

วัตถุประสงค์ :

วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กำหนดเผยแพร่ปีละ 3 ฉบับ (ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน, ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม และฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม) ทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยและผลงานวิชาการที่มีคุณภาพของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และนักวิจัยที่ต้องการเผยแพร่ผลงานวิจัยและผลงานวิชาการทั้งภายในและภายนอก
2. เป็นสื่อกลางในการนำเสนอความก้าวหน้าทางการวิจัยของนิสิต อาจารย์ นักวิจัย ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิ และนักวิชาการภายนอกได้สร้างสรรค์และเผยแพร่ผลงานวิชาการ
3. เพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนางานวิชาการของคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยให้มีความก้าวหน้าและนำไปสู่การเพิ่มพูนตำแหน่งทางวิชาการ

ขอบเขตของวารสาร

1. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มุ่งเน้นเป็นสื่อกลางในการสร้างองค์ความรู้และเผยแพร่บทความวิชาการและผลงานวิจัยที่มีคุณภาพเป็นประโยชน์ต่อวงวิชาการในสาขาต่าง ๆ เช่น เศรษฐศาสตร์/บริหารธุรกิจและการจัดการ/รัฐศาสตร์/รัฐประศาสนศาสตร์/ นิติศาสตร์/ศึกษาศาสตร์/ศิลปศาสตร์ และสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. บทความที่ส่งมาขอรับการตีพิมพ์ในวารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จะต้องไม่เคยตีพิมพ์หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตีพิมพ์ในวารสารอื่น ผู้เขียนบทความจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การเสนอบทความวิชาการหรือบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์ ในวารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อย่างเคร่งครัด
3. บทความที่ตีพิมพ์เผยแพร่ได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 2 ท่าน โดยเปิดรับบทความทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
4. การรับบทความของวารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์จะเป็นบทความที่มุ่งเน้นสร้างองค์ความรู้ แนวคิด ทฤษฎีใหม่ ๆ ช่วยขยายองค์ความรู้ในแง่มุมต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจ และนำไปประยุกต์ใช้ในวงวิชาการที่กว้าง และมีประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม
5. ทศนะและความคิดเห็นที่ปรากฏในบทความวารสารวารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนบทความนั้น ไม่ถือเป็นทศนะและความรับผิดชอบของกองบรรณาธิการวารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

เจ้าของ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.จิรศักดิ์ จิยะจันทร์

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

บรรณาธิการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา ตันเปาว์

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเนชั่น

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี วงษ์วิจิต

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี รามัญ

มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์

รองศาสตราจารย์ ดร.ศักรระกีย์ วรวัฒน์ประปัญญา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

พระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวัฒน์ พระงาม

มหาวิทยาลัยพิษณุโลก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัครดา เกิดประทุม

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐชญา ฤาแรง

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

ดร.อุดม

สมบูรณ์ผล

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

ดร.รวงทอง

ถาพันธุ์

มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

ดร.นิพิฐพนธ์

สนิทเหลือ

สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

ดร.รัชฎากร

วินิจกุล

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ฝ่ายประสานงานและจัดการ ส่วนงานวิจัยและบริการวิชาการ

กำหนดออกเผยแพร่

ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน

ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม

ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม

บทบรรณาธิการ

วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นวารสารที่ได้รับการจัดอันดับจาก ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) กลุ่ม 2 (ISSN 2465-3578) ซึ่งวารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ดำเนินการตีพิมพ์บทความตามสาขาวิชาต่าง ๆ มาอย่างต่อเนื่อง โดยยังคงมุ่งมั่นการทำหน้าที่เป็นพื้นที่เปิดทางวิชาการ สำหรับคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ รวมถึงผู้ที่สนใจ ได้ใช้เป็นเวทีในการนำเสนอผลงานการศึกษาค้นคว้าด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อันจะนำมา ซึ่งการสร้างสรรค์สังคมและพัฒนาประเทศชาติด้วยการใช้องค์ความรู้จากการศึกษาวิจัยเป็นฐาน โดยในฉบับนี้ ได้นำเสนอบทความที่น่าสนใจทั้งสังคม เศรษฐกิจ การศึกษาเพื่อส่งเสริมความเข้มแข็งทางวิชาการ และ เพื่อเผยแพร่ผลงานอันเป็นประโยชน์ในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ และการพัฒนานโยบายสำคัญของสังคม ชุมชน และประเทศชาติ โดยบทความทุกเรื่องได้ผ่านการพิจารณาถ้อยแถลงจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง เฉพาะศาสตร์สาขา ซึ่งถือเป็นมาตรฐานทางวิชาการที่ทางกองบรรณาธิการให้ความสำคัญอย่างมาก วารสารฉบับนี้เป็นปีที่ 8 โดยเป็นฉบับ 1 ของปี มีบทความที่น่าสนใจรวมทั้งสิ้น 21 เรื่องเป็นบทความวิจัย 17 เรื่อง และบทความวิชาการ 4 เรื่อง

