบริการ และการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ปัจจัยด้านนวัตกรรมกระบวนการ ได้แก่ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน และการพัฒนากระบวนการ ในขณะ ที่ ซึ่ง นุจรี ภาคาสัตย์ และธีรวัฒน์ พิริยะพลิน (2558) ได้กำหนดตัวแปรแฝงภายในนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร ได้แก่ ความเฉียบพลันของผลิตภัณฑ์ ความล้ำหน้าของผลิตภัณฑ์ ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ ความได้เปรียบของผลิตภัณฑ์ สำหรับ ชุตินันต์ สะสอง (2560) ได้นิยามตัวแปรด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์เกี่ยวข้องกับการแสวงหาโอกาส และหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้กิจการมีความเจริญเติบโตมากยิ่งขึ้น และการศึกษาค้นคว้า ทดลอง เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการรูปแบบใหม่ให้มีคุณภาพดีขึ้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นศึกษานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation)

ตามความหมายของ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (2553) หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่ถูกผลิตขึ้นในเชิงพาณิชย์ โดยอาจเป็นการปรับปรุงให้ดีขึ้น หรือเป็นสิ่งใหม่ในตลาด โดยอาจเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ในระดับโลก ระดับประเทศ หรือระดับองค์กร ทั้งนี้ นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือ ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ (Tangible Product) หรือสินค้าทั่วไป (Goods) และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Product) หรือการบริการ (Service) โดยกำหนดตัวชี้วัด 3 ด้าน ตามผลการศึกษาของ น้ำทิพย์ ไตเต้า (2563) ที่กำหนดตัวแปรนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ใน 3 คุณลักษณะชี้วัด อันประกอบไปด้วยตัวแปร ได้แก่ 1) การพัฒนาและแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่สู่ตลาด (Radicality) หมายถึง ความสามารถในการเปิดตัวผลิตภัณฑ์ใหม่ได้เร็วกว่าคู่แข่ง ความสามารถในการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ได้ดีกว่าคู่แข่ง พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ที่เป็นที่ยอมรับของตลาด และแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่สู่ตลาดอย่างต่อเนื่อง 2) การปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง (Quality) หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง การคิดค้นเทคโนโลยีใหม่ การปรับปรุงหรือสร้างสรรค์สินค้าให้มีคุณสมบัติแตกต่างจากสินค้าที่มีในท้องตลาด การปรับปรุงวิธีการผลิตผลิตภัณฑ์ และการออกแบบสินค้าให้มีความสวยงามแปลกตา และ 3) เอกลักษณ์เฉพาะของผลิตภัณฑ์ (Uniqueness) หมายถึง การสร้างสรรค์สินค้าให้มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวไม่ซ้ำใคร การสร้างสรรค์บรรจุภัณฑ์ให้ลูกค้าจดจำได้ง่าย การเลือกใช้ตราสินค้าที่มีเอกลักษณ์เฉพาะของท้องถิ่น และการสร้างเรื่องราวหรือความเป็นมาของสินค้าให้แตกต่างจากสินค้าอื่นที่มีในท้องตลาด

กิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่า

ปัจจุบันวิสาหกิจชุมชนต้องให้ความสำคัญต่อการเชื่อมโยงกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กรตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพตามแนวคิดห่วงโซ่คุณค่า โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดคุณค่าเพิ่มในทุกขั้นตอนของการผลิตและการตลาด เพื่อสร้างคุณค่าเพิ่มของสินค้าและบริการที่ตรงความต้องการของตลาดและสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างทัน่วงทีและเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน ดังนั้น แนวความคิดห่วงโซ่คุณค่า จึงเป็นแนวคิดที่มุ่งสร้างความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจด้วยการวิเคราะห์มูลค่าเพิ่มที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนหรือกิจกรรม เป็นการเชื่อมโยงกิจกรรมต่างๆ ที่สร้าง

มูลค่าเพิ่ม โดยเน้นที่กิจกรรมปลายน้ำเพื่อสร้างคุณค่าในสายตาของลูกค้า และเกิดการเชื่อมโยงกับคู่ค้าในโซ่อุปทานด้วยกัน ส่งผลต่อศักยภาพในการแข่งขัน จึงมีการนำแนวความคิดห่วงโซ่คุณค่ามาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์ต่างๆ (ทัศนากร ศรีสุข, นิยมล หิรัญวิจิตรภรณ์ และสุบิน แก้วเต็ม, 2563) ทั้งนี้ กิจกรรมเหล่านั้นสามารถแบ่งเป็นกิจกรรมพื้นฐาน (Primary Activities) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องโดยตรงในการผลิตสินค้า และกิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) ที่เป็นกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงในการผลิตสินค้า แต่ทำหน้าที่สนับสนุนให้กิจกรรมหลักทั้งหลาย ดำเนินไปโดยสะดวกและมีประสิทธิภาพ กิจกรรมพื้นฐานทุกกิจกรรมต่างทำงานประสานสัมพันธ์ มีการส่งต่อไปยังกิจกรรมถัดไปอย่างเป็นลำดับขั้นตอนในลักษณะห่วงโซ่ที่ขาดจากกันไม่ได้ พร้อมกับการเพิ่มคุณค่าที่เกิดจากผลผลิตของแต่ละกิจกรรม แต่หากกิจกรรมใดมีความอ่อนแอ ห่วงโซ่แห่งคุณค่าอาจจะขาด และส่งผลต่อการทำกำไรของกิจการ โดยห่วงโซ่คุณค่าที่มีการเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันอย่างบูรณาการ และต่อเนื่องทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันจากการสร้างคุณค่าในทุกกิจกรรม โดยเริ่มจากกิจกรรมต้นน้ำในการนำเทคโนโลยีผสมผสานกับภูมิปัญญาท้องถิ่นในการสร้างมูลค่าและการใช้ทรัพยากรในการผลิตสินค้าที่มีอยู่ในชุมชนให้เกิดคุณค่าในทุกขั้นตอนของการผลิตและการตลาด ถัดมาคือ กิจกรรมกลางน้ำในการเข้าใจผู้บริโภคยุควิถีชีวิตปกติใหม่ (New Normal) เพื่อการพัฒนาปรับปรุงสร้างแบรนด์และบรรจุภัณฑ์ที่ทันสมัยอันจะส่งผลต่อมูลค่าเพิ่มของสินค้าชุมชนตรงกับความต้องการของตลาด และตอบสนองความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้สูงสุด และกิจกรรมปลายน้ำ เช่น การส่งเสริมการตลาดแบบออนไลน์การปรับตัวของชุมชนในการนำเทคโนโลยีมาส่งเสริมการขายและติดต่อกับลูกค้า เป็นต้น ซึ่งจะช่วยสร้างคุณค่าในสายตาของลูกค้าได้อย่างดี (ปาจารย์ ผลประเสริฐ และกนิษฐา ศรีภิรมย์, 2565)

ผลการดำเนินงานของกิจการ

ผลการดำเนินงานขององค์กร เป็นผลลัพธ์สุดท้ายของกิจกรรมหนึ่ง ๆ ซึ่งอาจวัดในรูปของเวลา หน่วย เงินและอื่น ๆ เป็นผลลัพธ์สะสมขั้นสุดท้ายของกระบวนการทำงานและกิจกรรมทั้งหมดขององค์กร เช่น กำไร ยอดขาย ความพอใจของลูกค้า ผลิตภาพ เป็นต้น การจัดการผลปฏิบัติงานขององค์กรจึงเป็นแนวคิดสำคัญที่ผู้จัดการจำเป็นต้องเข้าใจองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ก่อ

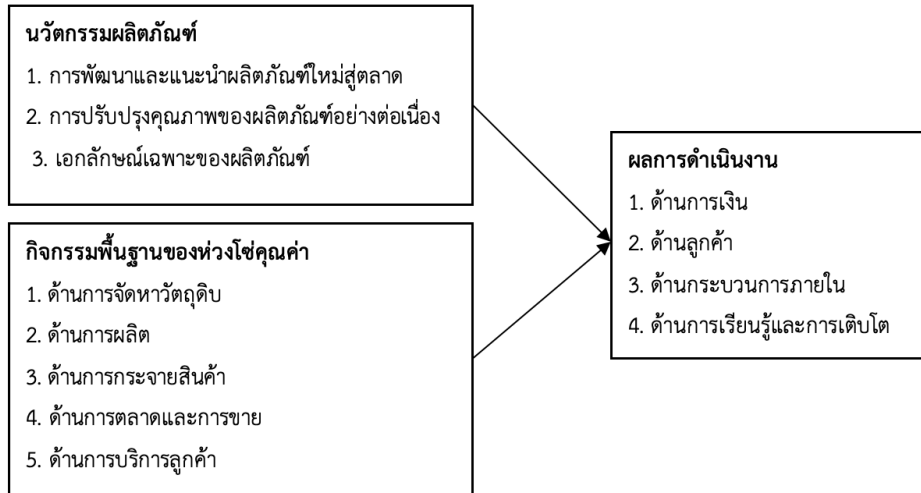
ให้เกิดผลการปฏิบัติงานระดับสูง ในเรื่องของผลการปฏิบัติงานนั้น นอกจากนี้ยังเป็นระบบที่ช่วยในการบริการผลงานขององค์กรและผลงานของบุคคลนำไปสู่การปรับปรุงระบบการทำงาน และจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (บุญพริภา วงษ์วานิช และกฤษฎา เขียววัฒน์ สุข. 2564) การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard: BSC) เป็นเครื่องมือในการบริหารผลการดำเนินงานที่ได้รับความนิยมตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งปัจจุบันการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพเป็นระบบการบริหารผลการดำเนินงานที่มุ่งเน้นกระบวนการกำหนดยุทธศาสตร์และผลลัพธ์เชิงกลยุทธ์ใน 4 มุมมอง ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance) ของวิสาหกิจชุมชน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการเงิน (Financial Perspective) หมายถึง การเติบโตของยอดขาย ผลตอบแทนทางการเงินโดยรวม รายได้ กำไร และต้นทุนที่ลดลง 2) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) หมายถึง จำนวนลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้น ต้นทุนในการหาลูกค้าใหม่ลดลง จำนวนลูกค้าเก่าที่กลับมาซื้อซ้ำเพิ่มขึ้น ความถี่ในการสั่งซื้อของลูกค้าเพิ่มขึ้น จำนวนคำร้องเรียนลดลงและอัตราการส่งคืนสินค้าลดลง 3) ด้านกระบวนการภายในของธุรกิจ (Internal-Business Process Perspective) หมายถึง ใช้เวลาในการเปิดตัวสินค้าใหม่สู่ตลาดลดลง จำนวนของเสียลดลง เวลาในการผลิตสินค้าต่อหน่วยลดลง มีสินค้าใหม่ออกสู่ตลาดเพิ่มขึ้น การปฏิบัติตามแผนการทำงานมีความยืดหยุ่นตามสถานการณ์ ส่งสินค้าทันตามระยะเวลาที่กำหนด และ 4) ด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth Perspective) หมายถึง พนักงานได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากการฝึกอบรมหรือการจัดการความรู้ พนักงานมีทักษะการทำงานเพิ่มขึ้นจากการฝึกอบรมหรือการจัดการความรู้ มีการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และกิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่าที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานวิสาหกิจชุมชนที่ประกอบกิจการผลิตภัณฑ์สมุนไพร ในประเทศไทย โดยตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ตัวแปรนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ตัวแปรกิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่า และตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการดำเนินงานของกิจการ สรุปได้ดัง ภาพที่ 1

