

ISSN: 2730-3055 (Online)



วารสาร

รัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

SSRU Journal of Public Administration

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 : (มกราคม-เมษายน 2566)
Vol. 6 No. 1 : (January-April 2023)





วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร SSRU Journal of Public Administration

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2566)

Vol. 6 No. 1 (January-April 2023)

เจ้าของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการที่มีคุณภาพของนักศึกษาและบุคลากรทั้งภายในภายนอกสถาบัน
2. เพื่อนำเสนอและพัฒนาศักยภาพและผลงานทางวิชาการ การค้นคว้าและบทความทางวิชาการของคณาจารย์ นักวิจัย นักศึกษาและนักวิชาการภายนอก
3. เพื่อให้บริการทางสังคมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวิชาการ

ขอบเขตของวารสาร

1. ขอบเขตของวารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จะครอบคลุมเนื้อหา ด้านรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ การจัดการ บริหารธุรกิจ ศิลปศาสตร์ การศึกษาเชิงประยุกต์ และสหวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่เกี่ยวข้องกับรัฐศาสตร์
2. เนื้อหาส่วนใดส่วนหนึ่งหรือทั้งหมดของบทความวิชาการหรือบทความวิจัยที่ส่งมาขอตีพิมพ์จะต้องไม่อยู่ในระหว่างการขอตีพิมพ์หรือเคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่มาก่อนในวารสารอื่น ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
3. การส่งบทความวิชาการและบทความวิจัยนั้น สามารถส่งโดยตรงไปที่กองบรรณาธิการวารสารผ่านระบบ online Submission ที่เว็บไซต์ บทความทั้ง 2 ประเภท ซึ่งบทความที่ส่งมานั้นจะถูกส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ทำการประเมินแบบ Double-Blinded Review ก่อนที่จะพิจารณาจัดพิมพ์ในขั้นต่อไป
4. การรับบทความของวารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จะเป็นบทความที่มุ่งเน้นสร้างองค์ความรู้ แนวคิด ทฤษฎีใหม่ ๆ ช่วยขยายองค์ความรู้ในแง่มุมต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจและนำไปประยุกต์ใช้ในทางวิชาการที่กว้าง และมีประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ชุตินาฏกุล

ศรีวิบูลย์

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐณภรณ์

เอกราจินดาวรรณ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.วรเดช	จันทร์ศร	มหาวิทยาลัยชินวัตร
ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน	ดอกไธสง	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์	ทับทิมรักรักษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา	เมฆคำ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา	ชินบุตร	มหาวิทยาลัยทองสุข
รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน	แสงดี	มหาวิทยาลัยมหิดล

กำหนดการตีพิมพ์เผยแพร่: วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

พิมพ์เผยแพร่ 3 ฉบับต่อปี

ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน

ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม

ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม

การเผยแพร่

จัดส่งให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้ที่สนใจสามารถค้นหาที่
<https://so04.tci-thaijo.org/index.php/SSRUJPD>

ติดต่อกองบรรณาธิการ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เลขที่ 1 ถนนอุททองนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

โทรศัพท์: 02-5815597, 097-9359356

Website: <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/SSRUJPD>

E-mail: touch_life@outlook.co.th

บทความทุกเรื่องที่ตีพิมพ์ได้จะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 3 ท่าน
ทัศนะและข้อคิดเห็นของบทความในวารสารฉบับนี้เป็นของผู้เขียนแต่ละท่าน ไม่ถือเป็นทัศนะและความรับผิดชอบของบรรณาธิการ

บทบรรณาธิการ



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2566 มีวัตถุประสงค์ของการจัดทำวารสารเพื่อเป็นสื่อการแลกเปลี่ยนและเผยแพร่ผลงานวิจัยและบทความทางวิชาการของอาจารย์ นักวิชาการ และนักศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และจากการที่วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้รับการรับรองมาตรฐานจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai-Journal Citation Index Centre: TCI) ให้อยู่ในกลุ่มที่ 2 ดังนั้นในการจัดทำวารสารดังกล่าวให้ได้คุณภาพและมาตรฐานตามตัวชี้วัดที่ถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานที่ทางศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ได้กำหนดไว้ทางกองบรรณาธิการมีกระบวนการจัดทำวารสารตั้งแต่การรับบทความผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาที่เกี่ยวข้องที่จะพิจารณาบทความแต่ละบทความ ดังปรากฏในหน้าสารบัญ และประกอบไปด้วยบทความทั้งหมด 19 บทความ กองบรรณาธิการขอเสนอบทความที่น่าสนใจดังนี้

การประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุข สำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในจังหวัดชัยนาท กรณีศึกษา: ตำบล LTC ดีเด่น ระดับเขตสุขภาพที่ 3 โดย วัฒนา จันทรเปรม และคณะ ผลการศึกษา พบว่า ทั้ง 3 ตำบลมีประชากรผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 20 และเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ มีกระบวนการปฏิบัติงานสอดคล้องตามหลักนโยบาย LTC ภายใต้ชุดสิทธิประโยชน์ในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ พ.ศ. 2562 – 2564 ทำให้ผู้สูงอายุเข้าถึงบริการคัดกรองภาวะพึ่งพิงครอบคลุมเฉลี่ย 86.12 โดยเป็นผู้ที่มีภาวะพึ่งพิง เฉลี่ยร้อยละ 3.90 ส่วนใหญ่จัดอยู่ในกลุ่มที่เคลื่อนไหวได้บ้าง และอาจมีปัญหาการกินหรือการขับถ่าย ไม่มีภาวะสับสน ร้อยละ 61.60 และกลุ่มที่เคลื่อนไหวไม่ได้หรือมีอาการเจ็บป่วยรุนแรง ร้อยละ 22.22 ซึ่งภายหลังการจัดบริการตามแผนการดูแล พบว่ามีการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันระดับดีขึ้น เฉลี่ยร้อยละ 28.04 และมีปัจจัยความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามนโยบาย ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การเป็นหุ้นส่วนของภาคีเครือข่าย 2) การใช้ทุนทางสังคม 3) การใช้ข้อมูลสุขภาพเป็นเป้าหมายการพัฒนา 4) การพัฒนากำลังคน 5) ระบบพี่เลี้ยง 6) การสะท้อนคิด ซึ่งพื้นที่อื่นสามารถนำไปปรับใช้เป็นขั้นตอนการพัฒนาระบบบริการ LTC ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

การบริหารองค์การแห่งความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ของกลุ่มอุตสาหกรรมเหล็กในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดย ลลิตพร ยงวงศ์ไพบูลย์ ผลการวิจัยพบว่า

1) ผลการประเมินรูปแบบการพัฒนาการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการสร้างคู่มือการพัฒนาการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ผู้ปฏิบัติได้จริงมีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการนำจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม พบว่า รูปแบบการพัฒนาการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน มีขั้นตอนดังนี้ 1) เลือกตัวอย่างรูปแบบการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน 2) ศึกษาและกำหนดบริบทองค์กร และเงื่อนไข ที่มีอยู่ขององค์กร 3) จัดทำกลยุทธ์องค์กรตามองค์ประกอบ 8 องค์ประกอบ 4) การนำกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ตามองค์ประกอบมาปฏิบัติ 5) การควบคุมและประเมินผลตามองค์ประกอบทั้ง 8 องค์ประกอบที่ได้กำหนดเป็น กลยุทธ์ และ จากนั้นนำผลตอบรับไปพัฒนา และปรับปรุง 6) หากองค์กรได้มีการประเมินผลแล้วยังไม่เป็นที่น่าพอใจ หรือยังไม่เข้าเกณฑ์กำหนดให้กลับไปวิเคราะห์กลยุทธ์ใหม่ 7) หากประเมินผลแล้วเป็นที่น่าพอใจ หรือเข้าเกณฑ์กำหนดแล้วองค์กรจะสามารถพัฒนาและดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อความยั่งยืนต่อไป

การบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์ แพร่ระบาดของโควิด-19 โดย กิตติยา จิตต์อาจหาญ ผลการศึกษาพบว่า ผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงิน ด้านการระบุเหตุการณ์ความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยง และการติดตามประเมินผลและรายงาน ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่การกำหนดวัตถุประสงค์ของความเสี่ยง ไม่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19

กองบรรณาธิการวารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ขอขอบคุณผู้เขียนบทความทุกท่านที่ให้ความสนใจส่งบทความมาลงตีพิมพ์เผยแพร่ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงวารสารให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป และขอขอบคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ให้การสนับสนุนมาโดยตลอด

ผศ.ดร.ณัฐณภรณ์ เอกนราจินดาวัฒน์

บรรณาธิการ

สารบัญ	
บทนำ	I
บทบรรณาธิการ	III
สารบัญ	V

ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	1
Welfare satisfaction affects the work efficiency of university employees Chulalongkorn University	

ศุภลักษณ์ พันธุ์บุญปลูก และ นัทนิชา হাসุนทรี

Supalak Panboonplook and Natnicha Hasoontree

การประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุข สำหรับผู้สูงอายุที่มี ภาวะพึ่งพิงในจังหวัดชัยนาท กรณีศึกษา: ตำบล LTC ตีเต็น ระดับเขตสุขภาพที่ 3	14
Evaluation of Long-Term Care Policy Practices in Public Health for Dependent Elderly People in Chainat Province Case Study: Outstanding LTC Subdistrict at Health Area Level 3	

วัฒนา จันทรเปรม, มยุรี บุญทัด, วิสุทธิ โนจิตต์ และ ไพศาล ขุนวิเศษ

Wattana Chanpram, Mayuree Boontad, Wisut Nochit and Paisan Khunvised

การพัฒนาความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ โดยใช้การจัดการเรียนการ สอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	35
Developing the Ability to Read Aloud English Words by Using Phonics Teaching and Learning Management of Grade 6	

ซิลมีย์ มนูญดาหวิ และ อริสรา บุญรัตน์

Silmee Manoondawee and Arisra Boonrat

การดำเนินชีวิตและการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง ชุมชนบ้านหนอง สาหร่าย ตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี	49
Lifestyle and Quality of Life Development Based on the Sufficiency Economy Philosophy of Baan Nong Sarai Community in Nong Sarai Sub-district, Phanom Thuan District, Kanchanaburi Province	

ศุภภาพิชญ์ ศิริพร ณ ราชสีมา

Suphapiech Siriporn Na Rachasima

ภาพลักษณ์ขององค์กร คุณภาพการให้บริการ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยของ บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร	61
Corporate Image, Quality of Services and Modern Technology of AIA Co., Ltd. In Bangkok	
สรวุฒิ พัฒนบัณฑิต, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และ อัครมณี สมใจ	
Sorawut Pattanabandit, Chandej Charoenwiryakul and Akkaramanee Somjai	
Team Heterogeneity on Effectiveness Accordingly Team Management	73
Ruihong Zheng and Eksiri Niyomsilp	
การสร้างแบรนด์ส่วนบุคคลของเภสัชกรชุมชน	86
Personal branding of community pharmacists	
ศิวปริยา ณ สงขลา, ชาวฤทธิ์ เชาวน์แสงรัตน์, อำนวย บุญรัตน์ไมตรี, ชัชวาล แสงทองล้วน	
Siwapreeya Na Songkhla, Chaowalit Chaosangrat, Amnuay Boonratanamaitree and Chatchawal Sangtongluan	
การพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของหน่วยบริการระดับทุติยภูมิขึ้นไป ภายใต้การบริหารงานด้วยแนวคิดแบบลีน	99
The Development of Effectiveness in the Operation of Secondary Care and above under the Lean Thinking Management	
อนุวัตร สุขสมานพาณิชย์, นัทนิชา โชติพิทยานนท์ และ พูลศักดิ์ โกสิยวัฒน์	
Anuwat Suksamanphanich, Natnicha Chotpittayanon and Poolsak Koseeyaporn	
คุณภาพชีวิตของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลรามธิบดี ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19	109
The Quality of Life from Medical Staff at Ramathibodi Hospital During the Situation of COVID-19 Outbreak	
พัฒนัชดา รัศมีสุรวุฒิคุณ, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และ อัครมณี สมใจ	
Panchita Rasameesurawuttikun, Chandej Charoenwiryakul and Akkaramanee Somjai	
การบริหารองค์การแห่งความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ของกลุ่มอุตสาหกรรมเหล็กในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	126
Managing an organization with social and environmental responsibility sustainable of the steel industry in the Stock Exchange of Thailand	
ลลิลพร ยงวงศ์ไพบูลย์	
Lalinporn Yongvongphaiboon	

บทบาทของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง กับการเมืองไทยช่วง พ.ศ. 2542 ถึง พ.ศ. 2562	140
The Role of the Supreme Court's Criminal Division for Persons Holding Political Position in Thai politics A.D. 1999-2019	
ธนรัตน์ ทั้งทอง, จักรี ไชยพินิจ, สุรพล ราชภัณฑารักษ์ และ ศุภชัย ศุภผล Thanarat Thangthong, Chakkri Chaipinit, Suraphol Rajbhandaraks and Suphachai Suphaphol	
รูปแบบการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องสำอางเพื่อการส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร	156
Development model of cosmetic business operator for export in Bangkok	
ณัฐธิดา บุตสา, ทวี แจ่มจำรัส, กาญจนา โพธิ์วิชยานนท์ และ พรชัย ดีไพศาลสกุล Nat-arpa butsa, Tawee Jamjumrus, Karnjana Potivichayanont and Pornchai Deeaphaisarnsakul	
การรับรู้ประโยชน์ ทศนคติ และพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้สูงอายุ	168
Perceived Benefit, Attitudes, and Online Media usage Behaviors of the Elderly	
ธามม วงศ์สรรคกร, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และ อัครมณี สมใจ Thamm Wongsawankakorn, Chandej Charoenwiriyaikul and Akkaramanee Somjai	
การพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้ากรณีศึกษา วิสาหกิจชุมชนปลาร้าหลน นิคมสงเคราะห์ จังหวัดอุดรธานี	180
The Development of Distribution Channel: A Case Study of Simmered Pickled Fish of Nikhom Songkroh's Community Enterprise, Udon Thani	
นภัสวรรณ คุ่มครอง, ภิรายุ แสนบุตดา และ อมรรัตน์ หมั่นจิตน้อย Napassawan Kumklong, Phirayu Seanbudda and Amornrat Muenjitnoy	
การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ข้าวเหนียวโพนงาม ตำบลโพนงาม อำเภอนองหาน จังหวัดอุดรธานี	189
Phon Ngam Glutinous Rice Packaging Development, Phon Ngam Subdistrict, Nong Han District, Udon Thani Province	
วสุธา อุยพิตัง Vasuta Auyapitang	
การตัดสินใจเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด -19 ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร	200
The Consumer Decision to Purchase Brand Name Bag during the COVID-19 Epidemic in Bangkok	
ไพรยา วิลัยรัตน์ และ เอี่ยมพร ศิริรัตน์ Praiya Wilairut and Auemporn Sirirat	

การพัฒนาการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาในศตวรรษที่ 21 กรณีศึกษา
นักศึกษาชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล คณะศิลปศาสตร์ 214

The Development of English Language Teaching and Learning Management for
Students in the 21st Century. Case Study of First-Year Students in English for
International Communication Faculty of Arts

กัญญารัตน์ เอี่ยมวันทอง

Kanyarat Iemwanthong

การบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของ
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์ แพร่ระบาดของโควิด-19 226

Risk Management in Financial Operations on Financial Reporting Quality of Small
and Medium Enterprises in Bangkok during the COVID-19 Pandemic

กิตติยา จิตต์อาจหาญ

Kittiya Jitardhan

การจัดการองค์ความรู้การเรียนรู้การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่าด้านการพัฒนา ผลิตภัณฑ์
ผ้าไหมในพื้นที่อำเภอลพ จังหวัดขอนแก่น 239

Knowledge Management, Learning, Product Development to add Value
Development of Silk Products

ณัฏฐชัย เอกนราจินดาวัฒน์

Nattachai Aeknarajindawut

ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย
สายปฏิบัติการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Welfare satisfaction affects the work efficiency of university employees
Chulalongkorn University

ศุภลักษณ์ พันธุ์บุญปลูก¹ และ นัทนิชา หาสุนทร²

Supalak Panboonlook¹ and Natnicha Hasoontree²

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2}

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand^{1,2}

E-mail: j_ch_nick@hotmail.com¹

Received: July 7, 2022

Revised: February 17, 2023

Accepted: February 26, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ 2) ปัจจัยด้านสวัสดิการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 360 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาร์โร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test, One Way ANOVA ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน และทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการด้านต่างๆ ของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการด้านต่าง ๆ ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยด้านสวัสดิการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับปานกลาง (.536) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และระดับความสัมพันธ์ปัจจัยความพึงพอใจในสวัสดิการ ในองค์กร ด้านสุขภาพอนามัย ด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคมและนันทนาการ มีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับค่อนข้างต่ำ (.207, .264, .298 ตามลำดับ) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: สวัสดิการ, การปฏิบัติงาน, พนักงานมหาวิทยาลัย

Abstract

This research aims to study 1) analyze the satisfaction of Chulalongkorn University's administrative employees and 2) the fringe benefits that affect their efficiency at work of Chulalongkorn University's administrative employees. The data is collected using a questionnaire taken by 360 university employees using the Accidental Sampling method. The statistical analysis values used in this research are mathematical mean, standard deviation, T-Test, F-Test (One Way ANOVA), Pearson product-moment correlation coefficient, and Scheffé's method for pairwise comparison.

The research found that: 1) The overall satisfactory level of Chulalongkorn University's administrative employees on their fringe benefits is at the "very satisfactory" level. 2) Some benefits correlate with working efficiency. Chulalongkorn University's administrative employees' responses show a positive correlation between educational use and work efficiency at a positive-medium level (.536) with a statistically significant value of .01. Health, economical and societal, and recreational benefits are at the positive-low level (.207, .264, .298, respectively), with considerable statistical significant at .01.

Keywords: Welfare, Performance, University Staff

บทนำ

การบริหารงานไม่ว่าจะเป็นองค์การในหน่วยงานราชการหรือเอกชนต่างมีจุดมุ่งหมายสำคัญที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างประจักษ์ มีประสิทธิภาพ และพัฒนาอยู่เสมอองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารงานคือ ทรัพยากรมนุษย์ เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ซึ่งในบรรดาเหล่านี้ "ทรัพยากรมนุษย์" เป็นปัจจัยที่สำคัญและมีค่าในองค์การ มีหน้าที่ปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้นการเห็นความสำคัญและคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ โดยการเพิ่มพูน ความรู้ความสามารถ ความชำนาญและให้ประสบการณ์ใหม่ ๆ ย่อมส่งผลให้ทรัพยากรมนุษย์นั้น ๆ เกิดความกระตือรือร้นอันเป็นผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (พยอมวงศ์สารศรี, 2542) นอกจากนั้นแล้วความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อนโยบายการบริหารงานขององค์กร โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และความผูกพันต่อองค์กรยังมีส่วนเกี่ยวข้องที่ทำให้งานมีประสิทธิภาพอีกด้วย (เสาวลักษณ์ สุวรรณสว่าง, 2550)

สวัสดิการถือเป็นผลตอบแทนชนิดหนึ่งที่บุคลากรในองค์กรต้องได้เพิ่มเติมจากค่าตอบแทนพื้นฐาน เช่นค่ารักษาพยาบาล เงินสะสม การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่และเหมาะสม มีชั่วโมงการทำงานเหมาะสม รวมทั้งหัวหน้าที่ดี ซึ่งเป็นมาตรการที่สำคัญและจำเป็นที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตบุคลากร สร้างขวัญ กำลังใจ สร้างความจงรักภักดีเพื่อลดความเข้า-ออกงาน การขาดงาน และลดปัญหาข้อขัดแย้งในองค์การ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดทำให้เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศที่มีความพร้อมและศักยภาพในหลายๆ ด้าน โดยมีภารกิจหลักที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ.2551 หมวดที่ 1 มาตรา 7 “ให้มหาวิทยาลัยเป็นสถานศึกษาทางวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงซึ่งพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาจุฬาราช วรมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงประดิษฐานขึ้น เพื่อเป็นอนุสาวรีย์สมพระเกียรติแห่งพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาจุฬาลงกรณ์ พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวมีวัตถุประสงค์ที่จะบุกเบิก แสวงหาและเป็นคลังความรู้ ให้การศึกษา ส่งเสริม ประยุกต์และพัฒนาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง สร้างบัณฑิต วิจัย เป็นแหล่งรวมสติ ปัญญา และบริการทางวิชาการแก่สังคม รวมทั้งสืบสานทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยมุ่งหวังให้บัณฑิตของมหาวิทยาลัยมีคุณธรรมกำกับความรู้ เพียบพร้อมด้วยสติปัญญาและจริยธรรม ใฝ่รู้ ก่อปรด้วยวิจารณ์ญาณ จิตใจ เสียสละ และความสำนึกรับผิดชอบต่อส่วนรวม”

มหาวิทยาลัยแห่งนี้ยังได้รับเลือกให้เป็น 1 ใน 9 มหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ จาก กระทรวงศึกษาธิการ ในปี พ.ศ. 2552 และได้รับการรับรองมาตรฐานการศึกษาในระดับดีมากจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เป็นสมาชิกเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน (AUN) และเป็นมหาวิทยาลัยเพียงแห่งเดียวในประเทศไทยที่เป็นสมาชิกของสมาคมมหาวิทยาลัยภาคพื้นแปซิฟิก (APRU) โดยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีพันธกิจหลัก ดังนี้ 1. สร้างบัณฑิตที่มีความสามารถด้านวิชาการ มีทักษะทันสมัย มีจิตสาธารณะ และมีความเป็นผู้นำ 2. บุกเบิก บูรณาการองค์ความรู้ สร้างสรรค์นวัตกรรมด้านการเรียนการสอนและวิจัย 3. สร้างผลงานวิชาการและวิจัยในระดับนานาชาติ 4. นำความรู้ไปขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศและสังคมไทยอย่างยั่งยืน นอกจากนี้การวางแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2560-2563 ซึ่งเป็นหัวใจหลักของการยกระดับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยให้สามารถ บรรลุวิสัยทัศน์ได้ โดยมีองค์ประกอบสำคัญคือ 4. ยุทธศาสตร์หลักที่พร้อมขับเคลื่อนได้จริง ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างคน (Human Capital) คือ บัณฑิตจุฬาที่มีศักยภาพและเป็นพลเมืองที่คุณค่าของสังคม รวมทั้งประชาคมจุฬา เป็นสังคมที่สร้างสรรค์ มีสุขภาวะพร้อมที่จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างสรรค์องค์ความรู้และนวัตกรรม (Knowledge & Innovation) คือการสร้างงานวิจัยและวิชาการที่ขึ้นนำ ขับเคลื่อนการพัฒนาสังคมไทย และสังคมโลก มีระบบนิเวศนวัตกรรมที่รองรับการพัฒนาทางวิชาการและการพัฒนาประเทศ มีการบริหารจัดการที่ปรับเปลี่ยนให้มีความโปร่งใสคล่องตัวมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างเสริมสังคมไทย (Local Transformation) คือเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำที่เชื่อมโยงกับสังคมไทย ยุทธศาสตร์ที่ 4 ก้าวไกลในสังคมโลก (Global Benchmarking) คือต้องที่เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ

เดิมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ ใช้ระบบการบริหารจัดการแบบราชการ สังกัดของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา จนกระทั่งปี พ.ศ. 2551 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้เปลี่ยนแปลงสถานะเป็น สถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ แต่ยังคงได้รับเงินอุดหนุนทั่วไปที่รัฐบาลจัดสรรให้เป็นรายปีโดยตรง เพื่อใช้จ่ายตามความจำเป็นในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย และเพื่อประกันคุณภาพทางการศึกษา และยังคงอยู่ภายใต้กฎหมายระเบียบของระบบราชการเช่นเดิม ซึ่งทำให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานมากขึ้น ซึ่งปัจจุบันจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแบ่งบุคลากรเป็น 2 สายงาน คือ สายวิชาการ และสายปฏิบัติการ และยัง

แบ่งประเภทของบุคลากร เป็น 4 ประเภท ดังนี้ 1.ข้าราชการ 2.พนักงานมหาวิทยาลัย 3.ลูกจ้างประจำ และ 4.ลูกจ้างชั่วคราว (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2561)

นอกจากการบริหารจัดการที่เปลี่ยนไปหลังจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยออกนอกระบบแล้วนั้น สิ่งหนึ่ง ที่เปลี่ยนแปลงไปด้วยนั้นก็คือ สวัสดิการ โดยสวัสดิการของบุคลากรที่ไม่ใช่ประเภทข้าราชการจะได้รับ คือ สิทธิ ประกันสังคม, ประกันสุขภาพแบบกลุ่ม, เงินอุดหนุนค่ารักษาพยาบาลในกรณีอุบัติเหตุสืบเนื่องจากการทำงานแก่ พนักงานมหาวิทยาลัย, การตรวจสอบสุขภาพประจำปี, กิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพบุคลากร, กองทุนสำรอง เลี้ยงชีพ, เงินกู้เคหะสงเคราะห์ของมหาวิทยาลัย, เงินกู้ธนาคารเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยและอเนกประสงค์, หอพัก บุคลากร, สวัสดิการการศึกษาสงเคราะห์บุตร, สวัสดิการงานศพ, ฌาปนกิจสงเคราะห์สำหรับบุคลากรและคู่สมรส (ช.พ.ค.-ช.พ.ส.) เป็นต้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของบุคลากร ที่มีต่อสวัสดิการขององค์กรที่จัดสรรให้กับบุคลากรทุกคน อีกทั้งยังต้องการศึกษาถึงลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน จะมีความต้องการสวัสดิการแตกต่างกันหรือไม่ รวมทั้งวิเคราะห์ว่าความพึงพอใจในสวัสดิการจะส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร และต้องการนำผลการศึกษานี้มาพัฒนานโยบายการบริหารจัดการ ด้านทรัพยากรมนุษย์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสวัสดิการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสาย ปฏิบัติการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภายใต้สวัสดิการที่จำแนก ออกเป็น 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านสุขภาพและอนามัย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและนันทนาการ ด้านการศึกษา และวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานครอบคลุม 4 ด้าน คือ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการวิจัย คือ พนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวนรวม ทั้งสิ้น 3,615 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มกราคม 2561)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 360 คน จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาโรยามาเน (Yamane, 1973)

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการวิจัย ดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน สายงานที่ปฏิบัติ

3.2 ตัวแปรตาม

3.2.1 ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านต่างๆของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจสวัสดิการในด้านสุขภาพอนามัย 2) ความพึงพอใจสวัสดิการในด้านเศรษฐกิจ 3) ความพึงพอใจสวัสดิการในด้านสังคมและนันทนาการ 4) ความพึงพอใจสวัสดิการในการศึกษา

3.2.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วิเคราะห์จาก 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณงาน 3) เวลา 4) ค่าใช้จ่าย

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาและพื้นที่ที่ศึกษา

ในการดำเนินการวิจัยจะแบ่งช่วงเวลาของการศึกษาออกเป็นสองช่วง โดยช่วงแรกจะเป็นการรวบรวมข้อมูล และศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เริ่มระหว่างเดือน เมษายน – มิถุนายน 2561 จากนั้น จะทำการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ พร้อมกับเขียนรายงานการวิจัยและสรุปผลการวิจัยในช่วงเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2561 พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การทบทวนวรรณกรรม

ความสำคัญของสวัสดิการ โดยทั่วไปทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์การธุรกิจได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ที่องค์กรควรพึงให้แก่พนักงาน เพราะความสำคัญของสวัสดิการ มีดังนี้

1. ภาพลักษณ์ขององค์การในสายตาของบุคคลทั่วไปเป็นไปในทางบวก ในปัจจุบันภาพลักษณ์นับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะหมายถึงหน้าตาและความเชื่อถือที่มีต่อองค์การ หากองค์การมีภาพลักษณ์ที่ดีก็จะ เป็นสายโซ่ที่จะผูกต่อแนวความคิดในด้านอื่น ๆ ตามมาอีกมากมาย เช่น ความศรัทธาองค์การ การสนใจอุดหนุน ผลผลิตขององค์การ เป็นต้น

2. พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่มีขวัญและกำลังใจเพราะได้รับรู้ว่าองค์การที่ตนอยู่เป็นองค์การที่ไม่ทอดทิ้ง บุคลากร อีกทั้งยังให้การพิทักษ์คุ้มครอง ถึงแม้จะไม่ได้ทำประโยชน์แก่องค์การแล้ว สิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดผลในด้านตั้งใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. จูงใจผู้ที่มีความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานในองค์การ เพราะมองเห็นว่าองค์การนี้มีความมั่นคง ในการจัดการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรทำให้องค์การจะสามารถที่จะสรรหาบุคคลที่มีความสามารถบริหารงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และนำมาซึ่งความเจริญเติบโตขององค์การต่อไป

4. การจ่ายสวัสดิการและผลประโยชน์ ทำให้องค์การมีความยืดหยุ่น ในการจ่ายผลตอบแทนมากกว่าจ่าย ในรูปค่าจ้าง เงินเดือน

5. องค์การสามารถใช้สวัสดิการและผลประโยชน์เป็นเครื่องมือในการจูงจูงรักษานักงานให้ทำงานอยู่กับองค์การเป็นระยะเวลายาวนานได้ (สุตา สุวรรณภรณ์, 2546 อ้างถึงใน กัลยา อธิสธชัยกุล, 2557)

การแบ่งประเภทการให้บริการแก่ผู้ปฏิบัติงานนี้ไม่สามารถกำหนดหรือจำแนกเป็นประเภทของการบริการได้อย่างแน่นอนและเป็นหลักเกณฑ์ได้ เพราะการแบ่งประเภทของสวัสดิการนั้น มักจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานและความพึงพอใจของนายจ้างและลูกจ้างในกรณีนั้น ๆ ได้แบ่งประเภทของการบริการสวัสดิการออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ประโยชน์บริการใด ๆ ก็ตามที่องค์กรให้มากขึ้น เพื่อความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจแก่บุคคลขององค์การ และเพื่อเป็นหลักประกันเงินแก่บุคลากรเหล่านั้น ทูพลาภาพ การกู้เงินอัตราดอกเบี้ยต่ำ และเงินค่าอาหารทำการล่วงหน้า เป็นต้น

2. ด้านนันทนาการ ได้แก่ ประโยชน์และบริการที่องค์กรให้แก่บุคลากรโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรขององค์การได้รับความสนุกสนาน เพลิดเพลินใจเป็นการช่วยลดความตึงเครียดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่การงาน และเพื่อให้บุคลากรเหล่านี้ได้มีกิจกรรมทางสังคมต่าง ๆ ร่วมกัน

3. ด้านอำนวยความสะดวกสบาย เป็นประโยชน์และบริการจัดขึ้นเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ ด้วยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ ให้ทั้งในเวลาและนอกเวลาปฏิบัติงาน ซึ่งบริการมีได้หลากหลายรูปแบบและบางรูปแบบมีลักษณะเป็นการบริการทั้งด้านอำนวยความสะดวกสบาย และด้านเศรษฐกิจ เช่น การจัดบริการรถรับส่ง บริการทางการแพทย์ การจำหน่ายอาหาร เป็นต้น (เฉลียว ไชยเชษฐ์, 2558)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกร่วมของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายองค์กร ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสำคัญกับความพึงพอใจในงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์การ (สมฤทัย ธรรมา, 2552)

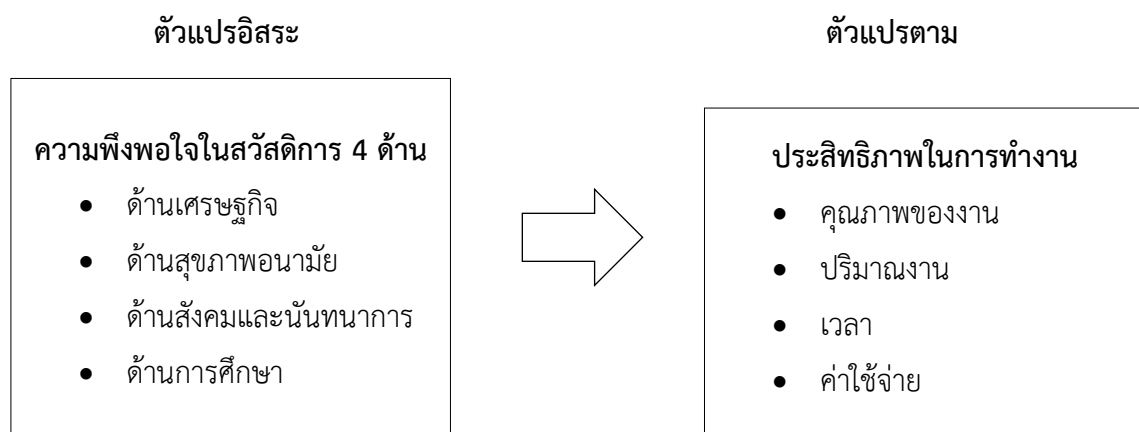
สำหรับการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีหลากหลายวิธี การเลือกใช้วิธีการวัดความพึงพอใจจึงขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้วิจัยเป็นหลัก ซึ่งงานวิจัยนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าอยู่ในระดับใด ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นแบบสำรวจปรนัยซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติในภาพรวม

ประสิทธิภาพตามแนวคิดของ Peterson and Plowman (อ้างถึงใน สุนิสา เอกธิการ, 2553) ได้ให้แนวความคิดใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยตัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด

เซอร์โต (2000 อ้างถึงใน อรสุตา ดุสิตรัตนกุล, 2557) ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพและประสิทธิผลว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the Right Things)” ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้อย่างมีประสิทธิภาพ (Goal) คือประสิทธิผล หรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing Things Right)” ดังนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้น มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของปริมาณงานที่ออกมา คุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไป

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวัดครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จัดสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการที่ส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ จากกรอบแนวคิดในการวิจัยที่มีประเด็นสำคัญทั้งหมด 3 ด้าน คือ ลักษณะประชากร ความพึงพอใจในสวัสดิการขององค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากเหตุผลดังกล่าว จึงแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะประชากร

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านเศรษฐกิจ 2. ด้านสุขภาพอนามัย 3. ด้านสังคมนันทนาการ 4. ด้านการศึกษา

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ 1. คุณภาพของงาน 2. ปริมาณงาน 3. เวลา 4. ค่าใช้จ่าย

โดยคำถามตอนที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตรวัด ตามหลักการของมาตราวัดที่มี 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การศึกษาสวัสดิการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบุคลากร ได้กำหนดขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องสวัสดิการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อนำแนวคิด และทฤษฎีมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอกับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อนำไปปรับปรุงในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์

4. ทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาได้เสนอแนะ

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา

6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบอีกครั้ง และนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะแล้ว ทดลอง (Try out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient)

8. ทำการตรวจสอบอีกครั้ง แล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน โดยผู้วิจัยได้มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้แนะนำตนเอง อธิบายวัตถุประสงค์ในการศึกษา และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กับบุคลากรสายปฏิบัติการในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. เมื่อบุคลากรสายปฏิบัติการในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ยินดีเป็นกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะให้แบบสอบถามและอธิบายหัวข้อในแบบสอบถาม

3. เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของคำตอบในแบบสอบถาม หากพบว่าคำตอบมีไม่ครบถ้วนผู้วิจัยจะซักถามเพิ่มเติมจนได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ และทำการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จทางสถิติโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าจำนวน (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ส่วนการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างในลักษณะประชากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้ t-test สำหรับตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) สำหรับตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป

3. วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน ใช้ทดสอบสมมติฐาน ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้วยค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เมื่อพบความแตกต่างใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ (scheffe')

4. วิเคราะห์เกณฑ์ผลความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย 5 ระดับ ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่า .81 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าระหว่าง .61-.80	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าระหว่าง .41-.60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าระหว่าง .20-.40	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าต่ำกว่า .20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

ผลการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการด้านต่าง ๆ ของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการด้านต่าง ๆ ของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจในสวัสดิการในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านต่าง ๆ ของ พนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ในภาพรวมทุกด้าน				
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านสุขภาพอนามัย	3.84	0.75	มาก	2
2. ด้านเศรษฐกิจ	3.72	0.93	มาก	3
3. ด้านสังคมและนันทนาการ	4.14	0.98	มาก	1
4. ด้านการศึกษา	3.56	0.83	มาก	4
รวม	3.81	0.61	มาก	

2. ปัจจัยด้านสวัสดิการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจในสวัสดิการในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับปานกลาง (.536) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และระดับความสัมพันธ์ปัจจัยความพึงพอใจในสวัสดิการในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านสุขภาพอนามัย ด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคมและนันทนาการ มีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับค่อนข้างต่ำ (.207, .264, .298 ตามลำดับ) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 2 ปัจจัยด้านสวัสดิการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p-value	ระดับความสัมพันธ์
1. ความพึงพอใจสวัสดิการในด้านสุขภาพอนามัย	.207**	.000	ค่อนข้างต่ำ
2. ความพึงพอใจสวัสดิการในด้านเศรษฐกิจ	.264**	.000	ค่อนข้างต่ำ
3. ความพึงพอใจสวัสดิการในด้านสังคมและนันทนาการ	.298**	.000	ค่อนข้างต่ำ
4. ความพึงพอใจสวัสดิการในด้านการศึกษา	.536**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

1. ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการด้านต่างๆของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการด้านต่างๆของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในภาพรวมทุกด้านพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจต่อด้านสุขภาพอนามัย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและนันทนาการ และด้านการศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของไพโรจน์ ญัตติอิศรวงศ์ (2555) พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการของ บริษัทอุตสาหกรรมผ้าเคลือบพลาสติกไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับแรก คือความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย มีการทำประกันสังคมให้กับพนักงานทุกคน อันดับสองคือ ความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษาและ พัฒนาบุคลากร มีการจัดฝึกอบรมให้พนักงานในแต่ละระดับ อันดับสามคือความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการ มีการจัดงานประจำปี อันดับสุดท้ายคือสวัสดิการด้านเศรษฐกิจมีการ ให้บริการที่พักอาศัยโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

2. ปัจจัยด้านสวัสดิการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปัจจัยด้านสวัสดิการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยพบว่า ระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจในสวัสดิการในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับปานกลาง (.536) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของวัลภา พัวพงษ์พันธ์ (2547) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด ผลการศึกษาพบว่า การตอบสนองจากองค์กรได้แก่ โอกาสในการเจริญก้าวหน้า การยอมรับยกย่องการพัฒนา ศักยภาพ ผลประโยชน์ และสวัสดิการ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร และระดับความสัมพันธ์ปัจจัยความพึงพอใจในสวัสดิการในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านสุขภาพอนามัย ด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคมและนันทนาการ มีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับค่อนข้างต่ำ (.207, .264, .298 ตามลำดับ) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับการศึกษาของจิรพัฒน์ อ่อนเกตุพล (2562) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลหัวหิน จากการศึกษาพบว่าเมื่อพิจารณาในภาพรวมระหว่างระดับความ พึงพอใจในสวัสดิการและระดับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. นโยบายด้านการส่งเสริมความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยเน้นการพิจารณา ด้านการพัฒนาส่งเสริมทางด้านการศึกษาให้กับพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการโดยเฉพาะอย่างยิ่งควรส่งเสริมด้านทุนวิจัยทุนกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาบุตรทุนการศึกษาต่อทั้งในและต่างประเทศ ตลอดจนการทุนเพื่อการฝึกอบรม/ศึกษาดูงานของบุคลากร สำหรับด้านเศรษฐกิจ ควรมีนโยบายส่งเสริมเรื่องเงินออมเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยและอเนกประสงค์ ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอนามัย มีการจัดสถานที่สำหรับการเล่นกีฬาและออกกำลังกาย การเบิกค่ารักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปีและส่งเสริมด้านสังคมและนันทนาการ ซึ่งจะทำให้พนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มีสุขภาพที่ดีและมีความสุขในการปฏิบัติงานต่อไป

2. ปัจจัยด้านสวัสดิการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยพบว่า ระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจในสวัสดิการในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังนั้น จุฬาลงกรณ์ควรมีนโยบายส่งเสริมในด้านการศึกษาจัดให้มีทุนการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น เช่น ประดับปริญญาโท หรือเอก

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรมีการศึกษาในเชิงลึกเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพื่อให้ทราบความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ชัดเจน และนำไปสู่การส่งเสริมสวัสดิการที่ตรงประเด็น

เอกสารอ้างอิง

- กัลยารัตน์ ธีระชนชัยกุล. (2557). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: บริษัท ส.เอเชีย เพรส (1989).
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2561). *รายงานบุคลากรทั้งหมดจำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัด ประเภท บุคลากรและสายงาน ภาควิชาการศึกษา 2/2560*. ค้นเมื่อ 14 ตุลาคม 2565. จาก https://www.chula.ac.th/wp-content/uploads/2018/04/RP01_2560_2.pdf
- จิรพัฒน์ อ่อนเกตุพล. (2562). ความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลหัวหิน. *วารสารหัวหินสุขใจไกลกังวล*, 4(2), e0063.
- เฉลียว ไชยเชษฐ์. (2558). *การจัดสวัสดิการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2542). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

- ไพโรจน์ ญัตติอัครวงศ์. (2555). ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการของ บริษัท อุตสาหกรรมผ้าเคลือบพลาสติกไทย จำกัด (มหาชน) (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก.
- วัลภา พัวพงษ์พันธ์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 3, 1, 35-51.
- สมฤทัย ธรรมมา. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุนิสา เอกธิกา. (2553). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการคัดเลือกเกษตรกรเข้าทำประโยชน์ในเขตปฏิรูปที่ดินจังหวัดราชบุรี (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสาวลักษณ์ สุวรรณสว่าง. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์: ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

การประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุข
สำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในจังหวัดชัยนาท กรณีศึกษา: ตำบล LTC ดีเด่น
ระดับเขตสุขภาพที่ 3

Evaluation of Long-Term Care Policy Practices in Public Health
for Dependent Elderly People in Chainat Province
Case Study: Outstanding LTC Subdistrict at Health Area Level 3

วัฒนา จันทร์เปรม¹, มยุรี บุญทัด², วิสุทธิ โนจิตต์³ และ ไพศาล ขุนวิเศษ⁴

Wattana Chanpram¹, Mayuree Boontad², Wisut Nochit³ and Paisan Khunvised⁴

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท¹

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชัยนาท^{2,3}

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสรรพยา จังหวัดชัยนาท⁴

Chainat Provincial Public Health Office, Thailand¹

Boromarajonani College of Nursing, Chai Nat, Thailand ^{2,3}

Sapphaya Public Health Office, Thailand ⁴

E-mail: mboontad@hotmail.com²

Received: January 20, 2023

Revised: February 26, 2023

Accepted: February 27, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงคุณภาพ ครั้งนี้ประยุกต์ใช้กรอบแนวคิด CIPP Model มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต และ ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการปฏิบัติตามนโยบายการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในจังหวัดชัยนาท ประชากรที่ศึกษาเลือกแบบเจาะจงจากพื้นที่ตำบลที่ได้รับรางวัลดีเด่นด้านการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง ระดับเขตสุขภาพที่ 3 ของจังหวัดชัยนาท ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2563 - 2565 จำนวน 3 ตำบลตามลำดับ ได้แก่ ตำบลตลุก อำเภอสรรพยา ตำบลห้วยงู อำเภอหันคา และตำบล นางลือ อำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท ประกอบด้วย 1) ตัวแทนคณะกรรมการสนับสนุนการจัดบริการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 3 คน 2) ผู้จัดการระบบการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุขในพื้นที่ (Care Manager) จำนวน 5 คน 3) ผู้ช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในพื้นที่ (Care Giver) จำนวน 10 คน และ 4) ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง จำนวน 6 คน เก็บข้อมูลด้วยวิธีตรวจสอบเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและแนวทางสนทนากลุ่มที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ระยะเวลาการศึกษา ตั้งแต่ตุลาคม 2565 ถึงเดือนมกราคม 2566 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาและแก่นสาระของเนื้อหา

ผลการศึกษา พบว่า ทั้ง 3 ตำบลมีประชากรผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 20 และเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ มีกระบวนการปฏิบัติงานสอดคล้องตามหลักนโยบาย LTC ภายใต้ชุดสิทธิประโยชน์ในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ พ.ศ. 2562 – 2564 ทำให้ผู้สูงอายุเข้าถึงบริการคัดกรองภาวะพึ่งพิงครอบคลุมเฉลี่ย 86.12 โดยเป็นผู้ที่มีภาวะพึ่งพิง เฉลี่ยร้อยละ 3.90 ส่วนใหญ่จัดอยู่ในกลุ่มที่เคลื่อนไหวได้บ้าง และอาจมีปัญหาการกินหรือการขับถ่าย ไม่มีภาวะสับสน ร้อยละ 61.60 และกลุ่มที่เคลื่อนไหวไม่ได้หรือมีอาการเจ็บป่วยรุนแรง ร้อยละ 22.22 ซึ่งภายหลังจากจัดบริการตามแผนการดูแล พบว่า มีการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันระดับดีขึ้น เฉลี่ยร้อยละ 28.04 และมีปัจจัยความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามนโยบาย ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การเป็นหุ้นส่วนของภาคีเครือข่าย 2) การใช้ทุนทางสังคม 3) การใช้ข้อมูลสุขภาพเป็นเป้าหมายการพัฒนา 4) การพัฒนากำลังคน 5) ระบบพี่เลี้ยง 6) การสะท้อนคิด ซึ่งพื้นที่อื่นสามารถนำไปปรับใช้เป็นขั้นตอนการพัฒนาระบบบริการ LTC ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

คำสำคัญ: การประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย, การดูแลระยะยาว, ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง

Abstract

This qualitative research used the CIPP model to evaluate contexts, inputs, processes, and products and identify the success factors of long-term care (LTC) policy practices in public health for dependent elderly adults in Chainat province. The participants who were recruited by purposive in three communities that were awarded outstanding LTC sub-district at health area level 3 in Chainat province from 2020 – 2022, including Talook sub-district, Huai Ngu sub-district, and Nang lue sub-district, including 1) Three sub-district committees on responsible work of long-term care for the elderly in local government organization; 2) Five LTC care managers; 3) Ten caregivers for the dependent elderly adults; and 4) Six dependent elderly adults. Data were collected using document analysis, in-depth interviews, and focus groups. The tools used in the study were structured interviews and group discussion approaches created by the researchers. The study period from October 2022 to January 2023 analyzed the data by analyzing the content and essence of the text. Between October 2022 to January 2023 and were analyzed by using content analysis and thematic analysis)

The results found that: all three sub-districts were more than 20% of the elderly population and were fully integrated into the aging society. The LTC policy under the benefits package in the National Health Insurance System continued from 2019 to 2021, resulting in an average of 86.12 percent of seniors accessing dependency screening services, with an average of 3.90 percent of those with dependencies, mainly in the mobility group and may have eating or excretion problems, 61.60 percent disorientation, and 61.60 percent of those who are unable to

move or have a severe illness. 22.22 percent. After the provision of services according to the care plan. It was found that there was an average change in the daily performance capacity of 28.04%. The success factors and the guidelines for the leading development of LTC policy practice in public health for dependent elderly adults at the sub-district level consisted of six components, including 1) Network partnership; 2) Social capital utilization; 3) Using health data as the development goal; 4) Human resource development; 5) Mentoring system; and 6) Reflection, which other areas can be applied as a step towards the development of the LTC service system to be more efficient.

Keywords: Evaluation of Policy Practices, Long Term Care, Dependent Elderly Adults

บทนำ

ประชากรผู้สูงอายุไทยมีแนวโน้มสูงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับจำนวนประชากรผู้สูงอายุทั่วโลกที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน ทำให้ประเทศไทยเป็นสังคมสูงวัย (Ageing society) โดยในปี 2563 มีประชากรผู้สูงอายุ 12 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 18 ของประชากรทั้งหมด และคาดว่าในปี 2583 ประชากรผู้สูงอายุจะมีอัตราเพิ่มขึ้นเกือบเท่าตัว เป็น 20.5 ล้านคน ทั้งนี้ ข้อมูลระบบคลังสุขภาพ Health Data Center (HDC) กระทรวงสาธารณสุข พบว่า จำนวนประเทศไทยมีจำนวนประชากรผู้สูงอายุ 10,114,733 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10 ของประชากรผู้สูงอายุทั้งหมด จำแนกประเภทภาวะพึ่งพิงตามผลการประเมินคัดกรองความสามารถในการดำเนินชีวิตประจำวัน (Activities of Daily Living – ADL) พบว่า เป็นกลุ่มติดสังคม 1,861,873 คน คิดเป็นร้อยละ 96.37 กลุ่มติดบ้าน 55,117 คน คิดเป็นร้อยละ 2.85 และกลุ่มติดเตียง จำนวน 15,016 คน คิดเป็นร้อยละ 0.78 และส่วนใหญ่มิภาวะเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรังร่วมด้วย ได้แก่ โรคหัวใจและหลอดเลือด โรคความดันโลหิตสูง และโรคเบาหวาน (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2565; กระทรวงสาธารณสุข, 2565)

สำหรับประชากรผู้สูงอายุของจังหวัดชัยนาท พบว่า เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 และเป็น “สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์” ในปี พ.ศ. 2559 โดยการศึกษาระบบรายงาน Chainat Health Data Center ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท (2565) พบว่า ข้อมูลประชากรกลางปี 2564 มีประชากรผู้สูงอายุจำนวน 77,631 คน คิดเป็นร้อยละ 24.23 ของประชากรทั้งหมด (320,432 คน) สูงสุดที่อำเภอสรรพยา ร้อยละ 26.79 รองลงมา อำเภอ สรรคบุรี ร้อยละ 25.33 และ อำเภอมโนรมย์ ร้อยละ 25.28 โดยส่วนมากเป็นผู้สูงอายุกลุ่มวัยตอนต้น (อายุ 60-69 ปี) ร้อยละ 41.71 และจำแนกผู้สูงอายุตามความสามารถปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่มีภาวะพึ่งพิง จำนวน 44,651 คน ร้อยละ 97.15 และ 2) กลุ่มผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง จำนวน 1,319 คน ร้อยละ 2.85 โดยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาทได้ผลักดันและขับเคลื่อนการปฏิบัติงานตามนโยบายการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวด้านสาธารณสุขสำหรับผู้ที่มีภาวะพึ่งพิง ในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ภายใต้รูปแบบกองทุนการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง (Long Term Care: LTC) และบริหารจัดการโดยกลไกคณะอนุกรรมการสนับสนุนการจัดบริการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุที่

มีภาวะพึ่งพิงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 ถึงปัจจุบัน รวมจำนวน 57 กองทุน คิดเป็นร้อยละ 98.11 ของกองทุนทั้งหมด 59 กองทุน (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2565: ออนไลน์) โดยผลสำเร็จเชิงคุณค่าทางสังคมในภาพรวมระดับจังหวัด พบว่า จังหวัดชัยนาทได้รับรางวัล เป็นพื้นที่ตำบล LTC ดีเด่น 3 ปีซ้อน (พ.ศ.2563 – พ.ศ.2565) ในระดับเขตสุขภาพที่ 3 จำนวน 3 ตำบลเรียงตามลำดับ ได้แก่ ตำบลตลุก อำเภอสรรพยา, ตำบลห้วยงู อำเภอหันคา และตำบลนางลือ อำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับจังหวัดชัยนาท ยังไม่ปรากฏผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาาระบบการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในพื้นที่ที่มีผลการปฏิบัติงานโดดเด่นมาก่อน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาผลการปฏิบัติตามนโยบายการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในพื้นที่ตำบล LTC ดีเด่น ระดับเขตสุขภาพที่ 3 ของจังหวัดชัยนาททั้ง 3 แห่ง เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญประกอบการตัดสินใจหรือกำหนดนโยบายของผู้บริหาร และการแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระดับพื้นที่และระดับจังหวัด ตลอดจนเป็นบทเรียนสำหรับพื้นที่อื่น ๆ ที่สนใจสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เป็นขั้นตอนการพัฒนาระบบบริการ LTC ให้สอดคล้องกับบริบททุนศักยภาพของหน่วยงานหรือองค์กร และมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นตามแผนงานเกณฑ์ชี้วัดการดำเนินงานนโยบายแห่งรัฐบาล กระทรวง กรม/กอง ต่อไป

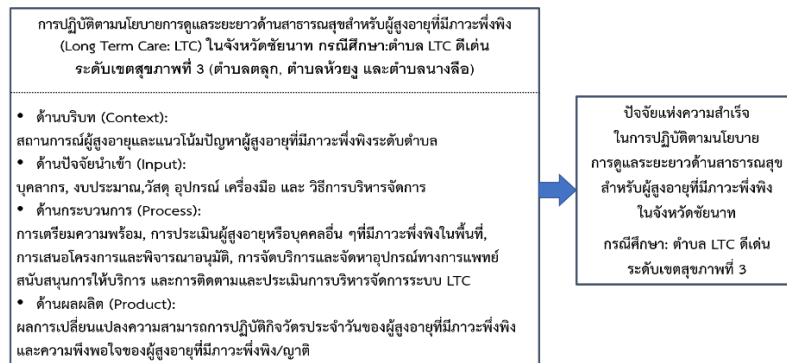
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติตามนโยบายการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุข สำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง (Long Term Care: LTC) ของพื้นที่ตำบล LTC ดีเด่น ระดับเขตสุขภาพที่ 3 ในจังหวัดชัยนาท
2. เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จ ในการปฏิบัติตามนโยบายการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุข สำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง (Long Term Care: LTC) ของพื้นที่ตำบล LTC ดีเด่น ระดับเขตสุขภาพที่ 3 ในจังหวัดชัยนาท

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎี CIPP Model ของ แดเนียล แอล สตฟเฟิลบีม (Daneil L. Stufflebeam, อ้างถึงใน เยาวดี วิบูลย์ศรี, 2538) และคู่มือ สนับสนุนการบริหารจัดการระบบบริการการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2561) เพื่อเป็นกรอบแนวทางการศึกษาถึง 1) บริบท (Context) ได้แก่ ศึกษาสถานการณ์ผู้สูงอายุและแนวโน้มปัญหาผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงระดับตำบล 2) ปัจจัยนำเข้า (Input) ศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ วิธีการบริหารจัดการ 3) กระบวนการ (Process) การเตรียมความพร้อม, การประเมินผู้สูงอายุหรือบุคคลอื่น ๆ ที่มีภาวะพึ่งพิงในพื้นที่, การเสนอโครงการและพิจารณาอนุมัติ, การจัดบริการ และจัดหาอุปกรณ์ทางการแพทย์สนับสนุนการให้บริการ และการติดตามและประเมินการบริหารจัดการระบบ LTC และ 4) ผลผลิต (Product) ได้แก่ ผลการเปลี่ยนแปลงความสามารถการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันของผู้สูงอายุที่

มีภาวะพึ่งพิง และความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง/ญาติผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง/ญาติ อีกทั้งยังศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการปฏิบัติตามนโยบาย LTC ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative study) ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการปฏิบัติตามนโยบายการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง (Long Term Care: LTC) โดยเลือกแบบเจาะจง แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) ตัวแทนคณะอนุกรรมการสนับสนุนการจัดบริการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 3 คน 2) ผู้จัดการระบบการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุขในพื้นที่ (Care Manager: CM) จำนวน 5 คน 3) ผู้ช่วยเหลื่อมดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในพื้นที่ (Care Giver: CG) จำนวน 10 คน และ 4) ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง จำนวน 6 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) การตรวจสอบเอกสารจากข้อมูลสถิติ สถานการณ์ปัญหาผู้สูงอายุ นโยบายและคู่มือการดำเนินงาน LTC รายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานองค์กรที่เกี่ยวข้องทุกระดับ และจากงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับบริบท, ปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิต และ 2) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus group) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและแนวทางการสนทนากลุ่มซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาเกี่ยวกับบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลผลิต และปัจจัยแห่งความสำเร็จในการปฏิบัติตามนโยบายการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุข สำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง (Long Term Care: LTC) ของพื้นที่ตำบล LTC ดีเด่น ระดับเขตสุขภาพที่ 3 ในจังหวัดชัยนาท

การตรวจสอบและควบคุมคุณภาพของเครื่องมือ โดยทีมผู้วิจัยมีประสบการณ์ในการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยได้อธิบายข้อมูลประสบการณ์ของตนเอง (Thick description) และทำการสะท้อนคิดด้วยตนเอง (Self-reflection) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลเพื่อป้องกันอคติที่อาจเกิดขึ้นจากการวิจัย รวมถึงร่วมกันตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยผู้ให้ข้อมูลโดยตรง และคำนึงถึงความอึดตัวของข้อมูล โดยจริยธรรมการวิจัยครั้งนี้ได้ผ่านการพิจารณาโดยคณะกรรมการวิจัยในมนุษย์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี ชัยนาท เลขที่ E 04/65 ลงวันที่ 21 พฤศจิกายน 2565 และมีการดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยทุกประการ

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) และวิเคราะห์แก่นสาระของเนื้อหา (Thematic analysis)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ผลการปฏิบัติตามนโยบายการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุข สำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง (Long Term Care: LTC) ของพื้นที่ตำบล LTC ดีเด่น ระดับเขตสุขภาพที่ 3 ในจังหวัดชัยนาท พบว่า

1.1) บริบทสถานการณ์ผู้สูงอายุ ก่อนดำเนินการโครงการ พบว่า ทั้ง 3 ตำบล เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ โดยในภาพรวมของทุกตำบลส่วนใหญ่มีผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในกลุ่มที่ 1 กลุ่มที่เคลื่อนไหวได้บ้าง และอาจมีปัญหาการกินหรือการขับถ่าย ไม่มีภาวะสับสน ร้อยละ 61.60 และกลุ่มที่เคลื่อนไหวไม่ได้ และอาจมีปัญหาการกินหรือการขับถ่าย มีภาวะสับสนหรือมีอาการเจ็บป่วยรุนแรง ร้อยละ ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำแนกร้อยละประเภทของผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง

พื้นที่	ร้อยละ			
	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4
ตำบลตลุก	61.43	17.14	21.43	0
ตำบลห้วยงู	66.67	3.33	26.67	3.33
ตำบลนางลือ	56.70	10.31	18.56	14.43
รวมเฉลี่ย	61.60	10.35	22.22	5.92

1.2) ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการนํานโยบายมาปฏิบัติ

พบว่า คณะอนุกรรมการฯ รับทราบถึงนโยบายตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการดูแลระยะยาวฯ และมีการวางแผนสนับสนุนกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรให้เอื้อต่อการดำเนินงานตามหลักการเจตนารมณ์ของนโยบายฯ ได้แก่ การประกาศนโยบายของประธานกองทุน LTC มุ่งเน้นให้ผู้สูงอายุทุกคนเข้าถึงระบบการดูแลระยะยาวโดยการคัดกรอง ADL ด้วยกลไก อสม.ร่วมกับ CG ภายใต้การกำกับของ CM การพัฒนาศักยภาพและความร่วมมือของครอบครัว รวมถึงภาคีที่เกี่ยวข้องในชุมชนเพื่อหนุนเสริมการจัดบริการ LTC เชิงรุกที่บ้าน โดยมีทีมสหวิชาชีพด้านสุขภาพเป็นที่ปรึกษาและให้ความช่วยเหลือฟื้นฟูสมรรถภาพและแก้ไขปัญหาแทรกซ้อนระหว่างการดำเนินงานตามแผนการดูแล (care plan) และมีการระดมทุนทางสังคมที่มีอยู่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทุนสาธารณประโยชน์ของชุมชน ทุนจิตศรัทธาของพระผู้นำศาสนา ทุนองค์กรสภาภาคีจังหวัด และองค์กรภาคสังคมเพื่อปรับสภาพความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวันร่วมด้วย นอกจากนี้ พบว่าทั้ง 3 ตำบลมีการออกแบบกระบวนการดำเนินงานตามแนวทางคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข โดยมีการปรับกลยุทธ์และเครื่องมือการทำงานให้เหมาะสมกับอัตรากำลังในการปฏิบัติงานระหว่างภาคส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคส่วนสาธารณสุข รวมถึงสภาพบริบทปัญหาของกลุ่มเป้าหมายครอบคลุมตามมาตรฐานการให้บริการด้าน LTC ได้แก่ การสำรวจคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุโดยผู้ช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุ จำแนกผู้สูงอายุตามระดับการพึ่งพิงโดยการประเมินระดับ ADL แบ่งผู้สูงอายุออกเป็น

2 กลุ่ม คือ กลุ่มติดบ้านและกลุ่มติดเตียง และจำแนกผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง ที่มีคะแนน ADL น้อยกว่าหรือเท่ากับ 11 คะแนน ออกเป็น 4 กลุ่ม ตามความต้องการบริการด้านสาธารณสุข (ชุดสิทธิประโยชน์) การพิจารณาอนุมัติงบประมาณและอัตราค่าชดเชยค่าบริการด้านสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงผ่านกระบวนการประชุมตามแผนการดูแลรายบุคคลพร้อมภาพถ่ายเชิงประจักษ์ การเยี่ยมเสริมพลัง CG, CM และกลุ่มเป้าหมายและครอบครัวโดยคณะอนุกรรมการฯ รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างทีมปฏิบัติงานและคณะกรรมการกองทุนสุขภาพตำบล, คณะอนุกรรมการ LTC ตัวแทนผู้รับประโยชน์ ตลอดจนหน่วยงานองค์กรภาคีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อรับทราบผลการดำเนินงานและร่วมปรับปรุงพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

1.3) ผลผลิตด้านการเปลี่ยนแปลงความสามารถการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันของผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงและความพึงพอใจของผู้รับบริการ LTC พบว่า

1.3.1 ข้อมูลการประเมิน ADL จากโปรแกรม LTC ของ สปสช. เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2566 เป็นการนำเสนอข้อมูลผู้ที่มีภาวะพึ่งพิง ที่มีการนำข้อมูลไปบันทึกในโปรแกรม LTC ตั้งแต่ปี 2562 -2565 พบว่า ภาพรวมทั้ง 3 ตำบลมีค่าเฉลี่ยผลการเปลี่ยนแปลง ADL ส่วนใหญ่อยู่ในระดับเท่าเดิม เฉลี่ยร้อยละ 35.51 และดีขึ้นร้อยละ 28.04 โดยมี 2 ตำบลที่ร้อยละของผลการเปลี่ยนแปลง ADL สูงสุดที่คะแนนเท่าเดิม รองลงมาเป็นระดับดีขึ้น และลดลง ได้แก่ ตำบลตุลก และตำบลนางลือ ยกเว้นตำบลห้วยงู พบว่า ร้อยละผลการเปลี่ยนแปลง ADL สูงสุดที่ระดับลดลง รองลงมาเป็นระดับดีขึ้น และเท่าเดิม ดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละการเปลี่ยนแปลง ADL ของ 3 ตำบล

การเปลี่ยนแปลง ADL	ตำบลตุลก		ตำบลห้วยงู		ตำบลนางลือ		รวม 3 ตำบล	
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
ดีขึ้น	32	29.36	9	26.47	19	26.03	60	28.04
เท่าเดิม	38	34.86	7	20.59	31	42.47	76	35.51
ลดลง	20	18.35	15	44.12	14	19.18	49	22.90
เสียชีวิต	19	17.43	1	2.94	9	12.33	29	13.55
รวม	109	100.00	32	94.12	73	100.00	214	100.00

1.3.2 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง

ภาพรวม ญาติและผู้ป่วยมีความพึงพอใจกับการได้รับบริการของทีมสหสาขาวิชาชีพ โดยเฉพาะผู้ช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นลูกหลานของผู้สูงอายุในชุมชน

ตัวอย่างข้อมูลความพึงพอใจของผู้สูงอายุ/ญาติ

ชื่อ นางเอ (นามสมมติ) อายุ 73 ปี กลุ่มติดบ้าน ปัญหากระดูกทับเส้น เดินไม่ได้เลย

“ดีใจที่ตัวเองลุกขึ้นมาเดินเองได้...อยากจะได้เองได้นั่งเองได้ไม่ต้องใช้ที่เกาะเป็น 15 ปีแล้ว....แต่ข้าวปลาเราต้องหาให้กิน กินเองได้”

“ก่อนหน้านี้ นอนอย่างเดียว แรงบันดาลใจให้เราลุกขึ้นมา ก็นอนดูคนเดินผ่านไปหน้าบ้านแล้วทำไมเราไม่เดิน ก็ค่อย ๆ ขยับแขนขาด้วยตัวเอง ใช้เวลาเป็นปี จึงลุกขึ้น และเดินแต่ต้องใช้อุปกรณ์ช่วย”

“หลังจากที่หมอ CG มาก็ดี ไม่มีอะไรต้องปรับปรุงเขาดีทุกอย่าง ถ้าเกิดมีคนป่วยแบบเราอยากให้อยากให้หมอช่วยให้เขาเดินได้”

“หมอช่วยแนะนำให้เดิน ทำนู่นทำนี่ CG ก็เป็นลูกหลานเห็นกันมาตั้งแต่เล็ก ๆ”

นางเอิ้น (นามสมมติ) อายุ 63 ปี กลุ่มติดบ้าน

“ได้รับการดูแลมา 4 ปี ป่วยมีอาการแขนขาอ่อนแรง ต้องใช้วอล์คเกอร์ 4 ขา ช่วยในการเดิน หลังได้รับการดูแลจาก CG มีอาการดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ตอนนี้เดินได้และช่วยเหลือตัวเองได้ดีปกติ CG ช่วยดูแลได้ดี คอยมาวัดความดันและช่วยฝึกทำกายภาพแขนขา พอใจดีมาก”

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ในการปฏิบัติตามนโยบายการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุข สำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง (Long Term Care: LTC) ของพื้นที่ตำบล LTC ดีเด่น ระดับเขตสุขภาพที่ 3 ในจังหวัดชัยนาท พบว่า ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ การเป็นหุ้นส่วนของภาคีเครือข่าย (Network partnership) การใช้ทุนทางสังคม (Social Capital Utilization) การใช้ข้อมูลสุขภาพเป็นเป้าหมายการพัฒนา (Using health data as the development goal) การพัฒนากำลังคน Human resource development) การสอนงานโดยระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) และการสะท้อนคิด (Reflection) รายละเอียดดังนี้

2.1) การเป็นหุ้นส่วนของภาคีเครือข่าย (Network partnership)

การขับเคลื่อนคณะกรรมการฯ และภาคีเครือข่ายเป็นไปในรูปแบบของการเป็นหุ้นส่วน โดยเฉพาะคณะกรรมการฯ ที่มีตัวแทนจากทุกภาคส่วนในพื้นที่ทั้งภาครัฐบาล และประชาชน โดยทุกคนที่เข้ามามีส่วนร่วมต่างได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน อย่างไรก็ตาม พบว่า การเป็นหุ้นส่วนภาคีเครือข่ายมีองค์ประกอบสำคัญที่เป็นฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อน คือ การนำทีม การนำทีมของพื้นที่ทั้ง 3 ตำบล มีความเหมือนกัน คือ นำทีมโดยตัวแทนจาก 2 ภาคส่วน คือ ตัวแทนจากท้องถิ่นและผู้จัดการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว และพบว่า ทีมนำในแต่ละตำบลผู้นำทีมหลักมีความแตกต่างกัน โดยตำบลนางลือมีตัวแทนจากท้องถิ่นมีความเด่นชัดในการเป็นผู้นำทีม ตำบลห้วยงูมีผู้จัดการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพแสดงบทบาทชัดเจนในการเป็นผู้นำทีม สำหรับตำบลลูกเป็นการร่วมกันนำในสิ่งที่ตนเองถนัดระหว่างตัวแทนจากท้องถิ่นกับผู้จัดการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การนำทีมมีตัวแทนจากท้องถิ่นกับผู้จัดการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวเป็นหลัก แต่บทบาทการนำมีความแตกต่างกันไปตามบริบทของพื้นที่ โดยขึ้นกับประสบการณ์การทำงานเชิงพัฒนาในพื้นที่ที่ผ่านมาจนเกิดการยอมรับในศักยภาพของกันและกัน จนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีคุณภาพ

“...มีผลงานดีเด่น เพราะมีทีมที่ดี ทีมตำบล (นายก, ผู้ใหญ่บ้าน, สท., ปลัด, ทีมเทศบาล และ อสม.) หมอเป็นที่ปรึกษาที่ดีมาก คอย Support ไม่ทอดทิ้ง เป็นเหตุผลที่ทำให้เป็น CG ต่อได้ ไม่ท้อ นายกเข้ามามีบทบาท เข้ามารับฟังความคิดเห็น ในแต่ละเคส และให้ความช่วยเหลือ นายกให้ความใส่ใจ”

ผู้ช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุ ของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งหนึ่ง

“.....การที่เทศบาลเขากล้าที่จะทำไปกับเราค่ะ ให้ความร่วมมือสนับสนุนเรา เขาช่วยดูแลเรื่องระเบียบให้เรา และให้เราเป็นฝ่ายปฏิบัติ ไม่ว่าจะเสนออะไรไปเขาก็รับฟัง.....ก็เหมือนว่าถ้าเรามีระบบแบบแผน

รองรับเขาก็ยินยอมให้เราทำ และเดินต่อไปกับเรา และถ้าเรามีปัญหาในการทำงาน เราก็จะปรึกษาในที่ประชุม ได้เลยว่าปัญหานี้เป็นยังไง ควรแก้ไขทางออกยังไง ควรเห็นชอบไหม อนุมัติให้ทำหรือป่าว”

ผู้จัดการการดูแลผู้สูงอายุของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งหนึ่ง

2.2) การใช้ทุนทางสังคม (Social Capital Utilization)

พื้นที่ศึกษาทั้ง 3 ชุมชน มีการนำทุนทางสังคมมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มศักยภาพ ทุนทางสังคมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับโครงการสามารถแบ่งเป็นกลุ่มออกได้ 2 กลุ่ม ได้แก่ ทุนสังคมที่เข้าร่วมในการบริหารจัดการ เช่น บุคลากรของอปท. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ เป็นต้น และทุนสังคมที่มาจากภาคประชาชน เช่น ผู้เข้ามาส่วนร่วมหลักในการดูแลผู้สูงอายุ คือ ผู้ช่วยเหลื่อมดูแลผู้สูงอายุ อสม. และบุคคล กลุ่มคนมีจิตอาสาที่เข้ามาร่วมเป็นภาคีเครือข่ายให้ความช่วยเหลือตามปัญหาที่พบในขณะดำเนินงาน เช่น ให้คำแนะนำในการบริหารจัดการ ลงช่วยเหลือโดยใช้กำลังร่างกาย บริจาคทรัพย์ แบ่งปันวัสดุสิ่งของ ซึ่งยังพบเห็นได้ในสังคมปัจจุบันและเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์การการดำเนินงานตามโครงการเป็นอย่างยิ่ง

“ทุนสังคมเราเยอะนะ ทุนของโรงเรียน ในวัดเรามีพระไปอบรมพระคิลาและเราก็ได้ของบริจาคจากทางวัดบ่อยค่ะ และพี่ที่ทำงานที่กุ๊ยก๊ายเขาบริจาคหลายอย่างเช่น เครื่องผลิตออกซิเจน ผ้าอ้อม ที่นอนลม คือเขาจะมีคนมาบริจาคของให้ตลอดค่ะ”

ผู้จัดการการดูแลผู้สูงอายุของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งหนึ่ง

“...การปรับสิ่งแวดล้อม... จะบ่นว่าทำไมไม่ได้ไม่มีตังค์ พอเรามาสืบความจริงจังก็พบว่ามีปัญหาเรื่องนี้แล้ว ก็พูดในที่ประชุมว่า ต้องการสายไฟเท่านี้ ก็จะมีคนยกมือครีตามนั้นเลยครีบ ยกมือผมขอบริจาคตรงนี้ ขอบริจาคตรงนั้น ผมมีคนช่วยทำได้ มีคนเป็นช่างจะทำวันไหน...เราจะได้จากตรงนี้เยอะมากครีบ ...ถึงเขาไม่บริจาค เขาก็จะไปบอกห้างร้านต่างๆ”

ผู้จัดการการดูแลผู้สูงอายุของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งหนึ่ง

“ความสำเร็จ...เกิดจากความร่วมมือของทุกภาคส่วน ท้องถิ่น ท้องที่ และในส่วนองสาธารณสุข แล้วก็วัดด้วย ...สภาองค์กรชุมชนเนี่ย เขาก็มาให้ความร่วมมือ หาบ้านมาปรับปรุงให้ ห้องน้ำห้องส้วม วัดเองตัวพระอาจารย์แกก็ช่วยเรื่องบริจาคเงิน วัดมาสร้างห้องน้ำอะไรเพิ่มเติม..หรืออาหารการกินอะไรต่างๆ... ของเทศบาลเองก็มีเรื่องรถสนับสนุนเป็นไฮไลต์..สภาองค์กรชุมชนเขาจะดูแลเรื่องนี้ เขาขอเงินของภาคเอกชน...ที่มาสสร้างบ้าน 20,000 บาท”

ปลัดเทศบาลตำบลแห่งหนึ่ง

“มีเคสที่ผู้ป่วยเสียชีวิต.....อีกบ้านก็มีผู้ป่วยเหมือนกัน แต่ยังไม่พวกรื้อเครื่องมื่อต่างๆ เครื่องดูดน้ำลาย หรือของที่ผู้ป่วยจำเป็นต้องใช้ เขาก็จะบอกว่าเอาที่เขาไปไหมเพราะไม่ได้ใช้แล้ว ผ้าอ้อมบ้านไหนมีตังเยอะเขาเขาก็จะแบ่งไปให้บ้านอื่นที่ไม่ค่อยมีะ”

ผู้จัดการการดูแลผู้สูงอายุของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งหนึ่ง

2.3) การใช้ข้อมูลสุขภาพเป็นเป้าหมายการพัฒนา (Using health data as the development goal)

ข้อมูลADLที่ได้มาจากการสำรวจของผู้ช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุ และภาคีเครือข่ายในพื้นที่ ช่วยให้คณะกรรมการฯและภาคีเครือข่ายเกิดความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับสภาพปัญหาของผู้สูงอายุในพื้นที่ของตนเอง มีการบริหารจัดการให้ผู้สูงอายุเกิดความเสมอภาค และได้รับสิทธิ์เท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการที่จำเป็นรายกรณี โดยทีมสหวิชาชีพร่วมกับการใช้ทุนทางสังคม นอกจากนั้นยังใช้ADLเป็นข้อมูลเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงของพัฒนาการดูแล

“เราจะรู้ว่าเราสำเร็จในการทำงาน ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของการประเมิน ADL นี่แหละ เพราะว่า จะได้เอาไว้วัดความคืบหน้าของผู้ป่วยว่ามีอาการดีขึ้นไหม เช่น ครั้งแรกประเมินแล้วคะแนนเป็นติดบ้าน พอเวลาผ่านไปเรามาประเมินอีกครั้ง ผู้ป่วยมีคะแนนดีขึ้น จนไม่เป็นผู้ป่วยติดบ้านแล้ว อะไรแบบนี้ค่ะ”

ผู้ช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุ ของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งหนึ่ง

“...รพ.สต.เขานำเสนอสถานการณ์ด้านสุขภาพของคนในตำบลเราทั้งหมด มันจะมีของผู้สูงอายุ ด้วยว่าผู้สูงอายุเราป่วยเป็นโรคอะไร มีจำนวนเท่าไร มีปัญหาสุขภาพอะไรอยู่ อย่างเช่น ติดบ้าน ติดเตียง ติดสังคมอยู่ประมาณเท่าไร แล้วจะทำโครงการอะไรแก้ปัญหาตรงนี้ เป็นแผนสุขภาพตำบลมาเสนอต่อ คณะกรรมการกองทุน เราก็จะช่วยวิเคราะห์ปัญหา จะแก้ปัญหายังไง เรื่องสุขภาพและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ”

ปลัดเทศบาลตำบลแห่งหนึ่ง

“อย่างข้อมูลจำนวนผู้สูงอายุที่มีติดบ้านกี่คน ติดเตียงกี่คน ลักษณะคนไข้ของเราเป็นไง เราสามารถเอาข้อมูลนั้นมาบริหารจัดการเพื่อแก้ปัญหาของแต่ละคนได้ค่ะ ข้อมูลได้มาจากการประเมิน ADLมันได้มาจาก CGที่ไปเข้ารับอบรมมาทำแบบใหม่หมด ...เห็นความสำคัญของ ADL และนำมาพัฒนาปรับใช้ในเชิงคุณภาพมากขึ้น แล้วเทศบาลก็ยอมรับแบบเรา ฝ่ายตรวจสอบของเทศบาลก็ยอมรับแบบที่เราคิดขึ้นมา ไว้สำหรับการตรวจรับงานของ CG ส่วนเราก็เอามาเข้าฐานข้อมูล Hos xp ของเรา...แล้วอย่างการลงเยี่ยมคือถ้ารู้ข้อมูล ต้องรีบมาออฟเดทเลยว่า ADL ไม่ใช่ เราต้องไปคีย์ใน สปสช. นี่เป็นรายใหม่ของเราจากการประเมิน ADL แล้วได้เท่าไร เสร็จแล้วเราต้องรีบออฟเดท เข้าไปขอผ้าอ้อมให้เสร็จทีเดียวเลย คือของเราจะมีการออฟเดทข้อมูลอยู่ตลอด”

ผู้จัดการการดูแลผู้สูงอายุของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งหนึ่ง

2.4 การพัฒนากำลังคน (Human resource development)

กำลังคนที่ได้รับการพัฒนาเพื่อรองรับนโยบายการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง คือ ผู้จัดการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวและผู้ช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุ เพราะเป็นบุคคลที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถลงไปในปฏิบัติการดูแลผู้สูงอายุในพื้นที่ของตนเอง โดยผู้จัดการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว ต้องผ่านฝึกอบรมตามหลักสูตรกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข 70 ชั่วโมง ความรู้ที่ได้รับนอกจากความรู้เกี่ยวกับ

วิธีการดูแลผู้สูงอายุแล้วยังมีความรู้ด้านการทำงานเชิงสังคม การบริหารจัดการสุขภาพรายกรณี เช่น จัดทำข้อมูลแผนการดูแล จัดการเพื่อให้ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงเข้าถึงและได้รับบริการที่จำเป็น สำหรับผู้ช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุจำนวน 1 คนต่อหมู่บ้าน คัดเลือกโดยคณะกรรมการฯ โดยมีเกณฑ์การคัดเลือก คือ มีประสบการณ์การดูแลสุขภาพประชาชนมาก่อน เช่น เป็นอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ (อผส.) หรือ อสม. มีความสามารถอ่านออกเขียนได้ อายุไม่มากกว่า 50 ปี มีความรับผิดชอบ ไม่กลัวกับการดูแลและที่สำคัญมีความสนใจและเต็มใจทำงาน หลังจากได้รับฟังคำอธิบายแนวทางการทำงานแล้ว ผู้ช่วยเหลือผู้สูงอายุผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข 70 ชั่วโมง เพื่อให้มีความรู้ ทักษะด้านการดูแลและสนับสนุนการดูแลของญาติตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว

“ส่วนใหญ่ก่อนจะมาเป็น CG ก็เป็น อสม.กันมาก่อน เป็นหมอน้อยมาก่อน....ใครที่จะมาอบรม CG ต้องเคยผ่านการอบรมเป็นหมอน้อยก่อน ...เพราะมีประสบการณ์ในการดูแลคนแก่... จบ ม.6 เราเห็นปัญหาเรื่องการเขียนเอกสารของ อสม. เพราะว่าในแบบของการประเมินการเขียนรายงานมันต้องเป็นตัวชีวิตหนึ่งที่จะได้เงินเดือน...เรากำหนดว่าตอนสมัครให้อายุสูงสุด 50 ปี กำหนดอายุเข้าไปด้วยในปี 59 เพราะเราบอกว่าให้อีก 10 ปีก็อายุ 60 ปีคุณก็ดูแลคนอื่นไม่ได้แล้ว..”

ผู้จัดการการดูแลผู้สูงอายุของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งหนึ่ง

“เลือกจาก อสม. ที่มีความสามารถมีความรับผิดชอบ สามารถทำได้.....ไม่กลัว”

ผู้จัดการการดูแลผู้สูงอายุของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งหนึ่ง

“คือเราถามเขาตั้งแต่แรกเลยว่าใจพวกเขา CG พร้อมทำงานไหม ใครไม่พร้อมให้ถอยไปเลย คือการทำงานใจต้องมาก่อน ทำได้ไม่ได้ รู้ไม่รู้อีกเรื่องค่อยมาแก้กันทีหลัง อย่างเรื่องเขียนไม่ได้นี่อีกเขาก็มาบ่นๆ เขาก็บ่นไปนั่นแหละแต่ก็ทำ”

ผู้จัดการการดูแลผู้สูงอายุของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งหนึ่ง

2.5) การสอนงานโดยระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) เป็นสอนงานในด้านการบริหารจัดการ รับผิดชอบผู้สูงอายุที่ดูแล เช่น การแบ่งภาระงานให้เกิดความเท่าเทียมกันให้มากที่สุด การลงพื้นที่ไปพร้อมกัน สอนงานจากการเรียนรู้ตามสภาพจริง การให้โอกาสหรือความเป็นอิสระในการตัดสินใจดูแลผู้สูงอายุโดยการประเมินศักยภาพของตนเอง และให้ความช่วยเหลือเมื่อเกินกำลังความสามารถของผู้ช่วยเหลือผู้สูงอายุ

“การแบ่งเคสให้ CG รับผิดชอบ ...ก็คือจะแบ่งเคสอย่างเท่า ๆ กัน ก็คือไม่ว่าจะอยู่หมู่บ้านไหนก็แล้วแต่ ถ้าหมู่บ้านมีเคสมาก ก็ต้องมาช่วยกันดูคะ เช่นติดเตียง 2 เคส ติดบ้าน 4 เคส ก็เอามาแบ่งเท่า ๆ กันตามความหนักเบาของงาน เพื่อไม่ให้เป็นการเหลื่อมล้ำกันในการทำงาน เราจะให้เขาช่วยเหลือกัน ไม่ให้คนใดคนหนึ่งทำงานหนักกว่าคนอื่นคะ.....”

ผู้จัดการการดูแลผู้สูงอายุของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งหนึ่ง

“.....พอเราลงไปดูเคสแล้วเราก็จะถาม CG เลยน่ะพี่เคสนี้พี่จะทำอะไรให้เขาได้บ้าง ให้เขาเสนอมานะ แล้วเราก็มาดูว่าที่เสนอมานี้เนี่ย กับคนไข้คนนี้นั้นทำได้ไหม เสี่ยงอะไรหรือป่าว ถ้าทำได้เราก็จะให้เขาทำแต่ถ้า อันไหนเขาไม่ไหวก็ให้หาคนไปช่วยได้ให้เขามีตัวเลือก”

ผู้จัดการการดูแลผู้สูงอายุของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งหนึ่ง

“...คือตารางใบงานของเขาจะเป็นแบบ 6 เดือนค่ะ หนูจะให้เขาเก็บไว้กับตัวเองเลยและใช้วิธี ถ่ายรูปส่งหนู ถ้าเป็นเคสที่อาการค่อนข้างหนัก เราจะมีนักกายภาพลงมาก่อนค่ะ เขาก็จะมาช่วยประเมินว่าเรา ควรจะทำอะไรก่อนหลังยังไง อะไรจะมีโอกาสฟื้นฟูได้ก่อน”

ผู้จัดการการดูแลผู้สูงอายุของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งหนึ่ง

“..... อย่างตอน CG มาส่งงาน เราจะตรวจก่อนเลย ตรงไหนไม่ถูก ข้อมูลไม่ครบเราก็จะบอกและ อธิบายให้เขาฟังเลย เช่น ค่าความดัน ถ้าความดันสูงเกิน จะต้องมีการวัดซ้ำอีกรอบหนึ่ง และจดมาให้เราดู ด้วย...”

ผู้จัดการการดูแลผู้สูงอายุของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งหนึ่ง

2.6) การสะท้อนคิด (Reflection)

การสะท้อนคิด ช่วยทำให้ทีมสหสาขาวิชาชีพได้ทบทวนการดำเนินงานแล้วเอามาแลกเปลี่ยนในรูปแบบ เป็นทางการในที่ประชุมคณะอนุกรรมการฯ และแบบไม่เป็นทางการระหว่างปฏิบัติงาน โดยใช้รายงานที่เกิดจากการดูแลผู้สูงอายุรายกรณีเป็นเครื่องมือ ช่วยทำให้เกิดความเข้าใจในปัญหาอุปสรรคของการทำงานและการแก้ไข สร้างผลงานเพื่อนำไปใช้ในการดูแลผู้สูงอายุ ได้แก่ นวัตกรรมสุขภาพต่างๆ เช่น ตารางปฏิบัติงานรายสัปดาห์ ราย เดือนแบบง่าย แบบคัดกรอง วัสดุอุปกรณ์ในการฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกาย เพื่อป้องกันภาวะแทรกซ้อนจาก ความพิการ ที่นอกจากนั้น การสะท้อนคิดช่วยสร้างทีมงานผู้ช่วยเหลือผู้สูงอายุให้เกิดความรักความสามัคคีและร่วมทุกข์ ร่วมสุขในการทำงาน

“ในทุกเดือนเราจะให้ CG มาเล่าการทำงานของตัวเองในหมู่ ...เป็นข้อตกลงร่วมกันในการทำงาน ... พอเล่าเสร็จปั๊บ เราก็ให้ทุกคนช่วยกันมอง ว่ามีอันไหนบ้างที่มองแล้วเป็นปัญหา มันมีอันไหนบ้าง ฟังแล้วมันน่า ประทับใจ ก็จะถัดมา 1 คนมาคุยกันว่าเคสเนี่ยที่เราเลือกมานี้เราจะถาม CG ต่อ ว่าเป็นยังไง ปัญหาที่เจอเป็น ะไรบ้าง เราทำสำเร็จเรื่องอะไร แล้วก็ดึงจากนี้ครับให้เขาเป็นคนดึงจากกลุ่มก้อนที่เขาเล่า รายหมู่ออกมา มีเอกสารเก็บไว้ ก็จะมีท่านนายกเทศบาล มาฟังด้วย และก็คณะอนุกรรมการเข้ามาฟัง ของเราประชุมร่วมกัน เรียกว่าประชุมใหญ่กับอนุกรรมการเลยครับ จะเป็นทุก 1-2 เดือนปีละ 6 ครั้ง”

ผู้จัดการการดูแลผู้สูงอายุของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งหนึ่ง

“การออกแบบการเก็บข้อมูล เราคุยกันกับ CG อย่างตารางการทำงานของ CG เราจะตั้งคำถามว่าจะทำกันแบบไหนดี จึงนำเอาตารางการทำงานของพยาบาล ที่มันเป็นวันที่ เป็นตาราง นำมาปรับใช้กับ CG เพื่อให้เขาได้ไปดูแลได้ตามแบบแผน.....จากข้อมูลที่ได้มา มันก็ทำให้เราทำงานได้ง่ายขึ้น”

ผู้จัดการการดูแลผู้สูงอายุของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งหนึ่ง

“.....ถ้าของใครมีเคสเยอะก็จะไปช่วยกันอีกที เขาจะคุยกันระหว่าง CG ก่อน พอคุยกันแล้วก็จะมาเสนอ CM ส่วนมากเราก็จะให้จับคู่ลงเยี่ยมให้ไปด้วยกันเป็นคู่”

ผู้จัดการการดูแลผู้สูงอายุของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งหนึ่ง

“การตรวจงาน..หลังจากที่หมอนแนะนำแล้ว...จะให้ CG แสดงความคิดเห็นให้ฟังว่าเป็นอย่างไร สาเหตุของปัญหาคืออะไร จะพัฒนาปรับปรุงอย่างไร ช่วยให้เข้าใจปัญหาและวิธีที่จะปรับปรุงตนเอง”

ผู้จัดการการดูแลผู้สูงอายุของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งหนึ่ง

“พอมี LTC เข้ามา ก็เริ่มมีการประติฐ์ของขึ้นมา คือมันเริ่มมาจากกิจกรรมในชมรมผู้สูงอายุ หาวิธีแก้ปัญหาข้อผิดพลาด แล้วคนทำเป็น CG เขาก็เลยนำไปทดลองใช้กับเคสผู้ป่วยที่เขาดูแลค่ะ พอไปประกวดได้รางวัลกลับมา ก็มีการนำมาใช้กับเคสผู้ป่วยติดบ้านของเรา”

ผู้จัดการการดูแลผู้สูงอายุของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งหนึ่ง

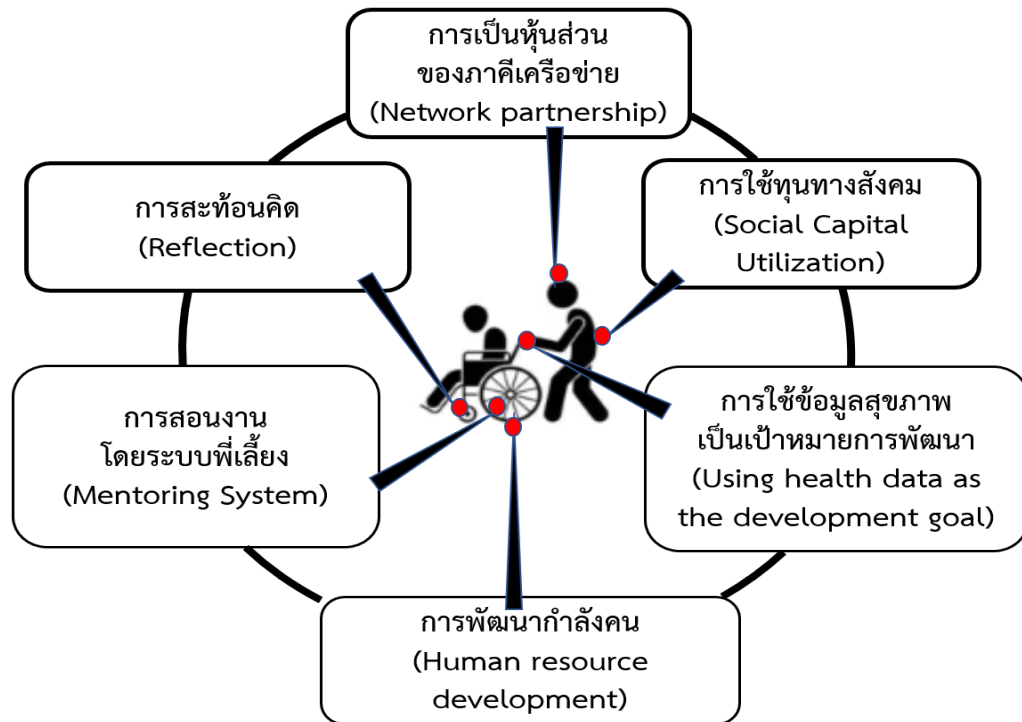
“ปัญหาที่เราพบในผู้ป่วยติดเตียง คือมือเขาจะจิกค่ะ เราก็เอาปัญหามาคุยกัน คำนวัดกรรมในอินเตอร์เน็ตด้วย และนำมาปรับใช้กับผู้ป่วยของเรา ก็จะเป็นตุ๊กตาข้างมือจับ”

ผู้จัดการการดูแลผู้สูงอายุของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งหนึ่ง

“ที่สำคัญเลยคือความสามัคคีของ CG ด้วยกัน คือหนูกล้าพูดเลยว่าแต่ก่อนนี้ทั้ง 9 คนนี้ไม่มีใครดีเลยคะ เมื่อก่อนก็มีอิจกัน นินทากัน มีปัญหากัน แต่พอได้ไปอบรมและกลับมาทำงานตรงนี้ร่วมกันความสัมพันธ์ตรงนี้มันก็ดีขึ้น”

ผู้ช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุ ของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งหนึ่ง

ผู้วิจัยสามารถสรุปปัจจัยแห่งความสำเร็จในการปฏิบัติตามนโยบายการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุข สำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในจังหวัดชัยนาท ของกรณีศึกษา: ตำบล LTC ดีเด่นระดับเขตสุขภาพที่ 3 ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการปฏิบัติตามนโยบายการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุข สำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง ในจังหวัดชัยนาท ของกรณีศึกษา: ตำบล LTC ดีเด่น ระดับเขตสุขภาพที่ 3

อธิบายได้ว่า การเป็นหุ้นส่วนของภาคีเครือข่าย (Network partnership) เปรียบเสมือนศีรษะของผู้ช่วยเหลือเพราะต้องอาศัยศักยภาพในการใช้ความคิดเชิงบริหาร การใช้ทุนทางสังคม (Social Capital Utilization) เปรียบเสมือนส่วนอื่นๆของร่างกายที่ประกอบเป็นร่างกาย การใช้ข้อมูลสุขภาพเป็นเป้าหมายการพัฒนา (Using health data as the development goal) เปรียบเสมือนมือ ในการเป็นตัวบังคับทิศทางไปสู่เป้าหมาย การพัฒนากำลังคน Human resource development) เปรียบเสมือนล้อทั้งสองข้าง คือ CM และ CG เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อน การสอนงานโดยระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) เปรียบเสมือนแกนของล้อทั้ง 2 ข้าง ที่ต้องอาศัยซึ่งกันและกันระหว่าง CM และ CG และการสะท้อนคิด (Reflection) เปรียบเสมือนชุดห้ามล้อหรือเบรก หมายถึงการหยุดเพื่อทบทวนการปฏิบัติงานของตนเองและแลกเปลี่ยนประสบการณ์/ความรู้

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการประเมินการปฏิบัติตามนโยบายการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุข สำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง (Long Term Care: LTC) ในจังหวัดชัยนาท กรณีศึกษา: ตำบล LTC ดีเด่น ระดับเขตสุขภาพที่ 3 มีรายละเอียด ดังนี้

1) ผลการปฏิบัติตามนโยบายการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุข สำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง (Long Term Care: LTC) ของพื้นที่ตำบล LTC ดีเด่น ระดับเขตสุขภาพที่ 3 ในจังหวัดชัยนาท

บริบทของพื้นที่วิจัยทั้ง 3 ตำบล เป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ โดยมีผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 20 และมีกลุ่มผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง พบว่าอยู่ในกลุ่มที่ 1 ร้อยละ 61.60 และกลุ่มที่ 3 ร้อยละ 22.22 สอดคล้องข้อมูล

จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติหรือ สศช. คาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2564 ประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมสูงอายุแบบสมบูรณ์ คือมีประชากรที่อายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 20 และในปี พ.ศ. 2579 จะเข้าสู่สังคมสูงอายุระดับสุดยอดคือมีประชากรที่อายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไปร้อยละ 30 (ปิยรัตน์ ยาประดิษฐ์และอรสา กงตาล, 2563, หน้า 49) หลังเสร็จสิ้นโครงการพบว่า ทุกพื้นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินรับรอง ตำบลดูแลผู้สูงอายุระยะยาว และได้รับรางวัลระดับดีเด่นเขตสุขภาพที่ 3 ในปี 2563 -2565 สอดคล้องกับการศึกษาพัฒนาระบบการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในพื้นที่ตำบลนาเจริญ อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี ที่พบว่ากระบวนการปฏิบัติตามนโยบายการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุข สำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงช่วยให้คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุดีขึ้น ผ่านการรับรองตำบลดูแลผู้สูงอายุระยะยาว (Long Term Care: LTC) กรมอนามัย ทุกมาตรฐาน (ศศิรินทร์ สายแวว, 2564, หน้า 121)

2) ปัจจัยความสำเร็จ

การศึกษาครั้งนี้ค้นพบปัจจัยความสำเร็จ จำนวน 6 องค์ประกอบ ได้แก่ การเป็นหุ้นส่วนของภาคีเครือข่าย (Network partnership) การใช้ทุนทางสังคม (Social Capital Utilization) การใช้ข้อมูลสุขภาพเป็นเป้าหมายการพัฒนา (Using health data as the development goal) การพัฒนากำลังคน Human resource development) การสอนงานโดยระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) การสะท้อนคิด (Reflection) ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผล ดังนี้

1) การเป็นหุ้นส่วนของภาคีเครือข่าย เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความสำเร็จของการโครงการฯ การนำทีมของ อปท.และผู้จัดการดูแลระยะยาว ร่วมเป็นหุ้นส่วนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ วางแผน ลงมือปฏิบัติงาน ประเมินผล ส่งผลให้ทุกฝ่ายต่างได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน ทั้งที่เป็นผลลัพธ์ตัวชี้วัดการดำเนินงานและคุณค่าด้านจิตใจ สอดคล้องกับนิยามความหมายของการเป็นหุ้นส่วนในการทำงาน คือ ความร่วมมือกันของพื้นที่ โดยมีองค์การมากกว่าหนึ่ง มีความเต็มใจร่วมกันทำงาน มีปฏิสัมพันธ์อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีการแลกเปลี่ยนความคิด จัดทำข้อตกลงร่วมกัน มีโครงสร้าง กฎเกณฑ์ การวางแผน การตัดสินใจ การกำหนดเป้าหมาย การใช้ทรัพยากร การใช้ศักยภาพร่วมกัน รวมทั้งร่วมเป็นเจ้าของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (ปิยากร หวังมหาพร, 2555) สอดคล้องกับการศึกษาของ สัมฤทธิ์ ศรีธำรงสวัสดิ์ ไพบูลย์ สุริยะวงศ์ไพศาล วิชช์ เกษมทรัพย์ วิชัย เอกพลากร และบรรสม วีรพันธ์ (2561) พบว่า การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายคือหัวใจของความสำเร็จอย่างยั่งยืน โดยอาศัยแกนนำหรืออาจเรียกว่ากลไกหลักเพื่ออภิบาลระบบ มีบทบาทเป็นผู้ริเริ่มทางความคิด ชักชวนภาคีมาทำงานร่วมกัน ประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ระดมและจัดสรรทรัพยากร ติดตามประเมินผล จนเกิดบูรณาการงบประมาณและการจัดบริการร่วมกัน จนเกิดความก้าวหน้าของการดำเนินงาน โดยมีอปท. และผู้จัดการดูแลระยะยาว เป็นผู้มีบทบาทการนำทีม มีคณะอนุกรรมการฯด้านต่าง ๆ เป็นผู้สนับสนุนและปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทที่ได้รับ จนสามารถบริหารจัดการระบบ LTC ในชุมชนได้ระดับดีถึงดีมากในทุกระบบ

2) การใช้ทุนทางสังคม เป็นกลวิธีที่ทำให้โครงการฯพบความสำเร็จ โดยทุนทางสังคมที่พื้นที่นำมาใช้ในการขับเคลื่อน จำแนกออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ คือ ทุนคนที่เป็นคณะอนุกรรมการฯ ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการบริหารจัดการการดำเนินงานเชิงพัฒนาในชุมชนมาก่อน จนเป็นที่ยอมรับกันเองในพื้นที่ บุคคลกลุ่มนี้เป็นผู้ปฏิบัติงานทั้งในส่วนรัฐบาลและประชาชน และทุนสังคมที่ทำหน้าที่เป็น

ผู้สนับสนุน เช่น กรรมการกองทุนต่าง ๆ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน พระ โรงเรียน ผู้มีประสบการณ์ในการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงประชาชน บุคคลจิตอาสา เช่น ช่างในชุมชนสำหรับปรับสภาพแวดล้อมที่บ้าน และภาคเอกชน สอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงของประเทศไทย ที่ควรพัฒนาจากต้นทุนทางสังคมและทรัพยากรที่มีอยู่ โดยให้ อบท. เป็นกลไกหลักในการบริหารจัดการและบูรณาการการจัดบริการต่างๆ ที่ลงไปสู่ชุมชน ขณะเดียวกัน กองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่(กองทุนสุขภาพตำบล) ซึ่งเกิดจากการสมทบร่วมระหว่าง สปสช. และ อบท. เป็นกลไกหลักในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านสุขภาพในชุมชน ขณะที่ต้นทุนทรัพยากรบุคคลในชุมชนที่สามารถสนับสนุนการดำเนินงานได้แก่ อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ(อผส.) อาสาสมัครดูแลผู้พิการ (อผก.) รวมถึงชมรมผู้สูงอายุที่มีการจัดตั้งในทุกพื้นที่ (สมฤทธิ์ ศิธราชสวัสดิ์ และคณะ, 2561) การสำรวจค้นหาต้นทุนด้านสังคมของพื้นที่จะเป็นพื้นฐานในการกำหนดภาคีหลักที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาร่วมหารือ กำหนดบทบาท สนับสนุนการจัดบริการให้เป็นไปตามแผนการดูแล (Care Plan) ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์แล้ว ยังเป็นการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน สอดคล้องกับการศึกษา การพัฒนาระบบการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในพื้นที่ตำบลนาเจริญ อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จ คือ การใช้ทุนทางสังคมที่มีอยู่ในพื้นที่ มาร่วมเป็นคณะอนุกรรมการฯ และคณะทำงานจนเกิดความร่วมมือ และการสนับสนุนจากทุกภาคส่วนให้สามารถดำเนินกระบวนการพัฒนาระบบการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงที่มีความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ สามารถผ่านเกณฑ์มาตรฐานและเกิดความต่อเนื่องยั่งยืนของการดำเนินกิจกรรม (ศศินันท์ สายแวว, 2564)