สุดท้ายนี้ ในนามคณะกรรมการกองบรรณาธิการวารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้กรุณา สละเวลาอันมีค่าของท่านร่วมพิจารณาผลงานทางวิชาการ ขอบคือนักวิชาการที่ให้ความเชื่อมั่น ในคุณภาพของวารสาร โดยส่งบทความลงตีพิมพ์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งทางกองบรรณาธิการขอให้ความเชื่อมั่นว่า จะดำเนินการพัฒนามาตรฐานของวารสารให้มีคุณภาพเพื่อพร้อมรวมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาสังคม และประเทศชาติต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา ตันเปาว์

บรรณาธิการ

สารบัญ

	หน้า
แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของครูผู้สอนโรงเรียนกวดวิชา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี Developmental track on core competencies of teachers in tutorial schools in lopburi province education office กรรณิการ์ เกตุบำเพ็ญ และ สมกมล ถาวรกิจ	1-16
ปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าธรรมเนียมสอบบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย Factor Affecting Audit Fees of Listed Companies on The Thai Stock Exchange ชุตานพร สอนภักดี	17-30
ความผูกพันในองค์กรในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงวัฒนธรรมองค์กร และการบริการทรัพยากรมนุษย์สู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตเหล็กแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง Organization Engagement as a Mediator Connecting Organizational Culture and Human Resource Management to Work Efficiency of Employees the Manufacturing Steel Industry at Rayong Province ยงยุทธ รักษาพล, สุมาลี รามัญญ และธัญนันท์ บุญอยู่	31-46
การพัฒนาแบบการบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศ ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับมัธยมศึกษา The Development of a Transformational Management Model Toward the Excellence of Basic Education Institutions in Secondary Level ยีนยง ไทยใจดี	47-60

สารบัญ

หน้า

การพัฒนาอาชีพในองค์การที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่าง
ความสามารถในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผล
ต่อประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์
พลาสติกแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมดับบลิว เอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด 1
จังหวัดระยอง

61-74

Career Development in The Organizational as an Intermediate Variable
between Competency and Job Satisfaction Toward Job Performance
of Employees in the Plastic Packaging Company in the WHA
Industry Estate Eastern Seaboard1, Rayong Province

วริศรา ปัญญาชีวะ และสุมาลี รามัญ

กระบวนการเรียนรู้ในการสืบทอด พัฒนา การทอผ้าไทยพวน:
กรณีศึกษา จังหวัดนครนายก

75-88

The learning process for the inheritance and development of
Thai Phuan weaving: A case study in Nakhon Nayok Province

ศุภกิจ สุขประเสริฐ และปัทมา เจริญพร

รูปแบบการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ
เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่ New Normal

89-104

The Adaptation Model of The Service Businesses
To Support Moving into The New Normal

ศุภชัย เหมือนโพธิ์

การบริหารจัดการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19
ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์

105-120

Management of COVID-19 Pandemic of the Subdistrict Administrative
Organization in Nakhon Sawan Province

สิทธิพร เขาอุ้น และ สมเดช สิทธิพงศ์พิทยา

สารบัญ

หน้า

อิทธิพลของคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในการทำงานที่อยู่ในฐานะ
ตัวแปรต้นกลางระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความสุขในการทำงาน
ของพนักงานบริษัท ในกลุ่มธุรกิจค้าปลีกเครื่องนุ่งห่มในเขตอำเภอปลวกแดง
จังหวัดระยอง

121-136

The Influence of Quality of Working Life and Job Satisfaction as the Mediator
Linked between Work Motivation and Happiness of Employees of Companies
in Synthetic Fabric Business Group in Pluak Daeng District, Rayong Province

สุกัญญา นันทะจันทร์, สุมาลี รามัญ และธัญนันท์ บุญอยู่

แนวทางการพัฒนาบุคคลเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทอง

137-152

The Process Guidelines for Personal Development to build Relationships
in the Business community Phra Nakhon Si Ayutthaya and Ang Thong Province

แสงจิตต์ ไต้แสง

คุณลักษณะการบริหารของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน
เขตธนบุรี จังหวัดกรุงเทพมหานคร

153-166

Management Characteristics of Sustainable Successful Entrepreneurs,
Thonburi District, Bangkok Province

อรรณพพงษ์ ชุ่มเขียว และคณะ

ปัจจัยการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาดบริการ
ของธุรกิจคาเฟ่สำหรับกลุ่ม GEN Z ในจังหวัดนครปฐม

167-180

Factors For Competitive Advantage Creation in Service Marketing of Café
Business for Gen Z in Nakhon Pathom Province