ภาพที่ 1

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการสำรวจตัวอย่าง (Sample Survey) มีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

คือ ผู้ประกอบกิจการวิสาหกิจชุมชนที่ประกอบกิจการผลิตภัณฑ์สมุนไพร ในประเทศไทย ที่อนุมัติการจดทะเบียนแล้ว และระบุไว้ในระบบสารสนเทศวิสาหกิจชุมชน กรมส่งเสริมการเกษตร และเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครอบคลุมผู้ประกอบกิจการวิสาหกิจชุมชนที่ประกอบกิจการการผลิตผลิตภัณฑ์สมุนไพรทุกภูมิภาค จำนวน 6 พื้นที่ ตามการแบ่งเขตสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร (สสอ.) จึงใช้การเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ได้ผู้ประกอบการกิจการวิสาหกิจชุมชนที่ประกอบกิจการผลิตภัณฑ์สมุนไพรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 346 คน (Cochran, 1963) จากทั้งสิ้น 3,413 คน (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2565)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ กิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่า และผลการดำเนินงานของกิจการ ซึ่งลักษณะเป็นคำถามปลายปิด เพื่อจำกัดประเด็นคำตอบให้

อยู่ในขอบเขตของการศึกษา โดยใช้ระดับคะแนน 1-5 ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และการตรวจสอบความน่าเชื่อถือหรือความเที่ยง (Reliability) มีค่าความเชื่อมั่นด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ เท่ากับ 0.957 ด้านกิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่า เท่ากับ 0.92 และด้านผลการดำเนินงานของกิจการ เท่ากับ 0.962 โดยค่าความเที่ยงของแบบสอบถามที่ถือว่ายอมรับได้มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Lee and Hsieh, 2010)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประกอบกิจการวิสาหกิจชุมชนที่ประกอบกิจการผลิตภัณฑ์สมุนไพรจำนวน 346 ชุด ในงานแสดงสินค้า และทางไปรษณีย์ ซึ่งเป็นวิธีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด และเหมาะสมสำหรับตัวอย่างที่มีจำนวนมาก และมีอาณาเขตกระจายในวงกว้าง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งการวิจัยนี้ได้ใช้ทั้งสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และสถิติอนุมาน (Inference Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. สรุปผลศึกษาระดับของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ กิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่า และผลการดำเนินงานของผู้ประกอบกิจการวิสาหกิจชุมชนที่ประกอบกิจการผลิตภัณฑ์สมุนไพร ในประเทศไทย มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1
ผลการวิเคราะห์ระดับของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ กิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่า และผลการดำเนินงาน

ตัวแปร	ความเบ้	ความโด่ง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
นวัตกรรมผลิตภัณฑ์						
1. ด้านการพัฒนาและแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่สู่ตลาด	-.166	-.810	4.05	.680	มาก	3
2. ด้านการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง	-.006	-1.092	4.15	.581	มาก	2
3. ด้านเอกลักษณ์เฉพาะของผลิตภัณฑ์	-.338	-.869	4.29	.597	มากที่สุด	1
รวม	-.018	-1.068	4.16	.548	มาก	
กิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่า						
1. ด้านการจัดหาวัตถุดิบ	-.289	-.449	4.07	.583	มาก	2
2. ด้านการผลิต	-.559	.244	4.07	.642	มาก	2
3. ด้านการกระจายสินค้า	-.368	-.456	4.09	.645	มาก	1
4. ด้านการตลาดและการขาย	-.584	-.060	4.09	.638	มาก	1
5. ด้านการบริการลูกค้า	-.179	-.780	3.91	.689	มาก	3
รวม	-.392	-.214	4.05	.545	มาก	
ผลการดำเนินงานของกิจการ						
1. ด้านการเงิน	-.398	-.784	4.34	.571	มากที่สุด	3
2. ด้านลูกค้า	-.402	-.582	4.26	.536	มากที่สุด	4
3. ด้านกระบวนการภายในของธุรกิจ	-.599	-.547	4.36	.569	มากที่สุด	2
4. ด้านการเรียนรู้และการเติบโต	-.701	-.761	4.44	.637	มากที่สุด	1
รวม	-.420	-.801	4.35	.494	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 พบว่า 1) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ในแต่ละด้าน พบว่า กิจกรรมมีนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ด้านเอกลักษณ์เฉพาะของผลิตภัณฑ์มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง และด้านการพัฒนาและแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่สู่ตลาด ตามลำดับ 2) กิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่าในแต่ละด้าน พบว่า กิจกรรม

มีกิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่าด้านการกระจายสินค้า และด้านการตลาดและการขายมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการจัดหาวัตถุดิบ และด้านการผลิต และด้านการบริการลูกค้า ตามลำดับ และ 3) ผลการดำเนินงานในภาพรวมของกิจการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของผลการดำเนินงานของกิจการในแต่ละด้าน พบว่า กิจกรรมมีผลการดำเนินงานของกิจการด้านการเรียนรู้และการเติบโตมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการภายในของธุรกิจ ด้านการเงิน และด้านลูกค้า ตามลำดับ

2. สรุปผลการศึกษาระดับการส่งผลของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และกิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่าต่อผลการดำเนินงานวิสาหกิจชุมชนที่ประกอบกิจการผลิตภัณฑ์สมุนไพรในประเทศไทย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเองในระดับที่สูงมาก (ไม่เกิด

Multicollinearity) ทำการตรวจสอบ Multicollinearity จะใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) โดยมีเกณฑ์การตรวจสอบว่า ค่า VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 10 หากเกินกว่านี้แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองในระดับที่สูงมาก (กลายาวนชัยบัญชา. 2556) ปรากฏผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2

ระดับการส่งผลของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และกิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่าต่อผลการดำเนินงานของกิจการ

ตัวแปร	b	SE _b	β	t	P-value	VIF
นวัตกรรมผลิตภัณฑ์						
1. การพัฒนาและแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่สู่ตลาด	.208	.041	.286	5.125*	.000	2.302
2. การปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง	.243	.054	.287	4.522*	.000	2.966
3. เอกลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์	.203	.044	.245	4.652*	.000	2.047
กิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่า						
1. การจัดหาวัตถุดิบ	.040	.042	.048	.964	.336	1.796
2. การผลิต	-.071	.050	-.092	-1.407	.160	3.171
3. การกระจายสินค้า	.084	.053	.110	1.595	.112	3.500
4. การตลาดและการขาย	.019	.055	.024	.335	.738	3.794
5. การบริการลูกค้า	-.086	.040	-.119	-2.135*	.033	2.305
a = 1.670; R = .737, R ² = .544; Adjusted R ² = .533; SE _{est} = ±.337; F = 50.214*						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ปรากฏผล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่า VIF สูงสุดที่ได้มีค่า 3.006 ซึ่งไม่เกิน 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงหรือไม่เกิน Multicollinearity

2. ผลการศึกษาระดับการส่งผลของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และกิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่าต่อผลการดำเนินงานของกิจการ ในภาพรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = .737 ค่าสัมประสิทธิ์แสดงการตัดสินใจ (R Square) = .544 หรือร้อยละ 54.4 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ ± .337 เมื่อทดสอบแล้วพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง ด้านการพัฒนาและแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่สู่ตลาด ด้านเอกลักษณ์เฉพาะของผลิตภัณฑ์

และด้านการบริการลูกค้า โดยตัวพยากรณ์ที่ทำนายได้ดีที่สุด ได้แก่ ด้านการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง ส่วนอื่นๆ ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของกิจการในภาพรวม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสมการนี้มีความแม่นยำในการพยากรณ์หรือมีอิทธิพลร้อยละ 54.4 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 45.6 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏผลดังนี้ 1) ยอมรับสมมติฐานที่ 1 นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ส่งผลเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบกิจการวิสาหกิจชุมชนที่ประกอบกิจการผลิตภัณฑ์สมุนไพร ในประเทศไทย และ 2) ไม่ยอมรับสมมติฐานสมมติฐานที่ 2 กิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่าส่งผลเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบกิจการวิสาหกิจชุมชนที่ประกอบกิจการผลิตภัณฑ์สมุนไพร ในประเทศไทย

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า 1) กิจกรรมนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ในแต่ละด้าน พบว่า กิจกรรมนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ด้านเอกลักษณ์เฉพาะของผลิตภัณฑ์มากที่สุด อาจเนื่องจากการสร้างผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชนเป็นลักษณะการเพิ่มคุณค่าทางด้านการสร้างความมั่นใจในสินค้าหรือบริการให้เป็นที่ยอมรับและช่วยสร้างยอดขาย ตลอดจนการช่วยสนับสนุนและพัฒนาผลิตภัณฑ์จะต้องอาศัยการจัดการนวัตกรรม ซึ่งปัจจุบันนวัตกรรมผลิตภัณฑ์มีความสำคัญต่อกระบวนการผลิตที่มุ่งเน้นการตลาดทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยจะต้องสร้างความแปลกใหม่และดึงดูดความสนใจ ภายใต้การมีส่วนร่วมของคนในชุมชนโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนเพื่อสร้างความเป็นเอกลักษณ์ และช่วยขับเคลื่อนผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนให้เกิดการรับรู้คุณค่า สามารถต่อยอดและพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุธรณ์ แก้วซัง และอุธรณ์ แก้วซัง (2564: 47) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่ง แสดงให้เห็นถึงความสามารถขององค์กรในการสร้างสิ่งใหม่ หรือการทำให้แตกต่างจากคนอื่น โดยอาศัยการเปลี่ยนแปลงมาสร้างให้เป็นโอกาส นวัตกรรมจะเป็นสิ่งผลักดันให้มีการเติบโตของผลิตภัณฑ์ในระยะยาวและสร้างความสามารถในการแข่งขันในอนาคต 2) กิจกรรมมีกิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่าในแต่ละด้าน พบว่า กิจกรรมมีกิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่าด้านการกระจายสินค้า และด้านการตลาดและการขายมากที่สุด อาจเนื่องจากปัจจุบันสภาพแรงกดดันจากสิ่งแวดล้อมภายนอกอุตสาหกรรมเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ วิสาหกิจชุมชนจึงจำเป็นต้องศึกษาและมีการดำเนินกิจกรรมของห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมพื้นฐาน (Primary Activities) ซึ่งเป็นลูกโซ่แห่งกิจกรรมที่สร้างสรรค์คุณค่าต่อเนื่องสัมพันธ์กันเหมือนกับลูกโซ่ เพื่อส่งมอบคุณค่าทั้งหมดให้กับลูกค้าโดยแต่ละกิจกรรมจะมีส่วนช่วยก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มเป็นช่วง ๆ นับตั้งแต่การนำวัตถุดิบที่ได้จากผู้จัดจำหน่าย เข้าสู่กิจกรรมการผลิต จนกระทั่ง