3) การใช้ข้อมูลสุขภาพเป็นเป้าหมายการพัฒนา ข้อมูลระดับ ADLของผู้สูงอายุ นอกจากถูกนำมาใช้เพื่อจัดกลุ่มแบ่งระดับภาวะพึ่งพิงของผู้สูงอายุแล้วยังใช้เป็นเป้าหมายของการพัฒนาโดยการเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงของADLเป็นรายกรณีและภาพรวมของพื้นที่ ผลของการคัดกรองช่วยให้คณะอนุกรรมการฯและภาคีเครือข่าย มีเข้าใจสถานการณ์ปัญหาของผู้สูงอายุในพื้นที่ตามสภาพจริง เพื่อนำไปสู่ขั้นตอน การค้นหาสาเหตุของปัญหา การวางแผนการบริการดูแลสุขภาพ การลงมือปฏิบัติ และการประเมินผล (ปาณิสรา บุญยรัตกลิน, 2561) สอดคล้องกับการศึกษาการพัฒนาระบบการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในพื้นที่ตำบลนาเจริญ อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่ามี ผู้จัดการระบบการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุขและผู้ช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุประเมินระดับ ADLของผู้สูงอายุ เสนอรายชื่อผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงเข้าในโปรแกรมLTC คณะอนุกรรมการฯยืนยันข้อมูลเพื่อขอรับงบประมาณจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จัดทำแผนการดูแลรายบุคคล ลงมือปฏิบัติการดูแลตามแผน ผู้จัดการระบบการดูแลระยะยาวลงพื้นที่ร่วมกับผู้ช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุ อาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้านและผู้ดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในครัวเรือนเพื่อประเมินผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง ประเมินความก้าวหน้าในการบริการ ปรับแผนการบริการรายเดือน และจัดทำรายงานสรุปขอเบิกค่าตอบแทนการจัดทำแผนการดูแลรายบุคคล (Care Plan) ผลลัพธ์ของการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง พบว่าผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงได้รับการดูแลด้วยงบประมาณจากกองทุนสนับสนุนการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงที่เหมาะสมตามชุดสิทธิประโยชน์ มากกว่าก่อนการดำเนินการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 (ศศินันท์ สายแวว, 2564) สอดคล้องกับยศ วัชรคุปต์ และคณะ (2561) ศึกษาประสิทธิผลของบริการการดูแล

ระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง กรณีศึกษาจังหวัดอุดรธานี เก็บข้อมูลผู้สูงอายุ จำนวน 405 คน จำแนกเป็นผู้สูงอายุที่ได้รับบริการแบบปกติ (กลุ่มควบคุม) จำนวน 261 คน และผู้สูงอายุในโครงการ (กลุ่มทดลอง) จำนวน 144 คน ซึ่งได้รับบริการการดูแลระยะยาวภายใต้แผนการดูแล (care plan) ระยะเวลา 4 เดือน พบว่ากลุ่มทดลองที่ได้รับบริการภายใต้โครงการมีคะแนนเฉลี่ย ADL มากกว่ากลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ประมาณ 1 คะแนน

4) การพัฒนากำลังคน ความสำเร็จในการปฏิบัติให้บริการสุขภาพผู้สูงอายุเชิงรุกในพื้นที่โดยการบริการให้การดูแลสุขภาพ ที่บ้าน มาจากศักยภาพของของผู้จัดการดูแลระยะยาวร่วมกับผู้ช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุ บุคลากรทั้งสองกลุ่มเป็นพื้นที่สำคัญยิ่งในการขับเคลื่อนการให้บริการด้านสุขภาพเชิงรุก ดังนั้น การพัฒนาศักยภาพผู้จัดการดูแลระยะยาว และผู้ช่วยเหลือผู้สูงอายุให้มีความรู้ความสามารถในการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องทั้งในรูปแบบเป็นทางการ เช่น การอบรมหลักสูตรระยะสั้น ระยะกลาง และการฟื้นฟูความรู้ เป็นต้นและแบบไม่เป็นทางการ เช่น การประชุมกลุ่มย่อยหลังปฏิบัติ เป็นต้น การพัฒนาให้บุคคลทั้ง 2 กลุ่มให้มีความรู้ ความสามารถ คงไว้ซึ่งทัศนคติที่ดีในการให้บริการสุขภาพแก่ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงจึงมีความจำเป็นและควรทำอย่างต่อเนื่อง (สัมฤทธิ์ ศิริธำรงค์สวัสดิ์ และคณะ, 2561) สอดคล้องกับการศึกษาบทเรียนการดำเนินงานตามนโยบายดูแลสุขภาพผู้สูงอายุระยะยาว เขตสุขภาพที่ 7 ที่ประสบผลสำเร็จในด้านกระบวนการของการดำเนินงานคือการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการดูแลระยะยาว ต้องได้รับการอบรมทักษะการบริหารจัดการ จำนวน 70 ชั่วโมงและต้องได้รับการขึ้นทะเบียน และ ผู้ช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุ (Care Giver) จะได้รับการอบรมตามคู่มือ/ หลักสูตรที่กรมอนามัยพัฒนาหรือเทียบเท่า โดยผ่านการเห็นชอบของคณะกรรมการ LTC อย่างน้อย 70 ชั่วโมง (ถึง 420 ชั่วโมง) และต้องได้รับการขึ้นทะเบียน (ราณี วงศ์คงเดช ดร.ณิ พ่วงพรพิทักษ์ และอดิสร วงศ์คงเดช, 2564) ดังนั้นควรมีการจัดอบรมฟื้นฟูความรู้และทักษะในการดูแลผู้สูงอายุเป็นระยะ ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานแก่ผู้ช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุ เนื่องจากบางทักษะผู้ช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุ ไม่ได้ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ จึงเกิดความไม่มั่นใจ ไม่กล้าปฏิบัติ (ชญาธิศ ลือวานิช, สุวรรณ หล่อโลหการ และประพรศรี นรินทรรักษ์, 2562) กระทรวงสาธารณสุขควรคงการพัฒนาอัตรากำลังและศักยภาพผู้จัดการดูแลในหน่วยงานสาธารณสุขให้มีความเพียงพอเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุในอนาคต และ ขยายการพัฒนาผู้จัดการดูแลสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสร้างความเข้าใจและช่วยแบ่งเบาภาระงานของผู้จัดการดูแลในหน่วยงานสาธารณสุข (ศิริณี ศรีหาภาค และคณะ, 2561) และองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นและหรือสาธารณสุขควรจัดสรรงบประมาณการผลิตผู้ช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุให้ครบทุกพื้นที่การจัดสรรโควตา จัดสรรงบประมาณ และจัดอบรมผู้ช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุ และควรจัดให้มีกลไกการทำงานร่วมกันในลักษณะภาคีเครือข่ายพันธมิตรการทำงานให้มากขึ้น (ณัฐวิภา ทองรุ่ง และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์, 2564)

5) การสอนงานโดยระบบพี่เลี้ยง การสอนงานโดยระบบพี่เลี้ยงระหว่างผู้จัดการดูแลระยะยาวกับผู้ช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุ มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ผู้จัดการดูแลระยะยาวทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง (Mentor) นอกจากช่วยทำให้ผู้ช่วยเหลือผู้สูงอายุได้รับคำแนะนำ ความรู้ และการฝึกปฏิบัติจากประสบการณ์จริงจากพี่เลี้ยงแล้ว ยังช่วยสร้างความมั่นใจในการให้บริการดูแลสุขภาพจนเกิดการยอมรับจากประชาชนในพื้นที่ ยิ่งไปกว่านั้นระบบพี่เลี้ยงได้สร้างความสนิทสนม ความเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน เป็นรากฐานสำคัญของการเกิดการทำงานเป็น

ทีม สอดคล้องกับความหมายระบบพี่เลี้ยง คือ การให้ผู้มีความรู้ความสามารถหรือเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับมาให้คำปรึกษา คำแนะนำ แนวทางต่างๆในการทำงาน สอนงาน สนับสนุน ถ่ายทอดความรู้แบบตัวต่อตัวในระยะยาวให้แก่ผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า ดูแลเอาใจใส่ สร้างแรงจูงใจที่ดี สามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมของทีมและองค์กร ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข เกิดความภาคภูมิใจในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบทำงานและปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ (กิตติศักดิ์ แก้วบุตรดี และอัจฉรา กิจเดช, 2561; พรสุตา ฮาบอินทร์, 2559) ระบบพี่เลี้ยง จึงเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพสูงและนิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย เนื่องจากเป็นช่องทางที่ดีสำหรับการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานในการเรียนรู้ ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ การดูแลพนักงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง และที่สำคัญองค์กรจะต้องสนับสนุนการพัฒนาพนักงานให้ก้าวสู่การเป็น “พี่เลี้ยง” เพื่อทำหน้าที่ให้ความอบอุ่นใจ ปลุกฝังทัศนคติที่ดี ให้คำปรึกษาแนะนำรวมถึงสามารถสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ “น้องเลี้ยง” เพื่อสนับสนุนให้น้องเลี้ยงสามารถทำงานร่วมกับองค์กรได้อย่างมีความสุข และทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่หน่วยงาน และองค์กรตั้งไว้ (กิตติศักดิ์ แก้วบุตรดี และอัจฉรา กิจเดช, 2561)

6) การสะท้อนคิด เป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาคุณธรรมการฯ ตั้งแต่ขั้นตอนการประชุมหารือร่วมกับภาคีเครือข่ายและญาติในการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงรายกรณี (case conference) เพื่อนำไปสู่การจัดทำแผนการดูแลเฉพาะราย (individual care plan) รวมทั้งการติดตามความก้าวหน้าในการดูแลอย่างต่อเนื่อง การสะท้อนคิด เป็นการคิดทบทวนไตร่ตรองสิ่งที่เคยผ่านเข้ามาในชีวิตด้วยใจที่เป็นกลาง มองดูความคิดความรู้สึกและการตอบสนองต่อสิ่งนั้นของตนเองโดยใช้คำถาม ช่วยหาคำตอบด้วยตนเองหรือร่วมเรียนรู้กับผู้อื่น ประกอบด้วยวงจรการเรียนรู้ที่เริ่มจากประสบการณ์ (Experience) การแสดงความคิดเห็นความรู้สึกของตนเอง แลกเปลี่ยนกับผู้อื่น เรียนรู้ความคิดความรู้สึกของผู้อื่นที่ต่างไปจากตนเอง ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ที่กว้างขวาง ยิ่งประสบการณ์มีรายละเอียดของบริบทและเห็นภาพชัดเจนจะยิ่งทำให้เกิดการสะท้อนคิดได้ง่ายขึ้น ผลการสะท้อนคิดทำให้ได้ข้อสรุปที่หลากหลายอาจสรุปเป็นความคิดรวบยอดนำไปสู่การประยุกต์ใช้ (Apply) และการประเมินผล (Evaluate) ซึ่งผลที่เกิดขึ้นจะเป็นความรู้ที่มาจากประสบการณ์หมุนเวียนเข้าสู่วงจรการเรียนรู้อีกครั้งอย่างต่อเนื่อง (ประไพ กิตติบุญฉวี และคณะ, 2561) การสะท้อนคิดจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการตระหนักรู้ด้วยตนเองมีอิสระทาง ความคิด วิเคราะห์ถึงการปฏิบัติงานทำให้มองเห็นภาพที่ชัดเจนนำไปสู่ความเข้าใจที่ลึกซึ้งสามารถแก้ไขปัญหาที่เผชิญอยู่อย่างสร้างสรรค์ มุ่งเน้นในการพัฒนาตนเอง การสะท้อนการคิดมี 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) การสะท้อนการคิดถึงการกระทำที่เสร็จสิ้นแล้ว (Reflection on action) เป็นการมองย้อนกลับไปยังสิ่งที่กระทำเสร็จแล้วและทบทวนการกระทำ ความคิดและผลงานของตนเอง 2) การสะท้อนการคิดระหว่างการกระทำ (Reflection in action) เป็นการสะท้อนการคิดระหว่างการปฏิบัติงาน และ 3) การสะท้อนการคิดถึงการกระทำในอนาคต (Reflection for action) เป็นการสะท้อนการคิดที่คาดหวังให้มีส่วนร่วมในการทบทวนสิ่งที่ประสบความสำเร็จ และเสนอแนะข้อเสนอมที่จะต่อยอดและเกิดการพัฒนาในอนาคตซึ่งเป็นการปรับปรุงพัฒนาความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จในอนาคต (รัตติกร เหมือนนาตอน และคณะ, 2562)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย

ผู้สนใจสามารถนำข้อค้นพบปัจจัยความสำเร็จทั้ง 6 องค์ประกอบ ได้แก่ การเป็นหุ้นส่วนของภาคีเครือข่าย (Network partnership) การใช้ทุนทางสังคม (Social Capital Utilization) การใช้ข้อมูลสุขภาพเป็นเป้าหมายการพัฒนา (Using health data as the development goal) การสอนงานโดยระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) การสะท้อนคิด (Reflection) ไปใช้ทบทวนบริบทพื้นที่ตนเอง และออกแบบประยุกต์ใช้ในการวางแผนพัฒนาระบบการดำเนินงานและปรับปรุงปัญหาอุปสรรคได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการผลิตร่วมของภาคียุทธศาสตร์ระดับจังหวัดและภาคีปฏิบัติการระดับพื้นที่ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการดูแลระยะยาวสำหรับผู้ที่มีภาวะพึ่งพิงครอบคลุม 4 มิติ (มิติสุขภาพ มิติสังคม มิติเศรษฐกิจ และมิติสิ่งแวดล้อม)
2. ควรวิจัยพัฒนารูปแบบการดำเนินงานดูแลระยะยาวสำหรับผู้มีภาวะพึ่งพิงในกลุ่มเปราะบาง โดยใช้กลยุทธ์ของการเป็นหุ้นส่วนของภาคีเครือข่าย (Network partnership) การใช้ทุนทางสังคม (Social Capital Utilization) การใช้ข้อมูลสุขภาพเป็นเป้าหมายการพัฒนา (Using health data as the development goal) การสอนงานโดยระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) การสะท้อนคิด (Reflection)

เอกสารอ้างอิง

- กรมอนามัย. (2565). *โปรแกรม 3C กรมอนามัย*. ค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2565, จาก

- ปิยากร หวังมหาพร. (2555). *ความร่วมมือในการบริหารจัดการโรงเรียนผู้สูงอายุ: การวิเคราะห์ข้ามกรณี* (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พรสุตา ฮาบอินทร์. (2559). *ผลของการพัฒนาครูตามโครงการพัฒนาครูด้วยการสร้างระบบพี่เลี้ยง Coaching and Mentoring ที่มีต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู:กรณีศึกษสถานศึกษามัธยมศึกษา จังหวัดปทุมธานี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิร.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.). (2565). *สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2564*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ยศ วัชรคุปต์, วรรณภา คุณากรวงศ์, พลธิษฐ์ พังนา และ สาวินี สุริยันต์ก. (2561). ประสิทธิภาพของบริการการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง กรณีศึกษาจังหวัดอุดรธานี. *วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข*, 12(4), 608-624.
- เยาวดี วิบูลย์ศรี. (2538). *การประเมินโครงการ แนวคิดและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ระบบคลังข้อมูลสุขภาพ Health Data Center (HDC) กระทรวงสาธารณสุข. (2565). *ร้อยละของ Healthy Ageing ปีงบประมาณ 2566*. สืบค้น 25 ธันวาคม 2565, จาก https://hdcservice.moph.go.th/hdc/reports/page.php?cat_id=6966b0664b89805a484d7ac96c6edc48
- รัตติกกร เหมือนนาดอน, ยุพาภรณ์ ตีรไพรวงศ์, เจียมใจ ศรีชัยรัตนกุล และสันติ ยุทธยง. (2562). การพัฒนาการเรียนรู้ผ่านการสะท้อนคิด. *วารสารวิจัยสุขภาพและการพยาบาล*, 35(2), 13-25.
- ราณี วงศ์คงเดช, ดรุณี พ่วงพรพิทักษ์ และอดิสร วงศ์คงเดช. (2564). บทเรียนการดำเนินงานตามนโยบายดูแลสุขภาพผู้สูงอายุระยะยาว เขตสุขภาพที่ 7. *วารสารวิจัยสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 10(11), 142-154.
- ศศินันท์ สายแวว. (2564). *การพัฒนาระบบการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในพื้นที่ตำบลนาเจริญ อำเภอดงหลวง จังหวัดอุบลราชธานี* (วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศิริภาณี ศรีหาภาค, ธารา รัตนอำนวยศิริ, วชิรี ออมโรจน์วรุฒิ, ปิยธิดา คูหิรัญญรัตน์ และนวลละออง ทองโคตร (2561). *การศึกษารูปแบบการพัฒนานโยบายสาธารณะกองทุนดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชนอีสาน ภายใต้การมีส่วนร่วมของชุมชน* (รายงานวิจัย). สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- สัมฤทธิ์ ศิธำรงสวัสดิ์, ไพบุลย์ สุริยะวงศ์ไพศาล, วิชัช เกษมทรัพย์, วิชัย เอกพลากกร และบรรสม วีรพันธ์. (2561). *การวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการดูแลระยะยาว (Long-term care) สำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงภายใต้ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ* (รายงานวิจัย). สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท. (2565). *ระบบบริการ Chainat Health Data Center*. ค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2565, จาก <https://cnt.hdc.moph.go.th/hdc/main/index.php>

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท. (2565). เอกสารประกอบการตรวจราชการและนิเทศงาน กรณีปกติจังหวัดชัยนาท รอบที่ 2/2565 วันที่ 21 – 23 มิถุนายน 2565. ค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2565, จาก <https://drive.google.com/drive/folders/1pCJmrdlbr7lsy2alRohF2IEwtZPlmKWb>
- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2556). คู่มือการบริหารกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปีงบประมาณ 2557. กรุงเทพฯ: สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ.
- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2561). คู่มือสนับสนุนการบริหารจัดการระบบบริการการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ.

การพัฒนาความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ โดยใช้การจัดการเรียน
การสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6
Developing the Ability to Read Aloud English Words by Using Phonics
Teaching and Learning Management of Grade 6

ซิลมีย์ มนูญดาหวิ¹ และ อริสรา บุญรัตน์²

Silmee Manoondawee¹ and Arisra Boonrat²

มหาวิทยาลัยหาดใหญ่^{1,2}

Hatyai University, Thailand^{1,2}

E-mail: silmee.man011@hu.ac.th¹, arisra@hu.ac.th²

Received: February 16, 2023

Revised: April 8, 2023

Accepted: April 18, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ โดยใช้การจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 80/80 2) เปรียบเทียบความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษของนักเรียนก่อนและหลังจากการจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 และ 3) ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนโดยใช้การจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ กลุ่มตัวอย่างใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6/1 โรงเรียนมุสลิมวิทยาลัยมุสลิม ที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 25 คน ที่ได้จากการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย แบบแผนการวิจัยแบบทดสอบก่อนและหลังกับกลุ่มเดียว แบบประเมินความสามารถการออกเสียงภาษาอังกฤษ และแบบประเมินความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพทางความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ โดยใช้การจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ 80/80 คือ มีประสิทธิภาพของ E_1/E_2 มีค่าเท่ากับ 85.76/80.00 2) เปรียบเทียบคะแนนหลังเรียนของนักเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 3) นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก ทั้งในด้านเนื้อหา ด้านบรรยากาศการเรียนรู้ และด้านการจัดกิจกรรม

คำสำคัญ: การพัฒนาความสามารถ, การอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ, การสอนโฟนิกส์

Abstract

The objectives of the research were 1) to study the ability to read aloud English words. 2) Compare the students' ability to read aloud English words before and after the teaching management Phonics of Grade 6 and 3) Students to study the satisfaction of Grade 6 students with the arrangement of teaching by using Phonics instructional management. The sample group used in this research was 25 students in grade 6/1 of Muslim Wittaya Foundation School who were studying in semester 1 of the academic year 2022, obtained by cluster random sampling. The tools used in this research consisted of the One-group pretest/ posttest design research pattern, an English pronunciation assessment form, and a satisfaction assessment form. The data were analyzed by determining frequency, percentage, mean, standard deviation, and t-test. From the results of the research, it was found that 1) the efficiency of the ability to read aloud English words, by using teaching and learning Phonics of Grade 6 students, the efficiency according to the set criteria 80/80 is that the efficiency of E_1/E_2 is equal to 85.76/80. 00 2) The student's score after studying is higher than before with statistical significance at 0.01 and 3) Satisfaction with learning management was at a very satisfactory level, both in terms of content, atmosphere, learning, and organizing activities.

Keywords: Developing the Ability, Read Aloud English Words, Phonics Teaching

บทนำ

วิธีการสอนแบบโฟนิกส์ (Phonics Method) เป็นวิธีการสอนออกเสียงที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเสียงและตัวอักษร โดยใช้การออกเสียงเป็นตัวกำหนดและให้ความสำคัญกับเสียงของตัวอักษร และการสะกดคำ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นในกระบวนการสอนอ่านเบื้องต้น วิธีการเรียนอ่านและเขียนภาษาอังกฤษด้วยการเชื่อมหน่วยเสียง (Phoneme) และสัญลักษณ์ที่ใช้แทนเสียงเหล่านั้นหรือตัวอักษร (Grapheme) เข้าไว้ด้วยกันเพื่อผสมเป็นคำโดยไม่ต้องอาศัยการท่องจำโฟนิกส์ จึงถือเป็นวิธีการเรียนการสอนอ่านออกเสียงภาษาอังกฤษที่มีประสิทธิภาพและกำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างยิ่งในขณะนี้ โฟนิกส์จะเน้นไปที่เสียงของแต่ละตัวอักษร (Letter Sound) รวมถึงความสัมพันธ์ของเสียงและตัวอักษรต่าง ๆ เพราะเมื่อรู้จักเสียงของตัวอักษรแล้ว ผู้เรียนหรือผู้ที่ต้องการเริ่มต้นอ่านภาษาอังกฤษก็จะสามารถใช้เสียงของพยัญชนะต่าง ๆ เป็นพื้นฐานในการ “ถอดรหัส” (Decode) ผ่านการประสมเสียง Letter Sound หรือที่เรียกว่า “Blending” เพื่ออ่านคำศัพท์ภาษาอังกฤษ ใหม่ ๆ หรือคำที่ไม่คุ้นเคยได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องอาศัยการท่องจำ (Spafford & Grosser, 2005) แทรกในบทเรียนร่วมกับการใช้เรื่องเล่าซึ่งเป็นบทเพลงสำหรับเด็กร้องเล่น เพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลินหรือร้องล้อเลียนกัน ทั้งยังช่วยส่งเสริมความจำโดยเริ่มจากข้อความสั้น ๆ ง่าย ๆ และนับเป็นการให้การศึกษาแก่เด็กทางหนึ่งด้วย (ณรงค์ทองปาน, 2526) และจากการศึกษางานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวข้องกับผลของการจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ ผลวิจัย

เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ที่พบว่า การจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ มีผลทำให้ผู้เรียนพัฒนาการอ่านออกเสียงคำ ของนักเรียน (เรมิกา กุลาดี, 2558) ซึ่งการจัดการเรียนสอนโฟนิกส์ร่วมกับหนังสือเล่มใหญ่ มีผลทำให้นักเรียน สามารถออกเสียงภาษาอังกฤษได้ถูกต้องมากขึ้น (สาเกต ทองเที่ยง, 2557) ทำให้นักเรียนมีพัฒนาการการอ่านออก เสียง และเขียนสะกดคำด้วยวิธีการสอนแบบโฟนิกส์ที่ดีขึ้น (สุนันทา ปัญญารัตน์, 2554) และการเรียนการสอน โฟนิกส์แบบสร้างคำร่วมกับเทคนิคการสอนแบบตอบสนองท่าทางของนักเรียน มีผลทำให้ความสามารถในการอ่าน ออกเสียงและจดจำความหมายของคำศัพท์ภาษาอังกฤษของนักเรียนสูงกว่าก่อนเรียน (วัชรินทร์ เครือเข้า, 2561)

จากปัญหาที่เกิดขึ้นจากการอ่านภาษาอังกฤษ ส่งผลต่อการจัดการเรียนการสอนในระดับประถมศึกษาเป็น อย่างมาก เห็นได้จากผลการเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาชั้นปีที่ 6 โรงเรียนมุสลิมวิทยา มูลนิธิ ที่มีความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง ซึ่งได้คะแนนสอบในอ่าน ออกเสียงเฉลี่ย 6.75 คะแนน จากคะแนนเต็ม 20 คะแนน ทั้งนี้ผู้วิจัย ในฐานะที่เป็นครูผู้สอนภาษาอังกฤษของ นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โดยจากการสังเกตขณะนักเรียนทดสอบการอ่าน พบว่า นักเรียนอ่านคำไม่ ออก และการอ่านคำโดยวิธีการจำ ส่งผลให้นักเรียนมีปัญหาหลายประการ เช่น อ่านไม่ออก อ่านคำใหม่ไม่ได้ อ่าน ออกเสียงผิด และการทดสอบการใช้คำศัพท์ พบว่า นักเรียนไม่รู้ความหมาย จึงส่งผลให้นักเรียนไม่สามารถนำ คำศัพท์เหล่านั้นไปใช้ได้ (โรงเรียนมุสลิมวิทยามูลนิธิ, 2564)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนาความสามารถในการอ่านออกเสียงคำ ภาษาอังกฤษ โดยใช้การจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 เพื่อศึกษา ความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ โดยใช้การจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) และเปรียบเทียบความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษของนักเรียนก่อนและหลังจากการจัดการเรียน การสอนโฟนิกส์ (Phonics) ซึ่งเป็นการสร้างพื้นฐานและปลูกฝังความสามารถในการออกเสียงภาษาอังกฤษให้ ถูกต้องตั้งแต่ระดับการศึกษาในระยะเริ่มต้นสู่การเรียนรู้ในระดับการศึกษาที่สูงต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ โดยใช้การจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 80/80
2. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษของนักเรียนก่อนและหลังจากการ จัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนโดยใช้การ จัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics)

การทบทวนวรรณกรรม

การจัดการเรียนการสอนแบบโฟนิกส์เป็นการสอนให้ผู้เรียนเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างเสียงกับรูปของ ตัวอักษร ซึ่งเป็นการสอนให้ผู้เรียนรู้จักถอดรหัสคำของตัวอักษรที่เป็นภาษาเขียนไปสู่เสียงที่เป็นภาษาพูด ทำให้

ผู้เรียนเข้าใจหน่วยเสียงทางภาษาได้อย่างถูกต้อง Starrett (2007) ได้กล่าวถึงแนวทางการจัดการเรียนการสอน โฟนิิกส์ ที่หน่วยงานและนักวิชาการได้ศึกษาและทดลองใช้ในการพัฒนาความสามารถด้านการอ่านและการเขียน

1. การสอนโฟนิิกส์แบบสังเคราะห์ (Synthetic Phonics หรือ Explicit Phonics) เป็นวิธีการสอนโดยเริ่มจากการสอนเสียงของตัวอักษรแต่ละตัว หลังจากนั้นจึงสอนการผสมเสียงจาก ตัวอักษรเพื่อให้ผู้เรียนสามารถอ่านออกเสียงคำได้ เช่น “c” อ่านว่า /c/, “a” อ่านว่า /a/ และ “t” อ่านว่า /t/ เมื่อผสมกันจะได้คำว่า “cat” จุดมุ่งหมายของการอ่านแบบนี้ คือ ผู้เรียนจะสามารถใช้ความรู้เรื่องเสียงของตัวอักษรแต่ละตัวและการผสมเสียงตามหลักสัทศาสตร์จนสามารถอ่านออกเสียงคำนั้น ๆ ได้ด้วยตนเอง

2. การสอนโฟนิิกส์แบบวิเคราะห์ (Analytic Phonics Instruction) เป็นการฝึกให้ผู้เรียน รู้จักการเรียนรู้ และวิเคราะห์เสียงของตัวอักษรละตัว แล้วนำไปสู่การวิเคราะห์เสียงของตัวอักษรในแต่ละคำอย่างมีระบบ เช่น ตัวอักษร c ในคำว่า cat อ่านออกเสียง /cat/ ทั้งนี้การสอนในระดับนี้จะยังไม่สอน การผสมเสียง เป็นการสอนที่เน้นการฝึกจากแบบฝึกในหนังสือ ผู้เรียนไม่ได้ฝึกการอ่านออกเสียงคำเท่าที่ควร

3. การสอนโฟนิิกส์แบบเทียบเคียง (Analogic Phonics หรือ Implicit Phonics) เป็นการสอนโดยให้ผู้เรียนเห็นคำศัพท์ก่อน แล้วจึงให้สังเกตส่วนประกอบย่อยของคำ เช่น การสอนอักษรคู่ที่ออกเสียงเดียวกัน (Rhyme) เช่น ในคำว่า /mat/ และ /bat/ มีเสียง /-at/ เหมือนกัน ถ้าผู้เรียนสามารถสะกดคำว่า “mat” ได้ ก็จะสามารถอ่านและสะกดคำว่า hat, fat ได้ การสอนแบบนี้ไม่ได้สอนให้ผู้เรียน แยกเสียงที่ประกอบเป็นคำออกจากกัน วิธีการนี้มักใช้ในการอ่านคำที่ไม่รู้จักและช่วยในการสะกดคำ

4. การสอนโฟนิิกส์ผ่านการสะกดคำ (Phonics Through Spelling) เป็นการสอนให้ผู้เรียน แยกคำออกเป็นหน่วยเสียง (Segment Words into Phonemes) และระบุตัวอักษรของแต่ละหน่วย เสียง เป็นการสอนให้สะกดคำเมื่อผู้เรียนเขียนเรื่องอยู่ในชั้นเรียนหรือขณะที่ผู้เรียนแต่งเรื่องราวเป็นกลุ่ม เช่น ผู้เรียนอาจเขียนประโยค “We went on a feeld trip and sw the frmnmls.” จากประโยคนี้ ควรจะเป็น “We went on a field trip and saw the farm animals.” ครูคอยช่วยเหลือผู้เรียนในการแก้ไขการสะกดคำด้วยการออกเสียงคำ และเสียงของตัวอักษรให้ผู้เรียนฟัง

5. การสอนโฟนิิกส์แบบแทรกในบทเรียน (Embedded Phonics) เป็นวิธีการสอนที่ใช้สำหรับการสอนภาษาแบบการจำคำ (Whole Language Approach) ผู้เรียนจะได้รับการสอนโฟนิิกส์ในระหว่างการอ่านบทอ่าน เมื่อผู้เรียนประสบปัญหาในการอ่านคำหรือประโยคในบทอ่าน ผู้เรียนจะหยุด อ่านข้อความนั้น และครูจะสอนอ่านคำแบบโฟนิิกส์ “Mini-lesson Phonics” แทรกในบทเรียนโดยให้ผู้เรียนฝึกอ่านออกเสียง และถอดรหัสคำเฉพาะคำศัพท์ที่มีปัญหาในบทอ่านนั้น

6. การสอนโฟนิิกส์โดยการท่องเป็นคำคล้องจอง (Onset-Rimes) เป็นการสอนให้ผู้เรียนแบ่งคำให้เป็น พยางค์ เป็นเสียงต้นกับเสียงท้ายที่เป็นเสียงสัมผัสคล้องจองกัน และเป็นหน่วยเสียง

แผนการสอนแบบสร้างคำ (Synthetic phonics) โดยปรับจากแบบเรียนของ Jolly Phonics ซึ่งมีลำดับขั้นการสอน 6 ขั้น ที่ประกอบไปด้วย ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน ขั้นการเรียนรู้เสียงของตัวอักษรทั้ง 42 เสียง ขั้นการเรียนรู้การเขียนตัวอักษร ขั้นการเรียนรู้การผสมเสียงตัวอักษรเป็นคำและการจับคู่คำศัพท์กับรูปภาพ ขั้นการแยกแยะและแบ่งเสียงในคำ และขั้นการเรียนรู้เสียงที่มีลักษณะพิเศษที่ไม่ตรงกับรูปตัวอักษร (Phonics, 2564)

สรุปได้ว่า การสอนด้วยวิธีโฟนิกส์ควรเริ่มจากตัวอักษรที่เปล่งเสียงได้ง่าย และเป็นเสียงที่สามารถนำไปประสมเป็นคำที่มีตัวอักษรสามตัวแบบง่าย ๆ ได้ ตัวอักษรที่ออกเสียงคล้ายกันไม่ควรสอนในเวลาเดียวกัน เพราะจะทำให้ผู้เรียนเกิดความสับสนในการออกเสียงและตัวอักษรสองตัวแต่ออกเสียงเดียวและตัวอักษรผสมหรือตัวอักษรควบกล้ำ ควรสอนหลังจากที่นักเรียนได้เรียนรู้ตัวอักษรเดี่ยวแล้ว

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการทดลองตามแบบแผนการวิจัย One-group Pretest Posttest Design (ล้วนสายยศ และอังคณา สายยศ, 2543)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป็นนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนมุสลิมวิทยาลัยมุสลิมินิ ที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 2 ห้อง จำนวนนักเรียนทั้งหมด 51 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6/1 โรงเรียนมุสลิมวิทยาลัยมุสลิมินิ ที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 25 คน ที่ได้จากการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการทดลองและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ในการทดลองได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษที่ใช้วิธีการสอนแบบโฟนิกส์ จำนวน 5 แผน แต่ละแผนใช้เวลา 2 คาบ คาบละ 60 นาที โดยมีขั้นตอนการสร้างแผนการสอนดังนี้

1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสอนแบบโฟนิกส์

1.2 ศึกษาหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ

1.3 ศึกษาขอบเขตของเนื้อหาที่เหมาะสมกับ วัย ความสนใจ และระดับความสามารถของนักเรียนเป็นคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ครอบครัว โรงเรียน สิ่งแวดล้อมใกล้ตัว อาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งกลุ่มของเสียงที่นำมาจาก Jolly Phonics ดังนี้

หน่วยที่ 1 กลุ่มที่ 1 My Family (/s/, /a/, /t/, /i/, /p/, /n/, /c/, /k/, /c/, /h/, /r/, /m/, /d/)

หน่วยที่ 2 กลุ่มที่ 2 My Character (/g/, /o/, /u/, /V/, /f/, /b/, /ai/, /J/, /oa/, /ie/, /ee/, /or/)

หน่วยที่ 3 กลุ่มที่ 3 My Friend (/z/, /w/, /ng/, /v/, /oo (short)/, /oo (long)/)

หน่วยที่ 4 กลุ่มที่ 4 My Pet (/y/, /x/, /ch/, /th/, /th/)

หน่วยที่ 5 กลุ่มที่ 5 I like... (/qu/, /ou/, /oi/, /ue/, /er/, /ar/)

ซึ่งแผนการจัดการเรียนรู้มีจำนวนทั้งหมด 5 แผน ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แผนการจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6

แผนที่	ชื่อเรื่อง	จำนวนชั่วโมง
1	My Family	2
2	My Character	2
3	My Friend	2
4	My Pet	2
5	I like...	2
รวม		10

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่

2.1 แบบประเมินการออกเสียงภาษาอังกฤษ ซึ่งจะมีการประเมินผู้เรียน โดยการให้ออกเสียงคำศัพท์ที่นักเรียนได้เรียนไปนั้น โดยเริ่มจากการออกเสียงตัวอักษรต่าง ๆ ที่ปรากฏอยู่ในบัตรคำศัพท์นั้น ๆ แล้วตามด้วยการออกเสียงคำศัพท์คำดังกล่าวโดยรวมเสียงอักษรที่ปรากฏอยู่เข้าด้วยกัน ถ้าผู้เรียนสามารถออกเสียงคำศัพท์ได้อย่างถูกต้อง โดยใช้เกณฑ์การประเมินแบบ Rubric Assessment และนักเรียนจะได้รับการประเมินดังกล่าวรวม 5 ครั้ง หลังจากที่มีการดำเนินการจัดการเรียนรู้แบบโฟนิกส์ (Phonics) เสร็จสิ้นลงในแต่ละแผนการสอน ซึ่งมีเกณฑ์ 5 ระดับ ดังนี้ ระดับที่ 1 มีปัญหาในการออกเสียงเป็นอย่างมาก ทำให้ไม่เข้าใจในสิ่งที่พูดได้เลย ระดับที่ 2 มีปัญหาในการออกเสียงมาก ยากแก่การเข้าใจในคำพูดได้ ผู้ฟังจะต้องถามซ้ำ ๆ ถึงสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อ ระดับที่ 3 มีปัญหาในการออกเสียงน้อย ผู้ฟังจะต้องตั้งใจฟัง จึงจะสามารถเข้าใจได้มีการออกเสียงผิดให้ผู้ฟังสับสนบางครั้ง ระดับที่ 4 ผู้พูดสามารถออกเสียงได้ดี แต่ยังมีปัญหาในการออกเสียงบ้าง แต่ผู้ฟังสามารถเข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อสาร ระดับที่ 5 ผู้พูดสามารถออกเสียงได้ดี เทียบเท่ากับเจ้าของภาษา

2.2 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) เป็นแบบ สอบถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale) โดยมี 3 ตัวเลือก จำนวน 15 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านบรรยากาศการเรียนรู้ และด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. แผนการจัดการเรียนรู้การพัฒนาความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ โดยใช้การจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6

1.1 ผู้วิจัยนำแผนการจัดการเรียนรู้พัฒนาความรู้ด้านคำศัพท์และความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ โดยใช้การจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

1.2 ผู้วิจัยนำแผนการจัดการเรียนการสอน 5 แผน เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อประเมินความสอดคล้องของแผนการจัดการเรียนการสอน ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประเมินด้วยการให้ระดับน้ำหนักของความเหมาะสมของแผนการจัดการเรียนการสอน แล้วจึงนำแผนการจัดการเรียนการสอนในแต่ละข้อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด,

2545) ซึ่งการพิจารณาคุณภาพของแผนการจัดการเรียนการสอน มีเกณฑ์การพิจารณา ค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.51 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานไม่เกิน 1.00 แสดงว่าแผนการจัดการเรียนการสอนมีคุณภาพสามารถนำไปทดลองใช้ได้

1.3 นำแผนการจัดการเรียนรู้การพัฒนาความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ โดยใช้การจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปใช้กับประชากรในการวิจัย

2. แบบประเมินการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ

2.1 ผู้วิจัยนำแบบประเมินการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2.2 ผู้วิจัยนำแบบประเมินการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อประเมินความสอดคล้องของแผนการจัดการเรียนการสอน ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประเมินด้วยการให้ระดับน้ำหนักของความเหมาะสมของแผนการจัดการเรียนการสอน ด้วยดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน

2.3 นำแบบประเมินการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปใช้กับประชากรในการวิจัย

3. แบบสอบถามความพึงพอใจ

3.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อกำหนดกรอบของเนื้อหา

3.2 สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale) โดยมี 3 ตัวเลือก จำนวน 15 ข้อ

3.3 นำแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อประเมินความสอดคล้องของแผนการจัดการเรียนรู้ด้วยดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน

3.5 นำแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) จำนวน 15 ข้อ ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปใช้กับกลุ่มทดลองกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้นำแผนการจัดการเรียนรู้การพัฒนาความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ โดยใช้การจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ไปใช้กับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6/1 โรงเรียนมุสลิมวิทยาลัยที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 25 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และอธิบายวิธีการเรียนการสอนแบบโฟนิกส์ (Phonics) ให้กับนักเรียนได้รับทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของผู้เรียน

2. ผู้วิจัยดำเนินการจัดการเรียนรู้พัฒนาความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ โดยใช้การจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ให้กับนักเรียน โดยใช้เวลาในการจัดการเรียนรู้รวม 10 ชั่วโมง

3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการทดสอบจากนักเรียน และตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและประเมินผลการวิจัยต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ โดยสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์แบบของ แบบสอบถามเพื่อคัดเลือกแบบสอบถามที่มีคำตอบสมบูรณ์ใช้ในการประมวลผล โดยการลงรหัส ข้อมูลในแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้องแล้วบันทึกลงคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียน โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test Dependent Samples)

ผลการวิจัย

1) ความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ โดยใช้การจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 80/80

ตารางที่ 2 ความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ โดยใช้การจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 n = 25

ผลการเรียนรู้	คะแนนเต็ม	Min	Max	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ
ประสิทธิภาพ	50	31	50	42.88	6.07	85.76
ด้านกระบวนการ (E ₁)						
ประสิทธิภาพ	30	20	30	24.00	3.01	80.00
ด้านผลลัพธ์ (E ₂)						
ประสิทธิภาพของ E ₁ /E ₂ มีค่าเท่ากับ 85.76/80.00						

จากตารางที่ 2 ความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ โดยใช้การจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 พบว่า นักเรียนมีคะแนนเฉลี่ยระหว่างเรียนโดยมีความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ โดยใช้การจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 เท่ากับ 42.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.76 แสดงว่า ความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ

โดยใช้การจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีประสิทธิภาพด้านกระบวนการ (E_1) เท่ากับ 85.76 และนักเรียนได้คะแนนรวมเฉลี่ยจากการทำแบบทดสอบหลังเรียนเท่ากับ 24.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.00 แสดงว่า ค่าประสิทธิภาพด้านผลลัพธ์ (E_2) เท่ากับ 80.00

ดังนั้น ความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ โดยใช้การจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีประสิทธิภาพ 85.76/80.00 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ 80/80

2) เปรียบเทียบความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษของนักเรียนก่อนและหลังจากการจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจากความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษของนักเรียนก่อนและหลังจากการจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ก่อนและหลังเรียน

คะแนน	n	คะแนนเต็ม	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ก่อนเรียน	25	30	13.16	4.00	14.631	0.000**
หลังเรียน	25	30	24.00	3.01		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 การทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียนเกี่ยวกับความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษของนักเรียนก่อนและหลังจากการจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 13.16 และ 24.00 คะแนน ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียน พบว่า คะแนนหลังเรียนของนักเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ว่า ความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษของนักเรียนหลังจากการจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 สูงขึ้นกว่าก่อนเรียน

3) ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษของนักเรียนจากการจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษของนักเรียนก่อนและหลังจากการจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 n = 25

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเนื้อหา			
1. ครูผู้สอนมีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอน	2.92	0.27	มาก
2. เนื้อหาที่ใช้ในการเรียนการสอนมีความหลากหลาย	2.96	0.19	มาก
3. เนื้อหาที่เรียนสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้	2.92	0.27	มาก
4. มีสื่อและใบงานที่หลากหลาย	2.84	0.36	มาก
5. เนื้อหาเรียนสอดคล้องกับชีวิตและทันสมัย	2.96	0.19	มาก
รวม	2.92	0.12	มาก

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
ด้านบรรยากาศการเรียนรู้			
1. มีการกระตุ้นให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ก่อนเข้าสู่บทเรียน	2.80	0.40	มาก
2. มีอุปกรณ์และเครื่องมือสำหรับการจัดการเรียนการสอน	2.88	0.32	มาก
3. ครูผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน	2.84	0.36	มาก
4. ครูผู้สอนพูดจาสุภาพ	3.00	0.00	มาก
5. ครูผู้สอนเอาใจใส่ดูแลนักเรียนอย่างใกล้ชิด	3.00	0.00	มาก
รวม	2.90	0.15	มาก
ด้านการจัดกิจกรรม			
1. กิจกรรมการเรียนการสอนสอดคล้องกับจุดประสงค์ การเรียนการสอน	2.84	0.36	มาก
2. กิจกรรมการเรียนการสอนมีความหลากหลาย	3.00	0.27	มาก
3. กิจกรรมการเรียนรู้มีความสนุกและน่าสนใจ	2.92	0.42	มาก
4. มีการจัดกิจกรรมทั้งรูปแบบกลุ่มและรายบุคคล	2.84	0.36	มาก
5. นักเรียนมีส่วนร่วมในการประเมินผล	3.00	0.00	มาก
รวม	2.87	0.21	มาก
รวมความพึงพอใจ	2.90	0.15	มาก

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ จากค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษของนักเรียนก่อนและหลังจากการจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โดยภาพรวม พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้อยู่ในระดับมาก ซึ่งนักเรียนมีความพึงพอใจในด้านเนื้อหา ด้านบรรยากาศการเรียนรู้ และด้านการจัดกิจกรรม ตามลำดับ เมื่ออธิบายผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านเนื้อหา นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ ด้านเนื้อหาโดยภาพรวม อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก ซึ่งนักเรียนมีความพึงพอใจในเรื่องของเนื้อหาเรียนสอดคล้องกับชีวิตและทันสมัย และเนื้อหาที่ใช้ในการเรียนการสอนมีความหลากหลาย ครูผู้สอนมีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอน และเนื้อหาที่เรียนสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ และมีสื่อและใบงานที่หลากหลาย ตามลำดับ

ด้านบรรยากาศการเรียนรู้ นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ ด้านบรรยากาศการเรียนรู้โดยภาพรวม อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก ซึ่งนักเรียน มีความพึงพอใจในเรื่องของครูผู้สอนพูดจาสุภาพ และครูผู้สอนเอาใจใส่ดูแลนักเรียนอย่างใกล้ชิด มีอุปกรณ์และเครื่องมือสำหรับการจัดการเรียนการสอน ครูผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน และมีการกระตุ้นให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ก่อนเข้าสู่บทเรียน ตามลำดับ

ด้านการจัดกิจกรรม นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ ด้านการจัดกิจกรรม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก ซึ่งนักเรียนมีความพึงพอใจในเรื่องของนักเรียนมีส่วนร่วมในการประเมินผล

และกิจกรรมการเรียนการสอนมีความหลากหลาย กิจกรรมการเรียนรู้มีความสนุกสนานและน่าสนใจ กิจกรรมการเรียนการสอนสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนการสอน และมีการจัดกิจกรรมทั้งรูปแบบกลุ่มและรายบุคคล ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง การพัฒนาความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ โดยใช้การจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ครั้งนี้ อภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ โดยใช้การจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 80/80

นักเรียนมีคะแนนเฉลี่ยระหว่างเรียนโดยมีความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ โดยใช้การจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 เท่ากับ 42.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.76 แสดงว่า ความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ โดยใช้การจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีประสิทธิภาพด้านกระบวนการ (E_1) เท่ากับ 85.76 และนักเรียนได้คะแนนรวมเฉลี่ยจากการทำแบบทดสอบหลังเรียนเท่ากับ 24.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ดังนั้น ประสิทธิภาพทางความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ โดยใช้การจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ 80/80 คือ มีประสิทธิภาพของ E_1/E_2 มีค่าเท่ากับ 85.76/80.00 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สันธุมาส อินันชัย (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาความสามารถด้านการออกเสียงคำศัพท์ภาษาอังกฤษด้วยสื่อโฟนิกส์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านห้วยแม่เลี่ยม ผ่านจอยล์โฟนิกส์แอปพลิเคชัน จากผลการศึกษาพบว่า แผนการสอนการออกเสียงคำศัพท์ภาษาอังกฤษด้วยสื่อโฟนิกส์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านห้วยแม่เลี่ยมผ่านจอยล์โฟนิกส์แอปพลิเคชันมีประสิทธิภาพ (E_1/E_2) เท่ากับ 80.17/80.50 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ที่ 80/80 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี อานมณี (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาแบบฝึกทักษะการอ่านสะกดคำโดยใช้เสียงโฟนิกส์สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ผลการศึกษาพบว่า แบบฝึกทักษะการอ่านสะกดคำโฟนิกส์ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 มี ประสิทธิภาพ E_1/E_2 เท่ากับ 86.79/85.00 เป็นไปตามเกณฑ์ 85/85 ที่กำหนดไว้

2. การเปรียบเทียบความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษของนักเรียนก่อนและหลังจากการจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียน พบว่า คะแนนหลังเรียนของนักเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษของนักเรียนหลังจากการจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 สูงขึ้นกว่าก่อนเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วชรินทร์ เครือเข้า (2561) ได้ศึกษาการพัฒนาความสามารถในการอ่านออกเสียงและจดจำความหมายของคำศัพท์ภาษาอังกฤษโดยใช้การเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) แบบสร้างคำร่วมกับเทคนิคการสอนแบบตอบสนองท่าทางของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการอ่านออกเสียงและจดจำความหมายของคำศัพท์ภาษาอังกฤษของนักเรียนทุกคนที่เรียนด้วยการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) แบบสร้างคำร่วมกับเทคนิคการสอนแบบตอบสนอง

ทำทางหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรียา ภรณ์ นนทะปะ (2558) ได้ศึกษาการพัฒนาทักษะการอ่านออกเสียงสะกดคำภาษาอังกฤษ (Phonics) โดยใช้แบบฝึกทักษะ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านน้ำแคม อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย จากผลการศึกษาพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนด้านการอ่านออกเสียงสะกดคำภาษาอังกฤษหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษของนักเรียน จากการจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6

ระดับความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษของนักเรียน ก่อนและหลังจากการจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โดยภาพรวมพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก ซึ่งนักเรียนมีความพึงพอใจในด้านเนื้อหา ด้านบรรยากาศการเรียนรู้ และด้านการจัดกิจกรรม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธินันท์ ป้องสนาม (2557) ได้ศึกษาการพัฒนาความสามารถด้านการอ่านออกเสียงคำศัพท์ภาษาอังกฤษด้วยวิธีโฟนิกส์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนมีเจตคติต่อการสอนออกเสียงคำศัพท์ภาษาอังกฤษด้วยวิธีโฟนิกส์อยู่ในระดับดีมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของมาริสา พันเปรม (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินสื่อการสอนโฟนิกส์สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1-3 โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตหนองแขม ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของครูผู้สอนต่อสื่อการสอนโฟนิกส์อยู่ในระดับมากและความคิดเห็นของนักเรียนต่อสื่อการสอนโฟนิกส์อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้านความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ โดยใช้การจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 สามารถนำเข้ามาประกอบการเรียนการสอน ครูผู้สอนอาจจะมีการยืดหยุ่นเวลาในการจัดกิจกรรมได้ตามความเหมาะสม เพื่อให้เหมาะสมกับสาระการเรียนรู้

1.2 การจัดกิจกรรมการจัดการเรียนรู้ด้านความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ โดยใช้การจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 นักเรียนอาจมีการเรียนรู้ที่ซ้ำอาจเนื่องมาจากยังไม่มีประสบการณ์ทางภาษาอังกฤษ ดังนั้นครูผู้สอนที่สนใจจะนำวิธีการจัดการเรียนรู้นี้ไปใช้จะต้องมีการเตรียมความพร้อมให้กับนักเรียน โดยอาจฝึกให้นักเรียนได้มีประสบการณ์ในเรื่องของภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจ และเรียนรู้ได้ง่ายขึ้น

1.3 การจัดการเรียนรู้ด้านความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ โดยใช้การจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 สามารถนำไปบูรณาการกับกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศได้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

การจัดการเรียนรู้ด้านความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ โดยใช้การจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีขั้นตอนที่สามารถฝึกให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติจริงหรือทำซ้ำจากการใช้แบบฝึก ซึ่งจะส่งผลให้ผู้เรียนมีความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษได้ดี ดังนั้น สำหรับในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรมีการศึกษาผลการจัดการเรียนรู้ด้านความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ โดยใช้แบบฝึกทักษะที่มีต่อความคงทนในการเรียนรู้ เพื่อศึกษาถึงความสามารถในการอ่านออกเสียงภาษาอังกฤษ ในรายเนื้อหาวิชาที่สอน จากการจัดการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถในการอ่านออกเสียงคำภาษาอังกฤษ โดยใช้การจัดการเรียนการสอนโฟนิกส์ (Phonics) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6

เอกสารอ้างอิง

- ณรงค์ ทองปาน. (2526). *การสร้างหนังสือสำหรับเด็ก*. กรุงเทพฯ: กรมฝึกหัดครู.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พัชรินทร์ ป้องสนาม. (2557). *การพัฒนาความสามารถด้านการอ่านออกเสียงคำศัพท์ภาษาอังกฤษด้วยวิธีโฟนิกส์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- มาริส ปันเปรม. (2561). *การประเมินสื่อการสอนโฟนิกส์สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1-3 โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตหนองแขม (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เรมิกา กุลาตี. (2558). *การใช้การสอนแบบโฟนิกส์เพื่อพัฒนาการออกเสียงภาษาอังกฤษและความรู้คำศัพท์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โรงเรียนมุสลิมวิทย์มูลนิธิ. (2564). *รายงานผลการศึกษาประจำปี 2563*. พัทลุง: โรงเรียนมุสลิมวิทย์มูลนิธิ.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2543). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วัชรินทร์ เครือเช้า. (2561). *การสอนโฟนิกส์แบบสร้างคำร่วมกับเทคนิค TPR: สอนอ่านออกเสียงภาษาอังกฤษสำหรับผู้เริ่มเรียน*. ประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 10 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 1465-1478.
- สาวิตรี อานมณี. (2562). *การพัฒนาแบบฝึกทักษะการอ่านสะกดคำโดยใช้เสียงโฟนิกส์สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4*. การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9, 153-162.
- สาเกต ทองเที่ยง. (2557). *การใช้วิธีสอนโฟนิกส์ร่วมกับหนังสือเล่มใหญ่ เพื่อส่งเสริมการออกเสียงและความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษของนักเรียนโรงเรียนนานาชาติ (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สินธุมาส อินนันทชัย. (2562). *การพัฒนาความสามารถด้านการออกเสียงคำศัพท์ภาษาอังกฤษด้วยวิธีโฟนิกส์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านห้วยแม่เลี่ยม ผ่านจอยล์โฟนิกส์แอปพลิเคชัน (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยพะเยา.

- สุนันทา ปัญญารัตน์. (2554). *การพัฒนาการสอนอ่านออกเสียงและเขียนสะกดคำภาษาอังกฤษด้วยวิธีการสอนแบบโฟนิกส์ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนลำสนุ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี* (วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สรียาภรณ์ นนทะปะ. (2558). *การพัฒนาทักษะการอ่านออกเสียงสะกดคำภาษาอังกฤษ (Phonics) โดยใช้แบบฝึกทักษะ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านน้ำแคม อำเภอมทาลี่ จังหวัดเลย* (รายงานวิจัย). โรงเรียนบ้านน้ำแคม อำเภอมทาลี่ จังหวัดเลย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลยเขต 1.
- Phonics, J. (2021). *Jolly Phonics*. Retrieved December 14, 2022, from <https://www.jollylearning.co.uk/jolly-phonics/>
- Spafford, C. A., & Grosser, G. S. (2005). *Dyslexia and Reading Difficulties: Research and Resource Guide for Working with All Struggling Readers*. (2nd ed.). Boston: Pearson Education.

การดำเนินชีวิตและการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง
ชุมชนบ้านหนองสาหร่าย ตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี
Lifestyle and Quality of Life Development Based on the Sufficiency
Economy Philosophy of Baan Nong Sarai Community in Nong Sarai
Sub-district, Phanom Thuan District, Kanchanaburi Province

ศุภาพิชญ์ ศิริพร ณ ราชสีมา
Suphapiech Siriporn Na Rachasima
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
Ramkhamhaeng University, Thailand
E-mail: suphapiech@hotmail.com

Received: February 14, 2023

Revised: March 24, 2023

Accepted: March 25, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการดำเนินชีวิตและการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง กรณีศึกษาชุมชนบ้านหนองสาหร่าย ตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี 2) ศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต 3) เสนอแนะแนวทางการดำเนินชีวิตไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้นำชุมชนและสมาชิกภายในชุมชนบ้านหนองสาหร่าย จำนวน 7 คน โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการวิเคราะห์เนื้อหาและตีความหมาย

ผลการวิจัยพบว่า 1) ชุมชนบ้านหนองสาหร่าย เป็นชุมชนที่มีการใช้ชีวิตที่ปกติเรียบง่าย เปิดใจรับความรู้ใหม่ ๆ สมาชิกในชุมชนมีการใช้ชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง มีความสามารถพึ่งพาตนเองได้ปลูกพืชผักเพื่อการบริโภคแลกเปลี่ยนกันภายในชุมชน มีการรวมตัวกันทำกิจกรรมในชุมชน และผู้นำชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการลงมือปฏิบัติร่วมกับสมาชิกในชุมชน 2) ปัญหา ประกอบด้วย (1) การมีหนี้สิน ต้นทุนการผลิตสูงและขั้นตอนยุ่งยากทำให้การลงทุนไม่คุ้มค่า (2) ภูมิปัญญาท้องถิ่นกับประสบการณ์ที่มีมาใช้ไม่ได้กับความต้องการในปัจจุบัน (3) ไม่มีตลาดในการรองรับผลผลิต การตัดราคาของผลผลิต 3) ข้อเสนอแนะ ชุมชนมีความต้องการพัฒนาระบบการทำงานที่มีความทันสมัยเพื่อสอดคล้องกับยุคเกษตรกรรม 4.0 ทั้งด้านความรู้ ด้านเทคโนโลยี การแปรรูป และการทำตลาดเองของชุมชน อีกทั้งความต้องการตลาดกลางของชุมชนในการรับซื้อผลผลิตจากเกษตรกรในชุมชนหนองสาหร่ายเพื่อตัดการค้าผ่านพ่อค้าคนกลาง

คำสำคัญ: การดำเนินชีวิต, คุณภาพชีวิต, เศรษฐกิจพอเพียง



Abstract

This research aimed to 1) study lifestyle and quality of life development based on the sufficiency economy philosophy using the case study of the Baan Nong Sarai community in Nong Sarai Sub-district, Phanom Thuan District, Kanchanaburi Province. 2) Study the problems and difficulties of applying the sufficiency economy philosophy to develop a quality of life. 3) Recommend lifestyles that improve quality of life based on the sufficiency economy philosophy. Using qualitative research methods. The sample group was community leaders and members of the Baan Nong Sarai community, 7 people by purposive sampling. The research method used in-depth interviews with content analysis and interpretation.

it was found that: 1) Baan Nong Sarai community is a community with a simple life, open-minded to gain new knowledge. Community members live according to the sufficiency economy philosophy. Have the ability to be self-reliant, grow vegetables for consumption, exchange, and distribute within the community. There are gathering activities in the community and community leaders have participated in the action with community members. 2) Problems consisted of (1) having debt, high production costs, and complicated procedures, investing not worthwhile (2) local wisdom and experience that did not apply to current needs (3) there was no market to support product undercutting of output. 3) Suggestions: the community needs to develop a modern farming system in line with the era of Agriculture 4.0 in terms of knowledge, technology, processing, and self-marketing of the community. In addition, there is a need for the community's central market to purchase produce from farmers in the Nong Sarai community to cut trade through middlemen.

Keywords: Lifestyle, Quality of life, Sufficiency Economy Philosophy

บทนำ

เศรษฐกิจพอเพียงเป็นปรัชญาที่เน้นความพอดี คือยึดทางสายกลาง ทั้งนี้ถ้าทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของแนวคิดดังกล่าว และน้อมรับนำไปปฏิบัติตามปรัชญาที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้มีพระราชดำรัสไว้ สังคมไทยก็必将มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีอาชีพเพียงพอที่จะพึ่งพาตนเองและสามารถยกระดับคุณภาพความเป็นอยู่ได้ โดยการดำเนินชีวิตในแบบเรียบง่าย แนวทางในการดำเนินชีวิตที่มีความพอเพียง ซึ่งหมายถึงความพอประมาณ ความมีเหตุผลและความจำเป็นที่ต้องมีระบบภูมิคุ้มกันที่ดีต่อผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก โดยอาศัยความรู้ รอบคอบและความระมัดระวังในการนำวิชาการต่าง ๆ มาใช้เพื่อวางแผนและดำเนินการให้มีจิตสำนึกในคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต และความรอบรู้ในการดำเนินชีวิตเพื่อให้เกิดความสมดุลและ

เตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น (ปริศนา ตันติเจริญ, ม.ป.ป) ชุมชนบ้านหนองสาหร่าย ตำบลหนองสาหร่าย อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี มีการนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการพัฒนาชีวิต ให้มีความสอดคล้องกับวิถีชีวิต ถือเป็นการเสริมสร้างพื้นฐานทางด้านจิตใจของคนภายในชุมชน พัฒนาคนและเป็นการสร้างรายได้ให้กับประชาชน อยู่บนพื้นฐานความพอประมาณและความมีเหตุผล

ชุมชนบ้านหนองสาหร่าย ตำบลหนองสาหร่าย อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรีมีการนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำเนินชีวิตและพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้มีความสอดคล้องกับวิถีชีวิต ถือเป็นการเสริมสร้างพื้นฐานทางด้านจิตใจของคนภายในชุมชน พัฒนาคนและเป็นการสร้างรายได้ให้กับประชาชน จนสามารถที่จะพึ่งพาตนเองได้ ควบคู่กับการส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่นั้นสามารถช่วยเหลือตนเองได้ อยู่บนพื้นฐานความพอประมาณและความมีเหตุผล

ดังนั้น ผู้วิจัยได้เห็นถึงความชัดเจนของประเด็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง กรณีศึกษาชุมชนบ้านหนองสาหร่าย ตำบลหนองสาหร่าย อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตและการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาชุมชนบ้านหนองสาหร่ายให้ไปในทิศทางเดียวกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการดำเนินชีวิตและการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง กรณีศึกษาชุมชนบ้านหนองสาหร่าย ตำบลหนองสาหร่าย อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการดำเนินชีวิตไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเศรษฐกิจพอเพียง

ปิณฑช ไสลบาท (2550) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไว้ว่า “เศรษฐกิจพอเพียง” นี้มีความหมายว่า “เป็นวิธีการเลี้ยงชีวิตแบบรู้จักพอ” ด้วยการพยายามผลิตสินค้าขึ้นมาเอง ให้เพียงพอสำหรับคนในครอบครัวกินและใช้ หากผลิต ได้เหลือกินเหลือใช้จึงขาย หากผลิตได้ไม่พอก็ต้องซื้อบ้าง มิได้มุ่งผลิตเพื่อขายอย่างเดียวแต่ต้องคิดที่จะผลิตสินค้าและบริการเพื่อตนเองได้บริโภคด้วย นอกจากนั้น การผลิตและการบริโภคต้องอยู่ในหลักของความพอดี รู้จักพอในการผลิตและพอใจการบริโภค พร้อมกันนั้นก็ร่วมมือกันในกลุ่มหรือสหกรณ์ และให้ประสานงานกับเอกชนภายนอกด้วย เพื่อทำกิจกรรมทางเศรษฐกิจให้แข็งแกร่งขึ้นอีก

ประเวศ วะสี (2542) ได้กล่าวถึงเศรษฐกิจพอเพียง เศรษฐกิจพื้นฐาน และเศรษฐกิจชุมชน ถ้าสังคมไทยทำความเข้าใจเรื่องเศรษฐกิจพื้นฐานกันอย่างทั่วถึง เราสามารถขจัดความยากจนของคนทั่วประเทศพร้อม ๆ กับสร้างฐานทางสังคมและธรรมาภิบาลแวดล้อมให้พื้นที่บูรณะเพิ่มพูนขึ้นเต็มประเทศ ความ



เข้มแข็งที่เป็นพื้นฐานทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมจะส่งผลให้การพัฒนาเศรษฐกิจในระดับบนมั่นคงและยั่งยืน เศรษฐกิจพื้นฐาน หรือเศรษฐกิจชุมชน หรือเศรษฐกิจพอเพียงที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงมีพระราชดำริถึงเมื่อวันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2540 มีความคล้ายคลึงกันหรือเหมือนกัน

ชุตินา บริสุทธิ (2553) ได้ให้ความหมายของเศรษฐกิจพอเพียงไว้ว่า เป็นวิธีการดำเนินการเลี้ยงชีพแบบรู้จักพอด้วยการพยายามผลิตสินค้าขึ้นมาเอง ให้พอเพียงสำหรับคนในครอบครัวกินและใช้ หากผลิตได้เหลือกินเหลือใช้จึงขาย หากผลิตได้ไม่พอก็ต้องซื้อบ้างมิได้มุ่งผลิตเพื่อขายอย่างเดียว โดยไม่นำมาบริโภคด้วย นอกจากนั้นการผลิตและการบริโภคต้องอยู่ในหลักของความพอดี รู้จักพอในการผลิตและการบริโภคต้องอยู่ในหลักของความพอดี รู้จักพอในการผลิตและการบริโภค ลักษณะการดำเนิน

หลัก 4 ประการ ชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียง ประกอบด้วย

1. ต้องพึ่งตัวเองให้มากที่สุด
2. ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดผลคุ้มค่าที่สุด
3. ไม่ผลิตและบริโภคเกินกำลัง แสวงหาความพอเหมาะพอดีได้คุณภาพ
4. ต่างมีส่วนร่วมช่วยเหลือกันและกัน ไม่ต่างคนต่างอยู่โดยไม่เหลียวแล

ปริยานุช พินุลสรารุช และคณะ (2546) จำแนกองค์ประกอบปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงขั้นพื้นฐานในการพัฒนากรอบทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ ประกอบด้วย

1. กรอบแนวคิด เป็นปรัชญาที่ชี้แนะการดำรงอยู่และปฏิบัติตนในทางที่ควรจะเป็นโดยพื้นฐานมาจากวิถีชีวิตดั้งเดิมของสังคมไทย สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ตลอดเวลามุ่งเน้นการรอดพ้นจากภัยและวิกฤติเพื่อความมั่นคง และความยั่งยืนของการพัฒนา

2. คุณลักษณะ เศรษฐกิจพอเพียงสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติได้ในทุกระดับ โดยเน้นการปฏิบัติบนทางสายกลาง และการพัฒนาอย่างเป็นขั้นตอน โดยเป็นปรัชญาที่มองโลกเชิงระบบ เน้นการรอดพ้นจากวิกฤติในแต่ละช่วงเวลาเพื่อความมั่นคงและความยั่งยืนของการพัฒนาทั้งในมิติทางธรรมชาติ ทางสังคม และทางเศรษฐกิจตลอดจนพิจารณาและวิเคราะห์สถานการณ์และความเปลี่ยนแปลง รวมทั้งนโยบาย วิธีการพัฒนา และผลที่เกิดขึ้นอย่างเชื่อมโยงภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ และการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี วัฒนธรรมและค่านิยมทางสังคม

3. คำนิยาม ความพอเพียงถือได้ว่าเป็นพื้นฐานไปสู่ความพร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลง และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากภายนอกได้ ซึ่งความพอเพียง หมายถึงพฤติกรรมหรือการกระทำซึ่งประกอบด้วย 3 คุณลักษณะพร้อม ๆ กัน ได้แก่ ความพอประมาณ ความมีเหตุผล และภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว ดังนี้

ความพอประมาณ หมายถึง ความพอดีที่ไม่น้อยเกินไป และไม่มาก ในมิติต่าง ๆ ของการกระทำ เช่น การผลิตและการบริโภคที่อยู่ในระดับพอประมาณ เพื่อนำไปสู่ความสมดุลและพร้อมต่อการรองรับการเปลี่ยนแปลง และหมายความรวมถึงการพึ่งตนเองและการมีชีวิตที่เรียบง่าย

ความมีเหตุผล หมายถึง การตัดสินใจเกี่ยวกับระดับของความพอประมาณนั้นจะต้องเป็นไปอย่างมีเหตุผล โดยพิจารณาจากเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนคำนึงถึงผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการกระทำนั้น ๆ

อย่างรอบคอบ และยังรวมถึงการสะสมความรู้และประสบการณ์ ความสามารถในการวิเคราะห์การรู้จักตนเอง การมองการณ์ไกลตลอดจนมีความเมตตาเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

การมีภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว หมายถึง การเตรียมตัวให้พร้อมรับผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ของสถานการณ์ต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งใกล้และไกล ซึ่งมีพื้นฐานมาจากความสามารถในการพึ่งตนเองและความมีวินัยในตนเอง ภายใต้ข้อจำกัดของความรู้ที่มีอยู่ และสร้างภูมิคุ้มกันในตัวให้พอเพียงที่จะสามารถพร้อมรับมือต่อ การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ระดับของความพอประมาณต้องครอบคลุมมิติการจัดการความเสี่ยงเชิงพลวัต จึงจะนับได้ว่าเป็นความพอเพียงที่สมบูรณ์ การดำเนินงานโดยมีความยืดหยุ่น ยึดแนวทางสายกลาง ไม่สุดกู่ทางใดทางหนึ่งเกินไป ก็จะช่วยเพิ่มภูมิคุ้มกันด้วย (โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติประจำประเทศไทย UNDP, 2550)

4. เงื่อนไข การตัดสินใจ การกระทำและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับพอเพียง ต้องอาศัย ความรอบรู้ ความรอบคอบ และความระมัดระวังอย่างยิ่งในการนำวิชาการต่าง ๆ มาใช้ในการวางแผน และการดำเนินการทุกขั้นตอน ขณะเดียวกันต้องเสริมสร้างพื้นฐานจิตใจของคนในชาติให้มีสำนึกในคุณธรรม ความซื่อสัตย์ สุจริต และให้มีความรู้ที่เหมาะสม ดำเนินชีวิตด้วยความอดทน ความเพียร มีสติ ปัญญา และความรอบคอบ กล่าวคือ

เงื่อนไขความรู้ ประกอบด้วย ความรอบรู้ เกี่ยวกับวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อย่างรอบคอบ ความรอบคอบที่จะนำความรู้เหล่านั้นมาพิจารณาให้เชื่อมโยงกันเพื่อประกอบการวางแผน และความระมัดระวังในขั้นปฏิบัติ

เงื่อนไขคุณธรรม ที่จะต้องเสริมสร้างประกอบด้วย การพัฒนาคนให้เป็นทั้งคนเก่งและคนดี มีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่เข้มแข็งพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงอันจะต้องเสริมสร้างใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ด้านจิตใจ/ปัญญา โดยเน้นความรู้คู่คุณธรรมตระหนักในคุณธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีความรอบรู้ที่เหมาะสม

คุณธรรมพื้นฐานที่มีประโยชน์ในการดำเนินชีวิต หมายถึง เรื่องของชีวิต ดังนี้

1) เรื่องของความสัมพันธ์กับโลกภายนอก ด้วยพฤติกรรมทางกาย วาจา และการใช้อินทรีย์ต่าง ๆ คือ ตา หู จมูก ลิ้น กาย การเห็น การได้ยิน ฯลฯ สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางวัตถุและสิ่งแวดล้อมทางสังคม เรียกสั้น ๆ ว่า ศีล

2) เรื่องของจิตใจ เจตจำนง ความตั้งใจ แรงจูงใจ ที่จะทำให้เรามีพฤติกรรมต่าง ๆ สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมนั้น ตามภาวะและคุณสมบัติต่าง ๆ ของจิตใจของเรา เรียกว่า สมาธิ

3) เรื่องของปัญญา ความรู้ ความคิด เป็นตัวชี้ทางว่าเราทำพฤติกรรมของเราไปตามความรู้ ความเข้าใจ และภายในขอบเขตของความรู้ นั้น ซึ่งเรียกว่า ปัญญา ความสัมพันธ์ทั้งหมดนี้เป็นปัจจัยส่งผลกระทบต่อกัน ระหว่างพฤติกรรม จิตใจ/อารมณ์ และปัญญา ซึ่งเป็นส่วนประกอบแห่งการดำเนินชีวิต เป็นเรื่องของชีวิตของเรา จะแยกจากกันไม่ได้ รวมทั้งหมดเรียกว่า “จริยะ” ในชีวิตที่เป็นอยู่ เด็กย่อมต้องพบประสบการณ์ต่าง ๆ และต้องเจอสถานการณ์ใหม่ ๆ ตลอดเวลาทุกวัน เมื่อเจอประสบการณ์ใหม่ เราก็ต้องเรียนรู้และต้องมี

ปฏิกิริยาตอบโต้ เมื่อมีสถานการณ์เกิดขึ้นใหม่ เราก็ต้องคิดว่าจะจัดการอย่างไร จะแก้ปัญหาอย่างไร นี่คือการศึกษาคณธรรม จริยธรรม หรือการดำเนินชีวิตที่ดี

2. ด้านการกระทำหรือแนวทางการดำเนินชีวิต เน้นความอดทน ความเพียร สติปัญญา และความรอบคอบ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2546)

โดยสรุป เศรษฐกิจพอเพียงเป็นแนวคิดที่ยึดหลักทางสายกลางเป็นหัวใจสำคัญของกรอบแนวคิด โดยความพอเพียงจะต้องประกอบด้วย 3 ลักษณะ คือ ความพอประมาณ ความมีเหตุผล และการมีภูมิคุ้มกันที่ดี เพื่อเตรียมพร้อมที่จะจัดการกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากทั้งภายนอกและภายใน เงื่อนไขในการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ให้อยู่ในความพอเพียงนั้นต้องอาศัยทั้ง ความรู้ (รอบรู้ รอบคอบ ระมัดระวัง) ผนวกกับคุณธรรม (จิตใจมีคุณธรรมซื่อสัตย์ สุจริต และเพียร อดทน ปัญญา) เพื่อนำไปสู่แนวทางการปฏิบัติและผลที่คาดว่าจะได้รับคือ การพัฒนาที่สมดุล และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในทุกด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจสังคม สิ่งแวดล้อม และความรู้/เทคโนโลยี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพึ่งพาตนเอง

นิสาร์ตัน ศิลปะเดช (2540) คุณภาพชีวิต หมายถึง สภาพการดำรงชีวิตที่บุคคลเกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ อันเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม

Dalkey (1968, อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ) คุณภาพชีวิตมีความหมายเช่นเดียวกับ “ความสุข” “ความผาสุก” และคำอื่น ๆ ในทำนองนั้น เนื่องจากความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตยังคลุมเครือแลได้เสนอแนวทางในการสรุป ความหมายกว้าง ๆ ของคุณภาพชีวิต โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในแง่ของวัตถุ เช่น รายได้ วัย ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม
2. คุณภาพชีวิตในแง่ของจิตใจ เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในสถานภาพของสังคม ระดับความกระตือรือร้นในการทำงานหรือกิจกรรมอื่น ๆ ในแต่ละวัน ฯลฯ
3. คุณภาพชีวิตในแง่ของความรู้สึกนึกคิดโดยรวมทั้งหมด เช่น ความรู้สึกมีความสุข ความทุกข์หรือความวิตกกังวลต่าง ๆ ความคิดในการฆ่าตัวตาย ความคิดที่เกี่ยวกับอนาคตในแง่ดี ๆ

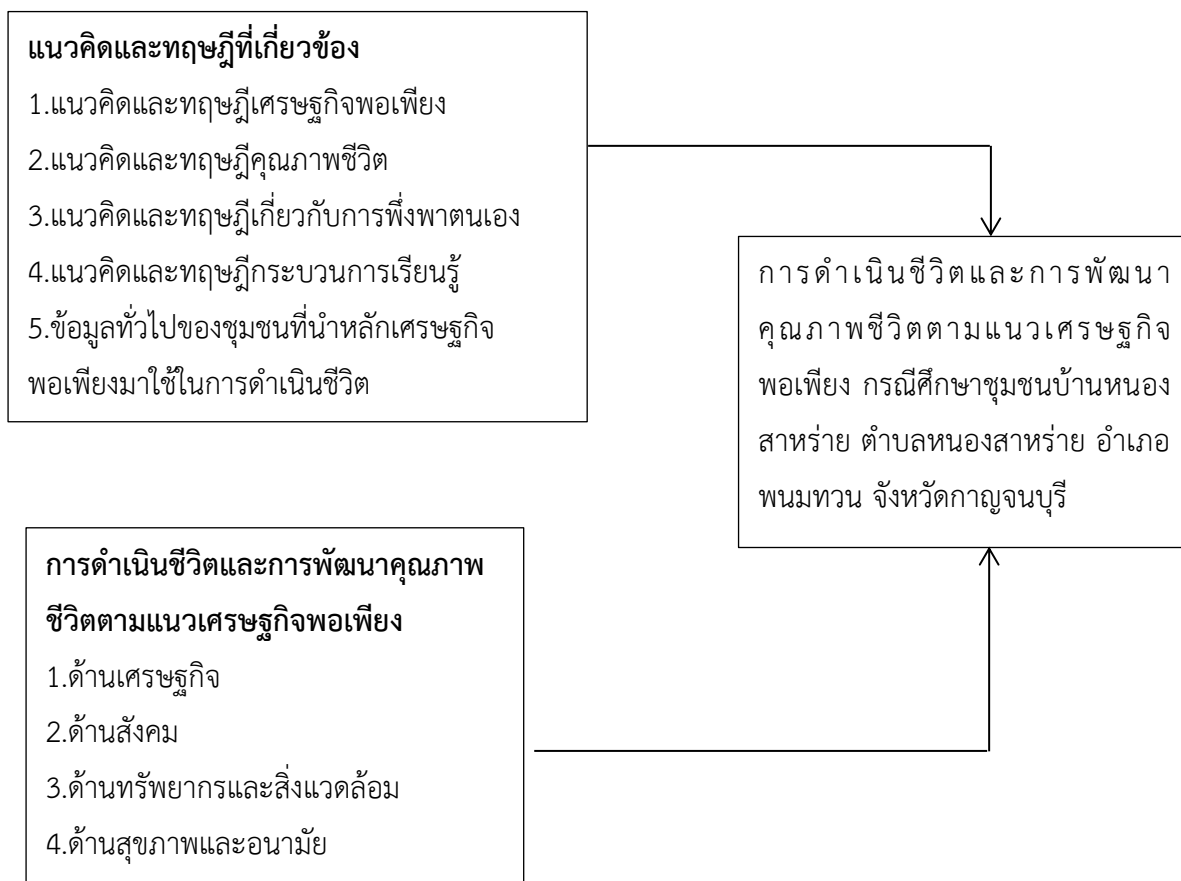
สุเมธ ตันติเวชกุล (2555) การพึ่งตนเอง หมายถึง ลักษณะของสังคมที่สามารถอยู่ได้โดยที่ประชาชนในชุมชนนั้นมีความสุขตามอัตภาพ โดยนัยนี้ การพึ่งตนเองจึงไม่ใช่การที่สังคมดำรงอยู่อย่างโดดเดี่ยวโดยไม่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับประเทศอื่น ๆ อีกทั้งแบบแผนของการพึ่งตนเองก็ย่อมมีได้หลากหลาย แล้วแต่ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของแต่ละประเทศ การพัฒนาการพึ่งตนเอง ก็คือการลงทุนด้วยการระดมทรัพยากรทั้งหมดที่มีอยู่ในประเทศ และที่สำคัญที่สุด ก็คือทรัพยากรบุคคลในประเทศนั่นเอง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

นิสาร์ตัน ศิลปะเดช, 2540 (อ้างถึงใน นพพล วงศ์ศรีสังข์, 2557) กล่าวว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง สภาพการดำรงชีวิตที่บุคคลเกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ อันเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม

Singer (1971 อ้างถึงใน พิเชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2548) ได้อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพ ชีวิตไว้ว่า ในแง่ เศรษฐกิจคุณภาพชีวิตเป็นเรื่องที่ผู้คนส่วนใหญ่มีความสุขและสะดวกสบายทางด้านวัตถุ คุณภาพชีวิตจึง หมายถึง การที่ผู้คนมีความสามารถที่จะทำมาหากิน มีรายได้เพียงพอ สำหรับใช้จ่ายในสิ่งจำเป็นซึ่งพื้นฐาน ต่อการดำรงชีวิตและมีเวลารว่างสำหรับการพักผ่อนตลอดจน มีโอกาสที่จะนำรายได้ไปใช้สอยได้ตามความพอใจ ซึ่งกล่าวโดยสรุปได้ว่าเป็นการที่บุคคลมีทางเลือกหลากหลายในการกำหนดรูปแบบหรือวิถีชีวิต

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) และสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยวิธีการสนทนด้วยการเชิญผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง เช่น ผู้นำชุมชนและกรรมการชุมชน สมาชิกภายในชุมชน เป็นต้น เพื่อการศึกษาการดำเนินชีวิตและการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียงในชุมชนบ้านหนองสาหร่าย ตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 9 หมู่บ้าน รวมจำนวน 3,665 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย,

2565) กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้นำชุมชนและสมาชิกภายในชุมชน บ้านหนองสาหร่าย จำนวน 7 คน คัดเลือกโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เป็นแบบสัมภาษณ์สมาชิกภายในชุมชนบ้านหนองสาหร่าย ตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตและการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง ปัญหาและ แบบสัมภาษณ์ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามแบบปลายปิดและปลายเปิดจำนวน 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 รายละเอียดทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ตอนที่ 2 ข้อมูลการดำเนินชีวิตและการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะการดำเนินชีวิตและการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis) โดยตีความในลักษณะวิเคราะห์ตามหลักเหตุผลจากผลการสัมภาษณ์ และการวิเคราะห์เชิงบรรยาย

ผลการวิจัย

การดำเนินชีวิตและการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง ชุมชนบ้านหนองสาหร่าย จำนวน 7 คน ผลการวิเคราะห์ที่ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่าเป็นเพศหญิง จำนวน 4 คน เป็นกลุ่มอายุ 41-50 ปี จำนวน 3 คน กลุ่มอายุ 31-40 ปี จำนวน 1 คน เป็นเพศชาย จำนวน 2 คน เป็นกลุ่มอายุ 51-60 ปี จำนวน 1 คน เป็นกลุ่มอายุ 61-70 ปี ระดับการศึกษา ระดับปริญญาโทจำนวน 1 คน ปริญญาตรีจำนวน 1 คน ระดับปวช./ปวส. จำนวน 3 คน มัธยมศึกษา จำนวน 2 คน สถานภาพสมรส จำนวน 7 คน เป็นคนในพื้นที่ตำบลหนองสาหร่าย มีอาชีพหลัก เกษตรกร จำนวน 6 คน รับจ้างทั่วไป จำนวน 1 คน มีลักษณะครอบครัวเดี่ยว จำนวน 5 คน ครอบครัวขยาย 2 คน

1. การดำเนินชีวิตและการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง กรณีศึกษาชุมชนบ้านหนองสาหร่าย ตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยสรุป เป็นในลักษณะของการขับเคลื่อนที่เกิดขึ้นกับสมาชิกในชุมชนหนองสาหร่ายทั้งตำบล ทุกหมู่บ้านทุกครัวเรือน ผู้นำของชุมชนมีลักษณะเด่นคือมีการร่วมลงปฏิบัติดำเนินในด้านต่าง ๆ ไปพร้อม ๆ กับสมาชิกในชุมชน ถือเป็นการดำเนินการและการพัฒนาที่ยั่งยืนสร้างความเข้มแข็งในกับชุมชน สมาชิกในชุมชนหนองสาหร่ายจะมีการเข้าร่วมกลุ่มต่าง ๆ เพื่อที่จะสามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์และการแก้ไขปัญหาทางด้านการประกอบอาชีพ การประกอบอาชีพจะมุ่งสู่การเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง สร้างความสุขให้กับตนเองและชุมชน มีการทำบัญชีรายรับรายจ่ายในครัวเรือนสามารถที่จะทราบถึงที่มาที่ไปของเงินได้สร้างความมั่นคงในการดำเนินชีวิตและเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันที่ดี มีการส่งเสริมและช่วยเหลือชุมชน มีกระบวนการทำงานได้มีการปรึกษาหารือร่วมคิด ร่วมวิเคราะห์ มีการปรึกษากับผู้นำชุมชนและชาวบ้านในชุมชน ให้ความสำคัญระหว่างความสัมพันธ์ของตนเอง ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เป็นการรักษาความมั่นคงของตนเอง มีความเอื้อเฟื้อเกื้อกูลต่อชุมชน มีความสัมพันธ์กับระหว่างการประกอบอาชีพกับระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อม และมีความสามารถที่จะพึ่งพาตนเองได้ มีการเพิ่มพูนพัฒนาความรู้อยู่เสมอ ในเรื่องของการหารายได้เสริมสร้างความหลากหลายในการ

ประกอบอาชีพ มีการปลูกผักเพื่อลดค่าใช้จ่าย “ปลูกทุกอย่างที่กิน กินทุกอย่างที่ปลูก ทำทุกอย่างที่ใช้ ใช้ทุกอย่างที่ทำ” สามารถที่จะลดการใช้จ่ายที่ฟุ่มเฟือยและไม่มีความจำเป็นได้

2. ปัญหา อุปสรรค ในการนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต พบว่าปัญหาหลักประกอบด้วย (2.1) การมีหนี้สินทั้งในส่วนการดำรงชีวิตประจำวันและหนี้สินในการลงทุนการประกอบอาชีพ ต้นทุนการผลิตสูงและมีขั้นตอนยุ่งยากทำให้การลงทุนไม่คุ้มค่า (2.2) ภูมิปัญญาท้องถิ่นกับประสบการณ์ที่มีมาใช้ไม่ได้กับความต้องการในปัจจุบัน และการดูแลทรัพยากร เช่น น้ำเพื่อการเกษตรที่พบว่ามีการกระจายไม่ทั่วถึง (2.3) ขาดองค์ความรู้ใหม่ ๆ ด้านการตลาดและช่องทางจำหน่ายใหม่ ปัญหาตลาดในการรองรับผลผลิต และการตัดราคาของผลผลิต

3. เสนอแนะแนวทางการดำเนินชีวิตไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง พบว่าสมาชิกชุมชนหนองสาหร่ายความต้องการในเรื่องของการพัฒนาความรู้ และการถ่ายทอดความรู้เพิ่มเติมจากภูมิปัญญาหรือองค์ความรู้ทั้งรูปแบบดั้งเดิมและรูปแบบใหม่จากชุมชนอื่น ๆ เพื่อให้มาช่วยในการพัฒนาการใช้ชีวิตและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งเรื่องสังคม สิ่งแวดล้อมและการประกอบอาชีพ ทั้งด้านความรู้ ด้านเทคโนโลยี การแปรรูป การเพิ่มมูลค่าสินค้าทางการเกษตร และการทำตลาดเองของชุมชน อีกทั้งความต้องการตลาดกลางของชุมชนในการรับซื้อผลผลิตจากเกษตรกรในชุมชนหนองสาหร่ายเองเพื่อตัดการค้าผ่านพ่อค้าคนกลาง

อภิปรายผล

1. การดำเนินชีวิตและการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง กรณีศึกษาชุมชนบ้านหนองสาหร่าย ตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า เป็นชุมชนที่มีความเข้มแข็ง มีการรวมตัวกันทำกิจกรรมและมีการรวมกลุ่มกันในชุมชน ผู้นำชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการลงมือปฏิบัติร่วมกับสมาชิกในชุมชน ในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ มีความคิดที่จะแสวงความรู้ เปิดใจที่จะรับความรู้รูปแบบใหม่ ๆ การมีส่วนร่วมในการเข้าอบรมสะสมประสบการณ์ความรู้และการพัฒนาในด้านของประสบการณ์การใช้ชีวิต และมีการทำบัญชีรายรับรายจ่ายในครัวเรือนสามารถที่จะทราบถึงที่มาที่ไปของเงินได้สร้างความมั่นคงในการดำเนินชีวิตและเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันที่ดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิษุตาการณ วีระพันธุ์ (2550) ที่ศึกษาเรื่องการดำเนินตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง: ศึกษากรณีบ้านบัวงามตำบลสีบัวทอง อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ซึ่งมีผลวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้การเกษตรตามแนวเศรษฐกิจพอเพียงความ สัมพันธ์ระหว่างคนในชุมชน การให้ความร่วมมือกันในการทำกิจกรรม มีกระบวนการที่ก่อให้เกิดกลุ่มความเข้มแข็งของตนเองและของกลุ่ม เช่น การฝึกอบรม การดูงาน การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การประชุมสัมมนา การทำแปลงสาธิต และการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ความห่วงใยตนเอง ผู้อื่นและสิ่งแวดล้อมของชุมชน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของสายสมร สังข์เมฆ (2559) ที่ศึกษาเรื่องการจัดทำบัญชีครัวเรือนของประชาชนในชุมชนเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่า ผู้คนในชุมชนแห่งนี้พร้อมที่จะเปิดรับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการจัดทำบัญชีครัวเรือนอันเป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนส่งเสริมการดำเนินชีวิตให้มีความสุขตามวิถีเศรษฐกิจพอเพียง อีกทั้งยังต้องการให้มีการปลูกฝังสู่ลูกหลานเยาวชนรุ่นใหม่สังคมไทยก็จะมีความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจได้อย่างยั่งยืน

2. ปัญหา อุปสรรค ในการนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ผลการวิจัยพบว่า ถึงแม้ชุมชนบ้านหนองสาหร่าย ตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จะมีการรวมกลุ่มกัน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 เพื่อนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาพัฒนาชุมชน แม้สมาชิกชุมชนจะมีคุณภาพชีวิตดีขึ้นกว่าเมื่อก่อน แต่การพัฒนา还不能แก้ปัญหาต่าง ๆ ให้หมดไป โดยพบว่ามีปัญหาหลักคือ ด้านหนี้สิน ด้านองค์ความรู้ใหม่ ด้านการผลิตและด้านการตลาด มีความสอดคล้องกับการศึกษาของนิภาพรรณ เจนสันติกุล (2561) ที่ศึกษาเรื่องความเข้มแข็งของวิสาหกิจชุมชนพื้นที่จังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1 ในบริบทประชาคมอาเซียน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีปัญหาในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ไม่มีวัสดุอุปกรณ์ที่มีมาตรฐาน ดังนั้นการเสริมสร้างศักยภาพแก่วิสาหกิจชุมชนควรที่จะพัฒนาใน 4 ลักษณะ คือ 1) ทักษะคิดและทักษะของผู้บริหาร 2) ทักษะการทำงานงานของสมาชิกฯ 3) ความสามารถในการหาแหล่งเงินลงทุน และ 4) การพัฒนาอุปกรณ์ เครื่องมือการผลิต และสถานที่ให้มีมาตรฐาน และศักยภาพการผลิตไม่สามารถทำได้ตามมาตรฐานสากลเพราะปัจจัยและกระบวนการผลิตมีลักษณะเป็นท้องถิ่นขาดข้อมูลในการวางแผนธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและการดำเนินกิจกรรมการผลิตสินค้าของวิสาหกิจชุมชนไม่ต่อเนื่อง

3. เสนอแนะแนวทางการดำเนินชีวิตไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกชุมชนหนองสาหร่ายความต้องการในเรื่องของการพัฒนาความรู้ และการถ่ายทอดความรู้เพิ่มเติมจากภูมิปัญญาหรือองค์ความรู้ทั้งรูปแบบดั้งเดิมและรูปแบบใหม่จากชุมชนอื่น ๆ เพื่อให้มาช่วยในการพัฒนาการใช้ชีวิตและการมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสอดคล้องกับการศึกษาของคมเชต เพ็ชรรัตน์ วันดี พินิจวรสิน และอรศิริ ปาณินท์ (2561) ที่ศึกษาเรื่องการอนุรักษ์และสร้างสรรค์หัตถกรรมจักสานของศูนย์ส่งเสริมฝีมือจักสานด้วยไม้ไผ่ในอำเภอนาสนิม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ศูนย์ส่งเสริมฝีมือจักสาน ฯ มีความพร้อมและมีศักยภาพในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านการจัดการทรัพยากร กลยุทธ์การตลาด การเผยแพร่ความรู้ และการทำงานประสานกับองค์กรภายนอก เพื่อแลกเปลี่ยน ส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้มีการเรียนรู้ร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรม การประชุมสัมมนา และการศึกษาดูงานร่วมกัน การเรียนรู้ต้องอย่างต่อเนื่อง หลากหลายรูปแบบและทำให้สมาชิกในชุมชนได้ร่วมเรียนรู้ด้วย และการทำงานประสานงานกับองค์กรภายนอกเพื่อเผยแพร่ความรู้ และสอนกระบวนการผลิตให้กับผู้ที่สนใจ

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้นำและสมาชิกชุมชนหนองสาหร่าย ควรหาสาเหตุของปัญหา มีกระบวนการจัดการกับสมาชิกในชุมชน การมีธรรมนูญของชุมชนหนองสาหร่าย การรองรับผลแม่บทของชุมชน มีการแก้ไขปัญหของชุมชนอย่างตรงประเด็น สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ
2. ผู้นำชุมชนหนองสาหร่าย ควรนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในชุมชนหนองสาหร่าย ในการให้ความสำคัญกับเยาวชนในชุมชนหนองสาหร่ายในการเรียนรู้วัฒนธรรม ภูมิปัญญา การเรียนรู้การดำเนินชีวิตในอดีต เป็นการปลูกฝังและเป็นการกำหนดทิศทางในอนาคตของชุมชนหนองสาหร่าย
3. ผู้นำและสมาชิกชุมชนหนองสาหร่าย ควรมีความต้องการในเรื่องของการพัฒนาความรู้และการถ่ายทอดความรู้เพิ่มเติมจากภูมิปัญญาหรือองค์ความรู้รูปแบบดั้งเดิม

4. ผู้นำและสมาชิกชุมชนหนองสาหร่าย ควรเพิ่มศักยภาพในการผลิตสินค้าเกษตรให้เพียงพอต่อการบริโภค การคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีที่ทันสมัย แก้ไขปัญหาให้กับเกษตรกรการเพิ่มมูลค่าสินค้าทางด้านการเกษตร การทำการเกษตร 4.0 เป็นการพลิกแนวคิดของเกษตรกรที่จะต้องมีความรู้ด้านเทคโนโลยีการแปรรูป และการตลาดเองควบคู่กันไปด้วย

5. ผู้นำและสมาชิกชุมชนหนองสาหร่าย ควรสร้างและพัฒนาตลาดกลางในการรับซื้อผลผลิตจากเกษตรกรและมีการให้ราคาที่ยืดหยุ่นต่อเกษตรกรในชุมชนหนองสาหร่าย

ข้อเสนอแนะครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องของการมีส่วนร่วมในการพัฒนาตนเองเพื่อหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง ศึกษาการกำหนดนโยบายการวางแผนเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

2. ควรศึกษาการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านความรู้ ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ด้านวัฒนธรรมประเพณี และด้านคุณธรรม เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง, กระทรวงมหาดไทย. (2565). สถิติจำนวนประชากร. ค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2565, จาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/displayData>

คมเชต เพ็ชรรัตน์ วันดี พินิจวรสิน และอรศิริ ปาณินท์ (2561). การอนุรักษ์และสร้างสรรค์หัตถกรรมจักสานของศูนย์ส่งเสริมฝีมือจักสานด้วยไม้ไผ่ในอำเภอพนสนธิคม จังหวัดชลบุรี. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 11(1), 198-212.

โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) ประจำประเทศไทย. (2550). รายงานการพัฒนามนุษย์ของประเทศไทย ปี 2551: เศรษฐกิจพอเพียงกับการพัฒนาคน. กรุงเทพฯ: คีน พับบลิชিং (ประเทศไทย).

ชุดิมา บริสุทธิ. (2553). การนำหลักปฏิบัติของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในการดำเนินชีวิตของประชาชน
ในเขตพื้นที่องค์กรบริหารส่วนตำบลมาบโป่ง อำเภอบ้านทอน จังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์รัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

นิภาพรรณ เจนสันติกุล. (2561).ความเข้มแข็งของวิสาหกิจชุมชนพื้นที่จังหวัดภาคกลางตอนล่าง1 ในบริบท
ประชาคมอาเซียน.วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 37(4),78-87.

นพพล วงศ์ศรีสังข์. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลรามคำแหง* (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นิสาร์ตน์ ศิลปะเดช. (2539). *เอกสารประกอบการสอนรายวิชาประชากรกับคุณภาพชีวิต*. กรุงเทพฯ: พิเศษชัย.
ประเวศ วะสี. (2542). *เศรษฐกิจพอเพียงและประชาสังคม*. กรุงเทพฯ: หมอชาวบ้าน.

ปิติณัช ไสลบาท. (2550). การจัดการฐานทรัพยากรและโครงสร้างทางเศรษฐกิจสังคมที่เอื้อต่อการพัฒนาหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง: กรณีศึกษานานาผาย ตำบลหัวเรือ อำเภอบ้านนา จังหวัดนครราชสีมา (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.



- ปริศนา ตันติเจริญ. (ม.ป.ป). *เรียนรู้ความพอเพียงจาก“พ่อ”ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง*. ค้นเมื่อ 2 เมษายน 2565, จาก <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER15/DRAWER052/GENERAL/DATA0000/00000261.PDF>
- ปริญญช พิบูลสรารุณ และคณะ. (2546). *กรอบแนวคิดทางทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง. กลุ่มพัฒนากรอบแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์ ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2548). *12 แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์: ความหมาย การวัด*. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- วิญญูศารณ วีระพันธุ์. (2550). *การดำเนินตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง: ศึกษากรณีบ้านบัวงามตำบลสีบัวทอง อำเภอสว่างหา จังหวัดอ่างทอง (ภาคินพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต)*. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2546.) *กรอบแนวคิดทางทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สายสมร สังข์เมฆ. (2559). *การจัดทำบัญชีครัวเรือนของประชาชนในชุมชนเกาะยาวใหญ่จังหวัดพังงา. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 1(3), 26 -35.
- สุเมธ ตันติเวชกุล. (2544). *“เศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ” ในใต้เบื้องพระยุคลบาท*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: มติชน.
- Elkin, F. & Handel, G. (1983). *The Child and Society: The Process of Socialization*. New York: Random House.

ภาพลักษณ์ขององค์กร คุณภาพการให้บริการ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยของ
บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร
Corporate Image, Quality of Services and Modern Technology of
AIA Co., Ltd. In Bangkok

สรุทธิ พัฒนบัณฑิต¹, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล² และ อัครมณี สมใจ³
Sorawut Pattanabandit¹, Chandej Charoenwiryakul² and Akkaramanee Somjai³

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2,3}

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand^{1,2,3}

E-mail: s63563827036@ssru.ac.th¹, chandej.ch@ssru.ac.th², akramanee.so@ssru.ac.th³

Received: January 31, 2023

Revised: February 27, 2023

Accepted: April 3, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับภาพลักษณ์ขององค์กร คุณภาพการให้บริการและเทคโนโลยีที่ทันสมัยของ บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนที่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ตามทะเบียนบ้านปี พ.ศ. 2564 ทั้ง 50 เขต จำนวน 5,527,994 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจงจากประชาชนที่สนใจเลือกซื้อประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตละ 8 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เพศหญิง ร้อยละ 65.50 ส่วนใหญ่อายุ 65 - 70 ปี ร้อยละ 66.00 ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพธุรกิจครอบครัว ร้อยละ 52.75 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) ต่ำกว่า 10,000 ร้อยละ 37.00 โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นต่อภาพลักษณ์ขององค์กร คุณภาพการให้บริการและเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท เอไอเอ จำกัดใน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น บริษัท เอไอเอ จึงควรดำรงรักษา และพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์กร คุณภาพการให้บริการ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้กับผู้บริโภคได้รับคุณค่าในการบริการของบริษัทเพิ่มมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ภาพลักษณ์ขององค์กร, คุณภาพการให้บริการ, เทคโนโลยีที่ทันสมัย



Abstract

The purpose of this research was to study the level of corporate image, service quality and modern technology of AIA Co., Ltd. in Bangkok. This research used a quantitative research methodology. The population used in this research is citizens residing in Bangkok. According to the house registration year 2021, all 50 districts, a total of 5,527,994 people, a sample of 400 people by the purposive selection method. There were 8 people in each district who were interested in buying life insurance from AIA Company Limited. The research tool was a questionnaire with a 5-level estimation scale, analyzed by descriptive statistics, including percentage, mean, and standard deviation.

The research results found that the sample group. Most of them was female, 65.50 percent, mostly aged 65 - 70 years old, 66.00 percent, most of them had a family business career, 52.75 percent, most had an average monthly income (baht) less than 10,000 37.00 percent. To the image of the organization's service quality and modern technology of AIA Co., Ltd. overall is at the highest level. Therefore, AIA should maintain and develop the image of the organization's service quality and modern technology for consumers to receive more value in the service of the company.