อภิญา สุพิชญ์

สารบัญ

หน้า

ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานอุตสาหกรรมรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง Factors Human Resource Management, Organization Commitment and Job Satisfaction on the Job Performance of a car industry employee in Rayong อิสระ สุขคานต์ และสุมาลี รามัญญ์	181-194
Influence of Non-material Motivators on Employee Engagement Jie He and Eksiri Niyomsilp	195-204
Impact of Residents' Intention to Participate in Community-Based Tourism Development Jin Lu and Eksiri Niyomsilp	205-214
The Internal Factor Influence University Students' Travel Decision Linwen Xiao and Eksiri Niyomsilp	215-224
Impact of Reserving Intangible Cultural Heritage Management in Chinese Traditional Drums Yuanyuan Han and Eksiri Niyomsilp	225-238

สารบัญ

บทความวิชาการ

หน้า

รูปแบบการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ที่ตอบสนองความต้องการลูกค้าในยุคอนาคต Product Development Model of Community Enterprise Group Meeting the Needs of Customer in The Future ทาริกา สระทองคำ, อนงค์ ไตวัลย์ และอมร ฤงสูรธรรม	239-250
การประยุกต์เทคโนโลยีและนวัตกรรมสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมยุคดิจิทัล Technology Application and Innovation for Digital Era Hotel Industry ณัฐฤดี เหมาะประมาณ และ เกียรติริ เจริญวิศาล	251-266
แนวทางการขับเคลื่อนนโยบายสู่การพัฒนาทักษะแรงงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงหลังยุคโควิด-19 Guidelines for Driving Policies for Labor Skills Development for Supporting Changes after the COVID-19 Pandemic วรธา มงคลสืบสกุล	267-282
Leadership Style and Stress Coping Methods Among Institutional Administrators in the Situation of the COVID-19 Pandemic Siriporn Seritanondh	283-298

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของครูผู้สอนโรงเรียนกวดวิชา

สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี

Developmental track on core competencies of teachers in tutorial schools in lopburi province education office

¹กรรณิการ์ เกตุบำเพ็ญ และ ²สมกุล ถาวรกิจ

¹Kannika Ketbampen and ²Somkul Tharwonkit

¹นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

²อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

¹M.Ed., Student in Educational Administration, Siam Technology College

²Faculty of Educational, Siam Technology College

¹Corresponding Author. Email: padumzanaka210435@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะหลัก ของครูผู้สอนโรงเรียนกวดวิชา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี 2) นำเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลัก ของครูผู้สอนโรงเรียนกวดวิชา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ ครูที่สอนในโรงเรียนกวดวิชา จำนวน 175 คน ได้มาโดยการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan โดยสุ่มอย่างง่ายเพื่อหาสัดส่วนของแต่ละโรงเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ,ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะหลักของครูผู้สอนโรงเรียนกวดวิชา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมมีความสามารถในการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.20$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.46$) รองลงมาคือ ด้านการบริการที่ดี ($\bar{X}=4.20$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครู ($\bar{X}=4.08$) 2) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของครูผู้สอนโรงเรียนกวดวิชา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี ได้แก่ พัฒนาให้ครูสามารถวิเคราะห์ภารกิจงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อวางแผนในการสอนครูให้ความรู้ด้วยความเต็มใจ และมีความสุขในการสอน สร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองทั้งในและนอกสถานที่ มีน้ำใจและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานตามโอกาสที่เหมาะสม และปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในวิชาชีพ

คำสำคัญ: การพัฒนาสมรรถนะหลัก; สมรรถนะหลักของครูผู้สอน; โรงเรียนกวดวิชา

Abstract

The objectives of this research are 1) To study the core competencies of teachers in tutorial schools. 2) Present developmental track for developing core competencies of tutorial schools to teachers which under the Office of Education, Lopburi Province. This research is a quantitative research. The sample group was A total of 175 teachers in the cram school were obtained by opening a simple Krejcie & Morgan ready-made grid to determine the proportions of each school. The research instrument was a 5-level estimation scale questionnaire with 0.85 confidence. The statistics used in the data analysis were frequency percentage, mean and standard deviation. The results of the research were as follows: 1) The main competencies of teachers in tutoring schools under the Office of Education, Lopburi Province. Overall, the competency in practice was at a high level ($\bar{X} = 4.20$). the aspect with the highest average was the aspect of performance achievement ($\bar{X} = 4.46$), followed by the good service ($\bar{X} = 4.20$). and the aspect with the lowest average was teacher ethics and professional ethics ($\bar{X} = 4.08$). 2) Developmental track on core competencies of teachers in tutorial schools in lopburi province education office namely including developing teachers to be able to analyze the tasks assigned to plan for teaching Teachers are willing to give knowledge and are happy to teach. Build a learning network for self-improvement both on and off site. Be considerate and support coworkers whenever appropriate. and perform their roles and responsibilities in the profession.