ผ่านออกมาเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป และสิ้นสุดที่ผู้จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่ผู้บริโภคคนสุดท้าย รวมทั้งกิจกรรมการบริการหลังการขาย (Porter, 1985 : 36-50) สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีราวัฒน์ มันทรา (2559: 77) ได้ศึกษาศักยภาพในการแข่งขันของผู้ประกอบการ : กรณีศึกษาอุตสาหกรรมผ้าไหม ซึ่งการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่อุตสาหกรรมผ้าไหม โดยผลการวิจัยพบว่า ผลการดำเนินงานกิจกรรมหลัก (Primary Activities) ภายในห่วงโซ่คุณค่าของผู้ประกอบการในอำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการให้บริการ (Service) รองลงมา คือ ด้าน การนำวัตถุดิบเข้า (Inbound Logistics) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการส่งผลิตภัณฑ์ออก (Outbound Logistics) ตามลำดับ และ 3) กิจกรรมมีผลการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของผลการดำเนินงานของกิจการในแต่ละด้าน พบว่า กิจการมีผลการดำเนินงานของกิจการด้านการเรียนรู้และการเติบโตมากที่สุด อาจเนื่องจากมุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเติบโต เป็นการวัดองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของการวัดใน 3 มุมมองแรก จากตัวชี้วัด 3 ด้าน คือ ทักษะ ความสามารถของพนักงาน ทักษะและความพึงพอใจของพนักงาน อัตราการหมุนเวียน และเข้าออกของพนักงาน ซึ่งพนักงานถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากในการขับเคลื่อนองค์กร หลายองค์กรจึงให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล โดยองค์การจำเป็นต้องจัดฝึกอบรมพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีความมั่นคงกับงานที่ปฏิบัติมากที่สุด รวมถึงส่งเสริม และพัฒนาบุคลากรให้เกิดการคิดค้น แรงกระตุ้น แรงจูงใจในสร้างสรรค์นวัตกรรมให้กับองค์กรต่อไป จากผลการศึกษาของ รัฐนันท์ พงศ์วิริทธิ์ธร และเบญญาภา กันทะวงศ์ วาร (2554: 41) ที่ได้ศึกษาการบริหารความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจและการวัดผลปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ ความสำเร็จในการดำเนินงาน ผลกระทบและความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความได้เปรียบทางการแข่งขันกับความสำเร็จในการดำเนินงานจากการสอบถามผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคเหนือของประเทศไทย พบว่า มีการบริหารความได้เปรียบทางการแข่งขันและความสำเร็จ

ในการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลกระทบและความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความได้เปรียบทางการแข่งขัน กับการสำเร็จในการดำเนินงาน โดยการวัดผลปฏิบัติแบบคุณภาพของแต่ละกลุ่มประเภทธุรกิจและแต่ละพื้นที่จังหวัด ในเขตภาคเหนือของประเทศไทยมีการบริหารความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง ด้านการพัฒนาและแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่สู่ตลาด และด้านเอกลักษณ์เฉพาะของผลิตภัณฑ์ส่งผลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของกิจการ ในภาพรวม อาจเนื่องมาจาก นวัตกรรมผลิตภัณฑ์นับเป็นรูปแบบของการใช้นวัตกรรมที่เห็นได้อย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ไม่เคยมีในตลาดมาก่อน รวมถึงสินค้าหรือผลิตภัณฑ์เดิมที่พัฒนาให้มีความโดดเด่นแตกต่างไปจากสินค้าอื่นที่มีอยู่ในตลาด โดยผู้ประกอบการมีความเห็นว่า ปัจจัยที่เป็นกุญแจสำคัญในการพัฒนาดังกล่าว คือ “นวัตกรรมเพื่อความยั่งยืน” ซึ่งองค์การสมัยใหม่ถือว่าเป็นความท้าทายใหม่ที่จะสามารถนำองค์การไปสู่ความสำเร็จในระยะยาว โดยนวัตกรรมที่สร้างความยั่งยืน จะให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่าแก่องค์การจากการลดต้นทุนการผลิต และการสร้างรายได้ที่เพิ่มขึ้นให้แก่องค์การอันเป็นผลมาจากคุณภาพของสินค้า และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การ (นฤมล พุ่มฉัตร และคณะ. 2562) การนำนวัตกรรมเข้ามาประยุกต์ใช้กับองค์กร จึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะนำไปสู่การสร้าง ความได้เปรียบทางการแข่งขัน การเพิ่มยอดขาย รวมไปถึงการเติบโตของธุรกิจ องค์กรจะสร้างนวัตกรรมบริการให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในองค์กร คือ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ที่สามารถจับต้องได้ และนวัตกรรมกระบวนการที่ไม่สามารถจับต้องได้ โดยจะมุ่งเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ และตอบสนองความต้องการต่อผู้ใช้บริการ โดยผลการวิจัยของ มิ่งขวัญ บุญรอด และกาญจนา สุคันธสิริกุล (2562) พบว่า 1) ธุรกิจโรงแรมระดับ 3-4 ดาว ในประเทศไทย มีนวัตกรรมกระบวนการ และนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ 2) ธุรกิจโรงแรมระดับ 3-4 ดาว ในประเทศไทย มีผลการดำเนินงานทางการตลาดอยู่ในระดับมาก 3) นวัตกรรม

ผลิตภัณฑ์ และนวัตกรรมกระบวนการ ส่งผลกระทบทางบวก ต่อผลการดำเนินงานทางการตลาดของธุรกิจโรงแรมระดับ 3-4 ดาว ในประเทศไทย และจากผลการศึกษาของ บุญทริกา วงษ์วานิช และกฤษดา เขียววัฒนสุข (2564) พบว่า อิทธิพลของ นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ และกระบวนการ มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่กิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่ามีเพียงด้านการบริการลูกค้าส่งผลเชิงลบต่อผลการดำเนินงานของกิจการ ในภาพรวม อาจเนื่องจากการบริการลูกค้าเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการสาธิตหรือนำเสนอวิธีการใช้สินค้า การรับประกันคุณภาพสินค้า เช่น ถ้าสินค้ามีปัญหา มีการคืนเงินชดเชย การติดตามผลการใช้สินค้าและให้คำแนะนำหรือตอบปัญหาลูกค้า และการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าเพื่อ การจดจำและรักษาลูกค้าไว้ให้กลับมา ซื้อซ้ำ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่กิจการมีการปฏิบัติน้อยกว่ากิจกรรมอื่น และเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบริการหลังการขายซึ่งอาจจะมีต้นทุนที่กิจการ คิดว่าไม่คุ้มค่าต่อการลงทุน เพราะไม่เห็นผลในการสร้างยอดขายในทันที และอาจเห็นว่ากิจกรรมการบริการลูกค้าสามารถ ดำเนินการร่วมกันกับกิจกรรมด้านการตลาดและการขายได้ จึงทำให้ด้านการบริการลูกค้าส่งผลเชิงลบต่อผลการดำเนินงานของกิจการ ในภาพรวม ทั้งนี้จากงานวิจัยของ ยรรยง ศรีสม (2553) อธิบายว่า การตลาดและการขายจะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจให้ลูกค้าซื้อสินค้าและบริการ และการให้บริการลูกค้าเป็นกิจกรรมที่ครอบคลุมถึงการให้บริการเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้า รวมถึงการบริการหลังการขาย จากกิจกรรมต่าง ๆ ห่วงโซ่คุณค่าจะแสดงให้เห็นถึงโซ่ที่ประกอบด้วยอนุกรมของกิจกรรมต่าง ๆ ที่เพิ่มคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์ที่ต้องการขาย บางกิจกรรมจะนำวัตถุดิบมาแปรรูปเพื่อป้อนเข้าสู่ขั้นตอนการประกอบ และขายในราคาที่สูงกว่าต้นทุนของวัตถุดิบ มูลค่าที่เพิ่มขึ้นนี้แสดงให้เห็นถึงคุณค่าที่เพิ่มขึ้นโดยในกระบวนการผลิต เมื่อได้พิจารณาต้นทุนของกิจกรรมอย่างละเอียด เรียกว่าการวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า เพื่อกำหนดว่ากระบวนการใดเพิ่มคุณค่า และกระบวนการใดไม่เพิ่มคุณค่า โดยมีเป้าหมายหลัก คือ ความพยายามออกแบบกระบวนการใหม่ กำจัด หรือทำให้กระบวนการที่ไม่เพิ่มคุณค่าเหลือน้อยที่สุด

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และกิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่าต่อผลการดำเนินงานของกิจการ พบว่า นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ด้านการพัฒนาและแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่สู่ตลาด ด้านการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง และด้านเอกลักษณ์เฉพาะของผลิตภัณฑ์ ส่งผลเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของ

ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนที่ประกอบกิจการผลิตภัณฑ์สมุนไพร ในประเทศไทย ดังนั้น ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนที่ประกอบกิจการผลิตภัณฑ์สมุนไพร รวมถึงหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องจึงควรพัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนให้กิจการดำเนินการด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ดังตารางที่ 3 เพื่อให้กิจการมีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และมีความสามารถในการแข่งขัน

ตารางที่ 3

แนวทางการพัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนที่ประกอบกิจการผลิตภัณฑ์สมุนไพร
ในด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์

การพัฒนาและแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่สู่ตลาด	การปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง	เอกลักษณ์เฉพาะของผลิตภัณฑ์
1. กิจการควรส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ เกี่ยวกับการวิจัย หรือการสร้างเครือข่ายการวิจัยร่วมกับหน่วยงานที่ส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาให้กับผู้ประกอบการ อาทิ อุทยานวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี (Science Park) ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมในแต่ละภาค สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(สสว.) เพื่อให้มีผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดอย่างต่อเนื่อง	1. กิจการควรมีการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นเป็นวัตถุดิบหลัก เพื่อให้เกิดการลอกเลียนแบบได้ยาก และมีคุณสมบัติแตกต่างจากสินค้าที่มีในท้องตลาด 2. กิจการควรยกระดับผลิตภัณฑ์ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี และด้วยหลัก BCG Model ได้แก่ เศรษฐกิจชีวภาพ (Bioeconomy Economy) ที่มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรชีวภาพเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม โดยเน้นการพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์มูลค่าสูง เชื่อมโยงกับ เศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) ที่คำนึงถึงการนำวัสดุต่าง ๆ กลับมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด และทั้ง 2 เศรษฐกิจนี้ อยู่ภายใต้เศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) ซึ่งเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจที่ไม่ได้มุ่งเน้นเพียงการพัฒนาเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ต้องพัฒนาควบคู่ไปกับการพัฒนาสังคม และการรักษาสิ่งแวดล้อมได้อย่างสมดุลให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืนไปพร้อมกัน	1. กิจการควรสร้างสรรค์สินค้าให้มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นเป็นวัตถุดิบหลักรวมถึงการสร้างเรื่องราว (Storytelling) ให้กับผลิตภัณฑ์ 2. กิจการควรเลือกใช้ตราสินค้าที่มีเอกลักษณ์เฉพาะของท้องถิ่น 3. กิจการควรสร้างสรรค์บรรจุภัณฑ์ให้ลูกค้าจดจำได้ง่ายและควรคงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวไม่ซ้ำใคร และใช้วัตถุดิบที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยกิจการอาจขอรับคำปรึกษาแนะนำเชิงลึกด้านการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ จากศูนย์ออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติที่ได้จากข้อค้นพบต่อวิสาหกิจชุมชนที่ประกอบกิจการผลิตภัณฑ์สมุนไพร

1.1 จากการศึกษาพบว่า นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง ด้านการพัฒนาและแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่สู่ตลาด และด้านเอกลักษณ์เฉพาะของผลิตภัณฑ์ส่งผลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงาน

งานของกิจการ ในภาพรวม ซึ่งวิสาหกิจชุมชนที่ประกอบกิจการผลิตภัณฑ์สมุนไพรส่วนใหญ่มีผลิตภัณฑ์ที่เกิดจากภูมิปัญญาท้องถิ่นจากวิถีชีวิตและวัฒนธรรมในท้องถิ่น ประกอบด้วยองค์ความรู้ที่สั่งสมกันมาจากการประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากวิถีทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมอาศัยการสืบทอดพัฒนาในระยะเวลายาวนาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งภูมิปัญญาท้องถิ่นในเรื่องของการใช้พืชสมุนไพรเพื่อการดูแลสุขภาพ ดังนั้น กิจการจึงควรส่งเสริม สนับสนุนให้กิจการเป็นองค์กรนวัตกรรม หรือองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ให้กลายมาเป็นปัจจัยพื้นฐานของการสร้างนวัตกรรมในองค์กร นวัตกรรมสามารถถูกนำเสนอผ่านทางวงจรของการเรียนรู้ที่รวมกระบวนการของการทดลอง ประสบการณ์ การสะท้อน และการรวมเข้าด้วยกัน ทั้งนี้ในการจัดการกระบวนการเรียนรู้จะต้องสร้างเงื่อนไขภายใต้โอกาสในการเรียนรู้และการแสวงหาที่เพิ่มขึ้น โดยกิจการต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และช่องทางการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์กร โดยการพัฒนากลยุทธ์ด้านการเรียนรู้ ซึ่งการสร้างและปรับปรุงกระบวนการเรียนรู้ในการทำงานประจำ ทำให้พนักงานให้ความสนใจในงานประจำ และได้พัฒนาการเรียนรู้ของตนด้วยวิธีการต่าง ๆ

1.2 จากการศึกษาพบว่า กิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่าด้านการบริการลูกค้าส่งผลเชิงลบต่อผลการดำเนินงานของกิจการ ในภาพรวม โดยการบริการลูกค้าเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการสัณนิษฐานหรือแนะนำวิธีการใช้สินค้า การรับประกันคุณภาพสินค้า การติดตามผลการใช้สินค้าและให้คำแนะนำหรือตอบปัญหาลูกค้า และการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าเพื่อการจดจำและรักษาลูกค้าไว้ให้กลับมา ซ้ำซ้ำ ซึ่งเป็นการบริการหลังการขายซึ่งอาจจะมีต้นทุนที่กิจการคิดว่าไม่คุ้มค่าต่อการลงทุน ดังนั้นกิจการอาจนำกลยุทธ์สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ซึ่งเป็นกลยุทธ์การสร้างคามผูกพันระหว่างลูกค้ากับองค์กรและตราสินค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความผูกพันในทุกสิ่งทุกอย่างของสินค้าและบริการของกิจการ โดยการทำให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในกิจการ เช่น ให้ลูกค้าเป็นผู้ช่วยในการพัฒนารสชาติใหม่ ด้วย การมาเป็นผู้ชิมและออกความคิดเห็นต่อสินค้ารสชาติใหม่ หรือการให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการตั้งสโลแกนสำหรับสินค้าใหม่ หรือการจัดกิจกรรมออกไปช่วย

เหลือสังคมร่วมกันระหว่างกิจการกับลูกค้า หรือให้ลูกค้ามาเป็นแบรนด์แอมบาสเดอร์ (Brand Ambassador) รวมถึงพนักงานในกิจการก็สามารถเป็น Brand Ambassador ให้กับตราสินค้าได้เช่นเดียวกัน

1.3 จากการศึกษาพบว่า กิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่าด้านการจัดหาวัตถุดิบส่งผลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของกิจการด้านการเรียนรู้และการเติบโต ดังนั้น กิจการควรให้ความสำคัญในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1) มีผู้เชี่ยวชาญวัตถุดิบหลักในการผลิตสินค้ามากกว่า 1 ราย 2) มีการนำทรัพยากรภายในท้องถิ่นมาใช้เป็นวัตถุดิบหลักในการผลิตสินค้า 3) มีการจัดหาวัตถุดิบที่พร้อมนำมาใช้งานได้ทันเวลา 4) มีแนวทางในการจัดการความเสี่ยงในกรณีที่วัตถุดิบขาดแคลน 5) มีการควบคุมระดับวัตถุดิบในคลังสินค้าได้เหมาะสม 6) มีการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และ 7) พัฒนาหรือสนับสนุนให้สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อให้ผลการดำเนินงานของกิจการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับนักวิชาการหรือผู้ที่สนใจควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติมเกี่ยวกับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และกิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่าที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานวิสาหกิจชุมชน โดยอาจใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการจัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร หรือมีประเด็นสำคัญที่จะมาสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งจะช่วยให้ผลการวิจัยมีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมถึงควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับโดยการทบทวนวรรณกรรมเพื่อหาปัจจัยอื่นที่คาดว่าจะมีผลต่อผลการดำเนินงานวิสาหกิจชุมชน มาวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันกับปัจจัยด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และกิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่คุณค่า และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling :SEM) ซึ่งเป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อทดสอบและเปรียบเทียบความกลมกลืนของโมเดลที่พัฒนาขึ้นจากทฤษฎี เพื่อทำการยืนยันว่าสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากน้อยเพียงใด

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการเกษตร. (2565, 2 มิถุนายน). *สรุปจำนวนวิสาหกิจชุมชนและเครือข่ายวิสาหกิจชุมชนที่อนุมัติการจดทะเบียนแล้ว*.
http://www.dla.go.th/upload/document/type2/2022/5/27408_1_1653533641109.pdf.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2556). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 14). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.
- จิราวัฒน์ มั่นตรา. (2559). การศึกษาศักยภาพในการแข่งขันของผู้ประกอบการ : กรณีศึกษาอุตสาหกรรมผ้าไหม ในอำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการธรรมทศวรรษ*, 16(3), 77-93.
- ชุติมันต์ สะสอง. (2560). การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและบทบาทของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ OTOP ในการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจชุมชนด้วยนวัตกรรมผลิตภัณฑ์เชิงสร้างสรรค์ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*, 6(1), 24-36.
- ทัตษกร ศรีสุข, นิยมล หิรัญวิจิตรภรณ์ และสุบิน แก้วเต็ม. (2563). ห่วงโซ่คุณค่าของผลิตภัณฑ์เกษตรแปรรูปเพื่อพัฒนาทักษะด้านการตลาดของเกษตรกรในจังหวัดลพบุรี รองรับโครงการ Smart Farmer. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลักษณ์*, 14(2), 505-521.
- นฤมล พุ่มฉัตร และคณะ. (2562). นวัตกรรมผลิตภัณฑ์กับความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจเครื่องสำอาง. *วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน*, 5(1), 4-19.
- น้ำทิพย์ ไต้เต้า. (2563). *ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจสมุนไพรไทยภายใต้กรอบแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์และนวัตกรรมผลิตภัณฑ์* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- นุจรี ภาคาสัตย์ และธีรรัตน์ พิริยะพลิน. (2558). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุนวัตกรรมผลิตภัณฑ์. *Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ*, 8(2), 141-161.
- บุญธิรา วงษ์วานิช และกฤษฎา เขียววัฒนสุข. (2564). ผลกระทบเชิงสาเหตุของความสามารถเชิงพลวัตและคุณภาพของระบบสารสนเทศต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล: การศึกษาตัวแปรคั่นกลางด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และการตลาด. *วารสารคณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 8(2), 423-445.
- ปาจริย์ ผลประเสริฐ และกนิษฐา ศรีภิรมย์. (2565). การจัดการเชิงกลยุทธ์ของวิสาหกิจชุมชนภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 14(2), 229-245.
- พระครูสุจิตกิตติวัฒน์, ธวัชชัย สมอเนื่อ และวรา ขุนสนธิ. (2563). ศึกษาผลิตภัณฑ์ชุมชนโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น: กรณีศึกษา วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเสื้อบ้านท่าแฉลบ จังหวัดจันทบุรี. *วารสารวิชาการธรรมทศวรรษ*, 20(4), 11-23.
- พัทธธีรา สมทรง. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และพันธมิตรทางธุรกิจที่มีผลกระทบต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคเหนือตอนบน. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยธนบุรี*, 15(2), 91-102.
- มิ่งขวัญ บุญรอด และกาญจนา สุคันธสิริกุล. (2562). ผลกระทบของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมกระบวนการบริการที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานทางการตลาดของธุรกิจโรงแรมระดับ 3-4 ดาวในประเทศไทย. *วารสารชุมชนวิจัย*, 13(3), 225-236.
- ยรรยง ศรีสม. (2554: มิถุนายน-กรกฎาคม). ห่วงโซ่คุณค่าในงานโลจิสติกส์. *เทคโนโลยี*, 37(211), 39-44.
- รัฐนันท์ พงศ์วิริทธิ์ธร และ เบญญาภา กันทะวงศ์วาร. (2554). การบริหารความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยการวัดผลปฏิบัติแบบดุลยภาพในเขตภาคเหนือของประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ*, 2(1), 41-57.

- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2553). *การจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร ฉบับปรับปรุงใหม่*. สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ.
- สุกัญญา ดวงอุปมา, เพ็ญสิริ ภูวกรกิจ และกรรณก ดลโสภณ. (2564). แนวทางการจัดการนวัตกรรมผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับเกษตรกรผู้ปลูกพุทราในจังหวัดกาฬสินธุ์. *วารสารศรีปทุมปริทัศน์ ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 21(2), 44-55.
- สุพัตรา คำแหง, ชัญญานุช โมราศิลป์ และบุปผชาติ แต่งเกลี้ยง. (2565). นวัตกรรมการตลาดสมัยใหม่เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์สมุนไพรท้องถิ่นของชุมชนบ้านวังไทร อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช. *สยามวิชาการ*, 23(1), 1-19.
- อุธรณ์ แก้วช้าง และอุธรณ์ แก้วช้าง. (2564). แนวทางการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ผลิตภัณฑ์สมุนไพรกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย: ชุมพร สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราชและพัทลุง. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 6(4), 39-50.
- อุบลวรรณ สุวรรณภูสิทธิ์. (2560). *ความสามารถเชิงนวัตกรรมที่ใช้ในการบริหารกิจกรรมพื้นฐานของห่วงโซ่มูลค่าของกิจการโอท็อป กลุ่ม เอ ในประเทศไทย* [วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- Cochran, W. G. (1963). *Sampling Techniques* (2nd). John Wiley and Sons.
- Lee, J. S. & Hsieh, C. J. (2010). A research in relating entrepreneurship, marketing capability, innovative capability and sustained competitive advantage. *Journal of Business & Economics Research*, 8(9), 109-119.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage Creating and Sustaining Superior Performance*. The Free Press.