Keywords: Corporate Image, Quality of Services, Modern Technology

บทนำ

การประกันชีวิตเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้ทุกคนวางแผนการเงินก่อนและหลังการเกษียณอายุ เป็นหลักประกันชีวิตจะช่วยสร้างหลักประกันและความมั่นคงให้แก่ครอบครัวในกรณีที่มีการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันกับผู้นำของครอบครัว โดยที่ไม่ได้มีการวางแผนการเงินที่ดีไว้ก่อน อาจจะทำให้ครอบครัวนั้นต้องประสบปัญหาอย่างรุนแรงได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อาทิเช่น มีภาระต้องผ่อนส่งค่าบ้าน ค่ารถ หรือค่าใช้จ่ายในการศึกษาบุตร การวางแผนในการทำประกันชีวิตเอาไว้จะทำให้ครอบครัวนั้นมีหลักประกันที่มั่นคง โดยเงินผลประโยชน์จากการทำประกันชีวิตที่ทำไว้จะสามารถช่วยบรรเทาความเดือดร้อนทางการเงินของครอบครัวได้ หรือถ้าหากทำประกันชีวิตเพื่อการศึกษาของบุตรไว้ บุตรก็จะมีเงินใช้จ่ายเพื่อการศึกษาได้ต่อไปตามแผนที่วางไว้ การประกันชีวิตจะช่วยให้เกิดการออมทรัพย์อย่างมีวินัยและต่อเนื่อง เพราะการประกันชีวิตโดยส่วนมากจะเป็นสัญญาระยะยาวที่ผู้เอาประกันต้องจ่ายเงินค่าเบี้ยประกันเป็นประจำเป็นรายงวด ซึ่งจะเห็นได้ว่าประกันชีวิตจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ ผู้เอาประกันมีวินัยในการเก็บออม โดยแบ่งเงินส่วนหนึ่งมาเก็บออมในรูปแบบของการชำระเบี้ยประกัน ซึ่งจะช่วยในการวางแผนทางการเงินในระยะยาวของผู้เอาประกันได้ ประกันชีวิตจะช่วยสร้างผลตอบแทนได้มาก จะเห็นได้ว่าประกันชีวิตจะช่วยถ่ายโอนความเสี่ยงให้กับผู้เอาประกันและครอบครัวแล้วหลายๆ ผลิตภัณฑ์ของประกันชีวิตยังช่วยสร้างผลตอบแทนให้กับผู้เอาประกันในรูปแบบของเงิน

ผลประโยชน์ต่าง ๆ อาทิเช่น เงินค้ำระหว่างสัญญาหรือเงินครบกำหนดสัญญา ซึ่งจะเห็นได้ว่าโดยทั่วไปจะได้รับผลตอบแทนที่มากกว่าการฝากเงินไว้ในบัญชีธนาคาร ประกันชีวิตยังช่วยสร้างสภาพคล่อง คือ เป็นการช่วยสร้างสภาพคล่องให้กับผู้ที่เอาประกันได้ โดยในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยมีความจำเป็นที่จะต้องใช้จ่ายเงินระหว่างที่กรมธรรม์ยังไม่ครบกำหนดระยะเวลาตามสัญญานั้น ผู้เอาประกันสามารถใช้สิทธิกู้ยืมเงินได้ใช้กรมธรรม์ประกันเป็นประกันได้ และประกันชีวิตสามารถนำมาลดหย่อนภาษีได้ โดยผู้เอาประกันที่ได้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีระยะเวลาเอาประกันตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป สามารถนำไปหักเป็นค่าลดหย่อนในการคำนวณภาษีเงินได้

บริษัท เอไอเอ เริ่มต้นดำเนินธุรกิจในประเทศไทย ตั้งแต่ พ.ศ. 2481 ตลอดหลายทศวรรษที่ผ่านมา บริษัท เอไอเอ มีความมุ่งมั่นที่จะมอบความคุ้มครองที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าบุคคลและองค์กร ผ่านบริการและผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย อาทิเช่น ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ ประกันกลุ่ม ประกันสินเชื่อ และให้บริการเป็นผู้จัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ในปัจจุบัน ซึ่งเอไอเอ เป็นบริษัทหนึ่งที่มีความมุ่งมั่นและตั้งใจอย่างแน่วแน่ในการส่งเสริมและสนับสนุนให้คนไทยมี สุขภาพและชีวิตที่ดีขึ้น อีกทั้งยังมีความยึดมั่นในการตอบแทนสังคมอย่างแท้จริงผ่านโครงการเพื่อสังคมต่าง ๆ อาทิเช่น โครงการทำดีร่วมกัน (เอไอเอ แชร่ริง อะ โลฟ เดย์) โครงการห้องสมุดเอไอเอ โครงการเอไอเอ สร้างรอยยิ้ม และโครงการเอไอเอ ก้าวใหม่ ชีวิตใหม่ เป็นต้น และสิ่งที่ที่คนส่วนใหญ่ให้ความเชื่อถือและไว้วางใจ (บริษัท เอราวัณ แพลนเนอร์ จำกัด, 2564) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้ 1) มีความมั่นคงทางการเงิน ในฐานะที่เป็นบริษัทที่มีความมั่นคงทางการเงินสูงสุดมีความสามารถในการปฏิบัติตามสัญญาผูกพันทางการเงินที่มีต่อผู้ถือกรมธรรม์และผู้อื่นได้ตามระยะเวลาที่กำหนด มีฐานการเงินที่แข็งแกร่งและมั่นคง มีสภาพคล่องทางการเงินที่ดีเลิศ มีระบบการพิจารณาประกันภัยที่ดี และมีระบบการบริหารและการจัดการที่มีประสิทธิภาพ 2) เป็นผู้นำทางการตลาดของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย ตลอดระยะเวลาที่ บริษัท เอไอเอ ได้ดำเนินธุรกิจในประเทศไทย เอไอเอ เป็นบริษัทชั้นนำอันดับหนึ่งที่ครองส่วนแบ่งทางการตลาดสูงสุดคือมากกว่าร้อยละ 45 ของมูลค่าเบี้ยประกันรับรวมแต่ละปีของธุรกิจมากกว่า 19 ปี ติดต่อกัน และได้รับการยอมรับและไว้วางใจจากประชาชนไทย 3) มีตัวแทนและพนักงานมีคุณภาพ บริษัท เอไอเอ มีความเชื่อมั่นว่าการพัฒนาตัวแทนขายและผู้บริหารหน่วยให้มีคุณภาพสูงสุดเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในระยะยาว เอไอเอจึงมุ่งพัฒนาตัวแทนให้มีคุณภาพ มีทักษะความชำนาญหลายด้านโดยการนำหลักสูตรพัฒนาตัวแทนใหม่ ๆ จากต่างประเทศ อาทิ หลักสูตร FAST (Fast Agent Success Training) และหลักสูตร FIT (Fast Intensive Training) เพื่อให้ตัวแทนสามารถมอบบริการและตอบข้อซักถามของลูกค้าทุกกลุ่มได้อย่างถูกต้องและชัดเจน พร้อมกันนี้ บริษัท เอไอเอ ยังมีความมุ่งฝึกอบรมตัวแทนให้เป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ที่สามารถให้คำปรึกษาแนะนำลูกค้าในด้านการวางแผนการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ จนเป็นที่ยอมรับว่าตัวแทนเอไอเอมีคุณภาพ มีมาตรฐานการทำงานอย่างมีระบบ และมีความเข้าใจต่อความต้องการของลูกค้า ส่งผลให้ตัวแทนของเอไอเอได้รับคุณวุฒิ IQA (International Quality Award) เป็นจำนวนมากทุกปีซึ่งคุณวุฒิ IQA เป็นคุณวุฒิที่แสดงถึงมาตรฐานของตัวแทนมืออาชีพระดับสากล 4) ความสามารถของผู้นำในการพัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ นับตั้งแต่ได้เริ่มดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย บริษัท เอไอเอไม่หยุดนิ่งที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพื่อตอบสนอง



ต่อความต้องการของลูกค้าอย่างดีที่สุด จนเป็นที่ยอมรับในวงการธุรกิจประกันชีวิตว่า บริษัทเอไอเอ เป็นแม่แบบของธุรกิจประกันชีวิตและเป็นผู้นำทางการตลาดในประเทศไทย 5) การดำเนินงานด้วยระบบ เทคโนโลยีที่ทันสมัย บริษัท เอไอเอเป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งแรกที่นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า นอกจากนี้เอไอเอยังเป็นบริษัทประกันชีวิตแรกที่เปิดบริการให้ข่าวสารผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ที่สนใจต้องการทราบข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับบริษัท ระบบ ผลิตภัณฑ์เสนอขาย (Sales Illustration System - SIS) เป็นอีกหนึ่งระบบเทคโนโลยีทันสมัยที่เอไอเอนำมาใช้ เพื่อให้ตัวแทนได้ผลิตใบเสนอขายทำแบบประกันชีวิตและประกันอุบัติเหตุได้อย่างรวดเร็ว โดยส่งผ่านข้อมูลใบ คำขอเอาประกัน (Electronic Application System - EAS) ซึ่งเป็นระบบที่ช่วยตรวจสอบข้อมูลใบคำขอเอา ประกันให้เป็นไปตามหลักการพิจารณาเบื้องต้น พร้อมกันนี้ บริษัทได้นำระบบบริการข้อมูลหน่วย (Agency Management System - AMS) เข้ามาใช้ในการจัดระเบียบข้อมูลลูกค้าและตัวแทนประกันชีวิตในหน่วย ตัวแทนต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบและง่ายต่อการค้นหาข้อมูล 6) พัฒนาศักยภาพเพื่อความสะดวกสบายของลูกค้า บริษัท เอไอเอ มิได้หยุดนิ่งในการพัฒนาการให้บริการคุณภาพแก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับความ สะดวกสบายสูงสุด ซึ่งลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการอันหลากหลายของเอไอเอ 7) การลงทุนที่มีประสิทธิภาพ บริษัท เอไอเอตระหนักดีว่าเบี้ยประกันภัยที่บริษัทได้รับมาเป็นจำนวนมากทุกปีนั้นมาจากเงินออมของ ประชาชน บริษัท เอไอเอ จึงเน้นการลงทุนที่รัดกุมและคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะตอบแทนให้กับผู้ถือกรมธรรม์ สังคมและเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาระดับภาพลักษณ์ขององค์กร คุณภาพการให้บริการ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยของ บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์กร

Kotler (2000) นิยามว่า ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง ผลรวมความเชื่อ ความนึกคิด และความ ประทับใจ ที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งทัศนคติและการกระทำใด ๆ ที่คนเรามีต่อสิ่งนั้นจะมีความเกี่ยวพัน อย่างสูงกับภาพลักษณ์

Wood (2001) ได้นิยามว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นการรับรู้ในจิตใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กร โดยจะ รับรู้จากการสร้างเอกลักษณ์ (Identity) หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่องค์กรสร้างขึ้นมาสถานการณ์ต่าง ๆ

พัชรภรณ์ เกษะประกร (2558) ให้ความหมายไว้ว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นภาพที่อยู่ในจิตใจหรือ ความรู้สึกโดยรวมหรือเกี่ยวกับด้านต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยสินค้า การบริการการบริหารงาน

จากความหมายของภาพลักษณ์องค์กรที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ภาพรวมทั้งหมดขององค์กร การบริหาร องค์กร ผลิตภัณฑ์ การให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนความรู้สึกและความประทับใจของบุคคลที่มี ต่อองค์กร

ภาพลักษณ์องค์กรที่ดีนั้นจะช่วยสนับสนุนให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างมั่นคง จากการได้รับความไว้วางใจจากประชาชน การเกิดความศรัทธาต่อองค์กร ในทางธุรกิจอาจตีค่าภาพลักษณ์องค์กรเสมือนทรัพย์สินมีค่า โดยภาพลักษณ์องค์กรที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างประโยชน์ให้เกิดแก่ธุรกิจ (ปภาวี บุญกลาง, 2560) ดังนี้

1. ช่วยสร้างบุคลิกและคุณค่าให้แก่สินค้าและบริการ
 2. ช่วยนำเสนอความแตกต่างที่ชัดเจน ไม่สร้างความสับสนระหว่างคู่แข่ง
 3. สร้างภาพในจิตใจก่อให้เกิดพลังทางอารมณ์ ความรู้สึก โดยถ่ายทอดผ่านการสื่อสาร
- เสรี วงษ์มณฑา (2554) ได้อธิบายความสำคัญของภาพลักษณ์ไว้ดังนี้

1. ด้านจิตวิทยา (psychological) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่คอยกำหนดทิศทางของพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งรอบตัว เป็นได้ทั้งพฤติกรรมเชิงบวกและพฤติกรรมเชิงลบ สิ่งสำคัญคือภาพลักษณ์นั้นก่อให้เกิดอคติ และเป็นสิ่งที่ค่อนข้างจดจำอย่างถาวร หากปราศจากข้อมูลที่เพียงพอในการเข้าไปเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์นั้นจะเปลี่ยนแปลงได้ยาก หากมองว่าอะไรเป็นสิ่งที่ดี ทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องก็จะดีไปด้วย แต่หากมองว่าสิ่งใดไม่ดี ทุกอย่างที่เกี่ยวข้องก็จะไม่ดีไปหมด

2. ด้านธุรกิจ (Commercial) ภาพลักษณ์ทางธุรกิจเป็นสิ่งที่เพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ และหน่วยงาน โดยในด้านธุรกิจทำให้สามารถตั้งราคาสินค้าได้สูง ฉะนั้นภาพลักษณ์จึงเป็นเครื่องมือสำหรับสร้างมูลค่าเพิ่มในเชิงธุรกิจ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

โกลซ์และเดวิส (Goetsch & Davis, 1997) ได้ให้ความหมายว่า เป็นกรอบการมองเรื่องคุณภาพกรอบหนึ่ง อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ อันมีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพราะวิธีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก ขณะเดียวกันคุณภาพการให้บริการก็เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลไปยังภาพลักษณ์ขององค์กร ผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ ตั้งแต่กระบวนการการเริ่มให้บริการจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ โดยการให้บริการจะยิ่งดียิ่งขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้น

เบญจภา แจ่มเวชฉาย (2559) ได้ให้ความหมาย การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพเป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจที่ให้บริการมีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้นการเน้นคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่จะสร้างความแตกต่างให้องค์กรได้และความแตกต่างนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มพูนของผู้บริโภค

พนิดา เพชรรัตน์ (2556) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญ ที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (2554) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การที่ธุรกิจให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจและสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า การบริการที่มีประสิทธิภาพนั้นจะช่วยส่งผลให้เกิดเป็นบริการที่มีคุณภาพ และคุณภาพการบริการถือเป็นเครื่องชี้วัดการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า

คอตเลอร์และอาร์มสตรอง (Kotler & Armstrong, 2008) ได้กล่าวถึงลักษณะการให้บริการไว้ดังนี้

การบริการมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ คือบริการนั้นจะไม่สามารถมองเห็นหรือจับต้องได้ก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น
2. ไม่มีความหลากหลาย คือ คุณภาพของการบริการจะไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้รับบริการเป็นใคร จะรับบริการที่ไหน เมื่อใด

3. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการแก่ผู้รับบริการ คือ การรับบริการนั้นอาจจะมีเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ในบางสถานการณ์ผู้ให้บริการดำเนินการให้บริการกับลูกค้าได้เพียงรายเดียวในเวลานั้น ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีทักษะเสนอ หรือให้บริการเฉพาะที่ไม่สามารถให้ผู้อื่นมาทำงานทดแทนกันได้ ดังนั้น จึงเป็นข้อจำกัดที่ส่งผลถึงเรื่องเวลาและการให้บริการ

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ คือ การให้บริการ ไม่สามารถเก็บได้เหมือนกับผลิตภัณฑ์อื่น ๆ หากเกิดสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดเดาได้จะส่งผลให้เกิดการให้บริการที่ไม่ทันกับความต้องการของลูกค้า ธุรกิจจะต้องกำหนดกลยุทธ์การให้บริการที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า ลักษณะการให้บริการ ผู้ให้บริการควรคำนึงถึงการประพฤติปฏิบัติตนให้เหมาะสม หากเกิดสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดผู้ให้บริการควรต้องมีการจัดการวางแผนทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อไม่ให้เกิดผลเสียต่อการให้บริการและส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์องค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ปี 2564 ตามทะเบียนบ้าน ทั้ง 50 เขต จำนวน 5,527,994 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2564) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่สนใจเลือกซื้อประกันชีวิตบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตละ 8 คน ด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง ขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าไม่เกินร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญ คือ ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บข้อมูลในภาคสนาม โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยในกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) วิเคราะห์หา ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายระดับภาพลักษณ์ คุณภาพการให้บริการ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เกณฑ์ค่าเฉลี่ยการแปลผล (Best & Kahn, 1993) ดังนี้

- 4.50-5.00 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
- 3.50-4.49 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก
- 2.50-3.49 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง
- 1.50-2.49 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย
- 1.00-1.49 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ภาพลักษณ์ขององค์กร

ตารางที่ 1 ภาพลักษณ์ขององค์กร

ภาพลักษณ์ขององค์กร	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. การเอาใจใส่ดูแลของพนักงานหรือตัวแทน	4.36	0.17	มาก	9
2. อาคาร สถานที่ ให้ดูดี สะอาด มีระเบียบ	3.80	0.04	มาก	10
3. การวางเป้าหมายการตลาดล่วงหน้า เพื่อสนับสนุนการขายผลิตภัณฑ์	3.77	0.07	มาก	11
4. ลักษณะของตราสินค้า	3.68	0.11	มาก	13
5. ดึงดูดใจลูกค้าที่มีคุณภาพในขณะเดียวกันก็ให้ความร่วมมือกับชุมชน	3.60	0.18	มาก	15
6. การบริการ สะดวก เร็ว	3.62	0.16	มาก	14
7. บทบาทในสังคมขององค์กรและของพนักงาน การพูด การเผยแพร่แนวความคิด	3.69	0.14	มาก	12
8. การมุ่งมั่นทำความดี มีคุณธรรมอย่างต่อเนื่อง	4.52	0.24	มากที่สุด	7
9. ปฏิบัติงานภายในกรอบกฎหมายของบ้านเมือง	4.62	0.32	มากที่สุด	6
10. มีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับสูง	4.51	0.23	มากที่สุด	8
11. มีเสถียรภาพและมีศักยภาพทางการเงิน	4.78	0.34	มากที่สุด	3
12. การสื่อสารของแบรนด์	4.64	0.54	มากที่สุด	5
13. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	4.81	0.35	มากที่สุด	2
14. จัดกิจกรรมพิเศษ	4.66	0.24	มากที่สุด	4
15. สร้างความภาคภูมิใจและผูกพันให้กับองค์กร	4.83	0.62	มากที่สุด	1
รวม	4.76	0.31	มากที่สุด	

ตารางที่ 1 ภาพลักษณ์ขององค์กร พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) เรียงตามลำดับของระดับความคิดเห็นของด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ดังนี้ สร้างความภาคภูมิใจและผูกพันให้กับองค์กร ($\bar{X} =$

4.83) การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ($\bar{X} = 4.81$) มีเสถียรภาพและมีศักยภาพทางการเงิน ($\bar{X} = 4.78$) จัดกิจกรรมพิเศษ ($\bar{X} = 4.66$) การสื่อสารของแบรนด์ ($\bar{X} = 4.64$) ปฏิบัติงานภายในกรอบกฎหมายของบ้านเมือง ($\bar{X} = 4.62$) การมุ่งมั่นทำความดี มีคุณธรรมอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.52$) มีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับสูง ($\bar{X} = 4.51$) การเอาใจใส่ดูแลของพนักงานหรือตัวแทน ($\bar{X} = 4.36$) อาคาร สถานที่ ให้ดูดี สะอาด มีระเบียบ ($\bar{X} = 3.80$) การวางแผนการตลาดล่วงหน้า เพื่อสนับสนุนการขายผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.77$) บทบาทในสังคมขององค์กรและของพนักงาน การพูด การเผยแพร่แนวความคิด ($\bar{X} = 3.69$) ลักษณะของตราสินค้า ($\bar{X} = 3.68$) การบริการ สะดวก เร็ว ($\bar{X} = 3.62$) และดึงดูดใจลูกค้าที่มีคุณภาพในขณะเดียวกันที่ให้ความร่วมมือกับชุมชน ($\bar{X} = 3.60$)

คุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.62	0.82	มากที่สุด	8
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.54	0.69	มากที่สุด	12
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.70	0.70	มากที่สุด	5
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.68	0.75	มากที่สุด	6
5. ความเห็นอกเห็นใจ	4.60	0.78	มากที่สุด	10
6. การติดต่อสื่อสาร	4.64	0.82	มากที่สุด	7
7. ความมีไมตรีจิต	4.52	0.69	มากที่สุด	13
8. การตอบสนองต่อลูกค้า	4.32	0.41	มาก	15
9. ความปลอดภัย	4.42	0.53	มาก	14
10. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า	4.88	0.82	มากที่สุด	1
11. ความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.56	0.69	มากที่สุด	11
12. การตอบสนองความต้องการ	4.75	0.70	มากที่สุด	3
13. การให้บริการอย่างเพียงพอ	4.61	0.78	มากที่สุด	9
14. ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.82	0.75	มากที่สุด	2
15. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.71	0.74	มากที่สุด	4
รวม	4.56	0.84	มากที่สุด	

ตารางที่ 2 คุณภาพการให้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) เรียงตามลำดับของระดับความคิดเห็นของด้านคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ($\bar{X} = 4.88$) ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.82$) การตอบสนองความต้องการ ($\bar{X} = 4.75$) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.71$) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.70$) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.68$) การติดต่อสื่อสาร

($\bar{X} = 4.64$) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.62$) การให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.61$) ความเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X} = 4.60$) ความถูกต้อง และรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.56$) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ($\bar{X} = 4.54$) ความมีไมตรีจิต ($\bar{X} = 4.52$) ความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.42$) และการตอบสนองต่อลูกค้า ($\bar{X} = 4.32$)

เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ตารางที่ 3 เทคโนโลยีที่ทันสมัย

เทคโนโลยีที่ทันสมัย	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. การเป็น Single Touch Point ง่าย ครบ จบในที่เดียว	4.42	0.83	มาก	8
2. การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน iMO Smart และ iMO RCON	4.52	0.73	มากที่สุด	6
3. ฝ่ายขายและพนักงาน สามารถร่วมกันแบ่งปันความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Digital Workshop & Co-working space)	4.29	1.02	มาก	14
4. แอปพลิเคชัน AIA eService	4.96	1.04	มากที่สุด	1
5. AIA iSign การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย โดยการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.18	0.48	มาก	15
6. ALive Powered by AIA แอปพลิเคชันผู้ช่วยส่วนตัว	4.28	1.06	มาก	12
7. มีแอปพลิเคชันเพจที่อ่านง่าย ข้อมูลครบถ้วน	4.34	0.44	มาก	11
8. สามารถเข้าทำรายการได้ง่าย	4.56	0.83	มากที่สุด	5
9. มีขั้นตอน แอปพลิเคชันสะดวก ง่าย ทำได้ทุกที่	4.37	0.84	มาก	10
10. แอปพลิเคชันสามารถแบ่งปันให้เพื่อนได้	4.27	0.67	มาก	13
11. แอปพลิเคชันมีการสอบถามตอบโต้ได้ครบถ้วน	4.41	0.74	มาก	9
12. แอปพลิเคชันมีรายการดูแลลูกค้าได้ครบถ้วน	4.43	0.69	มาก	7
13. แอปพลิเคชันมีการส่งเสริมการขาย	4.65	0.63	มากที่สุด	4
14. แอปพลิเคชันมีการตอบแทนลูกค้า	4.76	0.49	มากที่สุด	3
15. แอปพลิเคชัน สามารถทำรายการได้ทั้งในและต่างประเทศ	4.86	0.47	มากที่สุด	2
รวม	4.74	0.86	มากที่สุด	

ตารางที่ 3 เทคโนโลยีที่ทันสมัยพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) เรียงตามลำดับของระดับความคิดเห็นของปัจจัยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ดังนี้ การเป็น Single Touch Point ง่าย ครบ จบในที่เดียว ($\bar{X} = 4.96$) แอปพลิเคชันสามารถทำรายการได้ทั้งในและต่างประเทศ ($\bar{X} = 4.86$) แอปพลิเคชันมีการตอบแทนลูกค้า ($\bar{X} = 4.76$) แอปพลิเคชันมีการส่งเสริมการขาย ($\bar{X} = 4.65$) สามารถเข้าทำรายการได้ง่าย ($\bar{X} = 4.56$) การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน iMO Smart และ iMO RCON ($\bar{X} = 4.52$) แอปพลิเคชันมีรายการ



ดูแลลูกค้าได้ครบถ้วน ($\bar{X} = 4.43$) การเป็น Single Touch Point ง่าย ครบ จบในที่เดียว ($\bar{X} = 4.42$) แอปพลิเคชันมีการสอบถามตอบโต้ได้ครบถ้วน ($\bar{X} = 4.41$) แอปพลิเคชันสามารถแบ่งปันให้เพื่อนได้ ($\bar{X} = 4.37$) มีแอปพลิเคชันเพจที่อ่านง่าย ข้อมูลครบถ้วน ($\bar{X} = 4.34$) ALive Powered by AIA แอปพลิเคชันผู้ช่วยส่วนตัว ($\bar{X} = 4.28$) แอปพลิเคชันสามารถแบ่งปันให้เพื่อนได้ ($\bar{X} = 4.27$) ฝ่ายขายและพนักงาน สามารถร่วมกันแบ่งปันความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.29$) และ AIA iSign การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย โดยการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 4.18$)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ภาพลักษณ์ขององค์กร คุณภาพการให้บริการ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ภาพลักษณ์ขององค์กรภาพรวมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด พบว่า สร้างความภาคภูมิใจและผูกพันให้กับองค์กร อันดับที่ 1 เพราะว่า ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อที่ทำงาน ซึ่งเป็นมากกว่าความพึงพอใจ เพราะเมื่อพนักงานมีความผูกพันกับที่ทำงานมาก พวกเขาจะมีความรู้สึกอยากทุ่มเท อยากรับผิดชอบ และอยากสร้างผลงานให้กับองค์กรที่พวกเขาอยู่ และการสร้างความผูกพันให้กับพนักงานต่อที่ทำงาน คือการทำให้พนักงานแต่ละคนตื่นเข้ามาพร้อมความสดชื่น และอยากไปทำงาน อยากพบเจอเพื่อนร่วมงาน มีความคิดไอเดียใหม่ๆ ไปนำเสนอให้กับทีม เพื่อช่วยกันทำงานออกมาให้ดีที่สุด นอกจากนี้ยังสร้างทัศนคติที่เป็นบวกให้เกิดความรู้สึกภูมิใจและความภาคภูมิใจต่อองค์กร สร้างแรงจูงใจให้อยากทำงาน ซึ่งองค์กรต้องทำความเข้าใจกับพนักงานว่าเขามีหน้าที่อะไรในบริษัท และสร้างความเข้าใจว่าองค์กรต้องการอะไร สอดคล้องกับงานวิจัยของ เดชพงศ์ โพธิ์สุวรรณ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการใน องค์กรภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยสรุปงานวิจัยได้กล่าวถึง ผลการศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า ความสำคัญต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยมีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยยินดีปฏิบัติงานตามที่ หัวหน้ามอบหมายอย่างเต็มความสามารถมากที่สุด ความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการทำงานเพื่อช่วยให้บริษัทประสบความสำเร็จ

คุณภาพในการให้บริการ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด แล้วพบว่า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า อันดับที่ 1 เพราะว่า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า เป็นการเข้าใจลูกค้าว่าเขาต้องการอะไร กำลังมองหาสินค้าอะไร หรือกำลังเจอปัญหาอะไร เพื่อให้สามารถแนะนำสินค้า หรือบริการของเราได้อย่างตรงจุด เอาใจใส่ดูแล และไม่พยายามที่จะขายสินค้า หรือบริการใด ๆ ที่ลูกค้าไม่ได้ต้องการ หรือเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับลูกค้า เพราะอาจสร้างความหงุดหงิดให้ลูกค้าได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญญา แจ้งเวชฉาย (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร โดยสรุปงานวิจัยได้กล่าวถึง พนักงานให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่พนักงานของรถไฟฟ้า BTS มีการให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษสำหรับผู้โดยสารเป็นรายบุคคล เช่น ผู้พิการทางสายตา เป็นต้น มี การให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้โดยสารแต่ละคน

เทคโนโลยีที่ทันสมัย พบว่า แอปพลิเคชัน AIA eService ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด แล้วพบว่า แอปพลิเคชัน AIA eService เพราะแอปพลิเคชัน AIA eService เป็นรูปแบบที่ทันสมัยขึ้น ใช้งานได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น พร้อมให้ลูกค้าได้เข้าถึงบริการได้สะดวกครบรอบด้าน ง่าย จบ ครบในแอปเดียว ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัล และสอดคล้องกับการใช้ชีวิตในวิถีปกติใหม่ หรือ New Normal โดยแอป AIA iService ได้รวบรวมทุกเรื่องเกี่ยวกับกรมธรรม์ไว้ครบในที่เดียว ตั้งแต่บริการยืนยันตอบรับข้อมูลกรมธรรม์ฉบับใหม่ (Freelook) การชำระเบี้ยประกันภัยผ่านบัตรเครดิต ตรวจสอบสถานะสินไหม และบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในกรมธรรม์ รวมถึงการทำรายการสับเปลี่ยนกองทุนที่ลงทุนได้สำหรับลูกค้าที่ถือกรมธรรม์ยูนิต ลิงค์ นอกจากนี้ ยังมีเมนูสิทธิพิเศษ เมนูที่รวบรวมเอกสิทธิ์และสิทธิพิเศษจากพันธมิตรไว้ให้สำหรับลูกค้าเอไอเอ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

1. หน่วยประกันชีวิตหรือสถาบันการเงิน ผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการศึกษาพฤติกรรมการณ์ของผู้บริโภค
2. หน่วยประกันชีวิตหรือสถาบันการเงิน นำไปเป็นแนวทางวางแผนทางการตลาด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรทำการศึกษวิจัยเชิงปฏิบัติการในหัวข้อ วิจัยเชิงลึกด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเพิ่มช่องทางทางการตลาด
2. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในเชิงลึกเรื่อง ต่อไปนี้
 - 2.1 ด้านปัจจัยทางประชากรศาสตร์โดยมุ่งเน้นการสร้างคามพึงพอใจให้กับกลุ่มลูกค้ากลุ่มที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน เนื่องจากมีศักยภาพในการจ่ายเบี้ยประกันชีวิต และเป็นผู้ที่ต้องการมีสิทธิในการลดหย่อนภาษี
 - 2.2 ด้านพฤติกรรมการณ์ตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภค เพื่อให้เหมาะสมกับระยะเวลาคุ้มครองและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันชีวิต ดังนั้นหากต้องการเพิ่มยอดขายต้องเน้นกลุ่มผู้บริโภคที่ทำงานและยังไม่ได้เริ่มเก็บออมเงินหรือมีฐานเงินเดือนที่ต้องเสียภาษีให้ตระหนักถึงความสำคัญของการซื้อประกันชีวิต
 - 2.3 ด้านทัศนคติระดับความสำคัญของผู้บริโภคต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด

เอกสารอ้างอิง

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). *ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ*. ค้นเมื่อ 11 กันยายน 2564, จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=true



- เดชพงศ์ โพธิสุวรรณ. (2560). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการใน องค์กรภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 2(1), 69-80.
- บริษัท เอรಾವิน แพลนเนอร์ จำกัด. (2564). *โครงการเอไอเอ ก้าวใหม่ ชีวิตใหม่*. ค้นเมื่อ 11 กันยายน 2564, จาก www.erawanplanner.com/index.php
- เบญญา แจ้งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปภาวี บุญกลาง. (2560). *ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร กรมศึกษา สาขาในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรส ำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2* (การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- พัชรภรณ์ เกษะประกร. (2558). *กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อการบริหารเอกลักษณ์ภาพลักษณ์และชื่อเสียงองค์กร*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, กระทรวงมหาดไทย. (2564). *สถิติจำนวนประชากรและบ้าน*. ค้นเมื่อ 3 กันยายน 2564, จาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statyear/#/TableTemplate/Area/statpop>
- Best, J. W., & Kahn, J. V. (1993). *Research in education*. Boston: Allyn and Bacon.
- Goetsch, D.L. and Davis, S. (1997). *Introduction to Total Quality: Quality Management for Production, Processing, and Services*. London: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management: The Millennium Edition*. Upper Saddle River: Person Prentice Hall.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2008). *Principles of Marketing* (12th ed.). London: Pearson Education Limited.
- Wood, J. T. (2001). *Gendered lives: Communication, gender, and culture* (4th ed.). Belmont, CA: Wadsworth.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row Publications.

Team Heterogeneity on Effectiveness Accordingly Team Management

Ruihong Zheng¹ and Eksiri Niyomsilp²

School of Management, Shinawatra University, Thailand^{1,2}

E-mail: zhengrh1234@163.com¹

Received: January 19, 2023

Revised: March 5, 2023

Accepted: April 3, 2023

Abstract

This study mainly presented influencing factors of science and technology innovation team effectiveness and their relationships. The questionnaire method has been used to survey team members from the innovation and entrepreneurship teams at Taiyuan Institute of Technology of China, to explore the factors affecting team effectiveness; clarify the relationship between team heterogeneity and team effectiveness; establish the internal mechanism of team heterogeneity affecting team effectiveness and explore mediating mechanisms affecting team effectiveness. Through quantitative analysis, it is found that team heterogeneity and team interaction among team factors have an impact on team effectiveness. Based on the findings, conclusions are drawn. Team heterogeneity not only directly affects team effectiveness, but also indirectly affects team effectiveness through team interaction.

Keywords: Team Heterogeneity, Team Management, Effectiveness

Introduction

A team is not a group of people mechanically combined together, but an organization with a clear division of labor and an organic combination of them (Robbins, S., 2014). Any team is composed of a variety of members, each of whom has different values, ways of thinking, and plays different roles in the team. Team heterogeneity refers to the diversity of characteristics among team members (Peng & Chen, 2014). The role of team heterogeneity is positive (Hou & Yang, 2016). Good team interaction can increase team communication, enhance cohesion, mobilize the enthusiasm and initiative of team members, resolve conflicts and work together to achieve work goals. The team itself is relatively independent and has its own code of conduct and action plan (Xiao, 2006). Team management means that managers

must coordinate others and cause groups to work together to achieve the set goals. (Shi, 2019). There are relatively few studies on the effectiveness of college students' innovative and entrepreneurial teams. In order to promote the development of innovation education, China has launched “the education and training program for outstanding engineers” (Liu & Zhang, 2014). As a flexible team organization, college students' science and technology innovation team should be further paid more and more attention and more in-depth research.

To sum up, with the continuous implementation of the policy of mass innovation and entrepreneurship, college students have become an emerging force for innovation and entrepreneurship. The main purpose of this paper is to building a high-quality team of college students, exploring the internal mechanism of team heterogeneity, team interaction and team effectiveness, which is a new attempt in the field of college students' team and also hopes to directly promote the improvement of the effectiveness of college students' scientific and technological innovation team.

Research Objectives

1. To explore the factors affecting team effectiveness.
2. To clarify the relationship between team heterogeneity and team effectiveness.
3. To establish the internal mechanism of team heterogeneity and team interaction affecting team effectiveness..

Conceptual Framework

The author defines the research conceptual framework based on the theory of team management. The details are as follows.

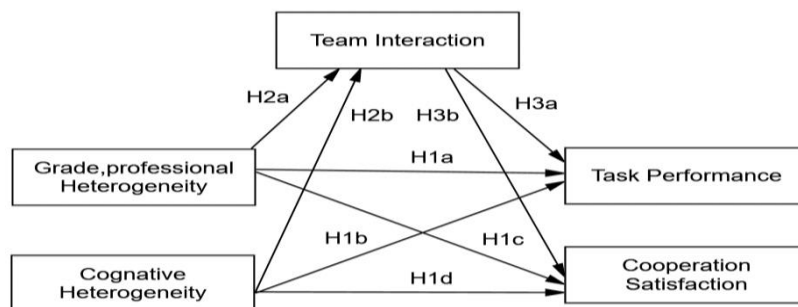


Figure1 Conceptual Framework

Source: Original research

Research Hypothesis

H1: Team heterogeneity has a positive impact on team effectiveness.

H1a: Grade, professional heterogeneity has a positive effect on task performance.

H1b: Cognitive heterogeneity has a positive effect on task performance.

H1c: Grade, major heterogeneity has positive influence on cooperation satisfaction.

H1d: Cognitive heterogeneity has a positive effect on cooperation satisfaction.

H2: Team heterogeneity has a positive effect on team interaction.

H2a: Grade, major heterogeneity has positive influence on team interaction.

H2b: Cognitive heterogeneity has a positive effect on team interaction.

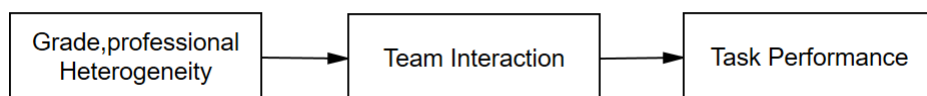
H3: Team interaction has positive influence on team effectiveness.

H3a: Team interaction has a positive effect on task performance.

H3b: Team interaction has positive influence on cooperation satisfaction.

H4: Team interaction plays a positive mediating role between team heterogeneity and team effectiveness.

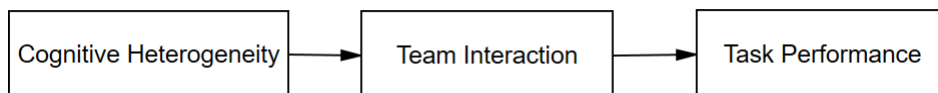
H4a: Team interaction plays a positive mediating role between grade, major heterogeneity and task performance.



H4a

Figure 2 Conceptual model of H4a

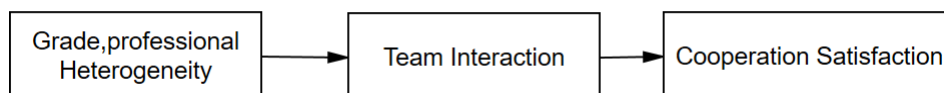
H4b: Team interaction plays a positive mediating role between cognitive heterogeneity and task performance.



H4b

Figure 3 Conceptual model of H4b

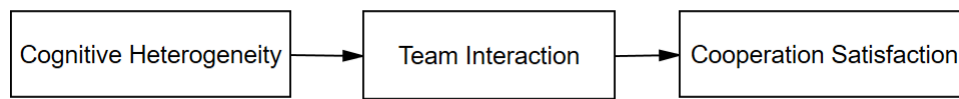
H4c: Team interaction plays a positive mediating role between grade, professional heterogeneity and cooperation satisfaction.



H4c

Figure 4 Conceptual model of H4c

H4d: Team interaction plays a positive mediating role between cognitive heterogeneity and cooperation satisfaction.



H4d

Figure 5 Conceptual model of H4d

Research Methodology

Research Design. The research strategy of this study was quantitative. Firstly, determine and measure research variables. Secondly, explore the relationship among research variables, the hypotheses are verified by questionnaire survey and structural equation model. Thirdly, according to the verified hypothesis, the path to promote the team effectiveness of college students is proposed. The reliability and validity of the scale were passed.

Population and sample size. The finite population is the innovation and entrepreneurship team of all college students in Taiyuan Institute of Technology, roughly 12000. Random sampling method will be used. The sample of the questionnaire survey are 410 team members from the innovation and entrepreneurship team of all college students in Taiyuan Institute of Technology.

Research Method. The questionnaire survey is used. In the questionnaire, a five-point likert measurement method has been used. The reliability and validity of questionnaire is rational. The specific form of the questionnaire is star, and the time for answering the questionnaire is 10-15 minutes. Three variables have been measured, including Team Effectiveness (TE) (Chen & Yang, 2015), Team Heterogeneity (TH) (Zou, 2017), Team Interaction (TI) (Bai, 2018).

Expected Finding

Reliability Analysis. Cronbach's Alpha coefficient is used to test the internal consistency reliability of the scale. Cronbach's Alpha coefficient above 0.7 indicates good internal consistency reliability. The overall reliability of team heterogeneity scale, team interaction scale and team effectiveness scale are respectively 0.848, 0.933 and 0.786. CITC results show that the test results are not lower than 0.5. All the above indicators meet the requirements, indicating that the scales have a high level of reliability.

Confirmatory Factor Analysis. The team heterogeneity scale includes grade, speciality heterogeneity(GSH) and cognitive heterogeneity(CH), which are measured by 5 and 3 observed questions respectively. The aggregation validity test of the model is shown in Table1, and the fitting indexes of the model all meet the reference standards, indicating that the model fitting is acceptable. The normalized factor loading λ values of all observed variables are greater than 0.5. The CR values of grade, professional heterogeneity and cognitive heterogeneity are 0.797 and 0.791 respectively, which are higher than the critical value of 0.7. The AVE values are 0.442 and 0.559, which are close to or greater than the critical value of 0.5. This indicates that the aggregation validity of team heterogeneity scale is good.

In addition, the team heterogeneity scale is a multidimensional scale, and its discriminant validity is also tested in the study, as shown in Table2. The square root values of AVE of each potential variable are shown in bold on the diagonal. It can be found that the square root value of AVE of each potential variable is close to the correlation coefficient between AVE and other potential variables, indicating that the scale of team heterogeneity has good discriminative validity.

Table 1 Team Heterogeneity Formal Scale Aggregation Validity Test

Latent Variables	Observational Variables	λ	S.E.	C.R.	CR	AVE
Grade, Speciality Heterogeneity	GSH1	.77	-	-		
	GSH2	.66	.067	12.278		
	GSH3	.65	.075	12.115	.797	.442
	GSH4	.63	.068	11.721		
	GSH5	.60	.083	11.239		
Cognitive Heterogeneity	CH7	.76	-	-		
	CH8	.78	.045	13.737	.791	.559
	CH9	.70	.053	12.746		
Overall Fitting Indexes	χ^2/df (<3)=2.494, RMSEA (<0.08)=0.061, RMR (<0.05) =0.018, GFI (>0.9)=0.973, AGFI (>0.9)=0.949, CFI (>0.9)=0.974, NFI (>0.9)=0.958, TLI (>0.9)=0.962					

Table 2 The Team Heterogeneity Scale Discriminative Validity Test

Latent Variables	Grade, Professional Heterogeneity	Cognitive Heterogeneity
Grade, Speciality Heterogeneity	.665	
Cognitive Heterogeneity	.76	.748

Similarly, aggregation validity and discriminant validity of team interaction scale and team effectiveness scale are good.

Correlation Analysis between Variables. Descriptive statistical analysis is conducted for each research variable, as shown in Table3. The results showed that grade, speciality heterogeneity (GSH) and cognitive heterogeneity (CH) are positively correlated with team effectiveness (TE), task performance (TP) and cooperation satisfaction (CS). The overall correlation coefficient between team heterogeneity (TH) and team effectiveness is 0.686 ($P < 0.01$). Grade, speciality heterogeneity and cognitive heterogeneity is positively correlated with team interaction (TI) and its dimensions, including team communication (TCOM), team cooperation (TCOO) and team cohesion (TCOH). Team interaction has significant positive correlation with team effectiveness and its dimensions.

Table 3 Descriptive Statistical Analysis and Correlation Analysis of Study Variables

	Mean	Std.	TH	GSH	CH	TI	TCOM	TCOO	TCOH	TE	TP	CS
TH	4.009	0.492	1									
GSH	4.043	0.480	.914**	1								
CH	3.952	0.665	.873**	.601**	1							
TI	3.853	0.612	.686**	.587**	.648**	1						
TCOM	3.813	0.746	.601**	.518**	.564**	.902**	1					
TCOO	3.780	0.710	.503**	.398**	.514**	.786**	.591**	1				
TCOH	3.929	0.652	.649**	.568**	.597**	.888**	.651**	.625**	1			
TE	3.982	0.555	.687**	.610**	.621**	.651**	.536**	.473**	.658**	1		
TP	3.949	0.634	.627**	.548**	.578**	.581**	.458**	.451**	.594**	.883**	1	
CS	4.014	0.625	.583**	.527**	.516**	.565**	.485**	.381**	.565**	.879**	.552**	1

Analysis of the Direct Effects of Team Heterogeneity on Team Effectiveness. The results showed that grade, specialty heterogeneity and cognitive heterogeneity have a positive

direct impact on task performance and cooperation satisfaction of the two dimensions of team effectiveness. After AMOS operation, the fitting results of the model are as follows: $\chi^2/df=4.437$, RMSEA=0.092, RMR=0.094, GFI=0.911, AGFI=0.871, CFI=0.872, NFI=0.842, TLI=0.841. Each fitting index reaches the fitting standard, indicating that the model fit well. Figure 2 shows that the standardized factor loading of the observed variables range from 0.55 to 0.80, both greater than 0.5. The standardized path coefficient of grade, specialty heterogeneity and cognitive heterogeneity on task performance are 0.55 ($P < 0.001$) and 0.59 ($P < 0.001$), respectively. The normalized path coefficient of grade, specialty heterogeneity and cognitive heterogeneity on cooperation satisfaction are 0.55 ($P < 0.001$) and 0.48 ($P < 0.001$), respectively. Each dimension of team heterogeneity has a significant positive impact on each dimension of team effectiveness, and cognitive heterogeneity has the greatest impact on task performance. Based on the above results, hypotheses H1a, H1b, H1c and H1d have been verified.

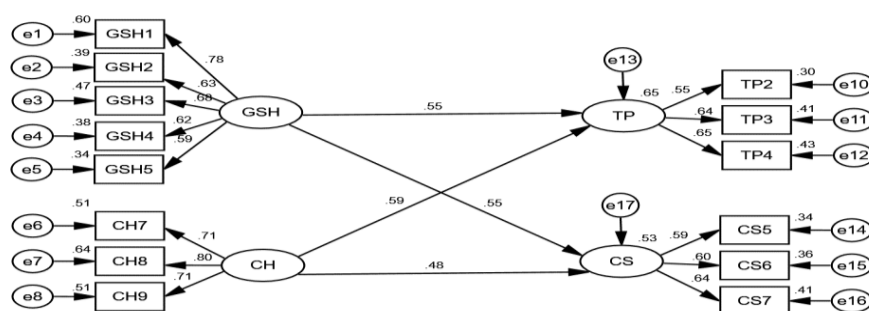


Figure 6 The direct influence model of team heterogeneity on team effectiveness
(The normalized path coefficients are shown in the figure, with P values less than 0.001)

Mediating Effect Analysis of Team Interaction. The results also showed that team heterogeneity not only directly affects team effectiveness, but also indirectly affects team effectiveness through team interaction. Based on IPO process theory, this study suggests that team interaction can play a mediating role in the relationship between team heterogeneity and team effectiveness. Because the second-order three-factor model is an exact variant and has the same fitness as the first-order model, this paper uses the second-order three-factor model of team interaction to replace the first-order model. Based on the research hypothesis proposed above, a structural equation model is constructed in this section. After calculation, the fitting index is $\chi^2/DF=2.528$, RMSEA=0.061, RMR=0.080, GFI=0.867, AGFI=0.842, CFI=0.909, NFI=0.858, TLI=0.899. From the fitting results, the fitting degree is acceptable, as shown in Figure 3. Grade, professional heterogeneity and cognitive heterogeneity have a significant

positive impact on team interaction, and the standardized path coefficients are 0.48 ($P < 0.001$) and 0.60 ($P < 0.001$), respectively, hypotheses H2a and H2b are verified. Team interaction has a significant positive impact on task performance and cooperation satisfaction, with the standardized path coefficients being 0.37 ($P < 0.001$) and 0.42 ($P < 0.001$), respectively, hypotheses H3a and H3b have been verified. After considering the mediating variables of team interaction, grade, professional heterogeneity and cognitive heterogeneity still have a significant positive effect on task performance, and the standardized path coefficients are 0.37 ($P < 0.001$) and 0.34, which are lower than those of the direct influence model (0.55 and 0.59). Grade, professional heterogeneity and cognitive heterogeneity still have a significant positive effect on cooperation satisfaction, and the standardized path coefficients are 0.35 ($P < 0.001$) and 0.20, which are lower than those of the direct influence model (0.55 and 0.48). Considering the above research results, the mediating variable team interaction plays a partial mediating role in the relationship between team heterogeneity and team effectiveness to some extent.

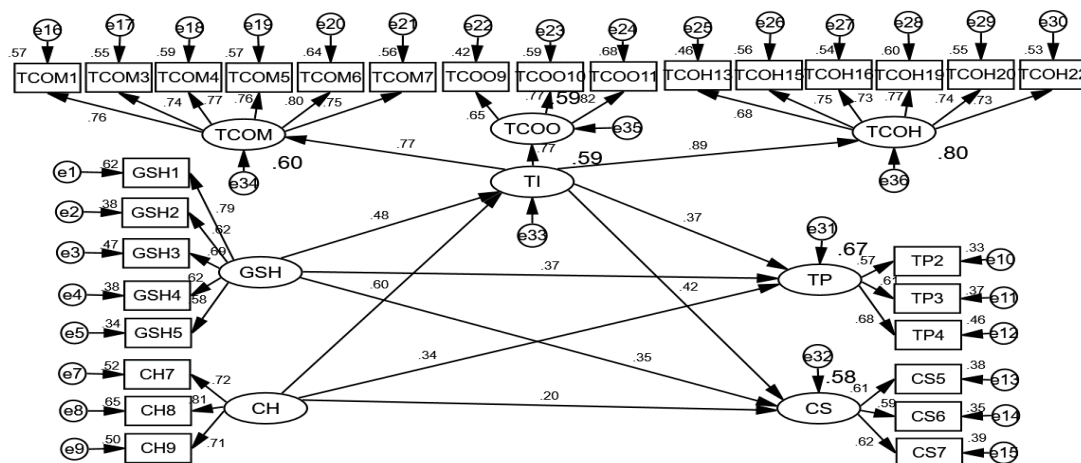


Figure 7 A mediating role model of team heterogeneity on team effectiveness

The test of the significance of the mediating effect of team interaction. Table 7 shows that the mediating effect value of grade, professional heterogeneity and cognitive heterogeneity on task performance through team interaction are respectively 0.178 (0.48×0.37) and 0.222 (0.60×0.37). The 95% confidence interval of Bootstrap test are CI (0.2209, 0.4035) and CI (0.1529, 0.2958), excluding 0, indicating that the mediation paths "grade, professional heterogeneity $\rightarrow$ team interaction $\rightarrow$ task performance" and "cognitive heterogeneity $\rightarrow$ team interaction $\rightarrow$ task performance" are significant. The mediating effect value of grade, professional heterogeneity and cognitive heterogeneity on cooperation satisfaction through

team interaction are 0.2016 (0.48×0.42) and 0.252 (0.60×0.42) respectively. The 95% confidence interval of Bootstrap test are CI (0.2101, 0.3919) and CI (0.1613, 0.3368), excluding 0, indicating that the mediation paths "grade, professional heterogeneity → team interaction → cooperation satisfaction" and "cognitive heterogeneity → team interaction → cooperation satisfaction" are significant.

Table 4 Bootstrap Test Results for Significance of Mediating Effects

Path	Intermediate Effect Value	95% Confidence Interval		Sig.
		Interval		
		Lower Limit	Upper Limit	
GSH→TI→TP	0.178	0.2209	0.4035	outstanding
CH→TI→TP	0.222	0.1529	0.2958	outstanding
GSH→TI→CS	0.2016	0.2101	0.3919	outstanding
CH→TI→CS	0.252	0.1613	0.3368	outstanding

Therefore, team interaction plays a partially mediating role in the relationship between grade, professional heterogeneity and task performance, hypothesis H4a has been verified. Similarly, Hypothesis H4b, H4c, H4d have been verified.

Discussion

1.The Direct effect of Team Heterogeneity on Team Effectiveness. From the perspective of standardized path coefficient, cognitive heterogeneity has the greatest impact on task performance, while cognitive heterogeneity has the least impact on cooperation satisfaction. This is because college students are a special group and the age difference is not very large. Although individual differences in personality may influence performance, they are not decisive. It is more the differences in perceptions and knowledge store which are generated in the later stage of the individual that cause the difference in performance. This further verifies the results of some researchers (Peng & Chen, 2014; Zou, 2017). For the college students' science and technology innovation team with large heterogeneity such as grade, specialty and cognition, the corresponding team efficiency is also high.

2.The Mediating Role of Team Interaction in the Relationship between Team Heterogeneity and Team Effectiveness. In terms of standardized path coefficient, cognitive



heterogeneity has the greatest positive effect on team interaction, followed by grade and specialty heterogeneity. This result is consistent with the previous conclusions of many scholars. Zou (2017) found that grade, major and cognitive heterogeneity would lead to more harmonious team atmosphere and higher level of interaction. Harmonious interpersonal relationship among team members and their willingness to actively share ideas and experience can motivate team members to work actively and maximize each member's subjective initiative and innovative ability, which undoubtedly plays an important role in improving team task performance and cooperation satisfaction. The results are also similar to those of previous scholars (Xia, 2017; Jingya, 2018). College students scientific and technological innovation team members attract and complement each other because of grade, specialty and cognitive heterogeneity, which promotes to form a good atmosphere, produce good interaction, motivate team members to the maximum play to the heterogeneity of diversification, and share information and resources, promote members give play to subjective initiative and creativity, ultimately benefits to the raise of task performance and cooperation satisfaction. Many scholars have found that team environment mediates the relationship between heterogeneity and effectiveness, among which team interaction is a very important mediating variable. Jingya (2018) found that team interaction played a partially mediating role in the relationship between college students' entrepreneurial team heterogeneity and team performance.

Conclusion

1. There are many influencing factors of team effectiveness, such as individual factors of team members, team factors including team heterogeneity and team interaction, school policy and environment factors, etc. This paper focuses on heterogeneity and interaction among team factors.

2. It verifies that the greater the grade, specialty and cognitive heterogeneity, the more team effectiveness will be generated.

3. The greater the heterogeneity of grade, specialty and cognition, the more favorable the formation of good team interaction.

4. Team interaction plays a significant mediating role in the relationship between team heterogeneity and team effectiveness. Specifically, team interaction plays a significant mediating role in the relationship between grade professional heterogeneity and cognitive heterogeneity and team effectiveness.

New Knowledge

1. Through qualitative research, it is found that the influencing factors of team effectiveness include individual factor, team factor and school policy environment factor.

2. Through quantitative research, it is found that the independent variable team heterogeneity includes grade, professional heterogeneity and cognitive heterogeneity, the dependent variable team effectiveness includes task performance and cooperation satisfaction, and the mediating variable team interaction includes team communication, team coordination and team cohesion.

3. Quantitative research shows that team heterogeneity has a positive impact on team effectiveness. Team interaction partially mediates the relationship between team heterogeneity and team effectiveness. The mechanism is shown in Figure 4.

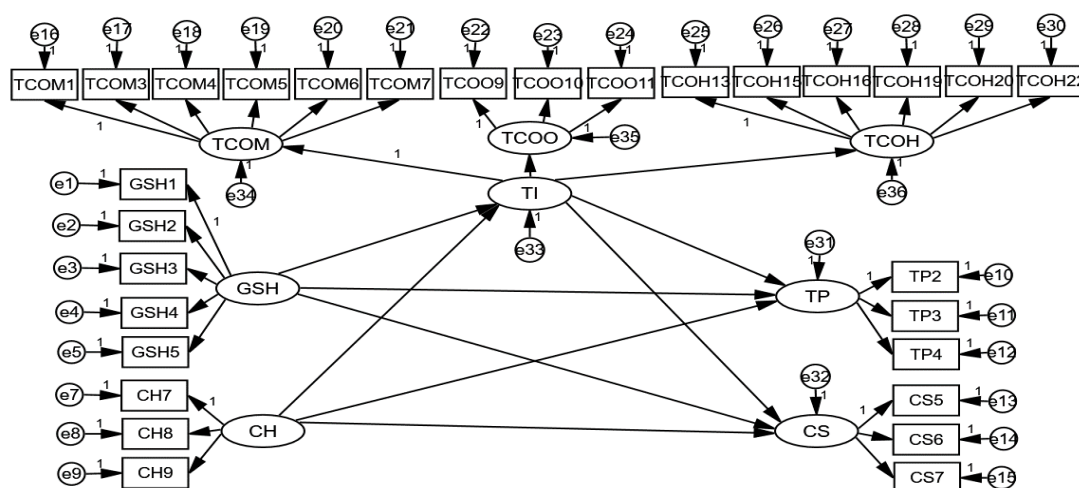


Figure 8 Effect mechanism of team heterogeneity on team effectiveness

Recommendations

1. Team construction should pay attention to the grade, specialty and cognitive heterogeneity of members

How to ensure team heterogeneity should be fully considered (Ren, Mao & Zhang, 2019). College students should pay attention to the differences in grade, professional knowledge and cognition when constructing the team of innovation and entrepreneurship training project, because these differences can bring positive promotion effect. First of all, although there is little difference in age among college students, we should try to include members from different grades in team construction. Secondly, the difference in professional knowledge background among team members is a valuable asset in team innovation.



Differences in professional knowledge help team members better understand the work they are engaged in and the tasks they undertake. When each member can give full play to their strengths and avoid shortening, the overall performance of the team will be greatly improved. Finally, when college students build their own teams, they must attach importance to the cognition of members and try their best to select those with great cognitive differences to join the team.

2. Give full play to the expanding effect of team interaction and improve the quality of team members' interaction

Teams with good communication, orderly team coordination and strong team cohesion are more conducive to the improvement of team effectiveness. First of all, good communication can not only enhance the friendship between team members, enhance the connection of social emotional bonds, reduce unnecessary conflicts and contradictions, but also conducive to team members' understanding of work objectives, promote cooperation and collaboration among members, and improve work efficiency. Secondly, team coordination is a key indicator to measure the tacit understanding of team members. Team coordination can maximize the use of resources, information, and wisdom available to each member. Finally, team cohesion is an important symbol to reflect the overall strength of a team. Strong team cohesion can increase the pride and recognition of members, and also can maximize the ability and level of members.

3. Establish a long-term mechanism for training and evaluating complex and innovative talents

Whether the innovation system from science or technology is evolving towards the direction of complex ecology, it is far from enough to rely only on the "top-down" coordination. With the emergence of innovation, the ecology of innovation system is bound to have another "bottom-up" mode, with the active participation of team members. Universities should vigorously cultivate interdisciplinary scientific research talents. The cultivation of compound innovative talents needs to start with the education of primary and secondary schools, and form an ecological chain of talent cultivation from the encouragement of higher education. To form a stable team of high-level instructors (Ren, 2018). Talent is not created, but emerges naturally. As long as we provide a good environment and mechanism, we are not afraid of failing to cultivate innovative talents.

References

- Bai, J.Y. (2018). *Effects of team heterogeneity on Team Efficacy of Undergraduate Entrepreneurship: The mediating role of team interaction* (Master dissertation). Shanxi University of Finance and Economics, Taiyuan.
- Chen W, Yang, Z.L., & Lang, Y.F. (2015). The Effect of team fault Zones on Team Effectiveness: The moderating effect of relational leadership behavior and the mediating effect of transactive memory system. *Management Review*, 27(4), 99-110.
- Hou N, Yang, J.P., & Dai, W.L. (2016). A cross-level study on the impact of team heterogeneity, external social capital on team members' innovation performance. *Journal of Management*, (02), 212-220.
- Liu H, & Zhang, X.Z. (2014). Current situation and countermeasures of K-12 engineering education in China: Thinking based on creativity dimension. *Educational Development Research*, (4), 67-71.
- Peng X.B., Chen X.B., & Yang J.P. (2014). An empirical study on the relationship between entrepreneurial team heterogeneity and entrepreneurial performance: The mediating role of team integration. *Human ergonomics*, 20(4), 12-16.
- Ren, Y.C. (2018). *The effect mechanism of leadership style on college students' team scientific creativity: from the perspective of trait activation theory* (Doctoral Dissertation). Beijing Institute of Technology, Beijing.
- Ren, Y.W., Mao Z. & Zhang, B.Q. (2019). The impact mechanism of entrepreneurial team heterogeneity on innovation performance: the role of strategic flexibility and institutional environment. *Journal of Sichuan University (Philosophy and Social Sciences Edition)*, (6), 147-165.
- Robbins, S. (2014). *Essentials of Organizational Behavior*. Beijing: China Machine Press.
- Shi, W.H. (2019). *A study on the management strategy of "Learning Type" school-based research team in high school physical education*. *Teaching and management*, (6), 59.
- Xiao, Y.C. (2006). *Team behavior*. Hangzhou: Zhejiang University Press.
- Zou X. (2017). *Research on the relationship between heterogeneity, team atmosphere and entrepreneurial performance of college students' entrepreneurial teams* (Master Dissertation). Jiangsu University, Zhenjiang.

การสร้างแบรนด์ส่วนบุคคลของเภสัชกรชุมชน

Personal branding of community pharmacists

ศิวปรียา ณ สงขลา¹, ชาวลิต ชาญแสงรัตน์², อำนวย บุญรัตน์ไมตรี³ และ ชัชวาล แสงทองล้วน⁴
Siwapreeya Na Songkhla¹, Chaowalit Chaosangrat², Amnuay Boonratanamaitree³
and Chatchawal Sangtongluan⁴

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์^{1,2,3,4}

College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Thailand^{1,2,3,4}

E-mail: siwapreeya3883@gmail.com¹

Received: January 25, 2023

Revised: April 7, 2023

Accepted: April 18, 2023

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางสนับสนุนให้เภสัชกรสามารถสร้างแบรนด์ส่วนบุคคลที่มีความโดดเด่น สร้างความแตกต่างและพัฒนาบุคลิกภาพในการสื่อสาร สร้างความน่าเชื่อถืออย่างมืออาชีพและเป็นที่จดจำแก่ผู้พบเห็น จากการทบทวนวรรณกรรมการสร้างแบรนด์ส่วนบุคคลของเภสัชกรซึ่งได้ค้นหาจากบทความและงานวิจัย โดยใช้คำค้นว่า การสร้างแบรนด์ส่วนบุคคลของเภสัชซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ปี พ.ศ.2540-2565 พบว่าการสร้างแบรนด์ส่วนบุคคลของเภสัชกรชุมชนมีองค์ประกอบดังนี้ (1) การรู้จักตัวเอง ประกอบด้วย ความรู้เฉพาะทาง การใช้เทคโนโลยี ทักษะการขาย ทักษะการวิเคราะห์ ความสามารถเรื่องภาษาและความคิดสร้างสรรค์ (2) ทักษะการสื่อสาร ประกอบด้วย มีมนุษยสัมพันธ์ การพูดจูงใจ การฟัง การจัดการทางอารมณ์ ภาษากายและท่าทาง รวมถึงความร่วมมือ (3) ภาพลักษณ์และบุคลิกภาพ ประกอบด้วย รูปร่าง หน้าตา การแต่งกายและมารยาททางสังคม และ (4) การปฏิบัติตนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ประกอบด้วย การต้อนรับ การทักทายและขอบคุณ การจดจำ การมีใจรักการบริการ การให้เกียรติ การเข้าอกเข้าใจ การใส่ใจรายละเอียด ความซื่อสัตย์และการปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งปัจจัยทั้งสี่ด้านทำให้เกิดผลดังนี้ (1) ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำเพราะเภสัชกร (2) การใช้เทคโนโลยีสานความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และ (3) การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

คำสำคัญ: การสร้างแบรนด์ส่วนบุคคล, เภสัชกรชุมชน, สร้างความแตกต่าง

Abstract

This article aims to provide a guideline to support pharmacists to create a distinctive personal brand, differentiate and develop a personality for communication, establish professional credibility, and be remembered by people. According to a literature review on

personal branding of pharmacists, which was searched for articles and research used the word personal brand of pharmacist, covered from 1997 to 2022. It was found that the personal branding of community pharmacists, there are components as follows: (1) Knowing yourself consists of specialized knowledge, technology skills, sales skills, analytical skills, language skills, and creativity. (2) Communication skills consist of interpersonal, persuasive speech, listening skills, emotional intelligence, body language, and gestures including cooperation. (3) Image and personality consist of appearance, dressing, and social etiquette. And (4) Conducting oneself consistently consists of hospitality, greeting and thanking, recognizable, service mind respect, honesty, empathy, caring, honesty, and Continual service improvement. These four factors contribute to the results as follows (1) Repeat customers because of pharmacists (2) Use technology to build relationships continually and (3) Recognition from colleagues.

Keywords: Personal Branding, Community Pharmacy, Make a Difference

บทนำ

ปัจจุบันผู้คนหันมาให้ความสำคัญกับดูแลสุขภาพอย่างมากจึงทำให้ธุรกิจร้านขายยาน่าสนใจมากขึ้น ดึงดูดกลุ่มธุรกิจใหญ่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องทางด้านสุขภาพหันมาลงทุนเปิดร้านขายยา ทำให้ร้านขายยามีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เช่น เครือข่ายธุรกิจศูนย์การค้าและห้างสรรพสินค้า เครือข่ายโรงพยาบาล และเครือข่ายร้านสะดวกซื้อ จึงทำให้ธุรกิจร้านขายยาไม่เคยหยุดเติบโต บางทำเลที่มีการแข่งขันสูงมีร้านขายยาหลายร้านตั้งอยู่ใกล้บริเวณกัน โดยร้านขายยา 1 ร้านจะต้องมีเภสัชกร 1 คนที่ต้องควบคุมดูแลร้าน

วิชาชีพเภสัชชุมชน ลูกค้าน่าจะจำเภสัชกรได้จากการสวมใส่เสื้อกาวน์สีขาวที่ถูกจำกัดให้สวมใส่ได้เฉพาะเภสัชกรเท่านั้น (Amorha et al., 2019) ดูเหมือนเป็นการสร้างความแตกต่างจากบุคลากรอื่นในร้านหากแต่ความจริงแล้วเภสัชไม่สามารถทำให้ลูกค้าจดจำใบหน้า อิริยาบถ หรือรายละเอียดอย่างอื่นของเภสัชกรได้เลย นอกจากเสื้อกาวน์สีขาวที่สวมใส่และไม่สามารถแยกความแตกต่างของเภสัชกรแต่ละคนได้

เภสัชกรทุกคนมีเอกลักษณ์ในตัวเองอยู่แล้วเพียงแต่เภสัชกรคนนั้นจะจัดการกับเอกลักษณ์ของตนเองอย่างไรเพื่อให้โดดเด่นและมีความแตกต่าง การดูดีมีตัวตนไม่ได้เกิดขึ้นเองแต่มาจากการตกแต่งและสร้างขึ้น โดยเฉพาะในยุคที่มีการแข่งขันสูงและร้านยามีจำนวนมาก เภสัชกรต้องสร้างตัวตนให้มีความเหมาะสมกับยุคสมัยและสอดคล้องกับวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมรวมถึงเทคโนโลยี เพื่อให้มีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง (Rangarajan et al., 2017) ถึงแม้ว่าจะเป็นเภสัชกรที่เก่ง มีความสามารถ แต่ถ้าไม่มีใครจดจำได้แสดงว่ายังเป็นคนไร้ตัวตน ไม่มีความเป็นเอกลักษณ์ ไม่มี Personal brand (Rangarajan et al., 2017)

การสร้างแบรนด์ส่วนบุคคล (Brand Personal)

การสร้างแบรนด์ส่วนบุคคล (Brand Personal) คือ การมีเอกลักษณ์ที่แตกต่างจากคนอื่นเพื่อเป็นจุดขายให้กับตัวเอง ทำให้ผู้คนจดจำได้และเป็นภาพติดใจของผู้ที่พบเจอ กลยุทธ์การสร้างแบรนด์ส่วนบุคคลของเภสัชกรสามารถช่วยเพิ่มมูลค่าทางการตลาดให้แก่ตัวเภสัชกร เพราะเภสัชกรเป็นส่วนสำคัญในการสร้างยอดขายของร้านยาจึงต้องมีความแตกต่าง (Morgan, 2011) เภสัชกรจึงต้องสร้างความเป็นตัวตนสะท้อนความสามารถ ผ่านทางการให้คำปรึกษา ตอบคำถาม แก้ปัญหา และทักษะการสร้างความสัมพันธ์ในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ทำให้ผู้ที่มาใช้บริการจดจำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะให้ความสำคัญกับบุคคลมากกว่าองค์กรหรือตัวร้าน (Aaker, 1997) ดังนั้นองค์ประกอบในการสร้างแบรนด์บุคคลของเภสัชกรประกอบด้วย 1) การรู้จักตัวเอง 2) ทักษะการสื่อสาร 3) รูปลักษณ์ บุคลิกภาพ 4) การปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอ 5) การประเมินผล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การรู้จักตัวเอง (Knowing yourself)

การรู้จักตัวเอง คือการมองเห็นตัวเอง รู้จุดเด่นที่มีอยู่ในตัวเอง ความรู้ ความสามารถ ความชอบ ความถนัด ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางที่ผู้อื่นไม่มีและมีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง เภสัชกรสามารถนำเสนอจุดเด่นของตนเองเพื่อช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ให้แก่ผู้อื่นและสังคม การบอกต่อ การมีทัศนคติที่ดีและแสดงออกทางพฤติกรรมด้านบวก (Pyszczyński et al., 2004) การมีคุณค่าในตัวเองของเภสัชประกอบด้วย 1.1) มีความรู้เฉพาะทาง 1.2) การใช้เทคโนโลยี 1.3) ทักษะการขาย 1.4) ทักษะการวิเคราะห์ 1.5) ความสามารถในการเรื่องภาษา 1.6) มีความคิดสร้างสรรค์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1) ความรู้เฉพาะทาง (Specialized Knowledge)

เภสัชกรเป็นผู้ที่มีความรู้เฉพาะทางเรื่องยาที่กว้างและลึกจากการศึกษาเล่าเรียน จากประสบการณ์ที่สะสมและไม่หยุดค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา (Waterfield, 2010) ความรู้ที่เภสัชกรมีติดตัวได้กลายเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญที่สุด การให้คำแนะนำสะท้อนถึงความเป็นมืออาชีพ ความรู้ไม่ได้เป็นเพียงการสร้าง ความแตกต่างและความได้เปรียบในการแข่งขันเท่านั้น แต่สามารถทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกถึงความคุ้มค่า ให้ความไว้วางใจ รู้สึกดีที่ได้สนทนากับเพราะการไว้วางใจมีผลต่อการปฏิบัติตาม จากการใช้เวลาในการสนทนา ทำให้ผู้ใช้บริการจดจำเภสัชกรผู้ที่ใส่ใจข้อข้องใจและให้ความกระจ่างรวมถึงเติมเต็มสิ่งที่ผู้รับบริการทราบมาก่อน (Garjani et al., 2009) เพราะธุรกิจร้านยาเกี่ยวข้องกับชีวิตคนและสุขภาพ ผู้ใช้บริการจะประทับใจใน คำปรึกษาและตัวเภสัชแม้ว่าจะไม่ได้ซื้อสินค้าที่ร้าน และยังกลายเป็นส่วนประกอบสำคัญในการสร้างความ ยั่งยืนให้ร้านยาด้วย

1.2) ทักษะด้านเทคโนโลยี (Technology skills)

ทุกวันนี้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อชีวิตประจำวันของทุกคนรวมถึงการทำงานของเภสัชกรด้วย เภสัชกรจึงจำเป็นที่จะต้องแสดงให้เห็นว่ามีทักษะในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ อย่างน้อยในระดับพื้นฐานที่จำเป็นจะต้องรู้ นอกเหนือจากความรู้เฉพาะทาง จากนั้นสามารถเจาะลงไปในเรื่องที่สนใจและสามารถเชื่อมโยงกับการทำงานของตนเองได้ พร้อมทั้งจะให้บริการผ่านทางเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น

คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต สมาร์ทโฟน สมาร์ทวอตช์ และสื่อออนไลน์ เพื่อช่วยการสืบค้นข้อมูล รวบรวมข้อมูล เพิ่มช่องทางการสื่อสาร ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้เต็มที่ (Balen & Jewesson, 2004)

1.3) ทักษะการขาย (Selling skills)

เกษตรกรชุมชนมีความเกี่ยวข้องกับการขายยา ธุรกิจต้องมีกำไรถึงจะดำเนินต่อไปได้ เกษตรกรจึงต้องมีทักษะการขายเชิงรุก มีการขายที่เป็นแบบฉบับของตัวเอง เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะด้านการขาย โดยใช้ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจมากกว่าการโน้มน้าวใจ (Ben Said et al., 2019) เกษตรกรต้องเข้าหาลูกค้าก่อนเพื่อสร้างความสัมพันธ์ รู้ถึงความต้องการและสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าไม่ซื้อ กล้าที่จะเปลี่ยนคำแนะนำเป็นเสนอสินค้าที่ลูกค้าต้องการเพื่อแก้ปัญหาที่ต้นเหตุให้กับลูกค้าโดยมีทัศนคติที่ดีและเชื่อมั่นในสินค้า ทำให้ลูกค้าเห็นจุดเด่น ความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าอื่นเพื่อเป็นการปิดการขาย เกษตรกรยังสามารถปรับตัวเข้ากับลูกค้าที่มีความหลากหลาย (Udayana et al., 2019) และสามารถถ่ายทอดเทคนิคการขายให้แก่ผู้อื่นได้

1.4) ทักษะการวิเคราะห์ (Analytical skills)

การวิเคราะห์มีความจำเป็นในทุกธุรกิจ การวิเคราะห์เป็นทักษะหนึ่งที่ทำให้เห็นความสามารถที่แตกต่างของเกษตรกรแต่ละคน คุณสมบัติของเกษตรกรที่สามารถเป็นนักวิเคราะห์ได้จะต้องเป็นคนช่างสังเกต มีความสนใจกระตือรือร้น มีความรู้รอบด้าน ชอบข้อมูล ชอบตัวเลขและสามารถใช้คอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลและนำเสนอข้อมูลที่ยากให้เข้าใจง่าย การวิเคราะห์ทำให้เข้าใจในปัญหา รู้สาเหตุ เพื่อนำมาวางแผนในการแก้ไขปัญหา หาแนวโน้มและโอกาสทางธุรกิจโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ สามารถวิเคราะห์ในเชิงลึกเพื่อเป็นการแก้ปัญหาอย่างถาวรและป้องกันการเกิดปัญหา เกษตรกรที่มีความสามารถในการวิเคราะห์จึงเป็นที่ต้องการขององค์กรต่าง ๆ และสามารถเลื่อนตำแหน่งขึ้นสู่ผู้บริหารได้

1.5) ความสามารถเรื่องภาษา (language skills)

เกษตรกรมีความรู้ทางวิชาชีพที่ชำนาญอยู่แล้ว แต่ปัจจุบันการสื่อสารด้วยภาษาที่สองมีความสำคัญจะเสริมให้เกษตรกรโดดเด่นยิ่งขึ้น (Ferguson & Candib, 2002) ทำให้มีความสามารถหลากหลายและมีความได้เปรียบกว่าคนที่รู้เพียงภาษาเดียวเพราะการสื่อสารไม่ได้อยู่แค่ในประเทศเดียวอีกแล้ว การสืบค้นข้อมูลจากหนังสือ ตำรา และงานวิจัยส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษทำให้ได้แนวคิดที่หลากหลายกว่าการอ่านงานในประเทศเพียงอย่างเดียว การรู้ภาษาอังกฤษทำให้ความรู้ทั่วไปกว้างขึ้นจากการดูข่าวต่างประเทศ หนังสือพิมพ์และวารสารวิชาการต่าง ๆ ซึ่งดีกว่าการดูข่าวในประเทศเพียงอย่างเดียว ในการให้บริการคู่มือการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ส่วนใหญ่จะเป็นภาษาอังกฤษ และร้านยาที่ตั้งอยู่ตามเมืองท่องเที่ยวถ้าเกษตรกรสามารถพูดภาษาอังกฤษได้ทำให้ได้เปรียบกว่าเกษตรกรที่สื่อสารภาษาอังกฤษไม่ได้

1.6) มีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)

ความคิดสร้างสรรค์คือการคิดทำสิ่งใหม่ๆ ที่แตกต่างออกไปจากกรอบเดิมเพราะถ้าทุกคนคิดเหมือนกันหมดจะทำให้ขาดการพัฒนา ลักษณะของคนที่มีความคิดสร้างสรรค์คือ มีจินตนาการ กล้าคิดริเริ่ม มองเห็นความท้าทาย มีอารมณ์อยากรู้ อยากเห็น รับรู้ถึงปัญหาได้เร็ว มีความคิดหลายแง่มุม กระตือรือร้น มีความสนใจที่รอบด้านและมีอิสระทางความคิดเป็นของตัวเอง จึงสามารถสร้างความแตกต่างได้อย่างชัดเจน

ผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์จะแสดงออกชัดเจนเมื่อทำงาน เพราะจะมีแนวทางในการแก้ปัญหา คั่นคว้า ทดลอง โดยไม่กลัวความล้มเหลวและตื่นตัวที่จะแสวงหาโอกาสตลอดเวลา

การรู้จักตัวเอง รู้ว่าตัวเองมีความถนัดด้านไหน มีจุดอ่อนจุดแข็งเป็นอย่างไร จะสามารถพัฒนาตัวเองได้เร็วกว่าคนที่ไม่รู้และสามารถพัฒนาตนเองให้โดดเด่นกว่าผู้อื่น คุณค่าในตัวเองมาจากการพยายาม ขวนขวาย ศึกษาหาความรู้ตลอดเวลาไม่เคยหยุดนิ่งทั้งทางด้านวิชาชีพและด้านความรู้รอบตัว ผักผ่อนจนมีความชำนาญที่โดดเด่นจากผู้อื่นจนสามารถสร้างมูลค่าให้แก่ตัวเองเพราะสิ่งเหล่านี้ไม่สามารถเกิดขึ้นเองได้ เกสซ์กรควรปรับตัวให้ตรงกับความต้องการของตลาด ตามวัฒนธรรม ตามยุคสมัยและตรงตามท้องที่ต่าง ๆ ต้องการ

2) ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills)

การสื่อสารถือเป็นความสามารถของเกสซ์กรโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ แลกเปลี่ยนข้อมูล การรวบรวมข้อมูล การเรียนรู้ การสอน การโน้มน้าวใจผู้ใช้บริการ และช่วยผู้ใช้บริการตัดสินใจ (King & Hoppe, 2013; Mehrabian & Morton, 1967) พบว่าคู่สนทนาจะรับรู้และจดจำข้อความจาก 3 องค์ประกอบ คือ 1) ร้อยละ 7 จากคำพูด 2) ร้อยละ 38 จากน้ำเสียง และ 3) ร้อยละ 55 จากภาษากาย ในการสื่อสารประกอบด้วย 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) การใช้วาจา การเลือกใช้คำที่เหมาะสม 2) ไม่ใช้วาจา การแสดงออกทางสีหน้า การสบตาและท่าทางที่ใช้แทนวาจา 3) ปริมาณและคุณภาพของเนื้อหาที่ต้องการสื่อออกไป และ 4) ทักษะคิดและการเอาใจใส่ของเกสซ์กร เนื่องจากสิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อรูปแบบการสื่อสารและทัศนคติของเกสซ์กรที่มีต่อผู้ใช้บริการ (Kee et al., 2018) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เสริมสร้างความเป็นมืออาชีพของเกสซ์กรในร้านขายยาชุมชน มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ 1) การมีมนุษยสัมพันธ์ 2) การพูดจูงใจ 3) การฟัง 4) การจัดการทางอารมณ์ 5) ภาษากายและท่าทาง 6) ความร่วมมือ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1) การมีมนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal skills)

การมีมนุษยสัมพันธ์คือการสร้างความสัมพันธ์ ความเกี่ยวข้องระหว่างมนุษย์เพื่อนำไปสู่ความเป็นมิตร เกสซ์กรต้องสร้างความสัมพันธ์ขึ้นเองโดยใช้การสื่อสารเพราะเกสซ์กรจะต้องพบเจอผู้คนที่พื้นฐานไม่เหมือนกัน มนุษยสัมพันธ์เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ศาสตร์คือการเรียนรู้เกี่ยวกับแต่ละคน ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ค่านิยม เป็นต้น ส่วนศิลป์คือการเรียนรู้ที่จะปรับตัวเพื่อให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าโดยใช้ศิลปะเพื่อสร้างความพึงพอใจ ให้เกิดความเข้าใจ เป็นที่รักใคร่ ชะนะใจ เกิดความน่าเชื่อถือ เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ มนุษยสัมพันธ์ทำให้บางคนมีเพื่อนมากบางคนมีเพื่อนน้อยเพราะความสามารถทางศิลป์ในการสร้างสายสัมพันธ์ไม่เท่ากัน ทำให้เกสซ์กรที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีมักได้เปรียบกว่า

2.2) การพูดจูงใจ (Persuasive speech)

การพูดจูงใจ คือการพูดโน้มน้าวใจเพื่อให้ผู้ฟังคล้อยตาม มีจุดประสงค์เพื่อให้เชื่อ ประทับใจ และปฏิบัติตาม การพูดที่ได้ใจคนฟังจะต้องจับจุดให้ได้ว่าผู้ฟังมีความสนใจในเรื่องใดจากนั้นพูดเรื่องที่ผู้ฟังสนใจ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้ฟัง ทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่ามีคุณค่า ประทับใจและเห็นภาพถ้านำไปปฏิบัติจะยังได้ประโยชน์ การที่จะจูงใจผู้ฟังได้นั้นเกสซ์กรควรมีหลักฐาน เอกสารประกอบการพูด มีความรู้ ภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ เปรียบเทียบให้เห็นความจำเป็นและมีเหตุผล การเอ่ยปากชมให้กำลังใจทำให้ผู้ฟังรู้สึกมีพลังบวก การสื่อสารที่

ตรงไปตรงมาทำให้ผู้ฟังมีความเข้าใจและคล้อยตาม เมื่อผู้ฟังขอความคิดเห็นควรอธิบายด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้รับฟังสามารถนำไปถ่ายทอดต่อให้ผู้ที่ไม่ได้มาฟังได้รับรู้เหมือนมาฟังด้วยตนเอง

2.3) การฟัง (Listening skills)

การฟังเป็นการสื่อสารที่ใช้มากที่สุดในชีวิตประจำวัน การฟังทำให้โลกกว้างขึ้นเมื่อได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้พูด การฟังสามารถเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้พูดและเข้าใจผู้พูดมากขึ้น การฟังอย่างมีประสิทธิภาพทำให้จับใจความสำคัญและนำมาประมวลผลเพื่อหาเหตุผลมาโต้แย้งหรือเสริมในสิ่งที่ผู้เล่าทราบอยู่แล้ว มารยาทในการฟังเป็นสิ่งสำคัญ การให้ความสนใจผู้พูด ไม่พูดแทรก อดทนฟังถ้าเป็นเรื่องยาก ฟังโดยปราศจากอคติเพราะเป็นการให้เกียรติผู้พูดและสังเกตผู้พูดระหว่างที่ฟัง (Gülpinar & Özçelikay, 2021) การเป็นคนที่ได้รับฟังได้ทุกเรื่องจะทำให้เกสัชกรได้รับความไว้วางใจจากผู้พูด แม้จะไม่แสดงความเห็นเลยก็ตาม

2.4) ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligent)

งานของเกสัชกรชุมชนเป็นงานที่เสี่ยงไม่ได้ที่จะต้องพบปะกับผู้คนและแต่ละสถานการณ์ทำให้เกิดอารมณ์ที่ไม่เหมือนกัน การสื่อสารกับผู้อื่นต้องควบคุมอารมณ์ ถ้ารู้สึกดีจะทำให้เกิดอารมณ์ด้านบวก ถ้ารู้สึกไม่ดีจะทำให้รู้สึกขัดแย้งหรืออารมณ์ที่ทำให้รู้สึกเฉยๆ จึงต้องรู้เท่าทันอารมณ์ของตัวเองเพราะอารมณ์สามารถทำให้เกิดการแสดงออกของสีหน้า ท่าทาง น้ำเสียงและคำพูด เช่นการพูดประโยคเดียวกันแต่น้ำเสียงไม่เหมือนกัน จึงทำให้ผู้ฟังมีความรู้สึกต่างกัน นอกจากการควบคุมอารมณ์ของตนเองแล้วยังต้องรู้จักสังเกต สีหน้า ท่าทาง น้ำเสียงและเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นด้วย

2.5) ภาษากายและท่าทาง (Body Language)

Mehrabian & Morton (1967) พบว่า ภาษากายมีความสำคัญมากกว่าคำพูด ขณะที่เกสัชกรกำลังพูดจะมีการแสดงท่าทางตามธรรมชาติ ท่าทางเป็นการสื่อสารที่สำคัญอีกประการที่ทำให้ผู้อื่นมองเห็น และเข้าใจความต้องการของเกสัชกรรวมถึงภาษากายยังบ่งบอกถึงนิสัยใจคอและถูกอบรมสั่งสอนมาอย่างไร แต่ละคนจะมีท่าทางการแสดงออกที่แตกต่างกันโดยเฉพาะท่วงท่าในชีวิตประจำวันโดยที่ไม่ตั้งใจ เช่นการใช้สายตาตามองผู้อื่น การพูด การกอดอก การไหว้ การยืน การเดิน และการทานอาหาร เป็นต้น ในการสนทนาควรระวังเรื่องภาษากายและท่าทางถึงแม้ว่าจะไม่มีการพูดแต่ภาษากายจะส่งสัญญาณด้านบวกหรือด้านลบออกไปสู่คู่สนทนาได้

2.6) ความร่วมมือ (Collaboration)

การให้ความร่วมมือ คือการทำงานเป็นทีม การที่เกสัชกรจะได้รับความร่วมมือจากบุคลากรรอบข้างจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ไม่ใช้อำนาจ มีทักษะการสื่อสารที่สามารถระดมความคิดที่เห็นต่างนำมาช่วยเหลือซึ่งกันและกันไม่เอาความคิดคนใดคนหนึ่งเป็นหลัก มีการพูดจาสื่อสารที่ตรงประเด็นเข้าใจง่าย ถนอมน้ำใจ มีทักษะในการพูดคุยอย่าง ให้กำลังใจ ชื่นชม และพูดชักจูงเพื่อให้ได้ความร่วมมือและบรรลุเป้าหมายด้วยกัน

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโดยสามารถปรับการสื่อสารที่สอดคล้องกับค่านิยมของลูกค้ำหรือเพื่อนร่วมงาน (King & Hoppe, 2013) ไม่ว่าจะเป็นทางวาจาหรือท่าทางสามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเกสัชกรกับเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้ำ สามารถชนะใจคนรอบข้าง ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ทำปัญหาใหญ่ให้เป็นเรื่องเล็ก



ได้ประโยชน์ทุกฝ่าย การสื่อสารยังทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน เข้าใจความกังวล ความคาดหวัง ความต้องการ สามารถการเข้าถึงปัญหา รวมถึงการแบ่งปันความรู้สึกรับรู้ของผู้อื่น

3) ภาพลักษณ์และบุคลิกภาพ (Personality)

การทำงานด้านการแพทย์ความน่าเชื่อถือเป็นสิ่งสำคัญ รูปลักษณ์และบุคลิกภาพสามารถสร้างความประทับใจได้ตั้งแต่ครั้งแรกที่พบ (First impression) เป็นเครื่องมือหลักในการดึงดูดผู้ให้บริการ เป็นด่านหน้าก่อนที่จะเกิดจะมีการสนทนากับลูกค้าและยังเป็นการสื่อสารถึงตัวเกสรอย่างหนึ่งที่บ่งบอกว่าเกสรเป็นคนที่ดีดูแลตัวเองดีแค่ไหน เมื่อเป็นการสร้างความประทับใจด้วยบุคลิกภาพ เกสรต้องมีกลยุทธ์ในการปรับปรุงบุคลิกภาพซึ่งประกอบด้วย 1) รูปร่าง หน้าตา 2) การแต่งกาย 3) มารยาททางสังคม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1) รูปร่าง หน้าตา (Appearance)

รูปร่าง หน้าตาเป็นสิ่งแรกที่ผู้ใช้บริการมองเห็น การมีรูปร่างหน้าตาและผิวพรรณที่ดีทำให้เป็นจุดเด่น ใครเห็นจะต้องมอง มีเสน่ห์ดึงดูดให้คนอยากพูดคุยด้วยแต่ถ้าเป็นผู้ที่หน้าตาไม่ดีมากสามารถเอาชนะได้ด้วยการแต่งหน้าที่กลมกลืนดูดีและทรงผมที่รับกับใบหน้าเพื่อเพิ่มการดูดี การทำสีผมบอกถึงรสนิยมและความทันสมัยสามารถเพิ่มความมั่นใจให้ดูดีขึ้น หน้าตา ผิวพรรณที่ดีมีผลทำให้ลูกค้าสอบถามเกี่ยวกับวิธีการดูแลตนเอง เป็นโอกาสที่ทำให้เกสรให้ข้อมูล ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในการดูแลตนเอง การสนทนาในสิ่งที่ลูกค้าสนใจช่วยสร้างความสัมพันธ์และความเป็นกันเองกับลูกค้าด้วย

3.2) การแต่งกาย (Clothing)

รูปแบบการแต่งกายมาจากจิตใจ ความชอบส่วนบุคคลและอารมณ์ อย่างไรก็ตามการแต่งกายเสื้อผ้า รองเท้าควรเลือกให้เหมาะสมกับงาน รู้จักกาลเทศะ เข้ากับรูปร่าง และดูสมวัยตามยุคสมัย รูปร่างที่ดูแข็งแรง ทรวดทรงดี คล่องแคล่ว กระฉับกระเฉง ทำให้น่ามองเพราะทำให้ใส่เสื้อผ้าแบบไหนก็ดูดี การมีรูปร่างที่ดีจากออกกำลังกายการดูแลตัวเองสามารถเป็นแรงจูงใจให้ผู้ที่เห็นต้องการออกกำลังกายด้วยเช่นกัน (Carlson & Donovan, 2016) อย่างไรก็ตามสิ่งที่สำคัญคือการสวมเสื้อกาวน์ขณะปฏิบัติหน้าที่เป็นการบอกตำแหน่งของเกสรเพื่อความไม่สับสนในหน้าที่และมีความน่าเชื่อถือ

3.3) มารยาททางสังคม (Social Etiquette)

มารยาท คือกิริยา วาจา ท่าทางที่สุภาพ การปฏิบัติตัวในสังคมอย่างเหมาะสมถูกต้องตามกาลเทศะ เพราะโลกที่เปลี่ยนไปตามยุคสมัยทำให้วัฒนธรรมและมารยาทถูกกลืนหายไป แต่ละคนจะยึดตามความสะดวกของตนเอง เกสรที่จะชนะใจผู้อื่นได้จะต้องมีสติตลอดเวลา สำรวม ทำตามกฎ กติกา มารยาทของสังคมรู้ว่าสิ่งใดควรทำและสิ่งใดไม่ควรทำ มารยาทเป็นการสื่อสารที่สำคัญอีกประการจากสิ่งที่ผู้อื่นมองเห็นและยังบอกว่าเกสรถูกปลูกฝังมาอย่างไรสามารถดูได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกกับผู้อื่น

สุภาจิต “ไถ่ถามเพราะชน คนงามเพราะแต่ง” ยังเป็นสุภาจิตที่ใช้ได้อยู่เสมอโดยเฉพาะผู้ที่ต้องพบปะกับลูกค้าโดยตรงไม่ควรปล่อยให้เสื้อผ้า หน้า ผม ดูไม่ดี การรู้จักแต่งตัว ให้ สวย หล่อ รูปลักษณ์และบุคลิกภาพที่ดีของเกสรจะส่งผลโดยตรงในเชิงบวกของผู้พบเห็น ดึงดูดให้น่าสนทนา สร้างความน่าเชื่อถือและบอกถึงความพร้อมในการให้บริการ พร้อมทั้งมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (Roux, 2000) ถึงแม้ว่าผู้ที่มีหน้าตา

รูปร่างไม่ตึงมากนักแต่ถ้ารู้จักแต่งหน้า แต่งตัว ทำให้ตัวเองดูดีเป็นที่น่ามอง สามารถทำให้สะดุดตาขึ้นมาได้เช่นกัน

4) การปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต้นเสมอปลาย (Behave consistently)

สิ่งสำคัญในการให้บริการลูกค้าคือความสม่ำเสมอต้นเสมอปลายเพราะลูกค้าคือคนสำคัญของธุรกิจ การมอบประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้าและการดูแลควรมีความสม่ำเสมอต้นเสมอปลายซึ่งประกอบด้วย 1) คุณธรรม และจรรยาบรรณ 2) การต้อนรับ ทักทายและขอบคุณ 3) การจดจำ 4) การมีใจรักการบริการ 5) การให้เกียรติ 6) การเข้าอกเข้าใจ 7) การใส่ใจรายละเอียด 8) ความซื่อสัตย์ 9) ปรับปรุงการให้บริการสม่ำเสมอ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1) คุณธรรมและจรรยาบรรณ (Morality and Ethics)

ปัจจุบันธุรกิจร้านยามีสิ่งดึงดูดใจหลายประการที่ทำให้เกษตรกรทำผิดจรรยาบรรณได้อย่างง่ายดาย เช่น ค่าตอบแทน เป้าหมายยอดขาย สินค้าใกล้หมดอายุและปัญหาการเงินส่วนตัว เกษตรกรต้องตั้งมั่นในคุณธรรม และจริยธรรม ไม่ทำสิ่งที่เสื่อมเสียชื่อเสียงตนเองและองค์กร คำนึงถึงความปลอดภัยและผลประโยชน์ของลูกค้า ไม่กล่าวอ้างถึงสรรพคุณของสินค้าเกินความเป็นจริงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการขาย รวมถึงตระหนักถึงเศรษฐกิจฐานะของลูกค้ามากกว่าผลประโยชน์ของตนเองเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจจากลูกค้า

4.2) การต้อนรับ ทักทายและขอบคุณ (Hospitality, greeting and thanks)

การต้อนรับและกล่าวทักทายลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานเป็นธรรมเนียมไทยที่งดงามด้วย เป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งที่ต้นทุนต่ำแต่ได้ผลมาก การทักทายที่เป็นเอกลักษณ์ของคนไทยคือ กล่าวคำว่าสวัสดีพร้อมพนมมือ และผงกศีรษะด้วยหน้าตาที่ยิ้มแย้มพร้อมให้บริการ จากนั้นอาจจะถามความต้องการเพื่อสามารถให้บริการได้ตรงความต้องการ การต้อนรับและทักทายยังเป็นการแสดงถึงทัศนคติด้านพฤติกรรมของเกษตรกรด้วยเพราะจะทำให้ลูกค้าสัมผัสได้ถึงประสบการณ์ที่ดี เป็นการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง การกล่าวขอบคุณและอวยพรให้ลูกค้าประทับใจควรทำด้วยความสดใส มีพลัง ส่วนการกล่าวขอบคุณเพื่อนร่วมงานควรพูดด้วยความจริงใจ

4.3) การจดจำ (Remembering)

การทำให้ลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานรู้สึกว่าเป็นคนพิเศษคือการถูกจดจำได้ การจำชื่อ จำสิ่งที่ลูกค้าซื้อ จำสิ่งที่เพื่อนร่วมงานชอบ คือการใส่ใจจดจำเรื่องสำคัญของผู้อื่น เช่น การกล่าวทักทายที่เอ่ยชื่อลูกค้าทำให้มีความพิเศษกว่าไม่เอ่ยชื่อ จดจำสิ่งที่ลูกค้าเคยเล่า ถามเรื่องลูก ๆ ถามถึงสินค้าที่ซื้อไปครั้งก่อน เพราะการถูกจำได้ทำให้รู้สึกเหมือนเป็นคนสำคัญและมีความเป็นกันเองซึ่งเป็นการสร้างมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเล็กน้อยที่ช่วยมัดใจลูกค้า การจำชื่อเพื่อนร่วมงาน อาหาร สี ที่เพื่อนร่วมงานชอบ เป็นการเรียนรู้กันไปเพื่อปรับตัวให้เกิดความใกล้ชิดสนิทสนม ช่วยให้ทำงานเข้าหากัน ส่งผลต่อการทำงานร่วมกันออกมาดีขึ้น

4.4) การมีใจรักการบริการ (Service mind)

การมีใจรักการบริการเป็นหัวใจของการบริการ เกษตรกรต้องมีจิตใจรักการบริการ มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ การบริการที่ดีสามารถเพิ่มมูลค่าได้โดยทำให้ลูกค้ายินดีจ่ายเพราะความพึงพอใจและสามารถสร้างความแตกต่างที่ไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เกษตรกรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเกินความคาดหวังในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (Doucette & McDonough, 2002) เพราะลูกค้าคาดหวังว่าเกษตรกร



จะทำให้มากกว่าการจ่ายยา รวมถึงสร้างความรู้สึกเชิงบวกให้ลูกค้าแต่ถ้าขาดการมีใจรักการบริการคงยากที่จะพิชิตใจลูกค้าและไม่สามารถที่เปลี่ยนลูกค้าเหล่านี้ให้เป็นลูกค้าประจำได้ และมีความภาคภูมิใจทุกครั้งที่ได้ส่งมอบคุณค่าและบริการแก่ลูกค้า

4.5) การให้เกียรติ (Honor)

การให้เกียรติคือการยอมรับนับถือในความสามารถ ให้ความเคารพและมีกิริยาวาจาที่อ่อนน้อม ถ่อมตนต่อผู้อื่น ขงเบ้งกล่าวว่า “ผู้มีเกียรติ คือผู้ที่ให้เกียรติคนอื่นก่อน” ดังนั้นการให้เกียรติต้องเริ่มจากตัวเอง ก่อนในการให้เกียรติผู้อื่นแม้ว่าผู้นั้นจะด้อยกว่าซึ่งเป็นหัวใจในการทำงานทุกอาชีพ สามารถทำได้ทั้งทางกาย วาจา ใจ สนทนาพูดคุยให้ความสำคัญกับทุกคนที่สนทนาด้วย ซึ่งการให้เกียรติลูกค้าและผู้ร่วมงานจะช่วยสร้างบรรยากาศและความประทับใจได้เป็นอย่างดี เมื่อทุกคนเปิดใจจะยอมรับและให้เกียรติในตัวเองแล้วเช่นกัน

4.6) การเข้าอกเข้าใจ (Empathy)

การเข้าอกเข้าใจคือการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ทำให้เข้าใจว่าผู้อื่นรู้สึกอย่างไรเมื่อมองจากในมุมมองของผู้อื่น เกสเซอร์จะใช้ทักษะการฟังเป็นหลักฟังโดยไม่แสดงความคิดเห็นและไม่ยึดความคิดของตัวเองเป็นศูนย์กลางรับฟังทุกความคิดเห็น จากนั้นใส่ใจในความทุกข์หรือความเดือดร้อนของลูกค้าหรือผู้ร่วมงาน เมื่อมีความเข้าใจที่ตรงกันจะทำให้เกสเซอร์หาวิธีแบ่งปันความรู้สึกละลายและพูดคุยอย่างถูกวิธี ทำให้คนรอบข้างเพิ่มความไว้วางใจและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Vogel et al., 2018)

4.7) การใส่ใจรายละเอียด (Caring)

การใส่ใจรายละเอียด คือการพิถีพิถัน ประณีต ฟังความต้องการ รู้จักสังเกตและเอาใจใส่ในความชอบของผู้อื่น การใส่ใจรายละเอียดยังหมายถึงการคิดแทนลูกค้าว่าทำอะไรลูกค้าจะได้รับความสะดวกสบายหรือได้รับบริการที่ดีที่สุด เช่นการจัดสินค้าให้มองเห็นชัด เรียงสินค้าให้หยิบง่าย ทำอย่างไรจะเห็นข้อความควรควรระวังได้สินค้าที่ตรงตามความต้องการแม้ว่าเป็นสินค้าเล็กน้อย การทำงานที่ใส่ใจรายละเอียดจะทำให้ได้งานที่มีคุณภาพและส่งมอบคุณค่าที่ดีที่สุดให้ลูกค้า

4.8) ความซื่อสัตย์ (Honesty)

ความซื่อสัตย์เป็นการบ่งบอกว่าบุคคลผู้นั้นมีศีลธรรม เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลและแสดงออกเป็นภาพลักษณ์ที่ผู้อื่นสามารถมองเห็นได้ว่าตัวเกสเซอร์เป็นคนที่มีความซื่อสัตย์หรือไม่ ความซื่อสัตย์ควรทำทั้งต่อหน้าและหลังผู้อื่น ซื่อสัตย์ทั้งทางกาย วาจาและใจ เช่นพฤติกรรมตรงไปตรงมา ไม่พูดปดให้ข้อมูลที่ตรงไปตรงมา ไม่คิดโกงเอาเปรียบ แจ้งลูกค้าเมื่อสินค้ามีตำหนิ ปฏิบัติตามระเบียบ มีความเป็นธรรมและบริสุทธิ์ใจ จะทำให้ได้รับความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ เพราะคนที่มีความซื่อสัตย์ผู้อื่นเคารพยกย่องว่าเป็นคนดีเป็นคนที่น่าคบหาสามารถทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำในระยะยาว

4.9) ปรับปรุงการให้บริการสม่ำเสมอ (Constant improvement in service)

ในโลกที่มีการแข่งขัน การบริการเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับธุรกิจเพราะลูกค้าทุกคนชอบที่จะได้รับการบริการที่ดี การปรับปรุงการบริการต้องคิดหาทางเพื่อให้ได้เปรียบทางการแข่งขัน สร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าที่เหนือกว่าคู่แข่ง งานบริการจึงไม่มีคำว่าสิ้นสุดเพราะลูกค้าและกระแสของสินค้ามีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาแต่ยังมีช่องทางให้เติมเต็มอยู่เสมอโดยเน้นการสร้างความสัมพันธ์ มีความฉลาดที่จะให้บริการและมี

ไหวพริบดีในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเพราะการให้บริการที่ดีไม่ได้เกิดขึ้นเองแต่ต้องมีความตั้งใจ มุ่งมั่น มีเป้าหมายและกลยุทธ์บริการที่จะมัดใจลูกค้าให้กลับมาใช้บริการซ้ำ

การปฏิบัติตัวอย่างสม่ำเสมอต้นเสมอปลายเป็นการรักษามาตรฐาน ถ้าทำได้อยู่แล้วควรรักษาความดี และทำต่อไปเรื่อย ๆ จากนั้นควรพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ไม่ควรแอ่ง รักษามาตรฐานของการบริการให้โดดเด่นและ ยังเป็นการรักษาลูกค้า เช่นการซื้อยาพาราเซตามอลลดไข้ แม้ว่ายาจะมีราคาถูกแต่ถ้ามีการบริการที่ดี ทักทาย พุดคุย ถามไถ่ใส่ใจอาการ ทำให้ลูกค้ารู้สึกดีและกลับมาใช้บริการใหม่ในครั้งหน้า นอกจากบริการลูกค้าแล้ว การบริการยังนำมาปฏิบัติกับเพื่อนร่วมงานได้เช่นกันเป็นการสร้างความสัมพันธ์และชนะใจเพื่อนร่วมงานอีก ทาง

บทสรุป

จากการที่เภสัชกรสร้างคุณค่าให้ตนเอง สร้างความสัมพันธ์ ใช้ทักษะต่าง ๆ เพื่อให้เป็นที่จดจำและโดดเด่น จะต้องมีการประเมินการตอบรับจากลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานเพื่อกระตุ้นให้มีการปรับปรุงตนเองอย่างสม่ำเสมอตามสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยประเมินจาก 1) ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำเพราะตัวเภสัชกร 2) การใช้เทคโนโลยีสานสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง 3) การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำเพราะตัวเภสัชกร (Regular customers because of pharmacists)

ผลจากการที่เภสัชกรสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและความพึงพอใจในตัวเภสัชกร ความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งอาจจะแสดงออกมาในรูปแบบ การเรียกชื่อเล่นของเภสัชกร พุดคุยอย่างสนทนา ทุกคนในครอบครัวซื้อยาจากเภสัชกรคนเดียวกัน การพาคนรู้จักที่ป่วยมาพบเภสัชกร ซื้อขนมติดไม้ติดมือมาฝากแม้ว่าจะไม่ได้มาใช้บริการร้านยา แสดงให้เห็นว่าลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำเพราะตัวเภสัชกร เห็นถึงการที่ลูกค้าเอาใจใส่ในตัวเภสัชด้วยเช่นกัน ยิ่งทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้ง บอกถึงการประสบความสำเร็จ เพราะลูกค้าเป็นกุญแจสำคัญกับธุรกิจในระยะยาว (Doucette & McDonough, 2002)

2) การใช้เทคโนโลยีสานความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง (Continuous use of technology to build relationships)

การดูแลลูกค้าไม่ได้จบเพียงแค่อูกค้าอยู่ต่อหน้าเท่านั้นแต่สามารถดูแลได้โดยการนำ Social Media มาใช้ในการรักษามิตรภาพ ลูกค้าบางรายไม่สะดวกที่จะมาหน้าร้าน เช่น ลูกค้าที่มีลูกเล็ก ๆ เภสัชกรสามารถให้คำแนะนำผ่านช่องทางออนไลน์ เมื่อลูกค้าไว้วางใจลูกค้าจะโทรติดต่อกลับมาทุกครั้งเมื่อต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติม แม้บางครั้งลูกค้าจำเป็นต้องซื้อยาจากร้านอื่นแต่นายานี้กลับมาปรึกษาเภสัชกรที่สนิทและไว้วางใจเสมอผ่านทาง Social Media อีกครั้ง การใช้ Facebook, Line หรือช่องทางอื่น ๆ เภสัชกรควรมีความรู้เรื่องการใช้เทคโนโลยีและส่งข้อมูลใหม่ๆให้ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการรักษาความสัมพันธ์ในระยะยาว สามารถสอบถามความพึงพอใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงในอนาคต (Hendra et al., 2022)



3) การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน (Recognition from colleagues)

การพิชิตใจเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญ การมีทักษะการสื่อสารที่ดีและรู้จักควบคุมอารมณ์ทำให้มีเพื่อนมากยิ่งขึ้น การมีภาพลักษณ์ที่เป็นมืออาชีพ กล้าแสดงความคิดเห็นในมุมที่คนอื่นคาดไม่ถึงทำให้เพื่อนร่วมงานมั่นใจในความสามารถและเชื่อใจจากการรักษาคำพูด อย่างไรก็ตามเภสัชกรต้องเคารพและรับฟังความเห็นต่างของเพื่อนร่วมงานด้วย เพราะเภสัชกรที่เก่งแต่ขาดคุณสมบัติจึงทำให้ไม่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ไม่สามารถทำงานเป็นทีมได้

การตอบรับจากลูกค้าและเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญที่บ่งบอกว่าเภสัชกรเป็นอย่างไร ถ้ามีการตอบรับด้านลบเภสัชกรต้องหาทางปรับปรุงแก้ไขตัวเองเพราะสิ่งที่เภสัชกรกำลังปฏิบัติอยู่ต่ำกว่าความคาดหวัง ทางกลับกันถ้าผลตอบรับดีเภสัชกรจะต้องรักษาระดับความเป็นมืออาชีพไว้ การวิพากวิจารณ์จากลูกค้าและคนรอบข้างเภสัชกรควรเปิดใจรับฟังเพื่อทำให้เกิดการพัฒนาโดยไม่เก็บคำวิจารณ์มาเป็นอารมณ์จนทำให้เกิดความรู้สึกลบหรือไม่พอใจ การรับฟังคำวิจารณ์ยังช่วยให้เภสัชกรไม่ทำผิดพลาดเรื่องเดิมในอนาคตและอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้

อาชีพเภสัชกรชุมชนมีความสำคัญต่อธุรกิจร้านขายยาเพราะถ้าร้านขายยาขาดเภสัชกรจะไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ปัจจุบันร้านขายยามีการแข่งขันสูงโดยที่ยาหรือสินค้าในร้านขายยาไม่ได้มีความแตกต่างกันมากนักแต่เภสัชกรชุมชนสามารถสร้างความแตกต่างได้โดยการสร้างแบรนด์ส่วนบุคคล มีการปรับเปลี่ยนตัวเองให้เข้ากับยุคและสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้เภสัชกรโดดเด่นในธุรกิจร้านขายยาและมีความแตกต่างจากคนอื่นในธุรกิจเดียวกันจึงจะสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ถูกมองเห็นมากขึ้นและสามารถเพิ่มมูลค่าให้ตัวเภสัชกรโดยมีจุดขายที่หลายองค์กรอยากได้มาร่วมงาน (Hofmann et al., 2021) ในประเทศไทยถ้าเภสัชกรสามารถสร้างแบรนด์ส่วนบุคคลได้จะสามารถสะท้อนให้เห็นว่าเภสัชกรเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญชำนาญในวิชาชีพของตนเอง มีความเป็นมืออาชีพ มีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ สามารถดึงดูดลูกค้าและทำให้ลูกค้าเปิดใจ โดยเฉพาะชุมชนที่มีร้านยาดังอยู่หลายร้านยังต้องสร้างความแตกต่างและให้ลูกค้ารับรู้ถึงความแตกต่างจริง ๆ

เอกสารอ้างอิง

- Aaker, J. L. (1997). Dimensions of Brand Personality. *Journal of Marketing Research*, 34(3), 347-356.
- Amorha, K., Nwobodo, A., & Eichie, F. (2019). Patients' preference for community pharmacists' attire: A cross-sectional study in Enugu State, Nigeria. *The Nigeria Journal of Pharmacy*, 53(1), 60-70.
- Balen, R. M., & Jewesson, P. J. (2004). Pharmacist computer skills and needs assessment survey. *Journal of Medical Internet Research*, 6(1), 126-135.
- Ben Said, Y., Bragazzi, N. L., & Pyatigorskaya, N. V. (2019). Influence of Sales Promotion Techniques on Consumers' Purchasing Decisions at Community Pharmacies. *Pharmacy*, 7(4), 1-12.