Keywords: Developmental track on core competencies; Core competencies of teacher; Tutorial school

บทนำ

การศึกษายังคงเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตมนุษย์และการพัฒนาประเทศที่เชื่อมโยงกันทั่วโลก ให้สามารถดำรงชีวิตท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงนี้ได้อย่างยั่งยืนบุคคลสำคัญที่สุดในกระบวนการ พัฒนาการศึกษา และการพัฒนาการเรียนรู้ก็คือ ครู ซึ่งเป็นผู้ที่มีความหมายและสำคัญมากที่สุดในห้องเรียน และเป็นผู้ที่มีความสำคัญ ต่อคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้เพราะคุณภาพของผู้เรียนขึ้นอยู่กับคุณภาพของครู (อริสา นพคุณ, 2560) การประยุกต์ใช้แนวคิดสมรรถนะเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยมุ่งให้ ความสนใจการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลโดยยึดแนวทางการพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ และความสามารถที่มาจากตัวคนที่ซึ่งสะท้อนออกมาในรูปของพฤติกรรมการทำงานที่มีความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผล และก่อให้เกิดผลลัพธ์สูงสุด (Superior Performance) ที่องค์การต้องการ โดยมีที่มาจากพื้นฐานความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Ability) วิธีคิด (Self-Concept) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) และแรงจูงใจ (Motive) ดังนั้นเมื่อนำแนวคิดสมรรถนะไปสู่การประยุกต์ใช้

ความสามารถเชิงสมรรถนะจะทำให้เกิดประโยชน์ กับทุกฝ่ายและสัมพันธ์กันในทุกระดับขององค์การ (นัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี, 2560)

การจะพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพหรือมีทักษะทั้งหลาย ครู คือผู้ที่สำคัญยิ่งที่จะช่วยสนับสนุน ส่งเสริม อำนวยความสะดวก คอยชี้แนะแนวทาง คอยเป็นที่ปรึกษา ผลักดันและออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ ให้กับผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้เต็มศักยภาพจนกระทั่งสามารถแสดงศักยภาพต่างๆ ออกมาได้อย่างครบถ้วน และครูผู้สอนที่ดีต้องมีลักษณะและมีสมรรถนะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสามารถนำความรู้ ทักษะ และเจตคติ ของตนเองมาพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ มีทักษะ และมีเจตคติที่ดี ที่พร้อมจะออกไปประกอบอาชีพและใช้ชีวิต อย่างมีความสุขได้ในที่สุด สมรรถนะของครูผู้สอนในศตวรรษที่ 21 ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดไว้ คือ สมรรถนะหลัก 5 ประการ (Core Competency) 1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน (Working Achievement Motivation) คือ ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยมีการวางแผน กำหนดเป้าหมาย ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน และปรับปรุง พัฒนาประสิทธิภาพและผลงานอย่างต่อเนื่อง 2. การบริการที่ดี (Service Mind) คือ ความตั้งใจและความเต็มใจ ในการให้บริการ และการปรับปรุงระบบบริการให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ 3. การพัฒนาตนเอง (Self- Development) คือ การศึกษาค้นคว้า หาความรู้ ติดตาม และแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ใหม่ ๆ ทางวิชาการและวิชาชีพ มีการสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม เพื่อพัฒนาตนเอง และพัฒนางาน 4. การทำงานเป็นทีม (Team Work) คือ การให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุน เสริมแรงให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงาน การปรับตัวเข้ากับผู้อื่นหรือทีมงาน แสดงบทบาทการเป็นผู้นำหรือผู้ตาม ได้อย่างเหมาะสมในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อสร้างและดำรงสัมพันธ์ภาพของสมาชิก ตลอดจนเพื่อพัฒนา การจัดการศึกษาให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย 5. จริยธรรมและจรรยาบรรณครู (Teacher's Ethics and Integrity) คือ การประพฤติปฏิบัติตนถูกต้องตามหลักคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพครู เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน และสังคม เพื่อสร้างความศรัทธาในวิชาชีพครู (พระครูสุตวรธรรมกิจ, 2563)

สมรรถนะจึงมีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร องค์กรทุกแห่งจึงต้องมีวิธี วัตหรือประเมินสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้วย ช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะดีทั้งความรู้ ทักษะ และความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน ใช้ประโยชน์ในการพัฒนา ฝึกอบรมแก่พนักงาน ในองค์กร เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง สมรรถนะมีบทบาทและมีความสำคัญต่อ การปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กรทุกประเภท เป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนา องค์กรแห่งการเรียนรู้ การทำงานเป็นทีมจะทำให้เกิดการพัฒนาและเรียนรู้ร่วมกัน เกิดการแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ระหว่างกันซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะให้เกิดขึ้นในบุคคล บุคคลและองค์กรจึงเกิดการเรียนรู้