การใช้สื่อดิจิทัลเพื่อสื่อสารการตลาดของผู้ประกอบการโรงแรมและปัจจัยส่วนประสม

ทางการตลาด (7Ps) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรม

กรณีศึกษา โรงแรมนิวแทรเวลลอดจ์ จังหวัดจันทบุรี

Using digital media to communicate the marketing of hoteliers and
their ingredients Marketing (7Ps) that influence the decision to use the hotel

Case Study New Travel Lodge Hotel Chanthaburi Province

อังศุมาริน สุขชัยรัตน์โชค¹ นันทวิสิทธิ์ ตั้งแสงประทีป² ศตวรรษ คันธจันทน์³

อนุภา เสนปอภาร⁴ และ Sookboromey Hay⁵

Aungsumarin Suchairatanachoke, Nunwisit Tangsangprateep, Sattawat Kantajan,

Anupa Senpophan and Sookboromey Hay

Article History

Received: 2022-04-22

Revised: 2022-07-06

Accepted: 2022-07-19

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการใช้สื่อดิจิทัลในการสื่อสารการตลาดของโรงแรมนิวแทรเวลลอดจ์ในจังหวัดจันทบุรีและเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมของผู้ใช้บริการในจังหวัดจันทบุรี วิธีการวิจัย วิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เครื่องมือวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารโรงแรมนิวแทรเวลลอดจ์ จำนวน 5 คน และผู้ใช้บริการ จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการวิจัย เชิงคุณภาพคือ โรงแรมนิวแทรเวลลอดจ์มีรูปแบบการนำเสนอสื่อดิจิทัลเพื่อสื่อสารการตลาด เช่น เฟสบุ๊ก อินสตาแกรม เป็นต้น ผลการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ทำให้เกิดการสื่อสารการตลาดรูป

¹ อาจารย์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Lecture, Faculty of Communication Arts Rambhai Barni Rajabhat University

E-mail: @rbru.ac.th *Corresponding author

² อาจารย์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Lecture, D.C.A., Faculty of Communication Arts, Dhurakit Bundit University,

³⁻⁵ นักวิจัยอิสระ

Independent scholar

แบบใหม่ และ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นัยทางทฤษฎี/นโยบาย ผลการวิจัยสนับสนุนทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ 7 P's และเกี่ยวกับการตลาดแบบ ดิจิทัล (Digital Marketing)

คำสำคัญ: การใช้สื่อดิจิทัลเพื่อสื่อสารการตลาด, โรงแรมนิวแตรเวลลอดจ์, ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps), อิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ, จังหวัดจันทบุรี

Abstract

Objectives: To study the use of digital media in marketing communication of the New Travel Lodge Hotel in Chanthaburi Province and to analyze the marketing mix factors (7Ps) that influence the hotel users' decision to use the hotel service in the province. Chanthaburi Research Method Mixed research using quantitative research. (Quantitative Research) and Qualitative Research The research tool consisted of a questionnaire, an interview form, and a sample group of 5 New Travel Lodge hotel managers and 400 service users. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation. and multiple regression analysis. The results of the research New Travel Hotel has a digital media presentation format for marketing communications such as Facebook, Instagram, etc. This resulted in new marketing communication and marketing mix factors (7Ps), all of which influenced the decision to use the hotel service at a statistically significant level of 0.05.

Keywords: Using Digital Media for Marketing Communication, New Travel Lodge Hotel, Marketing Mix Factor (7Ps), Influence on Service Decision, Chanthaburi Province

บทนำ

เทคโนโลยีในปัจจุบันเติบโตอย่างรวดเร็ว และเทคโนโลยีเหล่านี้ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์เป็นอย่างมาก ทั้งด้านความบันเทิง ด้านการศึกษา และด้านธุรกิจ จากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีนี้ เป็นสาเหตุที่ทำให้ธุรกิจการค้าต่าง ๆ ในปัจจุบันแตกต่างไปจากเดิม ผู้บริโภคส่วนใหญ่ซื้อสินค้าและบริการผ่านทางหน้าร้านเท่านั้น ดังนั้นทำให้กลุ่มผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้เพียงในพื้นที่โดยรอบ หรือสามารถซื้อสินค้าและบริการบางอย่างได้แคในพื้นที่นั้น ๆ อาจจะเป็นเพราะระยะทางภูมิประเทศ ทำให้ผู้บริโภคมีตัวเลือกในการซื้อสินค้าลดลง แต่ในปัจจุบันได้มีการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามามีใช้ในการทำการค้า หรือพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ซึ่งใช้

อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ผลิตจัดจำหน่าย และกลุ่มผู้บริโภคสามารถเข้าถึงกันได้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้คนในปัจจุบันมีแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการซื้อหรือขายสินค้า และมีการใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น โดยได้มีสื่อดิจิทัลเข้ามาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ประกอบการและกลุ่มผู้บริโภค สามารถซื้อสินค้าและบริการได้อย่างรวดเร็ว ทันที และทราบถึงข้อมูลของสินค้าและบริการอย่างละเอียด โดยที่ผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องเดินทางไปซื้อด้วยตนเอง

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เผยผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ในประเทศไทย ปี 2564 ชี้ว่าทศวรรษที่ผ่านมาคนไทยใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดกว่าร้อยละ 150 ทำให้ปัจจุบันประเทศไทยมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ต 47.5 ล้านคน หรือราว 70% ของจำนวนประชาชน

ทั้งหมด ส่งผลให้การตลาดแบบดิจิทัลมีบทบาทเพิ่มมากขึ้น ธุรกิจแบบดิจิทัลเป็นการสื่อสารการตลาดรูปแบบหนึ่งโดยการโปรโมทสินค้าหรือบริการผ่านทางสื่อดิจิทัลและสามารถสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้บริโภคจึงส่งผลให้ผู้ให้บริการนำเอาสื่อดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญกับการสื่อสารการตลาดเพื่อเพิ่มยอดขายโดยใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ทางสื่อดิจิทัลซึ่งกำลังเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน อย่างเช่นการซื้อบริการห้องพักของโรงแรมนิวเทรเวลลอร์ดจ เราสามารถใช้สื่อดิจิทัลเพื่อทราบถึงข้อมูลและซื้อบริการของโรงแรมได้โดยไม่ต้องเดินทางไปโรงแรมด้วยตนเอง ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสื่อเหล่านี้ได้ง่าย และสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา ส่งผลให้ธุรกิจของโรงแรมนิวเทรเวลลอร์ดจเจริญเติบโตได้ง่ายขึ้น

ในปัจจุบันธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทมีความสำคัญอย่างมากในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย (บทวิเคราะห์ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท, 2563) ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้กับประเทศอย่างมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาจากรายได้ของประเทศในส่วนของโรงแรมและร้านอาหาร (ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน 2562) อัตราการเข้าพักแรมเฉลี่ย 9 เดือนแรก ปี 2562 อยู่ที่ร้อยละ 71.1 ใกล้เคียงกับช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน ซึ่งเป็นผลมาจากจำนวนห้องพักที่ขยายตัวสวนทางกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่ชะลอตัวลง ส่งผลให้อัตราการเข้าพักแรมขยายตัวได้ไม่มากนักโดยอัตราการเข้าพักแรมเฉลี่ยสูงสุดที่ 5 จังหวัดเมืองท่องเที่ยวหลัก ได้แก่ กรุงเทพฯ ชลบุรี ภูเก็ต สงขลาและสุราษฎร์ฯ อยู่ที่ร้อยละ 75.6-83.1 และ 5 จังหวัดเมืองรองที่มีอัตราการเข้าพักแรมเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สุพรรณบุรี ชัยนาท อุตรดิตถ์ พัทลุงและตราด อยู่ที่ร้อยละ 67.8-81. จึงนับเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัจจัยต่าง ๆ อย่างรอบด้าน เพื่อที่จะชี้ให้เห็นถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมต่าง ๆ รวมถึงสภาพปัจจุบันในการดำเนินธุรกิจทางด้านโรงแรม และรีสอร์ท เพื่อให้หน่วยงาน องค์กร สถาบันการศึกษา ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มีความสนใจ ใช้เป็นปัจจัยในการกำหนดมาตรการสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาผู้ประกอบการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้คนส่วนใหญ่หันมาใช้สื่อดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น จึงส่งผลต่อผู้ให้บริการต้องปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารการตลาดแบบใหม่ สื่อดิจิทัลจึงมีบทบาทสำคัญ

อย่างมากกับการตลาดในยุคปัจจุบัน ดังนั้นควรมีการวิจัยและสำรวจตลาดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ โดยโรงแรมนิวเทรเวลลอร์ดจเป็นโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดจันทบุรีที่ได้รับความนิยมในกลุ่มของนักท่องเที่ยวและชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกทำการวิจัยเรื่องการใช้สื่อดิจิทัลเพื่อสื่อสารการตลาดที่เข้ามาใช้บริการโรงแรมนิวเทรเวลลอร์ดจ ในจังหวัดจันทบุรี เพื่อเป็นการศึกษาว่าได้นักกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดดิจิทัลแบบใดมาใช้และมีผลลัพธ์อย่างไรต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมและการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภค ว่าโรงแรมนำสื่อดิจิทัลนั้นๆ มาใช้ส่งผลต่อการตัดสินใจมากน้อยแค่ไหน และเป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจจะศึกษาในเรื่องนี้สามารถนำไปใช้ได้ตามต้องการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้สื่อดิจิทัลในการสื่อสารการตลาดของโรงแรมนิวเทรเวลลอร์ดจในจังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมของผู้ใช้บริการในจังหวัดจันทบุรี

วิธีการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นรูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้บริหารโรงแรมนิวเทรเวลลอร์ดจ จำนวน 5 คน โดยสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร โดยการคัดเลือกกลุ่มอย่างด้วยวิธีแบบเฉพาะเจาะจง(Purposive sampling) ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อน

ร้อยละ 5 จากการคำนวณสูตรได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 384 คน เพื่อความสะดวกในการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง เป็นนักท่องเที่ยว

2. เครื่องมือวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participation Observation) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non - Participation Observation) วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ด้วยวิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบไปด้วย (1) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี (3) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี ซึ่งมีความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Index of Item - Objective Congruence) อยู่ระหว่าง 0.91 ถึง 0.95

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

การใช้สื่อดิจิทัลในการสื่อสารการตลาดของโรงแรมนิวาเทรเวลลอร์ดจในจังหวัดจันทบุรี

ผลการวิจัยพบว่าจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกรรมการผู้บริหารใหญ่ได้กล่าวว่า ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้การใช้ชีวิตง่ายขึ้นกว่าเมื่อก่อน ทางโรงแรมก็ได้มีการพัฒนาจากเปเปอร์เป็นสื่อออนไลน์มีเมเนเจอร์ออนไลน์ จองผ่านออนไลน์ ลดการสัมผัส การเผยแพร่ข้อมูลก็ปรับเปลี่ยนเป็นคิวอาร์โค้ดที่มีข้อมูลและบริการของทางโรงแรมรวมทั้งมีการเปลี่ยนเมนูที่เป็นสื่อเปเปอร์มาเป็นการเสกนคิวอาร์โค้ด ลดการสัมผัสสิ่งของแต่มีการเตรียมสื่อเปเปอร์จริงเพื่อรองรับลูกค้าที่ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีได้ แต่หลักๆก็จะเป็นสื่อออนไลน์ มีการปรับเปลี่ยนให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์หลายอย่างเพื่อให้เข้ากับเหตุการณ์และทันสมัยทั้ง คูโปง วอยเซอร์ ปรับเปลี่ยนให้เป็นออนไลน์ทั้งหมด