- Carlson, B. D., & Donovan, D. T. (2016). Human Brands in Sport: Athlete Brand Personality and Identification. *Journal of Sport Management*, 27(3), 193–206.
- Doucette, W. R., & McDonough, R. P. (2002). Beyond the 4Ps: using relationship marketing to build value and demand for pharmacy services. *Journal of the American Pharmaceutical Association (Washington, D.C.:1996)*, 42(2), 183-194
- Ferguson, W. J., & Candib, L. M. (2002). Culture , language , and the doctor-patient relationship Let us know how access to this document benefits you . Culture , Language , and the Doctor-Patient Relationship. *Modern Culture and Physician-Patient Communication*, 34(5), 353–361.
- Garjani, A., Rahbar, M., Ghafourian, T., Maleki, N., Garjani, A., Salimnejad, M., Shamsmohammadi, M., Baghchevan, V., & Aghajani, H. (2009). Relationship of pharmacist interaction with patient knowledge of dispensed drugs and patient satisfaction. *Eastern Mediterranean Health Journal*, 15(4), 934–943.
- Gulpinar, G., & Ozcelikay, G. (2021). Development of a structured communication and counseling skills course for pharmacy students: A simulation-based approach. *Turkish Journal of Pharmaceutical Sciences*, 18(2), 176–184.
- Hendra, A., Kunci, K., Author, K., & Sistem Informasi, J. (2022). Sistem Informasi Operasional Apotek Berbasis Customer Relationship Management (CRM). *Journal Shift*, 2(1), 1–12.
- Hofmann, J., Schnittka, O., Johnen, M., & Kottemann, P. (2021). Talent or popularity: What drives market value and brand image for human brands? *Journal of Business Research*, 124(March), 748–758.
- Kee, J. W. Y., Khoo, H. S., Lim, I., & Koh, M. Y. H. (2018). Communication Skills in Patient-Doctor Interactions: Learning from Patient Complaints. *Health Professions Education*, 4(2), 97–106.
- King, A., & Hoppe, R. B. (2013). “ Best Practice” for Patient-Centered Communication: A Narrative Review. *Journal of Graduate Medical Education*, 5(3), 385–393.
- Marwitz, K. K., Hertig, J. B., & Weber, R. J. (2018). One Chance for Your Best First Impression: Tips for New Pharmacists. *Hospital Pharmacy*, 53(3), 148–151.
- Mehrabian, A., & Morton, W. (1967). Decoding of Inconsistent Communication. *Journal of Personality and Society Psychology*, 6(1), 109–114.
- Morgan, M. (2011). Personal Branding: Create Your Value Proposition. *Strategic Finance*, 93(2), 13–14.



- Pyszczynski, T., Solomon, S., Greenberg, J., Arndt, J., & Schimel, J. (2004). Why do people need self-esteem? A theoretical and empirical review. *Psychological Bulletin*, 130(3), 435–468.
- Rangarajan, D., Gelb, B. D., & Vandaveer, A. (2017). Strategic personal branding—And how it pays off. *Business Horizons*, 60(5), 657–666.
- Roux, J. (2000). Consumers need your help to buy. *The Journal of Modern Pharmacy*, 7(2), 32–35.
- Udayana, I. B. N., Farida, N., & Ardyan, E. (2019). Selling relationship quality to increase salesperson performance in the pharmacy industry. *International Journal of Services and Operations Management*, 33(2), 262–285.
- Vogel, D., Meyer, M., & Harendza, S. (2018). Verbal and non-verbal communication skills including empathy during history taking of undergraduate medical students. *BMC Medical Education*, 18(1), 1–7.
- Waterfield, J. (2010). Is pharmacy a knowledge-based profession. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 74(3), 1–6.

การพัฒนาประสิทธิผลในการดำเนินงานของหน่วยบริการระดับทุติยภูมิขึ้นไป
ภายใต้การบริหารงานด้วยแนวคิดแบบลีน

The Development of Effectiveness in the Operation of Secondary Care
and above under the Lean Thinking Management

อนวัตร สุขสมานพาณิชย์¹, นัทนิชา โชติพิทยานนท์² และ พูลศักดิ์ โกสิยวัฒน์³

Anuwat Suksamanphanich¹, Natnicha Chotpittayanon² and Poolsak Koseeyaporn³

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2,3}

Graduate School, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand^{1,2,3}

E-mail: drnuianuwat@gmail.com¹, nannicha.ch@ssru.ac.th²

Received: January 31, 2023

Revised: February 26, 2023

Accepted: February 26, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายใต้การบริหารงานด้วยแนวคิดลีนในโรงพยาบาลระดับทุติยภูมิขึ้นไป 2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายใต้การบริหารงานด้วยแนวคิดลีนในโรงพยาบาลระดับทุติยภูมิขึ้นไป ที่มีการใช้เครื่องมือลีนในการบริหารจัดการองค์กร 3) รูปแบบความสัมพันธ์ของการนำแนวคิดลีนใช้ในโรงพยาบาล การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จที่มีอิทธิพลเชิงสาเหตุต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานในโรงพยาบาลระดับทุติยภูมิขึ้นไป เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามได้สร้างมาจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารตั้งแต่ระดับหัวหน้างานที่รับผิดชอบในส่วนที่ต้องบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลระดับทุติยภูมิขึ้นไปนำลิ้นมาใช้ ในประเทศไทย จำนวน 220 ท่าน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้เกณฑ์ 20 เท่าของตัวแปรสังเกต สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ค่าสถิติไค-สแควร์ ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดล ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ และวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า 1) การประยุกต์แนวคิดลีนมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานในโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญ ในด้านของ (1.1) การลดระยะเวลาการรอคอย (1.2) ความพึงพอใจของผู้ป่วย (1.3) การเพิ่มผลผลิตในระบบ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานในโรงพยาบาล ได้แก่ (2.1) การประยุกต์ทฤษฎีลีน ประกอบด้วย ภาวะความเป็นผู้นำ ความมีส่วนร่วมของพนักงาน การไหลการบริการตามโซ่อุปทานการ วัฒนธรรมองค์กรและ (2.2) การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ประกอบด้วย การวางกลยุทธ์ การตระหนักถึงผู้รับบริการ และการให้การศึกษาและการฝึกอบรม และ 3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงสาเหตุต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานในโรงพยาบาลระดับทุติยภูมิขึ้นไปพบว่า (3.1) การประยุกต์ทฤษฎีลีน



มีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (3.2) การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานในโรงพยาบาล และ (3.3) การประยุกต์ทฤษฎีลีน มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานในโรงพยาบาล

คำสำคัญ: การบริหารงานด้วยแนวคิดลีน, การดำเนินงานของหน่วยบริการ, การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ

Abstract

The purposes of this research were to study: 1) the effectiveness of operations under lean thinking management in secondary care and above and 2) the factors affecting the effectiveness of operations under the management with lean thinking in secondary care and above with the use of lean tools in organizational management 3) the relationship model of applying lean thinking in hospital, total quality management that had a causal influence on the effectiveness of operations in secondary care and above. It is a research that combines quantitative analysis and qualitative research by collecting data obtained from questionnaires. The questionnaire was created from in-depth interviews (In-depth Interview). The sample group was executives at the supervisor level responsible for serving patients at secondary-level hospitals who have applied Lean. In Thailand, there were 220 people. A 20-time factor of the observational variable determined the sample size. Statistics used in data analysis were percentage, mean, and standard deviation—structural equation analysis Chi-square stats Model consistency index Relational Harmony Index and analyzed by structural equation modeling.

The results showed that: 1) the application of Lean thinking significantly increased the effectiveness of hospital operations in terms of (1.1) reducing waiting time, (1.2) patient satisfaction, and (1.3) increasing productivity in the system. Furthermore, 2) factors affecting the effectiveness of hospital operations are: (2.1) the application of Lean thinking consists of leadership, employee involvement, and service flow along the supply chain organizational culture, and (2.2) total quality management consist of strategic planning service recipient awareness and education and training and 3) the causal influencing factors on the effectiveness of operation under lean thinking management in secondary care and above were found (3.1) applied Lean thinking direct influence on total quality management (3.2) comprehensive quality management direct influence on the effectiveness of hospital operations and (3.3) the application of Lean thinking direct and indirect impact on the efficacy of hospital operations.

Keywords: The Management with a Lean Thinking, Operation of Secondary Care, Total Quality Management

บทนำ

โรงพยาบาลเป็นองค์กรที่ดำเนินงานทางด้านการแพทย์มีหน้าที่ให้บริการทางด้านสาธารณสุขแก่ประชาชน เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มารับบริการ ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของความต้องการด้านการรักษาพยาบาลคือ การก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทางการแพทย์ และการตรวจรักษาที่ต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ได้มีผู้วิจัยหลายท่านได้นำเสนอ เครื่องมือคุณภาพ เช่น ลีน, ซิกซ์ซิกมา, ลีนซิกมา (หรือลีนซิกซ์ซิกมา) มาใช้ในการปรับปรุงผลผลิตภาพในการปฏิบัติการในโรงพยาบาลรวมถึงการลดระยะเวลาการทำงาน ประเด็นของลีนในด้านการรักษาพยาบาลคือ โรงพยาบาลควรมุ่งหมายที่จะลดระยะเวลาในการรอคอยของคนไข้ที่มารับบริการในโรงพยาบาลลง โดยลีนถือเป็นชุดเครื่องมือหนึ่งที่เป็นระบบการจัดการ และเป็นปรัชญาที่สามารถเปลี่ยนแนวทางการจัดระบบโรงพยาบาลได้ ช่วยการลดต้นทุนและความเสี่ยงในกรณีที่เฝ้าต่อการเติบโตและการขยายปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบสาธารณสุขไทยจากข้อมูลสถิติพบว่าจำนวนผู้ป่วยที่เข้ารับบริการที่โรงพยาบาลมีจำนวนมากขึ้นทุกปี ในขณะที่จำนวนบุคลากรทางการแพทย์ และทรัพยากรในการให้บริการยังคงที่ ส่งผลให้ทางโรงพยาบาลประสบปัญหาในการไม่สามารถรองรับจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการได้อย่างเพียงพอ ก่อให้เกิดภาวะการทำงานที่กดดัน รวมทั้งอาจก่อให้เกิดความสูญเสียด้านเศรษฐกิจอื่น ๆ ตามมาได้ ประกอบกับวิกฤตการณ์โควิด-19 ในช่วงที่ผ่านมา โรงพยาบาลประสบปัญหาจำนวนคนไข้ที่เพิ่มขึ้นเยอะ และบุคลากรที่ทำงานไม่เพียงพอ ดังนั้นแนวคิดลีนและเครื่องมือลีนจึงเข้ามาที่บทบาทมากขึ้นในสถานพยาบาลเพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไปจากระบบ งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นการศึกษาการปรับปรุงระบบการให้บริการผู้ป่วยที่มารับบริการกับทางหน่วยบริการระดับทุติยภูมิ ขึ้นไป โดยใช้แนวคิดลีนในการพัฒนากระบวนการให้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการดำเนินงานภายใต้การบริหารงานด้วยแนวคิดลีนในโรงพยาบาลระดับทุติยภูมิขึ้นไป
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานภายใต้การบริหารงานด้วยแนวคิดลีนในโรงพยาบาลระดับทุติยภูมิ ขึ้นไป ที่มีการใช้เครื่องมือลีนในการบริหารจัดการองค์กร
3. เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ของการนำแนวคิดลีนใช้ในโรงพยาบาล การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ที่มีอิทธิพลเชิงสาเหตุต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานในโรงพยาบาลระดับทุติยภูมิขึ้นไป

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับลีน

ระบบการผลิตแบบลีน (lean production) ได้กำเนิดจากแถว (line) ประกอบการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งแนวคิดทฤษฎีลีนพัฒนามาจากระบบการผลิตรถยนต์ของบริษัทโตโยต้า (Toyota production systems: TPS) ประเทศญี่ปุ่น หลักการของทฤษฎีลีนเป็นกลยุทธ์ในการจัดการเพื่อปรับปรุงกระบวนการของระบบซึ่งจะเน้นการเพิ่มคุณค่าและขจัดกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแก่ผู้ใช้บริการ รวมทั้งลดเวลาในการทำกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าในเชิงธุรกิจ โดยการเพิ่มคุณค่าให้แก่สินค้าและบริการทำได้โดยการให้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพตรงตามที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต้องการ นอกจากนี้แนวคิดของลีนยังมุ่งลดข้อจำกัดในการดำเนินงานที่ทำให้ล่าช้ารวมทั้งการควบคุมการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ และระยะเวลาที่ใช้ดำเนินงาน โดย James & Daniel (2003) ได้อธิบายถึงหลักการของแนวคิดแบบลีนว่าประกอบด้วย หลักการสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ (1) การระบุคุณค่า (Value) ของผลิตภัณฑ์ให้ถูกต้อง (2) การระบุสายธารคุณค่า (value stream) (3) การสร้างการไหล (flow) ให้แก่คุณค่าโดยปราศจากการหยุดชะงัก (4) การให้ลูกค้าเป็นผู้ดึง (pull) คุณค่าจากผู้ผลิต และ (5) การสู่ความสมบูรณ์แบบ (perfection)

การประยุกต์ทฤษฎีลีนในระบบบริการสุขภาพ

Grabau (2008) ได้กล่าวไว้ว่า โรงพยาบาลต่าง ๆ มักมีปัญหาเหมือน ๆ กันเพราะถูกออกแบบตามแม่แบบเดียวกัน ทั้งทางกายภาพมีคุณลักษณะคล้ายคลึงกัน และกระบวนการต่าง ๆ ถูกสร้างขึ้นด้วยกระบวนการทัศน์และการศึกษาแบบเดียวกัน ดังนั้นการเลียนแบบโรงพยาบาลอื่นอาจทำให้ปรับปรุงได้บ้าง แต่เราสามารถใช้นวัตกรรมของลีนเพื่อขับเคลื่อนการปรับปรุงที่ใหญ่กว่านั้นได้ โดยการพิจารณากระบวนการของเราจากมุมมองใหม่ และจากการกระตุ้นพนักงานให้มองเห็นความสูญเสียและพัฒนาวิธีการแก้ไขให้เกิดขึ้นได้ โดยเพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2552) ได้เสนอแนะการนำหลักการของลีนมาใช้ในการจัดบริการสุขภาพว่ามีแนวทางในการดำเนินการ 5 ขั้นตอนดังนี้ (1) การกำหนดคุณค่าของผลิตภัณฑ์ โดยการพิจารณาว่างานที่ปฏิบัติอยู่มีคุณค่าแก่ผู้รับบริการหรือผู้ป่วยอย่างไร และจะทำให้ผู้ป่วยเข้าใจงานที่พยาบาลทำอย่างไร (2) การทำให้ความสูญเสียปรากฏเด่นชัด เป็นการตรวจการสิ้นเปลืองของงานทั้งระบบ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลรักษาที่ทันเวลารวดเร็วมากขึ้น ค่าใช้จ่ายลดน้อยลง และมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามากขึ้น (3) การปรับปรุงกระบวนการไหลของระบบคุณภาพ เป็นการลดความผิดพลาด และป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ (4) การจัดวางระบบผลิตแบบดึง เป็นการดำเนินการเพื่อลดปริมาณงานระหว่างการให้บริการผู้ป่วย โดยการตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป และ (5) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดระบบที่สมบูรณ์แบบ มีการควบคุมกระบวนการ มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และเป็นการค้นหาความสูญเสียแล้วกำจัดทิ้ง นอกจากนี้ Callaway, Park, Maya & Leng (2016) ได้ประยุกต์ในระบบงานของคลินิกจอประสาทตา สถาบันจักษุปีเยอร์ มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด (Byers Eye Institute at Stanford, Stanford University School of Medicine) รัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าสามารถลดขั้นตอนจาก 96 ขั้นตอน เหลือเพียง 62 ขั้นตอน เป็นในทิศทางเดียวกับ การศึกษาของ Sullivan et al. (2014) ได้นำแนวคิดลีนไปประยุกต์ใช้ในขั้นตอนการทำงานในคลินิกมะเร็งวิทยา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนิวยอร์กเยล (Yale-New Haven

Hospital) ประเทศสหรัฐอเมริกา สามารถลดจำนวนขั้นตอนจาก 20 ขั้นตอนเหลือ 14 ขั้นตอนและ Gjolaj et al. (2015) ได้นำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ในขั้นตอนการทำงานในหน่วยให้ยาเคมีบำบัดผู้ป่วยนอก ศูนย์มะเร็งซิลเวสเตอร์ ระบบสุขภาพแห่งมหาวิทยาลัยไมอามี (University of Miami Health System; and Sylvester Comprehensive Cancer Center) ประเทศ สหรัฐอเมริกา สามารถลดระยะเวลาของกระบวนการ ทั้งหมดลดลงจาก 77 นาทีเหลือเพียง 60 นาที

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ

Feigamdaum (1987) ได้ให้นิยามว่าการจัดการคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ว่าเป็นการบูรณาการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ การบำรุงรักษาคุณภาพและการปรับปรุงคุณภาพที่มีประสิทธิภาพที่เกิดจากความพยายามของทุก ๆ ฝ่าย ในองค์กรเพื่อให้เกิดการผลิตและการบริการที่ประหยัดมากที่สุด แต่ยังคงรักษาความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน โดยการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จมีหลักสำคัญ 3 ประการ คือ (1) การให้ความสำคัญกับลูกค้า (2) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง องค์กรที่จะทำการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ จะต้องกล้าตัดสินใจ แก้ไขปรับปรุง และเปลี่ยนแปลง โดยดำเนินการ (3) สมาชิกทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงานขององค์กร

ประสิทธิผลองค์กร หมายถึง สิ่งที่องค์กรสามารถดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์ได้กำหนดไว้ ในการประเมินประสิทธิผลขององค์กร โดยทั่ว ๆ ไปมักจะมีการสร้างรูปแบบ (model) การประเมินขึ้น ทำให้ในแต่ละรูปแบบอิงอยู่บนความคิด ความเชื่อที่มีพื้นฐานทางทฤษฎีที่นำมานิยามและตีความหมายในเชิงอ้างอิงก่อน Robbins (1983) เสนอว่าวิธีประเมินประสิทธิผลขององค์กรมีอยู่ 4 วิธี ด้วยกันคือ (1) ประเมินจากความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมาย (2) ประเมินโดยอาศัยความคิดเชิงระบบ (3) ประเมินจากความสามารถขององค์กรในการชนะใจผู้มีอิทธิพล (4) ประเมินจากการวัดค่านิยมที่แตกต่างกันของสมาชิกในองค์กร

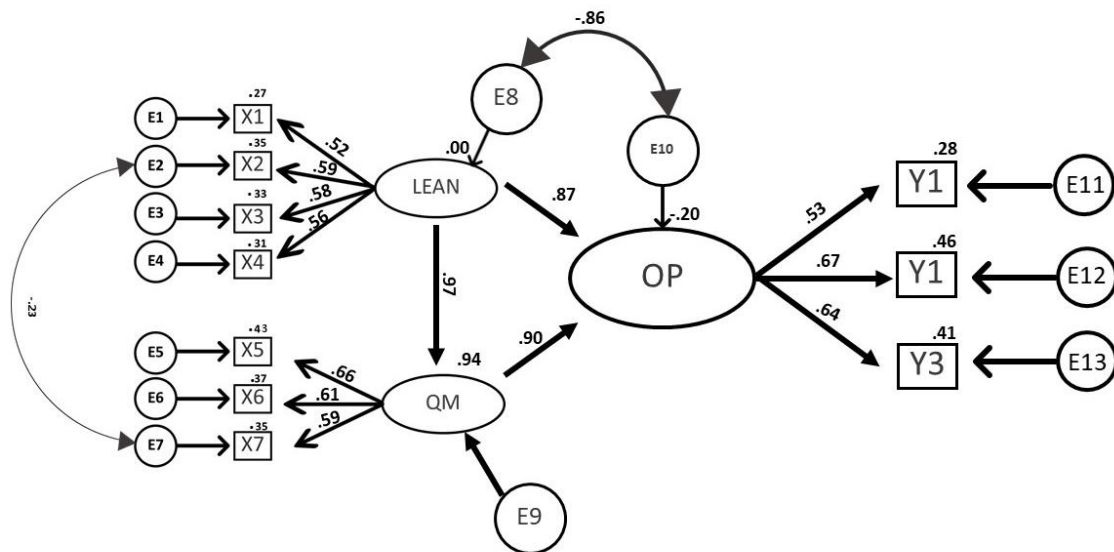
วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามได้สร้างมาจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) แล้วทำการทดสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถาม (validity) ดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตามเทคนิค index of item objective congruence (IOC) โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารตั้งแต่ระดับหัวหน้างานที่รับผิดชอบในส่วนที่ต้องบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลระดับตติยภูมิขึ้นไปที่น่าสนใจมาใช้ในประเทศไทย จำนวน 220 ท่าน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้เกณฑ์ 20 เท่าของตัวแปรสังเกต สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ค่าสถิติไค-สแควร์ ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดล ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ และวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง

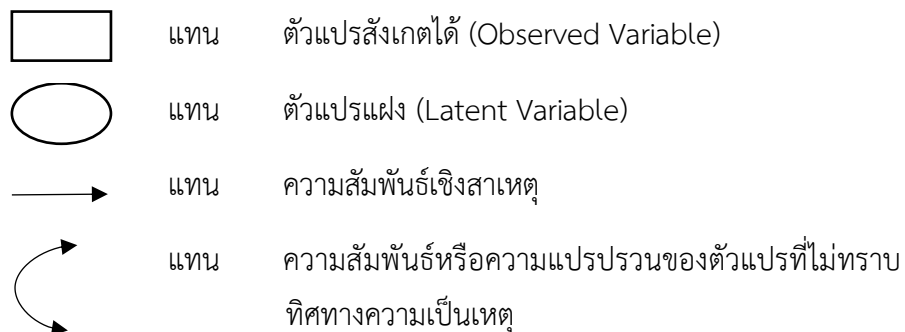
ผลการวิจัย

เชิงปริมาณ

ภาพที่ 1 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลโดยรวม



สัญลักษณ์ที่ใช้ในโมเดล โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้



ตารางที่ 1 แสดงสัญลักษณ์ที่ใช้ในการกำหนดตัวแปร

Lean	แทน	การประยุกต์ทฤษฎีลิ้นในระบบบริการสุขภาพ
QM	แทน	การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ
Operational performance	แทน	ประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กร
X1	แทน	ภาวะความเป็นผู้นำ
X2	แทน	ความมีส่วนร่วมของพนักงาน
X3	แทน	การไหลการบริการตามโซ่อุปทานการบริการ
X4	แทน	วัฒนธรรมองค์กร
X5	แทน	การวางแผนกลยุทธ์
X6	แทน	การตระหนักถึงผู้รับบริการ
X7	แทน	การให้การศึกษาและการฝึกอบรม

Y1	แทน	การลดระยะเวลาการรอคอย
Y2	แทน	ความพึงพอใจของผู้ป่วย
Y3	แทน	การเพิ่มผลผลิตในระบบ

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลรวมหลังจากการปรับแก้โมเดล

ค่าดัชนี	เกณฑ์	การวัดองค์ประกอบ	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
X^2/df	≤ 3.0	1.460	ผ่านเกณฑ์
CFI	≥ 0.90	0.963	ผ่านเกณฑ์
GFI	≥ 0.90	0.947	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	≤ 0.05	0.046	ผ่านเกณฑ์

การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลรวมหลังจากการปรับแก้โมเดล พบว่าค่าดัชนีความกลมกลืนทั้ง 4 นั้นผ่านเกณฑ์การยอมรับจึงสรุปได้ว่าโมเดลแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างมีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

(1) การพิจารณาค่าสถิติไคสแควร์สัมพันธ์ (X^2/df) ควรมีค่าน้อยกว่า 3.0 ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลโดยรวมหลังจากปรับแก้โมเดล มีค่าเท่ากับ 1.460 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

(2) การพิจารณาค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (comparative fit index: CFI) ควรมีค่าสูงกว่า 0.90 ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลโดยรวมหลังจากปรับแก้โมเดล มีค่าเท่ากับ 0.963 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

(3) การพิจารณาค่าดัชนีความกลมกลืน (goodness of fit index: GFI) ควรมีค่าสูงกว่า 0.90 ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลโดยรวมหลังจากปรับแก้โมเดล มีค่าเท่ากับ 0.947 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

(4) การพิจารณารากที่สองของค่าเฉลี่ยของส่วนเหลือคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (root mean square residual error of approximation: RMSEA) ควรมีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลโดยรวมหลังจากปรับแก้โมเดล มีค่าเท่ากับ 0.046 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

เชิงคุณภาพ

การประยุกต์ทฤษฎีลิ้นในระบบบริการสุขภาพ

พบว่า (1) ภาวะความเป็นผู้นำ (Lean Healthcare Implementation) ผู้นำของโรงพยาบาลส่วนใหญ่มีภาวะความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ผู้นำระดับสูงมักทบทวนพันธกิจและสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลและกำหนดสมรรถนะหลักของโรงพยาบาลซึ่งเป็นความสามารถที่สำคัญในเชิงกลยุทธ์ (2) ความมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Involvement) พบว่า พนักงานและบุคลากรทางการแพทย์ส่วนใหญ่มี

ประสิทธิภาพมากที่สุดในการมีส่วนร่วมพัฒนาทักษะและการปฏิบัติงานระบบสิน มีความเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจและการได้รับการสนับสนุนจากผู้นำ (3) การไหลการบริการตามโซ่อุปทานการบริการ (Service flow) พบว่ามีประสิทธิภาพมากที่สุด การนำระบบสินมาใช้อย่างสามารถอำนวยความสะดวกตั้งแต่ขั้นตอนระบบคิว ซึ่งการรอคอยและการรับบริการที่ยาวนานส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (4) วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture) มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยบุคลากรของโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น รายงานและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงาน

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ

การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic planning) การตระหนักถึงผู้รับบริการ (Customer focus) และการให้การศึกษาและการฝึกอบรม (Education and training) มีประสิทธิภาพระดับมาก โรงพยาบาลส่วนใหญ่ใช้เครื่องมือ SWOT มาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในโรงพยาบาล กำหนดทิศทางและเป้าหมายของแผนงาน โรงพยาบาลส่วนใหญ่ใช้กลยุทธ์การลดระยะเวลาในการให้บริการปรับปรุงระบบบริการด้วยกระบวนการสิน นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการพยาบาล มีการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการด้านสุขภาพของผู้รับบริการ

ประสิทธิผลของการดำเนินงานในโรงพยาบาล

การลดระยะเวลาการรอคอย (Reduced waiting time) ความพึงพอใจของผู้ป่วย (Patient Satisfaction) การเพิ่มผลในระบบ (Enhanced productivity) มีประสิทธิภาพมากที่สุด เนื่องจากโรงพยาบาลส่วนใหญ่มีวิธีการที่เป็นระบบในการกำหนดความต้องการบริการสุขภาพของผู้ป่วยและการติดตามความคิดเห็นของผู้รับบริการในเรื่องคุณภาพบริการ ให้ความช่วยเหลือ

การประยุกต์ใช้แนวคิดสินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

การบริหารจัดการโรงพยาบาล ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ต้องอาศัยความเป็นผู้นำขององค์กรเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง ปรับกระบวนการการให้บริการ (Service Flow) ให้สอดคล้องกับความต้องการของคนไข้ (Customer Focus) โดยให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้เพื่อเป้าหมายในการลดระยะเวลาการรอคอยในการเข้ารับบริการเพิ่มผลผลิตในการให้บริการ (Enhance Productivity) โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด นอกเหนือจากนี้ยังได้มีการขยายบริการโดยการจับมือกับโรงแรมต่าง ๆ เพื่อรองรับผู้ป่วยที่มีปริมาณสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ประกอบกับให้มีการเพิ่มการฝึกอบรม (Training) เพื่อเพิ่มทักษะให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้หลายหน้าที่ เช่น พนักงานส่วนสนับสนุนสามารถปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยได้ ส่วนผู้ที่ปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยมาร่วมพัฒนาระบบได้ เป็นต้น นอกจากนี้ยังใช้เทคโนโลยีมาแทนที่บุคลากรทางการแพทย์ รวมถึงในส่วนของผู้ป่วยสามารถให้ผู้ป่วยวัดข้อมูลสัญญาณชีพ (Vital Sign) ด้วยตนเองจากอุปกรณ์ที่บ้าน (IoT; Internet of Things) และส่งข้อมูลเข้ามาผ่านระบบโทรเวชกรรม (Telemedicine) ซึ่งจะช่วยลดการเดินทาง ลดความแออัดในการให้บริการ

นอกจากนี้ยังมีการลดขั้นตอนการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 จากเดิมการให้บริการฉีดวัคซีน มีทั้งหมด 7 ขั้นตอน คือ 1. ลงทะเบียน 2. เปิดหมายเลขผู้ป่วยนอก (Hospital Number)

3. วัดสัญญาณชีพ (Vital Sign) 4. พบแพทย์ 5. รับการฉีดวัคซีน 6. ชำระเงิน และ 7. กรอกข้อมูลเข้าระบบ
หมอพร้อม ปรับเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. กระบวนการก่อนถึงโรงพยาบาล ให้ผู้ป่วยยืนยันตัวตนในระบบ ชื่อคูปองวัคซีน และทำนัดในระบบ
ออนไลน์เพื่อลดขั้นตอนที่ผู้ป่วยต้องอยู่ที่โรงพยาบาล ลดความแออัด ลดความเสี่ยงการติดเชื้อไวรัสโควิด-19

2. กระบวนการระหว่างอยู่ที่โรงพยาบาล ผู้ป่วยสามารถยืนยันตัวตนโดยการแสดงคิวอาร์โค้ด (QR
Code) และ ให้ความยินยอม (Consent) บนระบบ ณ จุดให้บริการ และสามารถเข้ารับการฉีดวัคซีนได้ทันที

3. กระบวนการหลังฉีดวัคซีน เชื่อมต่อข้อมูลจากโรงพยาบาลเข้าระบบหมอพร้อมอัตโนมัติ ผู้ป่วย
สามารถเข้าตรวจสอบวัคซีนพาสปอร์ตผ่านแอปพลิเคชันหมอพร้อมได้ทันที

จากผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาที่เกิดขึ้นในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่ผ่านมา เช่น Meghan
et al. (2022) ได้กล่าวว่า การนำหลักการและเครื่องมือสลิมาใช้โดยการออกแบบพื้นที่ทำงานและขั้นตอนการ
ทำงานที่ได้มาตรฐานในสถานพยาบาลที่ต้องรองรับการฉีดวัคซีน และโดยกำหนดเวลาแต่ละขั้นตอนของ
กระบวนการฉีดวัคซีนเพื่อสร้างแผนผังสายธารคุณค่าที่สามารถระบุและลบขั้นตอนที่สิ้นเปลืองทั้งหมด พบว่า
สามารถเพิ่มผลผลิตมากขึ้น 3-4 เท่า สอดคล้องกับการศึกษาของ Rapael Nascimento dos santos et al.
(2021) พบว่า การนำเครื่องมือสลิ ซิกซ์ ซิกมา มาใช้ สามารถเพิ่มกำลังการผลิตอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ใน
การผ่าตัดได้อย่างแม่นยำถึง 55% ทำให้สามารถรองรับความต้องการที่เพิ่มขึ้นใหม่จากโรงพยาบาลที่รองรับ
ผู้ป่วยโควิด-19 และการศึกษาของ Oscar et al.(2021) ได้สรุปว่าปรัชญาแบบสลิพัฒนาและประยุกต์ใน
สถานพยาบาลระดับปฐมภูมิ พิสูจน์แล้วว่ามีความประโยชน์ในระดับมีอาชีพที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงพัฒนาการ
และกระตุ้นการปรับปรุงอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ผลการศึกษา ยังไปในทิศทางเดียวกับ Antonio Desai (2021)
ที่กล่าวถึงว่าการนำสลิเข้าไปประยุกต์สามารถเพิ่มประสิทธิภาพที่ช่วยจัดการผู้ป่วยโควิด-19 ในกรณีฉุกเฉิน ที่
ช่วยในการคัดกรองผู้ป่วยจำนวนมากและสามารถจำกัดอัตราการติดเชื้อของบุคลากรทางการแพทย์ได้

ข้อเสนอแนะ

โรงพยาบาลควรมุ่งเน้นนำการประยุกต์ทฤษฎีสลิมาใช้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
ประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการบริการ ควรมีการจัดทำแผนงบประมาณ นโยบายและจัดโครงสร้างองค์กร
ให้สอดคล้องและคำนึงถึงการประยุกต์ทฤษฎีสลิ การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จและประสิทธิผลของการ
ดำเนินงานในโรงพยาบาล

เอกสารอ้างอิง

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน. (2552). *การบริหารจัดการบริการสุขภาพ*. กรุงเทพฯ: สุขุมวิทวิชา.

Callaway N. F., Park J. H., Maya-Silva J, Leng T. (2016). Thinking lean: improving vitreoretinal clinic
efficiency by decentralizing optical coherence tomography. *Retina*, 36(2), 335-341.

Feigambaum, A.V. (1987). *Total Quality Control*. (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

- Gjolaj, L.N., Campos, G.G., Olier, P.A. & Fernandez, G.L. (2015). Delivering patient value by using process improvement tools to decrease patient wait time in an outpatient oncology infusion unit. *JCO Oncol Pract*, 12(1), 95-100.
- Graban, M. (2008). *Lean Hospitals: Improving Quality, Patient Safety and Employee Satisfaction*. New York: Productivity Press.
- Froman, M. N. et al. (2021). Applying Lean principles to create high throughput mass COVID-19 vaccination site. *BMJ Open Quality*, 11(1), 1-6
- Oscar Morell-Santandreu, Cristina Santandreu-Mascarell and Julio J. Garcia-Sabater. (2021). A Model for the Implementation of Lean Improvements in Healthcare Environments as Applied in Primary Care Center. *Int J Environ Res Public Health*, 18(6), 2876.
- Raphael Nascimento dos Santos, Marcos dos Santos, Ingrid Lorrana Cesar de Oliveira and Leandro Alves NASimeto. (2021). Lean six sigma approach for COVID-19 demand growth. A Case study in a Rio de Janeiro hospital respiratory company. *Journal of Lean System*, 6(3), 99-109.
- Robbins, S. P. (1983). *Organizational behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Sullivan, P. et al. (2014). Using lean methodology to improve productivity in a hospital oncology pharmacy. *Am J Health Syst Pharm*, 71(17), 1491-1498.
- Womack, J. P. & Jones D. T. (2003). *Lean thinking: banish waste and create wealth in your corporation*. New York: Simom & Schuster.

คุณภาพชีวิตของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลรามธิบดี

ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19

The Quality of Life from Medical Staff at Ramathibodi Hospital During the Situation of COVID-19 Outbreak

พัฒนชิตา รัศมีสุรวุฒิคุณ¹, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล² และ อัครมณี สมใจ³

Panchita Rasameesurawuttikun¹, Chandej Charoenwiriyaikul², and Akkaramanee Somjai³

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2,3}

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand^{1,2,3}

E-mail: s63563827043@ssru.ac.th¹, chandej.ch@ssru.ac.th², akramanee.so@ssru.ac.th³

Received: February 1, 2023

Revised: February 28, 2023

Accepted: April 3, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ 2) คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ และ 3) สภาวะจิตใจในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึกบุคลากรทางการแพทย์ที่มีบทบาทในการรักษาผู้ป่วยโควิด-19 จำนวน 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) แพทย์ 2) ผู้ช่วยแพทย์ 3) พยาบาล 4) บุรุษพยาบาล และ 5) แพทย์ประจำห้องปฏิบัติการ รวมทั้งสิ้น 30 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลรามธิบดีประสบปัญหาแรงกดดันและความเครียดจากการทำงานภายใต้ข้อจำกัดต่าง ๆ เช่น การขาดยารักษาโรค การขาดเตียงคนไข้ การขาดอุปกรณ์ทางการแพทย์ และการขาดแคลนห้องคนไข้ 2) คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์พบว่า รายได้ไม่เพียงพอ ความไม่ปลอดภัยในการทำงานภายใต้สถานการณ์โรคระบาด ความทุกข์จากการต่อสู้รักษาคนไข้จากโรคระบาดอย่างต่อเนื่อง และ 3) สภาวะจิตใจของบุคลากรทางการแพทย์ พบว่า การปฏิบัติหน้าที่ในสถานการณ์การระบาดโควิด-19 ส่งผลให้เกิดปัญหาสุขภาพจิต เช่น โรคซึมเศร้า และภาวะหมดไฟจากการทำงาน

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิต, บุคลากรทางการแพทย์, โควิด-19



Abstract

This research aimed to study 1) the problems and obstacles in the work of medical staff and 2) the quality of life in the work of medical staff. 3) The psychological state of medical staff. This study is qualitative. Collect information through in-depth interviews with medical staff who play a role in treating COVID-19 patients. 5 groups: 1) doctors and 2) medical assistants. 3) Nurses 4) male nurses, and 5) laboratory doctors, 30 in total, analyzed the data through content analysis.

The results showed that: 1) Medical staff at Ramathibodi Hospital experience pressure and stress from working under limitations such as lack of medication, lack of hospital beds, lack of medical equipment, and shortage of patient rooms. 2) Quality of life in work of medical staff found that the income was insufficient, unsafe to work in the epidemic situation, and suffering from the constant struggle to cure patients from the epidemic. 3) The state of mind in the work medical staff found that performing duties in the situation of the COVID-19 outbreak, results in mental health problems such as depression and burnout syndrome.

Keywords: The Quality of Life, Medical Staff, COVID-19

บทนำ

ประเทศไทยเผชิญปัญหาการแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด-19 (COVID-19) ขณะเดียวกัน การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนทั้งในแง่สังคม เศรษฐกิจ วิถีชีวิต สุขภาพและสภาพจิตใจ ทำให้หลายภาคส่วนต้องเฝ้าระวัง ป้องกัน และแก้ไขปัญหาเพื่อไม่ให้เกิดการแพร่ระบาดมีความรุนแรง การแพร่ระบาดโควิด-19 สร้างความวิตกกังวลในความไม่แน่นอนของสถานการณ์โควิด-19 ที่ไม่อาจคาดการณ์ได้ว่าจะจบลงเมื่อไหร่ เพราะการแพร่ระบาดโควิด-19 อย่างรวดเร็วทำให้ผู้ติดเชื้อจำนวนมากและผู้ติดเชื้อมีโอกาสเสียชีวิตสูงมากขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม อีกทั้งยังไม่มียารักษาโรคโควิด-19 ที่ได้รับการรับรองในการรักษาไวรัสชนิดนี้ได้ ดังนั้นการป้องกันที่ดีที่สุด คือ การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) เพื่อลดการรวมกลุ่มทางสังคม กักตัวอยู่ที่บ้าน ใส่หน้ากากอนามัย ล้างมือเป็นประจำ และทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) วิธีการป้องกันดังกล่าวส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตด้านสังคมของผู้คนจำนวนมากเพราะทำให้ครอบครัว ญาติพี่น้อง และเพื่อนฝูงไม่ได้พบปะกัน รวมถึงวิถีการทำงานที่มีความเปลี่ยนแปลงไปจากความวิตกกังวลจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในหลายกลุ่ม หลายองค์กรและหลายภาคส่วน เมื่อผู้คนต่างเผชิญกับภาวะวิกฤตโควิด-19 ย่อมทำให้ประชาชนหลายอาชีพมีความวิตกกังวลในเรื่องความเสี่ยงในการติดเชื้อในแต่ละวันโดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรทางการแพทย์เป็นกลุ่มอาชีพสำคัญที่ต้องทำหน้าที่ดูแล เฝ้าระวังและรักษาคนไข้ที่ติดเชื้อโควิด-19 หรือมีแนวโน้มต้องสงสัยที่จะติดเชื้ออย่างต่อเนื่องทำให้บุคลากรทางการแพทย์ต้องทำงานหนักเพื่อดูแลคนไข้ที่เข้ามารักษาโควิด-19 จำนวนมาก

ส่งผลให้โรงพยาบาลหลายแห่งกลายเป็นสถานที่ที่มีความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโควิด-19 (กรมสุขภาพจิต, 2564)

เนื่องจากโรงพยาบาลกลายเป็นแหล่งกระจายเชื้อไวรัสจากผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการที่อาจแพร่ระบาดไปสู่บุคลากรทางการแพทย์และผู้ป่วยด้วยกันเอง อีกทั้งโรงพยาบาลหลายแห่งในประเทศไทยเป็นสถานที่ที่มีผู้ป่วยโควิด-19 เข้ามารักษาจำนวนมากจนทำให้ โรงพยาบาลบางแห่งต้องหยุดการรับผู้ป่วยโรคชนิดอื่นที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการติดเชื้อโควิด-19 ค่อนข้างมากเช่นเดียวกับโรงพยาบาลรามาริบัติที่เป็นหนึ่งในโรงพยาบาลที่ประสบปัญหาวิกฤตโควิดที่ทวีความรุนแรงเป็นวงกว้าง มีผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องในแต่ละวัน สามารถดูแลคนไข้ได้แค่ 1,000 ราย ผู้ป่วยแยกกักตัวรักษาอยู่ที่บ้าน (Home Isolation) จำนวนกว่า 350 ราย ผู้ป่วยรอการเข้ารับการรักษาโรงพยาบาลกว่า 200 ราย และผู้ป่วยตกค้างที่ห้องฉุกเฉินเป็นจำนวนมาก จากการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์วิกฤตส่งผลให้บุคลากรทางการแพทย์ติดเชื้อสะสมแล้ว 300 ราย ส่งผลให้โรงพยาบาลรามาริบัติขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ในการดูแลคนไข้และทำให้ไม่สามารถรองรับผู้ป่วยที่มีเพิ่มมากขึ้น ภายใต้สถานการณ์ดังกล่าวโรงพยาบาลรามาริบัติจำเป็นต้องประกาศมาตรการสำคัญ คือ งดการผ่าตัดที่มีการนัดหมายล่วงหน้า ยกเว้นกรณีเร่งด่วนฉุกเฉินเท่านั้น งดการให้บริการห้องฉุกเฉิน งดการให้บริการห้องฉุกเฉิน ยกเว้นกรณีเร่งด่วนฉุกเฉินเท่านั้นและการลดการตรวจที่หน่วยตรวจผู้ป่วยนอก งดตรวจทางไกล (Telemedicine) และรับยาทางไปรษณีย์ (ผู้จัดการออนไลน์, 2564)

ทั้งนี้ บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขถือเป็นด่านหน้าในการต่อสู้กับโรคระบาดและจำเป็นต้องเผชิญกับความเสี่ยงของการติดเชื้อเป็นระยะเวลานานตลอด 24 ชั่วโมงส่งผลให้บุคลากรทางการแพทย์เผชิญกับสภาพบีบคั้นทางจิตใจจากการเสียชีวิตของคนไข้ในทุกนาที ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงานรวมถึงความเสี่ยงจากการได้รับเชื้อแล้วอาจไปแพร่ระบาดไปสู่เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น นอกจากนี้ภารกิจและหน้าที่สำคัญของบุคลากรทางการแพทย์จำเป็นต้องดูแลรักษาคนไข้และเฝ้าระวังผู้ต้องสงสัยที่อาจได้รับการติดเชื้อโควิด-19 ทำให้บุคลากรทางการแพทย์จำเป็นต้องห่างจากสมาชิกในครอบครัวเป็นเวลานาน ทำให้บุคลากรทางการแพทย์จำเป็นต้องห่างจากสมาชิกในครอบครัวเป็นเวลานาน เพื่อป้องกันตัวเองไม่ให้ตัวเองไปแพร่เชื้อโรคไปสู่สมาชิกในครอบครัวของบุคลากรทางการแพทย์ ปัจจัยเหล่านี้ก่อให้เกิดความตึงเครียดสอดคล้องกับงานวิจัยชิ้นหนึ่งในประเทศจีนที่เก็บข้อมูลโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยโควิด-19 พบว่า โรคโควิด-19 ก่อให้เกิดอุบัติการณ์ความวิตกกังวล ความเครียด ทำให้เกิดปัญหาโรคซึมเศร้า การพักผ่อนไม่เพียงพอจนเกิดปัญหาเรื่อง “การนอนไม่หลับ” รวมถึงปัญหาทางจิตสังคมในกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์ที่เป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย งานวิจัยดังกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นว่าโควิด-19 มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจเป็นอย่างมาก บุคลากรทางการแพทย์อ่อนล้า หมดไฟ ท้อแท้ สมาธิเสีย และทำให้เสียทรัพยากรทางการแพทย์ในการดูแลประชาชน นอกจากนี้บุคลากรทางแพทย์ต้องเผชิญความเครียดจากวิกฤตโควิด-19 อย่างต่อเนื่องโดยที่ไม่รู้ว่าจะจบวิกฤตเมื่อไหร่ เมื่อบุคลากรทางการแพทย์มีสภาพจิตใจที่ไม่ดี ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาลโดยเฉพาะในยามวิกฤตโควิด-19 ที่คนไทยจำเป็นต้องพึ่งพาบุคลากรทางการแพทย์เป็นอย่างมาก (Stojanov et al., 2020)

จากสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยเห็นว่า บุคลากรทางการแพทย์ต้องดูแลคนไข้ที่ติดเชื้อโควิด-19 และผู้ต้องสงสัยที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อโควิด-19 อย่างต่อเนื่องจนไม่รู้วาระโรคจะสิ้นสุดเมื่อไหร่ และยังเกิดความเครียดอีกทั้งโรงพยาบาลรามาริบัติเป็นหนึ่งในโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่มีความสำคัญในการรักษาพยาบาลผู้ป่วย ผู้วิจัยจึงทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลรามาริบัติในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19”

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์
3. เพื่อศึกษาภาวะจิตใจในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดคุณภาพชีวิต

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization) ได้ระบุความหมายคำว่า “คุณภาพชีวิต” หมายถึง การมีหลักประกันให้แก่ชีวิตผู้คนทั้งในแง่การได้รับความช่วยเหลือจากรัฐบาลที่เป็นผู้กำหนดนโยบายทางสังคม เช่น การบริการทางสาธารณสุข การได้รับการยกระดับทางรายได้ การบริการทางการแพทย์ ทั้งนี้แนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิต (Concept of Quality of Life) เป็นแนวคิดที่ถูกกล่าวถึงอย่างกว้างขวางในแวดวงหลายสาขาเพราะเป็นเป้าหมายสำคัญที่ทุกอาชีพพึงปรารถนา แต่โดยพื้นฐานคุณชีวิตมนุษย์ย่อมต้องการปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และสุขภาพอนามัย ขณะเดียวกันความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยและสบายใจย่อมเป็นพื้นฐานสำคัญในการความสัมพันธ์ทางสังคม ความหมาย “คุณภาพชีวิต” มีความหมายที่หลากหลายแตกต่างกันและมีนักวิชาการหลายคนได้ให้นิยามแตกต่างกัน

เบนเนท (Bennett, 1975) ระบุว่า คุณภาพชีวิต ประกอบด้วย ส่วนที่เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของชีวิต ได้แก่ อาหาร บ้านที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า สุขภาพแข็งแรงและความมั่นคงในชีวิต ส่วนที่เป็นค่านิยมทางสังคม วัฒนธรรม การเมือง และสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นความสัมพันธ์กับความปรารถนาและเป็นไปได้เป็นจุดมุ่งหมายของชีวิตเพื่อความราบรื่นในครอบครัวตลอดกาล (Stockdale, 1973) ได้อธิบายว่า คุณภาพชีวิต ไม่ได้ความถึงเฉพาะการกินดีอยู่ดีเพียงด้านเดียว แต่ต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบถึงสภาพจิตใจของมนุษย์ ความสามารถในการสร้างความมีศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์ และการได้รับการยอมรับ

ยูเนสโก (UNESCO, 1993) ระบุว่า คุณภาพชีวิต คือ ระดับความพึงพอใจในความเป็นอยู่ที่ดีในสังคมและความต้องการส่วนหนึ่งที่ต้องการปรับปรุงคุณภาพชีวิตเพื่อเป็นเป้าหมายในการดำรงชีวิต

เพ็ญศรี เปลียนคำ (2542) กล่าวว่า ลักษณะคุณภาพชีวิต หมายถึง การดำรงชีวิตของมนุษย์ในระดับที่เหมาะสมตามมาตรฐานทางสังคมที่สังคมใดสังคมหนึ่งกำหนดไว้ในช่วงเวลาหนึ่ง คุณภาพชีวิตมีความสำคัญต่อบุคคลและสังคมในยุคปัจจุบัน 1) ความสำคัญระดับตนเองและครอบครัว คือ มีสุขภาพร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ สุขภาพอนามัยดี ไม่ป่วยไข้ ทำให้ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และสามารถประกอบอาชีพเพื่อ

เลี้ยงตนเองให้มีชีวิตที่ดีขึ้นจากการหาเลี้ยงชีพได้ 2) ความสำคัญระดับสังคมและประเทศชาติ คือ การมีคุณภาพที่ดีย่อมเกิดจากประชากรมีคุณภาพที่ดี ผลที่ตามมา คือ สังคมและประเทศชาติดีขึ้น เพราะประชาชนมีความเข้มแข็งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีเป็นของตนเอง ทำให้รัฐบาลมีนโยบายที่สามารถตอบสนองคุณภาพชีวิตที่ดี เช่น การศึกษา การประกอบอาชีพ การกระจายความเจริญต่าง

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต

“คุณภาพชีวิต” มีความหมายกว้างเกี่ยวข้องกับหลายศาสตร์หลายสาขา คุณภาพชีวิตสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพสังคม ทั้งนี้วิชาการได้กำหนดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. มาตรฐานการครองชีพ คือ คุณภาพของการดำรงชีวิตเพื่อการอยู่รอดและพึ่งพาตนเองได้ของแต่ละบุคคล ประกอบด้วย 1.1 รายได้ต่อบุคคลเฉลี่ยของประชากรสูง 1.2 มีสุขภาพดี ร่างกายแข็งแรง โอกาสในการมีงานทำสูง 1.3 มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม 1.4 มีการศึกษาดีเหมาะสมแก่การดำรงชีวิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น 1.5 มีสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ที่ดี สวัสดิการเพื่อผู้ด้อยโอกาส คนชรา คนว่างงาน

2. การเปลี่ยนแปลงประชากร คือ อัตราการเพิ่มหรือลดของจำนวนประชากรที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย 2.1 ขนาดของทรัพยากรต้องเพียงพอและสมดุลกับทรัพยากรธรรมชาติ 2.2 อัตราการเติบโตของประชากรมีความเหมาะสมต่อครอบครัว สังคม และเศรษฐกิจ 2.3 อัตราการเกิดและการตายไม่ส่งผลกระทบต่อครอบครัว ภาระสังคม และการเลี้ยงดู 2.4 โครงสร้างประชากรมีความสมดุลในแต่ละช่วงวัย

3. ระบบสังคมและวัฒนธรรม คือ สภาพสังคมและวัฒนธรรมที่มีผลต่อการดำรงชีวิตของประชาชน ค่านิยมและความเชื่อที่ส่งผลต่อวิถีชีวิต ประกอบด้วย 3.1 ระบบการปกครองที่เอื้อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน 3.2 ค่านิยมทางศาสนาที่สร้างสังคมให้มีแบบแผนและสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม 3.3 มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีมีค่านิยมทางวัฒนธรรมที่สอดคล้องศาสนาและวัฒนธรรมที่ดี 3.4 ค่านิยมทางวัฒนธรรมที่ส่งเสริมการดำรงชีวิต การกินดีอยู่ดี 3.5 ระบบการปกครองที่ส่งเสริมสังคม เศรษฐกิจ และการค้า

4. กระบวนการพัฒนา คือ กระบวนการที่ทำให้คุณภาพชีวิตของคนเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น ประกอบด้วย 4.1) ลำดับความสำคัญของการพัฒนาแบบมีขั้นตอนแบบแผน 4.2) ประสิทธิภาพความสามารถของบุคคลเพื่อการพัฒนาตนเองในด้านการงาน 4.3) การพัฒนาเศรษฐกิจที่ทำให้ประชากรอยู่ดีกินดีอย่างเสมอภาค 4.4) การพัฒนาสังคมที่ทำให้สังคมน่าอยู่ อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข การพัฒนาการค้าทั้งภายในและระหว่างประเทศเพื่อสร้างความเจริญและมั่นคงในประเทศ

5. ทรัพยากร คือ ทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรทางธรรมชาติที่ส่งผลต่อการดำรงชีวิตที่มีคุณภาพ ประกอบด้วย 5.1) บุคคล หมายถึง ประชากรมีคุณภาพดี ความรู้ดีมีความสามารถ มีสุขภาพดี มีระเบียบวินัย มีความต้องการสร้างสังคมให้เจริญก้าวหน้าเพื่อพัฒนาประเทศ 5.2) อาหารที่ดีถูกหลักโภชนาการ มีประโยชน์ที่ทำให้ร่างกายสุขภาพแข็งแรง 5.3) ทรัพยากรธรรมชาติที่ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ เช่น น้ำมัน แร่ธาตุต่าง ๆ 5.4) การพัฒนาการค้าที่ช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจประเทศชาติและเกิดการแลกเปลี่ยน 5.5) เงินทุนที่ช่วยส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรที่เอื้อต่อสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม

6. สิ่งแวดล้อม คือ การมีทรัพยากรทางธรรมชาติที่มีผลการดำรงชีวิตของประชากร ประกอบด้วย 6.1) อากาศบริสุทธิ์ 6.2) น้ำสะอาดเหมาะสมแก่การอุปโภคและบริโภค 6.3) ดินอุดมสมบูรณ์เหมาะสมแก่การเพาะปลูก 6.4) ป่าไม้อุดมสมบูรณ์ที่ช่วยส่งเสริมระบบนิเวศ 6.5) ความสวยงามทางธรรมชาติ

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลรามธิบดี จำนวน 30 คน แบ่ง 5 กลุ่ม กลุ่มละ 6 คน ประกอบด้วย 1) แพทย์ 2) ผู้ช่วยแพทย์ 3) พยาบาล 4) บุรุษพยาบาล 5) แพทย์ประจำห้องปฏิบัติการ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) บุคลากรทางการแพทย์ที่ได้รับการคัดเลือกในงานวิจัยครั้งนี้ต้องมีบทบาทในการรักษาผู้ป่วยโควิด-19

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเพื่อจัดทำแบบสอบถามสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาวะจิตใจ คุณภาพชีวิต และความพร้อมในการปฏิบัติงานภายใต้วิกฤตการณ์โควิด-19 ทั้งนี้คำถามประกอบในแบบสอบถามประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัญหาการทำงานในช่วงวิกฤตโควิด-19 ของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลรามธิบดี

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานในช่วงวิกฤตโควิด-19 ของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลรามธิบดี

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับสภาวะจิตใจในการปฏิบัติงานในช่วงวิกฤตโควิด-19 ของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลรามธิบดี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Study) คือ การเก็บข้อมูลวิเคราะห์จากหนังสือ เอกสารงานวิชาการต่าง ๆ งานวิจัยที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น วิทยานิพนธ์ วารสารทางวิชาการ บทความทางวิชาการ ผู้วิจัยจะนำแนวคิดและเนื้อหาสาระเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19 เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

2. การสัมภาษณ์ (Interview) คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์บุคลากรทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลรามธิบดี เพื่อสอบถามถึงสภาวะจิตใจ คุณภาพชีวิต ความพร้อมในการปฏิบัติงาน ความสุขหรือความทุกข์ในการปฏิบัติงานในช่วงวิกฤตโควิด-19 โดยมีขั้นตอนการสัมภาษณ์ คือ

2.1 ผู้วิจัยจะทำการนัดหมายบุคลากรทางการแพทย์ก่อนทำการสัมภาษณ์ ทั้งนี้ผู้วิจัยจำเป็นต้องลงพื้นที่เพื่อสำรวจสภาพแวดล้อมในการทำงานและเพื่อเป็นฐานข้อมูลสำคัญในการตั้งคำถามเพื่อการวิจัย นอกจากนี้ผู้วิจัยต้องเตรียมเครื่องมือเพื่อบันทึกการให้สัมภาษณ์ เช่น เครื่องบันทึกภาพและเสียง สมุดจดบันทึก อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสัมภาษณ์

2.2 ผู้วิจัยจะทำการแจ้งวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อขออนุญาตการสัมภาษณ์และการเก็บข้อมูลต่อบุคลากรทางการแพทย์ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาโควิด-19 รวมถึงการชี้แจงขั้นตอนการสัมภาษณ์และขออนุญาตการบันทึกข้อมูลแก่บุคลากรทางการแพทย์สำหรับการให้สัมภาษณ์ทั้งนี้ผู้วิจัยจะปฏิบัติตามข้อกำหนดในเรื่องของความเป็นส่วนตัวและข้อมูลที่เป็นความลับสำคัญทางการแพทย์เพื่อมิให้กระทบต่อผู้ให้สัมภาษณ์

2.3 ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลและสัมภาษณ์บุคลากรทางการแพทย์ตามที่ผู้วิจัยได้นัดหมาย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม เครื่องบันทึกเสียง สมุดจดพร้อมแจ้งรายละเอียดการให้สัมภาษณ์ก่อนแจ้งรายละเอียดการสัมภาษณ์ก่อนเริ่มสัมภาษณ์และเก็บบันทึกข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้านต่าง ๆ ภายใต้ประเด็นการวิจัยที่ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของเนื้อหา หลังจากวิเคราะห์เนื้อหาผู้วิจัยจะทำการนำเสนอข้อมูลแบบเชิงพรรณนาโดยวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) โดยนำข้อมูลมาเรียบเรียงตีความเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อมาบรรยายผลการศึกษาและหาข้อสรุปจากการวิเคราะห์ข้อมูลและการเก็บข้อมูล

ผลการวิจัย

ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์

กลุ่มแพทย์

เนื่องจากโรคโควิด-19 ถือเป็นโรคอุบัติใหม่ที่เกิดขึ้นในประเทศจีนในปี 2019 แต่มาระบาดทั่วโลกและประเทศไทยในปี 2020 เมื่อเริ่มมีการระบาดในประเทศไทยบุคลากรทางการแพทย์ต้องทำงานอย่างหนักมากในการรักษาผู้ป่วยให้ทันช่วงที่ ขณะเดียวกันปัญหาสำคัญในการรักษาโควิด-19 ในระยะแรก คือ “ยังไม่มียารักษาโรค” เมื่อผู้ป่วยติดเชื้อมีโอกาสในการแพร่ระบาดไปยังบุคคลอื่นได้อย่างรวดเร็วและมีโอกาสเสียชีวิตสูง ด้วยเหตุนี้ปัญหาการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ คือ การขาดแคลนทรัพยากรในการรักษาคนไข้ ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ ห้องคนไข้ เตียงคนไข้ เครื่องช่วยหายใจ ฯลฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “บุคลากรทางการแพทย์” ที่มีอย่างจำกัด ปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้บุคลากรทางการแพทย์ต้องทำงานหนักตลอด 24 ชั่วโมงไม่มีเวลาพัก แล้วปัญหาสำคัญของโควิด-19 คือ มีการแพร่ระบาดหนักอย่างรวดเร็ว ทุกคนที่ทำงานเพื่อรักษาคนไข้ต้องใส่ชุด PPE เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดจากคนไข้ มีความหนาและมิน้ำหนักมากส่งผลให้เกิดความอึดอัดในการทำงาน บุคลากรทางการแพทย์บางคนไม่สามารถทนสภาพความอึดอัดและหายใจลำบากจากการสวมชุด PPE ก็จะมีอาการหน้ามืดเป็นลม ขณะเดียวกันบุคลากรทางการแพทย์มีไข้ ขณะที่บุคลากรทางการแพทย์มีความหวาดหวั่น ไม่มั่นใจต่อสถานการณ์การระบาดโควิด -19 และทำงานหนักเพื่อรักษาคนไข้อย่างต่อเนื่องจนไม่มีเวลาพักผ่อนและไม่มีเวลาให้แก่ครอบครัว

กลุ่มผู้ช่วยแพทย์

นับตั้งแต่มีโควิด-19 มาแพร่ระบาดในประเทศไทย บุคลากรทางการแพทย์ทุกคนต้องทำงานภายใต้แรงกดดันตลอด 24 ชั่วโมง แต่ละวันมีคนไข้ที่ติดโควิดเข้ามารักษาที่โรงพยาบาลรามารามิบัติแต่ละวันมีจำนวนนับ 1000 กว่าคน ยังไม่รวมคนไข้ปกติที่เข้ามารักษาที่โรงพยาบาล ทุกครั้งที่ผู้ป่วยเข้ามาทุกคนในโรงพยาบาล

ต่างมีความเครียดและแรงกดดันในการจัดลำดับคนไข้ที่จะมารักษาเพื่อให้คนไข้ทุกคนได้รับการรักษาพยาบาลอย่างทั่วถึง ขณะเดียวกันเมื่อบุคลากรทางการแพทย์ทำงานหนักภายใต้ชุด PPE ย่อมก่อให้เกิดความเครียดและความวิตกกังวลในเรื่องความเสี่ยงในการติดเชื้อทำให้บุคลากรทางการแพทย์หลายคนต้องยอมทำงานตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่ได้กลับบ้านเป็นเวลานานนับเดือนเพื่อรักษาคนไข้และป้องกันไม่ให้เชื้อไวรัสโควิด-19 ไปยังครอบครัว สถานการณ์โควิด-19 ทำให้ทุกคนที่ทำงานในโรงพยาบาลต้องประสบปัญหาในความเครียดและการพักผ่อนน้อยเมื่อต้องทำงานหนักเป็นเวลานาน เจ้าหน้าที่ที่ทำงานต้องต่อสู้กับหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นโควิด-19 ความทุกข์ร้อนของคนไข้ อารมณ์ของคนไข้และญาติคนไข้ ความเหนื่อยล้าจากการทำงาน รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรภายในโรงพยาบาลเพื่อรองรับผู้ป่วยโควิด-19

กลุ่มพยาบาล

ในช่วงโควิด-19 พยาบาลทุกคนที่โรงพยาบาลต้องทำงานเป็นเวลา 20 ชั่วโมงต่อวันในการทำงานเพื่อรักษาผู้ป่วยโควิด-19 และผู้ป่วยทั่วไป ผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้พยาบาลทุกคนต้องทำงานหนักไม่มีเวลาให้แก่ครอบครัว ต้องคอยดูแลคนไข้จนไม่มีเวลาแม้กระทั่งการสื่อสารปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกครอบครัวผ่านทางโทรศัพท์ หรือ VDO call แม้แต่น้อยรวมถึงการรับประทานอาหารร่วมกันก็เป็นสิ่งต้องห้ามในช่วงสถานการณ์โรคระบาด ทำให้พยาบาลทุกคนเผชิญกับแรงกดดันจากการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัวที่มีภาวะเครียดในช่วงโรคระบาดดังกล่าว พยาบาลทุกคนต้องทำงานกันอย่างเหน็ดเหนื่อยไม่มีเวลาพัก การปฏิบัติงานของพยาบาลทุกคนต้องมีความเป็น Teamwork และมีการประสานงานร่วมงานกัน ทั้งนี้พยาบาลทุกคนมีความพร้อมในการทำงานแต่ต้องแลกด้วยความสุขของชีวิตส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ข้อดีของโควิดทำให้พยาบาลทุกคนรักกันมีความสามัคคีกัน มีความเห็นอกเห็นใจและมีความเข้าใจในกลุ่มพยาบาลด้วยกัน ในขณะเดียวกันโควิด-19 ย่อมทำให้เราเจออุปสรรคต่างๆในการทำงาน เช่น การเผชิญกับปัญหาความขัดแย้งและความไม่เข้าใจระหว่างกันระหว่างบุคลากรทางการแพทย์กับคนไข้ การจัดการกับปัญหาคนไข้หลากหลายรูปแบบที่ไม่เข้าใจในการขั้นตอนการรักษาพยาบาลและการไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตนเองของกลุ่มคนไข้ผู้ป่วยใน

กลุ่มบุรุษพยาบาล

ช่วงการระบาดโควิด-19 บุรุษพยาบาลเป็นหัวใจสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อควบคุมความเป็นระเบียบเรียบร้อยของคนไข้ในโรงพยาบาล ปัญหาสำคัญในการทำงานบุรุษพยาบาล คือ การดูแลคนไข้ การเดินทางไปรับใช้คนไข้จากที่บ้านมารักษาที่โรงพยาบาลซึ่งต้องปฏิบัติตามขั้นตอนของการรักษาการเว้นระยะห่าง ความสะอาดปราศจากเชื้อโรคอย่างเคร่งครัด ในแต่ละวันมีผู้ป่วยมากถึงจำนวน 80 คนต่อวันที่รพพยาบาลต้องไปรับคนไข้ตามสถานที่ต่างๆ นอกจากนี้บุรุษพยาบาลต้องคอยตรวจตราป้องกันมิให้คนไข้หลบหนีระหว่างที่คนไข้เข้ามารักษาโรงพยาบาล ปัญหาสำคัญที่พบเจอในระหว่างการทำงาน ประกอบด้วย 1) การขาดบุคลากรทางการแพทย์ 2) การขาดแคลนอุปกรณ์และเครื่องมือแพทย์ 3) ความกดดันในการทำงานที่ต้องแข่งกับเวลาอย่างต่อเนื่อง 4) จำนวนคนไข้โควิดมีปริมาณมากจนทำให้บุคลากรทางการแพทย์ไม่สามารถรับมือและจัดการได้ 5) คนไข้ทั่วไปไม่สามารถเข้ามารักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลได้อย่างเช่นสถานการณ์ปกติ 6) การเฝ้าระวังตนเองในขณะที่ปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงอยู่ตลอดเวลา 7) ปัญหาการสวมใส่ชุด PPE เพื่อป้องกันการติดเชื้อในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ดูแลคนไข้เป็นเวลาหลายชั่วโมง 8) ปัญหาการประสานงานร่วมมือกัน

ระหว่างแพทย์กับพยาบาลท่ามกลางวิกฤต 9 ปัญหาการจัดการแยกผู้ป่วยระหว่างผู้ป่วยโควิด-19 กับผู้ป่วยทั่วไปภายในโรงพยาบาล

กลุ่มแพทย์ประจำห้องปฏิบัติการ

ในช่วงโควิด-19 แพทย์ประจำห้องปฏิบัติการมีบทบาทสำคัญในการเป็นปฏิบัติงานเบื้องหลังการทำงานในการช่วยสนับสนุนการทำงานของแพทย์และพยาบาลในด้านการวินิจฉัยโรค การระบาดของไวรัสพยาธิวิทยา ฯลฯ เพราะแพทย์ประจำห้องปฏิบัติการต้องปฏิบัติหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมงเพื่อทำการวินิจฉัยสารคัดหลั่งของผู้ป่วยโควิด-19 เพื่อวินิจฉัยโรคและเสนอความเห็นในการดูแลรักษาอาการของผู้ป่วย ปัญหาสำคัญของการทำงานสำหรับแพทย์ประจำห้องปฏิบัติ คือ แรงกดดันจากการทำงานที่ต้องแข่งกับเวลา การปฏิบัติงานอุปกรณ์ทางการแพทย์ไม่เพียงพอ เครื่องมือทางการแพทย์ไม่เพียงพอ ทำให้แพทย์ประจำห้องปฏิบัติการไม่สามารถวินิจฉัยผู้ป่วยโควิด-19 ได้ทันทั่วทั้ง บุคลากรทางการแพทย์ในห้องปฏิบัติการมีจำกัดย่อมทำให้เกิดการทำงานหนักมากขึ้น เมื่อมีทรัพยากรทางด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จำกัดย่อมทำให้บุคลากรทางการแพทย์ทำงานหนักเพิ่มขึ้นทวีคูณ ท้ายที่สุดย่อมเกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงานหนักโดยไม่รู้วาทิศทางของปัญหาโควิด-19 จะจบลงเมื่อไหร่

คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์

กลุ่มแพทย์

ในช่วงโควิด-19 ทีมแพทย์ทุกคนทำงานอย่างหนักมากส่งผลกระทบต่อสภาวะจิตใจในการทำงานเพื่อรักษาคนไข้ แม้ว่าบรรดาทีมแพทย์จะเผชิญความสูญเสียและความเสียใจของสมาชิกครอบครัวคนที่รักในทุก ๆ วันที่เกิดขึ้น ในฐานะแพทย์ทุกคนถือว่าเป็นเรื่องปกติที่พวกเราต้องเจอ แต่ในสภาวะโควิดทีมแพทย์ทุกคนต้องรับรู้กับการสูญเสียชีวิตผู้ติดเชื้อโควิด-19 ในทุก ๆ ชั่วโมง การเสียชีวิตของผู้คนเกิดขึ้นรวดเร็วราวกับ “ใบไม้ร่วง” ทุกคนในทีมแพทย์รู้สึก “ไม่ใช่เรื่องปกติ” อีกต่อไปแล้วทีมแพทย์ทุกคนเริ่มเครียดที่ต้องอยู่ที่โรงพยาบาลตลอดหลายชั่วโมงโดยที่ไม่มีโอกาสได้กลับไปบ้านอยู่กับคนที่เรารัก เพราะคนไข้ทุกคนฝากความหวังไว้ที่แพทย์ ทุกคนเชื่อว่า “แพทย์คือฮีโร่” จนบางครั้งแพทย์ทุกคนอยากจะพูดกับคนไข้ว่า “ฮีโร่ก็มีความเครียด” ที่ต้องเผชิญปัญหาหลายด้านที่รุ่มร่า เช่น การติดเชื้อในแต่ละวันที่เพิ่มขึ้นตลอดทุกชั่วโมงทุกนาที่ส่งผลให้สถานการณ์ภายในโรงพยาบาลรามาริบัติไม่เหมือนเดิม บรรดาแพทย์ไม่ใช่แค่ดูแลคนไข้เท่านั้นแต่ตัวแพทย์เองต้องดูแลตัวเองเป็นอย่างดี เพราะเมื่อใดก็ตามที่มีแพทย์หนึ่งคนป่วยในโรงพยาบาลรามาริบัติ นั่นหมายถึง แพทย์ทุกคนในโรงพยาบาลรามาริบัติต้องหยุดทำงานทันทีเพื่อตรวจสอบหาเชื้อไวรัสเพื่อป้องกันการระบาดเพิ่มขึ้น แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์หลายคน

นอกจากนี้แพทย์ทุกคนไม่สามารถป่วยเพราะถ้าป่วยหนึ่งคนจะทำให้เสียบุคลากรในการทำงานไปหนึ่งคนทันที จากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้แพทย์ทุกคนไม่มีความสุขในการทำงานแม้ว่าเราจะได้ “เบี่ยงเบี่ยงภัยเพิ่มเติม” แต่แพทย์ทุกคนก็ยังรู้สึกพอใจในการทำงานเพราะไม่คั่งคั่งในการเสี่ยงภัย เพราะแพทย์อยากลาพักผ่อนและอยู่กับครอบครัวเช่นเดียวกับครอบครัวคนอื่นทั่วไป ตอนนี้ถ้าเลือกได้แพทย์ก็อยากพักผ่อนบ้างเพราะหลายคนมีเวลานอนพักผ่อนเพียงแค่ 2 ชั่วโมงเท่านั้น มีเวลารับประทานอาหารแค่ครึ่งชั่วโมง นอกจากนี้ในช่วงเวลาโควิด-19 ทำให้คนไข้เครียดจนบางรายต้องเลื่อนการผ่าตัดออกไปส่งผลให้เกิดความเครียดของคนไข้แล้ว

บางคนเสี่ยงชีวิตก่อนหน้าที่จะมีการผ่าตัดจริงรวมถึงบุคลากรทางการแพทย์เองก็เครียดที่ไม่มีโอกาสได้รับการ
คนไข้ฉุกเฉินทั่วไปที่ไม่ใช่ป่วยโควิด-19

กลุ่มผู้ช่วยแพทย์

ในช่วงโควิด-19 บรรดาบุคลากรทางการแพทย์ทุกคนต้องทำงานอย่างหนักหน่วง ซึ่งผลต่อสุขภาพกาย
และสุขภาพจิตเป็นอย่างมากเพราะกลุ่มผู้ช่วยแพทย์ก็เป็นกลุ่มหนึ่งที่อยู่ภาวะตึงเครียดจากความไม่แน่นอน
ของสถานการณ์โควิด-19 ความหวาดกลัวในการเสี่ยงที่จะรับเชื้อโควิด-19 ค่าตอบแทนที่ไม่คุ้มค่ากับการแลก
ด้วยชีวิต บุคลากรทางการแพทย์ทุกคนต้องทำงานตลอดโดยไม่ไ้มีเวลาพักผ่อนย่อมส่งผลให้เกิดความเหนื่อย
ล้า ความเครียด บางคนถึงกับเป็นลมหมดสติจากการที่สวมชุด PPE เป็นเวลานาน

นอกจากนี้กลุ่มผู้ช่วยแพทย์ต้องเจอแรงกดดันจากจำนวนคนไข้ที่ติดต่อเข้ามาได้รับการรักษาตัวที่
โรงพยาบาล ในแต่ละวันต้องผ่านชุมชนตามสถานที่ต่าง ๆ มากมายทำให้ผู้ช่วยแพทย์ต้องทำงานแข่งกับเวลา
เพื่อรับจำนวนคนไข้ตามที่วางแผนไว้ในแต่ละวัน ขณะเดียวกันกลุ่มผู้ช่วยแพทย์มีหน้าที่ประสานงานคอย
ช่วยเหลือแพทย์ทำงานตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อเกิดสถานการณ์บรรดาผู้ช่วยแพทย์ต้องทำงานทุกวันแบบไม่มี
วันหยุดราชการเป็นเวลานานต่อเนื่องสิ่งที่บรรดาผู้ช่วยแพทย์เผชิญในการทำงานช่วงโควิด-19 คือ การได้รับความ
ทุกข์ยากของเพื่อนร่วมงานที่บรรดาบุคลากรทางการแพทย์ทำงานอย่างหนักตลอด 24 ชั่วโมงจนไม่มี
เวลาส่วนตัว ไม่มีเวลาแม้กระทั่งกลับบ้านไปอยู่กับครอบครัว ความเหนื่อยล้าจากการทำงานจนไม่อาจรับมือกับ
คนไข้ทั้งหมดได้ การเผชิญการขาดอุปกรณ์ทางการแพทย์และเตียงผู้ป่วยทำให้บรรดาผู้ช่วยแพทย์ไม่สามารถ
ไปรับผู้ป่วยนอกเข้ามารักษาพยาบาลได้แบบทันทันใด การได้รับความทุกข์ยากของคนไข้หลายคนที่มีความ
วิตกกังวลจากอาการเจ็บป่วยโควิด-19 รวมถึงบรรดาญาติผู้ป่วยเข้ามาติดต่อเพื่อถามไถ่อาการด้วยความห่วงใย
แต่ไม่สามารถเข้าเยี่ยมได้ ขณะเดียวกันในแง่ส่วนตัวบรรดาบุคลากรทางการแพทย์ต้องการจากภาครัฐในเรื่อง
การสนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์ ภาครัฐบาลสนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้มากขึ้นและต้องการได้รับ
การคุ้มครองดูแลจากรัฐในเรื่องการเสี่ยงภัย เช่น ประกันภัย ค่าเสี่ยงภัย สวัสดิการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการ
ทำงานล่วงเวลา สิ่งที่บรรดาผู้ช่วยแพทย์ได้รับผลกระทบต่อคุณภาพจากการทำงานภายใต้โควิด 19 คือ
ความสุขจากการทำงานเนื่องจากในแต่ละวันบรรดาผู้ช่วยแพทย์ต้องทำงานแข่งกับเวลาในการไปรับผู้ป่วยโค
วิด-19 แล้วต้องมีความระมัดระวังตัวเองไม่ให้ติดไวรัสโควิด-19 รวมถึงความกังวลต่อสุขภาพตนเองที่อาจมี
ความเสี่ยงในการติดเชื้อจากคนไข้และเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการสวมชุด PPE เพื่อป้องกันเชื้อโรคยาวนาน
หลายชั่วโมง 2. การขาดการพักผ่อนที่เพียงพอเพราะบรรดาผู้ช่วยแพทย์ต้องทำงานเป็นเวลาติดต่อกันในการ
รับมือคนไข้จำนวนมาก ย่อมรับรู้ปัญหาหลาย ๆ ด้านของคนไข้ย่อมทำให้เกิดความเครียดและความกดดันใน
การทำงานของบุคลากรทางการแพทย์เป็นอย่างมาก อีกทั้งผู้ช่วยแพทย์หลายคนไม่ได้นอนหลับพักผ่อนเต็มที่
ย่อมทำให้บรรดาผู้ช่วยแพทย์และบุคลากรด้านหน้าหมดสติเป็นจำนวนมาก

ขณะเดียวกันผู้ช่วยแพทย์ในระบบราชการเงินเดือนน้อยกว่าโรงพยาบาลเอกชนแต่ทำงานหนัก
กว่าโรงพยาบาลเอกชนย่อมทำให้ผู้ช่วยแพทย์บางส่วนเกิดความไม่มั่นใจสวัสดิการรายได้ที่มั่นคงในการทำงาน
 อีกทั้งบุคลากรทางการแพทย์หลายคนยังไม่ได้รับ “เงินพิเศษจากการทำงานหนัก” ทำให้ขาดกำลังใจในการ
ทำงานส่งผลให้ทุกคนไม่มีความสุขในการทำงานทั้งกายและใจ อย่างไรก็ตามสิ่งที่ทำให้ผู้ช่วยแพทย์รู้สึกมี

กำลังใจที่ดีและมีความสุขจากการทำงานท่ามกลางความทุกข์ยาก คือ การเอาใจใส่ของเพื่อนร่วมงานที่ทำงานด้วยกันในยามที่เพื่อนร่วมงานลำบากไปเดียวกัน ความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้ผู้ช่วยแพทย์ทุกคนยังรู้สึกมีความสุขอยู่บ้างในการทำงานภายใต้โควิด-19 รวมถึงการมีบุคคลและองค์กรต่าง ๆ ทำอาหารกล่องมาให้กำลังใจในช่วงโควิด-19 อีกด้วย

กลุ่มพยาบาล

ในช่วงโควิด-19 พยาบาลทุกคนต้องเผชิญกับความเครียดจากสิ่งต่าง ๆ มากมาย เช่น การทำงานอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง การทำงานภายใต้ความวิตกกังวลในความเสี่ยงจากการติดเชื้อ การไม่ได้มีโอกาสกลับบ้านไปอยู่พักร่วมกับสมาชิกครอบครัว เนื่องจากเป็นกฎระเบียบสาธารณสุขในภาวะโรคระบาดและมีความกังวลต่อการไปแพร่ระบาดไปยังบุคคลภายนอกรวมถึงสมาชิกครอบครัว นอกจากนี้คุณภาพชีวิตของพยาบาลเผชิญกับแรงกดดันเป็นอย่างมาก ขณะเดียวกันสิ่งที่ทำให้บรรดาพยาบาลต้องทำงานอย่างหนัก คือ คนไข้มีอาการหนักอย่างต่อเนื่อง ต้องดูแลคนไข้ที่ป่วยโควิด-19 และผู้ป่วยอื่นๆ ทั่วไป จนทำให้เตียงคนไข้ไม่เพียงพอในการรองรับผู้ป่วย และทำให้โรงพยาบาลต้องรับคนไข้ฉุกเฉินและเลื่อนการผ่าตัดคนไข้เนื่องจากปิดห้องผ่าตัด เพราะโรงพยาบาลต้องใช้พื้นที่ในการรักษาผู้ป่วยโควิด-19 ทั้งนี้ในช่วงโควิด-19 พยาบาลหลายคนไม่มีความสุขในการทำงานเนื่องจากแต่ละวันมีคนไข้เข้ามารักษาพยาบาลโควิด-19 ส่งผลให้พยาบาลเกิดความเครียดในการรับมือกับคนไข้จำนวนมาก อีกทั้งก่อให้เกิดความวิตกในการเสี่ยงที่จะติดเชื้อจากคนไข้หรือเพื่อนร่วมงาน ทุกคนต้องอยู่ทำงานภายใต้บริเวณที่จำกัดเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดให้อยู่ในวงจำกัด พยาบาลทุกคนต้องดำรงชีวิตอยู่ที่โรงพยาบาลภายใต้ชุด PPE โดยที่ไม่ได้กลับบ้านนอนเวลาหลายวัน นอกจากนี้บรรดาพยาบาลรู้สึกท้อแท้สับสนและค่าแรงไม่คุ้มค่ากับการเอาชีวิตรับความเสี่ยงกับโรคระบาดอย่างรุนแรงราวกับสงครามที่มีคนเจ็บและเสียชีวิตอย่างรวดเร็ว จากสภาพดังกล่าวทำให้มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ 1. รับประทานอาหารไม่เป็นเวลา 2. นอนพักผ่อนน้อย 3. การไม่ได้มีโอกาสได้อยู่กับคนในครอบครัว 4. ความกังวลจากการติดเชื้อ 5. ความเหนื่อยล้าจากการทำงานที่ไม่รู้ว่าจะยุติลงเมื่อไหร่ 6. สุขภาพจิตแย่จากความตึงเครียดในการทำงาน 7. รายได้ไม่คุ้มค่ากับความเสี่ยง เนื่องจากภาครัฐบางครั้งก็จ่ายค่าเสี่ยงภัยไม่ครบ 8. คนไข้บางคนไม่เข้าใจในการทำงานและขั้นตอนการรักษาโควิด-19 ทำให้เสี่ยงต่อการติดเชื้อ อย่างไรก็ตามข้อดีของการมีโควิด-19 คือ 1. ทำให้เพื่อนร่วมงานรักกัน มีสามัคคีกัน เพราะต่างคนต่างเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ทำให้บรรยากาศการทำงานไม่รู้สึกเลวร้ายไปมากกว่าที่เป็นอยู่ 2. ทำให้เห็นถึงความมีน้ำใจของเพื่อนร่วมงานมากขึ้น

กลุ่มบุรุษพยาบาล

สภาพการทำงานในช่วงโควิด-19 เต็มไปด้วยความรู้สึกที่หวาดระแวงกับการดูแลคนไข้โควิด-19 ต้องคอยสอดส่องดูแลคนไข้และระมัดระวังเชื้อจะมากกระจายมาสู่ตัวเอง ทุกคนต้องรับผิดชอบตนเองเพราะถ้าบุคลากรคนหนึ่งเผลอเผลอได้ก็ติดโควิด-19 บุคคลคนนั้นต้องถูกกักตัวแล้วทำให้เพื่อนร่วมที่ทำงานอย่างใกล้ชิดหรือปฏิสัมพันธ์ต้องหยุดปฏิบัติหน้าที่ทันทีอย่างน้อย 14 วัน แล้วนั้นจะทำให้สภาพการทำงานและคุณภาพชีวิตของบุคลากรทางแพทย์ในโรงพยาบาลแย่ลงไปด้วย พร้อมกับทำให้โรงพยาบาลขาดบุคลากรทางการแพทย์ในการรักษาโควิด-19 ทำให้ทุกคนต้องมีความรับผิดชอบอย่างสูง ช่วงโควิด-19 คุณภาพชีวิตของบุรุษพยาบาล

ทำงานด้วยความตึงเครียดและกดดันตลอดเวลา สิ่งที่ทำให้บุรุษพยาบาลรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำมากในช่วงโควิด-19 นั่นคือ 1. เวลาในการรับประทานอาหารน้อยเพียงแค่ว่า 30 นาทีโดยไม่มีเวลาพักเที่ยง 2. ทำงานตลอด 20 ชั่วโมงโดยไม่มีเวลาพักผ่อนนอนหลับ 3. ไม่มีเวลากลับบ้านไปหาสมาชิกครอบครัวเพราะต้องปฏิบัติตามหลักสาธารณสุข และเกรงว่าอาจนำเชื้อโรคกลับไปสู่สมาชิกครอบครัว 4. ความหวาดกลัวจากโควิด-19 5. การได้รับรู้ว่าการเสียชีวิตของคนไข้โควิด-19 และการพลัดพรากจากครอบครัวที่รัก 6. บุคลากรและทรัพยากรในการรักษาพยาบาลไม่เพียงพอกับปริมาณคนไข้ที่เพิ่มขึ้น 7. สุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ทรุดโทรมจากการรับมือกับโควิด-19 อย่างไรก็ตามกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์ยังเชื่อว่า โควิด-19 มีข้อดีที่ทำให้บุคลากรทางการแพทย์มีความสามัคคี ทำงานเป็นอย่างเป็นทีมเวิร์ค และทำให้ประชาชนหลายคนเห็นคุณค่าของการทำงาน of บุคลากรทางการแพทย์ที่ทุ่มเทงานเพื่อสังคมและสาธารณสุขของชาติ นอกจากนี้การมีให้การสนับสนุนของภาคเอกชนในเรื่องของอาหารและอุปกรณ์ทางการแพทย์เป็นกำลังใจที่ทำให้บุคลากรทางการแพทย์มีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น

กลุ่มแพทย์ประจำห้องปฏิบัติการ

ตลอดช่วงโควิด-19 คุณภาพชีวิตของแพทย์ประจำห้องปฏิบัติการเต็มไปด้วยความกดดัน แม้ว่าแพทย์ประจำห้องปฏิบัติการจะไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ในด้านหนักก็ตาม แต่กลุ่มแพทย์แผนกต้องทำงานตลอด 24 ชั่วโมงแล้วจำเป็นต้องอยู่ที่ห้องปฏิบัติการไม่สามารถออกไปข้างนอกได้ เพราะแต่ละวันมีเคสที่เกี่ยวกับโควิด-19 มาให้ตรวจแทบจะทุกนาที่ในแต่ละวัน ส่งผลให้แพทย์ประจำห้องปฏิบัติการไม่มีเวลาพักผ่อนและไม่มีเวลาพักรับประทานอาหารกลางวัน พวกเขารู้สึกว่าโรงพยาบาลกลายเป็นสนามรบที่ต้องคอยสู้รบกับเชื้อโรคที่มองไม่เห็น ทุกคนในองค์กรมีความเครียดและกดดันที่รับรู้เรื่องราวความทุกข์ร้อนจากคนไข้โควิด-19 บุคลากรทางการแพทย์ทุกคนต่างตระหนกอยู่เสมอกว่า คนไข้แต่ละคนมีสมาชิกในครอบครัว มีคนที่ตัวเองรัก ทุกครั้งที่บุคลากรทางการแพทย์รับทราบข่าวว่าคนไข้ติดโควิด-19 เสียชีวิตพวกเขาจะรู้สึกว้าวุ่นใจและสลดใจที่บุคลากรทางการแพทย์ไม่สามารถช่วยชีวิตคนไข้โควิด-19 ได้เลย สิ่งที่ย่ำแย่ที่สุด คือ การสนับสนุนภาครัฐซึ่งให้เงินค่าเพิ่มค่าเสี่ยงภัยน้อยมาก แล้วกฎระเบียบข้อบังคับที่ห้ามบุคลากรทางการแพทย์ออกจากโรงพยาบาลเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง คุณภาพชีวิตของบุคลากรทางการแพทย์ในช่วงโควิด-19 มีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของบุคลากรทางการแพทย์ในแง่ของสุขภาพกาย สุขภาพจิต สภาวะทางจิตใจ ความชุกของปัญหาต่างๆที่เข้ามารุมเร้าจิตใจของบุคลากรทางการแพทย์ พยาบาลและผู้ช่วยแพทย์บางคนแทบหมดกำลังใจ เสียขวัญ กังวลต่อความไม่พอเพียงในอุปกรณ์ทางการแพทย์ ยารักษาโรค และเตียงคนไข้ ในหนึ่งวันบุคลากรทางการแพทย์ 1 คนต้องดูแลรับผิดชอบคนไข้มากถึง 60 คนซึ่งถือเป็นงานที่หนักมาก ทำให้บุคลากรทางการแพทย์หลายคนไม่มีความสุขในการทำงาน เพราะบุคลากรทางการแพทย์เริ่มแออัดไปด้วยคนไข้ที่ไม่รู้ชะตากรรม ไม่มีความปลอดภัยในการดำรงชีวิตและการทำงานในโรงพยาบาลเพราะสภาพอากาศแออัดไปด้วยเชื้อโรคที่อาจมาติดเชื้อบุคลากรทางการแพทย์ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมการทำงานในโรงพยาบาลก่อให้เกิดความทุกข์ทั้งกายและใจ สิ้นหน้ทุกคนล้วนเต็มไปด้วยความเครียด ความวิตกกังวล ความไม่มั่นใจในความปลอดภัยและสวัสดิภาพในการทำงานจากโรคระบาดที่รุนแรง ด้วยเหตุนี้คุณภาพชีวิตที่ย่ำแย่ในช่วงการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ คือ 1) ค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่คุ้มค่ากับการทำงานท่ามกลางความเสี่ยง 2) ในช่วง

โควิด-19 ไม่มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรทางการแพทย์ในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติ ทุกคนต้องทำงานภายใต้กฎระเบียบที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของการปฏิบัติงานของกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์ 3) ไม่เกิดความสมดุลทางในชีวิตการทำงานและส่วนตัว เพราะบุคลากรทางการแพทย์ต้องอยู่ทำงานตลอด 20 ชั่วโมง จนไม่มีเวลารับประทานอาหารและการพักผ่อน ไม่มีเวลาให้แก่ครอบครัว และอยู่ร่วมกับสมาชิกในครอบครัวเป็นเวลานานนับเดือน อย่างไรก็ตามข้อดีของการทำงานช่วงโควิด-19 ทำให้บรรดาบุคลากรทางการแพทย์มีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจมากขึ้น ทุกคนมีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ ไม่ว่าจะเป็นแพทย์ พยาบาล หรือบุคลากรทางการแพทย์อื่นๆที่สนับสนุนการทำงานในการรักษาผู้ป่วยโควิด-19 สิ่งที่ทำให้บรรดาบุคลากรทางการแพทย์มีความสุขในการทำงาน คือ ได้เห็นคนไข้รักษาหายแล้วกลับบ้านไปใช้ชีวิตร่วมกับครอบครัวได้ปกติสุข

สภาวะจิตใจในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์

กลุ่มแพทย์

ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินโควิด-19 ถือเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่สร้างผลกระทบทางจิตใจเป็นอย่างมาก คือ ความเครียดที่บุคลากรทางการแพทย์ต้องเผชิญกับคนไข้โควิด-19 โดยตรง ทั้งนี้บุคลากรทางการแพทย์หลายคนต้องเตรียมรับมือกับสภาพจิตใจของตนเองที่เผชิญกับแรงกดดันอย่างมหาศาล แพทย์หลายคนเครียดจนเริ่มสงสัยตัวเองว่าติดเชื้อหรือยัง แต่ละวันต้องทำ RT-PCR ทุกวันเพื่อให้ตัวเองมั่นใจว่า ตัวเองจะไม่ติดไปสู่เพื่อนร่วมงานและคนไข้ บางครั้งบุคลากรทางการแพทย์มีความเครียดจนมีการทะเลาะกันระหว่างทำงานในเรื่องเกี่ยวกับการรักษาคนไข้ สิ่งที่เราเริ่มมีความเครียดมากขึ้น คือ คนไข้บางคนไม่ยอมปฏิบัติตามมาตรการสาธารณสุขจนนำไปสู่การติดเชื้อโควิด-19 จนเพิ่มภาระการทำงานของบรรดาแพทย์ต่างๆ ในแต่ละวันมีคนไข้ที่รอเข้ารับรักษาโควิด-19 เป็นจำนวน 100-120 คนต่อวัน ทุกวันนี้บรรดาบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลรามาริบัติต้องดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน เพราะแพทย์ก็คือมนุษย์ปุถุชนธรรมดาคนหนึ่งย่อมมีความกลัวและความกังวลในการติดเชื้อเช่นเดียวกับคนทั่วไป แพทย์บางคนรู้สึกอยู่ในสภาวะหมดไฟอันเกิดจากการทำงานหนักอย่างต่อเนื่องจนไม่มีเวลาพักผ่อน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในรักษาพยาบาลลดลง บุคลากรทางการแพทย์ต้องสังเกตเพื่อนร่วมงานและต้องมีการรับผิดชอบต่อตนเอง รวมถึงการประเมินข้อจำกัดในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้ได้ ขณะเดียวกันโรงพยาบาลมีการเชิญจิตแพทย์เข้ามาช่วยดูแลบำบัดสภาพจิตใจของบุคลากรทางการแพทย์ให้เป็นปกติ เพื่อให้บุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลรามาริบัติลดความเครียดในภาวะโควิด-19 บำบัดและฟื้นฟูสภาพจิตใจให้กลับมาปกติอย่างต่อเนื่อง เพราะบุคลากรทางการแพทย์คือหัวใจสำคัญในการช่วยฟื้นฟูกิจการโควิด-19 หากบุคลากรทางการแพทย์ไม่สามารถรับมือกับสภาพจิตใจที่หนักหน่วงในการเผชิญสภาวะโควิด-19 ย่อมก่อให้เกิดผลกระทบทางจิตใจ ขวัญกำลังใจในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ นั้นย่อมก่อให้เกิดผลกระทบอื่นๆตามมา คือ คนไข้โควิด-19 ขาดที่พึ่งหลักและขวัญกำลังใจในการต่อสู้โรคร้ายไข้เจ็บเป็นเงาตามตัว