ตลอดเวลาจากการปฏิบัติงานที่มีเป้าหมายหลักในการพัฒนาสมรรถนะหรือการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของสมรรถนะของครูผู้สอนจึงต้องการศึกษาสมรรถนะของครูผู้สอนตามแนวทางสมรรถนะของครูผู้สอนในศตวรรษที่ 21 ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดไว้ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ด้านการบริการที่ ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครู เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะหลักของครูผู้สอนโรงเรียนกวดวิชาสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะหลัก ของครูผู้สอนโรงเรียนกวดวิชา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี
2. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของครูผู้สอนโรงเรียนกวดวิชา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูที่สอนในโรงเรียนกวดวิชาสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรีจำนวน 35 โรงเรียน จำนวน 320 คน

กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูที่สอนในโรงเรียนกวดวิชาสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี จำนวน 35 โรงเรียน คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของเครจซี่ และมอร์แกน (R.V. Krejcie & Morgan, 1970) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 175 คน และสุ่มอย่างง่ายด้วยวิธีบังเอิญ ตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละโรงเรียน

ตารางที่ 1 สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างโรงเรียนกวดวิชาสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี

ลำดับที่	โรงเรียนกวดวิชา	ประชากร(คน)	กลุ่มตัวอย่าง(คน)
1	กวดวิชาบ้านक्रमล	6	3
2	กวดวิชาคณิตศาสตร์บ้านครุดอง	9	5
3	กวดวิชาดาวตะวัน	23	13
4	กวดวิชาสระแก้ว	8	4
5	กวดวิชาเกียรติพี	17	9
6	กวดวิชาจักรดาว	10	6
7	เดอะรอยัล คาเฟ่	15	8
8	กวดวิชาคิงแมทส์ ลพบุรี	8	4
9	กวดวิชาเสริมหลักสูตรอำนวยการ	17	9
10	กวดวิชา เอ.พี.สแควร์	14	8
11	กวดวิชาอีเอ็มเอสติวเตอร์	15	8
12	กวดวิชาเอราวัณ	13	7
13	กวดวิชาต้นกล้า	9	5
14	กวดวิชาครูสดศรี	4	2
15	กวดวิชาภาษาอังกฤษ อ.อุ้ย	5	3
16	สอนภาษาเดอะจีเนียส	12	7
17	กวดวิชาภาษาอังกฤษพี่พูน	5	3
18	กวดวิชา เปรมพัฒน์	10	6
19	กวดวิชาวิทย์คณิต	7	4
20	กวดวิชาครูแป้ง	8	4
21	กวดวิชาภัทรดารา	9	5
22	กวดวิชาบ้านแสนรัก	8	4
23	ทองทิพย์วิทยา	9	5
24	กวดวิชาเอกคณิต	5	3
25	กวดวิชาวารารณ์	4	2
26	กวดวิชาอิงชายแม่ธ	7	4
27	กวดวิชาไอมาสเตอร์พลัสติวเตอร์	13	7
28	กวดวิชาเลิร์นแลน	5	3
29	กวดวิชาคิดเลขเร็ว	4	2

30	กวดวิชาสตาร์แมทลพบุรี	9	5
31	กวดวิชาซูเปอร์อิงลิช	7	4
32	กวดวิชาไอแคน	5	3
33	กวดวิชารัตนา	4	2
34	กวดวิชาเลิศวิทย์	7	4
35	กวดวิชานารายณ์บัณฑิต	8	4
รวม		320	175

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของครูผู้สอน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ของครูผู้สอนโรงเรียนกวดวิชาสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครู เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของครูผู้สอนโรงเรียนกวดวิชาสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือโดยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำราวิชาการ บทความ หนังสือ วารสาร สื่อออนไลน์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของครูผู้สอน รวมถึงวิธีทำการวิจัย แนวคิดและทฤษฎี และตัวแปรที่ศึกษาเพื่อนิยามศัพท์ให้ครอบคลุมครอบคลุมความมุ่งหมายของงานวิจัย เพื่อนำมาทำการสร้างแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามที่จัดทำเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและทำการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาด

3. ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยตรวจสอบความสอดคล้องรายด้าน (Item Object Congruence, IOC) โดยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คนประเมิน ได้แก่วัดดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาในข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ และความถูกต้องของภาษา พบว่า มีค่าดัชนีความสอดคล้องรายด้านระหว่าง 0.67 – 1.00 ดำเนินการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับครูผู้สอนโรงเรียนในจังหวัดสระบุรีจำนวน 30 คนเพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach, (1971) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85