และมีแผนที่จะปรับเปลี่ยนสื่อเป็นสื่อออนไลน์ทั้งหมดในอนาคต ในด้านการส่งเสริมการตลาดออนไลน์ มีการร่วมมือกับออนไลน์ทราเวลเอเจนซีเพื่อการโปรโมทและส่งเสริมการขาย ในส่วนของช่องทางของโรงแรมก็จะมี เว็บไซต์โรงแรม สื่อโซเชียลต่างๆ ที่ให้ข้อมูลลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว การส่งเสริมการขายของโรงแรมก็ใช้โซเชียล วิดีโอฟรีเซนเทชั่นเป็นหลัก โดยในอนาคตมีแผนจะพัฒนาเพิ่มอีกหนึ่งช่องทางคือ ยูทูบ เข้ามาเป็นอีกหนึ่งช่องทางหลัก โดยการให้นักยูทูบเบอร์ทำล๊อควิดีโอรีวิวให้กับทางโรงแรม หรือรีวิวกจากผู้ใช้งาน นอกจากนี้เมื่อก่อนทางโรงแรมใช้การส่งข้อความอัตโนมัติเพื่อให้ข้อมูลโปรโมชันให้กับลูกค้าทั่วไป การส่งข้อความโดยที่เจ้าตัวไม่ยินยอมรู้สึกละเมิดความเป็นส่วนตัวมากเกินไปจึงเลิกใช้ หลักๆจะเป็นภาพนิ่งเช่น โปสเตอร์ ติดตามสถานที่ต่างๆในโรงแรม ส่วนสื่อออนไลน์ก็จะเป็นเว็บไซต์และโซเชียลหลักของทางโรงแรม เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และมีสื่อวิดีโอที่มีไว้ให้ข้อมูลอีกเช่นกัน เพราะคอยช่างที่จะครอบคลุม เป็นตัวที่ใช้สื่อสารได้ดี ไม่ว่าจะเป็นด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการขาย ก็จะช่วยตอบโจทย์ได้ ในด้านการส่งเสริมการตลาดออนไลน์ โรงแรมก็ได้มีการเปลี่ยนแปลงการใช้สื่ออยู่เสมอ โดยการเริ่มใช้สื่ออื่นๆที่ทันสมัยเข้ากับเหตุการณ์ เรียนรู้ตลาด มีการส่งเสริมการขายโดยร่วมกับออนไลน์ทราเวลเอเจนซี เพราะขึ้นชื่อในอันดับต้นๆของจังหวัดจันทบุรี แอปพลิเคชันที่เข้าร่วมก็ค่อนข้างที่จะเป็นที่รู้จักอยู่พอสมควรสำหรับนักท่องเที่ยวหรือผู้ที่จะมาใช้บริการ แต่หลักๆก็จะโปรโมททางเว็บไซต์ต่างๆของทางโรงแรมเป็นหลัก การเข้าร่วมกับทราเวลเอเจนซีช่วยในเรื่องการโปรโมทให้กับทางโรงแรมได้มากขึ้นอีกเช่นกัน ส่วนใหญ่เฟสบุ๊คแฟนเพจ ทางโรงแรมจะมีการ อินบ็อกซ์ มาจองห้องพักกันเยอะมากกว่า เพราะลูกค้าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่ต้องการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ งานประชุมลูกค้าส่วนใหญ่ตัดสินใจจากการที่โรงแรมมีห้องสำหรับจัดงานสังสรรค์ งานสัมมนา งานแต่งงานต่างๆที่ครบจบให้กับลูกค้า โดยเป็นแพ็คเกจครอบคลุม โดยในอนาคตจะมีแผนการเปลี่ยนแปลงสื่อต่างๆเป็นออนไลน์ทั้งหมด และจะมีการเพิ่มช่องทางใหม่ที่จะเข้าถึงลูกค้าได้มากกว่า มีการศึกษาข้อมูล เรียนรู้พฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการอยู่เสมอรูปแบบและเทคนิคการนำเสนอผ่านสื่อสารดิจิทัลของโรงแรมนิวาเทรเวลลอร์ด (1) รูปแบบ

การนำเสนอผ่านสื่อสารดิจิทัลของโรงแรมนิวแทรเวลลodge ผลการวิจัยพบว่า โรงแรมนิวแทรเวลลodge ในอดีตมีรูปแบบการนำเสนอผ่านสื่อไม่กี่ช่องทาง คือ สื่อเปเปอร์ จัดบูธ แต่ปัจจุบันการสื่อสารมีการพัฒนา ทำให้เกิดการสื่อสารรูปแบบใหม่หรือเรียกว่าการสื่อสารดิจิทัลและเกิดช่องทางการสื่อสารเพิ่มขึ้น อาทิ เฟสบุ๊ก อินสตาแกรม ไลน์แอต เว็บไซต์ และออนไลน์ ทราเวลเอเจนซี เป็นต้น โดยโรงแรมนิวแทรเวลลodge ได้มีการปรับเปลี่ยนช่องทางการสื่อสารเพื่อให้ผู้เข้าใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว โรงแรมนิวแทรเวลลodge เลือกใช้สื่อดิจิทัลของตัวเอง สร้างเว็บไซต์ของโรงแรม “www.newtravelodge.com” เพื่อให้ข้อมูลสถานที่ และยังมีเฟสบุ๊กแฟนเพจชื่อ “New Travel Lodge โรงแรม นิว แทรเวลลodge” ผู้เข้าใช้บริการสามารถสอบถามข้อมูลและจองห้องพักได้เลยทันที โดยเพจนี้ถือว่าเป็นรูปแบบการนำเสนอผ่านสื่อดิจิทัลอีกหนึ่งรูปแบบ ทั้งนี้เป็นการพัฒนาเพื่อให้เข้ากับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งจะมีการอัปเดตโปรโมชั่น ราคาห้องพัก และอัปเดตข้อมูลอยู่เสมอ ผลการวิจัยยังพบอีกว่า การปรับเปลี่ยนมาใช้สื่อดิจิทัลสามารถเข้าถึงลูกค้าได้รวดเร็วและสะดวก ในอนาคตยังมีแผนพัฒนาปรับเปลี่ยนจากสื่อจริงเป็นออนไลน์ทั้งหมด และเพิ่มช่องทางการส่งเสริมการขายอีกหนึ่งช่องทางคือ ยูทูบ บล็อกทีวี

(2) เทคนิคการนำเสนอสื่อต่างๆผ่านสื่อดิจิทัลของ โรงแรมนิวแทรเวลลodge ผลการวิจัยพบว่า โรงแรมนิวแทรเวลลodge ได้นำเทคนิคต่าง ๆ มานำเสนอผ่านสื่อดิจิทัลในเรื่องของการโปรโมชั่นและการส่งเสริมการขาย โดยการปรับเปลี่ยนสื่อต่างๆให้เป็นสื่อออนไลน์ทั้งหมด เพื่อให้เข้ากับเหตุการณ์ทันสมัย เข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้มากขึ้นและรวดเร็ว ทั้งนี้โรงแรมนิวแทรเวลลodge ก็ได้มีการศึกษาสื่อต่างๆ ว่าผู้คนมีเปอร์เซ็นต์การเข้าใช้สื่อแต่ละประเภทมากน้อยแค่ไหนเพื่อนำมาปรับใช้ อีกประการคือ ต้องปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสังคมที่เปลี่ยนไป สื่อใดที่ผู้คนนิยมก็จะนำมาเพิ่มเป็นอีกหนึ่งช่องทางหลักของโรงแรม แสดงให้เห็นว่ามีการปรับเปลี่ยน และพัฒนา

เพื่อให้โรงแรมเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ง่ายขึ้น ก็ต้องมีการเพิ่มเทคนิคใหม่ๆตลอด เพราะทั่วโลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ รวมถึงสื่อดิจิทัลที่มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นการนำสื่อใหม่ๆมาใช้ถือว่าเป็นสิ่งที่ดีมาก ๆ ในอดีตใช้สื่อเปเปอร์เป็นหลัก ต่อมามีการพัฒนาสื่อดิจิทัล โรงแรมนิวแทรเวลลodge จึงนำเอาสื่อดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับการส่งเสริมการขาย ทำให้เข้ากับยุคสมัยและสามารถเข้าถึงลูกค้าได้ง่าย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้พบการพัฒนาในด้านต่างของโรงแรมนิวแทรเวลลodge ดังนี้

(1) การพัฒนาด้านการใช้สื่อ ผลการวิจัยพบว่า จากการใช้สื่อจริงที่เป็นเปเปอร์ ได้ปรับเปลี่ยนเป็นใช้สื่อออนไลน์ทั้งหมด แต่ก็ยังมีสื่อจริงใช้สำหรับรองรับลูกค้าที่ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีได้ และในอนาคตมีแผนจะเพิ่มเครื่องมือต่างๆเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกประเภท (2) การพัฒนาด้านการบริการ ผลการวิจัยพบว่า จากเดิมด้านบริการของทางโรงแรมก็ค่อนข้างดีในระดับมาตรฐาน แต่ก็ยังต้องพัฒนาต่อไปเรื่อย ๆ ในทุกๆด้าน พัฒนาบุคลากรของโรงแรมเพื่อให้มีความรู้ในทุกๆด้าน ทั้งด้านการบริการ ด้านภาษา ด้านการบุคลิกภาพ การช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เพื่อให้บริการของโรงแรมไปถึงในระดับสากล (3) การพัฒนาด้านสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า โรงแรมนิวแทรเวลลodge ในปัจจุบัน มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน มีห้องพักเพื่อรับรองลูกค้า มีห้องจัดงานประชุม สังสรรค์ ห้องสัมมนา ฟิตเนส สระว่ายน้ำ ห้องนวดสปา ร้านอาหาร ห้องชาวน้ำ แต่ก็ยังมีการต่อเติมและพัฒนาสถานที่เพื่อให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้าในทุกด้านๆแบบครบวงจร พัฒนาสถานที่ให้สวยงามและมีบรรยากาศที่เหมาะสมแก่การพักผ่อนอยู่เสมอ ให้เป็นศูนย์กลางในทุกด้านๆ)

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

วิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมของผู้ใช้บริการในจังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 1

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรม

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ	อันดับตัดสินใจ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.40	0.72	มากที่สุด	8
ปัจจัยด้านราคา	4.63	0.63	มากที่สุด	5
ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย	4.60	0.63	มากที่สุด	7
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	4.65	0.64	มากที่สุด	3
ปัจจัยด้านบุคคล	4.86	0.31	มากที่สุด	1
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	4.80	0.46	มากที่สุด	2
ปัจจัยด้านกระบวนการ	4.63	0.60	มากที่สุด	5
Total	4.65	0.64	มากที่สุด	3

จากตารางที่ 1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) เมื่อจำแนกเป็นรายปัจจัยแล้ว พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมอันดับ 1 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้าน Physical

Evidence อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) ต่อมา ปัจจัยด้าน Promotion อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) ต่อมา ปัจจัยด้าน Price และปัจจัยด้าน Process อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) ต่อมา ปัจจัยด้าน Place อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) และปัจจัยด้าน Product อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$)

ตารางที่ 2

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรม

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	b	beta	P-value	Sig
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	.230	.213	3.710	.000*
ปัจจัยด้านราคา	1.439	1.190	3.231	.002*
ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย	.174	.152	2.828	.005*
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	.255	.216	3.675	.000*
ปัจจัยด้านบุคคล	.237	.258	3.157	.001*
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	1.552	1.257	3.069	.000*
ปัจจัยด้านกระบวนการ	.164	.149	2.917	.005*
Constant	1.372		4.739	.000
$R^2 = .212$ $R = .242$ $F = 22.459$ $Sig = .000$				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการใช้บริการโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ด้านปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผล

สื่อดิจิทัลเป็นเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอยู่เสมอ เพื่อให้เข้ากับยุคสมัย จากการวิจัยพบว่า โรงแรมนิวแตรเวลลอดจ์มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านการใช้สื่อ คือปรับเปลี่ยนสื่อให้ทันสมัยมากขึ้นเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น เนื้อหาต้องกระชับเข้าใจง่าย ด้านสถานที่ได้มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาให้ตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าในทุกๆ ด้าน การบริการบุคคลากรก็ต้องมีความรู้ในด้านการให้บริการ ด้านการสื่อสารด้านบุคลิกภาพ พนักงานทุกคนจะยึดตามนโยบายของโรงแรมเป็นหลักและทำตามอยู่เสมอ จะมีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารขึ้น ตามสื่อที่ผู้คนนิยมใช้ โดยการนำสื่อที่กำลังเป็นกระแสนิยมนำมาปรับใช้

จากการพัฒนานี้สอดคล้องกับ Wertime & Fenwick (2008) ได้ให้ความหมายของ การตลาดดิจิทัล ว่าเป็น “พัฒนาการของตลาดในอนาคตเกิดขึ้นเมื่อบริษัทดำเนินงานทางการตลาดส่วนใหญ่ผ่านช่องทางสื่อสารดิจิทัล สื่อดิจิทัลเป็นสื่อที่มีรหัสระบุตัวผู้ใช้ได้จึงทำให้นักการตลาดสามารถสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องเป็นรายบุคคล ข้อมูลที่ได้จากการสื่อสารกับลูกค้าแต่ละคนในแต่ละครั้งเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ และเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์กับลูกค้าคนต่อไป สอดคล้องกันเหมือนการทำงานของเครือข่ายเซลล์ประสาทสั่งการ นักการตลาดสามารถนำข้อมูลที่ทราบแบบเรียลไทม์นี้ รวมทั้งความคิดเห็นที่รับจากลูกค้ามาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้บริโภคในอนาคตต่อไป”

และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรมน บุญศาสตร์ (2558) กล่าวว่า “การสื่อสารการตลาดสู่กลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชัน ซี ในยุคดิจิทัล” พบว่า การสื่อสารการตลาดที่มีอิทธิพลที่

ผู้บริโภคเป็นอย่างมาก ทั้งด้านทางเลือก ช่องทางเพื่อประกอบการตัดสินใจกับผลิตภัณฑ์และบริการนั้น โดยมีความหลากหลายของสื่อต่างๆ ที่มาแข่งขันกันส่งผลให้เกิดกลุ่มผู้บริโภคกลุ่มใหม่ในยุคดิจิทัลนี้เรียกว่า เจเนอเรชัน ซี (Generation C) โดยถูกแบ่งตามพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลนั่นเอง เห็นได้ชัดคือการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตลอดเวลา มีการอัปเดตข้อมูล แชร์ข่าวสารและใช้ชีวิตอยู่กับสื่อสังคมออนไลน์เป็นส่วนใหญ่ มีความแตกต่างจากเจนเนอเรชันก่อนหน้านี้ ที่มากรุ่นตามช่วงอายุหรือปี พ.ศ เกิด

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ บงกร ขุนวิทยา (2557) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพของการสื่อสารการตลาดแบบดิจิทัลของผลิตภัณฑ์ของใช้ส่วนตัว บนเฟซบุ๊กแฟนเพจ” พบว่า รูปแบบของเนื้อหาที่ใช้ทำการสื่อสารบนเฟซบุ๊กแฟนเพจจะใช้รูปแบบการสื่อสารที่เป็นรูปภาพมากที่สุด มีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ทั้ง 3 แฟนเพจ สำหรับประเภทของเนื้อหา Biore Thailand และ Pond's Thailand ใช้เนื้อหาเกี่ยวกับรายการส่งเสริมการขายมากที่สุด ในขณะที่ Neutrogena Thai ใช้เนื้อหาเกี่ยวกับไลฟ์สไตล์มากที่สุด ในส่วนของการวัดประสิทธิภาพของการสื่อสาร มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กแตกต่างกัน ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันจะมีการตัดสินใจซื้อสินค้าต่อเนื้อหาบนเฟซบุ๊กแฟนเพจที่แตกต่างกัน ทิศนคติต่อเนื้อหาบนเฟซบุ๊กแฟนเพจมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคในเชิงบวก

และยังสอดคล้องกับ ภัทรวิดี เจริญภูมิ (2559) กล่าวว่า “การสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการแบบดิจิทัล ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการค่ายมวย (Boxing Gym) เพื่อการออกกำลังกาย ในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่าปัจจัยการสื่อสารการตลาดบูรณาการทางสื่อดิจิทัล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการค่ายมวย เพื่อออกกำลังกาย ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยในรายด้านการโฆษณาผ่านสื่อดิจิทัล การขายโดยใช้พนักงานผ่านสื่อดิจิทัล การให้ข่าวและการให้ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดิจิทัล และการตลาดทางตรงผ่านสื่อดิจิทัล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการค่ายมวย

นอกจากนี้ สมคิด บางโม (2548) ได้กล่าวไว้ว่าการตัดสินใจ คือเลือกทางปฏิบัติซึ่งมีหลายทางเป็นแนวปฏิบัติไปสู่เป้าหมาย

ที่วางไว้การตัดสินใจนี้อาจเป็นการตัดสินใจที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือหลายสิ่งหลายอย่าง เพื่อความสำเร็จตรงตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ในทางปฏิบัติการตัดสินใจมักเกี่ยวข้องกับปัญหาที่ยุ่ยากและมีวิธีการแก้ปัญหาให้วินิจัยมากกว่าหนึ่งทางเสมอ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การตัดสินใจหมายถึงกระบวนการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง ซึ่งมีการคิดอย่างมีเหตุผลเพื่อเลือกแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง หรือประเมินอย่างดี แล้วว่าสามารถนำไปปฏิบัติและทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการจากการพัฒนาของโรงแรมนิวแทรเวลลอร์ดจ์ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการใช้สื่อ การเพิ่มสื่อใหม่ เพื่อให้ดูทันสมัยทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและผลิตสื่อต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัล จากการสัมภาษณ์พบว่า โรงแรมนิวแทรเวลลอร์ดจ์ได้นำสื่อดิจิทัลได้แก่ Facebook โดยตั้งชื่อว่า “New Travel Lodge โรงแรม นิวแทรเวลลอร์ดจ์” และเว็บไซต์ใช้ชื่อว่า “www.newtravellodge.com” มาใช้เพื่อเป็นรูปแบบการให้ข้อมูลข่าวสาร และยังสามารถพูดคุยโต้ตอบกับลูกค้าที่ต้องการสอบถามข้อมูลได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Mark Poster. (1995) ได้กล่าวว่า สื่อถึงมวลชน (semi-mass media/narrowcasting) เช่น การใช้อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ และบล็อก เป็นต้น ประชาชนในฐานะผู้รับสารมีอำนาจมากขึ้น และมีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารระหว่างกันมากขึ้นด้วยสื่อในสังคมมีมากขึ้น ทำให้การติดต่อกันมากกว่าอดีตหลายเท่า ทั้งนี้เพราะสื่อใหม่มีการเปิดใช้อย่างกว้างขวางและมีความยืดหยุ่น เนื่องจากการติดต่อสื่อสารไป – มาในเวลาเดียวกัน หรือตอบโต้ได้ทันทีที่ผู้รับสารสามารถกลายเป็นผู้ส่งสารได้ทันที การที่โรงแรมนิวแทรเวลลอร์ดจ์ใช้สื่อใหม่หรือสื่อดิจิทัลถือเป็นการเผยแพร่ข่าวสารและข้อมูล ของโรงแรมให้กับลูกค้าหรือผู้ที่กำลังตัดสินใจที่เลือกจะเข้ามาใช้บริการ ได้รับรู้ข้อมูลตลอดเวลาสามารถเข้าถึงได้เร็ว ซึ่งผิดกับสมัยก่อนต้องหาข้อมูลจากเปเปอร์ นิทรรศการ งานออกบูธของโรงแรม โปสเตอร์ตามสถานที่ต่างๆ หรือการบอกต่อ นอกจากเป็นการที่ใช้สื่อดิจิทัลกลุ่มผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นผ่านสื่อดิจิทัลของโรงแรมนิวแทรเวลลอร์ดจ์ได้

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรา เรื่องสวัสดิ์ (2553) ศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้กิจกรรมที่กลุ่มผู้ใช้ทำเป็นประจำมากที่สุด 3 อันดับแรก เมื่อเข้าใช้งานเครือข่าย

สังคมออนไลน์คือสนทนากับเพื่อนแชทอัพเดทสถานะข้อมูลส่วนตัวรูปภาพและหาข้อมูลแลกเปลี่ยนข้อมูล

และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฤทธิพร ผ่องสุภาพ (2551) ศึกษาการแสวงหาข่าวสารการประชาสัมพันธ์และความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนิสิตนักศึกษา พบว่านิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีการแสวงหาข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ในระดับปานกลาง และส่วนใหญ่ทำการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่บ้านทุกวันเป็นเวลามากกว่า 2 ชั่วโมง และใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการแสวงหาข่าวสารมากที่สุด โดยการแสวงหาข่าวสารประชาสัมพันธ์ของนิสิตนักศึกษามีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อสังคมออนไลน์ การใช้ประโยชน์จากเครือข่ายสังคมออนไลน์และความพึงพอใจจากการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์

ทั้งนี้ยังมีความสัมพันธ์กับงานวิจัยของ ชนิษฐา สุขสบาย (2556) ที่ศึกษา “รูปแบบการสื่อสารการตลาดของบล็อกเกอร์บนสังคมออนไลน์” โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากแบบสัมภาษณ์ออนไลน์กับบิวตี้บล็อกเกอร์จำนวน 3 รายและการสัมภาษณ์กลุ่มจากกลุ่มประชากรในเขตจังหวัดพิษณุโลกที่ติดตามผลงานของบิวตี้บล็อกเกอร์จำนวน 3 กลุ่ม ซึ่งผลการวิจัยพบว่าหลังการรับชมแล้วมีความรู้สึกรอยาทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ตามที่บิวตี้บล็อกเกอร์แนะนำซึ่งเป็นความรู้สึกรอยาทดลองใช้เองด้วยความสมัครใจ ด้วยทัศนคติในแง่บวกของผลิตภัณฑ์และไม่มีความรู้สึกกดดันให้ต้องซื้อผลิตภัณฑ์ทันที เหมือนการสอบถามคำแนะนำจากพนักงานขายและพบว่าบิวตี้บล็อกเกอร์ใช้วิธีการสื่อสารในรูปแบบภาษาที่เข้าใจง่ายเป็นกันเองแบ่งปันเรื่องราวที่เป็นประสบการณ์ตรงของตนเอง และนอกจากนั้นยังพบว่าบิวตี้บล็อกเกอร์ใช้กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการและการตลาดแบบไวรัลในการสื่อสารบนสังคมออนไลน์แลกเปลี่ยนข้อมูล จึงได้นำมาปรับเปลี่ยนกับการใช้สื่อต่างๆบนสื่อดิจิทัลของโรงแรมนิวแทรเวลลอร์ดจ์

พฤติกรรมผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการร้านกาแฟแล้วเข้ามาใช้เพราะความชอบและสนองความต้องการของตนเองหรือมานัดพบ ประชุมต่าง ๆ โดย Solomon, (1996). กล่าวว่า การศึกษาถึงกระบวนการต่าง ๆ ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องเพื่อทำการเลือกสรรการซื้อการใช้หรือการบริโภคอัน

เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการความคิดหรือประสบการณ์เพื่อสนองความต้องการและความปรารถนาต่าง ๆ ให้ได้รับความพอใจ และ Hoyer and MacInnis, (1997). กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นผลสะท้อนของการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคทั้งหมดที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการได้รับการบริโภคและ การจำกัด อันเกี่ยวกับสินค้าบริการเวลาและความคิดโดยหน่วยตัดสินใจซื้อในช่วงเวลาใด เวลาหนึ่ง เช่นเดียวกับ Loudon and Bitta, (1988). กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจและกิจกรรมทางกายภาพที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องเมื่อมีการประเมินการได้มาการใช้หรือการใช้จ่ายใช้สอยซึ่งสินค้าและบริการ ทั้งนี้ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านกาแฟในจังหวัดจันทบุรี พบว่า ทุกปัจจัย มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านกาแฟที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. งานวิจัยนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางการใช้ช่องทางการสื่อสารดิจิทัล หรือการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเป็นช่องทางในการส่งเสริมการขาย และอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าใช้บริการ
2. โรงแรม รีสอร์ท หรือโฮมสเตย์ต่าง ๆ สามารถนำผลวิจัยและรูปแบบการใช้สื่อดิจิทัลเพื่อเป็นปัจจัยการตัดสินใจเข้าใช้บริการนี้ไปเป็นข้อมูลในการปรับเปลี่ยนพัฒนาช่องทางสื่อเพื่อให้เข้ากับกลุ่มผู้ใช้บริการ และทันเหตุการณ์อยู่เสมอ
3. โรงแรมนิวแตรเวลลอร์ดสามารถนำผลการวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้สื่อดิจิทัล ไปวางแผนและวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ มีผลต่อการตัดสินใจอย่างสูงสุดและที่สำคัญสามารถเพิ่มผู้ใช้บริการกลุ่มใหม่ได้

บรรณานุกรม

- บงกช ขุนวิทยา. (2556). *ประสิทธิผลของการสื่อสารการตลาดแบบดิจิทัลของผลิตภัณฑ์ของใช้ส่วนตัว บนเฟซบุ๊กแฟนเพจ*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรมน บุญศาสตร์. (2558). การสื่อสารการตลาดสู่กลุ่ม ผู้บริโภคเจนเนอร์เรชั่น ซีในยุคดิจิทัล. *วารสารวิชาการสื่อสารและการจัดการ* นิตยสาร, 1(1), 14-30.
- สมคิด บางโม. (2548). *องค์การและการจัดการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). วิทย์พัฒน์.
- ภัทรวดี เจริญมณ. (2558). *การสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการผ่านสื่อดิจิทัล ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการค่ายมวย (Boxing Gym) เพื่อการออกกำลังกาย ในเขตกรุงเทพมหานคร*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Solomon, M. (2013). *Consumer Behavior*. (11th ed). New Jersey. Prentice.Hall.
- Wertime, K. & Fenwick, I. (2008). *DigiMarketing, the Essential Guide to New Media & Digital Marketing*. (1st ed). New Jersey. Wiley & Son.
- Hoyer, W. D. & Macinnis, D. J. (1997). *Consumer Behavior*. Boston: Houghton Mifflin.
- Loudon, D. L., & Bitta, D. A. J. (1988). *Consumer Behavior: Concept and Applications* (3rd ed). New York: McGraw-Hill.
- Mark Poster. (1995). *The Second Media Age*. Polity Press.

คำแนะนำสำหรับผู้พิมพ์ (บทความวิจัย)

วารสารได้กำหนดแนวทางการเขียนสำหรับตีพิมพ์ในวารสาร โดยผู้พิมพ์สามารถจัดเรียงเนื้อหาตามรูปแบบ ดังตาราง โดยมีความยาวของบทความ ไม่เกิน 10 หน้า กระดาษA4

ลำดับ	หัวข้อ	คำอธิบาย
1	ชื่อเรื่องบทความ ภาษาไทย	จัดกลางหน้ากระดาษ ตัวหนา ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 18 pt.
2	ชื่อเรื่องบทความ ภาษาอังกฤษ	จัดกลางหน้ากระดาษ ตัวหนา ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 18 pt.
3	ชื่อผู้พิมพ์ภาษาไทย	จัดกลางหน้ากระดาษ ตัวปกติใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 pt. โดยใช้ Insert Footnote ตามจำนวนผู้พิมพ์และใส่ E-mail:..... *Corresponding author เฉพาะผู้ประสานงาน หลักเท่านั้น
4	ชื่อผู้พิมพ์ภาษาอังกฤษ	จัดกลางหน้ากระดาษ ตัวปกติใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 pt.
5	บทคัดย่อภาษาไทย ABSTRACT	คำว่า บทคัดย่อ จัดกลางหน้ากระดาษ ตัวปกติใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 14 pt. เนื้อหาบทคัดย่อ จัดกระจายชิด ขอบมีเนื้อหาไม่เกิน 350 คำ
6	คำสำคัญ / Keywords	คำว่า คำสำคัญ: จัดชิดซ้าย อย่างน้อย 3 – 5 คำ ระหว่างคำไม่มี เครื่องหมาย (,) โดยเว้นวรรค 2 เคาะในแต่ละคำ Keywords: ภาษาอังกฤษ แปลมาจากภาษาไทยโดยใส่เครื่องหมาย (,) ตัวอักษร ปกติใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 14 pt.
7	บทนำ	คำว่า บทนำ จัดชิดซ้ายตัวหนาใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 14 pt. เนื้อหา ตัวปกติ จัดกระจายชิดขอบ
8	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	คำว่า วัตถุประสงค์ของการวิจัย จัดชิดซ้ายตัวหนาใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 14 pt. กล่าวเป็นข้อ ๆ ตัวอักษรปกติ
9	สมมุติฐาน (ถ้ามี)	คำว่า สมมุติฐาน จัดชิดซ้ายตัวหนาใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 14 pt. กล่าวเป็นข้อ ๆ ตัวอักษรปกติ
10	การทบทวนวรรณกรรม	คำว่า การทบทวนวรรณกรรม จัดชิดซ้าย ตัวอักษรหนา ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 14 pt. โดยการทบทวนวรรณกรรมต้องม ีการอ้างอิงอย่างครบถ้วนรวมทั้งควรมีการวิเคราะห์และจัดระบบ ความสัมพันธ์ของวรรณกรรมด้วย

ลำดับ	หัวข้อ	คำอธิบาย
11	กรอบแนวคิดการวิจัย	คำว่า กรอบแนวคิดการวิจัย จัดชิดซ้าย ตัวอักษรหนา ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 14 pt.
12	ระเบียบวิธีวิจัย	คำว่า กรอบแนวคิดการวิจัย จัดชิดซ้าย ตัวอักษรหนา ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 14 pt. มีรายละเอียดดังนี้ 1) ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง 2) ขอบเขตการวิจัย 3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 4) การเก็บรวบรวมข้อมูล 5) การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ตัวอักษรหนา
13	ผลการวิจัย	คำว่า กรอบแนวคิดการวิจัย จัดชิดซ้าย ตัวอักษรหนา ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 14 pt.
14	อภิปรายผล	คำว่า อภิปรายผล จัดชิดซ้าย ตัวอักษรหนา ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 14 pt.
15	องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย	คำว่า องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัยจัดชิดซ้าย ตัวอักษรหนา ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 14 pt.
16	ข้อเสนอแนะ	คำว่า ข้อเสนอแนะ จัดชิดซ้าย ตัวอักษรหนา ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 14 pt. มีรายละเอียดดังนี้ 1) ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ 2) ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป
17	เอกสารอ้างอิง	คำว่า เอกสารอ้างอิง จัดกลางหน้ากระดาษ ตัวหนาใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 14 pt. ใช้รูปแบบ APA7TH

คำแนะนำสำหรับผู้พิมพ์ (บทความวิชาการ)

ลำดับ	หัวข้อ	คำอธิบาย
1	ชื่อเรื่องบทความ ภาษาไทย	จัดกลางหน้ากระดาษ ตัวหนา ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 18 pt.
2	ชื่อเรื่องบทความ ภาษาอังกฤษ	จัดกลางหน้ากระดาษ ตัวหนา ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 18 pt.
3	ชื่อผู้พิมพ์ภาษาไทย	จัดกลางหน้ากระดาษ ตัวปกติใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 pt. โดยใช้ Insert Footnote ตามจำนวนผู้พิมพ์และใส่ E-mail:..... *Corresponding author เฉพาะผู้ประสานงาน หลักเท่านั้น
4	ชื่อผู้พิมพ์ภาษาอังกฤษ	จัดกลางหน้ากระดาษ ตัวปกติใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 pt.
5	บทคัดย่อภาษาไทย ABSTRACT	คำว่า บทคัดย่อ จัดกลางหน้ากระดาษ ตัวปกติใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 14 pt. เนื้อหาบทคัดย่อ จัดกระจายชิด ขอบมีเนื้อหาไม่เกิน 350 คำ
6	คำสำคัญ / Keywords	คำว่า คำสำคัญ: จัดชิดซ้าย อย่างน้อย 3 – 5 คำ ระหว่างคำไม่มี เครื่องหมาย (,) โดยเว้นวรรค 2 เคาะในแต่ละคำ Keywords: ภาษาอังกฤษ แปลมาจากภาษาไทยโดยใส่เครื่องหมาย (,) ตัวอักษร ปกติใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 14 pt.
7	เนื้อหา	ตัวหนาใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 14 pt. เนื้อหา ตัวปกติ จัดกระจายชิดขอบ
8	บทสรุป	คำว่า วัตถุประสงค์ของการวิจัย จัดชิดซ้ายตัวหนาใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 14 pt. กล่าวเป็นข้อ ๆ ตัวอักษรปกติ
9	เอกสารอ้างอิง	คำว่า เอกสารอ้างอิง จัดกลางหน้ากระดาษ ตัวหนาใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 14 pt. ใช้รูปแบบ APA7TH

คำแนะนำสำหรับผู้พิมพ์ (วิจารณ์หนังสือ)

ลำดับ	หัวข้อ	คำอธิบาย
1	ชื่อเรื่องบทความ ภาษาไทย	จัดกลางหน้ากระดาษ ตัวหนา ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 18 pt.
2	ชื่อเรื่องบทความ ภาษาอังกฤษ	จัดกลางหน้ากระดาษ ตัวหนา ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 18 pt.
3	ชื่อผู้พิมพ์ภาษาไทย	จัดกลางหน้ากระดาษ ตัวปกติใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 pt. โดยใช้ Insert Footnote ตามจำนวนผู้พิมพ์และใส่ E-mail:..... *Corresponding author เฉพาะผู้ประสานงาน หลักเท่านั้น
4	ชื่อผู้พิมพ์ภาษาอังกฤษ	จัดกลางหน้ากระดาษ ตัวปกติใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 pt.
5	เนื้อหา	ตัวหนาใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 14 pt. เนื้อหา ตัวปกติ จัดกระจายชิดขอบ
6	บทสรุป	คำว่า วัตถุประสงค์ของการวิจัย จัดชิดซ้ายตัวหนาใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 14 pt. กล่าวเป็นข้อ ๆ ตัวอักษรปกติ
7	เอกสารอ้างอิง	คำว่า เอกสารอ้างอิง จัดกลางหน้ากระดาษ ตัวหนาใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 14 pt. ใช้รูปแบบ APA7TH



คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
41 ม.5 ถ.รักศักดิ์ชุม ต.ท่าช้าง
อ.เมือง จ.จันทบุรี 22000
โทร. 086-445-7171,
039-319111 ต่อ 11200