กลุ่มผู้ช่วยแพทย์

ในช่วงโควิด-19 บรรดาผู้ช่วยแพทย์ก็มีความเครียดวิตกกังวลกับสภาพแวดล้อมที่ตึงเครียดภายในโรงพยาบาล ผู้ช่วยแพทย์หลายคนไม่สามารถต้านทานสภาวะความตึงเครียดเป็นเวลานานมาก ทำให้บางคน

เกิดความรู้สึกเป็น “โรคซึมเศร้า” อย่างมาก บางคนกินไม่ได้นอนไม่หลับกับภาวะที่เปลี่ยนแปลงไปในสถานการณ์วิกฤต บางคนคิดถึงครอบครัวแต่ก็ต้องกังวลว่าตัวเองจะนำเชื้อกลับไปที่บ้านหรือไม่ แนวโน้มความเครียดสะสมของบุคลากรทางการแพทย์สูงขึ้นตามจำนวนคนไข้โควิด-19 ที่เข้ามารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลรามาธิบดี นอกจากนี้หลายคนอยู่ในภาวะซึมเศร้า อ่อนล้า จนบุคลากรทางการแพทย์เริ่มไม่มีความสุขในการทำงาน ทั้งนี้ภาวะความซึมเศร้าย่อมเป็นอันตรายต่อระยะยาวต่อบุคลากรทางการแพทย์และทีมงานทุกคนที่ทำงานรักษาคนไข้ในภาวะวิกฤตโควิด-19 เพราะบุคลากรด้านหน้าไม่ได้รับรู้ปัญหาความหลากหลายของข้อมูลอาการเจ็บป่วยของคนไข้โควิด-19 แต่ยังรับรู้ความทุกข์ ความซึมเศร้า และความเครียดจากคนไข้ นอกจากนี้ภาวะซึมเศร้าอาจนำไปสู่ภาวะหมดไฟและกำลังใจในการทำงานเพื่อเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ได้ สิ่งที่กระทบใจกับบรรดาผู้ช่วยแพทย์ คือ 1) การเสียชีวิตของผู้ป่วยโควิด-19 2) ภาวะความวิตกกังวลจากโควิด-19 3) การขาดอุปกรณ์การแพทย์ในการให้ความช่วยเหลือ 4) โรคซึมเศร้าจากการเผชิญความเครียดเมื่อได้รับการเสียชีวิตของคนไข้โควิด-19 ที่มีอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว

กลุ่มพยาบาล

ในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19 กลุ่มพยาบาลต่างๆ เริ่มมีความรู้สึกกดดันและเครียดในการทำงานมาก เพราะพยาบาลถือว่ามียุทธศาสตร์สำคัญในเรื่องของความใกล้ชิดกับคนไข้ พยาบาลทุกคนรู้สึกว่า “คนไข้ทุกคนคือญาติของพวกเราที่ต้องดูแลอย่างใกล้ชิด” ทุกคนฝากความหวังไว้ที่บุคลากรทางการแพทย์มากจนบุคลากรทางการแพทย์รับมือไม่ไหว บางคนรอเตียงนานจนรู้สึกหมดกำลังใจและไม่มีความหวัง สิ่งที่น่าทึ่งใจมากคือ คนไข้หลายคนทนไม่ไหวไม่อยากแบกความทุกข์จนหนีไปฆ่าตัวตาย ในช่วงโควิด-19 ถือเป็นช่วงที่หนักมากปัจจัยหนึ่งคือ ไม่มียารักษาโรคที่สามารถรักษาได้ดี ทำให้เรารักษาได้ตามอาการ ใครที่โชคดีหายจากเจ็บไข้ก็กลับบ้าน แต่หลายคนหายไข้ได้สภาพร่างกายก็ไม่เหมือนเดิมเหมือนก่อนติดโควิด-19 ทำให้บุคลากรทางการแพทย์หลายคนรู้สึกเครียดจากสภาวะของร่างกายของคนไข้แล้วไม่รู้เชื้อโรคจะมาติดกับตัวเองเมื่อไหร่ จนบางรายเริ่มไม่ค่อยมีความสุขกับการใช้ชีวิต สิ่งที่บรรดาพยาบาลคิดและฝันไว้ คือ เมื่อไหร่ประเทศไทยจะมีวัคซีนหรือยารักษาโรคที่ทำให้เรารักษาคนไข้โควิด-19 ได้โดยไม่ติดเชื้ออย่างเรื้อรัง สิ่งส่งผลกระทบต่อสภาวะจิตใจของพยาบาล คือ 1) สภาพแวดล้อมการทำงานที่เต็มไปด้วยคนไข้โควิด-19 ที่มีความทุกข์ทรมานจากการป่วยไข้ 2) การทำงานหนักอย่างมากจนไม่มีเวลาพักผ่อน 3) การไม่มีโอกาสได้กลับไปอยู่กับครอบครัวที่ตัวเองและต้องปฏิบัติหน้าด้วยความเคร่งเครียด 4) การได้รับรู้ข่าวเพื่อนร่วมหรือเพื่อนร่วมอาชีพที่เสียชีวิตจากการปฏิบัติงานเพื่อรักษาผู้ป่วยโควิด-19 5) การเห็นผู้ป่วยโควิด-19 เป็นจำนวนมากในเวลาหลายวันติดกัน 6) บุคลากรทางการแพทย์เหนื่อยล้าจากการต่อสู้โควิด-19 โดยที่ไม่รู้ว่าจะสิ้นสุดเมื่อไหร่ 7) ความระแวงและความไม่ปลอดภัยในการทำงานในภาวะโรคระบาด 8) ภาวะจิตตกจากความวิตกกังวลจากเชื้อโรคที่มองไม่เห็นภายในโรงพยาบาล

กลุ่มบุรุษพยาบาล

กลุ่มบุรุษพยาบาลเจอสภาพความกดดันจากการปฏิบัติหน้าที่รักษาพยาบาลในช่วงโควิด-19 เป็นอย่างมาก การปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มพยาบาลต้องแข่งขันกับเวลาและชีวิตคนเป็นอย่างมาก คนไข้หลายคนรอคิวหน้าโรงพยาบาลต้องเสียชีวิตจากการติดเชื้อโควิด-19 ไปแบบต่อหน้าต่อตา การเผชิญกับแรงกดดันจากคนไข้และ

ญาติคนไข้ในเรื่องการตั้งคำถามว่าสาเหตุใดที่เตียงไม่พอ การต้องพบเจอกับครอบครัวหลายครอบครัวที่ไม่สามารถอยู่ร่วมกันได้และความรู้สึกของญาติที่ไม่สามารถมาเยี่ยมผู้ป่วยโควิด-19 เพราะผู้ป่วยบางคนเป็นพ่อและแม่ที่มีลูกยังเด็ก พวกเขาไม่สามารถที่จะเข้าใกล้ลูกได้เลย ความรู้สึกหดหู่กับบรรยากาศที่เต็มไปด้วยความเครียดและความเศร้าโศกเสียใจ ยังมีข่าวภายในโรงพยาบาลเกี่ยวกับการเสียชีวิตของคนไข้โควิด-19 เพิ่มขึ้นทุกวันย่อมส่งผลให้เกิด “ภาวะซึมเศร้า” ที่บันทึกนกำลังใจในการทำงานก่อให้เกิดอาการหมดไฟในการทำงาน เมื่อกลุ่มบุรุษแพทย์เจอความเครียดถี่ๆ ซ้ำๆ ย่ำๆ เป็นเวลายาวนานต่อเนื่อง เมื่อบุรุษพยาบาลและบุคลากรทางการแพทย์คนอื่นๆ ต้องเผชิญความเครียดในระดับหนึ่งที่สูงมากย่อมนำไปสู่ความฟุ้งซ่านเริ่มจมปลัก คิดวนไปวนมา จำนวนความคิดในสมองย่อมมีมากขึ้นในเซลล์สมองย่อมทำให้สมองเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน ทักษะคิดเชิงลบมีจำนวนมาย่อมตึงศักยภาพของบุคลากรทางการแพทย์เริ่มตึงลงอย่างมาก เพราะเกิดความเครียดสะสมเรื้อรัง มุมด้านลบมีมากขึ้นเรื่อยๆ ทำให้เราคิดว่า “โลกเต็มไปด้วยความเลวร้าย” ทำให้บุคลากรทางการแพทย์มีความคิดเพียงมุมเดียว เพราะสามารถเดินทางไปสู่การแก้ปัญหาโดยอัตโนมัติ เหลือพื้นที่มองในเชิงบวก ทางแก้ที่ดีที่สุด คือ การมีบุคลากรทางการแพทย์ที่คิดบวกเพื่อให้สามารถปราบปรามอันตราย แล้วพยายามหาทางออกจากบรรยากาศเดิม ๆ ในการทำงานที่นำไปสู่ความเครียดแต่ก็ไม่เป็นผล

กลุ่มแพทย์ในห้องปฏิบัติการ

กลุ่มแพทย์ในห้องปฏิบัติการเจอสภาพกดดันในการทำงานเนื่องจากต้องทำงานต่อเนื่องกันแบบไม่มีวันหยุดราชการ การทำงานของกลุ่มแพทย์ในห้องปฏิบัติการต้องแข่งกับเวลาในการตรวจคนไข้เพื่อส่งผลให้รวดเร็ว ทั้งนี้ทุกคนทำงานและโฟกัสแต่เรื่องงานจนทุกคนแทบไม่รู้จักรักโลกภายนอก การทำงานต้องทำงานภายในบริเวณแล้วต้องมีการกักตัวเพื่อตรวจอาการและความเสี่ยงโอกาสในการติดเชื้อ สาเหตุที่ทำให้กลุ่มแพทย์ในห้องปฏิบัติการ คือ 1) คนไข้เสียชีวิตก่อนที่จะเข้าถึงระบบการรักษาพยาบาล 2) คนไข้เสียชีวิตระหว่างรอเตียง 3) คนไข้เสียชีวิตก่อนที่บุคลากรทางการแพทย์จะมีการวินิจฉัย 4) เครียดเพราะทำงานหนักจนไม่รู้ว่าการกิจของตนเองจะสิ้นสุด แล้วไม่รู้ว่าจะสถานการณ์วิกฤตจะคลี่คลายเมื่อไหร่ 5) เครียดกังวลจากการติดเชื้อเพราะต้องอยู่สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เสี่ยงกับเชื้อโรครุนแรง 6) เครียดกังวลเพราะไม่ได้พบปะกับสมาชิกครอบครัวเป็นเวลานาน 7) เครียดกังวลเพราะทำงานหนักจนเกิดความอ่อนล้า เหนื่อยหน่าย วิตกกังวลจนนำไปสู่ภาวะซึมเศร้า 8) เครียดเพราะมีเพื่อนร่วมงานติดโควิด-19 9) เครียดเพราะรับทราบว่าเพื่อนร่วมงานเสียชีวิตจากการติดเชื้อโควิด-19 อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่

อภิปรายผล

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลรามาธิบดีในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 พบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานของบุคลากร คือ ความสามัคคีและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ด้วยกันอันนำไปสู่การประสานงานความร่วมมือในการต่อสู้วิกฤตโควิด-19 ทั้งนี้ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานถือเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตที่ดีอันนำไปสู่การลดความตึงเครียดในการทำงาน เมื่อคนไข้โควิด-19 หายไข้เป็นปกติสามารถกลับบ้านได้ย่อมทำให้เกิดกำลังใจเชิงบวกและแรงบันดาลใจในการต่อสู้เพื่อรักษาคนไข้โควิด-19 คนอื่น ๆ ต่อไป นอกจากนี้การได้รับกำลังใจจาก

ประชาชนที่ให้การสนับสนุนเรื่องอาหารสวัสดิการ อุปกรณ์ทางการแพทย์เพิ่มเติมจากการบริจาคของประชาชนส่งผลให้บุคลากรเห็นคุณค่าและความสำคัญในตัวเองจนนำไปสู่แรงกระตุ้นในการสร้างความคิดเพื่อรักษาผู้ป่วยโควิด-19 ต่อไป อย่างไรก็ตามสิ่งที่น่าวิตกกังวลต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลรามาธิบดี คือ การขาดสมดุลในชีวิตของบุคลากรทางการแพทย์ที่ส่งผลให้เกิดความอ่อนล้ามากเกินไปจากการทำงานหนักย่อมส่งผลต่อความทุกข์อันนำไปสู่การสูญเสียประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้บุคลากรทางการแพทย์หลายคนไม่สามารถกลับบ้านไปอยู่กับครอบครัว ขณะเดียวกันบุคลากรทางการแพทย์หลายคนรู้สึกว่าการจ้างและสวัสดิการยังไม่ดีพอ สิ่งที่น่าเป็นห่วงคือ บุคลากรทางการแพทย์หลายคนมีภาวะซึมเศร้า ความเหนื่อยล้า และหมดไฟในการทำงานเพื่อรักษาคนไข้โควิด 19 สอดคล้องกับการศึกษาของ ธนัชชา จันคณา, พิพัฒน์ ไทยอารี และศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี (2564) ศึกษาคุณภาพชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานราชการที่มีผลมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 กรณีศึกษา : กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ พบว่า คุณภาพชีวิตของของบุคลากรในหน่วยงานราชการกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพหลังเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 นั้นอยู่ในระดับที่ดีในทุกด้านแต่ลดน้อยลงกว่าช่วงก่อนเกิดสถานการณ์ สิ่งที่เห็นได้ชัดคือการได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ เริ่มมีการประกอบอาชีพอื่นนอกจากอาชีพหลัก นอกจากนี้ผลดีที่ตามมาคือการได้ใช้เวลาร่วมกับครอบครัว มีเวลาในการพักผ่อน ดูแลตนเอง และพัฒนาตนเองมากขึ้น และสอดคล้องกับการศึกษาของหยาดพิรุณ ขุนศรี และคณะ (2565) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตและความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรทางการแพทย์ในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 (COVID-19) ในเขตพื้นที่ภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตของบุคลากรทางการแพทย์ในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ในเขตพื้นที่ภาคใต้พบว่า คุณภาพชีวิตของบุคลากรทางการแพทย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า อันดับหนึ่งคือ การได้ทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม รองลงมาคือ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การได้รับการปกป้องสิทธิส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมที่ดีปลอดภัย การได้รับการพัฒนาทักษะและการใช้ความสามารถ ความก้าวหน้าและความมั่นคง ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. สถานพยาบาลของรัฐบาลควรสนับสนุนเงินเดือน สวัสดิการ และค่าเสี่ยงภัยให้เหมาะสมแก่บุคลากรทางการแพทย์ในช่วงโควิด-19
2. รัฐบาลควรสนับสนุนการให้จิตแพทย์เข้าไปดูแลบุคลากรทางการแพทย์ของรัฐบาลที่ทำหน้าที่ในการรักษาพยาบาลในช่วงวิกฤตโควิด-19
3. รัฐบาลควรสนับสนุนอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์เพื่อเป็นสนับสนุนการทำงานบุคลากรทางการแพทย์ในช่วงโควิด-19
4. สถานพยาบาลของรัฐบาลควรจัดกิจกรรมผ่อนคลายความเครียดร่วมกันระหว่างบุคลากรทางการแพทย์และคนไข้เพื่อลดความตึงเครียดและเกิดการผ่อนคลายจากสถานการณ์ตึงเครียดในช่วงโควิด-19

เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต. (2564). *แผนสังคมไทยพัฒนาจิตใจ ด้วย “วินัย-สุขนิสัย” ป้องกันโควิด 19 กรมสุขภาพจิต*.
 ค้นเมื่อ 19 มกราคม 2564, จาก <https://www.dmh.go.th/covid19/news2/view.asp?id=32>
- ธัญชา จันคณา, พิพัฒน์ ไทยอารี และศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี (2564) ศึกษาคุณภาพชีวิตของบุคลากรใน
 หน่วยงานราชการที่มีผลมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 กรณีศึกษา: กรม
 คัมครองสิทธิและเสรีภาพ. *วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์*, 42(3), 124-134.
- ผู้จัดการออนไลน์. (17 กรกฎาคม 2564). *รพ.รามาริบัติ วิกฤต! บุคลากรติดเชื้อ 300 ราย ประกาศงดรับผ่าตัด
 นัดล่วงหน้า ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน ผู้จัดการออนไลน์. ผู้จัดการออนไลน์. [https://mgronline.com/
 online/section/detail/9640000069739](https://mgronline.com/online/section/detail/9640000069739)*
- เพ็ญศรี เปลียนขำ. (2542). *การสาธารณสุขมูลฐาน*. ราชบุรี: ธรรมรักษ์การพิมพ์.
- หยาดพิรุณ ขุนศรี และคณะ (2565) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิต และความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรทาง
 การแพทย์ในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 (COVID-19) ในเขตพื้นที่ภาคใต้.
วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 12(2), 323-337.
- Bennett, N. (1975). *Population Growth, Individual Demographic Decision, and Quality of Life*.
 Bangkok: Population Education Project, Mahidol University.
- Stockdale, J.D. (1973). A Perspective on Poverty and Quality of Life. *Growth and Change*, 4(4),
 24-28.
- Stojanov, J., et al. (2020). Quality of sleep and health-related quality of life among health care
 professionals treating patients with coronavirus disease-19. *International Journal of
 Social Psychiatry*, 67(2), 1-7.
- UNESCO. (1993). *Quality of life improvement programmes*. Bangkok: UNESCO regional.

การบริหารองค์การแห่งความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
ของกลุ่มอุตสาหกรรมเหล็กในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
Managing an organization with social and environmental responsibility
sustainable of the steel industry in the Stock Exchange of Thailand

ลลิลพร ยงวงศ์ไพบูลย์
Lalinporn Yongvongphaiboon
มหาวิทยาลัยสยาม
Siam University, Thailand
E-mail: lalin.yongvong@gmail.com

Received: February 5, 2023

Revised: April 5, 2023

Accepted: April 18, 2023

บทคัดย่อ

วิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อตรวจสอบและประเมินรูปแบบของการพัฒนาการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมสำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมเหล็กในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอย่างยั่งยืน 2) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมสำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมเหล็กในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญสำหรับการพัฒนารูปแบบ จำนวน 18 คน และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญสำหรับการตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบ จำนวน 9 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการประเมินรูปแบบการพัฒนาการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการสร้างคู่มือการพัฒนาการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สู่การปฏิบัติได้จริงมีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการนำจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม พบว่า รูปแบบการพัฒนาการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน มีขั้นตอนดังนี้ 1) เลือกตัวอย่างรูปแบบการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน 2) ศึกษาและกำหนดบริบทองค์กร และเงื่อนไข ที่มีอยู่ขององค์กร 3) จัดทำกลยุทธ์องค์กรตามองค์ประกอบ 8 องค์ประกอบ 4) การนำกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ตามองค์ประกอบมาปฏิบัติ 5) การควบคุมและประเมินผลตามองค์ประกอบทั้ง 8 องค์ประกอบที่ได้กำหนดเป็นกลยุทธ์ และ จากนั้นนำผลตอบรับไปพัฒนา และปรับปรุง 6) หากองค์กรได้มีการประเมินผลแล้วยังไม่เป็นที่น่าพอใจ หรือยังไม่เข้าเกณฑ์ กำหนดให้กลับไปวิเคราะห์กลยุทธ์ใหม่ 7) หากประเมินผลแล้วเป็นที่น่าพอใจ หรือเข้าเกณฑ์กำหนดแล้วองค์กรจะ สามารถพัฒนาและดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อความยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ: การบริหารองค์การ, ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม, กลุ่มอุตสาหกรรมเหล็ก, ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Abstract

The objectives of this research were 1) to examine and evaluate the model of sustainable social and environmental responsibility management development for the steel industry in the Stock Exchange of Thailand; Steel Industry Group in the Stock Exchange of Thailand. The researcher used a mixed research method. Data were collected using a questionnaire with a group of 18 experts for model development and an in-depth interview with nine experts to check the suitability and feasibility of the model: Frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation.

The research results were as follows: 1) the evaluation of the social and environmental responsibility management development model found that the overall level was at the highest level. The results of creating a manual for the development of social and ecological responsibility management 2) The results of the analysis of recommendations for the implementation of social and environmental responsibility management found that the development model for sustainable social and environmental responsibility management The steps are as follows: 1) Select a model for sustainable social and environmental responsibility management. 2) Study and determine the organization's organizational context and existing conditions. 3) Prepare the organizational strategy according to the eight elements. 5) Controlling and evaluating the results according to the eight elements defined as strategies and then using the feedback to develop and improve. 6) If the organization has evaluated and is not satisfactory or not yet qualified required to go back and analyze the strategy again. 7) If the evaluation is satisfactory or meets the specified criteria, the organization will be able to develop and operate continuously for further sustainability

Keywords: Organization Management, Social and Environmental Responsibility, Steel Industry Group, Stock Exchange of Thailand

บทนำ

แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร หรือ CSR: Corporate Social Responsibility ที่เรียกกันสั้น ๆ ว่า “ซีเอสอาร์” นั้น เป็นแนวคิดที่พูดถึงเรื่องการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการใส่ใจและดูแลรักษาสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้หลักจริยธรรมการกำกับดูแลกิจกรรมที่ดีและการนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาบูรณาการเพื่อนำไปสู่การดำเนินธุรกิจที่ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน และเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างมากจากองค์กรชั้นนำในระดับสากลที่ได้นำไปปฏิบัติอย่างกว้างขวางโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มองค์กรหรือบริษัทเอกชนถือเป็นผู้นำในการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการดูแลประโยชน์สาธารณะของโลก การสร้างคุณค่าแห่งความดี ไปสู่มิติของการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่มีความยั่งยืนได้มากกว่า

ภาครัฐ ที่มีบทบาทหน้าที่ในการให้การสนับสนุนและกำหนดมาตรการรองรับสนับสนุนแนวคิดนี้ (วรพรรณ เอื้ออากรณ์, 2557)

โดยแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ถือเป็นการดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กรที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในองค์กรและในระดับใกล้และไกล ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอกองค์กร ในอันที่จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข การเชื่อมโยงถึงการสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างภาคธุรกิจกับสังคมและชุมชน เข้าด้วยกันผ่านกลยุทธ์ต่าง ๆ ทำให้เกิดความแข็งแกร่ง ยั่งยืนในองค์กรธุรกิจและสังคมพร้อม ๆ กัน โดยเน้นให้องค์กรเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนการดำเนินงาน เป็นการแบ่งปันหรือเอื้อประโยชน์ระหว่างองค์กรธุรกิจและสังคม เพื่อให้เกิดความสำคัญในด้านการแข่งขันและการทำกำไรแก่องค์กรอันจะเชื่อมโยงกับความเจริญและการสร้างคุณค่าเพิ่มใช้แก่สังคมและผู้ถือหุ้นในทางที่ดีไปด้วยกัน (เรวัต ตันตยานนท์, 2558)

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้จัดโครงสร้างกลุ่มอุตสาหกรรมของบริษัทจดทะเบียน เพื่อให้บริษัทที่ประกอบธุรกิจใกล้เคียงกันได้อยู่ในหมวดเดียวกัน และให้เกิดความเหมาะสมในการเปรียบเทียบระหว่างกันและเป็นข้อมูลด้านการลงทุนได้อย่างเหมาะสม โดยแนวทางการจัดกลุ่มนั้นให้สามารถสะท้อนประเภทธุรกิจของบริษัทจดทะเบียนได้ชัดเจน และสะท้อนให้เห็นถึงอุตสาหกรรมของประเทศได้มากขึ้น ประกอบด้วย 26 บริษัท (มหาชน) ในกลุ่มอุตสาหกรรมหลัก โดยโครงสร้างของอุตสาหกรรมหลักสามารถแบ่งได้เป็นสามขั้นตอนคือ ขั้นต้น ขั้นกลาง และขั้นปลาย โดยที่อุตสาหกรรมหลักขั้นต้นนำเอาวัตถุดิบคือสินแร่เหล็ก มาถลุงเป็นวัตถุดิบพื้นฐานเพื่อส่งต่อให้อุตสาหกรรมขั้นกลางนำไปแปรรูปอีกทอดหนึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ขั้นกลาง ซึ่งอุตสาหกรรมขั้นปลายจะนำไปแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จ ได้แก่ เหล็กเส้น เหล็กถวด เหล็กแผ่น เป็นต้น (สถาบันเหล็กและเหล็กกล้าแห่งประเทศไทย, 2560)

ภายใต้การกำกับดูแลบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ได้ส่งเสริมให้บริษัทไม่ละเลยประโยชน์และผลกระทบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสีย และไม่มุ่งเน้นการกำไรทางธุรกิจเพียงอย่างเดียว หรือประโยชน์เฉพาะบุคคลบางกลุ่ม ภายใต้แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจไปพร้อมกับการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่ความดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน จากกระแสเรื่องของการรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจนั้นพบว่าการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) นั้นไม่เกิดความยั่งยืนที่แท้จริง (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2550)

ลักษณะปัญหาของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรต่าง ๆ ในประเทศไทย ส่วนใหญ่ยังไกลจากความยั่งยืน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ลักษณะแรกองค์กรใช้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร องค์กรที่ทำ CSR ด้วยเหตุผลนี้ส่วนใหญ่จะเน้นการทำกิจกรรมในรูปแบบของการจัด event ต่าง ๆ เช่น การแจกของให้ผู้ประสบภัย การให้ทุนการศึกษาแก่เด็กยากไร้ การจัดระดมทุนเพื่อช่วยซื้ออุปกรณ์การศึกษาให้เด็กในชนบท เป็นต้น โดยจะเน้นการประชาสัมพันธ์ว่าธุรกิจได้ทำกิจกรรมเพื่อสังคมผ่านสื่อต่าง ๆ ควบคู่ไปด้วย แต่เมื่อกิจกรรมสิ้นสุดถือเป็นการเสร็จสิ้นภารกิจ ปัญหาสังคมไม่ได้รับการแก้ไขอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ลักษณะที่สองใช้เพื่อพัฒนาชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และตราสินค้า (Brand) ขององค์กร การดำเนินงาน CSR ด้วยแรงจูงใจในลักษณะนี้ มีจุดประสงค์คล้ายกับข้อแรก แต่แตกต่างกันที่ ประเภทหลังจะเน้นการดำเนินกิจกรรมที่ต่อเนื่องมากกว่า มักเป็นโครงการในระยะยาว เพื่อหวังผลที่จะได้รับในระยะยาว

(เรวัต ตันตยานนท์, 2558) เช่น การจัดติวนักเรียนที่จะสอบเข้ามหาวิทยาลัยโครงการเน้นการให้ทุนการศึกษา และให้บัณฑิตกลับไปทำงานพัฒนาท้องถิ่นของตน เป็นต้น ซึ่งบริษัทก็จะได้ทั้งการประชาสัมพันธ์และการเข้าไปช่วยเหลือหรือแก้ปัญหาบางอย่างในสังคม โครงการในลักษณะนี้ให้ประโยชน์ต่อเนื่องมากกว่าในลักษณะแรก แต่ก็ยังไม่ได้ส่งผลให้เกิดการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน เพราะไม่ได้มีกลไกที่รับประกันความต่อเนื่องในระยะยาวของกิจกรรมและลักษณะสุดท้ายคือใช้เพื่อลดความเสี่ยงในการทำธุรกิจ มักเป็นองค์กรที่การดำเนินธุรกิจอาจส่งผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมค่อนข้างสูง ทัศนคติหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริษัท จึงมีผลอย่างมากต่อการยอมให้บริษัทดำเนินธุรกิจในพื้นที่นั้นได้ หากบริษัทถูกต่อต้านจากชุมชนจะทำให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปด้วยความยากลำบาก และหากเกิดการต่อต้านในจุดหนึ่งก็จะเกิดการขยายไปยังจุดอื่นตามมา (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2550)

ผู้บริหารจึงพยายามอย่างยิ่งที่จะทำให้บริษัทเป็นที่ยอมรับจากสังคม ลักษณะกิจกรรม CSR มักจะดำเนินการในพื้นที่ที่บริษัทตั้งอยู่หรือดำเนินงานอยู่ เช่น การบริจาคเงินให้ชุมชน การจัดทำโครงการพัฒนาชุมชน การพัฒนาอาชีพของชาวบ้านในชุมชน การฟื้นฟูสภาพแวดล้อมในชุมชน การจ้างคนในชุมชนให้ทำงานในโครงการที่บริษัทริเริ่มขึ้น เป็นต้น

การดำเนินธุรกิจ เพื่อให้บรรลุการประยุกต์ใช้กลยุทธ์ธุรกิจคู่สังคมเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันนั้น ต้องมีการประกอบกิจการด้วยความดูแลใส่ใจต่อผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมีคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณ ตลอดจนมีธรรมาภิบาล เป็นเครื่องกำกับให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และยุติธรรม มีความตระหนักถึงผลกระทบทางลบต่อเศรษฐกิจสังคม และสิ่งแวดล้อมโดยพร้อมจะแก้ไข เพื่อลดผลกระทบดังกล่าว การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมไม่ใช่การทำกิจการให้ถูกกฎหมาย หรือถูกต้อง แต่เพียงอย่างเดียว แต่เป็นการลงทุนในมนุษย์ผู้มีส่วนได้เสียของกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งทั้งหมดนำไปสู่ความอยู่รอดโดยรวมและรายได้ที่มั่นคงนั่นเอง ดังนั้น วิธียอมรับกลยุทธ์ธุรกิจคู่สังคม จึงคล้ายกับการมองการลงทุนด้านวิจัยและพัฒนา ซึ่งไม่สามารถลงทุนอย่างไร้ทิศทางได้ และยังต้องใช้ เวลาพอสมควรก่อนที่จะผลิตออกมามีผลได้ เป็นการลงทุนระยะกลางถึงยาวโดยประเทศไทยมีการรณรงค์ ส่งเสริมให้กิจการทั้งภาคธุรกิจและกิจการที่มีใช้ ภาคธุรกิจ ประกอบกิจการด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมตามทิศทางสากลโดยต้องยึดหลักกลยุทธ์ธุรกิจคู่สังคมอย่างมีคุณธรรม เพื่อสร้างคุณค่าและประโยชน์สุขแก่องค์กร ชุมชน ผู้มีส่วนได้เสีย สังคม สิ่งแวดล้อมและประเทศชาติอย่างแท้จริง นอกจากการประยุกต์ใช้แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมและกลยุทธ์ธุรกิจคู่สังคม (อนันต์ชัย ยุทธประณม, 2556)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย ถึงการบริหารองค์การแห่งความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนของกลุ่มอุตสาหกรรมเหล็กในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนอย่างเหมาะสมของกลุ่มอุตสาหกรรมเหล็กในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยควรเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อตรวจสอบและประเมินรูปแบบของการพัฒนาการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมสำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมเหล็กในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอย่างยั่งยืน

2. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมสำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมหลักในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ทบทวนวรรณกรรม

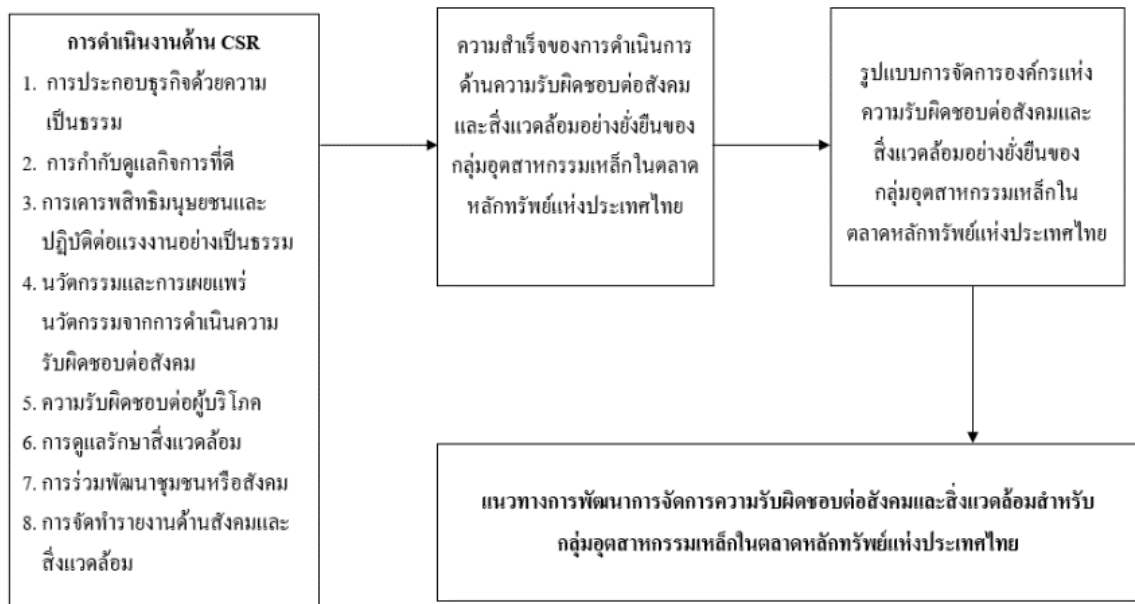
แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) ได้เริ่มขึ้นตั้งแต่ในศตวรรษที่ 19 โดยเน้นนโยบายด้านการเงิน อุตสาหกรรม การตลาดเป็นหลัก เริ่มจากการเรียกร้องจากสังคมต่อเจ้าของกิจการภายใต้กรอบกฎหมายและเกิดการจัดตั้งสหภาพแรงงาน มีการจัดสรรแบ่งผลกำไรให้แก่ผู้บริหารกิจการและแรงงานรวมทั้งการกดดันให้องค์กรธุรกิจต้องนำเรื่องเศรษฐกิจและสังคมภายนอกเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการและหลังสิ้นสุดสงครามโลกที่ 2 เริ่มมีแนวคิดที่ให้องค์กรต้องให้ความสำคัญกับการแสวงหาผลกำไรควบคู่กับการใส่ใจสังคมและสิ่งแวดล้อม (Zenisek, 1979) และในช่วงศตวรรษที่ 19 ถือเป็นยุค ที่เน้นการบริจาคด้านการเงินและการจัดตั้งมูลนิธิต่าง ๆ การบริจาคเพื่อการกุศลมีอิทธิพลมากโดยเห็นได้จาก John ได้จัดตั้งมูลนิธิร็อกกี้เฟลเลอร์และบริจาคเงินมากกว่า \$ 500 ล้าน นอกจากนี้ Andrew Carnegie ผู้เขียนบทความ “ความอัปยศของการตายอย่างร่ำรวย” ก็ได้บริจาคเงินราว \$350 ล้านบาทให้กับประเด็นปัญหาทางสังคม (พิพัฒน์ นนทนาธรณ์, 2553) ซึ่งแนวคิดดังกล่าวทำให้องค์กรเริ่มหันมาใส่ใจสังคมและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น และในช่วงศตวรรษที่ 20 องค์กรธุรกิจถูกโจมตีจากสังคมว่ามีอำนาจมากเกินไปและปราศจากความรับผิดชอบต่อประชาชนและสังคมใด ๆ ทำให้เกิดเสียงวิพากษ์วิจารณ์ถึงเรื่องจริยธรรมขององค์กรธุรกิจ และเรียกร้องให้มีการออกกฎหมายเพื่อยับยั้งการผูกขาดของธุรกิจและการแสวงหากำไรโดยมิชอบรวมถึงเรียกร้องให้องค์กรธุรกิจตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย จึงได้เกิดการออกกฎหมายด้านการธนาคาร กฎหมายป้องกันการผูกขาด กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น เพื่อช่วยลดเสียงวิพากษ์วิจารณ์และเสริมสร้างจริยธรรมขององค์กรธุรกิจ รวมถึงเปิดมุมมองด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้กว้างขึ้นให้องค์กรธุรกิจหันมาใส่ใจเรื่องสวัสดิการ การดูแลและแบ่งปันผลประโยชน์และการขยายประเด็นปัญหาสังคมที่องค์กรธุรกิจต้องเข้าไปมีส่วนร่วม ได้แก่ การสนับสนุนการศึกษา สุขภาพของประชาชนและแรงงาน ความปลอดภัยขณะทำงาน การลดมลภาวะและรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น และในช่วงศตวรรษที่ 21 แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นแนวคิดที่ประกอบด้วย 2 หลักการความช่วยเหลือได้แก่ รูปแบบกองทุนและหลักการของผู้พิทักษ์และมีมุมมองด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 3 มุมมองคือมุมมองที่หนึ่งผู้จัดการเป็นผู้ดูแลทรัพย์สินของบริษัทในเรื่องผลประโยชน์ต่าง ๆ ดังนั้นผู้จัดการจึงเป็นตัวแทนที่มีอำนาจดูแลสวัสดิการต่างๆของผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท มุมมองที่สอง ผู้จัดการมีพันธะที่จะสร้างความสมดุลให้กับกลุ่มผลประโยชน์หลักของบริษัทและประสานงานใกล้เคียงข้อเรียกร้องต่างๆ และมุมมองที่สาม ผู้จัดการรับผิดชอบต่อการให้บริการทางสังคมคือมีพันธะในการที่จะดำเนินการเพื่อประโยชน์ของสาธารณะ (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2552)

สำหรับประเทศไทยนั้นแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของไทยได้ถูกประยุกต์นำไปใช้ตามแนวทางการแบบสากลรวมเข้ากับแนวคิดทางภูมิปัญญา ขนบธรรมเนียม คุณลักษณะของคนไทย วัฒนธรรมท้องถิ่นและหลักธรรมทางพุทธศาสนาของไทย โดยยึดถือหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนควบคู่กันไปด้วยเนื่องจากปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเป็นเสมือนรากฐานของความมั่นคงทำให้้องค์กรสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน มีความสมดุลและเป็นภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายนอกและภายใน อีกทั้งองค์กรธุรกิจมีบทบาทและถูกคาดหวังจากสังคมในเรื่องของความรับผิดชอบต่อสังคม โดยจะต้องทำด้วยความสมัครใจ และผู้บริหารของ

องค์กรต้องมีบทบาทเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆโดยสามารถวัดผลได้ใน 3 มิติ คือ การวัดผลทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และจะนำองค์กรนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนได้ (Cheng & Ahmad, 2010) ประยุกต์ใช้แนวคิดดังกล่าวนี้ทำให้แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมนั้นมีความเหมาะสมกับแต่ละสภาพสังคม และมีการดำเนินการที่มีความเป็นอัตลักษณ์พิเศษเฉพาะของคนไทย ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะซึมซับและช่วยปลูกฝังให้เกิดเป็นแนวปฏิบัติและค่านิยมที่ดีทั้งต่อองค์กรและต่อสังคม กล่าวคือ ส่งผลให้กิจการสามารถพึ่งพาตนเองได้ และเป็นที่พึ่งของผู้อื่นได้ มีการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม มีความซื่อสัตย์ และมีความเป็นจิตสาธารณะ เป็นต้น

หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีนั้นควรยึดหลักพื้นฐานคือ 1. ความโปร่งใส สร้างความไว้วางใจระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรและยังช่วยให้คณะกรรมการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยเสริมประสิทธิผลขององค์กรและการทำงานของตลาดทุน 2. ความซื่อสัตย์ คือการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและจรรยาบรรณ เช่น การแสดงข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้องและครบถ้วน 3. ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานตามที่ การปฏิบัติตามหน้าที่ต้องอาศัยกฎเกณฑ์และข้อกำหนดที่เหมาะสมรวมถึงการเปิดเผยผลการปฏิบัติงานด้วย 4. ความสามารถในการแข่งขัน การกำกับดูแลกิจการที่ดีควรมีความคล่องตัวและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ไม่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประสิทธิภาพซึ่งจะพาองค์กรไปสู่ความได้เปรียบเชิงการแข่งขันที่ยั่งยืน (อัญญา ชันธวิทย์ และคณะ, 2552) ดังนั้นหากองค์กรปฏิบัติตามกลไกการกำกับดูแลกิจการที่ดีแล้วจะช่วยแก้ไขปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์เพราะการกำกับดูแลกิจการมีจุดมุ่งหมายสำคัญคือ การกำกับติดตาม ควบคุม ดูแลตัวแทนให้นำทรัพยากรขององค์กรไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามเป้าหมายและจะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด นอกจากนี้ยังช่วยสร้างความเชื่อมั่นว่าองค์กรจะมีแหล่งเงินทุนทั้งในรูปของเงินทุนจากผู้ถือหุ้นและเงินทุนจากเจ้าหนี้เพื่อดำเนินธุรกิจ ทำให้หลักการกำกับดูแลกิจการจึงต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งที่เป็นไปตามกฎหมายและการตกลงร่วมกัน หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีจึงต้องกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือกันทั้งสองฝ่ายได้แก่ องค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อที่จะสร้างความมั่นคงและความยั่งยืนบนฐานการเงินที่มั่นคง จึงปฏิเสธไม่ได้ว่าผู้มีส่วนได้เสียจึงมีบทบาทและมีอิทธิพลในการสร้างมูลค่าขององค์กรธุรกิจ จะละเลยความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียนี้ไม่ได้เด็ดขาด รวมทั้งการคำนึงถึงสิทธิพื้นฐาน การตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสียเหล่านี้ด้วย

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา เรื่อง การบริหารองค์กรแห่งความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ของกลุ่มอุตสาหกรรมหลักในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed method research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview)) กับผู้ให้ข้อมูลหลัก ตลอดจนข้อมูลทุติยภูมิจากหนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสังเคราะห์และดำเนินการสนทนากลุ่ม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 ท่าน ได้แก่ ผู้บริหารที่ดูแลและรับผิดชอบงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม จากบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมหลัก ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งได้รับรางวัลเกียรติยศแห่งความสำเร็จ มีความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวน 9 ท่าน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง (Purposive Random Sampling Method)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบรูปแบบการจัดการองค์กรแห่งความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนของกลุ่มอุตสาหกรรมหลักในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้

ตอนที่ 2 ตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบรูปแบบการจัดการองค์กรแห่งความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนของกลุ่มอุตสาหกรรมหลักในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ตอนที่ 3 ตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ขององค์ประกอบและตัวชี้วัดรูปแบบการจัดการองค์กรแห่งความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนของกลุ่มอุตสาหกรรมเหล็กในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยนำรูปแบบการจัดการองค์กรแห่งความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนของกลุ่มอุตสาหกรรมเหล็กในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาเป็นกรอบในการสร้างแบบตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้

2. นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไขและแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

3. นำเครื่องมือเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องและความเหมาะสมของการใช้ภาษาโดยหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ (Index of Objective Congruence : IOC) แล้วเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นมาใช้รวมทั้งปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญอีกครั้งหนึ่ง โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญคือ ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลประเมินผลหรือวิจัย 2 คนและผู้เชี่ยวชาญด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 2 คน และนำแบบตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ที่ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ขั้นทดลองใช้และประเมินผลของรูปแบบ

ขั้นการทดลองใช้และประเมินผลของรูปแบบ โดยจัดคู่มือการจัดการองค์กรแห่งความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนของกลุ่มอุตสาหกรรมเหล็กในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินความเหมาะสมของคู่มือการจัดการองค์กรแห่งความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนของกลุ่มอุตสาหกรรมเหล็กในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ โดยแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 การประเมินความเหมาะสมของคู่มือการจัดการองค์กรแห่งความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนของกลุ่มอุตสาหกรรมเหล็กในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scales) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 5 หมายถึง ความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคู่มือการจัดการองค์กรแห่งความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนของกลุ่มอุตสาหกรรมเหล็กในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบประเมินความเหมาะสมของคู่มือ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาวิธีการกำหนดประเด็นการประเมิน
2. สร้างข้อคำถามของแบบสอบถาม
3. นำฉบับร่างของแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและ พิจารณาความสมบูรณ์ของข้อคำถาม นำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ แล้วจัดทำฉบับสมบูรณ์
4. นำแบบสอบถามประเมินความเหมาะสมของคู่มือการจัดการองค์กรแห่งความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนของกลุ่มอุตสาหกรรมเหล็กในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้ที่มีความรู้ และประสบการณ์ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องและความตรงเชิงเนื้อหา
5. วิเคราะห์ผลการประเมินหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขให้เป็นรูปแบบที่สมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษารั้งนี้ มาจากการใช้แบบสอบถาม การสนทนากลุ่มกับกลุ่มเป้าหมายที่สามารถให้ข้อมูลหลักได้ ตลอดจนข้อมูลทุติยภูมิจากหนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลประเภทบุคคล (ผู้ให้ข้อมูลหลัก)

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายและมีการแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกตามแนวการพัฒนาแบบการจัดการองค์กรแห่งความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนของกลุ่มอุตสาหกรรมเหล็กในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดังนี้

- 1) กลุ่มเป้าหมายที่ 1 คือ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญสำหรับการพัฒนารูปแบบ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi technique) คัดเลือกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 18 คน โดยมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

(1) เป็นผู้บริหารที่ดูแลและรับผิดชอบงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม จำนวน 9 ท่าน

(2) เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่ดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม จำนวน 9 ท่าน

- 2) กลุ่มเป้าหมายที่ 2 คือกลุ่มผู้เชี่ยวชาญสำหรับการตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบ โดยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) คัดเลือกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญคัดเลือกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 9 คน โดยมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

(1) เป็นพนักงานในกลุ่มสายงานด้านผลิตของอุตสาหกรรมเหล็กในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 3 ท่าน

(2) เป็นพนักงานในกลุ่มสายงานด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมของอุตสาหกรรมเหล็กในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 2 ท่าน

(3) เป็นพนักงานในกลุ่มสายงานด้านการตลาดของอุตสาหกรรมเหล็กในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 2 ท่าน

(4) เป็นพนักงานในกลุ่มสายงานด้านประชาสัมพันธ์ของอุตสาหกรรมหลักในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 2 ท่าน

(5) สามารถอุทิศเวลากับการตอบแบบสอบถามตลอด ระยะเวลาดำเนินการวิจัยด้วยความสมัครใจ

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS version 14.0 โดยใช้ค่าสถิติได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการตรวจสอบรูปแบบการพัฒนาระบบการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของกลุ่มอุตสาหกรรมหลักในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอย่างยั่งยืน

1. ผลการประเมินรูปแบบการพัฒนาระบบการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของกลุ่มอุตสาหกรรมหลักในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอย่างยั่งยืน ดังตาราง

ตารางที่ 1 ผลการประเมินรูปแบบการพัฒนาระบบการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมของกลุ่มอุตสาหกรรมหลักในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอย่างยั่งยืน โดยรวม

ที่	ด้าน	$\bar{X}$	SD.	ค่าระดับ
1	ความเหมาะสม	4.74	0.44	มากที่สุด
2	ความเป็นไปได้	4.75	0.42	มากที่สุด
3	ความสอดคล้อง	4.84	0.41	มากที่สุด
4	ความเป็นประโยชน์	4.88	0.37	มากที่สุด
รวม		4.80	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผลการประเมินรูปแบบการพัฒนาระบบการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของกลุ่มอุตสาหกรรมหลักในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอย่างยั่งยืน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่าด้านความเป็นประโยชน์ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาคือ ด้านความสอดคล้อง ($\bar{X} = 4.84$) ด้านความเป็นไปได้ ($\bar{X} = 4.75$) และด้านความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.74$) ตามลำดับ

2. ผลการสร้างคู่มือการพัฒนาระบบการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมสำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมหลักในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอย่างยั่งยืน สู่การปฏิบัติได้จริง

ในการประเมินความเหมาะสมของคู่มือการพัฒนาระบบการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของกลุ่มอุตสาหกรรมหลักในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอย่างยั่งยืน พบว่า คู่มือการพัฒนาระบบการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมสำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมหลักในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างยั่งยืน สู่การปฏิบัติได้จริงมีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับพบว่า

วัตถุประสงค์ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.72$) รองลงมาคือการใช้ภาษาเหมาะสม ($\bar{X}=4.71$) และคู่มือการดำเนินการตามรูปแบบการพัฒนา การจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมีประโยชน์ ($\bar{X}=4.70$) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อนำเสนอแนะแนวทางการนำจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ไปประยุกต์ใช้在公司สำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมหลักในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการนำจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ไปประยุกต์ใช้在公司สำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมหลักในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า รูปแบบการพัฒนาการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน มีขั้นตอนการใช้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1: เลือกตัวอย่างรูปแบบการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ขั้นตอนที่ 2: ศึกษาและกำหนดบริบทองค์กร และเงื่อนไข ที่มีอยู่ขององค์กร

ขั้นตอนที่ 3: จัดทำกลยุทธ์องค์กรตามองค์ประกอบ 8 องค์ประกอบ ประกอบด้วย

องค์ประกอบที่ 1 การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม

องค์ประกอบที่ 2 การกำกับดูแลกิจการที่ดี

องค์ประกอบที่ 3 การเคารพสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

องค์ประกอบที่ 4 นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม

องค์ประกอบที่ 5 ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

องค์ประกอบที่ 6 การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

องค์ประกอบที่ 7 การร่วมพัฒนาชุมชนหรือสังคม

องค์ประกอบที่ 8 การจัดทำรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

ขั้นตอนที่ 4: นำกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ตามองค์ประกอบมาปฏิบัติ

ขั้นตอนที่ 5: ควบคุมและประเมินผลตามองค์ประกอบทั้ง 8 องค์ประกอบที่ได้กำหนดเป็น กลยุทธ์ และ จากนั้นนำผลตอบรับไปพัฒนา และปรับปรุง

ขั้นตอนที่ 6: หากองค์กรได้มีการประเมินผลแล้วยังไม่เป็นที่น่าพอใจ หรือยังไม่เข้าเกณฑ์ กำหนดให้กลับไปวิเคราะห์กลยุทธ์ใหม่

ขั้นตอนที่ 7: หากประเมินผลแล้วเป็นที่น่าพอใจ หรือเข้าเกณฑ์กำหนดแล้วองค์กรจะ สามารถพัฒนา และดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อความยั่งยืนต่อไป

อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการตรวจสอบรูปแบบการพัฒนาการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของกลุ่มอุตสาหกรรมหลักในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอย่างยั่งยืน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านความเป็นประโยชน์ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสอดคล้อง ด้านความเป็นไปได้ และด้านความเหมาะสม ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

รูปแบบการพัฒนาการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของกลุ่มอุตสาหกรรมหลักในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอย่างยั่งยืนที่ได้พัฒนาขึ้นมีความครอบคลุมตามหลักการ มีการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมตามตัวบ่งชี้ มีความเหมาะสมในการนำไปปฏิบัติจริงมีความเหมาะสมในการนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และมีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติจริง ตลอดจนมีความสอดคล้องในการนำไปใช้ปฏิบัติจริง มีความสอดคล้องกับนโยบายวิสัยทัศน์ พันธกิจ และการดำเนินธุรกิจของบริษัทและรูปแบบการพัฒนาการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่สร้างขึ้นมีประโยชน์ทั้งต่อองค์กร ต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสังคม สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทศวรรษ ยอมใหญ่ (2559) ที่ได้ศึกษาพบว่า แบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการนำการสร้างคุณค่าร่วมมาใช้ของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมปูนซีเมนต์ มีความเหมาะสม มีความเป็นไปได้ มีความสอดคล้อง และมีประโยชน์ นอกจากนี้ ผลการประเมินความเหมาะสมของคู่มือการพัฒนาการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของกลุ่มอุตสาหกรรมหลักในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอย่างยั่งยืน พบว่า คู่มือการพัฒนาการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมสำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมหลักในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอย่างยั่งยืนสู่การปฏิบัติได้จริงมีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อนำเสนอแนะแนวทางการนำจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไปประยุกต์ใช้ในบริษัทสำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมหลักในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า แนวทางการนำจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ไปประยุกต์ใช้ในบริษัทสำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมหลักในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า รูปแบบการพัฒนาการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน มีขั้นตอนตั้งแต่การเลือกตัวอย่างรูปแบบการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ศึกษาและกำหนดบริบทองค์กร และเงื่อนไข ที่มีอยู่ขององค์กร จัดทำกลยุทธ์องค์กร นำกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ตามองค์ประกอบมาปฏิบัติ ควบคุมและประเมินผลตามองค์ประกอบทั้ง 8 องค์ประกอบที่ได้กำหนดเป็นกลยุทธ์ และ จากนั้นนำผลตอบรับไปพัฒนาและปรับปรุง หากองค์กรได้มีการประเมินผลแล้วยังไม่เป็นที่น่าพอใจ หรือยังไม่เข้าเกณฑ์ กำหนดให้กลับไปวิเคราะห์กลยุทธ์ใหม่ หากประเมินผลแล้วเป็นที่น่าพอใจ หรือเข้าเกณฑ์กำหนดแล้วองค์กรจะสามารถพัฒนาและดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อความยั่งยืนต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัย รัฐนันท์ พงศ์วิริทธิ์ธร (2558) ที่ได้ศึกษากลยุทธ์ธุรกิจคู่สังคมของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทยเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยแนวทางการดำเนินธุรกิจของ SMEs เพื่อให้บรรลุการประยุกต์ใช้กลยุทธ์ธุรกิจคู่สังคมเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ไม่ได้มุ่งเน้นการให้สังคมโดยรวมนั้นดีขึ้น ไม่ใช่การสร้างภาพลักษณ์เชิงการตลาดขององค์กร แต่เป็นการยอมรับการใช้เพียงกิจกรรมหรือโครงการสร้างจิตสำนึกให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในองค์กรและภายนอกองค์กร เพื่อการแก้ไขปัญหาสังคม ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเชี่ยวชาญขององค์กร เป็นกิจกรรมดำเนินการที่องค์กรเห็นผลในการลงมือปฏิบัติมากกว่าการให้ข้อมูลแก่บุคคลภายนอก จากปัญหาสังคมชุมชน (Local) ของบริษัทที่ตั้งขององค์กรจะเป็นเรื่องในระดับสังคม ชุมชน (Community) ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสังคมในระดับกว้าง (Global) ดังนั้นการพัฒนาแนวทางการดำเนินธุรกิจของ SME ในการดำเนินกลยุทธ์ธุรกิจคู่สังคมควรมุ่งเน้น 1) การคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ที่เป็นความต้องการของสังคมชุมชน 2) การกำหนดบรรทัดฐานใหม่ของผลิตภาพที่มุ่งความสำคัญกับประเด็นทางสังคม ชุมชนรวมถึงห่วงโซ่แห่งคุณค่า และ 3) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในบริบทท้องถิ่นที่เอื้อต่อธุรกิจ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอในเชิงปฏิบัติ

ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นแนวทางการจัดการองค์กรแห่งความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อย่างยั่งยืนของกลุ่มอุตสาหกรรมเหล็กในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดังนี้

1. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรกำหนดนโยบายหรือมาตรการต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อความยั่งยืน และให้มีการดำเนินตามมากยิ่งขึ้น เช่น ธุรกิจที่มีแนว ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อความยั่งยืน ได้รับการลดหย่อนค่าใช้จ่ายบางอย่างได้ (ภาษี ค่าธรรมเนียม เป็นต้น) และอาจจัดตั้งหน่วยงานพิเศษเฉพาะเพื่อเป็นศูนย์กลางสนับสนุน ส่งเสริมแนะแนวทาง ให้กับองค์กรต่าง ๆ ให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อย่างยั่งยืน

2. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกำหนดบทลงโทษรุนแรงสำหรับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเหล็ก ที่ดำเนินธุรกิจแล้วก่อให้เกิดผลเสียต่อสิ่งแวดล้อมสังคมทั้งทางแพ่งและอาญา โดยในทางกฎหมายไม่ให้มีการ ยื่นอุทธรณ์เพื่อยืดเวลาให้พิจารณาได้สวนจบแบบเบ็ดเสร็จ ถ้าผิดจริง มีผลต่อยึดทรัพย์โดยทันที บันทึกชื่ออยู่ในเครดิตทางกฎหมาย ซึ่งผู้ประกอบการทุกรายต้องผ่านการตรวจสอบอนุญาต เพื่อป้องกันไม่ให้หาช่องทาง กระทำผิดซ้ำอีก

3. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ กรมโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม คณะกรรมการ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ร่วมมือกับภาคโรงงานอุตสาหกรรมเหล็ก โดยนำตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อความยั่งยืน ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการผลักดันนโยบายความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อความยั่งยืน รวมถึงต้องผ่านการรับรอง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจให้แก่ลูกค้า ส่งผลให้ธุรกิจมีมาตรฐานอันพึงประสงค์

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาสถานการณ์ของโรงงานอุตสาหกรรมเหล็กไทยด้วยการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) และโครงสร้างตลาด (Market Structure) เพื่อกำหนด แผนการตลาดและ กลยุทธ์การตลาด ให้สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอุตสาหกรรมและผู้บริโภค โดยรวม

2. ควรศึกษาผลการนำรูปแบบการจัดการองค์กรแห่งความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม อย่าง ยั่งยืนของกลุ่มอุตสาหกรรมเหล็กในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่ได้นำรูปแบบไปปฏิบัติจริงในองค์กร

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความสำเร็จของการจัดการองค์กรแห่งความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนของกลุ่มอุตสาหกรรมเหล็ก ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกับกลุ่มอุตสาหกรรม อื่น

เอกสารอ้างอิง

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร*.

กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเคเอส มีเดีย.

ณัฐพันธ์ เชรนนท์. (2552). *การจัดการเชิงกลยุทธ์* (ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- ทศวรรษ ยอมใหญ่. (2558). แบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการสร้างคุณค่าร่วมของผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมปูนซีเมนต์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- พิพัฒน์ นนทนาธรณ์. (2553). การจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร การสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน. นนทบุรี: บริษัท อินค์ ปิยอนด์ บุ๊คส์ จำกัด.
- รัฐนันท์ พงศ์วิริทธิ์ธร. (2558). การตัดสินใจทางธุรกิจเชิงปริมาณ. เชียงใหม่: เชียงใหม่ล้านนา.
- เรวัต ตันตยานนท์. (2558). ผู้ประกอบการธุรกิจนวัตกรรม. ค้นเมื่อ 7 มิถุนายน 2564, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/631298>
- วรพรรณ เอื้ออาภรณ์. (2557). การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม พัฒนาสู่การสร้างค่านิยมร่วมระหว่างองค์กรธุรกิจกับชุมชน. วารสาร TPA News, 205, 22-24.
- สถาบันเหล็กและเหล็กกล้าแห่งประเทศไทย. (2560). โครงการติดตามผลกระทบและแนวทางการปรับตัวของอุตสาหกรรมเหล็ก. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2564, จาก <http://www.isit.or.th>.
- อนันต์ชัย ยุทธประดม. (2556). แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม สำหรับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- อัญญา ชันจวิทย์. (2552). ตัวแบบจำลองสำหรับจัดให้มีการกำกับดูแลกิจการและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อสร้างมูลค่าเชิงเศรษฐศาสตร์. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัญญา ชันจวิทย์ และคณะ. (2552). การกำกับดูแลเพื่อสร้างมูลค่ากิจการ. กรุงเทพฯ: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- Zenisek, T. J. (1979). Corporate social responsibility: A conceptualization based on organizational literature. *Academy of Management Review*, 4, 359-368.

บทบาทของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง
กับการเมืองไทยช่วง พ.ศ. 2542 ถึง พ.ศ. 2562

The Role of the Supreme Court's Criminal Division for Persons
Holding Political Position in Thai politics A.D. 1999-2019

ธนรัตน์ ทังทอง¹, จักรี ไชยพินิจ², สุรพล ราชภัณฑารักษ์³ และ ศุภชัย ศุภผล⁴

Thanarat Thangthong¹, Chakkri Chaipinit², Suraphol Rajbhandaraks³ and Suphachai Suphaphol⁴

หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชาการเมือง) มหาวิทยาลัยรามคำแหง¹

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง^{2,3,4}

The Degree of Doctor Of Philosophy (Politics) Ramkhamhaeng University, Thailand¹

Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University, Thailand^{2,3,4}

E-mail: thanarat_gogo@yahoo.com¹

Received: October 31, 2022

Revised: April 18, 2023

Accepted: April 19, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาที่มาโครงสร้างและหน้าที่และอำนาจของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง (2) ศึกษาบทบาทของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และ (3) ศึกษาผลกระทบต่อการเมืองไทยจากคำพิพากษาของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยการวิจัยเอกสาร การสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 17 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า ที่มาในการจัดตั้งศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองสืบเนื่องจากการทุจริตของนักการเมืองและการประพฤติดมิชอบในวงราชการมีมากขึ้น แต่การดำเนินคดีอาญาตามปกติไม่อาจแก้ปัญหาดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองมีโครงสร้างลักษณะพิเศษแตกต่างจากศาลยุติธรรมทั่วไป มีบทบาทในการตัดสินคดีในฐานะสถาบันที่ทำหน้าที่ถ่วงดุลอำนาจโดยการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตของนักการเมือง และมีความเหมาะสมกับการทำการเมืองให้โปร่งใสและตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการพัฒนาประชาธิปไตยที่รัฐบาลหรือนักการเมืองไม่เพียงจะต้องมาจากการเลือกตั้งโดยเสียงข้างมากเท่านั้น แต่จะต้องพร้อมให้ถูกตรวจสอบโดยใช้อำนาจอย่างรับผิดชอบภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของประชาชนอีกด้วย

คำสำคัญ: บทบาท, ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง, การเมืองไทย

Abstract

In this dissertation, the researcher compares (1) study the background, structure, duties, and powers of the Supreme Court's Criminal Division for Persons Holding Political Positions; (2) to study the role of the Supreme Court's Criminal Division for Persons Holding Political Positions; and (3) to study its impact on politics. Thailand from the judgment of the Supreme Court's Criminal Division for Persons Holding Political Positions. The researcher used the qualitative research approach by collecting data through documentary research and in-depth interviews with seventeen key informants. Data were analyzed using content analysis.

Findings are as follows: The research results revealed that the establishment of the Supreme Court's Criminal Division for Persons Holding Political Positions was due to the corruption of politicians and misconduct in the government sector. But ordinary criminal prosecution does not effectively solve the problem. The Supreme Court's Criminal Division for Persons Holding Political Positions is structured differently from the general courts of justice. It plays a role in judging cases as an institution that acts as a counterbalance. By examining the use of state power to prevent and suppress corruption of politicians, and is suitable for making politics transparent and effective. This is a democratic development in which a majority must not only elect governments or politicians. But it must also be ready to be examined in the exercise of responsible powers within the scope of the law without prejudice to the rights and freedoms of the people.

Keywords: Role, Supreme Court's Criminal Division for Persons Holding Political, Thai politics

บทนำ

ในยุคแห่งการปฏิรูปการเมือง ตั้งแต่การบังคับใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน ศาลยุติธรรมโดยศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ที่จัดตั้งขึ้นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหาของสังคมไทย หรือการปฏิรูปการเมืองโดยถ่วงดุลองค์กรนิติบัญญัติและองค์กรบริหาร ในการควบคุมและตรวจสอบการกระทำผิดเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจอธิปไตย รวมถึงการร่ำรวยผิดปกติ การจงใจไม่ยื่นบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สินของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ซึ่งมีสภาพบังคับ ได้แก่ การถูกลงโทษทางอาญา คือ ประหารชีวิต จำคุก กักขัง ปรับ ริบทรัพย์สิน หรือมาตรการอื่น ๆ คือ ให้ทรัพย์สินตกเป็นของแผ่นดิน หยุตปฏิบัติหน้าที่ พ้นจากตำแหน่ง หรือเพิกถอนสิทธิทางการเมืองตามเวลาที่กำหนด เพื่อป้องกันไม่ให้ฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารใช้อำนาจตามอำเภอใจอันอาจกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชน เมื่อศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองได้แสดงบทบาทอำนาจหน้าที่มาเป็นระยะเวลาหนึ่ง

คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลส่งผลกระทบมิใช่แต่เพียงคู่ความในคดีเท่านั้น แต่ยังขยายไปสู่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และสังคมในวงกว้างด้วย และยังพบว่าคำพิพากษาของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองที่ผ่านมา บางครั้งถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่าคำพิพากษาของศาลที่วินิจฉัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย และแนวทางปฏิบัติของนักการเมืองเป็นการขยายบทบาทขององค์กรฝ่ายตุลาการไปยังฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ มีการใช้อำนาจมากเกินไปในการเข้าไปตรวจสอบการใช้อำนาจของนักการเมืองที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน การตัดสินคดีตามอำนาจหน้าที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของคนในสังคมในเรื่องการควบคุม และตรวจสอบการทุจริตของนักการเมือง ตัดสินตามกระแสสังคม และมีเจตนาที่จะเป็นผู้ชี้หน้าแก้สังคมส่วนรวม เป็นต้น แต่ในปัจจุบันยังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองที่ส่งผลต่อการพัฒนาทางการเมืองไทยอย่างเป็นระบบ ดังนั้น การศึกษาถึงบทบาทของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ซึ่งทำหน้าที่วางบรรทัดฐานของคำพิพากษาในการถ่วงดุล อำนาจอธิปไตยและอำนาจบริหาร ตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ตลอดจนคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนดังที่กล่าวมาแล้วอย่างเป็นระบบ ช่วง พ.ศ. 2542 ถึง พ.ศ. 2562 อันเป็นวันตั้งแต่เริ่มเปิดทำการศาลจนถึงปัจจุบันเป็นเวลาประมาณ 22 ปี และอยู่ในยุคปฏิรูปการเมือง โดยมีคดีเข้ามาสู่ศาลรวมทั้งสิ้น 1,269 คดี (เทพ อิงคสิทธิ์, 2565) ซึ่งนับว่าเป็นระยะเวลาพอสมควรที่ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองได้ทำหน้าที่วางบรรทัดฐานของคำพิพากษาโดยมีจำนวนคดีที่มากพอสมควรที่จะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ จึงเป็นที่น่าสนใจและมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการศึกษาการพัฒนาการเมืองของไทยไปสู่ความเป็นระบอบเสรีประชาธิปไตย ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองในประเด็นต่าง ๆ โดยเริ่มต้นจากการศึกษาถึงที่มา โครงสร้าง และหน้าที่และอำนาจของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองว่ามีรูปแบบหรือลักษณะอย่างไร บทบาทของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองมีรูปแบบหรือลักษณะอย่างไร และศึกษาผลกระทบจากคำพิพากษาของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองว่ามีผลกระทบกับการเมืองไทยอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาที่มา โครงสร้าง และหน้าที่และอำนาจของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง
2. เพื่อศึกษาบทบาทของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง
3. เพื่อศึกษาผลกระทบต่อการเมืองไทยจากคำพิพากษาของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดสถาบันนิยม

Huntington (บูฆอริ ยีหมะ, 2560) อธิบายระดับของการสร้างสถาบันของระบบการเมืองในแต่ละระดับได้ดังนี้ (1) มีความเป็นอิสระ (autonomy) คือ การที่ศาลมีความสามารถในการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างอิสระ ปราศจากการถูกครอบงำจากองค์กรอื่น (2) มีความสามารถในการปรับตัว (adaptability) คือ การที่ศาลมีความสามารถในการปรับตัวเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อม (3) มีความซับซ้อน (complexity) คือ การที่ศาลมีความสามารถในการสร้างโครงสร้างภายในต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือภารกิจที่วางไว้ และ (4) มีความเป็นเอกภาพ (coherence) คือ การที่ศาลมีความสามารถในการจัดการกับภาระงานคดีและพัฒนาขั้นตอนการดำเนินงาน ตลอดจนการตัดสินคดีได้อย่างสมเหตุสมผลในบรรทัดฐานเดียวกัน

แนวคิดระบบตุลาการ

Vallinder (วีระ สมบูรณ์, 2561) ได้ให้คำจำกัดความว่า ตุลาการภวัตน์ของการเมือง โดยปกติแล้วพึงหมายถึง (1) การขยายเขตพื้นที่ของศาลหรือผู้พิพากษาซึ่งเป็นการสูญเสียเขตพื้นที่ของนักการเมือง และหรือผู้บริหาร นั่นก็คือ การฟ้องถ่ายสิทธิในการตัดสินใจจากฝ่ายนิติบัญญัติ คณะรัฐมนตรี หรือระบบข้าราชการพลเรือนไปสู่ศาล หรืออย่างน้อยที่สุด (2) การแพร่ขยายของวิธีการตัดสินใจแบบตุลาการออกไปนอกเขตพื้นที่เฉพาะของตุลาการ กล่าวโดยสรุป เราอาจกล่าวได้ว่า โดยสาระหลักแล้ว ตุลาการภวัตน์เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงบางสิ่งให้กลายเป็นรูปแบบของกระบวนการทางตุลาการ

ทฤษฎีโครงสร้างการหน้าที่

ทฤษฎีโครงสร้างการหน้าที่ (structural-functional theory) นับเป็นแม่บทที่ยิ่งใหญ่ที่สุดทฤษฎีหนึ่งในบรรดาทฤษฎีแม่บททั้งหลาย (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2550) ที่เน้นกระบวนการทำให้เกิดความแตกต่างหรือแยกแยะทางสังคม โดยคำว่า “โครงสร้าง” (Structure) คือ การจัดเรียงให้เป็นระเบียบของส่วนต่าง ๆ หรือองค์ประกอบให้เข้าสู่ความเป็นรูปแบบที่ชัดเจน ทั้งนี้ โครงสร้าง ย่อมประกอบด้วย ส่วนต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะที่แสดงความสัมพันธ์กันอย่างค่อนข้างจะคงเส้นคงวาคือไม่ผันแปรเปลี่ยนไปจากเดิมและยึดโยงเกี่ยวเนื่องเป็นระบบ ดังนั้น จึงย่อมเกี่ยวข้อง กับ (1) สถานภาพ (status) ของบุคคล (2) บทบาทของบุคคล (role) (3) ปทัสถานหรือบรรทัดฐานทางสังคม (norms) และ (4) สถาบันทางสังคม (institution) (จิรัช วิระสย, 2557)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิรายุ ฉัตระทิน (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “บทบาทศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองต่อระบบการเมืองไทย กรณีศึกษาคดีโครงการรับจำนำข้าว” มีผลการวิจัยข้อหนึ่งว่า “ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองมีคำพิพากษาหมายเลขดำที่ อม. 22/2558 ให้จำคุกอดีตนายกรัฐมนตรี 5 ปีไม่รอกาลลงโทษ ด้วยกระแสดักดันทางการเมืองของกลุ่มเคลื่อนไหว ทั้งนี้ ในฐานะของฝ่ายบริหารซึ่งมีหน้าที่บริหารราชการแผ่นดินไปตามนโยบายที่แถลงต่อรัฐสภานั้น กล่าวถึงหลักการตรวจสอบถ่วงดุล (check and balances) หากมีการกระทำความผิดในทางนโยบายเป็นอำนาจหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติ

ที่จำเป็นจะต้องตรวจสอบผ่านกระบวนการรัฐสภา ไม่ว่าจะเป็นการตั้งกระทู้ถาม การยื่นญัตติอภิปรายไม่ไว้วางใจรัฐมนตรี หรือการตัดสินใจของประชาชนในการเลือกตั้งครั้งใหม่ ฝ่ายตุลาการเป็นเพียงผู้สังเกตการณ์ในทางการเมือง การที่ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองมีคำพิพากษาให้อดีตนายกรัฐมนตรีมีความผิดฐานละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารนโยบายของฝ่ายบริหารย่อมทำให้ศาลถูกมองว่า มิได้ยับยั้งชั่งใจต่อการพิจารณาคดี ในฐานะใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง (judicial restraint) ศาลใช้อำนาจอยู่เหนือขอบเขตของฝ่ายตุลาการ ผ่านมุมมองและรับรู้ของสังคมต่อความเป็นอิสระและความเป็นกลาง เพื่อก้าวเข้าสู่การพิจารณาปัญหาในทางนโยบายของฝ่ายการเมือง นำไปสู่การขยายอำนาจของศาลต่อพื้นที่ทางการเมืองมากขึ้น โดยฝ่ายตุลาการเริ่มเข้ามามีบทบาทต่อการตัดสินใจที่เป็นปัญหาของประเทศ โดยเฉพาะปัญหาที่มีความสำคัญหรือเป็นปัญหาการเมือง เช่นปัญหาขัดแย้งในทางการเมือง ปัญหาการเลือกตั้ง จนกระทั่งเรื่องนโยบายสาธารณะของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง การตัดสินใจของศาลจึงส่งผลกระทบต่อการทำงานของฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร การกำหนดนโยบายในการหาเสียงของทางการเมือง การตรวจสอบความผิดในทางการเมืองที่มีผู้ร้องเรียน แม้จะไม่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากความผิดนั้นก็ตาม หรือการรับตรวจสอบเรื่องทางการเมืองของฝ่ายนิติบัญญัติ และช่วยเสริมสร้างบทบาทให้ฝ่ายตุลาการเป็นผู้กำหนดความเป็นประชาธิปไตยแบบใหม่เพิ่มมากขึ้น”

อติคม อินทุฤติ (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการวิธีพิจารณาระบบไต่สวนในศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง พบว่า ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองถือกำเนิดขึ้นโดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เพื่อให้การดำเนินคดีกับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองที่ใช้อำนาจในตำแหน่งโดยมิชอบเป็นไปโดยเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยรัฐธรรมนูญฉบับดังกล่าวให้น่าระบบไต่สวนมาเป็นหลักในการดำเนินกระบวนการวิธีพิจารณาในศาลแห่งนี้ และในขณะที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มีผลใช้บังคับ ในช่วงระหว่างวันที่ 11 ตุลาคม 2540 จนถึงวันที่ 19 กันยายน 2550 เป็นเวลาประมาณ 9 ปีเศษ ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองรับคดีไว้พิจารณาและดำเนินการพิจารณาพิพากษาคดีแล้วรวม 4 คดี เมื่อพิจารณาจากผลคดีอาจกล่าวได้ว่า ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ปฏิบัติหน้าที่ได้สมดังเจตนารมณ์ส่วนรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงให้มีศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองเช่นเดิม และให้ศาลแห่งนี้ใช้ระบบไต่สวนเป็นหลักในการพิจารณาคดีที่อยู่ในอำนาจของศาลแห่งนี้เช่นเดียวกับรัฐธรรมนูญฉบับก่อน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยมีรายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยการสัมภาษณ์ตัวแทนกลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับทบาทของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองกับการเมืองไทยช่วง พ.ศ. 2542 ถึง พ.ศ. 2562 ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรง

ตำแหน่งทางการเมือง ผู้เชี่ยวชาญสาขานิติศาสตร์ ผู้เชี่ยวชาญสาขารัฐศาสตร์ กรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ พนักงานอัยการ ทนายความ รัฐมนตรี สมาชิกวุฒิสภา และภาคประชาสังคม รวม 17 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ดังนี้

1. ข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร (documentary) ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลจากตำรา หนังสือ บทความทางวิชาการ วารสารวิชาการ รายงานการวิจัย รายงานประจำปี วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ กฎหมาย และคำพิพากษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองกับการเมืองไทยช่วง พ.ศ. 2542 ถึง พ.ศ. 2562

2. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์และให้อาจารย์ที่ปรึกษาฯ ดุษฎีนิพนธ์ทั้ง 2 คน ตรวจสอบแบบสัมภาษณ์ จากนั้นนำแบบสัมภาษณ์ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ จำนวน 5 คน ตรวจสอบอีกครั้ง เมื่อแบบสัมภาษณ์มีความสมบูรณ์แล้วจึงนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลด้วยการศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก มาวิเคราะห์ด้วยการหาข้อสรุป ตีความผลการวิจัย และตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิจัยที่ได้จากการเก็บรวบรวม จากนั้นนำข้อมูลมาเรียบเรียงด้วยการพรรณนาความ (thick description) สรุปเป็นผลของการวิจัย และเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัยต่อไป

ผลการวิจัย

ที่มา โครงสร้าง และหน้าที่และอำนาจของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง

ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง เป็นแผนกหนึ่งในศาลฎีกา ถือกำเนิดขึ้นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 สืบเนื่องจากการทุจริตของนักการเมืองและการประพฤติมิชอบในวงราชการมีมากขึ้น แต่การดำเนินคดีอาญาตามปกติไม่อาจแก้ปัญหาดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ศาลที่จัดตั้งขึ้นมีโครงสร้างลักษณะพิเศษแตกต่างจากศาลยุติธรรมทั่วไปโดยกำหนดให้มีแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองในศาลฎีกาอยู่ในกฎหมายรัฐธรรมนูญองค์คณะผู้พิพากษาในประกอบด้วยผู้พิพากษาศาลฎีกา 9 คน ซึ่งได้รับคัดเลือกโดยที่ประชุมใหญ่ศาลฎีกา โดยให้เลือกเป็นรายคดี การพิจารณาคดีจะใช้ระบบไต่สวนซึ่งศาลมีอำนาจไต่สวนหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพิ่มเติมได้ตามที่เห็นสมควรตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และฟ้องเริ่มคดีที่ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองโดยให้ทำหน้าที่เป็นศาลชั้นต้นและศาลชั้นเดียว แต่สามารถอุทธรณ์โต้แย้งคำพิพากษาได้ต่อที่ประชุมใหญ่ศาลฎีกา โครงสร้างลักษณะพิเศษดังกล่าว ถือว่ามีความเหมาะสม (propriety) กับการทำการเมืองให้โปร่งใส (transparency) และตรวจสอบได้ (verifiable) และจากโครงสร้างลักษณะพิเศษ หน้าที่และอำนาจและกระบวนการดำเนินงานของศาลฎีกาแผนกคดีอาญา

ของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตลอดระยะเวลา 20 ปีที่ผ่านมา จากการศึกษาพบว่า ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองถือได้ว่าเป็น “สถาบันตามรัฐธรรมนูญ”

บทบาทของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง

รัฐธรรมนูญฉบับปี 2540 ฉบับปี 2550 และฉบับปี 2560 ได้กำหนดให้ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองมีบทบาทในการตัดสินคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง บทบาทในการตัดสินคดียื่นบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สิน และบทบาทในการตัดสินคดีร้องขอให้ทรัพย์สินตกเป็นของแผ่นดิน เพื่อทำหน้าที่ป้องกันและปราบปรามการทุจริตของนักการเมืองในประเทศไทยอย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับบทบาทในการตัดสินคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองเป็นบทบาทของศาลที่วินิจฉัยกรณีที่ผู้กระทำผิดเลือกที่จะกระทำความผิดลงไปแล้ว อันเป็นมาตรการในเชิงปราบปรามผู้กระทำทุจริตและยับยั้งการกระทำความผิดซ้ำอีก ส่วนบทบาทในการตัดสินคดียื่นบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สิน เป็นการสร้างความโปร่งใสถือเป็นมาตรการหนึ่งในการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน และบทบาทในการตัดสินคดีร้องขอให้ทรัพย์สินตกเป็นของแผ่นดินเพราะเหตุร้ายวญผิดปกติ เมื่อผลสุดท้ายผู้กระทำผิดไม่ได้รับประโยชน์ในลักษณะทรัพย์สินจากการกระทำความผิด จึงช่วยตัดแรงจูงใจในการกระทำความผิด ถือได้ว่าเป็นมาตรการในการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันเช่นกัน

คำพิพากษาของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองที่ผ่านมา บางครั้งถูกวิพากษ์วิจารณ์หลายประการและมักถูกนำไปยึดโยงกับตุลาการภิวัตน์ ที่มองว่า ศาลพยายามที่จะเอาเรื่องการเมืองมาเป็นเรื่องของกฎหมาย เพื่อที่จะขยายอำนาจของตนไปแทรกแซงฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ จนกลายเป็นปฏิปักษ์ต่อนักการเมือง หรือการปกครองโดยตุลาการไป ซึ่งจากการศึกษาพบว่า

1. ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองได้วางบรรทัดฐานชัดเจนว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยประสงคให้รัฐสภาเท่านั้นที่สามารถตรวจสอบการกระทำทางรัฐบาล ศาลจึงไม่มีอำนาจที่จะวินิจฉัยว่านโยบายของรัฐบาลใดมีความเหมาะสมหรือไม่ แต่หากขั้นตอนปฏิบัติมีการดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมายก็ย่อมถูกตรวจสอบโดยกระบวนการยุติธรรมได้ ซึ่งคดีที่มีคำพิพากษาลงโทษจำเลยนั้น ข้อเท็จจริงจะปรากฏว่า ขั้นตอนการปฏิบัติตามนโยบายได้กระทำโดยมีเจตนาทุจริตหรือมีผลประโยชน์ทับซ้อน หากไม่มีข้อเท็จจริงดังกล่าวก็จะไม่ถูกลงโทษทางอาญา โดยศาลไม่ได้ก้าวล่วงไปดำเนินข้อบกพร่องของนโยบายใด ๆ นอกจากนี้ศาลจะแสดงบทบาทในการตัดสินคดีได้ก็ต่อเมื่อมีมูลคดีประเภทที่อยู่ในอำนาจเกิดขึ้น และผู้มีอำนาจฟ้องตามกฎหมายได้ยื่นคำฟ้องหรือคำร้องตามช่องทางที่กฎหมายกำหนดไว้ ศาลจึงเป็นสถาบันที่ต้องมีองค์กรอื่นเป็นฝ่ายเปิดการเริ่มต้นกระบวนการดำเนินคดีมาก่อน ด้วยเหตุนี้ ผลจากคำพิพากษาของศาลที่วินิจฉัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและแนวทางปฏิบัติของนักการเมือง จึงมิได้เป็นการขยายบทบาทหรือขอบเขตอำนาจหน้าที่ขององค์กรตุลาการไปยังฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติแต่ประการใด

2. ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองเป็นผู้เข้ามาใช้อำนาจรัฐย่อมต้องถูกตรวจสอบได้ เนื่องจากผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองต้องอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายตามหลักนิติธรรม (rule of law) ซึ่งการที่จะควบคุมให้ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองอยู่ภายใต้กฎหมาย ก็จำเป็นต้องมีตรวจสอบโดยทางศาล แต่ศาลคงจำกัดขอบเขต

การตรวจสอบเฉพาะเรื่องความชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งเป็นการตรวจสอบเช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคน จึงไม่ได้เป็นการใช้อำนาจมากเกินไปแต่อย่างใด

3. หลังจากจัดตั้งศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองขึ้นมาตามรัฐธรรมนูญปี 2540 แล้ว รัฐธรรมนูญใหม่ฉบับปี 2550 และฉบับปี 2560 ก็ยังคงบัญญัติให้มีศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองเช่นเดิม แสดงให้เห็นว่า ศาลได้ตัดสินใจคดีตามอำนาจหน้าที่ได้สมกับความคาดหวังของประชาชนตลอดมา แม้ว่าบางครั้งมีข้อสงสัยอยู่บ้างก็ตาม

4. การตัดสินใจของศาลที่ผ่านมาศาลไม่ได้ใช้ดุลพินิจพิพากษาคดีตามคุณค่าที่สังคมเรียกร้องด้วยการตัดสินใจตามกระแสสังคม ศาลพิจารณาพิพากษาคดีโดยปราศจากอคติทั้งสี และตัดสินใจตามข้อเท็จจริงจากพยานหลักฐานที่ปรากฏในสำนวนและข้อกฎหมาย แต่หากจะเป็นไปตามสิ่งที่เรียกว่ากระแสสังคม ก็คงเพราะพยานหลักฐานที่ได้ความตามทางใดส่วนบังเอิญมีข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่ทำให้เกิดผลคดีเช่นนั้น

5. ผลของการพิจารณาพิพากษาคดีที่ผ่านมาย่อมมิได้เป็นไปเพราะความคิดเห็นหรือประโยชน์ส่วนตัวขององค์คณะผู้พิพากษา แต่ศาลย่อมพิจารณาไปตามพยานหลักฐานที่ปรากฏในคดี อย่างไรก็ตาม คำพิพากษาของศาลย่อมเป็นการคุ้มครองคุณธรรมหรือจริยธรรมของสังคมโดยรวม อาจมองว่าเป็นการชี้นำสังคม แต่ย่อมเป็นการชี้นำให้สังคมเห็นสิ่งที่เรียกว่าคุณธรรมหรือความดีของส่วนรวม (common good) ในสังคม เพื่อสร้างสรรค์และคุ้มครองสิ่งดีงามในสังคม

ผลกระทบต่อการเมืองไทยจากคำพิพากษาของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง

คำพิพากษาของศาลจะส่งผลกระทบในเชิงกฎหมายและผลกระทบต่อการเมืองไทย

ผลกระทบในเชิงกฎหมาย คือ ทำให้จำเลยได้รับโทษตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ตั้งแต่ประหารชีวิต จำคุก กักขัง ปรับ ริบทรัพย์สิน และริบทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดตกเป็นของแผ่นดิน หยุดปฏิบัติหน้าที่ จนกว่าจะมีคำพิพากษา พ้นจากตำแหน่งนับแต่วันหยุดปฏิบัติหน้าที่ ตัดสิทธิทางการเมืองด้วยการเพิกถอนสิทธิสมัครรับเลือกตั้งและเพิกถอนสิทธิเลือกตั้งมีกำหนดเวลาไม่เกิน 10 ปี ซึ่งจากการวิจัยพบว่า โทษตามที่กฎหมายบัญญัติไว้โดยภาพรวมมีความเหมาะสมหรือสมบูรณ์อยู่ในตัวอยู่แล้ว แต่มาตรการลงโทษทางการเมืองบางฐานความผิดหนักเกินไป เช่น กรณีจงใจไม่ยื่นบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินหรือหนี้สินหรือยื่นเท็จโดยที่ผู้ถูกกล่าวหาไม่มีความผิด แต่มีโทษถึงเพิกถอนสิทธิสมัครรับเลือกตั้งตลอดไปอาจหนักเกินไปไม่ได้สัดส่วนกับการกระทำความผิด

ส่วนผลกระทบต่อการเมืองไทย คือ ผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อนักการเมืองที่ถูกศาลพิพากษาลงโทษหรือยกฟ้อง อาจทำให้มีการเปลี่ยนองค์ประกอบของรัฐบาล เปลี่ยนชั่วคราวอำนาจทางการเมือง เปิดโอกาสให้นักการเมืองหน้าใหม่เข้าสู่การเมือง ทำให้นักการเมืองตระหนักถึงผลคำพิพากษาและยับยั้งการกระทำผิด เป็นการวางมาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองว่าจะต้องมีความสุจริต หากทุจริตจะถูกดำเนินคดีอย่างรวดเร็วและจริงจัง แยกความรับผิดชอบระหว่างความรับผิดชอบทางการเมืองในการออกนโยบายสาธารณะออกจากความรับผิดทางอาญา ช่วยพิสูจน์ความจริงทำให้นักการเมืองที่สุจริตพ้นจากข้อ

กล่าวหาได้โดยเร็ว และส่งผลให้ประชาชนใช้เป็นข้อมูลว่าควรจะสนับสนุนบุคคลหรือพรรคการเมืองใดเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือผู้บริหารประเทศ

อภิปรายผล

ที่มา โครงสร้าง และหน้าที่และอำนาจของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง

สาเหตุและพฤติการณ์ในการทุจริตของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองอันเป็นที่มาของการจัดตั้งศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองเป็นไปตามทฤษฎีการทุจริตในภาครัฐ ที่กล่าวถึงความหมายสาเหตุของการทุจริตและรูปแบบของการทุจริตในภาครัฐ และการขัดกันแห่งประโยชน์ และสอดคล้องกับที่บรรคักดิ์ อูวรรณโณ (2538) ได้จัดทำข้อพิจารณาเชิงทฤษฎีในการปรับปรุงระบบการตรวจสอบทุจริตผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูงโดยมีหลักการสำคัญ 3 หลักการ คือ (1) หลักนิติธรรมและความชอบด้วยกฎหมายทางอาญา (2) หลักการพิจารณาคดีการเมืองหรือกิจการเมืองให้มีประสิทธิภาพและได้ผล และ (3) การกำหนดองค์กรไว้ในรัฐธรรมนูญไม่สมควรให้อยู่ในกฎหมายธรรมดา

จากการแบ่งโครงสร้างลักษณะพิเศษของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ถือว่ามีความเหมาะสม (propriety) กับการทำการเมืองให้โปร่งใส (transparency) และตรวจสอบได้ (verifiable) โดยผู้วิจัยนำทฤษฎีโครงสร้างการหน้าที่ (Structural-functional theory) ที่นิยามความหมาย “โครงสร้าง” ย่อมประกอบด้วย “ส่วนต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะที่แสดงความสัมพันธ์กันอย่างค่อนข้างจะคงเส้นคงวา” คือ ไม่ผันแปรเปลี่ยนไปจากเดิมและยึดโยงเกี่ยวเนื่องเป็นระบบ ดังนั้น จึงย่อมเกี่ยวข้องกับ (1) สถานภาพ (status) ของบุคคล (2) บทบาทของบุคคล (role) (3) ปทัสถานหรือบรรทัดฐานทางสังคม (norms) และ (4) สถาบันทางสังคม (institution) และทฤษฎีโครงสร้างการหน้าที่มีประโยชน์ใช้สอยในชีวิตมนุษย์ 3 ด้านหลัก ๆ คือ ด้านวิชาการ ด้านการประกอบอาชีพ และด้านการดำรงชีวิต มาใช้ในการวิเคราะห์ “โครงสร้าง” ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ได้แก่ (1) ลักษณะพิเศษของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ประกอบด้วย การกำหนดให้มีแผนกคดีอาญาในชั้นของศาลฎีกานั้น การได้มาซึ่งองค์คณะของผู้พิพากษา การที่องค์คณะผู้พิพากษามีจำนวน 9 คน กระบวนการพิจารณาใช้ระบบไต่สวน และการเป็นศาลชั้นต้นและชั้นเดียว และ (2) องค์คณะผู้พิพากษาที่มาจากผู้พิพากษาศาลฎีกาหรือผู้พิพากษาอาวุโสในศาลฎีกา โดยกระบวนการคัดเลือกองค์คณะที่ประชุมใหญ่ศาลฎีกาจะลงคะแนนเสียงแบบลับ (secret ballot) เพื่อองค์คณะในแต่ละคดี ว่าโครงสร้างองค์กรดังกล่าวมี “ความเหมาะสม” (propriety) กับการทำการเมืองให้โปร่งใส (Transparency) และตรวจสอบได้ (verifiable) อย่างไร

นอกจากนี้ จากโครงสร้างลักษณะพิเศษ หน้าที่และอำนาจ และกระบวนการดำเนินงานของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตลอดระยะเวลา 20 ปีที่ผ่านมา จากการศึกษาพบว่า ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ถือได้ว่าเป็น “สถาบันตามรัฐธรรมนูญ” ที่มีความเป็นอิสระ (autonomy) ปราศจากการถูกรวบอำนาจจากองค์กรอื่น มีความสามารถในการปรับตัว (adaptability) เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อม มีความซับซ้อน (complexity) ของ

โครงสร้างภายในต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือภารกิจที่วางไว้ และมีความเป็นเอกภาพ (coherence) ในการจัดการกับภาระงานคดีและพัฒนาขั้นตอนการดำเนินงาน ตลอดจนการตัดสินใจได้อย่างสมเหตุสมผลในบรรทัดฐานเดียวกัน รวมทั้งการพิจารณาพิพากษาคดีของผู้พิพากษายังสามารถถูกตรวจสอบถ่วงดุลจากภายในองค์กรศาลด้วยตนเอง เช่น โดยคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม หรือ ก.ต. และการตรวจสอบจากองค์กรภายนอกโดยวุฒิสภาหรือโดยคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือ ป.ป.ช. ทั้งนี้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ รวมทั้งยังเปิดโอกาสให้สื่อมวลชน ประชาชน และนักวิชาการ สามารถตรวจสอบโดยการวิพากษ์วิจารณ์คำพิพากษาของศาลอย่างกว้างขวางได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการวัดระดับความเป็นสถาบันตามแนวคิดสถาบันนิยม (Institutionalism) ของ Huntington (1969) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวัดความเป็นสถาบันของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองได้แก่ ความเป็นอิสระ (autonomy) มีความสามารถในการปรับตัว (adaptability) มีความซับซ้อน (complexity) และมีความเป็นเอกภาพ (coherence)

โครงสร้างลักษณะพิเศษและหน้าที่และอำนาจของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองดังที่กล่าวมาแล้วยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิคม อินทุฤดี (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบวิธีพิจารณาระบบไต่สวนในศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง พบว่า ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองถือกำเนิดขึ้นโดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เพื่อให้การดำเนินคดีกับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองที่ใช้อำนาจในตำแหน่งโดยมิชอบเป็นไปโดยเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยรัฐธรรมนูญฉบับดังกล่าวให้นาระบบไต่สวนมาเป็นหลักในการดำเนินกระบวนการวิธีพิจารณาในศาลแห่งนี้ และในขณะที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มีผลใช้บังคับ ในช่วงระหว่างวันที่ 11 ตุลาคม 2540 จนถึงวันที่ 19 กันยายน 2550 เป็นเวลาประมาณ 9 ปีเศษ ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองรับคดีไว้พิจารณาและดำเนินการพิจารณาพิพากษาคดีแล้วรวม 4 คดี เมื่อพิจารณาจากผลคดี อาจกล่าวได้ว่า ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ปฏิบัติหน้าที่ได้สมดังเจตนารมณ์ ส่วนรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงให้มีศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองเช่นเดิม และให้ศาลแห่งนี้ใช้ระบบไต่สวนเป็นหลักในการพิจารณาคดีที่อยู่ในอำนาจของศาลแห่งนี้เช่นเดียวกับรัฐธรรมนูญฉบับก่อน

บทบาทของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง

สำหรับผลการศึกษาที่พบว่า การที่ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองมีอำนาจเข้าไปตรวจสอบการใช้อำนาจของนักการเมืองที่มาจากเลือกตั้งของประชาชนได้ ถือไม่ได้ว่าเป็นการใช้ อำนาจมากเกินไปและผลจากคำพิพากษาของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองที่วินิจฉัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและแนวทางปฏิบัติของนักการเมืองถือไม่ได้ว่าเป็นการขยายบทบาทหรือ ขอบเขตอำนาจหน้าที่ขององค์กรตุลาการไปยังฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ นอกจากนี้การตัดสินใจตัดสินคดีของศาล ที่ผ่านมาเป็นการใช้ดุลพินิจไปตามพยานหลักฐานที่ปรากฏในคดีไม่ได้มีเจตนาที่จะเป็นผู้ชี้แนะแก่สังคมส่วนรวม และไม่ได้ใช้ดุลพินิจพิพากษาคดีตามคุณค่าที่สังคมเรียกร้องด้วยการตัดสินตามกระแสสังคมนั้น จะเห็นได้ว่าเป็นการสอดคล้องกับหลักการแบ่งแยกอำนาจอริปไตย ในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมี

พระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รัฐธรรมนูญได้บัญญัติถึงอำนาจอธิปไตยโดยแบ่งอำนาจออกเป็น อำนาจอธิปไตย บริหาร และตุลาการ แต่ละอำนาจถ่วงดุลซึ่งกันและกัน หากการกระทำของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองซึ่งเป็นฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติเป็นเพียงความผิดทางการเมืองประการเดียว เช่น กำหนดนโยบายผิดพลาด ไม่ประสบความสำเร็จ ก่อให้เกิดการบริหารประเทศ สภาพบังคับก็ควรมีลักษณะทางการเมือง เช่น มีการถอดถอนจากตำแหน่งด้วยการลงมติไม่ไว้วางใจจากรัฐสภา แต่หากการกำหนดนโยบายหรือการดำเนินการตามนโยบายนั้นไม่เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ก็ย่อมถูกตรวจสอบโดยศาลว่าเป็นความผิดอาญาหรือไม่ก็ได้ การพิจารณาโดยอาศัยสภาพบังคับทางการเมืองประการเดียวไม่น่าจะเพียงพอบุคคลเหล่านี้สมควรได้รับโทษทางอาญา เพิ่มจากการถอดถอนตำแหน่งด้วย ซึ่งการพิจารณาพิพากษาเกี่ยวกับความผิดอาญาดังกล่าวจะอยู่ในบทบาทอำนาจหน้าที่ของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตามรัฐธรรมนูญและหลักสากล และการตรวจสอบการใช้อำนาจของนักการเมืองที่มาจากการเลือกตั้งของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง เป็นการตรวจสอบเฉพาะในส่วนที่เป็นการกระทำ ความผิดทางอาญา ซึ่งแม้ไม่มีศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง นักการเมืองที่กระทำ ความผิดทางอาญาก็ต้องถูกดำเนินคดีต่อศาลชั้นต้นที่มีอำนาจพิจารณาคดีอาญาทั่วไปอยู่แล้ว ซึ่งก็เป็นการตรวจสอบโดยองค์กรตุลาการเช่นเดียวกัน ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองเป็นผู้เข้ามาใช้อำนาจรัฐย่อมต้องถูกตรวจสอบได้ตามหลัก Rule of law และศาลได้พิจารณาคดีดังกล่าวไปตามองค์ประกอบความผิดที่โจทก์ฟ้อง ซึ่งก็คือองค์ประกอบที่กำหนดในประมวลกฎหมายอาญาหรือกฎหมายอื่นที่มีโทษทางอาญาเท่านั้น ไม่ได้กล่าวล่วงไปวินิจฉัยว่านโยบายของนักการเมืองไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสม ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองมีความผิดเพราะทำตามนโยบายที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสมแต่ประการใด แต่หากเป็นเรื่องทุจริตหรือประโยชน์ทับซ้อนเข้ามาเกี่ยวข้องกับการออกนโยบายนั้นหรือนโยบายที่ออกมานั้นเป็นการเปิดช่องให้นำไปสู่การทุจริตในขั้นตอนปฏิบัติต่อไปได้ง่ายยิ่งขึ้นเพื่อเอื้อผลประโยชน์แก่พวกพ้อง ย่อมเป็นการกระทำ ความผิดทางอาญา หากยอมให้นักการเมืองที่ออกนโยบายแอบแฝงเพื่อแสวงหาประโยชน์แก่ตนและพวกพ้องไม่ต้องถูกลงโทษทางอาญาที่กำหนดไว้ในกฎหมาย ย่อมเป็นการทำให้นักการเมืองอยู่เหนือกฎหมาย ตรงกันข้าม หากการออกนโยบายนั้นไม่มีเรื่องทุจริตหรือประโยชน์ทับซ้อนเข้ามาเกี่ยวข้อง ย่อมเป็นเพียงเรื่องของความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม อันเป็นเรื่องที่จะต้องดำเนินการตรวจสอบโดยรัฐสภา เช่น การยื่นญัตติอภิปรายไม่ไว้วางใจ ดังนั้น การที่ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองมีอำนาจเข้าไปตรวจสอบการใช้อำนาจของนักการเมือง ถือไม่ได้ว่าเป็นการใช้อำนาจมากเกินไป การพิจารณาคดีของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองที่ผ่านมา จึงมิได้เป็นการขยายบทบาทหรือขอบเขตอำนาจหน้าที่ขององค์กรตุลาการไปยังฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ นอกจากนี้ การตัดสินคดีของศาลที่ผ่านมาจึงเป็นการใช้ดุลพินิจไปตามพยานหลักฐานที่ปรากฏในคดีไม่ได้มีเจตนาที่จะเป็นผู้ชี้แนะแก่สังคมส่วนรวมและไม่ได้ใช้ดุลพินิจพิพากษาคดีตามกระแสสังคมแต่ประการใด สอดคล้องกับความเห็นของบวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2538) ได้ให้ความเห็นว่า “หากการกระทำของผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูงในรัฐเป็นเพียงความผิดทางการเมืองประการเดียว เช่น ดำเนินนโยบายผิดพลาด สภาพบังคับก็ควรมีลักษณะทางการเมือง เช่น มีการถอดถอนจากตำแหน่งด้วยการลงมติไม่ไว้วางใจ แต่หากการกระทำนั้นเป็นความผิดอาญาด้วย การพิจารณาโดยอาศัยสภาพบังคับทางการเมืองก็ไม่น่าจะเพียงพอ บุคคล