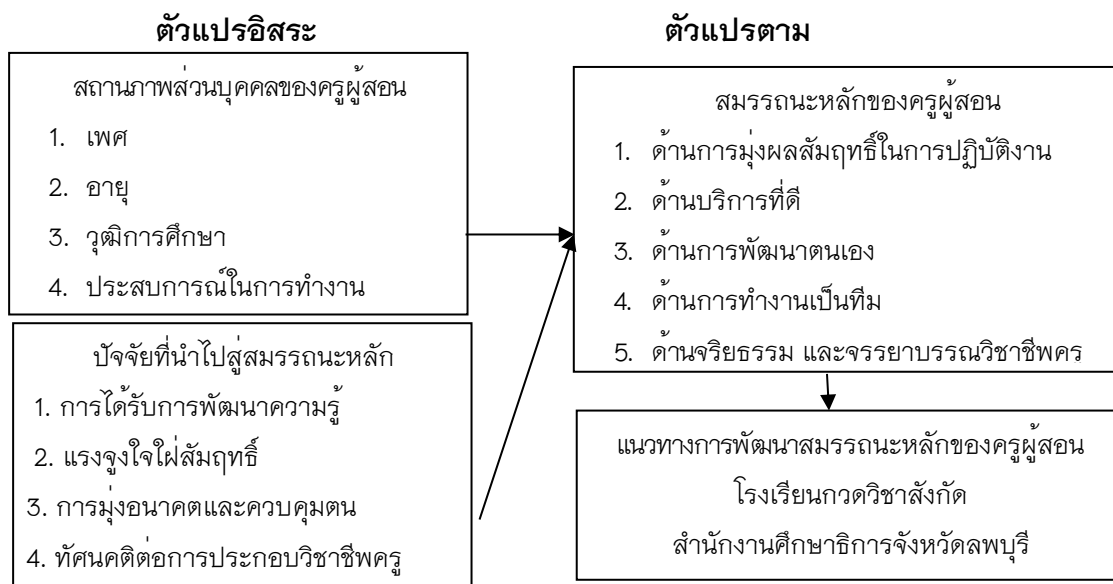
5. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชากรกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ ความถี่ และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของครูผู้สอนโรงเรียนกวดวิชา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งแปลความหมายช่วงระดับความสามารถในการปฏิบัติ ออกเป็น 5 ระดับเทียบเคียงตามแนวทางของแบบวัดเจตคติของลิเคิร์ต (Likert scale) (สุวรีย์ ศิริโกศาภิรมย์, 2546)
3. วิเคราะห์ข้อมูลจากข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของครูผู้สอนโรงเรียนกวดวิชา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี โดยการจัดลำดับความสำคัญ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของครูผู้สอนโรงเรียนกวดวิชาสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี ตามที่กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดไว้ 5 ประการ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของครูผู้สอน

ครูผู้สอนส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 46.29 มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 38.28 มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 15 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลักของครูผู้สอนโรงเรียนกวดวิชา สังกัดสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี

สมรรถนะหลักของครูผู้สอนโรงเรียนกวดวิชาสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมมีความสามารถในการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานมีความสามารถในการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$)
2. ด้านบริการที่ดีมีความสามารถในการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$)
3. ด้านการพัฒนาตนเองมีความสามารถในการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$)
4. ด้านการทำงานเป็นทีมมีความสามารถในการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$)
5. ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครูมีความสามารถในการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของครูผู้สอนโรงเรียนกวดวิชา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี

ครูผู้สอนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของครูผู้สอนโรงเรียนกวดวิชา

1. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า อันดับที่ 1 วิเคราะห์ภารกิจ งานที่ได้รับมอบหมายเพื่อวางแผนในการสอน คิดเป็นร้อยละ 26.60
2. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริการที่ดี พบว่า อันดับที่ 1 ให้ความรู้ด้วยความเต็มใจและมีความสุขในการสอน คิดเป็นร้อยละ 23.71
3. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการพัฒนาตนเอง พบว่า อันดับที่ 1 สร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองทั้งในและนอกสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 25.00

4. แนวทางพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า อันดับที่ 1 มีน้ำใจและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานตามโอกาสที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 24.21

5. แนวทางพัฒนาสมรรถนะด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ พบว่า อันดับที่ 1 ปฏิบัติตนตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบในวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 24.75

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนา สมรรถนะหลักของครูผู้สอนโรงเรียนกวดวิชา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยมีประเด็นที่จะอภิปรายผล ดังนี้

1. การศึกษาสมรรถนะหลักของครูผู้สอนโรงเรียนกวดวิชา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี ที่พบว่า ในภาพรวมและรายด้านมีความสามารถในการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานศึกษาได้สร้างความตระหนักให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาการกระจายอำนาจการบริหารในสถาน ศึกษา บุคลากรมีความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเองและเข้าใจถึงแนวทางการพัฒนาการกระจายอำนาจในสถานศึกษา สอดคล้องกับ พงษ์ศักดิ์ ดังทา (25581) ที่วิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพครูโรงเรียนเอกชน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เขต 1 พบว่า ผลการประเมินสมรรถนะวิชาชีพครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เขต 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลักมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 (S.D.=.370) อยู่ในระดับมาก โดยสมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ สมรรถนะด้าน วินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และ 3.54 (S.D.=.441,.383) ตามลำดับ นอกจากนี้ สมรรถนะด้านการพัฒนาตนเองมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 3.25 (S.D.=.443) อยู่ในระดับมาก