เหล่านี้สมควรได้รับโทษอาญาเพิ่มจากการถอดถอนจากตำแหน่งด้วย รูปแบบการตรวจสอบควบคุมน่าจะใช้ระบบศาลพิเศษ ที่ไม่ใช่องค์กรการเมืองล้วน ๆ แต่เป็นศาลที่มีองค์ประกอบส่วนใหญ่เป็นผู้พิพากษาอาชีพ และมีองค์ประกอบส่วนน้อยมาจากองค์กรการเมือง เพื่อให้รู้ทันและเข้าใจสภาพการเมือง เรียกระบบศาลพิเศษนี้ว่า คณะตุลาการอาญาธร” วิชา มหาคุณ (2556) อดีตผู้พิพากษาและกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้ให้ความเห็นว่า “การขยายบทบาทหรือขอบเขตอำนาจหน้าที่ขององค์กรตุลาการในทางการเมืองหรือการบริหารราชการแผ่นดินนั้น ไม่ใช่การขยายอำนาจตุลาการ ในทางตรงกันข้ามถือว่าเป็นการกระทำภายในขอบอำนาจของตุลาการนั่นเอง เพราะหน้าที่ของตุลาการคือการอำนวยความยุติธรรม โดยการพิจารณาพิพากษาคดีไปตามกรอบของกฎหมายหรือกรอบของคดีที่มีการฟ้องร้องกัน หากนอกเหนือจากนั้น ตุลาการไม่อาจใช้อำนาจไปทำการอย่างอื่นได้ แต่ในปัจจุบันบทบาทของตุลาการที่เพิ่มขึ้นนั้นคือ การขยายอำนาจในการวินิจฉัยชี้ขาดคดีในหลาย ๆ เรื่อง เช่น เรื่องของสิทธิของชุมชนว่าฝ่ายบริหารได้กระทำการที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิทธิชุมชนหรือไม่ ซึ่งก็เป็นไปตามหลักสากลที่ให้อำนาจตุลาการในการตรวจสอบการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย แต่เมื่อตุลาการเข้าไปตรวจสอบแล้วก็อาจเกิดความไม่พอใจและมีความรู้สึกที่ว่า ตุลาการเข้ามายุ่งเกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดินได้ แต่ความจริงเป็นการทำหน้าที่ในการคุ้มครองสิทธิพื้นฐานของประชาชน ซึ่งหากฝ่ายบริหารกระทำไปโดยถูกต้องตามกฎหมาย ตุลาการก็ไม่มีอำนาจเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดินของฝ่ายบริหารได้เลย ดังนั้น การขยายขอบเขตในการวินิจฉัยชี้ขาดคดีของศาลดังกล่าวนี้ จึงไม่ใช่การขยายอำนาจตุลาการทางการเมืองหรือการบริหารราชการแผ่นดิน แต่เป็นการถ่วงดุลอำนาจฝ่ายบริหารว่าได้ใช้อำนาจเกินขอบเขตของอำนาจอธิปไตยของประชาชนที่ได้มอบหมายให้ฝ่ายบริหารใช้อำนาจบริหารแทนตนหรือไม่ ไม่ใช่ว่าภายหลังจากที่ประชาชนได้เลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เข้าทำหน้าที่แทนตนแล้วสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะทำอะไรก็ได้ตามอำเภอใจ ต้องมีฝ่ายที่ทำหน้าที่ตรวจสอบว่าได้มีการทำหน้าที่เป็นการเกินอำนาจหรือไม่ วิธีการเช่นนี้จึงไม่ใช่กรณีที่ตุลาการเข้าไปแทรกแซงในทางการเมืองหรือการบริหารราชการแผ่นดิน แต่เป็นการย้อนกลับมาใช้อำนาจอธิปไตยที่เป็นของประชาชนในการตรวจสอบการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย และตราใบใดที่รัฐยังละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีคดีเข้ามาสู่อำนาจตุลาการ ตุลาการก็ต้องให้ความเป็นธรรมในคดีโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

แต่หากมองว่า การที่รัฐธรรมนูญฉบับปี 2540 ฉบับปี 2550 และฉบับปี 2560 กำหนดให้ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองมีบทบาทในการตัดสินคดีโดยมีอำนาจออกคำสั่งให้ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองหยุดปฏิบัติหน้าที่จนกว่าจะมีคำพิพากษาพ้นจากตำแหน่งนับแต่วันหยุดปฏิบัติหน้าที่ ตัดสิทธิทางการเมืองด้วยการเพิกถอนสิทธิสมัครรับเลือกตั้งและเพิกถอนสิทธิเลือกตั้งมีกำหนดเวลาไม่เกิน 10 ปี โดยก่อนหน้านั้นกฎหมายไม่ได้ให้อำนาจศาลออกคำสั่งดังกล่าว จึงมีลักษณะเป็นตุลาการภิวัตน์โดยเป็นการขยายบทบาทหรืออำนาจหน้าที่ขององค์กรตุลาการไปยังฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ ในเรื่องนี้ตามทฤษฎีเกี่ยวกับตุลาการภิวัตน์ Valinder (1995) ได้ให้คำจำกัดความว่าตุลาการภิวัตน์ของการเมือง โดยปกติแล้วพึงหมายถึง (1) การขยายเขตพื้นที่ของศาลหรือผู้พิพากษาซึ่งเป็นการสูญเสียเขตพื้นที่ของนักรการเมืองและหรือผู้บริหาร นั่นก็คือ การแผ่ขยายสิทธิในการตัดสินใจจากฝ่ายนิติบัญญัติ คณะรัฐมนตรี หรือระบบข้าราชการพลเรือนไปสู่ศาล หรืออย่างน้อยที่สุด (2) การแผ่ขยายของวิธีการตัดสินใจแบบตุลาการออกไปนอกเขตพื้นที่

เฉพาะของตุลาการ วีระ สมบูรณ์ (2561) ได้ให้ความเห็นว่า โดยสาระหลักแล้ว ตุลาการวิวัฒน์เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงบางสิ่งให้กลายเป็นรูปแบบของกระบวนการทางตุลาการและ Koopmans (2003) ได้ให้ความเห็นว่า ตุลาการวิวัฒน์หมายถึงตุลาการมีอำนาจแผ่กว้างขึ้นในการตัดสินใจที่บัลลังก์โดย “แผ่กว้างขึ้น” ใน 2 ทาง คือ (1) แผ่กว้างเพราะรัฐสภาออกกฎหมายให้ตุลาการมีอำนาจแผ่กว้างขึ้น เช่น รัฐสภาสหรัฐอเมริกาออกกฎหมายให้ศาลมีอำนาจแผ่กว้างหลายประการ อาทิ The False Claim Act 1963 ที่ให้พลเมืองผู้ทราบเบาะแสคอร์รัปชันมีสิทธิฟ้องรัฐบาลเพื่อเรียกเงินคืนให้รัฐ โดยผู้ฟ้องคดีมีสิทธิได้ส่วนแบ่งส่วนหนึ่งเรียกว่า หลักควินแตม (Qui Tam) และ (2) แผ่กว้างเพราะตุลาการใช้วิจารณ์ญาณตัดสินคดีความข้ามตัวบทในลักษณะ “ก้าวหน้า” และ “วางนโยบายสังคม” (Judicial Activism & Judicial Policy Making) เช่น ศาลฎีกาตัดสินคดีความข้ามตัวบทแบบ “ก้าวหน้า” และ “วางนโยบายสังคม” ว่าสิทธิในการแสดงออกตามรัฐธรรมนูญ มาตรา 21 มีความหมายขยายไปถึงสิทธิที่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้วย แม้จะยังไม่มีกฎหมายเปิดเผยข้อมูลข่าวสารก็ตาม ดังนั้น กรณีศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองมีอำนาจออกคำสั่งดังกล่าวข้างต้น หากมองว่าเป็น ตุลาการวิวัฒน์ก็เป็นเพียงการมีอำนาจแผ่กว้างเพราะรัฐสภาออกกฎหมายให้ศาลมีอำนาจซึ่งมิใช่กรณีมีอำนาจแผ่กว้างเพราะตุลาการใช้วิจารณ์ญาณตัดสินคดีความข้ามตัวบทในลักษณะ “ก้าวหน้า” และ “วางนโยบายสังคม”

อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษาที่พบว่า การที่ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองมีอำนาจเข้าไปตรวจสอบการใช้อำนาจของนักการเมืองถือไม่ได้ว่าเป็นการใช้อำนาจมากเกินไป ถือไม่ได้ว่าตัดสินตามกระแสสังคม และผลจากคำพิพากษาของศาลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและแนวทางปฏิบัติของนักการเมืองถือไม่ได้ว่าเป็นการขยายบทบาทหรือขอบเขตอำนาจหน้าที่ขององค์กรตุลาการไปยังฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติดังกล่าวข้างต้นนั้น ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรายุ ฉัตระทิน (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “บทบาทศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองต่อระบบการเมืองไทย กรณีศึกษาคดีโครงการรับจำนำข้าว” มีผลการวิจัยข้อหนึ่งว่า “ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองมีคำพิพากษาหมายเลขคำที่ อม.22/2558 ให้จำคุกอดีตนายกรัฐมนตรี 5 ปีไม่รอลงโทษ ด้วยกระแสดันทางการเมืองของกลุ่มเคลื่อนไหว ทั้งนี้ ในฐานะของฝ่ายบริหารซึ่งมีหน้าที่บริหารราชการแผ่นดินไปตามนโยบายที่แถลงต่อรัฐสภานั้น กล่าวถึงหลักการตรวจสอบถ่วงดุล (check and balances) หากมีการกระทำ ความผิดในทางนโยบายเป็นอำนาจหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติที่จำเป็นจะต้องตรวจสอบผ่านกระบวนการรัฐสภา ไม่ว่าจะเป็นการตั้งกระทู้ถาม การยื่นญัตติอภิปรายไม่ไว้วางใจรัฐมนตรี หรือการตัดสินใจของประชาชนในการเลือกตั้งครั้งใหม่ ฝ่ายตุลาการเป็นเพียงผู้สังเกตการณ์ในทางการเมือง การที่ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองมีคำพิพากษาให้อดีตนายกรัฐมนตรีมีความผิดฐานละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารนโยบายของฝ่ายบริหารย่อมทำให้ศาลถูกมองว่า มิได้ยับยั้งชั่งใจต่อการพิจารณาคดี ในฐานะใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง (judicial restraint) ศาลใช้อำนาจอยู่เหนือขอบเขตของฝ่ายตุลาการ ผ่านมุมมองและรับรู้ของสังคมต่อความเป็นอิสระและความเป็นกลาง เพื่อก้าวเข้าสู่การพิจารณาปัญหาในทางนโยบายของฝ่ายการเมือง นำไปสู่การขยายอำนาจของศาลต่อพื้นที่ทางการเมืองมากขึ้น โดยฝ่ายตุลาการเริ่มเข้ามามีบทบาทต่อการตัดสินใจที่เป็นปัญหาของประเทศ โดยเฉพาะปัญหาที่มีความสำคัญหรือเป็นปัญหาการเมือง

เช่นปัญหาขัดแย้งในทางการเมือง ปัญหาการเลือกตั้ง จนกระทั่งเรื่องนโยบายสาธารณะของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง การตัดสินใจของศาลจึงส่งผลกระทบต่อการทำงานของฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร การกำหนดนโยบายในการหาเสียงของทางการเมือง การตรวจสอบความผิดในทางการเมืองที่มีผู้ร้องเรียน แม้จะไม่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากความผิดนั้นก็ตาม หรือการรับตรวจสอบเรื่องทางการเมืองของฝ่ายนิติบัญญัติ และช่วยเสริมสร้างบทบาทให้ฝ่ายตุลาการเป็นผู้กำหนดความเป็นประชาธิปไตยแบบใหม่เพิ่มมากขึ้น”

ผลกระทบต่อการเมืองไทยจากคำพิพากษาของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง

จากการวิจัยที่พบว่า คำพิพากษาของศาลจะส่งผลกระทบในเชิงกฎหมายและผลกระทบต่อการเมืองไทยดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีทุจริตในภาครัฐในส่วนผลกระทบของการทุจริตในภาครัฐมาใช้เป็นกรอบในการอธิบายถึงผลกระทบต่าง ๆ อันเกิดจากคำพิพากษาของศาลที่วินิจฉัยเกี่ยวกับการทุจริตของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง โดย Quah (2007) ได้อธิบายไว้ว่า “การทุจริตในภาครัฐหรือในระบบราชการเป็นหนึ่งในอุปสรรคที่ร้ายแรงและน่าอับอายที่สุดในการพัฒนาประเทศในประเทศกำลังพัฒนา ซึ่งรวมถึงสมาชิกของอาเซียน ได้แก่ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และไทย” และวิทยากร เชียงกูร (2527) ได้ให้ความเห็นว่า เมื่อศึกษาถึงสาเหตุของการทุจริตแล้วมีความจำเป็นที่ต้องชี้ให้เห็นถึงผลกระทบของการทุจริต เพื่อให้ตระหนักถึงความน่ากลัวจากมหันตภัยอันเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาประเทศหลากหลายด้าน ได้แก่ ด้านการเมือง ด้านการปกครองและการบริหารราชการ ด้านกฎหมาย ด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคม

นอกจากนี้ จากผลการศึกษาถึงผลกระทบของคำพิพากษาของศาลต่อการเมืองไทยดังกล่าวยังสอดคล้องกับหลักการพัฒนาประชาธิปไตยในส่วนของหลักการพื้นฐานของประชาธิปไตยสมัยใหม่ 2 ประการ คือ หลักการปกครองโดยเสียงข้างมาก (majoritarianism) หรือหลักการปกครองโดยเสียงข้างมากที่มาจากการเลือกตั้ง (electoralism) และหลักการปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนและจำกัดอำนาจรัฐ (constitutionalism) หลักการแรก สะท้อนแนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลของประชาชน (popular government) ซึ่งในยุคปัจจุบันมาจากการเลือกตั้งด้วยเสียงข้างมาก องค์ประกอบของประชาธิปไตยตามหลักการนี้ ก็คือ การเลือกตั้งที่เสรีและยุติธรรม และรัฐบาลที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและมีอำนาจในการปกครองอย่างแท้จริง ส่วนหลักการที่สอง เน้นการควบคุมการใช้อำนาจรัฐให้อยู่ในขอบเขตของกฎหมายและไม่ล่วงละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชน หลักการหลังนี้จะแสดงออกมาในรูปของการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพด้านต่าง ๆ การใช้อำนาจรัฐอย่างรับผิดชอบและพร้อมที่จะให้ตรวจสอบ และการปกครองตามหลักนิติธรรม หลักการทั้งสองของระบอบเสรีประชาธิปไตย เป็นผลจากการผสมผสานระหว่างแนวคิดพื้นฐานของประชาธิปไตยเกี่ยวกับการปกครองโดยคนส่วนใหญ่กับแนวคิดเสรีนิยมทางการเมือง (political liberalism) ที่มุ่งปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนให้พ้นจากการใช้อำนาจตามอำเภอใจของรัฐบาล ดังนั้น ตามหลักการของประชาธิปไตยสมัยใหม่ รัฐบาลไม่เพียงจะต้องมาจากการเลือกตั้งโดยเสียงข้างมากเท่านั้น แต่จะต้องใช้อำนาจอย่างรับผิดชอบภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชน อีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. กรณีกฎหมายให้ตัดสิทธิทางการเมืองด้วยการเพิกถอนสิทธิสมัครรับเลือกตั้งและเพิกถอนสิทธิเลือกตั้งมีกำหนดเวลาไม่เกิน 10 ปี นั้น ในความเป็นจริงพบว่า พฤติการณ์หรือระดับความร้ายแรงของความผิดแต่ละคดีหรือข้อเท็จจริงเกี่ยวกับจำเลยแต่ละรายมีความแตกต่างกัน การเพิกถอนสิทธิเป็นระยะเวลาเท่ากันเสมอจึงอาจเคร่งครัดเกินไป และบางกรณีอาจรุนแรงเกินไปควรแก้ไขกฎหมายให้ศาลมีดุลพินิจที่จะกำหนดระยะเวลาการเพิกถอนสิทธิสมัครรับเลือกตั้งและเพิกถอนสิทธิเลือกตั้งได้ก็น่าจะทำให้ระยะเวลาเพิกถอนสิทธิดังกล่าวเหมาะสมและได้สัดส่วนกับความผิดในแต่ละคดียิ่งขึ้น

2. ควรแก้ไขกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญให้องค์คณะผู้พิพากษามีจำนวนแตกต่างกันไปตามประเภทของคดีโดยแต่ละประเภทคดีมีจำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน แต่ไม่เกิน 9 คน ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญเพื่อความเหมาะสมตามประเภทคดี

3. หน่วยงาน คู่ความและประชาชนจำนวนไม่น้อยยังไม่เข้าใจระบบไต่สวนซึ่งเป็นระบบที่ศาลจะต้องไต่สวนเพื่อค้นหาความจริง อาจเข้าใจผิดว่าศาลไต่สวนในลักษณะเพิ่มเติมพยานโจทก์ให้สมบูรณ์ จึงควรมีการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจในระบบไต่สวนให้หน่วยงาน คู่ความและประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

4. ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้สนับสนุนในการบริหารจัดการคดี การพิจารณาพิพากษาคดี การให้บริการให้มากขึ้น เพื่อให้คู่ความและประชาชนได้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้สะดวกรวดเร็วขึ้น

5. คดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง เป็นคดีที่อยู่ในความสนใจของประชาชนและส่งผลกระทบอย่างกว้างขวาง ควรกำหนดแนวทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่คำพิพากษาให้ถูกต้องชัดเจนด้วยความรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรจะมีการศึกษาเปรียบเทียบศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองของไทยกับศาลที่ดำเนินคดีอาญากับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองในต่างประเทศ เพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองในเชิงเปรียบเทียบเพิ่มขึ้น และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในปัจจุบัน อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองของไทยในอนาคตด้วย

เอกสารอ้างอิง

- จิระโชค วีระสย. (2557). *ปรัชญาเชิงศาสตร์ VI Philosophy of Science นวสมัย แนวทางศึกษาเชิงสังคมศาสตร์ Modernity and Academic Approaches*. ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2564, จาก http://www.phd.ru.ac.th/newszian/files/20140926_1612389902-270957.pdf
- จิรายุ ฉัตระทิน. (2562). บทบาทศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองต่อระบบการเมืองไทยกรณีศึกษาคดีโครงการรับจำนำข้าว. *การประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านการบริหารกิจการสาธารณะยุคดิจิทัล ครั้งที่ 5 ณ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 252-260.

- เทพ อิงคสิทธิ์. (2565). ระบบการไต่สวนและกระบวนการพิจารณาคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองในศาลฎีกา. *การบรรยายสรุปการศึกษาดูงานหลักสูตรนักบริหารยุทธศาสตร์การป้องกันและปราบปรามการทุจริตระดับสูง (นยปส.) รุ่นที่ 13*, 28 เมษายน 2565.
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2538). ระบบการตรวจสอบทุจริตของผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง (รายงานการวิจัย). สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- บุญอริ ยี่หะ. (2560). *การวิเคราะห์การเมืองแนวสถาบันนิยมและรัฐธรรมนูญนิยม ในแผนกิจกรรมการศึกษาชุดวิชา 81713 การวิเคราะห์การเมือง*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกการเมืองการปกครอง, 5-9.
- วิชา มหาคุณ. (2556). การปฏิรูปองค์กรตุลาการฯ ความท้าทายในบริบทการเมืองไทย. *วารสารจุลนิติ*, 10(2), 3-11.
- วิทยากร เชียงกุล. (2527). *การพัฒนาเศรษฐกิจสังคมไทย: บทวิเคราะห์*. กรุงเทพฯ: ฉบับกระแส.
- วีระ สมบูรณ์. (2561). มิติระหว่างประเทศในตุลาการภิวัตน์. *วารสารสังคมศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 48(1), 7-32
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2550). *ทฤษฎีสังคมวิทยา: เนื้อหาและแนวทางการใช้ประโยชน์เบื้องต้น* พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อติคม อินทุบดิน. (2551). แนวทางการพัฒนากระบวนการวิธีพิจารณาระบบไต่สวนในศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง. *เอกสารวิชาการส่วนบุคคลหลักสูตรผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง, วิทยาลัยการยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม*.
- Huntington, S.P. (1969). *Political Order in Changing Societies. Second edition*. Connecticut: Yale University Press.
- Koopmans, T. (2003). *Courts and Political Institutions: A Comparative View*. Cambridge: University Press.
- Quah, J.S.T. (2007). Combating Corruption Singapore-Style: Lessons for Other Asian Countries. *Maryland Series in Contemporary Asian Studies*, 2007(2), 1-56.
- Vallinder, T. (1995). *The Global Expansion of Judicial Power*. New York: New York University Press.

รูปแบบการพัฒนาผู้ประกอบการเครื่องสำอางเพื่อการส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร Development model of cosmetic business operator for export in Bangkok

ณัฏฐ์อาภา บุตรสา¹, ทวี แจ่มจำรัส², กาญจนา โพธิ์วิชยานนท์³ และ พรชัย ดีไพศาลสกุล⁴

Nat-arpa Butsa¹, Tawee Jamjumrus², Karnjana Potivichayanont³ and Pornchai Deeaphaisarnsakul⁴

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2,3,4}

Doctor of Philosophy Program in Development Administration, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand^{1,2,3,4}

E-mail: nat7arpa@gmail.com¹

Received: September 19, 2022

Revised: April 18, 2023

Accepted: April 19, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการพัฒนาผู้ประกอบการเครื่องสำอางเพื่อการส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร กลยุทธ์การบริหาร สภาพแวดล้อมภายนอก กลยุทธ์การตลาด และ สภาพแวดล้อมภายใน 2) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของกลยุทธ์การบริหาร สภาพแวดล้อมภายนอก กลยุทธ์การตลาด และ สภาพแวดล้อมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการพัฒนาผู้ประกอบการเครื่องสำอางเพื่อการส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร และ 3) นำเสนอรูปแบบการพัฒนาผู้ประกอบการเครื่องสำอางเพื่อการส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณมีกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานและผู้ประกอบการเครื่องสำอางในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้หลักเกณฑ์ 20 เท่าของตัวแปรสังเกต โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแบบจำลองสมการโครงสร้าง ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เจาะลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 17 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพในการพัฒนาผู้ประกอบการเครื่องสำอาง อยู่ในระดับมาก กลยุทธ์การบริหาร สภาพแวดล้อมภายนอก กลยุทธ์การตลาด และ สภาพแวดล้อมภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด 2) สภาพแวดล้อมภายนอกมีอิทธิพลเชิงสาเหตุรวมต่อประสิทธิภาพในการพัฒนาผู้ประกอบการเครื่องสำอางมากที่สุด รองลงมา สภาพแวดล้อมภายใน กลยุทธ์การตลาด และกลยุทธ์การบริหาร ตามลำดับ และ 3) รูปแบบจำลองการพัฒนาผู้ประกอบการเครื่องสำอาง มีลักษณะเป็นภาพแผนภูมิประกอบด้วย สภาพแวดล้อมภายนอกที่มีอิทธิพลรวมมากที่สุด เป็นฐานผลึกดันอยู่ล่างสุด มีกลยุทธ์การตลาดและสภาพแวดล้อมภายในสนับสนุนอยู่ตรงกลาง และกลยุทธ์การบริหารช่วยส่งเสริมอยู่ในระดับบน

คำสำคัญ: การพัฒนาผู้ประกอบการ, เครื่องสำอาง, การส่งออก

Abstract

This research aims to 1) study the level of efficiency in the development of cosmetic business operators for export in Bangkok, management strategies, external environment, marketing strategy, and internal environment, 2) study the causal factors of the management strategy, external environment, marketing strategy, and the internal environment influencing efficiency in the development of cosmetic business operators for export in Bangkok; and 3) present a model for the development of cosmetic business operators for export in Bangkok. This research is a combination. The quantitative analysis comprised 400 samples of employees and cosmetic exporters in Bangkok. The sample size was determined using the 20 times criteria of the observed variables by stratified sampling. The researcher uses questionnaires to collect information. Data were analyzed with mean, standard deviation, and a structural equation model. The qualitative research used in-depth interviews with key informants. The total number of 17 participants and the data were analyzed with content analysis.

The research results found that: 1) the efficiency of developing cosmetic business operators is high. Management strategy, external environment, marketing strategy, and internal environment are all at the highest level. 2) The external environment has the most significant causal influence on the development efficiency of export cosmetic business operators. Followed by the internal environment, marketing, and management strategies, respectively; and 3) obtain a model for developing cosmetic business operators. It looks like a chart with the most influential external environment as the bottom driving force. There is a marketing strategy and support internal environment in the middle, and a management strategy to help is at the top.

Keywords: Development of Business, Cosmetic, Export

บทนำ

ความตกลงการค้าเสรี (เอฟทีเอ) ถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ส่งเสริมการส่งออกสินค้าเครื่องสำอางของไทยให้เติบโต เพราะช่วยขจัดอุปสรรคภาษีนำเข้าสินค้าจากไทย โดยปัจจุบัน 14 ประเทศคู่เอฟทีเอ ได้แก่ อาเซียน จีน ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และฮ่องกง ได้ยกเว้นการเก็บภาษีนำเข้าสินค้าเครื่องสำอางของไทยทุกรายการ เหลือเพียง 4 ประเทศ ได้แก่ เกาหลีใต้ อินเดีย ซิลี และเปรู ยังคงการเก็บภาษีนำเข้าเครื่องสำอางในบางรายการ หลังจากที่มีความตกลงมีผลบังคับใช้ประเทศคู่เอฟทีเอถือเป็นตลาดส่งออกสำคัญของไทย โดยการส่งออกสินค้าเครื่องสำอางไป 18 ประเทศคู่เอฟทีเอรวมกันในแต่ละปีมีสัดส่วนสูงกว่าร้อยละ 80 ของการส่งออกสินค้าเครื่องสำอางทั้งหมด โดยในช่วงปี 2560-2562 ไทยส่งออกไปยัง 18 ประเทศคู่เอฟทีเอที่

เอเจียรวมปีละ 2,431 ล้านเหรียญสหรัฐ การขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 12 ต่อปี ตลาดส่งออกสำคัญ ได้แก่ อาเซียน (ฟิลิปปินส์ เวียดนาม กัมพูชา มาเลเซีย และลาว) ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย ฮองกง และจีนสำหรับปี 2563

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้เศรษฐกิจทั่วโลกชะลอตัว ทำให้การส่งออกสินค้าเครื่องสำอางหดตัวลงเล็กน้อย โดยไทยส่งออกไป 18 ประเทศคู่ค้าเอฟทีเอ มูลค่า 2,445 ล้านเหรียญสหรัฐ หดตัวร้อยละ 10 จากปี 2562 ส่วนในช่วง 2 เดือนแรกของปี 2564 ไทยส่งออกไป 18 ประเทศคู่ค้าเอฟทีเอ มูลค่า 388 ล้านเหรียญสหรัฐ หดตัว 2% จากช่วงเดียวกันของปี 2563 แต่เมื่อพิจารณารายสินค้าพบว่า สินค้าหลายรายการยังคงเติบโต โดยเฉพาะสินค้ากลุ่มดูแลรักษาสุขภาพอนามัย อาทิ สบู่ (+3%) ผลิตภัณฑ์เพื่ออนามัยในช่องปาก (+12%) ผลิตภัณฑ์ดูแลเส้นผม (+3%) และสินค้ากลุ่มวัตถุดิบที่ใช้ทำเครื่องสำอาง อาทิ สิ่งปรุงแต่งที่ใช้หล่อลื่น (+6%) สารให้กลิ่นหอม (+21%) และเอสเซนเชียลออยล์ (+11%) (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2564)

ธุรกิจเครื่องสำอางได้ผลกระทบการระบาดของโรคโควิด -19 เพราะมีเรื่องของ การส่งออกเครื่องสำอางที่จะขึ้นอยู่กับการฟื้นตัวของเศรษฐกิจของประเทศ แต่การผลิตและการบรรจุเครื่องสำอางก็ได้รับผลมาจากมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของทางการที่เข้มข้นขึ้นด้วยเช่นกัน ขณะที่ผู้ประกอบการมีความจำเป็นต้องมีการพัฒนาการประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบการต้องมีมุมมองทางการค้าทั้งในและต่างประเทศ มีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการพัฒนาไม่ว่าจะเป็นด้านความผูกพันลูกค้า การผลิตสินค้าที่มีมาตรฐานสากล การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจ และการเพิ่มกลุ่มลูกค้า โดยที่ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึงผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ รวมทั้งการนำนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารจัดการ ซึ่งผู้บริหารต้องมีความคิดเชิงกลยุทธ์ เพื่อนำพาธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายของธุรกิจได้อย่างประสบความสำเร็จ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2564)

จากปัญหาการได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจจากการระบาดของโรคโควิด -19 และผู้บริโภคมีพฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ผู้ประกอบธุรกิจเครื่องสำอางมีความจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ การบริหารสภาพแวดล้อมภายนอก กลยุทธ์การตลาด และสภาพแวดล้อมภายใน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา “รูปแบบการพัฒนาผู้ประกอบการเครื่องสำอางเพื่อการส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร” เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาผู้ประกอบการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

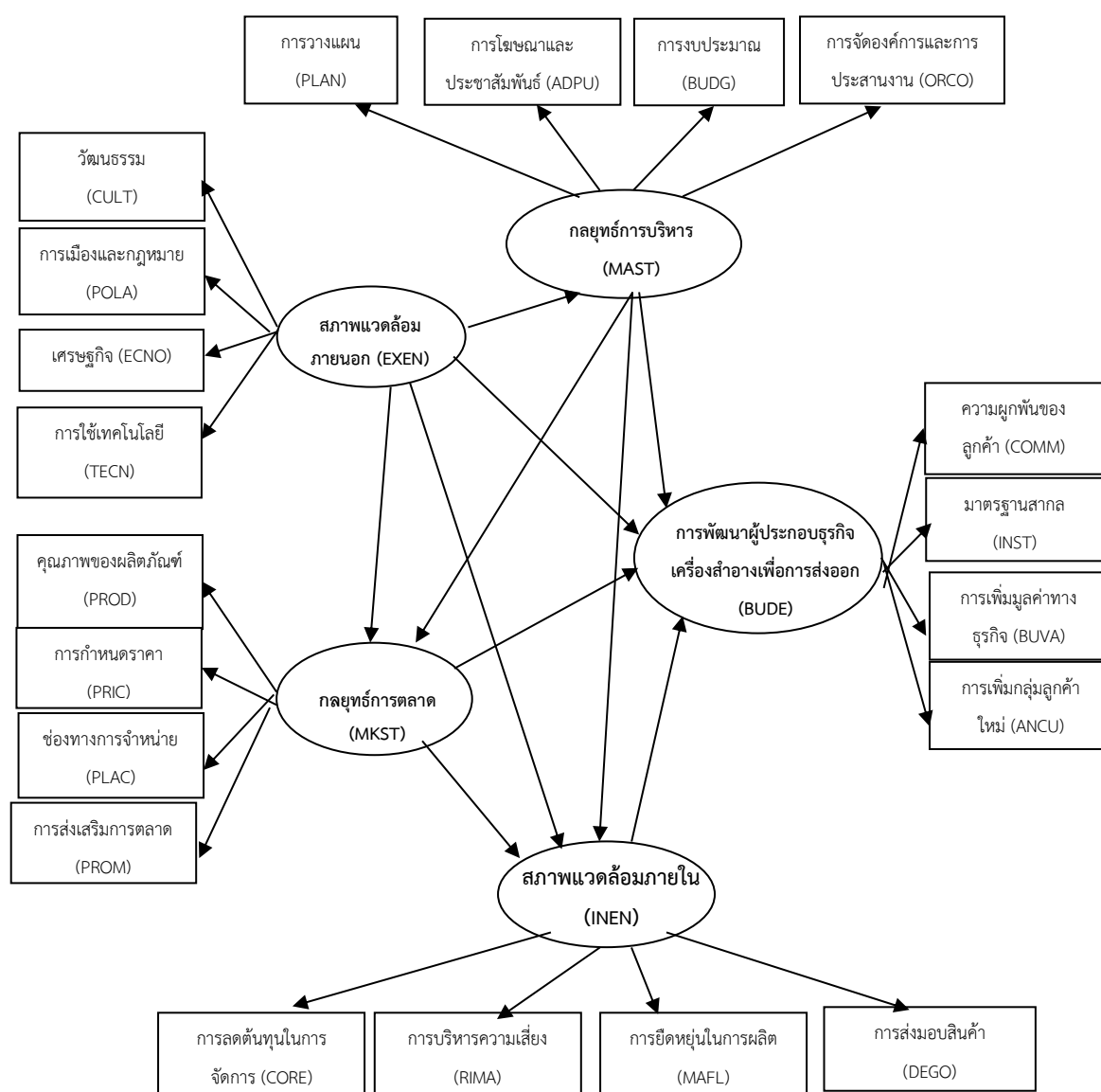
1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการพัฒนาผู้ประกอบการเครื่องสำอางเพื่อการส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร กลยุทธ์การบริหาร สภาพแวดล้อมภายนอก กลยุทธ์การตลาด และ สภาพแวดล้อมภายใน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของกลยุทธ์การบริหาร สภาพแวดล้อมภายนอก กลยุทธ์การตลาด และ สภาพแวดล้อมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการพัฒนาผู้ประกอบการเครื่องสำอางเพื่อการส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อนำเสนอรูปแบบการพัฒนาผู้ประกอบการเครื่องสำอางเพื่อการส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. กลยุทธ์การบริหาร สภาพแวดล้อมภายนอก กลยุทธ์การตลาด และ สภาพแวดล้อมภายใน ส่งผลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการพัฒนาผู้ประกอบการเครื่องสำอางเพื่อการส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร
2. กลยุทธ์ด้านการบริหาร สภาพแวดล้อมภายนอก และกลยุทธ์การตลาดส่งผลทางตรงต่อสภาพแวดล้อมภายใน
3. กลยุทธ์การบริหาร และสภาพแวดล้อมภายนอก ส่งผลทางตรงต่อกลยุทธ์การตลาด
4. สภาพแวดล้อมภายนอกส่งผลทางตรงกับกลยุทธ์การบริหาร

กรอบแนวคิด

จากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) มีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2562)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรได้แก่ บริหารและพนักงานในธุรกิจเครื่องสำอาง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,950 คน กลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้เกณฑ์ 20 เท่า ของตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 20 ตัวแปร คือ 20+20 เท่ากับ 400 ตัวอย่าง (Kline, 2005) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น Stratified Random Sampling คำนวณแบบสัดส่วนขนาดของธุรกิจ ขนาดใหญ่ 58 คน ขนาดกลาง 176 คน และขนาดเล็ก 166 คน รวม 400 คน

การวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรได้แก่ (1) หน่วยงานภาครัฐที่กำกับธุรกิจส่งออก จำนวน 4 คน (2) เจ้าหน้าที่กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ จำนวน 3 คน (3) ผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องสำอางเพื่อการส่งออก จำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น 17 คน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถามระดับความคิดแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) แบ่งเป็น 6 ส่วน ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล กลยุทธ์การบริหาร สภาพแวดล้อมภายนอก กลยุทธ์การตลาด สภาพแวดล้อมภายใน และการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องสำอางเพื่อการส่งออก โดยมีการตรวจสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยผ่านเกณฑ์ด้วยค่า 0.60-1.00 ทุกข้อคำถาม หลักจากนั้นนำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 35 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.952 -0.976 จึงนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive) ใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอ้างอิง (Inferential) ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปลิสเรล (Lisrel)

การวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อกำหนดรูปแบบการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องสำอางเพื่อการส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร วิธีตรวจสอบด้วยการวัดความตรง (Validity) ด้วยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Source of Data) สำหรับความเชื่อมั่น (Reliability) ได้พิจารณาถึงแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้ (Creditability) การพึ่งพากับเกณฑ์อื่นๆ (Dependability) การถ่ายโอนผลการวิจัย (Transferability) และการไม่ลำเอียง (Bias) โดยข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ จะเป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) ที่ได้จากการสังเกต และการสัมภาษณ์เชิงลึก นำมาถอดเทปเพื่อให้ได้บทสรุปของข้อคำถามในการสัมภาษณ์

การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Mixed Method) โดยนำผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ได้ค่าอิทธิพลรวม มีค่าน้อยเรียงลำดับที่เป็นจุดอ่อนของการวิจัยเชิงปริมาณ นำไปเป็นหัวข้อสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อเป็นการปิดจุดอ่อนและยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณ ให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย

1. ประสิทธิภาพในการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องสำอางเพื่อการส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร กลยุทธ์การบริหาร สภาพแวดล้อมภายนอก กลยุทธ์การตลาด และ สภาพแวดล้อมภายใน

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องสำอางเพื่อการส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร กลยุทธ์การบริหาร สภาพแวดล้อมภายนอก กลยุทธ์การตลาด และ สภาพแวดล้อมภายใน

ตัวแปรแฝง	$\bar{x}$	SD	ลำดับที่	ระดับ ความสำคัญ
การพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องสำอางเพื่อการส่งออก (BUDE)	3.91	0.58	5	มาก
กลยุทธ์การบริหาร (MAST)	4.49	0.50	3	มากที่สุด
สภาพแวดล้อมภายนอก (EXEN)	4.44	0.53	4	มากที่สุด
กลยุทธ์การตลาด (MKST)	4.57	0.48	1	มากที่สุด
สภาพแวดล้อมภายใน (INEN)	4.51	0.41	2	มากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่า กลยุทธ์การตลาด (MKST) มีระดับความสำคัญมากที่สุด ($\bar{x} = 4.57$) จัดเป็นลำดับ 1 นอกนั้น สภาพแวดล้อมภายใน (INEN) กลยุทธ์การบริหาร (MAST) สภาพแวดล้อมภายนอก (EXEN) ก็มีระดับความสำคัญมากที่สุดทั้งหมดเช่นกัน โดยจัดเป็นลำดับ 2,3 และ 4 โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงกันตามลำดับ ($\bar{x} = 4.51, 4.49, 4.44$) ส่วน การพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องสำอางเพื่อการส่งออก มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.57$)

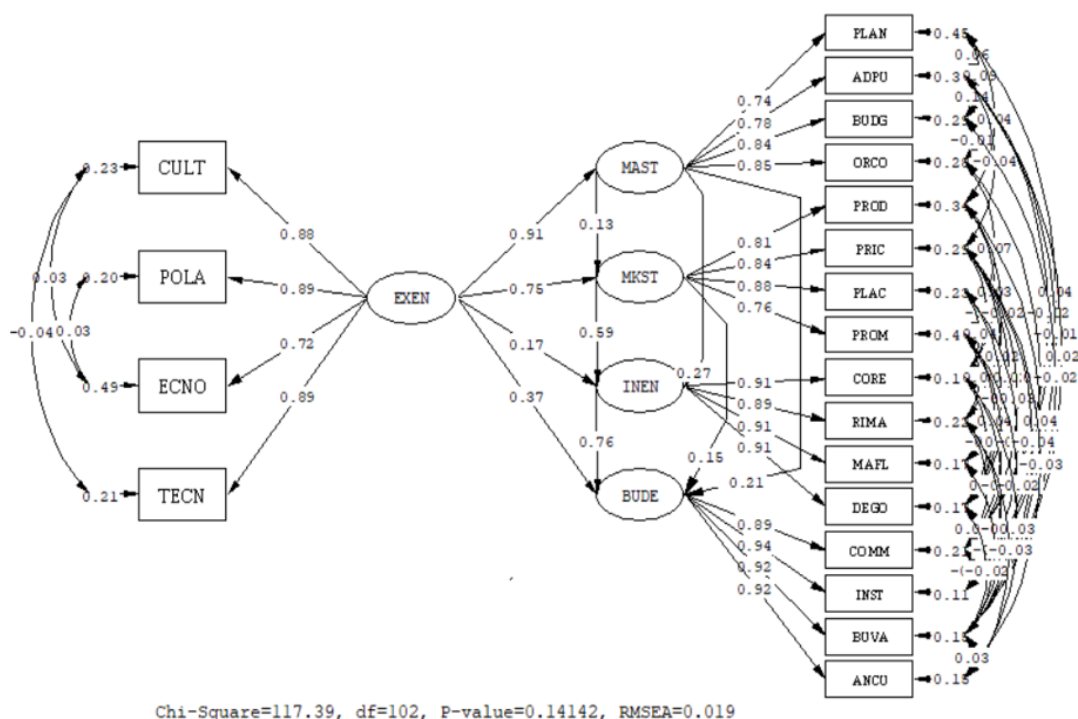
2. ปัจจัยเชิงสาเหตุของกลยุทธ์การบริหาร สภาพแวดล้อมภายนอก กลยุทธ์การตลาด และ สภาพแวดล้อมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องสำอางเพื่อการส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพิจารณาจากแบบจำลองทางเลือกที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ให้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ต้องพิจารณาค่าของแบบจำลองผ่านเกณฑ์มาตรฐานก่อน

ตาราง 2 แสดงค่าการผ่านเกณฑ์มาตรฐานของแบบจำลองทางเลือก

รายการ	ค่าเกณฑ์มาตรฐาน	แบบจำลองทางเลือก	ผล $\sqrt{=}$ ผ่านเกณฑ์
p-value	>0.05	117.39	✓
Chi-square/df	<2.00	102	✓
GFI	>0.90	1.151	✓
AGFI	>0.90	0.97	✓
RMR	<0.05	0.94	✓
PMSEA	<0.05	0.006	✓
CFI	>0.90	0.019	✓
CN	>2.00	1.00	✓

จากตาราง 2 พบว่า ค่าของแบบจำลองทางเลือกที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าผ่านเกณฑ์ทุกค่า

ภาพ 2 แสดงผลการวิเคราะห์แบบจำลองตามสมการโครงสร้างที่เป็นการจำลองทางเลือกที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หลักจากปรับค่าต่างๆ ของโมเดลแล้ว



ภาพ 2 แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์แบบทางเลือก (standardized solution)

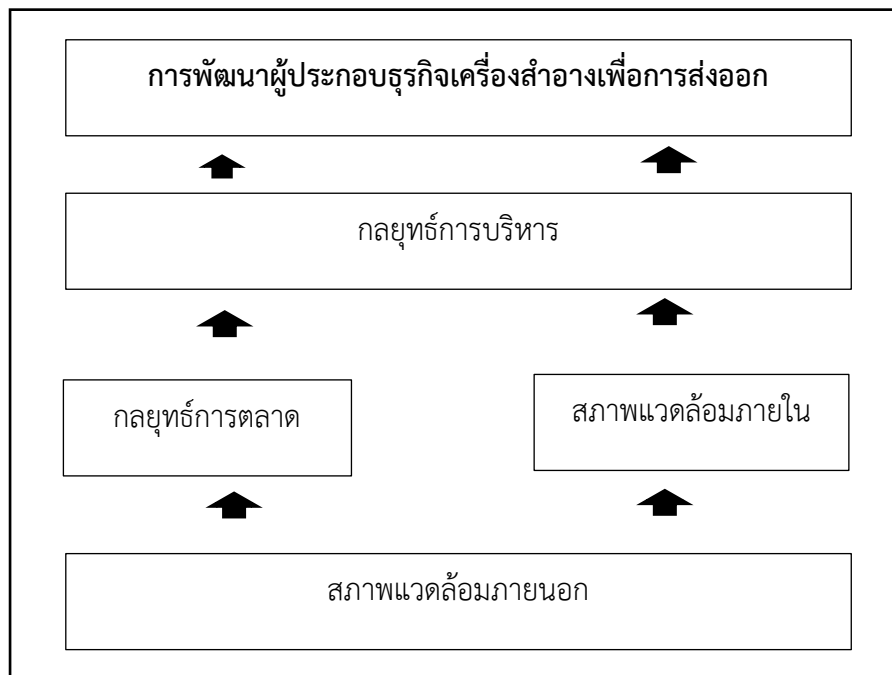
จากภาพ 2 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรแฝงและค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรประจักษ์มีค่าในเชิงบวกทุกตัว

ตาราง 3 แสดงค่าสถิติ ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (DE) ทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) ของตัวแปรแฝง จากค่า Beta และ Gamma

ตัวแปรตาม	ความสัมพันธ์	ตัวแปรอิสระ				
		EXEN	MAST	MKST	INEN	BUDE
MAST	DE	0.91**	N/A	N/A	N/A	N/A
	IE	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	TE	0.91**	N/A	N/A	N/A	N/A
MKST	DE	0.75**	0.13*	N/A	N/A	N/A
	IE	0.16*	N/A	N/A	N/A	N/A
	TE	0.91**	0.13*	N/A	N/A	N/A
INEN	DE	0.17*	0.27**	0.59**	N/A	N/A
	IE	0.76**	0.19**	N/A	N/A	N/A
	TE	0.86**	0.46**	0.59**	N/A	N/A
BUDE	DE	0.37**	0.21*	0.15*	0.76**	N/A
	IE	0.49**	0.27**	0.44**	N/A	N/A
	TE	0.86**	0.48**	0.59**	0.76**	N/A
Chi-Square= 117.39, df=102, p-value = 0.141, GFI=0.97, AGFI=0.94, RMR=0.006, RMSEA=0.019, CFI=1.00, CN=455.10						

จากตาราง 3 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมสูงสุดต่อประสิทธิผลการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องสำอางเพื่อการส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร (BUDE) เรียงตามลำดับ 1 คือ สภาพแวดล้อมภายนอก (EXEN) มีค่า 0.86 ลำดับ 2 คือ สภาพแวดล้อมภายใน (INEN) มีค่า 0.76 ลำดับ 3 คือ กลยุทธ์การตลาด (MKST) มีค่า 0.59 และลำดับที่ 4 คือกลยุทธ์การบริหาร (MAST) มีค่า 0.48 ทั้งหมดที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

3. นำเสนอรูปแบบการพัฒนาผู้ประกอบการเครื่องสำอางเพื่อการส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร



ภาพ 3 รูปแบบจำลองการพัฒนาผู้ประกอบการเครื่องสำอางเพื่อการส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร

จากภาพ 3 พบว่า รูปแบบจำลองการพัฒนาผู้ประกอบการเครื่องสำอางเพื่อการส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้จากผลการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีลักษณะเป็นภาพแผนภูมิประกอบด้วย สภาพแวดล้อมภายนอกที่มีอิทธิพลรวมมากที่สุดเป็นฐานหลักตั้งอยู่ล่างสุด มีกลยุทธ์การตลาด สภาพแวดล้อมภายในอยู่ตรงกลาง และมีกลยุทธ์การบริหารส่งเสริมอยู่ในระดับบนด้วย ทั้งนี้การกำหนดภาพแผนภูมิได้จาก อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมจากตัวแปรแฝงทุกตัวที่มีอิทธิพลและส่งผลต่อกัน

อภิปรายผล

1. ประสิทธิภาพในการพัฒนาผู้ประกอบการเครื่องสำอางเพื่อการส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร กลยุทธ์การบริหาร สภาพแวดล้อมภายนอก กลยุทธ์การตลาด และ สภาพแวดล้อมภายใน ผลการวิจัยพบว่าการประกอบธุรกิจส่งออกเครื่องสำอางต้องมีการศึกษาพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าของผู้บริโภคในสถานการณ์ปัจจุบัน ควรศึกษาเรื่องระบบการเมืองและกฎหมายเกี่ยวกับการส่งออก พิจารณาค่าใช้จ่าย เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าจ้างงาน และมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน สอดคล้องกับ Coulter, (2005) ได้กล่าวว่า การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร หมายถึง กระบวนการตรวจสอบและประเมินเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกช่วยให้ผู้บริหารสามารถทราบถึงโอกาสและอุปสรรคที่องค์กรต้องประสบในอนาคต โดยโอกาส (Opportunities) คือแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงภายนอกองค์กรที่มีผลต่อการสนับสนุนต่อการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร ขณะที่อุปสรรค (Threats) คือแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงภายนอกองค์กรที่มีผลในแง่ลบต่อการดำเนินงานขององค์กร การวิเคราะห์

สภาพแวดล้อมขององค์กรในปัจจุบันเป็นสิ่งที่สำคัญที่ทำให้ผู้บริหารทราบว่า มีอะไรเกิดขึ้นกับสภาพแวดล้อมภายนอก ที่จะส่งกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการปรับกลยุทธ์องค์กรใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ทั้งจากสภาพแวดล้อมที่เป็นโอกาส และสภาพแวดล้อมที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานขององค์กร และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Chowdhury, Alam, and Arif (2018) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยสู่การพัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กรณีศึกษาประเทศบังคลาเทศ ผลการศึกษา พบว่าโครงสร้างพื้นฐานสภาพแวดล้อมภายนอก เป็นปัจจัยสำคัญที่บ่งชี้ต่อการพัฒนาผู้ประกอบการ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของผลงานวิจัยของ จักวาล วงศ์มณี (2561) ได้ศึกษาเรื่องสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจนำเข้าเที่ยวไทย และแนวทางการปรับตัวของธุรกิจนำเข้าเที่ยวในสภาวะการณ์เปลี่ยนแปลง ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์สภาพภายในที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจนำเข้าเที่ยวไทย และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวิฟาร บุญมาเลิศ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพสูง: กรณีศึกษาบริษัท เบทาโกร เกษตรอุตสาหกรรม จำกัด ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพสูง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านความผูกพันของลูกค้า ด้านมาตรฐานสากล ด้านการเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจ และ ด้านการเพิ่มกลุ่มลูกค้า

2. ปัจจัยเชิงสาเหตุของกลยุทธ์การบริหาร สภาพแวดล้อมภายนอก กลยุทธ์การตลาด และ สภาพแวดล้อมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการพัฒนาผู้ประกอบการเครื่องสำอางเพื่อการส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความสำคัญกับกลยุทธ์การบริหาร ซึ่งพิจารณาได้จากมีค่าน้ำหนักของการงบประมาณมากที่สุด รองลงมาคือ การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมและเงินสมทบจากลูกค้าและนายจ้าง และเงินบริจาคและอื่น ๆ การประกอบธุรกิจส่งออกเครื่องสำอางมีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบไว้ล่วงหน้า มีการกำหนดกลยุทธ์การโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าให้เข้าถึงผู้บริโภค มีจัดเตรียมงบประมาณที่เพียงพอในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนมีการจัดการและการส่งเสริมการประสานงานที่ดีทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่เกี่ยวกับการส่งออก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของปิ่นฤทัย สุธีรพงศ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่องโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการพัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างพบว่ากลยุทธ์การบริหารจัดการองค์กรส่งผลทางตรงต่อการพัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับแนวคิดของ Certo & Peter (2016) กล่าวว่า กลยุทธ์การตลาด (Marketing Strategy) เป็นแบบแผนพื้นฐานหรือแนวทางที่ถูกกำหนดขึ้นสำหรับสร้างผลิตภัณฑ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและตลาดเป้าหมาย โดยผู้ประกอบการจะต้องจัดสรรทรัพยากรของประเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อผลผลิต แบ่งใช้สัดส่วนต่าง ๆ ทางการตลาดให้เหมาะสมสำหรับการดำเนินงาน รวมทั้งดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ

3. รูปแบบการพัฒนาผู้ประกอบการเครื่องสำอางเพื่อการส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร สำหรับรูปแบบจำลองของการพัฒนาผู้ประกอบการเครื่องสำอางเพื่อการส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร มีลักษณะดังแผนภูมิภาพประกอบด้วยสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีอิทธิพลรวมมากที่สุดเป็นฐานผลักดันอยู่ล่างสุด มีกลยุทธ์การตลาด สภาพแวดล้อมภายในอยู่ตรงกลาง และมีกลยุทธ์การบริหารส่งเสริมอยู่ในระดับบนด้วย ทั้งนี้การกำหนดภาพแผนภูมิได้จากอิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมจากตัวแปรแฝงทุกตัวที่มี

อิทธิพลและส่งผลต่อกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอุทัย หิรัญโต (2560) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ ในวงการธุรกิจ หรือการจัดการที่ได้รับ ผลกำไรหรือขาดทุน สำหรับในการบริหารราชการในทางปฏิบัติวัดได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพที่ใช้ในวงการราชการ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดความพึงพอใจและประโยชน์แก่สังคม 8 แต่ประสิทธิภาพในวงการราชการจะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคม จึงไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไรเพราะงานบางอย่างถ้าทำประหยัดอาจไม่มีประสิทธิภาพ ลักษณะการบริหารที่มี ประสิทธิภาพ คือการบรรลุเป้าหมาย แต่การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ คือการใช้ทรัพยากรอย่าง ประหยัดเกิดผลอย่างรวดเร็วงานเสร็จทันเวลา ถูกต้อง เป็นต้น และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Gunaratne (2018) ได้ทำการศึกษารื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการเติบโตของธุรกิจขนาดเล็กในศรีลังกา ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของการพัฒนาการเติบโตของธุรกิจขนาดเล็กในศรีลังกาประกอบด้วย การให้ความผูกพันกับลูกค้า การผลิตสินค้าที่มีมาตรฐาน การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจ และการเพิ่มฐานลูกค้าใหม่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ผู้ประกอบธุรกิจเครื่องสำอางเพื่อการส่งออก ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดกลยุทธ์การบริหาร โดยการจัดงบประมาณหรือจัดหาแหล่งทุนที่เพียงพอต่อการดำเนินงาน มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สินค้า และองค์การให้เข้าถึงผู้บริโภค มีการจัดองค์การและการประสานงานที่ดีทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกองค์การ และตลอดจนระบบการวางแผนงานที่ดี
2. ประกอบธุรกิจเครื่องสำอางเพื่อการส่งออก ควรให้ความสำคัญกับการศึกษาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีการติดตามสถานการณ์ทางการเมืองอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมีการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ และการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน และมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการลดต้นทุนในการดำเนินงาน
3. ผู้ประกอบธุรกิจเครื่องสำอางเพื่อการส่งออก ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดกลยุทธ์การตลาด โดยมีการผลิตเครื่องสำอางที่มีคุณภาพได้มาตรฐานสากล มีการกำหนดราคาให้สอดคล้องกับคุณภาพของสินค้า พัฒนาช่องทางจัดหน่ายสินค้าให้เข้าถึงผู้บริโภค และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดอย่างต่อเนื่อง
4. ผู้ประกอบธุรกิจเครื่องสำอางเพื่อการส่งออก ควรให้ความสำคัญการศึกษาสภาพแวดล้อมภายใน โดยมีการศึกษาเกี่ยวกับการควบคุมต้นทุนในดำเนินงาน มีระบบการบริหารความเสี่ยง มีการความยืดหยุ่นในการผลิตสินค้าโดยการนำหุ่นยนต์หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาประยุกต์ใช้ในการผลิต และ การวางแผนระบบการขนส่งสินค้าให้มีประสิทธิภาพ
5. ประกอบธุรกิจเครื่องสำอางให้มีประสิทธิภาพได้ ต้องมีการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจให้กับลูกค้า มีความซื่อสัตย์จริงใจกับลูกค้า มีการผลิตสินค้าที่มีมาตรฐานสากล มีการสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจ และมุ่งสร้างกิจกรรมเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับนโยบายของภาครัฐโดยเฉพาะที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องสำอางเพื่อการส่งออก ในประเด็นการแก้ไขกฎหมายและระเบียบการเกี่ยวกับส่งออกให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ เพื่อความสำเร็จในการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องสำอางเพื่อการส่งออก
3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องสำอางเพื่อการส่งออก
4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องสำอางเพื่อการส่งออก

เอกสารอ้างอิง

- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2564). *เครื่องสำอางไทยฮอต ขึ้นแท่นส่งออกอันดับอาเซียนอันดับ 10 ของโลก*. ค้นเมื่อ 22 สิงหาคม 2564, จาก <https://www.dtn.go.th/th/home>
- จักรวาล วงศ์มณี. (2561). สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจนำเข้าไทย และแนวทางการปรับตัวของธุรกิจนำเข้าในสภาวะการเปลี่ยนแปลง. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคม มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 9(2), 66 -78.
- ปิ่นอุทัย สุธีรพงศ์. (2564). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการพัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร. *วารสารสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิค*, 8(2), 135-150.
- วิหาร บุญมาเลิศ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพสูง: กรณีศึกษาบริษัท เบทาโกร เกษตรอุตสาหกรรม จำกัด. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 31(1), 10-25.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2564). *สถานการณ์เครื่องสำอางเพื่อการส่งออก*. ค้นเมื่อ 22 สิงหาคม 2564, จาก <https://www.sme.go.th/th/contact.php?modulekey=65>
- อุทัย หิรัญโต. (2560). *เทคนิคการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ทิพย์อักษร.
- Certo, S. C. & Peter, J. P. (2016). *Strategic Management: Concepts and Application*. Singapore: Mcgrow-Hill.
- Chowdhury, M. S., Alam, Z., and Arif, M. I. (2018). Factors that contribute to the development of entrepreneurs small and medium sized enterprises: Evidence from Bangladesh. *Business and Economic Research*, 3(2), 38.
- Coulter, M. K. (2005). *Strategic Management in Action*. (3rd ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Gunaratne, K. A. (2018). Conceptualizing a model to promote "post start-up" small business growth in Sri Lanka. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1), 1-21.

การรับรู้ประโยชน์ ทศนคติ และพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้สูงอายุ Perceived Benefit, Attitudes, and Online Media usage Behaviors of the Elderly

ธามม วงศ์สรรคกร¹, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล² และ อัครมณี สมใจ³

Thamm Wongsawankakorn¹, Chandej Charoenwiriyaikul² and Akkaramanee Somjai³

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2,3}

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand^{1,2,3}

e-mail: s63563827044@ssru.ac.th¹, chandej.ch@ssru.ac.th², akramanee.so@ssru.ac.th³

Received: February 2, 2023

Revised: April 25, 2023

Accepted: April 28, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ประโยชน์ ทศนคติ และพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้สูงอายุ การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นประชาชนที่ผู้สูงอายุ ที่มีอายุระหว่าง 60-70 ปี ที่อาศัยเขต 50 เขต ตามที่มีทะเบียนบ้าน ตามสำเนาทะเบียนบ้าน เขตละ 8 คน จำนวน 400 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ประโยชน์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า เป็นสร้างความสัมพันธ์ที่ดีจากเพื่อนสู่เพื่อน รองลงมาคือ ทำให้ติดต่อกับคนที่ห่างไกลหรือไม่ได้ติดต่อกันนาน ตามลำดับ ทศนคติโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า การนำเสนอข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ดึงดูดความสนใจ รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นกระแสหรือเป็นที่สนใจในสื่อสังคมออนไลน์ ตามลำดับ และพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ผู้สูงอายุใช้สื่อออนไลน์เพื่อแชร์ข้อมูลเป็นประโยชน์ต่อเพื่อน รองลงมาคือ ใช้พูดคุยสื่อสารกับเพื่อน และคนในครอบครัว ตามลำดับ

คำสำคัญ: การรับรู้ประโยชน์, ทศนคติ, สื่อออนไลน์, ผู้สูงอายุ

Abstract

This research aimed to study the levels of perceived benefit, attitudes and online media usage behaviors of the elderly. This research used a quantitative research methodology. The sample used in the research is an elderly citizen aged between 60-70 years living in 50 districts according to the house registration according to the copy of the house registration, 8 people per district, 400 people by specifying the sample size from the use of Taro Yamane

formula at the confidence level of 95%, by using purposive sampling. The tools used were 5 -level rating scale questionnaires. Analyzed by descriptive statistics, percentage, mean and standard deviation.

The results showed that: perceived benefits as a whole is at the highest level. It was found that it was building a good relationship from friend to friend, followed by making contact with distant people or not contacting for a long time, respectively. Attitudes as a whole is at the highest level. It was found that the presentation of information public relations attracts attention, followed by trending or interesting news information in social media, respectively. The Online media usage behaviors of the elderly as a whole is at the highest level. It was found that the elderly use online media to share useful information with friends, followed by talking and communicating with friends and family members, respectively.

Keywords: Perceived Benefit, Attitudes, Online Media, The Elderly

บทนำ

จากการศึกษาสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เปิดเผยว่า พ.ศ. 2564 ประเทศไทยจะเข้าสู่ “สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์” (Complete Aged Society) สัดส่วนประชากรผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 20.0 ของสัดส่วนประชากรทั้งประเทศ สถานการณ์เช่นเดียวกันนี้โลกกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงเช่นกัน ดังนั้นคำถามสำคัญ คือ การพัฒนาเข้าสู่โลกดิจิทัล (Digitalization) สำหรับผู้สูงอายุ ทิศทางที่เหมาะสมควรมีรูปแบบอย่างไร ปัจจุบันประเทศไทยมีสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุอยู่ที่ประมาณร้อยละ 16.0 ของประชากร ทั้งประเทศ ถูกจัดเป็นสังคมสูงวัย โดยมีการคาดการณ์จากตัวเลขสถิติประชากรศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2564 ประเทศไทยจะกลายเป็นสังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ และในอีก 10 ปี ข้างหน้า หรือในปี พ.ศ. 2574 ประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมสูงวัยระดับสุดยอดอย่างเต็มตัว

จากการศึกษาข้อมูลปี พ.ศ. 2558 ระบุว่าโลกกลายเป็นสังคมสูงวัยการพัฒนาเชิงดิจิทัล หรือ Digitalization ในสังคมสูงวัย มีทิศทางรูปแบบ ดังนี้ 1) การลดความเสี่ยงต่ออันตรายผ่าน Internet of Things (IoT) การพัฒนาระบบและอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยของผู้สูงอายุ เชื่อมต่ออุปกรณ์และระบบต่าง ๆ ในบ้านเข้าด้วยกัน เช่น ในห้องน้ำหรือหัวเตียงนอนมีปุ่มกด Call for Help ในกรณีฉุกเฉิน โดยเมื่อกดแล้ว จะมีเสียงแจ้งเตือนสมาชิกคนอื่น ๆ ในบ้าน พร้อมแจ้งเตือนผ่าน แอปพลิเคชันในสมาร์ทโฟนของผู้ดูแลที่มักับ พร้อมกับพีเจอาร์ในการแจ้งเหตุฉุกเฉินไปยังเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล 2) การสร้างเกมเพื่อผู้สูงอายุ (Gamification for Seniors) ความสามารถในการจดจำและการใช้ร่างกายจะเริ่มลดลง การสร้างเกมเพื่อกระตุ้นการทำงานของสมองและการเคลื่อนไหวร่างกายในผู้สูงอายุจึงเป็นอีกหนึ่งโอกาสในการพัฒนาทางด้านดิจิทัลในสังคมสูงวัย 3) การติดตามสถานะสุขภาพเชิงดิจิทัล (Digital Health Tracking) ปัจจุบัน มีการพัฒนา Smart Watch และแอปพลิเคชันสามารถติดตามสถานะสุขภาพและการทำงานของร่างกายเบื้องต้นได้

แต่กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ยังเป็นคนรุ่นใหม่ที่สนใจออกกำลังกายและดูแลสุขภาพเป็นประจำ ทั้งนี้ เมื่อจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น การพัฒนาต่อยอดอุปกรณ์และแอปพลิเคชันต่าง ๆ เหล่านี้เพื่อผู้สูงอายุจะมีมากขึ้น

4) การเข้าถึงการรักษาแบบออนไลน์ (Online Doctors) การพัฒนาระบบการรักษาทางไกลให้ผู้สูงอายุสามารถปรึกษาแพทย์ได้ผ่านวิดีโอคอล ช่วยลดปัญหาค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ตลอดจนปัญหาในการเดินทางคนเดียว ในกรณีที่ผู้ดูแลไม่สามารถไปเป็นเพื่อนได้ รวมถึงปัญหาความไม่ต้องการไปโรงพยาบาลที่พบได้บ่อยครั้งในผู้สูงอายุอีกด้วย ลดความแออัดในสถานพยาบาลที่ต้องรองรับและให้บริการผู้สูงอายุเป็นจำนวนมาก

5) การพัฒนา UX/UI การออกแบบ UX/UI ให้สอดคล้องกับการใช้งานของผู้สูงอายุนับเป็นโอกาสทางดิจิทัลในการขยายฐานลูกค้าเพื่อรองรับตลาดผู้สูงอายุ โดยการออกแบบ UX (User Experience Design) for Seniors หมายถึงการสร้างประสบการณ์การใช้งานที่ดีขึ้นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล แอปพลิเคชัน และอุปกรณ์ของผู้สูงอายุ ส่วนตัวประสานกับผู้ใช้ UI (User Interface Design) for Seniors คือการออกแบบเทคโนโลยีดิจิทัล แอปพลิเคชัน และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับการใช้งานของผู้สูงอายุ ทั้งหมดนี้ คือโอกาสและความเป็นไปได้ในการพัฒนาด้านดิจิทัลในสังคมสูงวัย ทั้งนี้ คำถามต่อไป คือ ทำอย่างไรให้ผู้สูงอายุหันมาใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากยิ่งขึ้น ซึ่งนับว่าเป็นอีกหนึ่งความท้าทายสำคัญในการเชื่อมโลกดิจิทัลและโลกของผู้สูงอายุ (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, 2563)

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า สถานการณ์ของโลกกำลังเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคการสื่อสารออนไลน์มากขึ้นทำให้ทุกคนรวมไปถึงผู้สูงอายุ มีความจำเป็นหันมาใช้สื่อออนไลน์ ในการสื่อสาร ประกอบอาชีพ การดูแลสุขภาพภาวะฉุกเฉิน การดำเนินชีวิตประจำวันที่สะดวกสบาย เพราะฉะนั้นผู้สูงอายุในโลกของปัจจุบันและอนาคต จึงจำเป็นต้องเรียนรู้ และปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงการสื่อสารออนไลน์ ให้สามารถดำรงชีพในสังคมยุคดิจิทัลได้อย่างสมบูรณ์ มีความสุข ปลอดภัย และคุณภาพชีวิตที่ดี

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ประโยชน์ ทักษะคิด และพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้สูงอายุ

การทบทวนวรรณกรรม

สื่อออนไลน์

ประโยชน์ของการใช้สื่อออนไลน์

ประโยชน์ที่สำคัญของการสื่อสารออนไลน์ สามารถสรุปได้ ดังนี้ 1. ทำให้ทุกคนสามารถรับรู้ข่าวสาร ความเคลื่อนไหว หรือการประชาสัมพันธ์ต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วมาก จะเห็นได้ว่าเวลาที่กระแสข่าวต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว สื่อออนไลน์จะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้คนรับรู้ได้เป็นอันดับแรก ดังนั้นการสื่อสารออนไลน์จึงช่วยให้ทันกระแสของโลก กระแสสังคมได้รวดเร็วมาก 2. เข้าถึงได้ทุกกลุ่มเป้าหมายโดยไม่จำเป็นต้องกำหนดเหมือนการสื่อสารผ่านทีวีวิทยุ หนังสือพิมพ์ หรืออื่น ๆ เพราะว่าการสื่อสารในโลกออนไลน์ทุกคนสามารถรับรู้และสัมผัสเหมือนกันได้หมด 3. สะดวก รวดเร็ว ต่อการติดต่อสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยเรื่องงาน ส่งไฟล์ งาน รูปภาพ วิดีโอ สื่อต่าง ๆ ถึงกันได้ง่าย ติดต่อกันได้รวดเร็วไม่ต้องใช้เวลานานที่สำคัญยังสามารถ

ติดต่อสื่อสารถึงกันได้จากระยะไกลโดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปพบกัน ไม่ทำให้เสียเวลา 4. ช่วยสร้างรายได้ หรือสร้างอาชีพให้กับมนุษย์ได้ อาทิเช่น การขายของออนไลน์ การไลฟ์สด เป็นต้น เป็นช่องทางที่ช่วยเพิ่มช่องทางในการหารายได้ของมนุษย์เป็นอย่างดี ถ้าหากเลือกใช้การสื่อสารออนไลน์ได้อย่างถูกต้องและถูกวิธี 5. ช่วยสร้างข้อมูลเพื่อการตัดสินใจด้านต่าง ๆ ได้มากขึ้น เพราะการสื่อสารออนไลน์ สามารถรับรู้เรื่องราวต่าง ๆ เช่น ข่าวสาร การวิเคราะห์ ความน่าเชื่อถือ ข้อเท็จจริง อย่างเช่น ตัดสินใจจะซื้อของสักชิ้น สามารถสอบถามผู้รู้ ได้โดยผ่านการสื่อสารออนไลน์พร้อมกับหาข้อมูลได้ด้วยตนเอง 6. ประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก หากเป็นการติดต่อสื่อสารสมัยก่อนก็ต้องเสียเงินในการติดต่อ เช่น โทรศัพท์ ส่งจดหมาย โทรเลข เป็นต้น แต่การติดต่อสื่อสารผ่านโลกออนไลน์ไม่ จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่าย มีเพียงแค่มีแอปพลิเคชัน หรือโปรแกรมติดต่อจากนั้นก็ทำการเชื่อมต่อ Wi-Fi ก็สามารถพูดคุยติดต่อสื่อสารกันได้แล้ว 7. ช่วยสร้างโลกใหม่ ๆ ให้กับผู้คนได้ง่าย เช่น การเข้ากลุ่มนักวิ่ง กลุ่มนักเขียน เป็นต้น เป็น การเปิดโลกทัศน์ของตนเองให้กว้างมากกว่าที่เคยเป็น อย่างไรก็ตามการสื่อสารออนไลน์ที่มีประโยชน์แบบนี้ก็ต้องอยู่ที่ผู้นำไปใช้ว่าสามารถดึง ประโยชน์ออกมาได้ดีแค่ไหน เพราะหากเอาไปใช้ในทางที่ผิดมันก็คือโทษได้เหมือนกัน ดังนั้น ควรที่จะเลือกใช้ตามแนวทางที่เหมาะสมดี การเรียนรู้ ในศตวรรษที่ 21 สื่อสังคมออนไลน์ โครงการเรียนรู้ดิจิทัล (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, มปป.)

แนวคิดสื่อออนไลน์สำหรับผู้สูงอายุ

การพัฒนาสื่อออนไลน์สำหรับผู้สูงอายุนั้น มีกลุ่มของผู้สูงอายุที่สนใจ ที่สามารถต่อยอดการพัฒนาสื่อออนไลน์ได้ในกลุ่มผู้สูงอายุ อาทิเช่น ครูเกษียณ บทบาท หน้าที่ของครูไม่มีเฉพาะต่อเด็กและเยาวชนเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมไปยังครอบครัว ชุมชน และสังคมที่ครูที่อยู่อาศัยด้วย ทั้งนี้เพราะครูถือเป็นข้าราชการที่มีการกระจายตัวในแทบทุกพื้นที่ของประเทศ มีความสัมพันธ์ ใกล้ชิดกับประชาชนทุกระดับ ด้วยเหตุนี้มักพบครูแทบทุกกิจกรรมในชุมชนสังคมที่ตนอยู่ในบทบาทของผู้ให้คำปรึกษาผู้ช่วยเหลือตามสภาพการณ์ครูจึงเป็นแหล่งทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่าทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นคุณค่าทางวิชาการคุณค่าแบบอย่างการดำเนินชีวิต คุณค่าในการช่วยเหลือสังคมและชี้แนะสังคม จะให้เห็นว่าชีวิตของครูจะต้องเกี่ยวกับผู้คนกิจกรรมและสิ่งแวดล้อมจำนวนมาก ครูคนเดียวต้องแสดงบทบาทหลาย ๆ ถึงแม้ว่าครูจะถูกเกษียณอายุราชการกลายเป็นผู้สูงอายุแต่ก็มีครูเกษียณจำนวนมากที่มีศักยภาพทางด้านวิชาการ มีการรวมกลุ่มพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน อยู่เสมอ หรือการเป็นวิทยากรพิเศษด้านต่าง ๆ ถ่ายทอดความรู้ความสามารถให้กับเด็กนักเรียนในโรงเรียนของตน ผู้สูงอายุหรือครูเกษียณ เหล่านี้หากได้เตรียมกิจกรรมหรืองานไว้รองรับหลังเกษียณอายุ มีการตรวจสุขภาพอย่างสม่ำเสมอ มีงานอดิเรกให้ทำตลอดทั้งผู้ที่อยู่ใกล้ชิดให้กำลังใจจะช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถปรับตัวต่อความเครียดได้ดี ถ้าหากได้พัฒนาหรือต่อยอดสมรรถนะหรือทักษะด้านสื่อออนไลน์ และเทคโนโลยีแล้วจะสามารถนำสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้า แสวงหา ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้อันเกิดจากประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้สั่งสมมายาวนาน เพื่อเป็นประโยชน์แก่คนรุ่นหลัง และประโยชน์โดยตรงแก่ตัวผู้สูงอายุเอง และเพื่อสามารถนำไปเป็นแนวทางในการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมด้าน ICT แก่ผู้สูงอายุอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป ทั้งนี้เพื่อตอบสนองนโยบาย ของรัฐบาล และเพื่อเป็นการเพิ่ม

บทบาทในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม (ปัญญาพัชญ์ กาวินคำ, วิจิต เทพประสิทธิ์ และนิธิกุล อินทรทิพย์, 2562)

ปัจจุบันสื่อออนไลน์เป็นที่นิยมของผู้สูงอายุ มนัสสินี บุญมีศรีสง่า และมินตรา สดชื่น (2560) ได้แกแอฟพลิเคชั่นไลน์ (Line) เป็นแอฟพลิเคชั่นที่สามารถส่งข้อความได้ฟรีตลอด 24 ชั่วโมงจากทุกมุมของโลก นอกจากการส่งข้อความแล้วแอฟพลิเคชั่นไลน์ยังสามารถส่งข้อมูลได้ในทั้งรูปแบบภาพและเสียงรวมถึงการวิดีโอคอลหรือพูดคุยแบบเห็นหน้าได้ด้วย ทำให้ง่ายต่อการติดต่อสื่อสารนอกจากรณีในตัวแอฟพลิเคชั่นยังมีสติ๊กเกอร์ที่สามารถใช้ส่งแสดงความรู้ของผู้ใช้ได้ โดยมีวิธีการที่ไม่ซับซ้อนง่ายต่อการใช้งานสำหรับผู้สูงอายุ และยังมียูทูป (Youtube) ที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่สนใจจะใช้ดูเป็นกิจกรรมเวลาว่าง เช่น ดูข่าวหรือดูละครย้อนหลัง เนื่องจากรู้สึ้ออนไลน์เป็นสิ่งใหม่และมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาการเรียนรู้จึงเป็นเรื่องยากสำหรับผู้สูงอายุจะมีความวิตกกังวลในเรื่องของวิธีการใช้งาน กลัวการผิดพลาดที่เกิดจากการใช้งาน ไม่กล้าลองผิดลองถูก จึงทำให้การเรียนรู้ในผู้สูงอายุจึงพัฒนาไปได้ช้ากว่าผู้ที่อยู่ในวัยรุ่นและวัยทำงานที่ความคุ้นชินกับสื่อออนไลน์มากกว่า โดยส่วนใหญ่จะเรียนรู้จากลูกหลาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุใน 50 เขตของกรุงเทพมหานคร ปี 2564 ที่สนใจเลือกซื้อประกันชีวิตบริษัท เอไอเอ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าไม่เกินร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยแบบสอบถาม เป็นการสำรวจรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ประโยชน์ใช้สั้ออนไลน์ของผู้สูงอายุ เป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามทัศนคติสั้ออนไลน์สำหรับผู้สูงอายุ เป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมการใช้สั้ออนไลน์สำหรับผู้สูงอายุ เป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้ นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อคำถาม กับนิยามศัพท์เฉพาะ รวมถึงภาษาที่ใช้หาค่า IOC (Index of objective Congruence) และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป นำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง ที่มีบริบทใกล้เคียงกันจังหวัดนนทบุรี จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (∞ - Co-efficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)

0.70– 0.80 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) โดยผลการทดสอบของแบบสอบถามในการวิจัยนี้ได้ค่า Alpha อยู่ที่ระดับ 0.70 ซึ่งอยู่ในระดับที่ยอมรับได้จึงถือว่าแบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อมั่นเพียงพอในการ นำไปวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำหนังสือทำการเก็บข้อมูลในภาคสนาม ขอความร่วมมือและอนุญาต เข้า พื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานเขต จำนวน 50 เขต ในสังกัดกรุงเทพฯ เพื่อขอความร่วมมือให้ผู้วิจัย โดยเก็บข้อมูลจากผู้สูงอายุที่อาศัยในกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) วิเคราะห์ หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

ระดับการรับรู้ประโยชน์การใช้สื่อออนไลน์

ตารางที่ 1 การรับรู้ประโยชน์การใช้สื่อออนไลน์

รายการ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. สามารถรับรู้ข่าวสาร ความเคลื่อนไหว หรือการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น	4.62	0.82	มากที่สุด	8
2. สามารถรับรู้ข่าวสาร ความเคลื่อนไหว หรือการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น	4.54	0.69	มากที่สุด	12
3. สะดวก รวดเร็ว ต่อการติดต่อสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยเรื่องงาน ส่งไฟล์งาน รูปภาพ วิดีโอ สื่อต่าง ๆ ถึงกันได้ง่าย	4.70	0.70	มากที่สุด	5
4. ช่วยสร้างรายได้หรือสร้างอาชีพให้กับหลายๆ คนได้ อย่างการขายของออนไลน์ การไลฟ์สด	4.68	0.75	มากที่สุด	6
5. ช่วยสร้างข้อมูลเพื่อการตัดสินใจด้านต่าง ๆ ได้มากขึ้น เพราะการสื่อสารออนไลน์เราสามารถรับรู้เรื่องราวต่าง ๆ	4.60	0.78	มากที่สุด	10
6. ประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก หากเป็นการติดต่อสื่อสาร	4.64	0.82	มากที่สุด	7
7. ช่วยสร้างโลกใหม่ๆ ให้กับผู้คนได้ง่าย	4.52	0.69	มากที่สุด	13
8. แลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ในสิ่งที่สนใจร่วมกันได้	4.32	0.41	มาก	15
9. คลายเครียดได้สำหรับผู้ที่ใช้ที่ต้องการหาเพื่อนคุย	4.42	0.53	มาก	14
10. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีจากเพื่อนสู่เพื่อน	4.88	0.82	มากที่สุด	1
11. เป็นสื่อในการนำเสนอผลงานของตัวเอง	4.56	0.69	มากที่สุด	11
12. ใช้เป็นสื่อในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์	4.75	0.70	มากที่สุด	3
13. ช่วยสร้างผลงานและรายได้ให้แก่ผู้ใช้งาน	4.61	0.78	มากที่สุด	9
14. ทำให้ติดต่อคนที่ห่างไกลหรือไม่ได้ติดต่อกันนาน	4.82	0.75	มากที่สุด	2

รายการ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
15. สามารถส่งต่อและแบ่งปันลิงค์ หรือไฟล์ข้อมูลให้กับเพื่อน	4.71	0.74	มากที่สุด	4
รวม	4.56	0.84	มากที่สุด	

ตารางที่ 1 การรับรู้ประโยชน์การใช้สื่อออนไลน์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) เรียงตามลำดับของระดับความคิดเห็น ดังนี้ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีจากเพื่อนสู่เพื่อน ($\bar{X} = 4.88$) ทำให้ติดต่อกันที่ห่างไกลหรือไม่ได้ติดต่อกันนาน ($\bar{X} = 4.82$) ใช้เป็นสื่อในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.75$) สามารถส่งต่อและแบ่งปันลิงค์ หรือไฟล์ข้อมูลให้กับเพื่อน ($\bar{X} = 4.71$) สะดวก รวดเร็วต่อการติดต่อสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยเรื่องงาน ส่งไฟล์งาน รูปภาพ วิดีโอ สื่อต่าง ๆ ถึงกันได้ง่าย ($\bar{X} = 4.70$) ช่วยสร้างรายได้หรือสร้างอาชีพให้กับหลาย ๆ คนได้ อย่าง การขายของออนไลน์ การไลฟ์สด ($\bar{X} = 4.68$) ประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก หากเป็นการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.64$) มีสามารถรับรู้ข่าวสาร ความเคลื่อนไหว หรือการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น ($\bar{X} = 4.62$) ช่วยสร้างผลงานและรายได้ให้แก่ผู้ใช้งาน ($\bar{X} = 4.61$) ช่วยสร้างข้อมูลเพื่อการตัดสินใจด้านต่างๆ ได้มากขึ้น เพราะการสื่อสารออนไลน์เราสามารถรับรู้เรื่องราวต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.60$) เป็นสื่อในการนำเสนอผลงานของตนเอง ($\bar{X} = 4.56$) สามารถรับรู้ข่าวสาร ความเคลื่อนไหว หรือการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น ($\bar{X} = 4.54$) ช่วยสร้างโลกใหม่ๆ ให้กับผู้คนได้ง่าย ($\bar{X} = 4.52$) คลายเครียดได้สำหรับผู้ที่ใช้ที่ต้องการหาเพื่อนคุย ($\bar{X} = 4.42$) และแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ในสิ่งที่สนใจร่วมกันได้ ($\bar{X} = 4.32$)

ทัศนคติการใช้สื่อออนไลน์

ตารางที่ 2 ทัศนคติการใช้สื่อออนไลน์

รายการ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ความถูกต้องของข้อมูล ข่าวสาร	4.42	0.83	มาก	8
2. ความชัดเจนครบถ้วนของ ข้อมูลข่าวสาร	4.52	0.73	มากที่สุด	6
3. ความแปลกใหม่ในการ นำเสนอข่าวสาร	4.29	1.02	มาก	12
4. การนำเสนอข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ดึงดูดความสนใจ	4.96	1.04	มากที่สุด	1
5. ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.18	0.48	มาก	15
6. ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์สามารถเชื่อถือได้	4.28	1.06	มาก	13
7. ข้อมูลข่าวสารการ ประชาสัมพันธ์ไม่ซับซ้อนต่อการทำความเข้าใจ	4.34	0.44	มาก	11

รายการ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
8. สื่อสังคมออนไลน์ทำให้รู้สึกมั่นใจในการ ตัดสินใจ	4.56	0.83	มากที่สุด	5
9. สื่อสังคมออนไลน์ทำให้รู้สึกเพลิดเพลินที่ จะติดตามข้อมูลข่าวสาร	4.37	0.84	มาก	10
10. สื่อสังคมออนไลน์ที่มีคนติดตามเป็นจำนวนมากทำให้ได้รับข้อมูลเนื้อหาที่น่าเชื่อถือ	4.27	0.67	มาก	14
11. การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ทำให้สามารถแสดง ความคิดเห็นกับผู้อื่นได้ง่าย	4.41	0.74	มาก	9
12. การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ ส่งผลให้เกิดการซื้อ สินค้าและบริการ	4.43	0.69	มาก	7
13. มีข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการ พักผ่อนหย่อนใจ เพื่อความรื่นเริง และความ สนุกสนาน	4.65	0.63	มากที่สุด	4
14. ข้อมูลข่าวสารการ ท่องเที่ยวเพื่อ สุขภาพและกีฬา	4.76	0.49	มากที่สุด	3
15. ข้อมูลข่าวสาร เป็นกระแสหรือเป็นที่ สนใจในสื่อสังคมออนไลน์	4.86	0.47	มากที่สุด	2
รวม	4.74	0.86	มากที่สุด	

ตารางที่ 2 ทศนคติการใช้สื่อออนไลน์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) เรียงตามลำดับ ดังนี้ การนำเสนอข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ดึงดูดความสนใจ ($\bar{X} = 4.96$) ข้อมูลข่าวสาร เป็นกระแสหรือเป็นที่สนใจในสื่อสังคมออนไลน์ ($\bar{X} = 4.86$) ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว เพื่อสุขภาพและกีฬา ($\bar{X} = 4.76$) มีข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการ พักผ่อนหย่อนใจ เพื่อความรื่นเริง และความ สนุกสนาน ($\bar{X} = 4.65$) สื่อสังคมออนไลน์ทำให้รู้สึกมั่นใจในการ ตัดสินใจ ($\bar{X} = 4.56$) ความชัดเจนครบถ้วน ของ ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.52$) การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ ส่งผลให้เกิดการซื้อสินค้าและ บริการ ($\bar{X} = 4.43$) ความถูกต้องของข้อมูล ข่าวสาร ($\bar{X} = 4.42$) การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ทำให้สามารถแสดงความคิดเห็นกับผู้อื่นได้ง่าย ($\bar{X} = 4.41$) สื่อสังคมออนไลน์ทำให้รู้สึกเพลิดเพลินที่จะติดตาม ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.37$) ข้อมูลข่าวสารการ ประชาสัมพันธ์ไม่ซับซ้อน ต่อการทำความเข้าใจ ($\bar{X} = 4.34$) ข้อมูลข่าวสารการ ประชาสัมพันธ์สามารถ เชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.28$) ความแปลกใหม่ในการ นำเสนอ ข่าวสาร ($\bar{X} = 4.29$) สื่อสังคมออนไลน์ที่มีคนติดตามเป็นจำนวนมากทำให้ ได้รับข้อมูลเนื้อหาที่น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.27$) และข้อมูลข่าวสารการ ประชาสัมพันธ์สามารถ เข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.18$)

พฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์สำหรับผู้สูงอายุ
 ตารางที่ 3 พฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์สำหรับผู้สูงอายุ

รายการ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ใช้ค้นหาข้อมูล ข่าวสารสุขภาพ	4.42	0.83	มาก	8
2. ใช้ค้นหาข้อมูลญาติพี่น้องไม่พบกันนาน	4.52	0.73	มากที่สุด	6
3. ใช้สื่อสารการนำเสนอเรื่องประวัติตนเอง	4.29	1.02	มาก	12
4. ใช้แชร์ข้อมูลเป็นประโยชน์ต่อเพื่อน	4.96	1.04	มากที่สุด	1
5. ใช้งานง่ายในการค้นคว้าเรื่องสุขภาพ และความปลอดภัย	4.18	0.48	มาก	15
6. ใช้ค้นคว้าความรู้เพื่อมาปฏิบัติกับตัวเองในสุขภาพและความปลอดภัย	4.28	1.06	มาก	13
7. ใช้ทำความเข้าใจกับเพื่อนและหน่วยงานราชการ	4.34	0.44	มาก	11
8. ใช้งานง่ายได้ทุก ๆ อริยาบท	4.56	0.83	มากที่สุด	5
9. ใช้ดูภาพยนตร์ และฟังเพลง	4.37	0.84	มาก	10
10. ใช้เป็นอุปกรณ์กล่อมนอน	4.27	0.67	มาก	14
11. ใช้ในการแก้ไขการดำเนินชีวิตประจำวันเช่น การพบญาติเพื่อใช้งานครั้งต่อไป	4.41	0.74	มาก	9
12. ใช้เป็นช่องทางหารายได้ เช่น ผลิตรายการสุขภาพผู้สูงอายุ	4.43	0.69	มาก	7
13. ใช้งานเพื่อการเข้าสังคม	4.65	0.63	มากที่สุด	4
14. ใช้งานการบริหารกายจิตที่เหมาะสมกับวัย	4.76	0.49	มากที่สุด	3
15. ใช้พูดคุยสื่อสารกับเพื่อน และคนในครอบครัว	4.86	0.47	มากที่สุด	2
รวม	4.74	0.86	มากที่สุด	

ตารางที่ 3 พฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์สำหรับผู้สูงอายุ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) เรียงตามลำดับ ดังนี้ ใช้แชร์ข้อมูลเป็นประโยชน์ต่อเพื่อน ($\bar{X} = 4.96$) ใช้พูดคุยสื่อสารกับเพื่อน และคนในครอบครัว ($\bar{X} = 4.86$) ใช้งานการบริหารกายจิตที่เหมาะสมกับวัย ($\bar{X} = 4.76$) ใช้งานเพื่อการเข้าสังคม ($\bar{X} = 4.65$) ใช้งานง่ายได้ทุก ๆ อริยาบท ($\bar{X} = 4.56$) ใช้ค้นหาข้อมูลญาติพี่น้องไม่พบกันนาน ($\bar{X} = 4.52$) ใช้เป็นช่องทางหารายได้ เช่น ผลิตรายการสุขภาพผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.43$) ใช้ค้นหาข้อมูลข่าวสารสุขภาพ ($\bar{X} = 4.42$) ใช้ในการแก้ไขการดำเนินชีวิตประจำวันเช่น การพบญาติเพื่อใช้งานครั้งต่อไป ($\bar{X} = 4.41$) ใช้ดูภาพยนตร์ และฟังเพลง ($\bar{X} = 4.37$) ใช้ทำความเข้าใจกับเพื่อนและหน่วยงานราชการ ($\bar{X} = 4.34$) ใช้สื่อสารการนำเสนอเรื่องประวัติตนเอง ($\bar{X} = 4.29$) ใช้ค้นคว้าความรู้เพื่อมาปฏิบัติกับตัวเองใน

สุขภาพและความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.28$) ใช้เป็นอุปกรณ์กลุ่มนอน ($\bar{X} = 4.27$) และใช้งานง่ายในการค้นคว้าเรื่องสุขภาพและความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.18$)

อภิปรายผล

การรับรู้ประโยชน์การใช้สื่อออนไลน์ พบว่าการรับรู้ประโยชน์การใช้สื่อออนไลน์ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด แล้วพบว่า สร้างความสัมพันธ์ที่ดีจากเพื่อนสู่เพื่อน เป็นอันดับที่ 1 เพราะว่า ผู้สูงอายุต้องการมีส่วนร่วมต้องการมีเพื่อนและทำกิจกรรมร่วมกับคนวัยเดียวกันครอบครัวและสังคม ความต้องการรายได้เพื่อความมั่นคงในชีวิต การตระหนักถึงความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตพัฒนาตนเอง และการดูแลสุขภาพบันเทิงรวมถึงชีวิตที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ระวีวรรณ ทรัพย์อินทร์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่องสื่อกับผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยสรุปงานวิจัยได้กล่าวถึง การนำเสนอสื่อออนไลน์ต้องสอดคล้องความต้องการที่หลากหลายของผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุไม่ได้ชอบหรือต้องการ สื่อในรูปแบบเนื้อหาเหมือนกันทั้งหมด เพราะแท้จริงแล้วผู้สูงอายุก็มีความหลากหลายในความสนใจและความต้องการเช่นกัน นอกจากนี้ แล้วผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในการสื่อเพื่อผู้สูงอายุกันเองด้วย

ทัศนคติการใช้สื่อออนไลน์ พบว่า ทัศนคติการใช้สื่อออนไลน์ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด แล้วพบว่า การนำเสนอข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ดึงดูดความสนใจมากที่สุด เป็นอันดับที่ 1 เพราะว่า สื่อออนไลน์เสนอข่าวหรือประชาสัมพันธ์ สภาพการณ์ทางสังคมในปัจจุบันที่มีความแตกต่างและหลากหลายในมิติต่าง ๆ เช่น เชิงสังคม วัฒนธรรม วิถีชีวิต คุณธรรม จริยธรรม และสื่อออนไลน์จะช่วยเสริมสร้างทักษะความรู้และโอกาสที่ดี เป็นสื่อที่มีประโยชน์ที่เกิดจากการสร้างเพื่อความบันเทิง การสื่อสารและการมีส่วนร่วมในสังคมในรูปแบบของสื่อดิจิทัล เช่น การถ่าย วิดีโอ การส่งข้อความ สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความสนใจของคนจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวนิดา เลิศพัฒนานนท์ (2561) ที่ศึกษาเรื่องรูปแบบพฤติกรรมและแรงจูงใจในการท่องเที่ยวของคนไทย Gen Y ผลการวิจัยพบว่า สื่อสังคมออนไลน์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวมากที่สุด เพราะมีความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ

พฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์สำหรับผู้สูงอายุ พบว่า พฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์สำหรับผู้สูงอายุภาพรวมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด การจัดลำดับของระดับความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์สำหรับผู้สูงอายุมากที่สุด การใช้แชร์ข้อมูลเป็นประโยชน์ต่อเพื่อน ซึ่งสอดคล้องกับกันตพล บันทัดทอง (2558) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความพึงพอใจของกลุ่มคนผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เล่นไลน์เฟสบุ๊ก และทวิตเตอร์ ผ่านโทรศัพท์มากที่สุด มีพฤติกรรมการสืบค้นข้อมูลสุขภาพจากสื่อออนไลน์/สื่อสังคมที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา การใช้ยารักษาโรค รูปแบบการดำเนินชีวิตอย่าง มีสุขภาพสมบูรณ์ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ เกี่ยวกับสุขภาพที่เป็นประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต เชื่อมั่นในข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวกับสุขภาพและ การแพทย์ที่เผยแพร่ในสื่อโทรทัศน์ และเชื่อมั่น อยู่บ้างว่าสามารถได้รับคำแนะนำหรือสารสนเทศ เกี่ยวกับสุขภาพหรือข้อมูล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้งาน

1. หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องต่าง ได้แก่ กรมกิจการผู้สูงอายุ กรมการแพทย์ โดยสถาบันเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ กระทรวงดิจิทัลเพื่อสังคม หรือสมาคม มูลนิธิ และกรุงเทพมหานคร ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุ ควรนำผลการวิจัยไปพัฒนายุทธศาสตร์ด้านการสื่อสารออนไลน์สำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถปรับตัวให้เข้ากับยุคดิจิทัล

2. หน่วยงานราชการ ควรนำไปเป็นแนวทางส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเกิดการยอมรับและใช้งานเครือข่ายสังคม ออนไลน์ ซึ่งผลที่ได้จะทำให้สามารถได้เรียนรู้และเข้าใจ พฤติกรรมของผู้สูงอายุในการใช้สื่อออนไลน์

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการในหัวข้อ วิจัยเชิงลึกถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ชัดเจนในทุก ๆ ด้าน ตลอดจน สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาประเทศต่อไป

2. ควรทำการศึกษา ด้านพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีเมื่อ พิจารณารายละเอียดของการใช้งาน เวลาที่มีผลต่อการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ ทั้งด้าน ความถี่ในการใช้งาน และระยะเวลาในการใช้งาน สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนในสังคมไทยมีความผูกพัน กับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นอย่างไร ผู้บริโภคที่ทำงาน และยังไม่ได้เริ่มเก็บออมเงินหรือมีฐานเงินเดือนที่ต้องเสียภาษีให้ตระหนักถึงความสำคัญของการซื้อประกันชีวิต

เอกสารอ้างอิง

- กันตพล บันทัดทอง. (2558). พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความพึงพอใจของกลุ่มคนผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). การอ้างอิงประชากรเมื่อใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วน ประมาณค่า กับกลุ่มตัวอย่าง. วารสารการวัดผลการศึกษา มศว. มหาสารคาม, 3(1), 22-25.
- ภิญญาพัชญ์ กาวินคำ, วิชิต เทพประสิทธิ์ และนิธิกุล อินทรทิพย์. (2562). สภาพและความต้องการพัฒนาสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ของครูเกษียณจังหวัดเชียงราย. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 12(1), 109-122.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. (มปป.). การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 สื่อสังคมออนไลน์. ค้นเมื่อ 17 มิถุนายน 2564, จาก <https://sci.dru.ac.th/dlr/files3/Media%20Online.pdf>
- ระวีวรรณ ทรัพย์อินทร์ และญาศิณี เคารพธรรม. (2560). สื่อกับผู้สูงอายุในประเทศไทย. วารสารนิเทศศาสตร์ธุรกิจบัณฑิตย์, 11(2), 367-387.

วนิดา เลิศพิพัฒน์นนท์. (2561). รูปแบบพฤติกรรมและแรงจูงใจในการท่องเที่ยวของคนไทย Gen Y. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 12(ฉบับพิเศษ), 134-149.

สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. (2563). *โอกาสของโลกดิจิทัลในสังคมสูงวัย*. ค้นเมื่อ 17 สิงหาคม 2564, จาก <https://www.depa.or.th/th/article-view/article5-2563>

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row.

การพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้ากรณีศึกษา วิสาหกิจชุมชนปลาร้าหลน
นิคมสงเคราะห์ จังหวัดอุดรธานี

The Development of Distribution Channel: A Case Study of Simmered
Pickled Fish of Nikhom Songkroh's Community Enterprise, Udon Thani

นภัสวรรณ คุ่มครอง¹, ภिरายุ แสนบุตตา² และ อมรรัตน์ หมั่นจิตน้อย³

Napassawan Kumklong¹, Phirayu Seanbudda² and Amornrat Muenjitnoy³

สาขาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2,3}

Logistics Management, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand^{1,2,3}

E-mail: napassawan.ku@ssru.ac.th¹, phirayu.sa@ssru.ac.th², amornrat.mu@ssru.ac.th³

Received: July 4, 2022

Revised: April 25, 2023

Accepted: April 28, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหา และแนวทางในการพัฒนาการจัดจำหน่ายสินค้าของวิสาหกิจชุมชนปลาร้าหลนนิคมสงเคราะห์และ 2) เพื่อพัฒนาการจัดจำหน่ายสินค้าของวิสาหกิจชุมชนปลาร้าหลนนิคมสงเคราะห์ให้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้บริโภคที่เคยซื้อสินค้าและอาศัยอยู่ในจังหวัดอุดรธานี จำนวน 400 คน โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 46 – 55 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท สื่อในการเลือกซื้อสินค้า พบว่า ตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท Facebook มีความถี่ในการซื้อสินค้าออนไลน์ 1-2 ครั้งต่อเดือน ดังนั้น สถานการณ์ดังกล่าวผู้วิจัยได้ปรึกษาร่วมกับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนปลาร้าหลนนิคมสงเคราะห์ ซึ่งเป็นหนึ่งในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนขนาดย่อม พบว่า ในการวางจำหน่ายปลาร้าหลนในช่วงโควิด-19 นั้นประสบปัญหา จึงมีแนวคิดที่จะพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายเพื่อปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสภาพทางการตลาดในปัจจุบัน เพื่อเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผลิตภัณฑ์และเพิ่มรายได้ให้ผู้ผลิตสินค้าดังกล่าว

คำสำคัญ: การพัฒนา, ช่องทางการจัดจำหน่าย, สื่อออนไลน์

Abstract

The objectives of this research are 1) study the problem and guidelines for the development of product distribution of the fermented fish community enterprise, and 2) develop the distribution channel of the community enterprise Plara Lon (simmered fermented fish) Nikom Songkroh's products which was a quantitative research. The population used in the research was 400 consumers who used to buy products and lived in Udon Thani Province, with a confidence value of 95 percent and a level of error of 5 percent.

The results demographic findings were: The majority were females with 44 – 55 years of age, graduated from high school or equivalent, being general employees, and earning 10,001 – 15,000 Baht. They generally purchased via E-commerce channel such as Facebook, 1-2 times a month, a in consequence, the researchers had discussed with the community enterprise Plara Lon (simmered fermented fish) Nikom Songkroh, which was a small community enterprise, found that the distribution during Covid-19 pandemic struggled for relying on attractive channel. The researchers aimed at the marketing channel development to extend the market and the distribution channel including the community enterprise system's development for better performance, up-to-date technology, the latest marketing situation to further the products' value and incomes of suppliers.

Keywords: Development, Distribution Channel, Online media

บทนำ

ปลาร้าหลนเป็นสินค้าที่นำเอามาปลาร้ามาผ่านกระบวนการเคี่ยวให้สุกนิยมน ผลิตในภาคตะวันออก เฉียงเหนือ ภาคกลางและภาคเหนือ ปัจจุบันเป็นอาหารที่นิยมรับประทานกันอย่างแพร่หลายทั่วทุกภาคของประเทศไทย ในแต่ละพื้นที่มีกระบวนการผลิตที่แตกต่างกันออกไป การผลิตปลาร้าหลนมีการขยายตัวจากระดับครัวเรือนเป็นระดับธุรกิจเพิ่มขึ้น อาชีพค้าขายปลาร้าหลนนั้มีการขยายตัวอย่างมากและสิ่งที่ดึงดูดให้ผู้บริโภคซื้อสินค้านั้นเป็นลูกค้าประจำ คือ รสชาติ แต่ไม่ได้หมายความว่า เพียงรสอร่อยแล้วจะส่งผลให้กิจการดำเนินอย่างราบรื่นเพราะยังมีปัจจัยสำคัญหลายประการซึ่งผู้ค้าไม่ควรมองข้าม ทั้งเรื่อง ความสะอาด การบริการ วัตถุดิบนำมาจัดทำควรได้มาตรฐาน ทำเลที่ตั้งร้านหรือช่องทางจัดจำหน่ายเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายว่าจะเลือกยกจุดขายใดขึ้นมา แล้วสามารถพิชิตใจลูกค้าได้และปัจจุบัน

ปลาร้าหลนถือว่าเป็นอาหารผู้ผลิตขายให้แก่ผู้บริโภคได้เลือกซื้อกันหลากหลาย และปลาร้าหลนก็เป็นสินค้าตัวหนึ่งที่น่าสนใจเป็นตัวเลือกสำหรับผู้ที่ยื่นขอรับประทานปลาร้าหลนซึ่งมีสถานที่ผลิตอยู่ที่วิสาหกิจชุมชนปลาร้าหลนนิคมสงเคราะห์ ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 224/1 หมู่ที่ 5 ถนน ตำบลโคกสะอาด อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ได้เป็นผู้ผลิตปลาร้าหลนจำหน่ายภายใต้แบรนด์ “ปลาร้าหลนแม่แต” และมีการออก

แสดงสินค้าตามงาน OTOP ทั้งในอุดรธานีและต่างจังหวัดคณะผู้วิจัยจึงได้ตระหนักเห็นถึงความจำเป็นที่ต้องทำการศึกษาแนวทางการพัฒนา วิสาหกิจชุมชนปลาร้าหลนนิคมสงเคราะห์ ผู้ผลิตภัณฑ์เฉพาะถิ่นอันเป็นเอกลักษณ์และสร้างรายได้ที่ยั่งยืนแก่ชุมชน และออกแบบแผนการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนปลาร้าหลนนิคมสงเคราะห์ เพื่อพัฒนา เศรษฐกิจระดับชุมชนฐานรากสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

ช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง กระบวนการทางการตลาดที่ผู้ผลิตสินค้าจะทำให้สินค้าของตัวเองไปสู่ผู้บริโภคหรือทำให้ผู้บริโภคหาซื้อสินค้าได้อย่างสะดวกในราคาที่เหมาะสม ช่องทางการจัดจำหน่าย (Marketing Channels/Distribution Channels) จึงเป็นกลุ่มขององค์กรอิสระซึ่งเข้ามาเกี่ยวข้องในกระบวนการที่จะนำสินค้าและบริการไปสู่การบริโภค การตัดสินใจเรื่องช่องทางการจัดจำหน่ายจะมีความยุ่งยากซับซ้อนอยู่เบื้องหลังเป็นอย่างมากด้วยเหตุที่เป็นการตัดสินใจที่จะต้องขึ้นอยู่กับองค์กรอิสระภายนอกดังที่กล่าวมา ซึ่งต้องถือว่าองค์กรเหล่านั้นมีเป้าหมายและวิธีการดำเนินงานที่แตกต่างออกไปอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ผลิต จึงทำให้องค์กรต้องประสบปัญหายุ่งยากพอสมควร ในการจัดการคนกลางเหล่านี้ หากจะดูตัวอย่างที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน เช่น การพัฒนาและเติบโตของร้านค้าปลีกยุคใหม่มีผลต่อสินค้าของผู้ผลิตอย่างมาก อีกประการหนึ่ง การตัดสินใจเลือกช่องทางการจัดจำหน่าย จึงเป็นปัญหาท้าทายให้ต้องปรับยุทธวิธีการจัดจำหน่ายให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยี และระบบข่าวสารข้อมูลที่ถูกนำมาใช้กับการจัดการการจัดจำหน่าย พฤติกรรมผู้บริโภคที่เน้นความรวดเร็ว นอกจากนี้การคิดค้นวิธีการใหม่ ๆ ในการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการสู่ผู้บริโภคเพื่อให้เกิดความแตกต่างและมีประสิทธิภาพสูงขึ้นเป็นความท้าทายที่ชี้ชะตาความอยู่รอดของธุรกิจและการตลาดยุคปัจจุบันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

สถานการณ์ดังกล่าวผู้วิจัยได้รับการปรึกษาหารือกับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนปลาร้าหลนนิคมสงเคราะห์ ซึ่งเป็นหนึ่งในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนขนาดย่อม พบว่า ในการวางจำหน่ายปลาร้าหลนในช่วงโควิด-19 นั้นประสบปัญหา จากต้องอาศัยช่องทางการจัดจำหน่ายที่สามารถดึงดูดความสนใจของสินค้า จึงมีแนวคิดที่จะพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่าย เพื่อขยายตลาดและช่องทางการจัดจำหน่าย รวมทั้งทั้งพัฒนาระบบบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสภาพทางการตลาดในปัจจุบัน เพื่อเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผลิตภัณฑ์และเพิ่มรายได้ให้ผู้ผลิตสินค้าดังกล่าว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหา และแนวทางในการทางการจัดจำหน่ายสินค้าของวิสาหกิจชุมชนปลาร้าหลนนิคมสงเคราะห์
2. เพื่อพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าของวิสาหกิจชุมชนปลาร้าหลนนิคมสงเคราะห์

สมมติฐานการวิจัย

1. การซื้อสินค้าทางออนไลน์มีผลกับการตัดสินใจซื้อปลาร้าหลนผ่านระบบพาณิชย์
2. ช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้ามีผลกับการตัดสินใจซื้อปลาร้าหลนผ่านระบบพาณิชย์

การทบทวนวรรณกรรม

Godey et al. (2016) ศึกษาเรื่อง Social Media Marketing Efforts of Luxury Brands: Influence on Brand Equity and Consumer Behavior เพื่อศึกษาเครื่องมือทางสื่อสังคมออนไลน์ผ่านกิจกรรมที่มีอิทธิพลต่อการสร้างตราสินค้าราคาแพงและพฤติกรรมของผู้บริโภคผ่านตราสินค้าราคาแพงจำนวน 5 ตราสินค้า ดังนี้ เบอร์เบอรี (Burberry) ดิออร์ (Dior) กุชชี (Gucci) เฮอร์เมส (Hermes) หลุยส์ วิตตอง (Louis Vuitton) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า เครื่องมือสื่อสังคม ออนไลน์มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้า (0.876) ความต้องการของตราสินค้า (0.739) และราคาสินค้าที่มีราคาสูง (0.648) ทั้งนี้การตั้งคุณค่าของตราสินค้า โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์มีศักยภาพในการสร้างตราสินค้า ซึ่งมีเป้าหมายในลักษณะเดียวกับกิจกรรมทางการตลาดและพบว่ามิติความบันเทิง การปฏิสัมพันธ์ ความนิยม การตลาดปากต่อปาก เป็นตัวกระตุ้นผู้บริโภคผ่านทางเครื่องมือสื่อสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะกับผู้บริโภคเป็นหลัก ผ่านทางสื่อออนไลน์

Gorla, Somers & Wong (2010) ศึกษาเรื่อง Organizational Impact of System Quality, Information Quality, and Service Quality ซึ่งเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของระบบสารสนเทศและผลกระทบขององค์กร ซึ่งสมมติฐานที่ตั้งขึ้นศึกษาผลกระทบ ขององค์กรในสถานการณ์ต่างๆ มากขึ้น ซึ่งใช้รูปแบบการสำรวจความสอดคล้องของข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของการบริการเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดในโครงสร้างของระบบสารสนเทศ ตามมาด้วยคุณภาพของข้อมูลและคุณภาพของระบบ ตามลำดับ

สุทธิชัย เกศยานนท์ และนิตนา ฐานิตนกร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การนำเสนอตัวตนต่อสังคม การมีปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม ประสบการณ์ที่ดี และการสื่อสารระหว่างผู้บริโภค กับผู้บริโภคที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการในสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดจำนวน 330 คน โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า การนำเสนอตัวตนต่อสังคม การมีปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม ประสบการณ์ที่ดี และการสื่อสารระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภค ส่งผลต่อ การตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการในสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการในสื่อสังคม ออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 55.6

ประสิทธิ์ รัตนพันธ์ และคณะ (2561) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขีดความสามารถด้านผลิตภัณฑ์และด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผลิตภัณฑ์ชุมชนประเภทอาหารในจังหวัดสงขลา และกำหนดแนวทางการพัฒนาด้านช่องทางการตลาดและการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์ชุมชนประเภทอาหารในจังหวัดสงขลา เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการชุมชนที่ได้รับการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) ประเภทอาหารในจังหวัดสงขลา มีทั้งหมด 16 ราย ผลการวิจัย พบว่า จุดแข็งของผู้ประกอบการส่วนใหญ่ คือ ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพ ได้รับการมาตรฐาน เน้นการคัดเลือวัตถุดิบคุณภาพ มีศักยภาพด้านการผลิต มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีความพร้อมสำหรับการพัฒนาด้านต่างๆ ส่วนจุดอ่อน ได้แก่ ช่องทางการจัดจำหน่ายยังไม่หลากหลาย แรงงานสำหรับการผลิตยังไม่เพียงพอ ขาดการ

สร้างแบรนด์ที่จริงจัง ช่องทางการขายยังไม่แน่นอน โอกาส คือ การส่งเสริมและสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ แนวโน้มของช่องทางออนไลน์ได้รับความนิยมมากขึ้น และอุปสรรคสำคัญ คือ การแข่งขันที่สูงขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม ราคาวัตถุดิบที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามซึ่งได้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าทางสื่อออนไลน์

ส่วนที่ 3 ศึกษาการพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์จากปลาร้าหลนนิคมสงเคราะห์ จังหวัดอุดรธานี ผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าวิสาหกิจชุมชนปลาร้าหลนนิคมสงเคราะห์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่เคยซื้อสินค้าและอาศัยอยู่ในจังหวัดอุดรธานี ในปี 2564 จำนวน 1,560,921 คน (อ้างอิงข้อมูลประชากรจากศูนย์บริหารการทะเบียนภาค 4 จังหวัดอุดรธานี) ใช้วิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ ตารางสำเร็จรูปของ ทาโรยามาเน (Yamane, 1973) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555) ซึ่งคำนวณแล้วจะได้ขนาดตัวอย่าง อย่างน้อย 399.89 คน เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้เป็นจำนวน 400

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เก็บรวบรวมจากกลุ่มประชากรที่อาศัยอยู่ในจังหวัดอุดรธานี ที่ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนครบจำนวนที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยได้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าทางสื่อออนไลน์

ส่วนที่ 3 การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์จากปลาร้าหลนนิคมสงเคราะห์ จังหวัดอุดรธานีผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าวิสาหกิจชุมชนปลาร้าหลนนิคมสงเคราะห์

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 46 – 55 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท

1. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าทางสื่อออนไลน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกซื้อสินค้าทาง Facebook มากที่สุด จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รองลงมา คือซื้อสินค้าทาง Lazada จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมาคือซื้อสินค้าทาง Shopee จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รองลงมาคือเลือกซื้อสินค้าทางอื่นๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และลำดับสุดท้ายเลือกซื้อสินค้าทาง Instagram จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

ใน 1 เดือนซื้อสินค้าทางสื่อออนไลน์จำนวนกี่ครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกซื้อสินค้าสื่อออนไลน์ 1 - 2 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 รองลงมาคือ ซื้อสินค้าทางออนไลน์ 3 - 4 ครั้ง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.20 และลำดับสุดท้ายเลือกซื้อสินค้าทางสื่อมากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75

ซื้อสินค้าทางสื่อออนไลน์ซื้อครั้งละเท่าไร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกซื้อสินค้าสื่อออนไลน์ครั้งละ 101 - 500 บาท มากที่สุด จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.25 รองลงมาคือ ซื้อสินค้าทางออนไลน์ครั้งละ น้อยกว่า 100 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 รองลงมาคือ ซื้อสินค้าทางออนไลน์ครั้งละ 501 – 1,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 และลำดับสุดท้ายเลือกซื้อสินค้าทางสื่อออนไลน์ครั้งละ 1,001 บาทขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25

2. ผลการวิเคราะห์การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์จากปราชญ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น จังหวัดอุดรธานี ผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระดับความคิดเห็นโดยรวมด้านด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญในการนำข้อมูลของสินค้าที่ซื้อผ่านสื่อออนไลน์ มีความหลากหลาย ระดับความคิดเห็นโดยรวมด้านด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญเมื่อซื้อสินค้าผ่านสื่อออนไลน์จะมีราคาค่าจัดส่งสินค้าที่เหมาะสม ระดับความคิดเห็นโดยรวมด้านด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสะดวกในการซื้อสินค้า สามารถสั่งซื้อสินค้าได้ทุกที่ ทุกเวลา ระดับความคิดเห็นโดยรวมด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ โฆษณา ให้ผู้บริโภครู้จักอย่างทั่วถึง

การอภิปรายผล

จากการวิจัยพบว่า สามารถอภิปรายผลการวิจัยโดยอ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาการตลาดผ่านสังคมออนไลน์ กับการตัดสินใจซื้อปราชญ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นผ่านระบบพาณิชย์

จากการวิจัยพบว่า การตลาดผ่านสังคมออนไลน์ กับการตัดสินใจซื้อปรารั้าหลนผ่านระบบพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จากการใช้สถิติพบว่าการตลาดผ่านสังคมออนไลน์ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา กล่าวได้ว่าเมื่อผู้บริโภคต้องการซื้อสินค้าออนไลน์ย่อม ส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความคิดเห็นและกลับมาซื้อสินค้าอีกในอนาคต สอดคล้อง ประสิทธิ์ รัตนพันธ์ และคณะ (2561) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขีดความสามารถด้านผลิตภัณฑ์และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของผลิตภัณฑ์ชุมชนประเภทอาหารในจังหวัดสงขลา และกำหนดแนวทางการพัฒนาด้านช่องทางการตลาด และการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์ชุมชนประเภทอาหารในจังหวัดสงขลา เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการชุมชนที่ได้รับการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) ประเภทอาหารในจังหวัดสงขลา มีทั้งหมด 16 ราย ผลการวิจัย พบว่า จุดแข็งของผู้ประกอบการส่วนใหญ่ คือ ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพ ได้รับการมาตรฐาน เน้นการคัดเลือกวัตถุดิบคุณภาพ มีศักยภาพด้านการผลิต มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีความพร้อมสำหรับการพัฒนาด้านต่างๆ ส่วนจุดอ่อน ได้แก่ ช่องทางการจัดจำหน่ายยังไม่หลากหลาย แรงงานสำหรับการผลิตยังไม่เพียงพอ ขาดการสร้างแบรนด์ที่จริงจัง ช่องทางการขายยังไม่แน่นอน โอกาส คือ การส่งเสริมและสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ แนวโน้มของช่องทางออนไลน์ ได้รับความนิยมมากขึ้น และอุปสรรคสำคัญ คือ การแข่งขันที่สูงขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม ราคาวัตถุดิบที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

2. การซื้อสินค้าทางออนไลน์มีผลกับการตัดสินใจซื้อปรารั้าหลนผ่านระบบพาณิชย์

จากการวิจัยพบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อข้าวเหนียวผ่านช่องทาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าด้านส่งเสริมการตลาด ด้านส่งเสริมการตลาด สอดคล้องกับด้านส่งเสริมการตลาด ด้านส่งเสริมการตลาด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุทธิชัย เกศยานนท์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การนำเสนอตัวตนต่อสังคม การมีปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม ประสบการณ์ที่ดี และการสื่อสารระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภคที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการในสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดจำนวน 330 คน โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า การนำเสนอตัวตนต่อสังคม การมีปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม ประสบการณ์ที่ดี และการสื่อสารระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภค ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการในสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการในสื่อสังคม ออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 55.6

ทั้งนี้เนื่องจากร้านค้าจำหน่ายสินค้าผ่านระบบพาณิชย์ ให้ความสำคัญกับการให้บริการหลังการขาย มีการแสดงความรับผิดชอบเมื่อผู้บริโภคมีปัญหาเกี่ยวกับสินค้าที่ซื้อไป มีการให้ความรู้หรือตอบคำถามต่อลูกค้า และเข้าใจในความต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุทธิชัย เกศยานนท์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การนำเสนอตัวตนต่อสังคม การมีปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม ประสบการณ์ที่ดี และการสื่อสารระหว่างผู้บริโภค กับผู้บริโภคที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการในสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดจำนวน 330 คน โดยมีสถิติ

ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า การนำเสนอตัวตนต่อสังคม การมีปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม ประสบการณ์ที่ดี และการสื่อสารระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภค ส่งผลต่อ การตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการในสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการในสื่อสังคม ออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 55.6

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้า ที่มีผลกับการตัดสินใจซื้อปรารั้าหลนผ่านระบบ พาณิซย์ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา จึงให้ข้อเสนอแนะในด้านที่สำคัญดังกล่าวก่อน เพื่อเป็นแนวทางการ ปรับปรุงการตลาดผ่านสังคมออนไลน์ ให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคมีส่วนประกอบดังต่อไปนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ควรทำให้ผลิตภัณฑ์คงอยู่ได้นานโดยไม่เสีย เช่น โดยการทำให้ใหม่ๆ สด ๆ อยู่เสมอ ไม่ควรทำที่ละปริมาณมากแล้วนำไปจำหน่าย เพราะสินค้าอาจตกค้างได้
2. ด้านราคา ควรจัดหาผลิตภัณฑ์ซึ่งมีราคาปานกลางไปถึงราคาสูง เพื่อสอดคล้องกับรายได้ของ ผู้บริโภคที่แตกต่างกันในสังคม ราคาควรระบุไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการตลาดผ่านระบบพาณิซย์ ที่มีผลกับการตัดสินใจซื้อปรารั้าหลนผ่านระบบ พาณิซย์ คือ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านส่งเสริมการตลาด จึงให้ข้อเสนอแนะในด้านที่สำคัญดังกล่าวก่อน เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงคุณภาพของระบบสารสนเทศ ให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคมี ส่วนประกอบดังต่อไปนี้

1. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนการกระจายสินค้าไม่แพร่หลายมาก การกระจายสินค้าในตลาด อย่างสม่ำเสมอ
2. ด้านส่งเสริมการตลาด ควรให้ความสำคัญต่อการโฆษณาและให้ข้อมูลข่าวสาร เพราะการโฆษณานั้นเป็นเครื่องมือสื่อสารการตลาดที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดีที่สุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การตลาดผ่านสังคมออนไลน์ผ่านระบบพาณิซย์ เป็นการพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้า วิสาหกิจชุมชนปรารั้าหลนนิคมสงเคราะห์ จังหวัดอุดรธานี เป็นกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ที่มีอาชีพส่วนใหญ่ในการ ทำกลุ่มวิสาหกิจครั้งต่อควรศึกษากลุ่มตัวอย่างเหมือนกันแต่ขยายไปยังพื้นที่อื่น
2. ควรศึกษาพฤติกรรมและความต้องการการใช้สื่อออนไลน์ผ่านระบบพาณิซย์ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูล ที่ชัดเจนยิ่งขึ้นอิทธิพลเครือข่ายสังคมออนไลน์ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการออนไลน์ เพื่อให้ ผู้ประกอบการธุรกิจขายสินค้าออนไลน์ ได้นำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนการตลาดต่อไป



เอกสารอ้างอิง

- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS* (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: บิซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ประสิทธิ์ รัตนพันธ์ และคณะ. (2561). การพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายและการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์ชุมชนประเภทอาหารในจังหวัดสงขลา. *วารสารการวิจัยเพื่อพัฒนาชุมชน (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 11(4), 42-51.
- สุทธิชัย เกศยานนท์ และนิธนา ฐานิตธนกร. (2559). การนำเสนอตัวตนต่อสังคม การมีปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม ประสบการณ์ที่ดี และการสื่อสารระหว่างผู้บริโภค กับผู้บริโภคที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการในสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคใน 27 กรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Godey, B. et al. (2016). Social Media Marketing Efforts of Luxury Brands: Influence on Brand Equity and Consumer Behavior. *Journal of Business Research*, 69(12), 5833-5841.
- Gorla, N., Somers, T., & Wong, B. (2010). Organizational Impact of System Quality, Information Quality, and Service Quality. *The Journal of Strategic Information Systems* 19(3), 207-228.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row.

การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ข้าวเหนียวโพนงาม ตำบลโพนงาม
อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี
Phon Ngam Glutinous Rice Packaging Development, Phon Ngam
Subdistrict, Nong Han District, Udon Thani Province

วสุธา อุยพิตัง

Vasuta Auyapitang

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

E-mail: vasuta.au@ssru.ac.th

Received: July 7, 2022

Revised: April 25, 2023

Accepted: April 28, 2023

บทคัดย่อ

งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อพัฒนาบรรจุภัณฑ์ข้าวเหนียวโพนงาม (2) เพื่อประเมินความคิดเห็นต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์ใหม่ของข้าวเหนียวโพนงามของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพนงาม อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ (Mixed Methods) มีเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบประเมินผล โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัยในครั้งนี้คือ (1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 10 คน เก็บข้อมูลโดยการสนทนาแบบกลุ่ม (Focus Group Discussion) (2) ผู้เชี่ยวชาญและตัวแทนกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพนงามจำนวน 10 คน โดยการใช้แบบประเมินในการเก็บข้อมูล (3) กลุ่มผู้บริโภคจำนวน 100 คน ได้มาจากการสุ่มโดยบังเอิญผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าโดยการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความต้องการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพนงามเกี่ยวกับบรรจุภัณฑ์ข้าวคือข้อมูลสินค้าต้องครบถ้วน มีความชัดเจนที่แสดงถึงเอกลักษณ์ของกลุ่ม (โลโก้) มีข้อมูลการติดต่อ มีช่องทางในการจัดจำหน่าย บรรจุภัณฑ์ที่สวยงามที่ทำให้เกิดความน่าสนใจ มีขนาดกะทัดรัดสามารถถือหิ้วได้ (2) บรรจุภัณฑ์ข้าวเหนียวของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพนงาม อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานีในแบบที่ 3 โดยประเมินจากผู้เชี่ยวชาญและตัวแทนกลุ่มมีผลการประเมินสูงที่สุดในเกณฑ์คุณภาพดี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.48 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.51 จึงเลือกมาเพื่อใช้กับสินค้าจริงและ (3) การทดสอบตลาดของผู้บริโภคเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อบรรจุภัณฑ์ข้าวของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียว ตำบลโพนงาม อำเภอหนองหาน จังหวัด



อุดรธานีการประเมินของผู้บริโภคมีความคิดเห็นอยู่ในความเหมาะสมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.48

คำสำคัญ: การพัฒนาบรรจุภัณฑ์, ข้าวเหนียว

Abstract

The objectives of this research were (1) to develop Phon Ngam glutinous rice packaging, (2) to evaluate opinions on the new packaging design of Phon Ngam glutinous rice of the community enterprise group promoting the Phon Ngam glutinous rice queen plot in Phon Ngam sub-district, Nong Han district. Udon Thani Province. It is mixed research between qualitative and quantitative research (Mixed Methods) with research tools such as questionnaires, interview forms, evaluation forms. The samples used in this research were (1) 10 stakeholders, collecting data by focus group discussion (2) 10 experts and representatives of the community enterprise group, the Phon Ngam Glutinous Rice Queen Field Promotion Group. people by using the assessment form to collect data. (3) A group of 100 consumers was randomly obtained from consumers who bought the product by using a questionnaire to collect data using mean (mean) and standard deviation (S.D.) statistics.

The results showed that (1) The needs of the community enterprise group, the large plot promotion group, Phon Ngam Subdistrict Glutinous Rice Queen concerning rice packaging, is that product information must be complete. It is clear that represents the identity of the group (logo) with the contact information of the manufacturer. There are distribution channels. Attractive beautiful packaging Has a compact size that can be carried around. (2) Glutinous rice packaging of the community enterprise, the Queen Glutinous Rice Promotion Group, Phon Ngam Sub-district, Nong Han District, Udon Thani Province in Type 3, evaluated by experts and group representatives, received the highest evaluation in good quality. The mean was 4.48 and the standard deviation was 0.51 therefore selected to use with the product. (3) Consumer market test on opinions on rice packaging of community enterprise group, large plot promotion group, Phon Ngam Subdistrict, Nong Han District, Udon Thani Province, the consumer's opinions are at a high level of appropriateness. The mean was 4.50 and the standard deviation was 0.48.

Keywords: Development of Packaging, Glutinous Rice

บทนำ

เศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบันรายได้ส่วนหนึ่งที่ได้มาจากผลิตภัณฑ์จากเกษตรกร และกลุ่มชุมชนที่จัดตั้งขึ้นภายในหมู่บ้านของแต่ละจังหวัด ผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่จะมีลักษณะของบรรจุภัณฑ์ที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ผลิตในการจัดทำให้เหมาะสม บรรจุภัณฑ์ถือเป็นอีกเครื่องมือที่สำคัญทางด้านการตลาดและการแข่งขันมีผลต่อผลิตภัณฑ์ดังนี้ การบ่งชี้ผลิตภัณฑ์ การบรรจุและป้องกัน การดึงดูดความสนใจผู้บริโภค การอำนวยความสะดวกต่อการขนส่งและการเก็บรักษาในคลังสินค้ารวมถึงการวางขายบนชั้นวางและช่วยเพิ่มมูลค่าการกำหนดราคาขายให้แก่สินค้า (ประชิด ทิณบุตร, 2555) การออกแบบบรรจุภัณฑ์ช่วยให้สินค้ามีความแตกต่างและโดดเด่น ดึงดูดผู้บริโภคให้เกิดการตัดสินใจซื้อสินค้าทำให้ผู้ผลิตมีผลกำไรจากการจัดจำหน่าย ทั้งนี้การมีโลโก้และสีบนบรรจุภัณฑ์ที่เหมาะสมจะส่งผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้บริโภค รวมไปถึงข้อความที่บรรจุภัณฑ์ต้องการสื่อถึงผู้ผลิตด้วยและการออกแบบบรรจุภัณฑ์สามารถสร้างการรับรู้แบรนด์แก่ผู้บริโภค (Nicole, 2016)

การตลาดในโลกธุรกิจมีรายละเอียดและขั้นตอนต่างๆ มากมายที่ต้องคำนึงถึงเริ่มด้วยการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการหรือความจำเป็นของกลุ่มเป้าหมายแล้วจึงพัฒนาสินค้าให้ตรงตามความต้องการ ได้แก่ รูปแบบของสินค้า ราคา การจัดจำหน่าย การสื่อสารทางการตลาด และการส่งเสริมการขาย (ชัยรัตน์ อัครวาท, 2548) ผลิตภัณฑ์ข้าวเหนียวโพนงามของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพนงาม อำเภอนองหาน จังหวัดอุดรธานี เป็นผลิตภัณฑ์หนึ่งที่สร้างเสริมรายได้ให้แก่คนในชุมชนเป็นอย่างมากซึ่งนอกเหนือจากการประกอบอาชีพหลักของชาวบ้านในท้องถิ่นทำให้เกิดรายได้เสริมของคนในชุมชนกลายกลายเป็นรายได้หลักทำให้ระบบเศรษฐกิจในชุมชนเกิดการหมุนเวียนเพิ่มความเข้มแข็งให้กับชุมชน

ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาบรรจุภัณฑ์ใหม่ให้ตัวผลิตภัณฑ์เพราะเป็นส่วนเสริมที่สำคัญทางการตลาด ทั้งยังช่วยสร้างเอกลักษณ์ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคทางด้านความสวยงาม ประโยชน์ใช้สอย ความทันสมัย ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งในการส่งเสริมการขาย ฉะนั้นบรรจุภัณฑ์ควรคำนึงถึงความสวยงามเพื่อส่งผลทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ได้ง่ายขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาบรรจุภัณฑ์ข้าวเหนียวโพนงาม วิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพนงาม อำเภอนองหาน จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อประเมินความความคิดเห็นต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์ใหม่ของข้าวเหนียวโพนงาม วิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพนงาม อำเภอนองหาน จังหวัดอุดรธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยประยุกต์จากขั้นตอนการออกแบบบรรจุภัณฑ์ของปูน คงเจริญเกียรติและสมพร คงเจริญเกียรติ (2542) และ Jam&Co Design (2017) โดยแบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ระยะ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้ (วิวัฒน์ พลอยศรี, 2562)

1. ระยะที่ 1 ขั้นตอนการออกแบบและพัฒนาบรรจุภัณฑ์

1.1 ทำการศึกษาข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ได้องค์ความรู้ในการสร้างกรอบแนวคิดที่จะพัฒนาบรรจุภัณฑ์

1.2 เดินทางลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาความต้องการบรรจุภัณฑ์ข้าวของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพรงงาม อำเภอนongหาน จังหวัดอุดรธานี เก็บข้อมูลโดยการทำ Focus Group Discussion จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ได้แก่ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพรงงามและผู้บริหารผลิตภัณฑ์ของกลุ่ม จากแบบสัมภาษณ์ความต้องการบรรจุภัณฑ์ข้าว กลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพรงงาม อำเภอนongหาน จังหวัดอุดรธานี

1.3 ดำเนินการออกแบบและพัฒนาบรรจุภัณฑ์ภายใต้กรอบแนวความคิด

1.4 ประเมินบรรจุภัณฑ์ต้นแบบที่พัฒนาขึ้นโดยผู้เชี่ยวชาญด้านบรรจุภัณฑ์ จำนวน 5 คน และ ตัวแทนกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพรงงาม 5 คนรวมเป็น 10 คน โดยเก็บข้อมูลจากแบบประเมินต้นแบบบรรจุภัณฑ์ในความคิดเห็น 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert Scale) ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย, ไม่แน่ใจ, ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการประเมินคุณภาพต้นแบบบรรจุภัณฑ์ที่พัฒนาขึ้นสำหรับใช้จริงในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพรงงาม อำเภอนongหาน จังหวัดอุดรธานี

1.5 ปรับปรุงแก้ไขบรรจุภัณฑ์ตามคำแนะนำหลังจากการทำประเมินต้นแบบโดยผู้เชี่ยวชาญและตัวแทนกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพรงงาม

2. ช่วงที่ 2 การทดสอบตลาดของบรรจุภัณฑ์จากกลุ่มผู้บริโภค

2.1 จากการปรับปรุงรูปแบบบรรจุภัณฑ์ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและตัวแทนกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพรงงามแล้ว จากนั้นได้นำไปทดสอบตลาดโดยใช้การประเมินความคิดเห็นต่อบรรจุภัณฑ์ข้าวของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพรงงาม อำเภอนongหาน จังหวัดอุดรธานีโดยประชากรที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ ผู้ที่ซื้อสินค้า จำนวน 100 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญ

2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นต่อบรรจุภัณฑ์ข้าว กลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพรงงาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ ความคิดเห็นระดับมากที่สุด ความคิดเห็นระดับมาก ความคิดเห็นระดับปานกลาง ความคิดเห็นระดับน้อย และความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด และมีเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวทางของ Best (1977) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

แบบสอบถามที่ใช้ในการหาความคิดเห็นต่อบรรจุภัณฑ์ข้าวกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวดำบลโพรงงาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยหาความตรงจากค่าดัชนี IOC (Index of Item Objective Congruence) ที่พิจารณาผู้เชี่ยวชาญได้ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ใช้ได้ทุกข้อ จากนั้นนำไปหาค่าความเที่ยงจากค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) โดยนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มทดลองที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่าอยู่ในระดับมีความเที่ยงตรงที่ 0.79 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามความคิดเห็นต่อบรรจุภัณฑ์ข้าวกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวดำบลโพรงงามที่สร้างขึ้นสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยได้

2.3 นำแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อบรรจุภัณฑ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ หลังจากได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์การทดสอบทางการตลาด โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ สรุปผลและประเมินผลการพัฒนาบรรจุภัณฑ์

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยได้แบ่งออกเป็น 2 ตอนมีรายละเอียดดังนี้

1. ผลวิเคราะห์การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ข้าวของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวดำบลโพรงงาม อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

1.1 ผลการดำเนิน Focus Group Discussion

ทราบประเด็นสภาพปัญหา คือ ไม่มีบรรจุภัณฑ์ที่มีมาตรฐานและทันสมัย ความสวยงาม ความโดดเด่น และช่องทางการจัดจำหน่ายที่ไม่มีช่องทางอื่นนอกจากตลาดในชุมชน หากเป็นการสั่งจากบุคคลภายนอกชุมชนส่วนใหญ่จะมาจากการบอกต่อกันเนื่องจากไม่มีหน้าร้านและช่องทางในการประชาสัมพันธ์จนทำให้ไม่สามารถเพิ่มมูลค่าและไม่สามารถขายได้ตามเป้าหมาย ส่งผลให้ประเด็นความต้องการ ดังนี้

1) กลุ่มผู้ผลิตสินค้ามีความต้องการให้บรรจุภัณฑ์มีคุณลักษณะและคุณสมบัติ คือ การแสดงข้อมูลสินค้าครบถ้วน มีโลโก้ที่แสดงถึงเอกลักษณ์ของกลุ่ม มีส่วนประกอบ มีข้อมูลการติดต่อผู้ผลิต ช่องทางการจัดจำหน่าย แสดงวิธีการหุงเพื่อรับประทานที่ถูกต้องและเหมาะสม รวมไปถึงต้องการให้บรรจุภัณฑ์สามารถช่วยเพิ่มราคาขายได้

2) กลุ่มผู้บริโภคสินค้ามีความต้องการบรรจุภัณฑ์ที่สวยงามที่ทำให้เกิดความน่าสนใจ มีขนาดกะทัดรัดสามารถถือหิ้วได้ ข้อมูลการติดต่อผู้ผลิต และมีการแนะนำเมนูที่สามารถนำไปประกอบอาหารได้

1.2 ผลการพัฒนาและประเมินบรรจุภัณฑ์ข้าวของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินี ข้าวเหนียวตำบลโพรงงาม อำเภอนongหาน จังหวัดอุดรธานี

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนการทําวิจัย ได้นำผลการวิเคราะห์ความต้องการบรรจุภัณฑ์สินค้าของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพรงงาม อำเภอนongหาน จังหวัดอุดรธานี มาใช้เพื่อการพัฒนาบรรจุภัณฑ์ข้าวสาร ได้ผลดังนี้

1) การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ข้าว หลังจากทีมวิจัยได้พัฒนาบรรจุภัณฑ์ ตามความต้องการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพรงงามและผู้บริโภคแล้ว ได้รูปแบบบรรจุภัณฑ์ 3 แบบ ตามรูปที่ 1 ส่วนการแก้ไขปัญหาช่องทางการตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์และเพิ่มยอดขายให้แก่สินค้าผู้วิจัยได้เพิ่มช่องทางออนไลน์ผ่านทางเครือข่ายสังคม ได้แก่ Line และ Facebook เนื่องจากเครือข่ายสังคมทั้งสองแบบเป็นช่องทางที่ผู้คนสามารถเข้าถึงได้ง่ายและยังสามารถใช้งานได้ด้วยขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ไม่มีค่าใช้จ่ายและมีผู้ใช้งานเป็นจำนวนมาก



บรรจุภัณฑ์รูปแบบที่ 1

บรรจุภัณฑ์รูปแบบที่ 2

บรรจุภัณฑ์รูปแบบที่ 3

รูปที่ 1 รูปแบบบรรจุภัณฑ์ที่พัฒนาตามความต้องการของผู้ผลิตและผู้บริโภค

2) ผลการประเมินบรรจุภัณฑ์ข้าวของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพรงงาม อำเภอนongหาน จังหวัดอุดรธานี เป็นขั้นตอนดำเนินการหลังจากพัฒนาต้นแบบบรรจุภัณฑ์เสร็จสิ้นแล้ว ต้นแบบบรรจุภัณฑ์จะถูกประเมินโดย ผู้เชี่ยวชาญและตัวแทนกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพรงงามจำนวน 10 คน ได้ผลการประเมินดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการประเมินบรรจุภัณฑ์ข้าวของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินี ข้าวเหนียวตำบลโพรงงาม อำเภอนongหาน จังหวัดอุดรธานี โดยผู้เชี่ยวชาญและตัวแทนกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพรงงาม

หัวข้อประเมิน	แบบที่ 1		แบบที่ 2		แบบที่ 3	
	X	S.D.	X	S.D.	X	S.D.
1.บรรจุภัณฑ์สามารถใช้บรรจุผลิตภัณฑ์ได้อย่างเหมาะสม	4.40	0.52	4.30	0.48	4.50	0.53
2.บรรจุภัณฑ์สามารถป้องกันและรักษาผลิตภัณฑ์ได้	4.30	0.48	4.20	0.42	4.40	0.52
3.บรรจุภัณฑ์ใช้วัสดุที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์	4.20	0.42	4.30	0.48	4.50	0.53
4.บรรจุภัณฑ์ให้ความสะดวกต่อการหิ้วพกพา	4.10	0.32	4.20	0.42	4.30	0.48
5.ความเหมาะสมโครงสร้างบรรจุภัณฑ์	4.30	0.48	4.30	0.48	4.60	0.52
6.ตราสัญลักษณ์ของบรรจุภัณฑ์	4.30	0.48	4.20	0.42	4.40	0.52

หัวข้อประเมิน	แบบที่ 1		แบบที่ 2		แบบที่ 3	
	X	S.D.	X	S.D.	X	S.D.
7.สีของบรรจุภัณฑ์	4.30	0.48	4.10	0.32	4.40	0.52
8.ตัวอักษรบนบรรจุภัณฑ์	4.10	0.32	4.10	0.32	4.40	0.52
9.ภาพกราฟิกบนบรรจุภัณฑ์	4.20	0.42	4.00	0.47	4.60	0.52
10.บรรจุภัณฑ์มีความโดดเด่นและดึงดูดความสนใจเมื่อวางบนชั้นสินค้า	4.20	0.42	4.20	0.42	4.80	0.42
11.บรรจุภัณฑ์มีความเป็นเอกลักษณ์ของผลิตภัณฑ์และผู้ผลิต	4.30	0.48	4.10	0.32	4.40	0.52
12.บรรจุภัณฑ์สามารถสื่อสารข้อมูลให้ผู้บริโภคได้	4.30	0.48	4.30	0.48	4.50	0.53
13.บรรจุภัณฑ์สามารถเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ได้	4.20	0.42	4.30	0.48	4.40	0.52
รวม	4.25	0.44	4.20	0.42	4.48	0.51

จากตารางที่ 1 พบว่าบรรจุภัณฑ์แบบที่ 3 มีผลการประเมินสูงที่สุดอยู่ในเกณฑ์คุณภาพดี (ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.48 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.51) ดังนั้นจากผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงเลือกบรรจุภัณฑ์แบบที่ 3 มาพัฒนาต่อยอดเพื่อนำมาใช้เป็นบรรจุภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพรงาม อำเภอนองหาน จังหวัดอุดรธานีได้จริง และหากพิจารณาผลประเมินในรายละเอียดย่อยจะเห็นได้ว่าบรรจุภัณฑ์แบบที่ 3 มีผลการประเมินด้านความเหมาะสมโครงสร้างบรรจุภัณฑ์ ภาพกราฟิกและความโดดเด่นและดึงดูดความสนใจเมื่อวางบนชั้นสินค้าสูงมากกว่าบรรจุภัณฑ์แบบอื่น ในการปรับปรุงและแก้ไขนั้น ดำเนินการตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญและตัวแทนกลุ่มที่ทำการประเมิน จนได้เป็นบรรจุภัณฑ์ที่ใช้จริง

2. ผลการทดสอบตลาดของบรรจุภัณฑ์จากกลุ่มผู้บริโภคข้าวตำบลโพรงาม อำเภอนองหาน จังหวัดอุดรธานี

การทดสอบตลาดของบรรจุภัณฑ์จากกลุ่มผู้บริโภคตำบลโพรงาม อำเภอนองหาน จังหวัดอุดรธานี ประเมินจากความคิดเห็นที่มีต่อบรรจุภัณฑ์ข้าวที่วางจำหน่ายจริงจากกลุ่มตัวอย่างคือผู้บริโภคจำนวน 100 คน จากการสุ่มโดยบังเอิญโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อบรรจุภัณฑ์ข้าวของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพรงาม อำเภอนองหาน จังหวัดอุดรธานีเป็นเครื่องมือในการวิจัยได้ผลการทดสอบตลาดของบรรจุภัณฑ์จากกลุ่มผู้บริโภคตำบลโพรงาม อำเภอนองหาน จังหวัดอุดรธานี

หัวข้อประเมิน	แบบที่ 3	
	X	S.D.
1.บรรจุภัณฑ์สามารถใช้บรรจุผลิตภัณฑ์ได้อย่างเหมาะสม	4.59	0.49
2.บรรจุภัณฑ์สามารถป้องกันและรักษาผลิตภัณฑ์ได้เป็นอย่างดี	4.55	0.50

หัวข้อประเมิน	แบบที่ 3	
	X	S.D.
3.บรรจุภัณฑ์ใช้วัสดุที่มีความเหมาะสมกับผลิตภัณฑ์	4.54	0.50
4.รูปทรงบรรจุภัณฑ์มีความเหมาะสม	4.54	0.50
5.บรรจุภัณฑ์มีขนาดและรูปแบบที่เหมาะสมต่อการซื้อเป็นของฝาก	4.54	0.50
6.บรรจุภัณฑ์ให้ความสะดวกต่อการพกพา	4.48	0.50
7.รูปแบบบรรจุภัณฑ์มองเห็นสินค้าภายใน	4.31	0.49
8.รูปแบบตราสินค้าบนบรรจุภัณฑ์	4.21	0.50
9. สีของบรรจุภัณฑ์	4.74	0.44
10.รูปแบบตัวอักษรของบรรจุภัณฑ์	4.30	0.50
11.ภาพประกอบและกราฟิกบนบรรจุภัณฑ์	4.77	0.42
12.บรรจุภัณฑ์มีความโดดเด่นสวยงามและดึงดูดใจเมื่อวางบนชั้นสินค้า	4.73	0.45
13.บรรจุภัณฑ์แสดงความเป็นเอกลักษณ์ของผลิตภัณฑ์และผู้ผลิต	4.28	0.45
14.บรรจุภัณฑ์สามารถสื่อสารข้อมูลให้ผู้บริโภคทราบถึงผลิตภัณฑ์ได้	4.48	0.50
รวม	4.50	0.48

จากตารางการประเมินของผู้บริโภคทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในความเหมาะสมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.48 ด้านที่ความเหมาะสมในระดับมากที่สุด คือ ภาพประกอบและกราฟิกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.42 สีของบรรจุภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.44 มีความโดดเด่นสวยงามและดึงดูดใจเมื่อวางบนชั้นสินค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.45 บรรจุภัณฑ์สามารถใช้บรรจุผลิตภัณฑ์ได้อย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.49 สามารถป้องกันและรักษาผลิตภัณฑ์ได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.50 วัสดุที่ใช้ในการออกแบบมีความเหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ รูปทรง มีความเหมาะสม มีขนาดและรูปแบบที่เหมาะสมต่อการซื้อเป็นของฝาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.50

สรุปผลการวิจัย

ผลการพัฒนาบรรจุภัณฑ์ข้าวของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพรงาม อำเภอนองหาน จังหวัดอุดรธานี คือปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับบรรจุภัณฑ์ผลิตภัณฑ์ข้าว ได้แก่ การแสดงข้อมูลสินค้าครบถ้วน มีโลโก้ที่แสดงถึงเอกลักษณ์ของกลุ่ม มีส่วนประกอบ มีข้อมูลการติดต่อผู้ผลิต ช่องทางในการจัดจำหน่าย บรรจุภัณฑ์ที่สวยงามที่ทำให้เกิดความน่าสนใจ มีขนาดกะทัดรัดสามารถถือหิ้วได้ ข้อมูลการติดต่อผู้ผลิต ทำให้ผู้วิจัยพัฒนานำต้นแบบของบรรจุภัณฑ์และนำไปประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญและตัวแทนกลุ่มต่อบรรจุภัณฑ์แบบที่ 3 มีผลการประเมินสูงที่สุดอยู่ในเกณฑ์คุณภาพดี (ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.48 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.51) ดังนั้นจากผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงเลือกบรรจุภัณฑ์แบบที่ 3 ที่มีผลการประเมิน

สูงสุดมาพัฒนาต่อยอดเพื่อนำมาใช้เป็นบรรจุภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพรงงาม อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานีได้จริง และหากพิจารณาผลประโยชน์ในรายละเอียด ย่อยจะเห็นได้ชัดว่าบรรจุภัณฑ์แบบที่ 3 มีผล การประเมินด้านความเหมาะสมโครงสร้างบรรจุภัณฑ์ ภาพกราฟิกและความโดดเด่นและดึงดูดความสนใจเมื่อวางบนชั้นสินค้าสูงกว่าบรรจุภัณฑ์แบบอื่น ทำการปรับปรุงและแก้ไขนั้น ดำเนินการตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญและตัวแทนกลุ่มที่ทำการประเมินจนได้เป็นบรรจุภัณฑ์ที่ใช้จริง

ผลการทดสอบตลาดของผู้บริโภคเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อบรรจุภัณฑ์ข้าวของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพรงงาม อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานีการประเมินของผู้บริโภคมีความคิดเห็นอยู่ในความเหมาะสมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.48

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยการพัฒนาแบบบรรจุภัณฑ์ข้าวของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพรงงามที่มีผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญและตัวแทนกลุ่มต่อบรรจุภัณฑ์แบบที่ 3 อยู่ในระดับดีมาก และมีความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อบรรจุภัณฑ์อยู่ในระดับมีความเหมาะสมมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการพัฒนาบรรจุภัณฑ์โดยคำนึงถึงผู้ผลิตและผู้บริโภคที่ได้รับประโยชน์จากบรรจุภัณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับ สุภาวดี พันธ์อำพน และศรีสุตา ถิลาสุวัฒน์.(2552) เรื่องการพัฒนาบรรจุภัณฑ์สินค้าทางการเกษตรเพื่อการท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจรูปแบบบรรจุภัณฑ์ใหม่ทั้งด้านความสวยงามและประโยชน์ใช้สอย สามารถสื่อถึงเอกลักษณ์ ยืดอายุสินค้าให้เก็บได้นานขึ้นป้องกันการชำรุดเสียหาย สะดวกต่อการใช้งาน สร้างความมั่นใจในมาตรฐานคุณภาพสินค้า บรรจุภัณฑ์ที่สวยงามเหมาะสมจะซื้อเป็นของฝาก

การออกแบบกราฟิกบนบรรจุภัณฑ์ข้าวเหนียวและสีมีความโดดเด่นและสวยงามดึงดูดความสนใจเมื่อวางบนชั้นวางทำให้ผลจากการประเมินความคิดเห็นโดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริโภคสินค้าอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการออกแบบกราฟิกและสีของบรรจุภัณฑ์ที่มีความโดดเด่นสวยงามและดึงดูดใจ เมื่อวางบนชั้นสินค้ามีส่วนช่วยในการตัดสินใจซื้อข้าวของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพรงงาม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีรัฐ สิมศิริ และคณะ (2560) เรื่องปัจจัยด้านรูปแบบผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ กรณีศึกษา: เชื้อนรัช ประภา อุทยานแห่งชาติเขาสก จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าบรรจุภัณฑ์สวยงาม มีราคาเหมาะสม และเป็นผลิตภัณฑ์ของฝากหรือของที่ระลึก เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความน่าสนใจและการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค

หากพิจารณาในด้านการใช้งานพบว่าบรรจุภัณฑ์ข้าวของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพรงงามที่ออกแบบให้มีขนาดและรูปแบบที่เหมาะสมต่อการซื้อเป็นของฝาก สามารถสะดวกต่อการพกพา ส่งผลให้การประเมินความคิดเห็นโดยผู้บริโภคสินค้าอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด แสดงให้เห็นว่ามีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริพรรณ ดาราพงษ์ และทักษญา สง่าโยธิน (2559) แนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ระกาผกกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร

เสม็ดโพธิ์ศรี จังหวัดจันทบุรี พบว่ารูปแบบผลิตภัณฑ์ด้านผลิตภัณฑ์ที่คาดหวัง ด้านผลิตภัณฑ์ควบ และด้านศักยภาพของผลิตภัณฑ์ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อธรรมาภ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ข้าวของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพรงาม อำเภอนองหาน จังหวัดอุดรธานี หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการเปรียบเทียบยอดขายก่อนและหลังจากการปรับปรุงบรรจุภัณฑ์เพื่อให้สามารถใช้เป็นข้อมูลเพิ่มเติมในการพัฒนาบรรจุภัณฑ์สินค้าและการเลือกใช้โครงสร้างบรรจุภัณฑ์ที่จะช่วยลดต้นทุนการผลิตให้ถูกและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

2. การทดสอบตลาดของผู้บริโภคเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อบรรจุภัณฑ์ข้าวของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมแปลงใหญ่ราชินีข้าวเหนียวตำบลโพรงาม อำเภอนองหาน จังหวัดอุดรธานีพบว่าความคิดเห็นของผู้บริโภคมีความคิดเห็นอยู่ในความเหมาะสมระดับมาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้บริโภคอยู่ตลอดเวลาเพื่อใช้ประกอบการจัดทำบรรจุภัณฑ์ที่เหมาะสมตามความต้องการของผู้บริโภค

เอกสารอ้างอิง

ชัยรัตน์ อัสวาทกร. (2548). *ออกแบบให้โดนใจ*. กรุงเทพฯ: ฮั่วซิน.

ประชิด ทิณบุตร. (2555). *ความสำคัญของการบรรจุภัณฑ์*. สืบค้น 25 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <http://creativekanchanaburi.blogspot.com/2012/06/blog-post.html>

ปุ่น คงเจริญเกียรติ และสมพร คงเจริญเกียรติ. (2542). *บรรจุภัณฑ์อาหาร*. กรุงเทพฯ: แพคเมทส์.

วัฒน์ พลอยศรี. (2562). การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ผลิตภัณฑ์ปลาตากแห้ง กลุ่มแม่บ้านตำบลท่าไร่ จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารวิจัยและพัฒนาวิจัยท้องถิ่น ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 14(3), 245-254.

สิริพรรณ ดาราพงษ์ และทักษิญา สง่าโยธิน (2559). *แนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ธรรมาภกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรเสม็ดโพธิ์ศรี จังหวัดจันทบุรี*. สืบค้น 10 มีนาคม 2565, จาก <http://www.ex-mba.buu.ac.th/ACADEMIC/Poster2015/poster003.pdf>

สุภาวดี พันธอำพน และศรีสุดา ลีลาสุวัฒน์. (2552). *การพัฒนาบรรจุภัณฑ์สินค้าทางการเกษตรเพื่อการท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐม*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

ศรีรัฐ สิมศิริและคณะ. (2560). ปัจจัยด้านรูปแบบผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกรณีศึกษา: เขื่อนรัชชประภา อุทยานแห่งชาติเขาสก จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารวิจัยและพัฒนาวิจัยท้องถิ่น ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 12(1), 137-147.

Best, J. W. (1977). *Research in Education*. (3rd ed.). New Jersey: Prentice Hall, Inc.

Jam&Co Design. (2017). *7 step packaging design process*. Retrieved May 16, 2022, From <http://jamandco.com.au/7-step-packaging-design-process>

Nicole, R. (2016). *4 Reasons Why Product Packaging Is Important*. Retrieved May 20, 2022, From <https://retailminded.com/4-reasons-why-product-packaging-is-important>

การตัดสินใจเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด -19
ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร
The Consumer Decision to Purchase Brand Name Bag during the COVID-19
Epidemic in Bangkok

ไพรยา วิลัยรัตน์¹ และ เอี่ยมพร ศิริรัตน์²

Praiya Wilairut¹ and Auemporn Sirirat²

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2}

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand^{1,2}

E-mail: praiyawil@gmail.com¹, Kongpattalung@gmail.com²

Received: October 31, 2022

Revised: April 26, 2023

Accepted: April 28, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการตัดสินใจเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด -19 ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด -19 ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริโภคที่ซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด -19 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ร้าน โดยใช้สูตรของ Cochran และวิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t- test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า 1) การตัดสินใจเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด -19 ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการค้นหาและเปรียบเทียบข้อมูล ด้านการเลือกซื้อสินค้า ด้านความคุ้มค่า ด้านการกลับมาซื้อซ้ำ และด้านการแนะนำผู้อื่น ตามลำดับ 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีการเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ มีการเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การตัดสินใจเลือกซื้อ, กระเป๋าแบรนด์เนม, โควิด -19

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the level of the decision to purchase brand name bag during the COVID-19 epidemic of consumer in Bangkok 2) compare the of the

decision to purchase brand name bag during the COVID-19 epidemic of consumer in Bangkok. Classified by personal factors use questionnaires as a tool to collect information on consumers who purchase brand-name bags. During the COVID-19 epidemic situation in Bangkok, 400 stores based on Cochran formula and convenience sampling, used descriptive statistics, frequency, percentage, mean, standard deviation, t- test and F-test.

The results of the study found that: 1) the decision to purchase brand name bag during the COVID-19 epidemic of consumer in Bangkok. It is at a high level in all aspects. In order of the mean descending as follows: in terms of searching and comparing information, product selection, value, the return to buy again and referring others, respectively; 2) personal factors, age, average monthly income different. They chose to buy brand-name bags with different statistical significance at the 0.05 level. As for gender, marital status, education level, occupation, they chose to buy brand-name bags, no different.

Keywords: Decision to Purchase, Brand Name Bags, COVID-19

บทนำ

ปัจจุบันกระแสนิยมสินค้าแบรนด์เนมในสังคมไทยได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กระเป๋า เสื้อผ้า เครื่องประดับ รองเท้า ได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตของคนในสังคม มากกว่าการเป็นสิ่งของเครื่องใช้ หากยังเป็นเครื่องแสดงฐานะทางเศรษฐกิจ ที่ใช้ในการเสริมสร้างบุคลิกและภาพลักษณ์ทางสังคมอีกด้วย แนวโน้มในการใช้สินค้าแบรนด์เนมในปัจจุบันมีเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากประชากรชาวไทยมีกำลังซื้อเพิ่มสูงขึ้น และการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวและพักอาศัยในประเทศไทย จากทั่วทุกมุมโลก ทำให้มีแบรนด์สินค้าระดับโลกหลากหลายแบรนด์เข้ามาเปิดร้านจำหน่ายสินค้าแบรนด์เนมที่กรุงเทพมหานครมากขึ้น (ศศิณา เลาสินณรงค์, 2557) ตลาดสินค้าแบรนด์เนม จึงเป็นอีกหนึ่งดัชนีที่ชี้วัดการเติบโตของเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทย โดยที่ผ่านมตลาดสินค้าแบรนด์เนม มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งเมื่อต้นปี พ.ศ. 2563 เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้หลายร้านค้าถูกปิดตัวลง ซึ่งได้ส่งผลกระทบต่อยอดขายสินค้าแบรนด์เนม ไม่ว่าจะเป็นกระเป๋า เสื้อผ้า เครื่องประดับ รองเท้า และอุปกรณ์เสริมต่าง ๆ ลดลงอย่างเลี่ยงไม่ได้ ทำให้ภาพรวมในปี 2563 ตลาดสินค้าแบรนด์เนมระดับโลกมีการเติบโตลดลง 23% โดยมีมูลค่าอยู่ที่ 283,000 ล้านดอลลาร์ (ราว 10 ล้านล้านบาท) (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2565)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้สินค้าแบรนด์เนมต่าง ๆ จำเป็นต้องขยายขยายไปสู่ช่องทางอื่น ๆ เช่น ช่องทางออนไลน์ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงสินค้าได้ง่ายขึ้นในช่วงล็อกดาวน์ ส่งผลให้ในปี 2564 ยอดขายสินค้าแบรนด์เนมทั่วโลกฟื้นตัวเต็มที่จนถึงระดับก่อนเกิดการระบาดของโรคโควิด-19 ประกอบกับมาตรการกระตุ้นทางเศรษฐกิจ และการออมที่เพิ่มขึ้นของครัวเรือนที่ช่วยกระตุ้นการใช้จ่าย อีกทั้ง

โอกาสที่น้อยลงในการใช้จ่ายเพื่อรับประทานอาหารเช้าหรือเดินทางท่องเที่ยว ทำให้ผู้บริโภคจำนวนมากเลือกใช้จ่ายกับบริการหรือสินค้าแบรนด์เนมมากขึ้น สำหรับประเทศไทย แม้ในปี 2564 ที่ผ่านมามีปัจจัยท้าทายจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เข้ามาอย่างต่อเนื่อง แต่หลังจากสถานการณ์คลี่คลายลงรัฐบาลได้มีคำสั่งการผ่อนปรนมาตรการล็อกดาวน์ ทำให้ผู้คนกลับมาเดินทางได้ตามปกติอีกครั้ง ส่งผลให้มียอดขายหน้าร้านเพิ่มมากขึ้น ควบคู่ไปกับการขายผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อปรับให้เข้ากับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไปซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น จากเดิมที่นิยมไปเลือกซื้อด้วยตนเองตามห้างสรรพสินค้า

สินค้าแบรนด์เนมส่วนใหญ่ที่คนไทยให้ความสนใจอันดับต้น ๆ คือ เสื้อผ้า เครื่องสำอาง และกระเป๋า ซึ่งกระเป๋าแบรนด์เนมเป็นเครื่องประดับอีกชิ้นหนึ่งที่ขาดไม่ได้เลย ไม่เพียงเท่านั้น ยังเป็นเหมือนเครื่องอำนวยความสะดวกด้านการบรรจุสิ่งของต่าง ๆ ที่จำเป็นที่ต้องพกพาแล้ว กระเป๋ายังเป็นเครื่องประกอบการแต่งกายที่ช่วยเสริมบุคลิกภาพของผู้ใช้ให้เกิดความสมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น โดยกระเป๋าแบรนด์เนมจะได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในกลุ่มผู้บริโภคที่มีรายได้ปานกลางและรายได้สูง โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือนสูงที่สุดในประเทศ โดยในปี 2564 มีรายได้เฉลี่ยถึง 40,200.77 บาทต่อเดือนต่อครัวเรือน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564) ประชากรส่วนใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครจึงเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีรายได้ปานกลางและรายได้สูงที่มีกำลังในการใช้จ่ายใช้สอยสินค้าแบรนด์เนมสูง เฉกเช่นการถือครองกระเป๋าแบรนด์เนมที่พบเห็นกันได้อย่างแพร่หลาย ซึ่งในปัจจุบันความนิยมกระเป๋าแบรนด์เนมไม่เพียงแต่นิยมในผู้บริโภคสุภาพสตรีเท่านั้น ผู้บริโภคชายและกลุ่มเพศทางเลือกก็นิยมใช้กระเป๋าแบรนด์เนมเช่นกัน โดยผู้บริโภคบางกลุ่มไม่ได้ซื้อกระเป๋าแบรนด์เนมเพียงเพื่อความสวยงามและเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนตัวเท่านั้น แต่ซื้อมาเพื่อเก็งกำไรในอนาคต เช่น กระเป๋าหนังต่าง ๆ เป็นต้น

จากพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีความนิยมกระเป๋าแบรนด์เนมเพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นโอกาสที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยในการเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยในการเลือกซื้อสินค้าแบรนด์เนม โดยจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ที่ผ่านมา พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (กมล โสระเวช, 2557; ญัฐชิสรา อัฐศักดิ์, 2558; ภาวิณี แสงมณี และเบจมาภรณ์ อิศรเดช, 2558; บุศรา พิชกุล, 2562) และปัจจัยค่านิยม (อรสิริ ทศนารากุล, 2554; กมล โสระเวช, 2557; ภาวิณี แสงมณี และเบจมาภรณ์ อิศรเดช, 2558) พบว่า ปัจจัยที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ล้วนส่งผลต่อการเลือกซื้อสินค้าแบรนด์เนม แต่อย่างไรก็ตาม ยังไม่มีงานวิจัยใดที่นำตัวแปรดังกล่าวมาศึกษาปัจจัยในการเลือกซื้อสินค้าแบรนด์เนม ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า ตัวแปรดังกล่าวข้างต้นทั้งหมดอาจจะส่งผลต่อการเลือกซื้อสินค้าแบรนด์เนมได้

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาค้นคว้าเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด -19 ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยค่านิยม และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยผู้ศึกษาหวังว่าการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ผลิตและผู้จำหน่ายกระเป๋าแบรนด์เนม ในการนำข้อมูลจากการวิจัยไปวางแผนการตลาด และกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด -19 ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด -19 ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ภิญโญ เอกอรุชยเทพ (2562) ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลจากศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ กล่าวว่า การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลเป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายคนที่มีความรู้ลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศ หญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความ ต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดี ให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อย มักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมาก มักจะมีความคิดที่อนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติระมัดระวังมองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกันคนที่อายุ มากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนัก ๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกันคนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมาก ในการเป็นผู้รับสารที่ดีเพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดีแต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาต่ำ มักจะใช้สื่อประเภทวิทยุโทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์วิทยุโทรทัศน์และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารเพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ ทัศนคติ

ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน ปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสาร

Belch & Belch (2005) ได้ศึกษาตัวแปร ด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้ โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการพฤติกรรมการตัดสินใจ และอัตราการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ซึ่งสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อที่มีแนวโน้มสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ในความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล ดังนี้

1. อายุ (Age) บุคคลที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความต้องการในสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน เช่นกลุ่มวัยรุ่นจะชอบทดลองสิ่งแปลกใหม่ และชอบสินค้าประเภทแฟชั่น ส่วนกลุ่มผู้สูงอายุจะสนใจสินค้าที่เกี่ยวกับการรักษาสุขภาพ ซึ่งหากแบ่งช่วงกลุ่มอายุออกเป็นกลุ่มพฤติกรรมที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน

2. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญในเรื่องของพฤติกรรมในการบริโภคมาก เพราะเพศที่ต่างกันมักมีทัศนคติ การรับรู้ และการตัดสินใจในเรื่องการเลือกสินค้าที่บริโภคแตกต่างกันโดยมากเกิดจากสาเหตุ ในเรื่องของการได้รับการเลี้ยงดู การปลูกฝังนิสัยมาตั้งแต่ในวัยเด็ก โดยเฉพาะประเทศไทยซึ่งมีวัฒนธรรมในการเลี้ยงดูเด็กผู้ชาย และเด็กผู้หญิงที่ต่างกันอย่างมาก โดยส่วนใหญ่เด็กผู้ชายจะถูกเลี้ยงให้มีความกล้าแสดงออก และมีความรับผิดชอบเพื่อจะได้เป็นหัวหน้าครอบครัวต่อไป ส่วนเด็กผู้หญิงจะถูกเลี้ยงดูในลักษณะที่ให้สงบเสงี่ยมและเป็นผู้ตามหรือเป็นภรรยาที่ดี ทำให้มีพฤติกรรมที่มีแนวโน้มในการไม่ค่อยกล้าแสดงความคิดเห็น จากที่กล่าวมาจึงอาจกล่าวได้ว่าในสังคมไทยเพศชายมีแนวโน้มที่จะเป็นผู้ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของครอบครัวมากกว่าเพศหญิง

3. สถานภาพการสมรส (Status) สมรส โสด หย่าร้าง หรือเป็นหม้าย ซึ่งในอดีตถึงปัจจุบันเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้ความพยายามทางการตลาดมาโดยตลอด และมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยผู้บริโภค ทำให้เกิดความต้องการในผลิตภัณฑ์และพฤติกรรมที่ซื้อที่ต่างกัน เช่น ผู้ที่หย่าร้าง หรือเป็นหม้ายจะเลือกแต่งกายด้วยเสื้อผ้าที่หรูหรา ทันสมัยมีเอกลักษณ์

4. การศึกษา (Education) ผู้ที่มีการศึกษาสูง มีแนวโน้มที่จะเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีอาชีพที่สามารถสร้างรายได้สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย จึงมีแนวโน้มที่จะเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพมากกว่า

5. อาชีพ (Occupation) อาชีพ ของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการสินค้าและบริการที่ต่างกัน เช่น เกษตรกร หรือชาวนาก็จะซื้อสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพ และสินค้าที่เป็นปัจจัยการผลิตเป็นส่วนใหญ่ ส่วนพนักงานที่ทำงานในบริษัทต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะซื้อสินค้าเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพ ข้าราชการก็จะซื้อสินค้าที่จำเป็น นักธุรกิจก็จะซื้อสินค้าเพื่อสร้างภาพพจน์ให้กับตัวเอง เป็นต้น นักการตลาดจะต้องศึกษาว่าสินค้าและบริการของบริษัทเป็นที่ต้องการของกลุ่มอาชีพประเภทใด เพื่อที่จะจัดเตรียมสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเหล่านี้ได้อย่างเหมาะสม

6. รายได้ (Income) หรือสถานภาพทางเศรษฐกิจ (Economic Circumstances) สถานภาพทางเศรษฐกิจของบุคคลจะกระทบต่อตราสินค้าและบริการที่ตัดสินใจสถานภาพเหล่านี้ ประกอบด้วยรายได้ การออมทรัพย์ อำนาจการซื้อ และทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงิน นักการตลาดต้องสนใจแนวโน้มของรายได้ส่วน

บุคคล เนื่องจากรายได้จะมีผลต่ออำนาจของการซื้อ คนที่มีรายได้ต่ำจะมุ่งซื้อสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพ และมีความไวต่อราคามาก ส่วนคนที่มีรายได้สูงจะมุ่งซื้อสินค้าที่มีคุณภาพดีและราคาสูงโดยเน้นที่ภาพพจน์ของราคาสินค้าเป็นหลักการศึกษาอาชีพและรายได้ มีแนวโน้มสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดในความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีโอกาสเลือกอาชีพที่สามารถสร้างรายได้สูงกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำกว่า

Kotler (2000) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคลจะพบว่า ในการดำเนินการ ทางด้านการตลาดนั้น จะมีปัจจัยต่าง ๆ ที่สำคัญ คือ

1. เพศ (Gender) เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญในเรื่องของพฤติกรรมในการบริโภคมากเพราะ เพศที่แตกต่างกัน มีทัศนคติการรับรู้และการตัดสินใจในเรื่องการเลือกสินค้าที่บริโภคแตกต่างกัน โดยมากเกิดจากสาเหตุในเรื่องของการได้รับการเลี้ยงดูการปลูกฝังนิสัยมาตั้งแต่ในวัยเด็ก โดยเฉพาะประเทศไทยซึ่งมีวัฒนธรรมในการเลี้ยงดูเด็กผู้ชาย และเด็กผู้หญิงที่แตกต่างกันอย่างมากโดยส่วนใหญ่

2. อายุ (Age) บุคคลที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความต้องการในสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มวัยรุ่นจะชอบทดลองสิ่งแปลกใหม่และชอบสินค้าประเภทแฟชั่น ส่วนกลุ่มผู้สูงอายุจะสนใจสินค้าที่เกี่ยวกับการรักษาสุขภาพซึ่ง หากแบ่งช่วงกลุ่มอายุออกเป็นกลุ่มพฤติกรรมที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน

3. สถานภาพการสมรส (Status) เป็นสถานภาพของบุคคลต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการสมรส การเป็นโสด การเป็นหม้าย หรือหย่าร้าง เป็นต้น โดยในการดำเนินการทางการตลาดจะต้องมีการพิจารณาถึงประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้เพื่อทำให้เกิดการนำเสนอขายสินค้าและบริการต่าง ๆ ที่ เหมาะสมกับบุคคล รวมถึงเหมาะสมกับสถานภาพทางครอบครัวประเภทต่าง ๆ ด้วย

4. ระดับการศึกษา (Education) เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งของคุณสมบัติส่วนบุคคล เนื่องจากระดับการศึกษาจะเป็นตัวกลางหรือเป็นตัววัดระดับความคิดเห็น ระดับทัศนคติ หรือระดับของความคิดของผู้บริโภคเป็นอย่างมาก อีกทั้งระดับการศึกษาจะสามารถบ่งบอกถึงความเป็นอยู่และความสนใจในสิ่งต่าง ๆ ได้ โดยผู้ที่มีการสูงกว่า ส่วนใหญ่จะมีการดำรงชีวิตที่ดีกว่ากลุ่มผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

5. อาชีพ (Occupation) เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล เพราะอาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็น และความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน เช่น เกษตรกร หรือชาวนาก็จะซื้อสินค้าที่จะเป็นต่อการครองชีพ และสินค้าที่เป็นปัจจัย การผลิตเป็นส่วนใหญ่ส่วนพนักงานที่ทำงานในบริษัทต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะซื้อสินค้าเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพ ข้าราชการก็จะซื้อสินค้าที่จำเป็นนักธุรกิจก็จะซื้อสินค้าเพื่อสร้างภาพพจน์ให้กับตัวเอง เป็นต้น นักการตลาดจะต้องศึกษาว่าสินค้าและบริการของบริษัทเป็นที่ต้องการของกลุ่มอาชีพประเภทใด เพื่อที่จะ จัดเตรียมสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเหล่านี้ได้อย่างเหมาะสมเป็นต้น

6. รายได้ (Income) หรือสถานภาพทางเศรษฐกิจ (Economic Circumstances) เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล เนื่องจากระดับรายได้จะเป็นการ แสดงออกถึงระดับทางด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจของบุคคลจะกระทบต่อราคาสินค้าและบริการที่ ตัดสินใจสถานภาพเหล่านี้ ประกอบด้วย รายได้การออมทรัพย์ อำนาจการซื้อ และทัศนคติเกี่ยวกับการ จ่ายเงิน นักการตลาดต้องสนใจแนวโน้มของรายได้ส่วนบุคคล เนื่องจากรายได้จะมีผลต่ออำนาจของ การซื้อคนที่มีรายได้ต่ำจะมุ่งซื้อ

สินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพ และมีความไวต่อราคามาก ส่วนคนที่มีรายได้สูงจะมุ่งซื้อสินค้าที่มีคุณภาพและราคาสูง โดยเน้นที่ภาพพจน์ของราคาสินค้าเป็นหลัก การศึกษาอาชีพและรายได้นั้นมีแนวโน้มสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดในความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีโอกาสเลือกอาชีพที่สามารถสร้างรายได้สูงกว่าคนที่มีการศึกษาน้อยกว่า เป็นต้น

7. ขนาดของครอบครัว (Family) เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล เนื่องจากขนาดของครอบครัวที่แตกต่างกัน เช่น การมีบุตรหลานจำนวนที่แตกต่างกัน ย่อมมีความต้องการและมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ชีวิตและการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ แตกต่างกันไปตามความเหมาะสมและตามลักษณะของขนาดครอบครัวต่าง ๆ เป็นต้น

8. ลักษณะที่พักอาศัย (Accommodation) เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล เนื่องจากที่พักอาศัยแต่ละสถานที่ย่อมมีความแตกต่างกัน และการใช้สินค้าและบริการต่าง ๆ ก็จะมีการออกแบบมาเพื่อให้เหมาะสม และมีความสอดคล้องกับที่พักอาศัยต่าง ๆ เช่น การพักในบ้านพักก็จะมีข้อจำกัดในการซื้อสินค้าและบริการ เช่น การเลี้ยงสุนัข การซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า และสินค้าบริการประเภทอื่น ๆ และมีความแตกต่างกับลักษณะที่พักอาศัยแบบหอพัก เป็นต้น

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพ ทำให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการที่ต่างกันไปตามความต้องการของแต่ละบุคคล โดยนิยมนำมาใช้ศึกษากันมากที่สุดในการแบ่งส่วนการตลาดตามกลุ่มผู้บริโภค โดยอาศัยตัวแปรศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ นำมาวางแผนกำหนดกลยุทธ์สร้างความต้องการหรือจูงใจให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพื่อให้เข้าถึงและตรงกับกลุ่มเป้าหมายโดยตรงมากที่สุด ดังนั้นองค์ประกอบของแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสอดคล้องกับบริบทของงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เนื่องจากตัวแปรดังกล่าวเป็นปัจจัยอันจะทำให้ทราบถึงผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ส่งผลต่อการเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด -19 ของผู้บริโภคหรือไม่

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ

ความหมายของการตัดสินใจซื้อ

Schiffman and Kanuk (2007) ได้ให้คำจำกัดความของการตัดสินใจซื้อ (Decision Process) ว่าเป็นขั้นตอนในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากสองทางเลือกขึ้นไป โดยผู้บริโภคจะเลือกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับทางกายภาพ (Physical Activity) ซึ่งสามารถมองเห็นได้ เช่น ครีมนั่นแดด จำนวน 1 หลอด เป็นต้น และที่เกี่ยวข้องกับทางด้านจิตใจ (Mental Decision Process) ซึ่งคือความรู้สึกหรือความคิดของผู้บริโภค โดยร่างกายและสมองเป็นตัวกำหนดการซื้อและทำให้เกิดพฤติกรรมการซื้อ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2554) การตัดสินใจ (Decision Making) หมายถึง การเลือกสินค้าหรือบริการจากภายในจิตใจของผู้บริโภค โดยเลือกจากทางเลือกที่มีอยู่ในเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งผู้บริโภคจะเลือกตามข้อมูลและบริบทที่มีอยู่

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2556) กระบวนการหรือขั้นตอนการตัดสินใจซื้อ (Buyer's Decision Process) เป็นลำดับขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ประกอบด้วย การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ

มานิต รัตนสุวรรณ และสมฤดี ศรีจรรยา (2554) การตัดสินใจของผู้ซื้อของผู้บริโภค โดยมี 6 ขั้นตอน ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความต้องการสินค้า ซึ่งส่งผลให้ผู้ซื้อค้นหาข้อมูลสินค้าเพื่อเปรียบเทียบความคุ้มค่าของสินค้า จนนำไปสู่ขั้นตอนการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าที่ตรงกับความต้องการของผู้ซื้อ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การตัดสินใจ คือ กระบวนการในการเลือกทางเลือกทางใดทางหนึ่ง เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ รวมไปถึงการตัดสินใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ

แนวคิดและทฤษฎีกระบวนการตัดสินใจซื้อ

ผู้บริโภคมีกระบวนการตัดสินใจเพื่อเลือกซื้อ เลือกใช้แสวงหาสินค้า เพื่อตอบสนองสิ่งที่ตนต้องการ และมีกระบวนการตัดสินใจซื้อหลากหลายแบบ ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพและพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยมีผู้ให้ความหมายกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคไว้ ดังนี้

Kotler (2009) กล่าวถึงกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค (Decision Process) ว่าเนื่องจากผู้บริโภคมีความแตกต่างกัน และมีความต้องการแตกต่างกัน แต่ผู้บริโภคจะมีรูปแบบการตัดสินใจซื้อที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งกระบวนการตัดสินใจซื้อแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการ (Problem or Need Recognition) ปัญหาเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกถึงความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นอุดมคติ (Ideal) คือ สภาพที่ตนรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่เหมาะสมต่อตัวเอง เป็นสิ่งที่ต้องการกับสภาพที่เป็นอยู่ในขณะนั้น (Reality) ทำให้เกิดความต้องการสิ่งของหรือสินค้าเหล่านั้นเพื่อมาทดแทนส่วนที่ขาด หรือเพื่อเติมเต็มสิ่งที่เป็นอุดมคติให้กลายเป็นสภาพที่เกิดขึ้นจริง โดยปัญหาผู้บริโภคมีหลายสาเหตุแตกต่างกันไป ดังนี้

1.1 สิ่งของที่ใช้อยู่เดิมหมดไป ผู้บริโภคต้องการหาสิ่งใหม่เพื่อทดแทนสิ่งของเดิมที่สามารถแก้ปัญหาสิ่งของเดิมทั้งหมดไป

1.2 ผลของการแก้ปัญหาในอดีตทำให้เกิดปัญหาใหม่ขึ้น โดยการใช้ผลิตภัณฑ์อย่างหนึ่งในอดีตแล้วส่งผลต่อเนื่องให้เกิดปัญหาตามมา เช่น เมื่อครีมบำรุงผิวเดิมหมดแต่ไม่สามารถหาครีมบำรุงผิวเดิมได้ จึงแก้ปัญหาโดยใช้ครีมบำรุงอื่นที่คุณภาพไม่ได้รับการรับรอง ทำให้เกิดอาการแพ้ จึงต้องไปหาหาแก้แพ้เพื่อรักษาผิวหนัง

1.3 การเปลี่ยนแปลงส่วนบุคคล การเจริญเติบโตของบุคคลทั้งด้านวุฒิภาวะและคุณวุฒิหรือแม้กระทั่งการเปลี่ยนแปลงในทางลบ เช่น การเจ็บป่วย รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพ การเจริญเติบโตสภาพทางจิตใจที่ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงและความต้องการใหม่ ๆ

1.4 การเปลี่ยนแปลงของสภาพครอบครัว เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของสภาพครอบครัว เช่น การแต่งงาน การมีบุตร ก่อให้เกิดความต้องการสินค้าหรือบริการเกิดขึ้น

1.5 การเปลี่ยนแปลงของสถานะทางการเงิน ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงของสถานะทางการเงินทั้งทางด้านบวกหรือด้านลบ ย่อมส่งผลต่อการใช้จ่าย

1.6 กลุ่มสังคมที่แตกต่างกัน ดังนั้น กลุ่มอ้างอิงจึงเป็นสิ่งที่มียุทธพลต่อพฤติกรรม และการตัดสินใจของผู้บริโภค

1.7 ประสิทธิภาพของการส่งเสริมทางการตลาด ได้แก่ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การลด แลก แจก แถม การขายโดยใช้พนักงาน หรือการตลาดทางตรงที่มีประสิทธิภาพ เป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้บริโภคตระหนักถึงปัญหาและเกิดความต้องการขึ้น เมื่อผู้บริโภคได้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้บริโภคจะหาทางแก้ไขปัญหาก่อน หากปัญหานั้นมีความสำคัญ แต่ถ้าหากปัญหาที่เกิดขึ้นยังไม่หายไป ไม่ลดลงหรือกลับเพิ่มขึ้นแล้ว ปัญหานั้นจะกลายเป็นความเครียดที่กลายเป็นแรงผลักดันให้พยายามแก้ไขปัญหาก่อน ซึ่งผู้บริโภคจะเริ่มหาทางแก้ไขปัญหาก่อนโดยการเสาะหาข้อมูลก่อน

2. การเสาะแสวงหาข้อมูล (Search for Information) เมื่อเกิดปัญหา ผู้บริโภคก็ต้องแสวงหาหนทางแก้ไข โดยหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อช่วยในการตัดสินใจ จากแหล่งข้อมูลต่อไปนี้

2.1 แหล่งบุคคล (Personal Search) เป็นแหล่งข่าวสารที่เป็นบุคคล เช่น ครอบครัว มิตรสหาย กลุ่มอ้างอิง ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน หรือผู้ที่เคยใช้สินค้านั้นแล้ว

2.2 แหล่งธุรกิจ (Commercial Search) เป็นแหล่งข่าวสารที่ได้ ณ จุดขายสินค้าบริษัท ร้านค้าที่เป็นผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่าย หรือจากพนักงานขาย

2.3 แหล่งข่าวทั่วไป (Public Search) เป็นแหล่งข่าวสารที่ได้จากสื่อมวลชนต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ รวมถึงการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

2.4 จากประสบการณ์ของผู้บริโภคเอง (Experimental Search) เป็นแหล่งข่าวสารที่ได้รับจากการลองสัมผัส ตรวจสอบ การทดลองใช้ ผู้บริโภคบางคนใช้ความพยายามในการเสาะแสวงหาข้อมูลในการใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อหรือไม่น้อยขึ้นอยู่กับปริมาณของข้อมูลที่มีอยู่ ความรุนแรงของความปรารถนา หรือความสะดวกในการสืบเสาะหา

3. การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternative) เมื่อผู้บริโภคได้ข้อมูลจากขั้นตอนการเสาะแสวงหาข้อมูลแล้ว ต่อมาผู้บริโภคจะประเมินทางเลือกและตัดสินใจเลือกทางที่ดีที่สุดโดยใช้วิธีประเมินเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของแต่ละสินค้า และคัดสรรตราสินค้าเดียวที่มีความเชื่อนิยม ธรรมดาในแง่บวก ซึ่งขึ้นกับประสบการณ์ที่เคยพบ โดยขึ้นกับปัจจัยสำคัญ ดังนี้

3.1 คุณสมบัติ (Attributes) และประโยชน์ของสินค้าที่ได้รับ (Benefit) คือ การพิจารณาถึงผลประโยชน์จากตัวสินค้าที่จะได้รับและคุณสมบัติของสินค้าว่าสามารถตอบสนองสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการได้อย่างไรบ้าง ซึ่งผู้บริโภคแต่ละคนจะมองคุณสมบัติของสินค้าแตกต่างกันไป ขึ้นกับว่าสินค้านั้นตอบสนองความต้องการเฉพาะตัวผู้บริโภคได้อย่างไร

3.2 ระดับความสำคัญ (Degree of Importance) คือ การพิจารณาถึงความสำคัญของคุณสมบัติ (Attribute Importance) ระดับความสำคัญขึ้นอยู่กับระดับความต้องการของผู้บริโภคแต่ละคนว่ามีความจำเป็นมากน้อยเพียงใด มากกว่าความโดดเด่นเฉพาะตัวของสินค้า (Salient Attributes) นั้น ๆ

3.3 ความเชื่อถือต่อตราสินค้า (Brand Beliefs) คือ การพิจารณาถึงความเชื่อถือต่อตราสินค้าของสินค้าหรือภาพลักษณ์ของสินค้า (Brand Image) ที่ผู้บริโภคได้เคยพบเห็นรับรู้จากประสบการณ์ในอดีต ผู้บริโภคจะสร้างความเชื่อในตราสินค้าขึ้น ซึ่งความเชื่อเกี่ยวกับตราสินค้ามีอิทธิพลต่อการประเมินทางเลือกของผู้บริโภค

3.4 ความพอใจ (Utility Function) คือ การประเมินว่ามีความพอใจต่อสินค้าแต่ละตราสินค้ามากระดับใด ผู้บริโภคมีทัศนคติในการเลือกตราสินค้า โดยกำหนดคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ที่ต้องการ แล้วเปรียบเทียบคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่ต้องการกับคุณสมบัติของตราต่าง ๆ

3.5 กระบวนการประเมิน (Evaluation Procedure) วิธีการประเมินนี้เป็นการนำปัจจัยสำหรับการตัดสินใจหลายตัว เช่น ความพอใจ ความเชื่อถือในตราสินค้า คุณสมบัติของสินค้า มาพิจารณาเปรียบเทียบให้คะแนน แล้วหาผลสรุปว่าตราสินค้าใดได้รับคะแนนจากการประเมินมากที่สุด ก่อนตัดสินใจซื้อต่อไป

4. การตัดสินใจซื้อ (Decision Making) โดยปกติแล้วผู้บริโภคแต่ละคนต้องการข้อมูลและระยะเวลาในการตัดสินใจสำหรับผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดแตกต่างกัน คือ ผลิตภัณฑ์บางอย่างต้องการข้อมูลมาก ต้องใช้ระยะเวลาในการเปรียบเทียบนาน แต่บางผลิตภัณฑ์ผู้บริโภคไม่ต้องการระยะเวลาการตัดสินใจนาน

5. พฤติกรรมหลังการซื้อ (Post Purchase Behavior) หลังจากมีการซื้อแล้ว ผู้บริโภคจะได้รับประสบการณ์ในการบริโภค ซึ่งอาจจะได้รับความพอใจหรือไม่พอใจก็ได้ ถ้าผู้บริโภคเกิดความพอใจในตัวสินค้านั้น ๆ จะก่อให้เกิดการซื้อซ้ำหรือบอกต่อถึงข้อดีของสินค้าชิ้นนั้น ทำให้เกิดลูกค้ารายใหม่ แต่ในทางตรงกันข้าม หากผู้บริโภคเกิดความไม่พอใจ ผู้บริโภคก็จะไม่ซื้อสินค้าชิ้นนั้นซ้ำอีก และอาจเกิดการบอกต่อถึงข้อเสียของสินค้าทำให้ไม่เกิดลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริโภคที่ซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด -19 ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยไม่ทราบจำนวนประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่ซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด -19 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง แต่ไม่สามารถทราบจำนวนที่แน่นอนได้ จึงคำนวณกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยโดยใช้สูตรของ Cochran (1997) และวิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยพัฒนาและสร้างแบบสอบถามขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา

อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เป็นคำถามให้เลือกตอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 การตัดสินใจเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด -19 ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการค้นหาและเปรียบเทียบข้อมูล ด้านการเลือกซื้อสินค้า ด้านความคุ้มค่า ด้านการกลับมาซื้อซ้ำ และด้านการแนะนำผู้อื่น ผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถามโดยแบ่งระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ออกเป็น 5 ระดับ (Likert Scale) ความเชื่อถือได้ของมาตรวัด พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.915

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บข้อมูลในภาคสนาม (Field Data Collection) โดยนำแบบสอบถามที่แจกไป รับกลับคืนมา ทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละชุด ไปดำเนินการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean), และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation), ค่าสถิติที (t-test), และค่าสถิติเอฟ (F-test)

ผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 42.75 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 50.25 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.75 ตามลำดับ

1. การตัดสินใจเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด -19 ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียดเป็นรายด้าน สามารถเรียงอันดับปัจจัยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการค้นหาและเปรียบเทียบข้อมูล ($\bar{X} = 3.93$) ด้านการเลือกซื้อสินค้า ($\bar{X} = 3.90$) ด้านความคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.89$) ด้านการกลับมาซื้อซ้ำ ($\bar{X} = 3.83$) และด้านการแนะนำผู้อื่น ($\bar{X} = 3.79$) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การตัดสินใจเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด -19 ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม

การตัดสินใจเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม	$\bar{X}$	S.D.	การแปลค่า
1. ด้านกลับมาซื้อซ้ำ	3.83	0.55	มาก
2. ด้านการค้นหาและเปรียบเทียบข้อมูล	3.93	0.59	มาก
3. ด้านการเลือกซื้อสินค้า	3.90	0.53	มาก
4. ด้านความคุ้มค่า	3.89	0.52	มาก

การตัดสินใจเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม	$\bar{X}$	S.D.	การแปลค่า
5. ด้านแนะนำผู้อื่น	3.79	0.55	มาก
รวม	3.87	0.42	มาก

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด -19 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ ปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ มีการตัดสินใจเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ไม่แตกต่าง ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลที่	p-value	ผลการทดสอบ
เพศ	0.463	ปฏิเสธ
อายุ	0.038*	ยอมรับ
สถานภาพสมรส	0.072	ปฏิเสธ
ระดับการศึกษา	0.636	ปฏิเสธ
อาชีพ	0.605	ปฏิเสธ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.020*	ยอมรับ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องการตัดสินใจเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด -19 ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลงานดังนี้

1. การตัดสินใจเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด -19 ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากใน ด้านการค้นหาและเปรียบเทียบข้อมูล ด้านการเลือกซื้อสินค้า ด้านความคุ้มค่า ด้านการกลับมาซื้อซ้ำ และด้านการแนะนำผู้อื่น ทั้งนี้อาจจะเนื่องจากในปัจจุบันเทรนด์ของกระเป๋าแบรนด์เนมกำลังเป็นที่นิยมของผู้บริโภคของกลุ่มวัยรุ่น วัยทำงานในปัจจุบันเป็นอย่างมาก เนื่องจากกระแสหรือค่านิยมการใช้กระเป๋าแบรนด์ที่ผู้บริโภครับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่องทางออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงความต้องการของผู้บริโภคเป็นอย่างมาก ซึ่งผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธาริกา ฉัตรกมลธรรม (2562) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อสินค้าแบรนด์เนมของกลุ่มเพศทางเลือกในประเทศไทย ผลการศึกษพบว่า การซื้อสินค้าแบรนด์เนมของกลุ่มเพศทางเลือกในประเทศไทยอยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีการเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ มีการ

เลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีการเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด -19 แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริโภคแต่ละช่วงอายุจะมีความสนใจ ค่านิยมที่แตกต่างกัน เนื่องจากอิทธิพลของปัจจัยภายนอกช่วงที่ได้เติบโต ทำให้มีวัฒนธรรมค่านิยมทางสังคมแตกต่างกัน จึงทำให้มีการเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด -19 แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ภาสวรรณ อีรอรธ (2555) ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพและค่านิยมที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมผู้บริโภคเพศหญิงในการเลือกซื้อกระเป๋าหิ้ว วิจัยตอง ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเลือกซื้อกระเป๋าหิ้ว วิจัยตอง แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ ปณิตดา กันกา และชิมโนสณ์ วิสิฐนิจิกิจา (2564) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนมมือสอง พบว่า อายุ ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนมมือสอง ที่แตกต่างกัน ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด -19 แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก รายได้เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการซื้อ ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการเลือกซื้อสินค้าให้อยู่ในระดับราคาที่ตนสามารถใช้จ่ายได้ ส่งผลให้เกิดความแตกต่างการเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม สอดคล้องกับ ภาสวรรณ อีรอรธ (2555) ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพและค่านิยมที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมผู้บริโภคเพศหญิงในการเลือกซื้อกระเป๋าหิ้ว วิจัยตอง ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเลือกซื้อกระเป๋าหิ้ว วิจัยตอง แตกต่างกัน และสอดคล้องกับปณิตดา กันกา และชิมโนสณ์ วิสิฐนิจิกิจา (2564) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนมมือสอง พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนมมือสอง ที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. ผู้ประกอบการจำหน่ายกระเป๋าแบรนด์เนมควรมีการให้ข้อมูลเปรียบเทียบคุณสมบัติของกระเป๋าแบรนด์เนมทุกยี่ห้อ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเปรียบเทียบคุณสมบัติของคุณภาพกระเป๋าและเส้นทางเลือกในการตัดสินใจซื้อ
2. ผู้ประกอบการจำหน่ายกระเป๋าแบรนด์เนมควรเพิ่มช่องทางในการจัดหน่ายเพื่อให้เข้าถึงผู้บริโภคและสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น
3. ผู้ประกอบการจำหน่ายกระเป๋าแบรนด์เนมควรแนะนำคุณสมบัติ ความคุ้มค่าและประโยชน์ใช้สอยให้เหมาะสมกับผู้บริโภคแต่ละคน
4. ผู้ประกอบการจำหน่ายกระเป๋าแบรนด์เนมควรชี้แจงข้อดีและคุณภาพแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดการซื้อสินค้าซ้ำและแนะนำผู้ซื้อตามมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรระบุประเภท ยี่ห้อหรือแบรนด์ เพื่อให้ได้ผลวิจัยที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้นว่าผู้บริโภคให้ความสนใจและกระเป๋าแบรนด์ยี่ห้อหรือแบรนด์ใดมากที่สุด

2. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นที่อาจจะส่งผลต่อการเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม เช่น ปัจจัยทัศนคติ ปัจจัยคุณค่าตราสินค้า เป็นต้น ซึ่งการศึกษาและวิจัยจะทำให้ได้ตัวแปรที่หลากหลายมากขึ้น และทำให้ทราบว่าตัวแปรใดบ้างที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนม

เอกสารอ้างอิง

- กมล โสระเวช. (2557). ปัจจัยค่านิยมและส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนมของผู้หญิงวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 7(2), 123-136.
- ณัฐชิสรา อัฐศักดิ์. (2558). ปัจจัยในการเลือกซื้อสินค้าแบรนด์เนมทางออนไลน์ประเภทกระเป๋า และรองเท้าสุภาพสตรี (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธาริกา ฉัตรภมรธรรม. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อสินค้าแบรนด์เนมของกลุ่มเพศทางเลือก LGBTQ+ ในประเทศไทย (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- บุศรา พิชกุล. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกระเป๋าแบรนด์เนมผ่านช่องทางออนไลน์ของนิสิตนักศึกษาปริญญาโท เขตกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปนัดดา กันกา และชินโสณ วิสิฐนิจิจิภา. (2564). พฤติกรรมการเลือกซื้อกระเป๋าแบรนด์เนมมือสอง. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี*, 11(1), 150-160.
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2565). แบรินด์เนมอ้พราคา 1 ใน 7 เทรนด์สะท้อนตลาดลักเซอร้โลกแบ่งบาน. ค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2565, จาก <https://www.prachachat.net/world-news/news-856311>
- ภาวิณี แสงมณี และเบญจมาภรณ์ อิศรเดช. (2558). พฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าแบรนด์เนม ของพนักงานบริษัทบริเวณศูนย์การค้าสยามพารากอน. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*, 3(3), 239-249.
- ภาสวรรณ ธีรอรธ. (2555). บุคลิกภาพและค่านิยมที่ม้ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมผู้บริโภคเพศหญิงในการเลือกซื้อกระเป๋าหลุยส์ วิตตอง ในเขตกรุงเทพมหานคร (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศศิณา เลาสินณรงค์. (2557). คุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อ (ความตั้งใจ ความสนใจ ความต้องการ และการตัดสินใจซื้อสินค้าแบรนด์เนมแท้) (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). 8 สถิติรายได้และรายจ่ายของครัวเรือน. ค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2565, จาก <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/08.aspx>
- อรสิริ ทัศนาวรากุล. (2554). ค่านิยมการบริโภคสินค้าแบรนด์เนมที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์การค้าสยามพารากอนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร (การศึกษาเฉพาะบุคคลบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.



- Belch, G. E. & Belch. M. A. (2005). *Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communications Perspective*. Boston: McGraw-Hill.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques*. (3rd ed.). New York: John Wiley and Sons Inc.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management: The Millennium Edition*. Upper Saddle River, NJ: Person Prentice Hall.
- Kotler, P. (2009). *Marketing management: analysis, planning implementation and control*. (12th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Schiffman, L. & Kanuk, L. (2007). *Consumer behavior*. (9th ed.). New Jersey: Prentice- Hill.

การพัฒนาการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาในศตวรรษที่ 21
กรณีศึกษานักศึกษาชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล
คณะศิลปศาสตร์

The Development of English Language Teaching and Learning
Management for Students in the 21st Century. Case Study of First-Year
Students in English for International Communication Faculty of Arts

กัญญารัตน์ เอี่ยมวันทอง

Kanyarat Iemwanthong

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่จักรพงษ์ภูวนารถ

Rajamangala University of Technology Tawan-Ok, Chakrabongse Bhuvanarth Campus, Thailand

E-mail: nong4oh@gmail.com

Received: January 31, 2023

Revised: April 28, 2023

Accepted: April 30, 2023

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคาดหวังด้านการจัดการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล คณะศิลปศาสตร์ และ 2) เปรียบเทียบการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล คณะศิลปศาสตร์ ด้านเพศ และด้านกลุ่มห้องเรียน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ มีจำนวน 94 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล โดยภาพรวม มีความสำคัญระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างรายวิชา มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านผู้สอน และด้านสื่อและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ตามลำดับ ความคาดหวังของนักศึกษาโดยรวมมีความคาดหวังให้กิจกรรมการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการฝึกทักษะการสนทนา การอ่าน การเขียน และความรู้ด้านคำศัพท์และไวยากรณ์ กิจกรรมที่ส่งเสริมให้นักศึกษาทุกคนได้มีส่วนร่วมในการฝึกใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์เสมือนจริง และ 2) สมมติฐาน ด้านเพศไม่แตกต่างกัน และด้านกลุ่มห้องเรียนกลุ่มที่ 3 เป็นกลุ่มเดียวที่มีแตกต่างกับ กลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การพัฒนาการจัดการเรียนการสอน, ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล, ศตวรรษที่ 21

Abstract

The objective of this study was to 1) study the expectations of teaching and learning management of English for Communication Course of first year students in majoring English for international communication Faculty of Arts, and 2) Comparison of teaching and learning English for communication purposes of first year students in English for International Communication Program Faculty of Arts, Gender and Classroom Groups. This research was survey research. The 94 samples of first-year university students in the English for International Communication Program. Faculty of Arts, Rajamangala University of Technology Tawan-ok, Chakrabongsebhuvanat Campus were used. The instrument for data collection was questionnaire, and descriptive statistics - frequency distribution table, percentage, means and standard deviation were used for data analysis

The results revealed that: 1) the factors affecting the expectation of English language teaching and learning management for international communication in rgeneral were important at the high level. When considering each aspect, it was found that the course structure was at the highest level, followed by the expectation in teachers, media and learning facilities, respectively. Students expected teaching and learning activities focusing on practicing conversation, reading, writing, vocabulary and grammar. The Activities that encouraged every student to participate in using English for communication in virtual situations, and 2) The gender assumptions are not different. And for the classroom group, group 3 was the only group that was different from group 1 and group 2 at statistical significance at the .05 level.

Keywords: Teaching and Learning Management Development, English for International Communication, the 21st Century

บทนำ

การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษของผู้เรียนระดับมหาวิทยาลัยในศตวรรษที่ 21 เป็นเรื่องสำคัญสำหรับผู้สอนที่ มุ่งเน้นการพัฒนาและส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเองผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ที่ผสมผสานกับระบบเทคโนโลยีที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้เรียน หรือการใช้กิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติเอง (Active Learning) โดยมีเทคโนโลยีที่หลากหลายเป็นตัวช่วยสนับสนุนเพื่อให้การเรียนการสอนมีความน่าสนใจมากขึ้น ทั้งนี้ผู้สอนอาจจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีสอนในชั้นเรียนให้อยู่ในรูปแบบที่ส่งเสริมการฝึกใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร (Communicative Activities) หรือเป็นการจัดการเรียนการสอนที่เน้นภาระงาน (Task-Based Instruction) ภายใต้ขอบเขตของเนื้อหาที่มุ่งเน้นการฝึกทักษะทางภาษาและการสื่อสารในบริบทที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชา ซึ่งจะช่วยให้ ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะภาษา ทักษะการคิด การแก้ปัญหา และการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดทักษะแห่งการเรียนรู้ตามคุณลักษณะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 (สมบัติ คชสิทธิ์, จันทน์ อินทรสุต และธนกร

สุวรรณ พุทธิ, 2560) โดยรูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอนเหล่านี้จัดเป็นวิธีการจัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning ซึ่งถือเป็นนวัตกรรมการสอนที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ช่วยสร้างโอกาสให้ผู้เรียน ได้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะภาษาและการสื่อสารได้มากขึ้น และยังช่วยให้ผู้เรียน มองเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองและสามารถแสวงหาแนวทางเพื่อแก้ปัญหาเหล่านั้นด้วยตนเองได้ (อริยา คูหา, สรินภา ปุติ และฮานานมุฮิบบะตุตดิน นอจิ, 2562)

ผู้เรียนระดับอุดมศึกษาเป็นบุคคลที่มีประสบการณ์ มีความคิดของตนเอง มีความสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ดังนั้นผู้เรียนระดับอุดมศึกษาจึงมีแบบการเรียนรู้ (learning styles) แตกต่างกัน ซึ่งแบบการเรียนรู้ของผู้เรียน ระดับอุดมศึกษาตามแนวคิดของ Grasha & Reichman (1975) สามารถจำแนกได้เป็น 6 ประเภท คือ 1) แบบอิสระ (Independent) คือผู้เรียนที่ชอบคิดด้วยตนเอง ทำงานตามความคิดของตนเอง 2) แบบหลีกเลี่ยง (Avoidance) คือผู้เรียนที่ไม่สนใจเรียนเนื้อหาวิชาในชั้นเรียนตามแบบแผนไม่สนใจสิ่งที่จะ เกิดขึ้นในชั้นเรียน 3) แบบร่วมมือ (Collaborative) คือ ผู้เรียนที่สามารถเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่นชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น 4) แบบพึ่งพา (Dependent) ผู้เรียนจะมีลักษณะอยากรู้ อยากเห็นทางวิชาการน้อยมาก จะเรียนรู้เฉพาะสิ่งที่กำหนดให้ ผู้เรียนเท่านั้น มองว่าผู้สอนและเพื่อนร่วมชั้นเป็นแหล่งความรู้และแหล่งสนับสนุนวิชาการ 5) แบบแข่งขัน (Competitive) ผู้เรียนเรียนรู้ด้วยการพยายามกระทำการต่าง ๆ ให้ดีกว่าผู้อื่นในชั้นเรียน มีความคิดว่าต้องแข่งขันกับ ผู้อื่นเพื่อรางวัลในชั้นเรียน 6) แบบมีส่วนร่วม (Participant) คือผู้เรียนที่มีลักษณะของการมีส่วนร่วมกับผู้อื่น มีความรู้สึกว่าจะมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชั้นเรียนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ในทุก ๆ ด้าน

ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน ปัจจัยด้านผู้เรียนนั้นถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการจัดการเรียนการสอน โดยเฉพาะการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับทัศนคติและความคาดหวังของผู้เรียนไปพร้อมกับ ขอบเขตของเนื้อหาในหลักสูตรที่จะใช้จัดการเรียนการสอน เนื่องจากข้อมูลและความคิดเห็นที่ได้จากผู้เรียนนั้นเป็นประโยชน์ต่อการจัดเตรียมเนื้อหา เครื่องมือ และ รูปแบบวิธีสอน และจะช่วยเติมเต็มให้เนื้อหาสาระของหลักสูตรสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ได้ตรงจุด ทั้งนี้เพราะผู้เรียนถือเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของการออกแบบ และพัฒนาการจัดการเรียนการสอน และเป็นหนึ่งในกลุ่มของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการ การศึกษา ข้อมูลจากผู้เรียนจึงนำไปประกอบพิจารณาเพื่อพัฒนาหลักสูตรด้วยเสมอ (Brown, 2012) ดังนั้นการศึกษาความคาดหวังและความต้องการของผู้เรียนจึงถือเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการพัฒนา หลักสูตร การทำความเข้าใจสิ่งที่ผู้เรียนปรารถนาจึงเปรียบเสมือนกุญแจสำคัญที่จะช่วยให้การจัดการเรียน การสอนสามารถบรรลุผลไปในทิศทางเดียวกับเป้าหมายของผู้เรียน (Richards, 2017)

เพื่อเป็นการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและการสอนภาษาอังกฤษระดับมหาวิทยาลัยให้เหมาะสมกับผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 การศึกษาความคาดหวัง และการประเมินการจัดการเรียนการสอนจึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาหลักสูตรที่จะดำเนินการได้โดยมีข้อมูลทั้งสองมิติไปพร้อมกัน การวิจัยนี้จึงดำเนินการศึกษาความคาดหวังของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษระดับมหาวิทยาลัยและสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ ศึกษาความคาดหวังผู้เรียนเพื่อสะท้อนสภาพการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล คณะศิลปศาสตร์ โดยข้อมูลความคิดเห็นจากนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลนำไปสู่การพัฒนาการจัดการเรียนการสอนที่จะรักษา

คุณภาพของการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษโดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผู้เรียน และเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษระดับมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะพัฒนาผู้เรียนให้มีระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น และรองรับสภาพการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารทั้งในชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพหลังสำเร็จการศึกษา

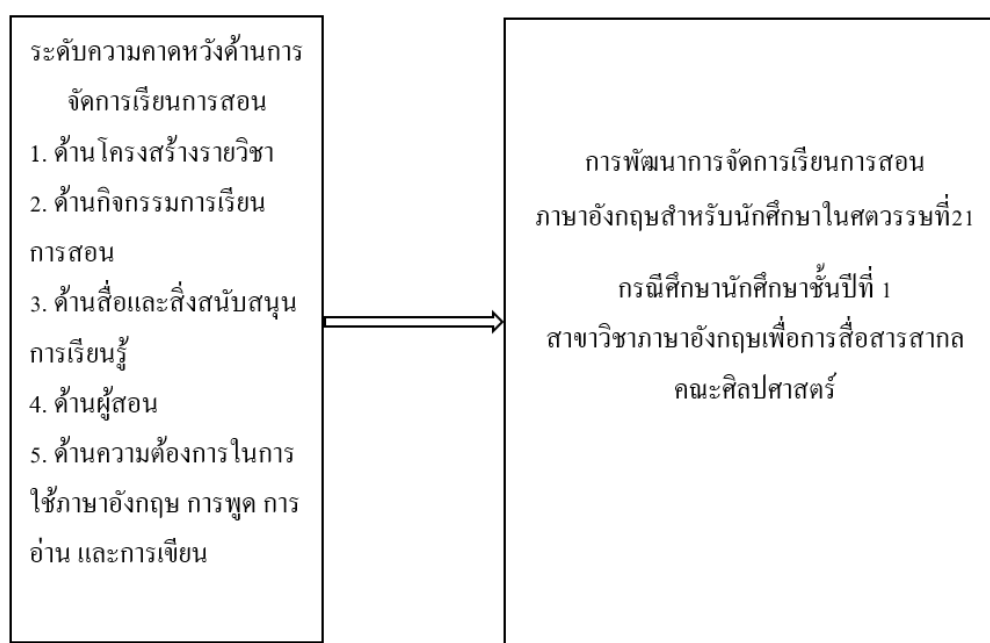
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังด้านการจัดการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล คณะศิลปศาสตร์
2. เพื่อเปรียบเทียบการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล คณะศิลปศาสตร์ ด้านเพศ และด้านกลุ่มห้องเรียน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความคาดหวังการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล

สมมติฐานการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน เพศ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความคาดหวังการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ของแต่ละกลุ่มประชากรศาสตร์แตกต่างกัน
2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านกลุ่มห้องเรียน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความคาดหวังการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ของแต่ละกลุ่มประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย



การทบทวนวรรณกรรม

การพัฒนาการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาในศตวรรษที่ 21 กรณีศึกษา นักศึกษาชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล คณะศิลปศาสตร์ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอสาระสำคัญตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

แนวคิดการพัฒนาการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ

ภาษาอังกฤษได้มีบทบาทสำคัญในฐานะเป็นสื่อกลางในด้านธุรกิจ เทคโนโลยีวิทยาศาสตร์อินเทอร์เน็ต กีฬา และการบันเทิงที่เป็นที่นิยมมาก เช่น ดนตรีคอนเสิร์ต เป็นต้น ในด้านวิชาการมากกว่า 50% ของงานวิจัย ทั้งหมดจะมีการตีพิมพ์เป็นภาษาอังกฤษ ในด้านวิทยาศาสตร์บางสาขา มีการตีพิมพ์เผยแพร่เป็นภาษาอังกฤษ ทั้งหมด (Nunan, 2008) สำหรับด้านการศึกษาก็มีการเรียนการสอนซึ่งมีวิวัฒนาการมาหลายรูปแบบ พอสรุป ได้ดังต่อไปนี้

1. ภาษาอังกฤษแบบเป็นภาษาต่างประเทศ (English as a Foreign Language, EFL) เป้าหมายเบื้องต้นของการเรียนคือให้สามารถสื่อสารกับเจ้าของภาษาได้อย่างมีความเข้าใจ และเพื่อการทำงานอาชีพหรือศึกษา ต่อในระดับมหาวิทยาลัย ฝึกการเรียนรู้เพื่อการปรับตัวและเข้าใจวัฒนธรรมที่ต่างจากของตัวเอง

2. ภาษาอังกฤษแบบเป็นภาษาที่สอง (English as a Second Language, ESL) เป้าหมายคือการ เรียนรู้วัฒนธรรมและค่านิยมตามแบบทางตะวันตก (Graddol, 2006) การเรียนการสอน ตามแบบนี้ยังต้อง อาศัยอาศัยผู้สอนจากประเทศที่เป็นเจ้าของภาษาซึ่งส่วนมากจะมีมาตรฐานที่แน่นอน

3. ภาษาอังกฤษในร่วมของ EFL และ ESL วิธีการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่ใช้แบบเป็น ภาษาต่างประเทศและแบบเป็นภาษาที่สองมี หลากหลายวิธี แต่ส่วนใหญ่จะมีรูปแบบการสอนภาษาเพื่อการ สื่อสาร (Communicative English Teaching, CET) ซึ่งมีการแตกแขนงออกไปอีกหลายแบบ

4. ภาษาอังกฤษแบบ Lingua Franca (ELF) เป็นภาษาที่ใช้ผสมกันในห้องที่พูดหลายภาษา เกิดขึ้น จากที่ภาษาอังกฤษเป็นที่นิยมของผู้เรียนมากขึ้น ทำให้มีการเรียนควบคู่ ไปกับภาษาท้องถิ่น จึงมีการผสมกัน ระหว่างภาษาถิ่นกับภาษาอังกฤษ การเรียนการสอนส่วนมากจะ ไม่ใช่เจ้าของภาษา แต่เป็นคนในท้องถิ่นที่พูด ได้สองภาษา สามารถออกเสียงได้ใกล้เคียงกับเจ้าของภาษา

5. ภาษาอังกฤษสำหรับผู้เยาว์ (English for Young Learners, EYL) เนื่องจากเป็นความต้องการของ ผู้ปกครองที่เชื่อว่า เมื่อเด็กได้เรียนภาษาอังกฤษตั้งแต่เล็กๆ จะ ทำให้การเรียนรู้ได้ผลดีกว่าเรียนเมื่อโตแล้ว และ สร้างนิสัยความเป็นอิสระในการปรับตัวเข้ากับเจ้าของ ภาษาได้ดีขึ้น จึงนิยมให้ทางโรงเรียนจัดการสอน ภาษาอังกฤษสำหรับผู้เยาว์ขึ้น ดังที่ปรากฏในเมืองไทย

6. ภาษาอังกฤษโลก (Global English, GE) ตามความเห็นของ Graddol, (2006) แนวโน้มในการ เรียนการสอนภาษาอังกฤษในยุคปัจจุบัน (ศตวรรษที่ 21) จะขยายตัวออกไปอีกรูปแบบหนึ่งทั่วโลก ที่เรียกว่า “ภาษาอังกฤษโลก”

ภาษาอังกฤษในศตวรรษที่ 21

การเรียนการสอนภาษาอังกฤษตั้งแต่อดีต จนถึงการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 มีการ เปลี่ยนแปลงกลวิธีการเรียนการสอนภาษามาโดยตลอดจนถึงในปัจจุบัน

Trilling & Fadel, (2009) ได้เสนอกรอบความคิดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เป็นสมการดังนี้

$3R \times 7C =$ ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21

อธิบายได้ว่า 3R ประกอบด้วยทักษะ 3 ด้าน คือ 1. การอ่านออก 2. การเขียนได้ และ 3. การคิดเลขเป็น และ 7C ประกอบด้วยทักษะ 7 ด้าน คือ 1. การคิดอย่างมีวิจารณญาณและทักษะในการแก้ปัญหา 2. ทักษะด้านการสร้างสรรค์และนวัตกรรม 3. ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรมต่างกระบวนทัศน์ 4. ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีมและภาวะผู้นำ 5. ทักษะด้านการสื่อสาร สารสนเทศ และรู้เท่าทันสื่อ 6. ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และ 7. ทักษะอาชีพและทักษะการเรียนรู้

การจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษระดับอุดมศึกษา

ในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศไทยให้ความสำคัญกับทักษะความรู้ด้านภาษาอังกฤษของผู้เรียนทุกกลุ่มสาขาวิชา เนื่องจากการศึกษาในระดับอุดมศึกษานั้นถือเป็นช่วงเวลาสำคัญสำหรับผู้เล่าเรียนที่จะต้องนำความรู้ไปใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวันและรวมทั้งการประกอบอาชีพตามบริบทของสาขาวิชาภายหลังการสำเร็จการศึกษา การเรียนรู้ภาษาอังกฤษระดับมหาวิทยาลัยจึงไม่ได้จำกัดขอบเขตไว้ในห้องเรียนเท่านั้น แต่ผู้สอนจะต้องสร้างโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนและพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษผ่านกิจกรรมฝึกใช้ภาษาเพื่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อการนำทักษะความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้ในการสื่อสารเพื่อประกอบอาชีพตามบริบทเฉพาะของสาขาวิชาได้ (Hutchinson & Walters, 1994)

ตามประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา พ.ศ. 2559 เรื่อง นโยบายการยกระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษในสถาบันอุดมศึกษา ระบุว่า “ด้วยรัฐบาลมีนโยบายด้านการศึกษาและการเรียนรู้ โดยจัดให้มีการปฏิรูปการศึกษาและการเรียนรู้เพื่อสร้างคุณภาพของคนไทยให้สามารถเรียนรู้ พัฒนาตนเองได้เต็มศักยภาพและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการมีนโยบายยกระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษในทุกหลักสูตรเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถใช้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ที่เป็นสากลและก้าวทันโลก เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศต่อไป” (คณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2559) โดยประกาศฉบับนี้กำหนดแนวทางให้สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการ

1. กำหนดนโยบายและเป้าหมายเพื่อยกระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษทุกหลักสูตรและทุกระดับการศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่มีความพร้อมทางวิชาการ วิชาชีพ และทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับที่ใช้งานได้

2. จัดทำแผนเพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายโดยมีตัวชี้วัดและมีการประเมินผลที่ชัดเจน

3. พิจารณาปรับปรุงการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนด

4. พิจารณาการจัดกิจกรรมนอกหลักสูตร กระบวนการ สื่อ และสิ่งแวดล้อม ที่จะเปิดโอกาสและเสริมแรงจูงใจให้นักศึกษาสามารถพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษได้ด้วยตนเอง

5. พิจารณาการจัดให้นักศึกษาทุกคน ทดสอบความรู้ภาษาอังกฤษตามแบบทดสอบมาตรฐานระดับอุดมศึกษาที่สถาบันสร้างขึ้น หรือที่เห็นสมควรนำมาใช้วัดสมิทธิภาพทางภาษาอังกฤษ (English Proficiency) โดยสามารถเทียบเคียงผลกับ Common European Framework of Reference for Language (CEFR) หรือมาตรฐานอื่นเพื่อให้ทราบระดับความสามารถของนักศึกษาแต่ละคน และสถาบันอาจ

พิจารณานำผลการทดสอบความรู้ภาษาอังกฤษบันทึกในใบรับรองผลการศึกษาหรือจัดทำเป็นประกาศนียบัตร โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่ปีการศึกษา 2559 เป็นต้นไป

การสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

การสอนตามแนวสื่อสารได้ถูกพัฒนาขึ้นครั้งแรก ในแถบอเมริกาเหนือและยุโรปในช่วงปี 1970 การสอนตามแนวสื่อสารเกิดขึ้นในยุโรป เพราะในช่วงเวลาดังกล่าวมีผู้อพยพเข้าไปอาศัยในยุโรปเป็นจำนวนมาก สมพันธ์ยุโรป (Council of Europe) จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาหลักสูตรการสอนภาษาที่สองแบบเน้นหน้าที่และสื่อความหมาย (functional national syllabus design) เพื่อช่วยให้ผู้อพยพสามารถใช้ภาษาที่สองในการสื่อสาร

บทบาทของผู้เรียน (Learner Roles) บรินและแคนดริน (อ้างใน Richards & Rodgers, 1995) อธิบายบทบาทของผู้เรียนตาม แนว CLT ผู้เรียนคือผู้ปรึกษา (negotiator) การเรียนรู้เกิดจากการปรึกษาหารือในกลุ่มผู้เรียน โดยผู้สอนจัดกิจกรรม ให้ผู้เรียนได้มีโอกาสทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มเล็ก ๆ จุดมุ่งหมายหลักในการทำกิจกรรมกลุ่มคือมุ่งให้ ผู้เรียนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รู้จักการให้พอ ๆ กับการรับ บทบาทของครู (Teacher Roles) ครูมีบทบาทที่สำคัญ 3 บทบาท คือ

1. ผู้ดำเนินการ (organizer, facilitator) เตรียมและดำเนินการจัดกิจกรรม
2. ผู้แนะนำหรือแนะแนว (guide) ขั้นตอนและกิจกรรมต่าง ๆ

3. เป็นผู้วิจัยและผู้เรียน (researcher, learner) เรียนรู้พฤติกรรมการณ์การเรียนรู้ของผู้เรียนแต่ละคน นอกจากนั้นครูอาจมีบทบาทอื่น ๆ เช่น ผู้ให้คำปรึกษา(counselor) ผู้จัดการกระบวนการกลุ่ม (group process manager) ครูตามแนวการสอนแบบบทบาท CLT เป็นครูที่เป็นศูนย์กลางน้อยที่สุด (less teacher centered) นั่นคือครูมีหน้าที่ดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อการสื่อสารและในช่วงที่ผู้เรียนทำกิจกรรมครูจะกระตุ้นให้กำลังใจช่วยเหลือให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารให้ได้ความหมายและถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ อันเป็นการเชื่อมโยงว่างระหว่างความสามารถทางไวยากรณ์ (grammar competence) และความสามารถทางด้านสื่อสาร (communicative competence) ของผู้เรียน บทบาทของสื่อการเรียนการสอน (The Role of Instructional Materials) การสอนตามแนว CLT จำเป็นที่ต้องใช้สื่อที่หลากหลาย เพราะสื่อมีความสำคัญต่อการเรียนแบบปฏิสัมพันธ์หรือการเรียนแบบร่วมมือและการฝึกใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร สื่อที่สำคัญ 3 อย่างที่ใช้สำหรับการ สอนตามแนว CLT ได้แก่ เนื้อหา (text-based) งาน/กิจกรรม (task-based) ของจริง (realia)

- เนื้อหา (text-based material) ในปัจจุบันมีตำราเรียนจำนวนมากมาที่สอดคล้องกับการเรียน/สอนตามแนว CLT ซึ่งการออกแบบตำราเรียนกิจกรรมและเนื้อหาแตกต่างจากตำราที่แต่งขึ้นมาเพื่อสอนไวยากรณ์ ยกตัวอย่าง แบบเรียน CLT จะไม่มีแบบฝึกหัด หรือโครงสร้างประโยค ส่วนมากแบบเรียนที่เน้น CLT จะประกอบไปด้วยข้อมูลในรูปต่าง ๆ เช่น การจัดสถานการณ์ที่ให้ผู้เรียนแสดงบทบาทสมมติหรือกิจกรรมคู่ หรืออาจกำหนดเรื่อง (theme) ที่จะเรียนแล้วมีกิจกรรมที่ออกแบบขึ้นมาเพื่อช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจเรื่องนั้น ๆ

- งาน/กิจกรรม (task-based material) เกมต่าง ๆ บทบาทสมมติ การเลียนแบบ และกิจกรรมอื่น ๆ เช่น กิจกรรมการสอบถามแลกเปลี่ยนข้อมูล (gap conversation) กิจกรรม Jigsawที่เน้นให้ผู้เรียนได้มีปฏิสัมพันธ์ทำงานเป็นกลุ่มร่วมมือกัน

- สื่อที่เป็นของจริง (realia) CLT เน้นการใช้สื่อที่เป็นของจริง (authentic material) เช่น ป้ายประกาศโฆษณา หนังสือพิมพ์รูปภาพ แผนที่ เป็นต้น แนวคิดเรื่องการการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร การสอนภาษาต่างประเทศในระยะเวลาที่ผ่านมา เราจะเห็นได้ว่ามีวิธีการสอนที่แตกต่างหลากหลายตามหลักแนวคิดพื้นฐาน และวิธีการสอนภาษาที่แตกต่างกันออกไปตามแต่นักภาษาศาสตร์ประยุกต์คิดค้นขึ้น เพื่อใช้ในการสอน หรือเพื่อปรับปรุงการสอนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากร ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 3 กลุ่ม มีจำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น 94 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้ แบบสอบถามเพื่อหาข้อมูลระดับความคาดหวังการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลโดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบประเมินความคาดหวังการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างรายวิชา ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ด้านผู้สอน ด้านความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ การพูด การอ่าน และการเขียนมีเกณฑ์ประเมิน 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 165 คน ด้วยตนเองโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. แจ้งนักศึกษาเพื่อขอความร่วมมือพร้อมนัดวันเวลาที่เก็บข้อมูล
2. ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูลและประโยชน์ที่นักศึกษาจะได้จากการวิจัยในครั้งนี้
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดด้วยตนเอง

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้ การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งถามรายละเอียดเกี่ยวกับ (เพศและกลุ่มห้องเรียน) โดยศึกษาและนำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างและทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing)

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่กลุ่มที่ 1 จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมา คือ กลุ่มที่ 2 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มที่ 3 น้อยที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9

1) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล โดยภาพรวม มีความสำคัญระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างรายวิชา มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากที่สุด ด้านผู้สอน ด้านสื่อ และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ตามลำดับ และด้านกิจกรรมการเรียนการสอนมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังน้อยที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

(1) การวิเคราะห์ความคาดหวังการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ด้านโครงสร้างรายวิชา โดยภาพรวม มีความความคาดหวังระดับมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณารายละเอียด พบว่า 1) เนื้อหาของรายวิชาที่เหมาะสมกับความรู้พื้นฐานของนักศึกษา มีความคาดหวังมากที่สุด 2) เนื้อหาของรายวิชาที่เหมาะสมกับการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย 3) เนื้อหาของรายวิชาที่ส่งเสริมการพัฒนาให้นักศึกษามีคลังคำศัพท์และไวยากรณ์เพิ่มขึ้น ตามลำดับ ส่วนเนื้อหาของรายวิชาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการพูด การอ่าน และการเขียน มีความคาดหวังน้อยที่สุด

(2) การวิเคราะห์ความคาดหวังการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน โดยภาพรวมมีความคาดหวังระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณารายละเอียด พบว่า กิจกรรมการเรียนการสอน 1) ส่งเสริมให้นักศึกษาได้ฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย มีความคาดหวังมากที่สุด 2) กิจกรรมการเรียนการสอน ส่งเสริมให้นักศึกษาได้ฝึกฝนทักษะการสนทนา ภาษาอังกฤษ และ 3) กิจกรรมการเรียนการสอนให้ความสำคัญกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้จริง มีความคาดหวังลดลง ตามลำดับ ส่วนกิจกรรมการเรียนการสอน ส่งเสริมให้นักศึกษาได้ฝึกฝนทักษะการฟัง การอ่าน และการเขียนมีความคาดหวังน้อยที่สุด

(3) การวิเคราะห์ความคาดหวังการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ด้านสื่อ และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ โดยภาพรวม มีความคาดหวังระดับมาก เมื่อแยกพิจารณารายละเอียด พบว่า 1) ห้องเรียนมีระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพต่อการเรียนรู้แบบออนไลน์ มีความคาดหวังมากที่สุด 2) มีระบบเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ 3) ห้องเรียนมีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่เอื้ออำนวยต่อการฝึกภาษาอังกฤษ ตามลำดับ ส่วนด้านการมีสื่อเอกสารประกอบการสอนมีเนื้อหาบรรยาย พร้อมทั้งมีแบบฝึกหัดในบทเรียน มีความคาดหวังน้อยที่สุด

(4) การวิเคราะห์ความคาดหวังการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ด้านผู้สอน โดยภาพรวม มีความคาดหวังมากที่สุดระดับมาก เมื่อแยกพิจารณารายละเอียด พบว่า 1) ผู้สอน เตรียมการสอนดี ตั้งใจสอน และมีความกระตือรือร้นในการสอน มีความคาดหวังมากที่สุด 2) ผู้สอน ชี้แจงเกณฑ์การวัดผลและประเมินผลให้นักศึกษาทราบชัดเจน 3) ผู้สอนให้คำปรึกษานอกเวลาเพื่อช่วยเหลือ นักศึกษาที่มีปัญหาภาษาอังกฤษ ตามลำดับ ส่วนผู้สอนมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการสอนภาษาอังกฤษระดับมหาวิทยาลัย มีความคาดหวังน้อยที่สุด

(5) การวิเคราะห์ความคาดหวังการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ด้านความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ การพูด การอ่าน และการเขียน โดยภาพรวม มีความความหวังระดับปาน

กลาง เมื่อแยกพิจารณารายละเอียด พบว่า 1) นักศึกษามีความต้องการให้มีการจัดการสอบ TOEIC TOFEL IEIL จากหน่วยงานภายนอกเพื่อความเป็นสากล มีความคาดหวังมากที่สุด 2) นักศึกษามีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียนรายงานเป็นภาษาอังกฤษ (Report) การจดบันทึกหรือเขียนข้อความขนาดสั้น (Memo & Message) การเขียนโต้ตอบอีเมลเป็นภาษาอังกฤษ (Emailing) 3) นักศึกษามีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียนจัดทำประวัติย่อ (Resume) การเขียนจดหมายสมัครงาน (Cover Letter) ตามลำดับ ส่วนนักศึกษามีความต้องการพูดภาษาอังกฤษ ในการนำเสนองาน (Presenting) การสัมภาษณ์งาน เป็นภาษาอังกฤษ (Interview) มีความความหวังที่สุด

2) การวิเคราะห์สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้าน เพศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคาดหวังการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ของแต่ละกลุ่มประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ สรุปได้ว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ในด้านต่าง ๆ 5 ด้านไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านกลุ่มห้องเรียนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความคาดหวังการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ของแต่ละกลุ่มประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ สรุปได้ว่า กลุ่มที่ 3 เป็นกลุ่มเดียวที่มีแตกต่างกับ กลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่ 3 มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกกลุ่ม

อภิปรายผล

1) ความคาดหวังด้านการจัดการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล คณะศิลปศาสตร์ ผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ด้านโครงสร้างรายวิชา โดยภาพรวม มีความความคาดหวังระดับมากที่สุด นักศึกษาคาดหวังให้รายวิชามีเนื้อหาที่เหมาะสมกับความรู้พื้นฐานของนักศึกษาครอบคลุมทักษะภาษาทุกด้าน และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและการทำงานในอนาคต คาดหวังให้รายวิชามีเนื้อหาไม่ซ้ำซ้อนกัน สิ่งสำคัญที่นักศึกษาคาดหวังคือการพัฒนาทักษะการสื่อสารมากกว่าความรู้หลักภาษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chung & Robichaud (2017) ที่พบว่า นักศึกษาเชื่อว่าการเรียนภาษาควรเริ่มต้นด้วยการฝึกพูดให้ได้ก่อนที่จะทำความเข้าใจไวยากรณ์สะท้อนให้เห็นว่าความรู้ด้านไวยากรณ์อาจไม่ใช่ประเด็นหลักที่นักศึกษาคาดหวังจากวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐาน ความคาดหวังการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน โดยภาพรวมมีความคาดหวังระดับปานกลางแสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของนักศึกษา โดยรวมแล้วพบว่านักศึกษา มีความคาดหวังให้กิจกรรมการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการฝึกทักษะการสนทนา การอ่าน การเขียน และความรู้ด้านคำศัพท์และไวยากรณ์ กิจกรรมที่ส่งเสริมให้นักศึกษาทุกคนได้มีส่วนร่วมในการฝึกใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์เสมือนจริง รวมทั้งกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ นักศึกษาได้ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อฝึกทักษะภาษาด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rose & Galloway (2019) ที่พบว่า สิ่งที่นักศึกษาคาดหวังจากการเรียนภาษาอังกฤษคือ โอกาสในการฝึกพูดคุยสื่อสารในห้องเรียนและคุ้นเคยกับการที่ผู้สอนพูดคุยเป็นภาษาอังกฤษ

กับนักศึกษาสม่ำเสมอ ดังนั้นกิจกรรมที่ฝึกทักษะการสนทนาสื่อสารให้กับนักศึกษาอาจไม่จำเป็นต้องกำหนดไว้ในกิจกรรมรายวิชาเพียงอย่างเดียว แต่ผู้สอนสามารถพูดคุยสนทนาเรื่องทั่วไปกับนักศึกษาให้บ่อยขึ้นได้

2) ความคาดหวังที่มีต่อผู้สอนอยู่ในระดับมากและเป็นค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านผู้สอนยังคงมีบทบาทสำคัญต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษนักศึกษาเชื่อว่าผู้สอนถือเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ โดยผลการศึกษาค้นคว้าพบว่านักศึกษาคาดหวังให้ผู้สอนชี้แจงวัตถุประสงค์ของรายวิชาและบทเรียนเกณฑ์การวัดผลและประเมินผลให้นักศึกษาทราบชัดเจน คาดหวังผู้สอนให้คำปรึกษาปรึกษาเวลาเพื่อช่วยเหลือให้นักศึกษาที่มีปัญหาภาษาอังกฤษแจ้งคะแนนสะสมให้นักศึกษารับทราบเป็นไปตามกำหนดหรือข้อตกลง คาดหวังให้ผู้สอนมีทักษะการสอนที่น่าสนใจ และสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ รวมถึงมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการสอนภาษาอังกฤษระดับมหาวิทยาลัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sojoodizadeh, Ahangari & Sheykhassan (2020) ที่พบว่านักศึกษาคาดหวังให้ผู้สอนอธิบายและแปลเนื้อหาเป็นภาษาที่หนึ่งเพื่อช่วยให้เข้าใจเนื้อหาได้มากขึ้นดังนั้นการพัฒนาการเรียนการสอนภาษาอังกฤษระดับมหาวิทยาลัยในยุคปัจจุบันจึงไม่อาจจะละเลยการพัฒนาผู้สอนได้ ผลการศึกษาความคาดหวังการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ด้านความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ การพูด การอ่าน และการเขียน โดยภาพรวม มีความสำคัญระดับปานกลางความ นักศึกษาต้องการเข้าร่วมฝึกใช้ภาษาอังกฤษนอกห้องเรียน แนวทางการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้กับนักศึกษาในปัจจุบันนั้น จำเป็นต้องมุ่งเน้นให้นักศึกษานั้นสามารถใช้ภาษาเพื่อสื่อสารให้ได้จริงและเหมาะสมกับบริบทโดยการบูรณาการกิจกรรมทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียนเพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้การใช้ภาษาอังกฤษ การพูด การอ่าน และการเขียนมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. คณะผู้บริหารสถานศึกษาควรกำหนดนโยบายการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาในศตวรรษที่ 21 กรณีศึกษานักศึกษาชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล คณะศิลปศาสตร์ โดยจัดกลุ่มนักศึกษาตามความสามารถที่แตกต่างให้เหมาะสมเพื่อประโยชน์ในการวางแผนพัฒนา ผู้สอนและวิธีสอน สื่อการสอน และกิจกรรมการสอน ในขณะเดียวกันเมื่อพิจารณาความต่างของผลประเมิน ด้านสภาพการจัดการเรียนการสอนและการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานของนักศึกษาที่จะเป็นบัณฑิตในอนาคต

2. คณะผู้บริหารสถานศึกษาควรแยกกลุ่มเรียนตามระดับความสามารถและจำนวนของนักศึกษา ดังนั้นการจัดกลุ่มเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐานจึงจำเป็นต้องพิจารณาจำนวนนักศึกษาที่เหมาะสม เพราะหากไม่เป็นเช่นนั้นอาจส่งผลให้นักศึกษาบางคนไม่สามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจเนื้อหาได้เต็มที่ และอาจเป็นอุปสรรคต่อการทำกิจกรรม

3. คณะผู้บริหารสถานศึกษาควรพัฒนานักศึกษาในการฝึกใช้ภาษา เช่นการสนทนา การอ่าน การเขียน เพื่อแสดงให้เห็นว่าระยะเวลาของคาบเรียนที่กำหนดไว้นั้นอาจไม่เพียงพอที่จะมอบหมายให้นักศึกษาทำกิจกรรมได้เต็มที่ และซึ่งอาจเป็นประโยชน์ต่อการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานหลังสำเร็จการศึกษาในอนาคต

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาความคาดหวังต่อการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลสอน ปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ไม่ได้ศึกษาในครั้งนี้ เช่น ด้านหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนรู้ ด้านมาตรฐานการเรียนรู้ และด้านการวัดประเมินผล ฯลฯ เพื่อให้การวิจัยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรไปศึกษาการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาในศตวรรษที่ 21 ในมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- คณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2559). *ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง นโยบายการยกระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษในสถาบันอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- สมบัติ คชสิทธิ์, จันทน์ อินทรสุด และธนกร สุวรรณ พลภูมิ. (2560). การจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษให้กับผู้เรียนยุค THAILAND 4.0. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 7(2), 175-186.
- อริยา คูหา, สรินญา บุติ และฮานานมุฮิบบะตุตติน นอจี. (2562). โลกที่เปลี่ยนแปลงการเรียนรู้ที่ผ่านสู่ Active Learning. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี*, 30(2), 1-13.
- Brown, C. G. (2012). A Systematic Review of the Relationship between Self-Efficacy and Burnout in Teachers. *Educational and Child Psychology*, 29, 47-63.
- Chung, W. & Robichaud, O. (2017). *Learn Languages & Learn French & Learn Spanish*. Scotts Valley, CA: Createspace Independent Pub.
- Graddol, D. (2006). *English next*. London: British Council.
- Grasha, A. & Reichman, S. (1975). *Workshop handout on learning styles*. Ohio: Faculty of Research Center, University of Cincinnati.
- Hutchinson, T., & Walters, A. (1994). *English for specific purposes*. London: Cambridge University Press.
- Nunan, D. (2008). *English as a global language: Policy and practice*. New York: McGraw Hill.
- Richards, J. C. (2017). *Curriculum Development in Language Teaching*. (2nd ed.). Cambridge: Cambridge University Press.
- Richards, J. C. & Rodgers, T. S. (2019). *Approaches and Methods in Language Teaching*. (3rd ed.). Cambridge: Cambridge University Press.
- Rose, H. & Galloway, N. (2019). *Global Englishes for Language Teaching*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sojoodizadeh, R., Ahangari, S. & Sheykhsaran, E. (2020). Evaluation of Tabriz Medical Students' Expectations of Learning English for Specific Purposes (ESP): A Focus on Gender and Subject Field. *Research and Development in Medical Education*, 9(5), 1-5.
- Trilling B., & Fadel, C. (2009). *21st Century Skills: Learning for Life in Our Times*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

การบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน
ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์
แพร่ระบาดของโควิด-19

Risk Management in Financial Operations on Financial Reporting
Quality of Small and Medium Enterprises in Bangkok during the
COVID-19 Pandemic

กิตติยา จิตต์อาจหาญ

Kittiya Jitardhan

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Faculty of Accountancy, Sripatum University, Thailand

E-mail: Kittiya.ji@spu.ac.th

Received: February 7, 2023

Revised: April 29, 2023

Accepted: April 30, 2023

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานบัญชีในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถาม ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงิน ด้านการระบุเหตุการณ์ความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยง และการติดตามประเมินผลและรายงาน ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่การกำหนดวัตถุประสงค์ของความเสี่ยง ไม่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19

คำสำคัญ: การบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงิน, คุณภาพของการรายงานทางการเงิน, วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, สถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19

Abstract

The research attempted to study the effect of risk management in financial operation on financial reporting quality of small and medium enterprises (SMEs) in Bangkok in the epidemic situation of Covid-19. This is a quantitative research, the population used in the research was accountant in small and medium enterprises in Bangkok collecting data via questionnaire. Data was collected from a sample of 400 people. The data were analyzed using Multiple Regression Analysis. The researchers also found that the risk identification, risk evaluating, risk monitoring, and reporting risk assessment have impact on financial reporting quality of small and medium enterprises (SMEs) in Bangkok at .05 level of significance excepting objective setting no impact on financial reporting quality.

Keywords: Risk Management, Quality of Financial Reporting, Small and Medium Enterprises, COVID-19 epidemic situation

บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) เป็นภาวะระบาดใหญ่ทั่วโลก (Pandemic) เพื่อช่วยลดการแพร่ระบาดของเชื้อโรคที่ได้แพร่กระจายอย่างรวดเร็วในหลายประเทศนั้น จึงเกิดเป็นแนวทางการรักษาระยะห่างทางสังคม หรือ Social Distancing ท่ามกลางผลกระทบทางเศรษฐกิจจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 สถาบันการเงินเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนระบบเศรษฐกิจการเงินให้มีเสถียรภาพ สามารถรองรับการฟื้นตัวของเศรษฐกิจจากวิกฤตโควิด-19 ได้ ถ้าธุรกิจมีการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินที่เป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้ธุรกิจลดมูลเหตุ ของแต่ละโอกาสที่จะเกิดความเสียหายหรือให้ระดับของความเสียหายและขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ธุรกิจยอมรับได้ ประเมินได้ ควบคุมได้ และตรวจสอบได้อย่างมีระบบ โดยคำนึงถึงการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของธุรกิจเป็นสำคัญ ซึ่งการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินมีองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการระบุความเสี่ยง ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการจัดการความเสี่ยง และด้านการติดตามประเมินผลและรายงาน (มารีนี กอรา และ กุลวดี ลิ้มอุสนโน, 2559)

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต้องอาศัยความสามารถจากการใช้สติปัญญา ความรู้ของบุคลากรในองค์กรกับทรัพยากรอื่น ๆ ที่มีอยู่โดยเฉพาะบุคลากรทางบัญชีที่มีความสำคัญ ต่อองค์กร เนื่องจากเป็นผู้จัดทำข้อมูลทางบัญชี เก็บรวบรวม จัดการประมวลผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลประกอบการของธุรกิจและเป็นแกนหลักในการเชื่อมต่อให้ภารกิจของส่วนงานต่าง ๆ ภายในองค์กรให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย คุณภาพรายงานทางการเงินเป็นคุณสมบัติที่ทำให้ข้อมูลทางการเงินมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ทางการเงิน เป็นข้อมูลสำคัญที่สะท้อนถึงมูลค่าทางเศรษฐกิจของธุรกิจ เพื่อให้ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุนทั่วไป ลูกจ้าง ผู้ให้กู้ ผู้ขายสินค้า

เจ้าหน้าที่อื่น ลูกค้า รัฐบาล หน่วยงานราชการ สาธารณชน ผู้ออกกฎระเบียบ และผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ใช้ประกอบการตัดสินใจทางเศรษฐกิจและการลงทุนในธุรกิจ ผู้ตัดสินใจหลาย ๆ ฝ่ายมักจะใช้ข้อมูลจากงบการเงินเหล่านั้นเป็นเกณฑ์ในการคาดคะเนฐานะการเงินและผลการดำเนินงานในอนาคต ดังนั้นผู้ทำบัญชีจึงต้องมีความรู้ ความสามารถในการหลาย ๆ ด้าน เพื่อส่งผลให้คุณภาพรายงานทางการเงินของธุรกิจมีคุณภาพและช่วยให้ผู้ประกอบการมีข้อมูลงบการเงินที่ถูกต้องประกอบการตัดสินใจในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (นันทวัลย์ ศีรนาพงศ์, 2563)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ทั้งนี้เนื่องด้วยจากนี้ข้อมูลทางการเงินถือเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่มีความสำคัญเพราะช่วยให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ อันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงินสำหรับการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจที่ถูกต้อง ชัดเจน และลดความผิดพลาดในการดำเนินธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 การกำหนดวัตถุประสงค์ของความเสี่ยงส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19

สมมติฐานข้อที่ 2 การระบุเหตุการณ์ความเสี่ยงส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19

สมมติฐานข้อที่ 3 การประเมินความเสี่ยงส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19

สมมติฐานข้อที่ 4 การจัดการความเสี่ยง ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19

สมมติฐานข้อที่ 5 การติดตามประเมินผลและรายงาน ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง

ความหมายของการบริหารความเสี่ยง

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีผู้ให้ความหมายของการบริหารความเสี่ยง ดังนี้

นันทิยา อังกรพัฒนานกุล, เกสินี หมื่นไธสง และวิษณุ สุมิตสวรรณ (2557) ได้ให้ความหมายไว้ว่า กระบวนการบริหารงานที่เป็น ระบบที่จะช่วยให้องค์กรสามารถเชื่อมโยงกลยุทธ์ กระบวนการทำงาน คน เทคโนโลยี และคลัง ความรู้เข้าด้วยกัน โดยลดมูลเหตุแต่ละโอกาสที่องค์กรจะเกิดความเสียหาย หาแนวทางแก้ไขเหตุ เหล่านั้นให้ส่งผลกระทบหรือความเสียหายต่อองค์กรน้อยที่สุด

เปรมยุตา ท้าวบุตร อัครเดช ฉวีรักษ์ และสลักจิต นิลผาย (2560) ได้ให้ความหมายไว้ว่า กระบวนการในการบริหารจัดการเพื่อลด มูลเหตุและโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย ให้ระดับของความเสียหายและขนาดของความเสียหายที่ จะเกิดขึ้นในอนาคต อยู่ในระดับที่องค์กร สามารถยอมรับได้ ประเมินได้ ควบคุมได้ และตรวจสอบ ได้อย่างมีระบบ โดยคำนึงถึงการบรรลุ วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร

นันทวัลย์ ธีรนาพงศ์ (2563) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารปัจจัยและควบคุม กิจกรรม รวมทั้ง กระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ โดยลดมูลเหตุแต่ละโอกาสที่องค์กรจะเกิดความเสียหาย หาแนวทางแก้ไข เหตุเหล่านั้นให้ส่งผลกระทบหรือความเสียหายต่อองค์กรน้อยที่สุด

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) หมายถึง กระบวนการในการระบุประเมินความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมยอมรับได้ ป้องกันมิให้เกิด ความเสียหายต่อองค์กร หากมีการบริหารความเสี่ยงที่ดีสามารถสร้างโอกาสในการบรรลุ วัตถุประสงค์ได้โดยมีประสิทธิภาพมากที่สุด

งานวิจัยนี้ได้นำแนวคิดการบริหารความเสี่ยงนี้มาเป็นกรอบในการวิจัยด้านการบริหารความเสี่ยงของผู้ทำบัญชีในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพราะการบริหารความเสี่ยงเป็น เครื่องมือที่สำคัญที่ทำให้เกิดความมั่นใจว่าความเสี่ยงทั้งหมดที่มีผลกระทบสำคัญทั้งจากภายใน และภายนอกมีผลต่อการบรรลุเป้าหมายของธุรกิจ ซึ่งจะทำคุณภาพรายงานทางการเงินมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้การบริหารความเสี่ยงดังกล่าวต้องให้ความสำคัญในการกำหนดวัตถุประสงค์ การระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยง และการติดตามประเมินผลและรายงานเพื่อพิจารณาผลของการจัดการความเสี่ยงที่ได้ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน และพิจารณาการปฏิบัติเพิ่มเติมที่จำเป็น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการความเสี่ยงมีการติดตาม เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการจัดการความเสี่ยง มีคุณภาพ มีความเหมาะสม และการบริหารความเสี่ยงได้ นำไปใช้ในทุกระดับของธุรกิจ มีการรายงานความเสี่ยงทั้งหมดที่มีผลกระทบสำคัญต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของธุรกิจต่อผู้บริหารที่รับผิดชอบ

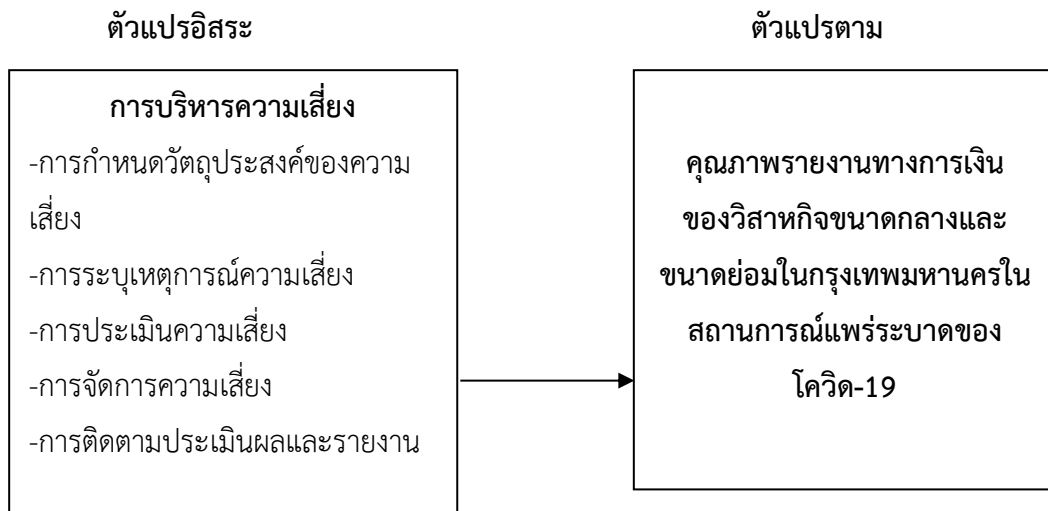
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการรายงานทางการเงิน

คุณภาพของรายงานการเงิน หมายถึง ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิง เศรษฐกิจได้ก็ต่อเมื่อ ข้อมูลนั้นช่วยให้ผู้ใช้งบการเงินสามารถประเมินเหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบันและ อนาคต รวมทั้งช่วยยืนยัน หรือชี้ข้อผิดพลาดของผลการประเมินที่ผ่านมาของผู้ใช้งบการเงินใด มี ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ความสามารถเปรียบเทียบได้ ความ พิสูจน์ยืนยันได้ ความทันเวลา และความเข้าใจได้

สรุปได้ว่า คุณภาพรายงานการเงิน เป็นคุณสมบัติที่ทำให้ข้อมูลในงบการเงินมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงิน ซึ่งลักษณะคุณภาพของรายงานการเงินมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจได้ก็ต่อเมื่อ ข้อมูลนั้นช่วยให้ผู้ใช้งบการเงินสามารถประเมินเหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งช่วยยืนยันหรือชี้ข้อผิดพลาดของผลการประเมินที่ผ่านมาของผู้ใช้งบการเงินได้ ประกอบไป

ด้วย ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ความสามารถเปรียบเทียบได้ ความสามารถพิสูจน์ ยืนยันได้ ความทันเวลา ความสามารถเข้าใจได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยสำรวจความคิดเห็นของนักบัญชีในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรได้แก่ นักบัญชีในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

นักบัญชีในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร โดยคำนวณจากจำนวนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร จำนวน 21,121 แห่ง โดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 400 ตัวอย่าง อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงได้จัดทำแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีกรวมเป็นทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

การเก็บข้อมูล

เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนว่ามีจำนวนเท่าใด ผู้วิจัยจึง เลือกใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยการเลือกแจกแบบสอบถามเฉพาะกลุ่มตัวอย่างนักบัญชีในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร โดยทำการแจกแบบสอบถามออนไลน์ เนื่องจากเป็นวิธีที่กลุ่มตัวอย่าง

สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย อีกทั้งยังเป็นการลดระยะเวลาและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเก็บข้อมูล และลดการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19

เครื่องมือในการวิจัย

1) ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

- สร้างแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทธุรกิจ ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูล การบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงิน ได้แก่ ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการระบุความเสี่ยง ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการจัดการความเสี่ยง และด้านการติดตามประเมินผลและรายงาน โดยเป็นคำถามปลายปิด ประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 ข้อมูล คุณภาพของการรายงานทางการเงิน ประกอบไปด้วย ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ความสามารถเปรียบเทียบได้ ความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ความทันเวลา และความสามารถเข้าใจได้ โดยเป็นคำถามปลายปิด ประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale)

2) การตรวจสอบเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Pre-test) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ หลังจากได้ผลแล้ว จึงนำมารวบรวมเพื่อทำการทดสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้วัดค่าความเชื่อมั่นที่กว้างขวางมากที่สุดวิธีหนึ่ง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ควรมีค่าในระดับ .70 ขึ้นไป และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item Total Correlation) ควรมีค่าตั้งแต่ 0.3 (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ รวบรวมจากการออกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง เวลาที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อเก็บข้อมูล จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาพิจารณา นำมาตรวจสอบความถูกต้อง และสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จนครบถ้วนได้จำนวน 400 ชุด

2) ข้อมูลทุติยภูมิ รวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาและค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากสิ่งพิมพ์ บทความ ตำราสื่ออิเล็กทรอนิกส์ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 ใช้สถิติ จำนวน ค่าร้อยละ ในการอธิบาย ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน

1.2 ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ในการอธิบาย ระดับการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19

2) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

การบริหารความเสี่ยงในการ ปฏิบัติงานทางการเงิน	คุณภาพของการรายงานทางการเงิน						
	B	S.E.	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.367	0.172		2.127	0.034		
1. ด้านการกำหนด วัตถุประสงค์ของความเสี่ยง (X_1)	0.063	0.046	0.057	1.348	0.179	0.636	1.572
2. ด้านการระบุเหตุการณ์ ความเสี่ยง (X_2)	0.168	0.041	0.171	4.143	0.000*	0.665	1.505
3. ด้านการประเมินความ เสี่ยง (X_3)	0.258	0.052	0.270	4.955	0.000*	0.483	2.612
4. ด้านการจัดการความเสี่ยง (X_4)	0.449	0.035	0.523	12.873	0.000*	0.689	1.450
5. ด้านการติดตาม ประเมินผลและรายงาน (X_5)	0.104	0.048	0.117	2.182	0.030*	0.496	2.526

Note: $R^2 = .494$, $AR^2 = .244$, $F = 31.799$, $*p < .05$

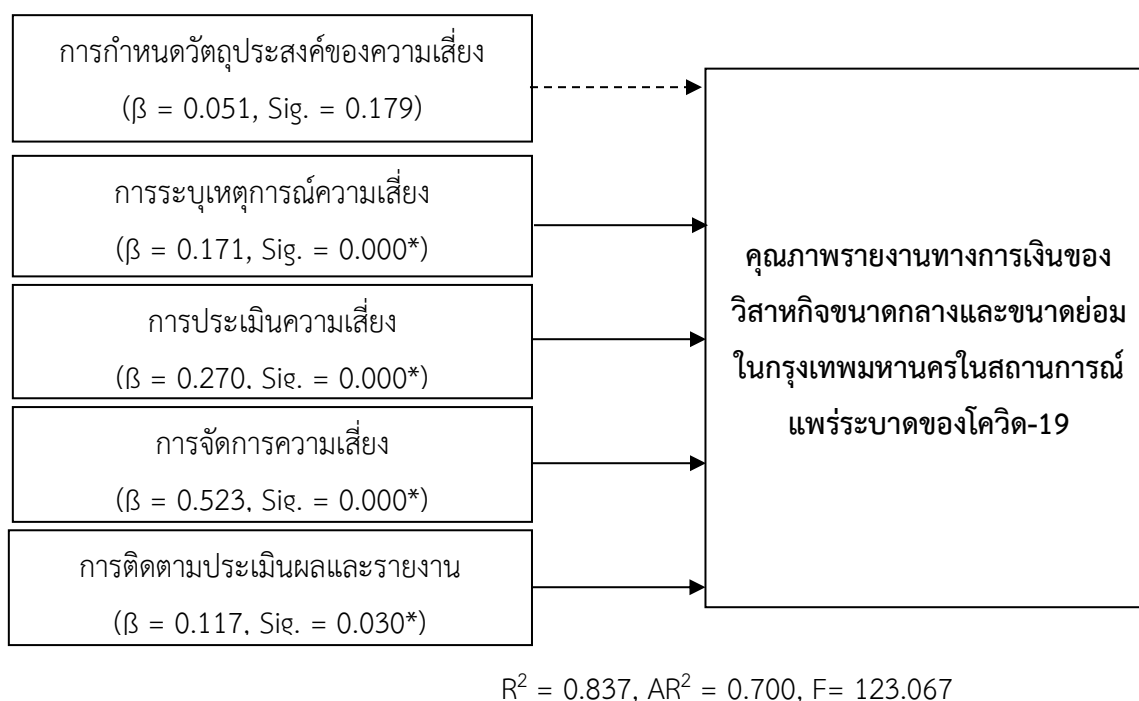
จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ (Independent) 5 ด้านได้แก่ การกำหนดวัตถุประสงค์ของความเสี่ยง (X_1) การระบุเหตุการณ์ความเสี่ยง (X_2) การประเมินความเสี่ยง (X_3)

การจัดการความเสี่ยง (X_4) และการติดตามประเมินผลและรายงาน (X_5) ที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ($\hat{Y}$) สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทำนายผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ทางการเงินของธุรกิจสตาร์ทอัพในกรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.367 + 0.168 X_2 + 0.258 X_3 + 0.449 X_4 + 0.104 X_5$$

จากสมการเชิงเส้นตรงดังกล่าว จะเห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของการระบุเหตุการณ์ความเสี่ยง เท่ากับ 0.168 การประเมินความเสี่ยง เท่ากับ 0.258 การจัดการความเสี่ยง เท่ากับ 0.449 และการติดตามประเมินผลและรายงาน เท่ากับ 0.104 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก ถือว่ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ในทิศทางเดียวกัน

ในการศึกษาการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ในรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงิน

พบว่า ด้านการระบุเหตุการณ์ความเสี่ยง ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการจัดการความเสี่ยง และด้านการติดตามประเมินผลและรายงาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ พบว่า การบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงิน ด้านการระบุเหตุการณ์ความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยง และการติดตามประเมินผลและรายงาน ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ การกำหนดวัตถุประสงค์ของความเสี่ยง ไม่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19

อภิปรายผล

สมมติฐานข้อที่ 1 การกำหนดวัตถุประสงค์ของความเสี่ยงส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19

จากการศึกษาพบว่า การกำหนดวัตถุประสงค์ของความเสี่ยงไม่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการกำหนดวัตถุประสงค์ของความเสี่ยงเป็นการกำหนดสิ่งที่ต้องการขึ้นมา เพื่อให้มั่นใจว่ามีการเลือกวัตถุประสงค์สำคัญที่เชื่อมโยงจากวิสัยทัศน์หรือภารกิจขององค์กรกับกลยุทธ์และแผนงานด้านการเงินที่รองรับในระดับต่างๆ เพื่อนำมาบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ ดังนั้นแล้วการกำหนดวัตถุประสงค์จึงเป็นแผนงานที่มีการคาดการณ์ขึ้นยังไม่สามารถมองเห็นได้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนเป็นเพียงแต่การคาดการณ์หรือการวางแผนเป้าหมายตาม ภารกิจ และแผนการปฏิบัติงานประจำปีได้ เพื่อให้ผู้ทำบัญชีได้ทราบแนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้องตามที่ธุรกิจกำหนดไว้เพื่อที่จะส่งผลให้คุณภาพรายงานทางการเงินมีประโยชน์ต่อธุรกิจ ช่วยในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจและมีความเที่ยงธรรม จึงทำให้การกำหนดวัตถุประสงค์ของความเสี่ยงไม่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่ง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุพารักษ์ โมหังหว่า (2563) ที่ศึกษาปัจจัยความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่ดีส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยความเสี่ยงด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้าน ข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผลและการควบคุมภายในที่ดีด้าน สภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารใน องค์กร และด้านการติดตามผลมีอิทธิพลต่อคุณภาพของรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครด้านความเชื่อถือได้กล่าวคือ หากกิจการมีการกำหนดวัตถุประสงค์ การตอบสนองความเสี่ยงที่ ทันเวลา ข้อมูลและการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอก

และมีการติดตามประเมินผลจะทำให้ รายงานทางการเงินมีคุณภาพด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ พบว่า ปัจจัย ความเสี่ยง ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านการบ่งชี้เหตุการณ์ ด้านการประเมินความเสี่ยง และด้านกิจกรรมการควบคุม ไม่ส่งผลต่อคุณภาพของรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

สมมติฐานข้อที่ 2 การระบุเหตุการณ์ความเสี่ยงส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19

จากการศึกษาพบว่า การระบุเหตุการณ์ความเสี่ยงส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากการระบุเหตุการณ์ความเสี่ยง คือ การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์เพื่อให้ทันกับเปลี่ยนแปลง ซึ่งโดยเฉพาะในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้การกำหนดวัตถุประสงค์ของความเสี่ยงอาจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ดังนั้นการพิจารณาเหตุการณ์หรืออุปสรรคใดที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อการ บรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้ตั้งไว้ โดยพิจารณาทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ให้ครอบคลุมในทุก ประเภทของความเสี่ยงเพื่อให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลที่เพียงพอในการนำไปบริหารจัดการได้ ด้วยเหตุนี้เองการระบุเหตุการณ์ความเสี่ยงจึงส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ มารินี กอรา และ กุลวดี ลิมอุสนัน (2559) ศึกษาเรื่องผลกระทบของความเป็นมืออาชีพของนักบัญชีและการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน 5 จังหวัดชายแดนใต้ ผลการวิจัยพบว่า การระบุเหตุการณ์ความเสี่ยงมีผลกระทบทางบวกต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ใน 5 จังหวัดชายแดนใต้

สมมติฐานข้อที่ 3 การประเมินความเสี่ยงส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19

ผลการศึกษาพบว่า การประเมินความเสี่ยงส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจาก การประเมินความเสี่ยงเป็นการให้ความสำคัญกับการเรียงลำดับของปัญหาในองค์กรว่าสิ่งใดควรแก้ไขก่อนหลังตามลำดับความสำคัญของปัญหา เพื่อลดความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นกับการปฏิบัติงาน ส่งผลให้คุณภาพรายงานทางการเงินสามารถเปรียบเทียบงบการเงินระหว่างธุรกิจในรอบระยะเวลาเดียวกัน เพื่อสามารถดำเนินงาน ประเมินฐานะการเงินและผลการดำเนินงานระหว่างธุรกิจได้ ทำให้นักบัญชีสามารถรวบรวมข้อมูลผลกระทบของเหตุการณ์ต่างๆ ที่มีผลต่อองค์กรเพื่อหาทาง แก้ไขทำให้ความรุนแรงของเหตุการณ์ที่ลดลงโดยการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อเหตุการณ์และประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ การประเมินความเสี่ยงส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ พัฒนา ร่มเย็น (2562) ศึกษาเรื่องผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินที่มี

ผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน ผลการศึกษาพบว่า การประเมินความเสี่ยงส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน

สมมติฐานข้อที่ 4 การจัดการความเสี่ยง ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19

ผลการศึกษาพบว่า การจัดการความเสี่ยง ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจาก การจัดการความเสี่ยงมีการศึกษาวิธีการที่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาเพื่อลดความสูญเสียที่เกิดขึ้นกับองค์กร โดยการให้ความสำคัญเลือกวิธีการที่เหมาะสมกับปัญหาตามผลการประเมินความเสี่ยง เพื่อให้การแก้ไขปัญหาที่มีความรุนแรงและมีผลกระทบกับองค์กรมากที่สุดเป็นลำดับแรก แล้วจึงทำการแก้ไขปัญหาด้านอื่นๆ ตามมา โดยการใช้วิธีการที่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาเพื่อลดความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร รวมทั้งการกำหนดนโยบายและระเบียบวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละขั้นตอนของกิจกรรม ซึ่งส่งผลให้คุณภาพรายงานทางการเงินของธุรกิจมีข้อมูลพร้อมทันเวลาต่อการตัดสินใจ และมีการนำเสนอข้อมูลอย่างชัดเจนและกระชับสามารถเข้าใจได้ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้การจัดการความเสี่ยง ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ มารีนี กอรา และ กุลวดี ลิ้มอุสนโน (2559) ศึกษาเรื่องผลกระทบของความเป็นมืออาชีพของนักบัญชีและการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน 5 จังหวัดชายแดนใต้ ผลการวิจัยพบว่า ด้านการจัดการความเสี่ยง โดยเฉพาะมุ่งเน้นการพิจารณาเลือกวิธีการที่เหมาะสมกับปัญหา ที่องค์กรเผชิญอยู่อย่างมี ประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความสูญเสียกับองค์กรน้อยที่สุด มีผลกระทบทางบวกต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ใน 5 จังหวัดชายแดนใต้

สมมติฐานข้อที่ 5 การติดตามประเมินผลและรายงาน ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19

ผลการศึกษาพบว่า การติดตามประเมินผลและรายงาน ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากการติดตามประเมินผลรายงานผลการบริหารความเสี่ยงที่กำหนดในแต่ละช่วงเวลาทำให้สามารถประเมินผลวิธีการจัดการแก้ไขปัญหา เพื่อให้ทราบว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาได้มากน้อยเพียงใด ภายใต้ความพยายามในการติดตามการแก้ไขปัญหาทุกกิจกรรมที่องค์กรนำมาใช้ของนักบัญชี โดยมีการติดตามผลการปฏิบัติตามแผนและนำผลมาทบทวนเพื่อพัฒนาระบบงานให้ดียิ่งขึ้น และมีการประเมินผลวิธีการจัดการแก้ไขปัญหา เพื่อให้ทราบว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาได้มากน้อยเพียงใด ส่งผลให้คุณภาพรายงานทางการเงินมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจและช่วยให้ธุรกิจสามารถประเมินเหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และอนาคตได้ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้การจัดการความเสี่ยง ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งผลการศึกษา

สอดคล้องกับการศึกษาของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เปรมยุดา ท้าวบุตร อัครเดช ฉวีรักษ์ และสลักจิต นิลผาย (2560) ศึกษาเรื่องผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานทางการเงินของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า การบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินด้านการติดตามและประเมินผลมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงานทางการเงิน ดังนั้น ผู้บริหาร ของสถาบันอุดมศึกษาและผู้อำนวยการกองคลัง ต้องให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงในการ ปฏิบัติงานทางการเงิน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 อยู่ในระดับที่มาก แสดงให้เห็นว่าผู้ทำบัญชีมีความสามารถในการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินส่งผลให้คุณภาพรายงานทางการเงินของผู้ทำบัญชีมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพและความรู้ความสามารถของการบริหารความเสี่ยงของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ และส่งผลให้มีการพัฒนาตนเองของนักบัญชีเพื่อสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ รวมทั้งสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพรายงานทางการเงินให้เป็นไปตามแบบแผนการบริหารความเสี่ยงขององค์กรได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต

1. ควรเปลี่ยนวิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม เป็นการสอบถามเชิงลึกเพื่อให้ได้มาซึ่ง รายละเอียดที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
2. ควรเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาคุณภาพรายงานทางการเงิน เช่น ผู้บริหาร ภาวะเครียด ข้อบังคับ และมาตรฐานการบัญชีในปัจจุบัน ที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน

เอกสารอ้างอิง

- นนทวัลลี ธีรธนาพงศ์. (2563). บทบาทของสถาบันการเงินในวิกฤตโควิด-19. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- นนทียา อังกรพัฒนานกุล, เกสินี หมั่นไธสง และวิชณุ สมิตสุวรรณค์. (2557). ผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงการปฏิบัติงานในระบบ GFMS ที่มีต่อคุณภาพงบการเงินของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 6(4), 51-59.
- เปรมยุดา ท้าวบุตร, อัครเดช ฉวีรักษ์ และสลักจิต นิลผาย. (2560). ผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานทางการเงินของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 10(1), 60-73.



- พัฒนา ร่มเย็น. (2562). ผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทางการเงินที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*, 12(3), 47-63.
- มารีณี กอรา และ กุลวดี ลิ้มอุสันโน. (2559). ผลกระทบของความเป็นมืออาชีพของนักบัญชีและการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน 5 จังหวัดชายแดนใต้. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 4(2), 38-50.
- ยุพาภรณ์ โมหังหว่า. (2563). ปัจจัยความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่ดีส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). *Multivariate Data Analysis*. (6th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Yamane, T. (1976). *Applied Sampling*. New York: Academic Press.

การจัดการองค์ความรู้การเรียนรู้การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่าด้านการพัฒนา
ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมในพื้นที่อำเภอฟล จังหวัดขอนแก่น

Knowledge Management, Learning, Product Development to add
Value Development of Silk Products

ณัฐชัย เอกนราจินดาวัตน์

Nattachai Aeknarajindawat

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

E-mail: aeknarajindawat@gmail.com

Received: January 31, 2023

Revised: April 29, 2023

Accepted: April 30, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการส่งเสริมอาชีพการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมและการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า และ 2) พัฒนาศักยภาพชุมชนในด้านการทอผ้าไหม การย้อมสี และการทำสีย้อมธรรมชาติ งานวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกโดยการคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 13 ราย และการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อำเภอฟล จังหวัดขอนแก่น จำนวน 400 ราย ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) การจัดการองค์ความรู้การเรียนรู้การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่าด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าไหม เพื่อเพิ่มมูลค่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ลักษณะและองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าไหม อยู่ในระดับมากทุกราย โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีกระบวนการที่ทำให้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ผ้าไหม มีคุณภาพดีขึ้น มีความปลอดภัยและตลาดเปลี่ยนแปลงมากยิ่งขึ้น เพื่อการขยายช่องทางการตลาด มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ผ้าไหมให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค 2) การพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ผ้าไหมที่เน้นคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอย และมีความต้องการผลิตภัณฑ์ใหม่จากผ้าไหมที่สร้างผลกำไร เพื่อความอยู่รอดของผู้ประกอบการผู้ผลิตและร้านค้าผ้าไหม

คำสำคัญ: การจัดการองค์ความรู้, การพัฒนาผลิตภัณฑ์, ผลิตภัณฑ์ผ้าไหม



Abstract

The objectives of this research were to: 1) study the promotion of silkworm cultivation career and product development to add value; 2) develop community potential in silk weaving, dyeing and natural dyeing 3) develop a living learning base for use in imparting knowledge on silk weaving and dyeing and making natural dyes for community leaders to lead to the establishment of a center providing knowledge in silk weaving. This research uses a mixed method research. In the qualitative research, in-depth interviews were used with those involved in the development of the Mulberry Silkworm Learning Center. and weaving natural silk by selectively selecting 13 people and the sample group in Phon district. In Khon Kaen Province, 400 cases were used to select a convenient sample group. collect data with questionnaires. The data were analyzed in terms of percentage, means and standard deviation.

The results showed that: 1) the level of knowledge management, product development learning to add value to the development of silk products. to increase the overall value at a high level. Characteristics and important elements that affect the success of silk product development at a high level for all. They are arranged in descending order as follows: There is a process that makes a product or a silk product. better quality. It is more secure and the market is changing. To expand marketing channels. Change silk products to meet the needs of consumers. 2) Develop silk products that emphasize the benefits usable and there is a demand for new profitable silk products for the survival of entrepreneur's silk manufacturers and shops, respectively.

Keywords: Knowledge Management, Product Development, Silk Products

บทนำ

ผ้าไหมและผลิตภัณฑ์ผ้าไหมของไทย เป็นเอกลักษณ์ไทยที่ได้รับการกล่าวขานมานานแล้วในด้านความงดงามของสีสัน และลวดลาย รวมถึงฝีมือการทอผ้าเป็นภูมิปัญญาที่สืบทอดต่อกันมาในอดีตการทอผ้าจะมีอยู่ทุกครัวเรือนในทุกภูมิภาคของประเทศไทย ซึ่งมีลวดลายตามเชิงความคิดและวัฒนธรรมแต่ละแห่งแตกต่างกันไป ถือว่าประเทศไทยเป็นแหล่งผลิตไหมไทยและผลิตภัณฑ์ไหมไทยที่มีคุณภาพและมีชื่อเสียงมากแห่งหนึ่งของโลก เพราะผ้าเป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวันของทุกคน ผ้าของแต่ละท้องถิ่น หรือภูมิภาคจะมีลวดลาย คุณลักษณะ และความโดดเด่นที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ความชำนาญ และทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่น การทอผ้าเป็นสื่อสัญลักษณ์ของคนในแต่ละชุมชน แสดงถึงเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ และความแตกต่างทางวัฒนธรรม ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเสริมอย่างเดียวคือการปลูกหม่อนเลี้ยงไหม และทอผ้า ซึ่งปัญหาหลักคือ ต้นทุนในการผลิตที่สูงขึ้น ผลกำไรจากการทอผ้าต่ำเมื่อเทียบกับระยะเวลาในการผลิตต่อการจำหน่ายหรือจากการสั่งทอของลูกค้าในแต่ละครั้ง ประกอบกับปัจจุบันตลาดมีความต้องการผ้าทอที่ย้อมจากสีธรรมชาติมากกว่าผ้า

ที่ย้อมจากสีเคมี เป็นเอกลักษณ์ของการย้อมสีธรรมชาติ หรือผลิตภัณฑ์ที่มาจากธรรมชาติปราศจากเคมีมากขึ้น (กรมหม่อนไหม, 2555)

ในสถานการณ์ปัจจุบันนี้มีการนำเข้าเส้นไหมจากต่างประเทศมากกว่าส่งออก การที่เกษตรกรจะขายผลิตเส้นไหมให้ได้ปริมาณและคุณภาพ เพื่อเข้าสู่ตลาดการผลิตผ้าไหมที่ยังคงมีความต้องการใช้เส้นไหมเป็นปริมาณมาก ก็นับว่าเป็นโอกาสของเกษตรกรที่ตลาดยังมีช่องว่างให้ขายได้ แต่อย่างไรก็ตามการผลิตเส้นไหมของเกษตรกรยังไม่มีคุณภาพมากพอที่จะส่งออก เพราะโดยทั่วไปของเกษตรกรไทยจะทำในรูปแบบวิถีชาวบ้าน เพาะพันธุ์ไหมเองซึ่งไข่ไหมจะเป็นพันธุ์พื้นเมือง วิธีการเลี้ยงไหมจะเป็นวิธีแบบดั้งเดิม เมื่อได้รังไหมก็จะนำมาสาวเส้นและทอเป็นผืนผ้า เพื่อใช้ในเทศกาลต่าง ๆ หรือนำมาจำหน่ายในท้องถิ่น คือขาดการรวมกลุ่มเครือข่ายการผลิตเพื่อให้ได้ปริมาณมากพอที่จะนำเสนอหรือต่อรองกับผู้ประกอบการ ทำให้ขาดการเชื่อมโยงสู่ตลาดที่มีความพร้อมและมีความต้องการเส้นไหมเป็นปริมาณมาก การรวมกลุ่มของเกษตรกรเพื่อผลิตเส้นไหมที่มีการบริหารจัดการที่ดีโดยกลุ่มของเกษตรกรเอง มีฝ่ายตลาดที่ชัดเจน มีการคัดเกรดเส้นไหมก็จะทำให้การผลิตเส้นไหมมีคุณภาพและปริมาณเพียงพอกับการนำเสนอผู้ประกอบการที่ต้องการ (กรมหม่อนไหม, 2560) ผลิตภัณฑ์ชุมชนที่สำคัญของหลายจังหวัดในประเทศไทย โดยส่วนมากมีแหล่งสำคัญอยู่ที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์เส้นไหม จนความนิยมได้แพร่กระจายไปทุกภูมิภาคของประเทศ โดยจังหวัดขอนแก่นเป็นเมืองที่มีศักยภาพในด้านภูมิปัญญาผ้าทอมายาวนาน มีผู้ประกอบการอาชีพหม่อนไหมตลอดจนถึงห่วงโซ่อุปทานทั้งหมด ซึ่งมีความพร้อมที่จะขยายช่องทางการตลาด และขยายโอกาสการจำหน่าย และสร้างโอกาสในการพบปะของคู่ค้าเกี่ยวกับผ้าไหมและผลิตภัณฑ์จากไหม (อารียา หุ่นวงศ์ษา, 2560)

การส่งเสริมผ้าไหมไทยโดยรัฐบาลไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 - 2563 โดยมติคณะรัฐมนตรีเห็นชอบเชิญชวนให้คณะรัฐมนตรีข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ แต่งกายในชุดผ้าไหมหรือชุดไทยในวันปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นแบบอย่าง que แสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ไทย และเป็นการกระตุ้นความนิยมในหมู่ประชาชน ก่อเกิดกระแสความรู้สึกนิยมไทย ภาคภูมิใจในความเป็นไทย ทั้งช่วยส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนที่เกี่ยวข้องกับผ้าไทย ผ้าไหมช่วยให้มีการสร้างงาน สร้างรายได้ให้มากขึ้น กระจายไปทั่วประเทศไทย และหวังช่วยลดการนำเข้าสินค้าเครื่องนุ่งห่มจากต่างประเทศด้วย โดยมอบหมายหน่วยงานราชการกรมกองต่าง ๆ ช่วยดำเนินการกระจายทั่วประเทศ (กรมการพัฒนาชุมชน, 2563)

เพื่อเป็นเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้การเรียนรู้การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่าด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าไหมในพื้นที่อำเภอฟล จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยจึงดำเนินการวิจัยครั้งนี้ โดยมุ่งหวังการจัดการองค์ความรู้ภูมิปัญญาผ้าไหมเป็นจุดขายเพื่อจะนำไปสู่การ สร้างองค์ความรู้ให้พัฒนาเป็นการยกระดับภูมิปัญญาท้องถิ่นเพิ่มเติม เพื่อสร้างรายได้และความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของเกษตรกรผู้ทอผ้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการส่งเสริมอาชีพการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมและการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า
2. เพื่อพัฒนาศักยภาพชุมชนในด้านการทอผ้าไหม การย้อมสี และการทำสีย้อมธรรมชาติ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้เกี่ยวกับการปลูกหม่อนเลี้ยงไหม

ความหมายของการจัดการองค์ความรู้

Ruggles (1997) ได้กล่าวถึง การจัดการองค์ความรู้ว่าเกี่ยวข้องกับกระบวนการหลัก 3 กระบวนการ คือ การก่อให้เกิดความรู้ การรวบรวมความรู้และการถ่ายทอดความรู้ การก่อให้เกิดความรู้ หมายถึง การนำความรู้ใหม่ ๆ มาสู่ตนเอง สู่กลุ่ม หรือโลกจากการสร้างสรรค์ขึ้นเองจากความรู้ที่ได้เรียนมา การสังเคราะห์ การรวบรวม และการประยุกต์ใช้ส่วนการรวบรวมความรู้ หมายถึง การหยิบจับและการแสดงความรู้ออกมา

วิจารณ์ พานิช (2551) ให้ความหมายของคำว่า การจัดการความรู้ ไว้ว่าคือ เครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการไปพร้อมกัน ได้แก่ 1) บรรลุเป้าหมายของงาน 2) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน 3) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ และ 4) บรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน

สุนน อมรวิวัฒน์ (2553) กล่าวว่า การจัดการองค์ความรู้ คือ สถานการณ์อย่างหนึ่งที่มีสิ่งต่อไปนี้เกิดขึ้นได้แก่

1. มีความสัมพันธ์และมีปฏิสัมพันธ์เกิดขึ้นระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน ผู้เรียนกับผู้เรียน ผู้เรียนกับสิ่งแวดล้อม และผู้สอนกับผู้เรียนกับสิ่งแวดล้อม
2. ความสัมพันธ์และมีปฏิสัมพันธ์นั้นก่อให้เกิดการเรียนรู้ และประสบการณ์ใหม่
3. ผู้เรียนสามารถนำประสบการณ์ใหม่นั้นไปใช้ได้

แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์การเรียนรู้

กิตานันท์ มะลิทอง (2543) ได้ให้ความหมายศูนย์การเรียนรู้ว่าเป็นรูปแบบการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนเข้าไปศึกษาความรู้ได้ด้วยตนเองตามความสนใจความสามารถ และการควบคุมการเรียนรู้ด้วยตัวผู้เรียนเอง โดยการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งจะอาศัยสื่อการสอนแบบประสมจัดภายใต้การดูแลของผู้สอน ซึ่งทำหน้าที่ประสานงานพร้อมทั้งเตรียมหาชุดการสอนตามความต้องการของผู้เรียนในระดับต่าง ๆ

สุกฤตา จันทรมล (2545) ได้กล่าวว่า การจัดศูนย์การเรียนรู้ในพื้นที่สถานศึกษา (Institution Based) จัดตั้งขึ้นในลักษณะเป็นส่วนหนึ่งของสถาบันการศึกษา เช่น ภายในโรงเรียนโดยกระทรวงการศึกษาหรือประเภทสถาบันการศึกษาระดับท้องถิ่น องค์ความรู้ในศูนย์การเรียนรู้จึงมีลักษณะที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีนิสัยรักการอ่านและเขียนโดยส่งเสริมให้เกิดการฝึกฝนในการค้นหาค้นคว้าความรู้ไปสู่การประยุกต์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ศูนย์การเรียนรู้ในพื้นที่ชุมชน (Community Based) มีลักษณะร่วมของชุมชน คือ มุ่งเน้นการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้ที่เข้ามาใช้ พื้นที่เป็นเสมือนสถาบันครอบครัวและจุดรวมตัวของลูกบ้าน โดยอาจจะเป็นเพียงพื้นที่ประชุมหรืออ่านหนังสือเพิ่มพูนความรู้ ยกตัวอย่างเช่น ชุมชนแออัด วัด สภา ตำบล มัสยิดและโบสถ์ เมื่อเกิดการรวมตัวแล้วองค์ความรู้ในสถานที่จะเป็นตัวช่วยให้เกิดการพัฒนาไปพร้อม ๆ กัน

องค์ประกอบของศูนย์การเรียนรู้

อาภรณ์ ภูวพิณธ์ (2552) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบหลักที่สำคัญที่องค์การจะต้องพิจารณาเพื่อจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ให้เกิดประสิทธิภาพ ได้แก่ 1) ผู้ให้บริการในศูนย์การเรียนรู้ 2) ช่องทางการเรียนรู้ 3) กระบวนการติดตามผลการเรียนรู้

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2555) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับการดำเนินกิจกรรมของศูนย์การเรียนรู้ไว้ 4 ประการ คือ 1) บทบาทของผู้สอน 2) บทบาทของผู้เรียน 3) ชุดการสอน และ 4) การจัดห้องเรียน

ธนวัฒน์ เสนเผือก (2552) ได้กล่าวถึง ศูนย์การเรียนรู้ ว่ามี 3 องค์ประกอบ คือ 1) แหล่งเรียนรู้ 2) องค์ความรู้ และ 3) กระบวนการเรียนรู้

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2555) ได้แบ่งองค์ประกอบของศูนย์การเรียนรู้มีส่วนสำคัญในการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ ศูนย์ดังกล่าวควรประกอบด้วย 1) ปรัชญา 2) ปณิธาน 3) วิสัยทัศน์ 4) เป้าหมาย 5) จุดมุ่งหมาย 6) วัตถุประสงค์ 7) ภารกิจและงาน 8) บุคลากร 9) โครงสร้างพื้นฐาน 10) การติดตามและประเมิน

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2555) ได้กำหนดมาตรฐานการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ชุมชน เพื่อเป็นตัวชี้วัดขั้นพื้นฐานและตัวชี้วัดขั้นพัฒนาของศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ทั้งนี้ ได้กำหนดตัวชี้วัดขั้นพื้นฐาน และตัวชี้วัดขั้นพัฒนาไว้ 7 มาตรฐาน คือ 1) การบริหารจัดการ 2) บุคลากร 3) สื่อวัสดุอุปกรณ์ 4) อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม 5) การให้บริการและการจัดกิจกรรม 6) การประเมินผล และ 7) การมีส่วนร่วมของชุมชน

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ความรู้เกี่ยวกับไหมไทย

กรมหม่อนไหม (ม.ป.ป.) ได้อธิบายว่างานส่งเสริมการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมได้มีการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงมาโดยลำดับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน (2564) และมีหน่วยงานที่มีบทบาทอำนาจหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกการบริการเผยแพร่ความรู้วิชาการ หลักการเทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีการเกษตรแผนใหม่ในการส่งเสริมการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมแก่เกษตรกรในชนบทซึ่งมีหน่วยงานที่ตั้งสำนักงาน/ที่ทำการอยู่ในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค กระจายอยู่ทั่วประเทศในปัจจุบัน นอกจากนี้กรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ยังได้ดำเนินการจดทะเบียนเกษตรกรผู้เลี้ยงไหมเพื่อผลิตรังไหมและเส้นไหมจำหน่าย เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการผลิตและการตลาดและสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มผู้เลี้ยงไหมเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการส่งเสริมและบริการความรู้ ติดตามประเมินผลเกษตรกรผู้ร่วมโครงการกรมส่งเสริมการเกษตรได้กำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์ขยายพันธุ์ไหมขึ้นในภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศรวม 5 ศูนย์ ดังนี้คือ

1. สำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ เขต 1 จังหวัดแพร่
2. สำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ เขต 2 จังหวัดอุดรธานี
3. สำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ เขต 3 จังหวัดขอนแก่น
4. สำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ เขต 4 จังหวัดนครราชสีมา
5. สำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ เขต 5 จังหวัดชุมพร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในรูปแบบของแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการปลูกหม่อนเลี้ยงไหม และประชาชนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในพื้นที่อำเภอฟล จังหวัดขอนแก่น ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนในการศึกษา และกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Taro Yamane โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษานี้ เท่ากับ 400 ราย ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) มีหน่วยวิเคราะห์ คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้การปลูกหม่อนเลี้ยงไหม และการทอผ้าไหมสีธรรมชาติ โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 13 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลากหลายกลุ่ม ดังนั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ/สถานภาพการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การทำงาน/ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์การเรียนรู้ปลูกหม่อนเลี้ยงไหม และทอผ้าไหมสีธรรมชาติ ซึ่งข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการส่งเสริมอาชีพการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมและการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า ผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถามแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการพัฒนาศักยภาพชุมชนในด้านการทอผ้าไหม การย้อมสี และการทำสีย้อมธรรมชาติ ใช้ระดับความคิดเห็นแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale)

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้ทราบมุมมองที่หลากหลาย ถือเป็นข้อมูลเชิงลึกและมุมมองใหม่ที่นอกเหนือจากที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ โดยสามารถนำมาใช้สนับสนุนและประกอบการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยให้ชัดเจนขึ้น ส่วนประเด็นในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้วางกรอบไว้มีลักษณะเป็นเค้าโครง (Outline) หัวข้อการสนทนาที่มีความยืดหยุ่น (Flexible) เป็นคำถามคร่าว ๆ เพื่อเป็นแนวในการสัมภาษณ์หรือการสนทนาให้ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ โดยใช้แบบคำถามสัมภาษณ์ศึกษาการส่งเสริมอาชีพการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมและการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า และการพัฒนาศักยภาพชุมชนในด้านการทอผ้าไหม การย้อมสี และการทำสีย้อมธรรมชาติ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1) ผู้วิจัยมีหนังสือถึงผู้ให้ข้อมูลการวิจัยเพื่อขออนุญาต และขอความร่วมมือในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

2) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยส่งแบบสอบถามไปยังประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย จากนั้น จึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจนครบ พร้อมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ

3) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วบันทึกข้อมูลลงในช่องบันทึกที่เตรียมไว้ แล้วนำข้อมูลที่ได้ดังกล่าวไปดำเนินการวิเคราะห์และสรุปผลต่อไป

การวิจัยเชิงคุณภาพ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลและกระบวนการสัมภาษณ์ ตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัยจากหน่วยงานถึงผู้ให้ข้อมูลการวิจัยที่เป็นกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการสัมภาษณ์

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยได้ติดต่อผู้ให้ข้อมูลการวิจัยที่เป็นกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการสัมภาษณ์ด้วยวิธีการทางโทรศัพท์ เพื่อขอความร่วมมือในการสัมภาษณ์ นัดเวลาเพื่อเข้าพบและทำการสัมภาษณ์ตามประเด็นข้อคำถามที่ได้เตรียมไว้

ขั้นที่ 3 ผู้วิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกตามประเด็นคำถามที่ตรงประเด็นกับข้อมูล และเน้นการสร้างปฏิสัมพันธ์ต่อผู้ให้สัมภาษณ์ตั้งแต่ต้นจนจบการสัมภาษณ์ พร้อมเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ตั้งคำถามเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และร่วมกันสร้างข้อมูลใหม่ภายใต้ประเด็นคำถาม โดยขอรายละเอียดและความชัดเจนของคำตอบที่ตรงประเด็นคำถาม

ขั้นที่ 4 การบันทึกคำสัมภาษณ์โดยใช้การบันทึกเทป พร้อมการจดบันทึกข้อความที่สำคัญขณะสัมภาษณ์

ขั้นที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากได้คำสัมภาษณ์แล้ว ผู้วิจัยได้การถอดเทปคำให้สัมภาษณ์และอ่านบทความเพื่อให้เกิดความชัดเจน จากนั้นได้จัดทำตารางคำถามเพื่อสรุปประเด็นการให้สัมภาษณ์เป็นรายข้อตามประเภทของผู้เกี่ยวข้อง และวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นคำถามแต่ละข้อเพื่อสรุปข้อคำถามและเพื่อเป็นข้อมูลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูลครั้งนี้ ผู้ประเมินมีแนวทางในการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ที่ได้จากการวิจัยเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ได้ลักษณะความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยจำแนกข้อมูล เปรียบเทียบข้อมูล และสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (inductive conclusion) จากนั้นนำเสนอข้อมูลเชิงบูรณาการเพื่อสนับสนุนผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการวิจัย

1. การส่งเสริมอาชีพการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมและการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า พบว่าระดับของการจัดการองค์ความรู้การเรียนรู้ด้านการส่งเสริมอาชีพการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.56, SD = 0.36$) ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการควบคุมโรคและแมลงศัตรูของหม่อนและไหมไม่ให้ความเสียหายแก่หม่อนและไหมให้ได้ ($\bar{X}=4.64, SD = 0.55$) รองลงมาคือ มีการจัดการการวางแผนการดูแลสวนหม่อนและระยะเวลาการเลี้ยงไหมที่ถูกต้องให้สัมพันธ์กับสภาพดินฟ้า อากาศที่เหมาะสมกับการเจริญเติบโต และระยะที่มีใบหม่อนมากเพียงพอ ($\bar{X}=4.59, SD = 0.60$) มีการดัดแปลงวิธีการเลี้ยงที่ทำให้ไหมโตเร็ว แข็งแรง ประหยัดแรงงาน ($\bar{X}=4.55, SD = 0.56$) มีพันธุ์ไหมที่ดี แข็งแรง โตเร็วทนทานต่อโรค ให้ผลผลิตสูง ($\bar{X}=4.52, SD=0.55$) และมีพันธุ์หม่อน ที่ดีและปริมาณมากพอ ($\bar{X}=4.51, SD = 0.21$) ตามลำดับ ดังนั้น จะเห็นว่าจากผลการวิจัยพบว่า การควบคุมโรคและแมลงศัตรูของหม่อนและไหมไม่ให้ความเสียหายแก่หม่อนและไหมและการจัดการวางแผนการดูแลสวนหม่อนและระยะเวลาการเลี้ยงไหมที่ถูกต้อง ให้สัมพันธ์กับสภาพดิน ฟ้า อากาศที่เหมาะสมกับการเจริญเติบโตและระยะที่มีใบหม่อนมากเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดและรองลงมาที่มีผลต่อความสำเร็จของการส่งเสริมอาชีพการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมของเกษตรกรในพื้นที่อำเภอฟลจังหวัดขอนแก่น

การวิจัยพบว่าระดับของการจัดการองค์ความรู้การเรียนรู้การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่าด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าไหม เพื่อเพิ่มมูลค่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.43, SD = 0.04$) ลักษณะและองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าไหม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกราย โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีกระบวนการที่ทำให้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ผ้าไหม มีคุณภาพดีขึ้น มีความปลอดภัยและตลาดเปลี่ยนแปลงมากยิ่งขึ้น เพื่อการขยายช่องทางการตลาด ($\bar{X}=4.46, SD = 0.64$) มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ผ้าไหมให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค ($\bar{X}=4.45, SD = 0.63$) มีการพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ผ้าไหมที่เน้นคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอย ($\bar{X}=4.41, SD = 0.63$) และมีความต้องการผลิตภัณฑ์ใหม่จากผ้าไหมที่สร้างผลกำไร เพื่อความอยู่รอดของผู้ประกอบการ ผู้ผลิตและร้านค้าผ้าไหม ($\bar{X}=4.38, SD = 0.64$) ตามลำดับ ดังนั้น จะเห็นว่าการพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าไหมเพื่อเพิ่มมูลค่าต้องมีกระบวนการที่ทำให้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ผ้าไหม มีคุณภาพดีขึ้นมีความปลอดภัยและตลาดต้องการและมีการสร้างผลิตภัณฑ์ผ้าไหมที่มีอยู่เดิมให้มีการเปลี่ยนแปลงมากยิ่งขึ้น เพื่อการขยายช่องทางการตลาดเป็นลักษณะและองค์ประกอบสำคัญที่สุดและรองลงมาที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าไหมเพื่อเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์

2. การพัฒนาศักยภาพชุมชนในด้านการทอผ้าไหม การย้อมสี และการทำสีย้อมธรรมชาติ พบว่าระดับของการจัดการองค์ความรู้การเรียนรู้การออกแบบผลิตภัณฑ์ผ้าไหม เพื่อเพิ่มมูลค่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.47, SD = 0.38$) ลักษณะและองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของการออกแบบผลิตภัณฑ์ผ้าไหม อยู่ในระดับมากที่สุดและมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีรูปแบบและลวดลายที่สวยงามสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค ($\bar{X}=4.52, SD = 0.61$) รองลงมาคือ รูปลักษณ์ที่งดงามสะดุดตาที่เห็นคุณค่าทางความงาม ($\bar{X}=4.48, SD = 0.63$) มีความแปลกใหม่จากผลิตภัณฑ์ผ้าไหมทั่วไปในท้องตลาด (

$\bar{X}=4.47, SD=0.63$) มีรูปแบบการใช้งานที่หลากหลาย ($\bar{X}=4.46, SD=0.61$) และมีความสะดวกสบายในการใช้สอยที่เน้นความคล่องตัวในการใช้งาน ($\bar{X}=4.41, SD=0.58$) ตามลำดับ ดังนั้น จะเห็นว่าการออกแบบผลิตภัณฑ์ผ้าไหมเพื่อเพิ่มมูลค่าต้องมีรูปแบบและลวดลายที่สวยงามสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค และต้องมีรูปแบบและลวดลายที่สวยงามสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคและต้องมีรูปลักษณ์ที่งดงามสะดุดตาที่เห็นค่าทางความงาม เป็นลักษณะและองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดและรองลงมาที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ผ้าไหม เพื่อเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ผ้าไหม

การวิจัยพบว่า ระดับของการจัดการองค์ความรู้การเรียนรู้การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่าด้านการออกแบบและพัฒนาบรรจุภัณฑ์ผ้าไหม เพื่อเพิ่มมูลค่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.38, SD=0.41$) ลักษณะและองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าไหม อยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการพัฒนารูปแบบบรรจุภัณฑ์ให้มีขนาดพอดี สามารถรับน้ำหนักผลิตภัณฑ์ผ้าไหมได้ การบรรจุเปิด-ปิด สะดวก ไม่ยุ่งยาก ($\bar{X}=4.46, SD=0.58$) รองลงมาคือ มีการออกแบบและพัฒนาบรรจุภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค กลุ่มเป้าหมายมากที่สุด ($\bar{X}=4.43, SD=0.67$) มีการกำหนดชนิดของวัสดุบรรจุภัณฑ์ให้มีความเหมาะสม สามารถป้องกันผลิตภัณฑ์ผ้าไหมได้ตลอดอายุการวางขาย ($\bar{X}=4.38, SD=0.66$) มีการกำหนดชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายสำหรับผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำหรับการบรรจุภัณฑ์ให้ชัดเจน สั้น กระชับ จดจำได้ง่าย ($\bar{X}=4.35, SD=0.60$) และมีการพัฒนารูปทรงบรรจุภัณฑ์ให้มีรูปร่างสีสันสวยงาม มีความกลมกลืนสอดคล้องกันกับผลิตภัณฑ์ผ้าไหม ($\bar{X}=4.27, SD=0.68$) ตามลำดับ ดังนั้น จะเห็นว่าการออกแบบและพัฒนาบรรจุภัณฑ์ผ้าไหม เพื่อเพิ่มมูลค่าต้องมีการพัฒนารูปแบบบรรจุภัณฑ์ให้มีขนาดพอดี สามารถรับน้ำหนักผลิตภัณฑ์ผ้าไหมได้ การบรรจุเปิด ปิด สะดวก ไม่ยุ่งยาก และมีการออกแบบและพัฒนาบรรจุภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายมากที่สุดเป็นลักษณะและองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดและรองลงมาที่มีผลต่อความสำเร็จของการออกแบบและพัฒนาบรรจุภัณฑ์ผ้าไหม เพื่อเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ผ้าไหม

อภิปรายผล

1. การส่งเสริมอาชีพการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมและการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า การส่งเสริมอาชีพการปลูกหม่อนเลี้ยงไหม ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของการส่งเสริมอาชีพการปลูกหม่อนเลี้ยงไหม คือมีการควบคุมโรคและแมลงศัตรูของหม่อนและไหมไม่ให้เกิดความเสียหายแก่หม่อนและไหมให้ได้ รองลงมาคือ มีการจัดการ การวางแผนการดูแลสวนหม่อนและระยะเวลาการเลี้ยงไหมที่ถูกต้องให้สัมพันธ์กับสภาพดินฟ้า อากาศที่เหมาะสมกับการเจริญเติบโต และระยะที่มีใบหม่อนมากเพียงพอ มีการดัดแปลงวิธีการเลี้ยงที่ทำให้ไหมโตเร็ว แข็งแรง ประหยัดแรงงาน มีพันธุ์ไหมที่ดี แข็งแรง โตเร็วทนทาน ต่อโรค ให้ผลผลิตสูง และมีพันธุ์หม่อน ที่ดีและปริมาณมากพอ

ลักษณะและองค์ประกอบสำคัญที่สุดที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าไหม เพื่อเพิ่มมูลค่า คือมีกระบวนการที่ทำให้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ผ้าไหม มีคุณภาพดีขึ้น มีความปลอดภัยและตลาดต้องการ รองลงมาคือ มีการสร้างผลิตภัณฑ์ผ้าไหมที่มีอยู่เดิมให้มีการเปลี่ยนแปลงมากยิ่งขึ้นเพื่อการขยายช่องทาง

การตลาด มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ผ้าไหมให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค มีการพัฒนา รูปแบบผลิตภัณฑ์ผ้าไหมที่เน้นคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอย และมีความต้องการผลิตภัณฑ์ใหม่จากผ้าไหมที่ สร้างผลกำไร เพื่อความอยู่รอดของผู้ประกอบการ ผู้ผลิตและร้านค้าผ้าไหม องค์ประกอบสำคัญที่สุดที่มีผลต่อ ความสำเร็จของการออกแบบและพัฒนาบรรจุภัณฑ์ผ้าไหม คือ มีการพัฒนารูปแบบบรรจุภัณฑ์ให้มีขนาดพอดี สามารถรับน้ำหนักผลิตภัณฑ์ผ้าไหมได้ การบรรจุเปิด-ปิด สะดวก ไม่ยุ่งยาก รองลงมาคือ มีการออกแบบและ พัฒนารูปแบบบรรจุภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค กลุ่มเป้าหมายมากที่สุด มีการกำหนดชนิดของวัสดุ บรรจุภัณฑ์ให้มีความเหมาะสม สามารถป้องกันผลิตภัณฑ์ผ้าไหมได้ ตลอดจนอายุการวางขาย มีการกำหนดชื่อ ตราสินค้าหรือเครื่องหมายสำหรับผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำหรับการบรรจุภัณฑ์ให้ชัดเจน สั้น กระชับรัด จดจำได้ง่าย และมีการพัฒนารูปทรงบรรจุภัณฑ์ให้มีรูปร่างสีอันสวยงาม มีความกลมกลืนสอดคล้องกันกับผลิตภัณฑ์ผ้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุทธา สายวาณิชย์ (2554) ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อสร้าง มูลค่าเพิ่ม สร้างเศรษฐกิจชุมชนเข้มแข็ง ได้ผลการวิจัยพบว่า มีปัญหาในการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสร้าง มูลค่าเพิ่ม ด้านการพัฒนาบรรจุภัณฑ์และรูปแบบผลิตภัณฑ์ของกลุ่มผู้ผลิตชุมชนยังขาดทักษะและความรู้

2. การพัฒนาศักยภาพชุมชนในด้านการทอผ้าไหม การย้อมสี และการทำสีย้อมธรรมชาติ การพัฒนา ศักยภาพชุมชนในด้านการทอผ้าไหม ลักษณะและความนิยมที่มีผลต่อความสำเร็จมากที่สุดของการทอผ้าไหม คือ มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าไหมให้มีลักษณะที่มีเอกลักษณ์โดดเด่น คือ เนื้อผ้าแน่น ละเอียด มีความมันวาว ชักแล้วสีไม่ตกไม่ซีดนำไปตัดเย็บเสื้อผ้าตะเข็บไม่แตกง่าย พิถีพิถันในการทอ รองลงมาคือ มีการพัฒนาการทอ ผ้าไหม ตั้งแต่กรรมวิธีการทอ การออกแบบลวดลายให้หลากหลาย การย้อมสีธรรมชาติเพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่า สินค้า มีการทอผ้าไหมทอมือให้เป็นงานฝีมือ ที่มีราคาค่อนข้างสูง สามารถนำมาตัดเย็บเสื้อผ้าและผลิตภัณฑ์ ต่าง ๆ มีการทอผ้าไหมทอด้วยเครื่องจักรสามารถนำมาตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูป ผ้า màn ผ้าห่ม เฟอร์นิเจอร์ให้ เป็นที่นิยมของตลาดโลก และแต่ละคุณสมบัติของผ้าไหมที่ผลิตได้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อเนกประสงค์ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้บริโภคเป็นหลักตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณา ผาแสงและคณะ (2560) เรื่องการศึกษาการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผ้าทอพื้นเมืองน่าน กรณีศึกษา: กลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านเอี้ย ตำบลศิลาแลง อำเภอปัว จังหวัดน่าน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มวิสาหกิจชุมชนเกิดการพัฒนาสามารถผลิตสินค้า แบบใหม่ ๆ เช่น ปลอกหมอนอิง พวงกุญแจ เคสโทรศัพท์มือถือ กระเป๋าถือรูปทรงต่าง ๆ จากเศษผ้าที่เหลือใช้ และลวดลายของผ้าทอพื้นเมืองน่านมีเอกลักษณ์เฉพาะ ดังนั้น จะเห็นว่าในการพัฒนาศักยภาพชุมชนในด้านการ ทอผ้าไหม การพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าไหมให้มีลักษณะที่มีเอกลักษณ์โดดเด่น คือ เนื้อผ้าแน่น ละเอียด มีความ มันวาว ชักแล้วสีไม่ตกไม่ซีดนำไปตัดเย็บเสื้อผ้าตะเข็บไม่แตกง่าย พิถีพิถันในการทอ คือ ลักษณะและความ นิยมที่สุดที่นำไปสู่ความสำเร็จของการพัฒนาศักยภาพของชุมชนในด้านการทอผ้าไหม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า

1.1 ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าไหม ควรให้ความสำคัญและเอาใจใส่กับกระบวนการที่ทำให้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ผ้าไหม มีคุณภาพดีขึ้น มีความปลอดภัย และตลาดต้องการ และสร้างผลิตภัณฑ์ ผ้าไหมที่มีอยู่เดิมให้มีการเปลี่ยนแปลงมากยิ่งขึ้น เพื่อขยายช่องทางการตลาด

1.2 ด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์ผ้าไหม ควรมีรูปแบบและลวดลายที่สวยงามสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคและเน้นรูปลักษณ์ที่งดงาม สะดุดตา ที่เห็นคุณค่าทางความงาม

1.3 ด้านการออกแบบและพัฒนาบรรจุภัณฑ์ผ้าไหม ควรพัฒนารูปแบบบรรจุภัณฑ์ให้มีขนาดพอดีสามารถรับน้ำหนักผลิตภัณฑ์ผ้าไหมได้ การบรรจุเปิด-ปิดสะดวกไม่ยุ่งยาก ออกแบบและพัฒนาบรรจุภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด

2. การพัฒนาศักยภาพชุมชนในด้านการทอผ้าไหม การย้อมสีและการทำสีย้อมธรรมชาติ

2.1 ด้านการทอผ้าไหม ควรมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าไหมให้มีลักษณะที่มีเอกลักษณ์โดดเด่น คือ เนื้อผ้าแน่น ละเอียดย มีความมันวาว ซักแล้วสีไม่ตกไม่ซีด นำไปเย็บเสื้อผ้าตะเข็บไม่แตกง่าย พิถีพิถันในการทอ มีการพัฒนาการทอผ้าไหมตั้งแต่กรรมวิธีการทอ การออกแบบลวดลายให้หลากหลาย การย้อมด้วยสีธรรมชาติ เพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่าสินค้า

2.2 ด้านการย้อมสีและทำสีย้อมธรรมชาติ ควรลอกกาเส้นไหม เพื่อขจัดกาและสิ่งสกปรกเพื่อการย้อมสี ซึ่งมีหลายวิธีแตกต่างกันขึ้นอยู่กับพันธุ์ไหม รูปแบบของไหม สนับสนุนให้มีการย้อมผ้าไหมด้วยสีธรรมชาติ ซึ่งได้รับความนิยมจากผู้บริโภคมากที่สุดในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเกี่ยวกับการย้อมเส้นไหมด้วยสีธรรมชาติที่ได้จากพืชท้องถิ่นของจังหวัดอื่น ๆ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมการพัฒนาชุมชน. (2563). สืบสาน อนุรักษ์ศิลป์ผ้าถิ่นไทย ดำรงไว้ในแผ่นดิน. ค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2565, จาก https://chumchon.cdd.go.th/wp-content/uploads/sites/106/2020/07/กรมการพัฒนาชุมชน-2020_vol-3.pdf
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2555). มาตรฐานศูนย์การเรียนรู้ชุมชน. กรุงเทพฯ: มาตรฐานการบริหารงาน อปท.
- กรมหม่อนไหม. (2555). เอกสารประกอบการประชุมวิชาการหม่อนไหม. กรุงเทพฯ: กรมหม่อนไหม.
- กรมหม่อนไหม. (2560). ทิศทางและแผนปฏิบัติการประจำปี 2561. ค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2564, จาก http://122.154.22.188/newqsds/file_upload/1118compressed-.pdf

- กรมหม่อนไหม. (ม.ป.ป.). *ประวัติกรมหม่อนไหม*. ค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2564, จาก <https://qsds.go.th/ข้อมูลองค์กร/ประวัติความเป็นมา>
- กิตานันท์ มะลิทอง. (2543). *เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2555). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประมวลสาระชุดวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสาร การศึกษากับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 1 สาขาวิชาศึกษาศาสตร์*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณรงค์ กุลนิเทศ และ สุดาวรรณ สมใจ. (2558). *ระเบียบวิธีวิจัยขั้นสูง และการออกแบบวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มาสเตอร์พริ้นท์ สามเสน.
- ธนวัฒน์ เสนเผือก. (2552). *ศูนย์การเรียนรู้เกษตรทฤษฎีใหม่ไชยวาน*. กรุงเทพฯ: กรมวิชาการเกษตร.
- ปวีณา ผาแสง และคณะ. (2560). *การศึกษาการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผ้าทอพื้นเมืองน่าน กรณีศึกษา: กลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านเฮี้ย ตำบลศิลาแลง อำเภอปัว จังหวัดน่าน (รายงานการวิจัย)*. วิทยาลัยชุมชนน่าน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- วิจารณ์ พานิช. (2551). *การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม, (สคส.).
- สำนักอนุรักษ์และตรวจสอบมาตรฐานหม่อนไหม. (2558). *พันธุ์ไหมอนุรักษ์*. ค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2564, จาก <https://qsds.go.th/newocss/wp-content/uploads/sites/74/2021/10/silk58.pdf>
- สุทธา สายวาณิชย์. (2554). *การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม สร้างเศรษฐกิจชุมชนเข้มแข็ง (รายงานการวิจัย)*. สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- สมน อมรวิวัฒน์. (2553). *กระบวนการเรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้ในชุมชนและธรรมชาติ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- อาภรณ์ ภูวิทยพันธุ์. (2552). *ศูนย์การเรียนรู้กับการพัฒนาบุคลากร*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อารียา หุ่นวงศ์ษา. (2560). *การส่งเสริมกลุ่มอาชีพผ้าไหมไทย. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 4(1), 53-64.
- Ruggles, R. L. (1997). *Tools for knowledge management: An introduction*. In Knowledge management tools, 1-8. Boston: Butterworth-Heinemann.

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
อาคาร 37 ชั้น 1 เลขที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ถนนอุททองนอก แขวงวชิระพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์: 097-9359356
Email: ajdhs.ssruj@gmail.com