1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ครูผู้สอนโรงเรียนกวดวิชา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี มีความสามารถในการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากครูผู้สอนมีความมุ่งมั่นกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเพื่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนที่ดี สถานศึกษามีการจัดการเรียน การสอน การประเมินพัฒนาการและประสานความร่วมมือกับผู้ปกครองเพื่อนำผลสัมฤทธิ์ที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นสอดคล้องกับ ธนิกันต์ สุขวัฒน์ (2560) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรครูที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต 1 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร ครูที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต 1 ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในสามลำดับแรกคือ พยายามทำหน้าที่การสอนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ รองลงมาคือ ปรับปรุงพัฒนางานด้านการสอน

ของตนเองให้มีประสิทธิภาพและกำหนดเป้าหมายในการจัดการเรียนการสอนแต่ละปีการศึกษาไว้อย่างชัดเจน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย คือ คิตรีเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน

2) ด้านบริการที่ดีมีความสามารถในการปฏิบัติอยู่ ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากครูมีความตั้งใจเต็มใจ ภาคภูมิใจและมีความสุขในการให้บริการ ทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมเมื่อมีโอกาส สอดคล้องกับ กัญญ์วรา ผลเจริญ (2559) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาสมรรถนะหลักของครูโรงเรียนสันติราษฎร์วิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 พบว่า ด้านการบริการที่ดี โดยรวม และรายข้อ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบประเด็นที่น่าสนใจ คือ เต็มใจ ภาคภูมิใจ และมีความสุขในการให้บริการ แก่ผู้รับบริการ รองลงมา ติดตาม ช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม และอันดับสุดท้าย คือ ปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เนื่องจาก ครูปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ เต็มกำลัง และความสามารถ ให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ อีกทั้งยังมีการสำรวจความคิดเห็น ติดตาม พัฒนา และปรับปรุงระบบการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

3) ด้านการพัฒนาตนเองมีความสามารถในการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากครูผู้สอน มีการ ศึกษาค้นคว้า หาความรู้ ติดตามและแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ใหม่ๆ ทางวิชาการและวิชาชีพ มีการสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมเพื่อพัฒนาตนเองและนักเรียน ครูผู้สอนมีการปฏิบัติงานตาม บทบาทหน้าที่ของตนด้วยความโปร่งใส สอดคล้องกับ พรชภรณ์ มุลวงศ์ (2558) ได้ศึกษา สมรรถนะ ของครูโรงเรียนในกลุ่มวิชาการที่ 4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจะเข้เขต 1 พบว่า โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ มุ่งมั่นและแสวงหาโอกาสเพื่อพัฒนาตนเองด้วยวิธีการที่หลากหลาย ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ เพื่อพัฒนา วิชาชีพอย่างต่อเนื่อง และเชื่อมโยงประสบการณ์การเรียนรู้เพื่อจัดกิจกรรมที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และ อันดับสุดท้าย คือ สร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองในและนอกสถานศึกษา

4) ด้านการทำงานเป็นทีมมีความสามารถในการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ครูผู้สอนที่ต้องมาทำงานกันโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกันและเป็นการรวมตัวที่ต้องอาศัย ความเข้าใจ ความผูกพัน และความร่วมมือซึ่งกันและกันของสมาชิกในกลุ่ม เพื่อให้งานบรรลุจุดมุ่งหมายที่วางเอาไว้ สอดคล้องกับ ประโยชน์ คล้ายลักษณ์ (2560) ที่ศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงาน เป็นทีมของบุคลากรทางการศึกษาผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ต้องการพัฒนาสมรรถนะ ด้านการทำงานเป็นทีมในมิติเกี่ยวกับ การกำหนดเป้าหมายร่วมกัน การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ การมีส่วนร่วม

ในการดำเนินการ การไว้วางใจ และการยอมรับนับถือ โดยต้องการวิธีการพัฒนาสมรรถนะในลักษณะ การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การฝึกอบรม และการฝึกปฏิบัติงานกับผู้เชี่ยวชาญ

5) ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครูมีความสามารถในการปฏิบัติอยู่ ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากครูผู้สอนต้องประพฤติปฏิบัติตนถูกต้องตามหลักคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพครู เป็นแบบที่ ดีแก่ผู้เรียนและสังคมเพื่อสร้างความศรัทธาในวิชาชีพครู สอดคล้องกับ กฎญัตติฯ ผลเจริญ (2559) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาสมรรถนะหลักของครูโรงเรียนสันติราษฎร์วิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 พบว่า จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณา รายข้อ พบประเด็นที่น่าสนใจ คือ ความเป็นกัลยาณมิตรต่อผู้เรียน เพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ ปฏิบัติตนตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบในวิชาชีพ และปฏิบัติตนตามวินัยและจรรยาบรรณ วิชาชีพ และอันดับสุดท้าย คือ สนับสนุน และเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพ ทั้งนี้ เนื่องจากครูทุกคนมีคุณธรรม จริยธรรม และประพฤติปฏิบัติตนตามกฎระเบียบของสังคม เป็นแบบอย่างที่ดี ทางด้านวาจา และใจ มีการดำเนินชีวิตอย่างเหมาะสมตามปรัชญาและแผนการดำเนินชีวิตที่ถูกต้องดีงาม ไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น เชื้อเพื่อเผ่าพันธุ์ ยึดมั่นในอุดมการณ์ เสียสละ อุทิศตนเพื่อประโยชน์ในวิชาชีพ และ พัฒนาตนเอง ให้มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ

2. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของครูผู้สอนโรงเรียนกวดวิชา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดลพบุรี

1) ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน พบว่าข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ วิเคราะห์ภารกิจงาน ที่ได้รับมอบหมายเพื่อวางแผนในการสอน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการที่ครูผู้สอนส่วนใหญ่เห็นว่าการวิเคราะห์และวางแผนในการเรียนการสอนของสถานศึกษาให้ชัดเจนนั้น จะสามารถทำให้สถานศึกษาสามารถ กำหนดทิศทางของสถานศึกษา ทำให้สถานศึกษาดำเนินการพัฒนาสถานศึกษาไปได้อย่างมีเป้าหมาย ภายในระยะเวลาที่กำหนด จึงต้องการที่จะพัฒนาสมรรถนะด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานในการวิเคราะห์ ภารกิจงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อวางแผนในการสอน ซึ่งสอดคล้องกับ กวินทร์เกียรติ นนธ์พละ (2559) ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนาศักยภาพข้าราชการครูในศตวรรษที่ 21 ของกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า การพัฒนา ศักยภาพข้าราชการครูด้านความรู้ ควรมีความรู้ในการวางแผนการสอนที่สามารถทำให้ผู้เรียนเรียนรู้และปฏิบัติได้จริง ตามความรู้ความสามารถของผู้เรียนแต่ละคน มีความรอบรู้ในเนื้อหาวิชาที่จัดการเรียนการสอนทั้งใน แนวลึกและในแนวกว้าง เข้าใจวัตถุประสงค์ของหลักสูตรอย่างชัดเจน รวมทั้ง การค้นคว้าหาความรู้ในทุกด้าน ได้ด้วยตนเอง การพัฒนาศักยภาพข้าราชการครูด้านทักษะ ควรมีทักษะในการสื่อสารกับผู้เรียนสามารถวางแผน การสอนได้ตรงตามศักยภาพของผู้เรียนเพื่อให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติให้มากที่สุด การจัดการเรียนการสอน

ของครูต้องสอดคล้องกับคุณลักษณะของผู้เรียนและให้ยึดหลักการบนพื้นฐานของงานวิจัยทุกอย่างต้องเรียนรู้ ปรับปรุงและพัฒนาตลอดเวลา ครูต้องมีทักษะในการใช้สื่อนวัตกรรมรวมทั้ง มีทักษะในการวัดและประเมินผล ผู้เรียน ได้ตรงตามจุดประสงค์การเรียนรู้ สามารถจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อทำให้เกิดการคิดวิเคราะห์สังเคราะห์ได้

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานโดยการให้ครูศึกษาดูด้วยตนเองจากเอกสารหลักสูตร เว็บไซต์ หรือการสนทนาสรุปร่วมกันระหว่างผู้เข้ารับการพัฒนาและวิทยากร และให้ครู ศึกษาเกี่ยวกับ ความหมาย ลักษณะของการวัดและการประเมินผลการศึกษา การสร้างเครื่องมือและการหา คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวัดและการประเมินผลการศึกษาของผู้เรียน ถ้าหากสามารถจัดหาวิทยากร ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญมาบรรยายเกี่ยวกับระดับการวัดและการประเมินผลที่ตรงกับความต้องการของครู ผู้พัฒนาจะสามารถพัฒนาสมรรถนะด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของครูได้

การระดมความคิดเห็นร่วมกันเกี่ยวกับ ความหมาย ระดับการพัฒนา และกระบวนการพัฒนา หลักสูตร วิสัยทัศน์ หลักการ จุดหมาย สมรรถนะสำคัญของผู้เรียน และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ มาตรฐานการเรียนรู้ของหลักสูตร นอกจากนี้ ควรมีการทากิจกรรมการสร้างหลักสูตรตามใบงานเพราะ จะเป็นการแสดงให้เห็นถึงความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงในการพัฒนาหลักสูตร

2) ด้านการบริการที่ดี พบว่าข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ ให้ความรู้ด้วยความเต็มใจและมีความสุข ในการสอน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากครูผู้สอนอาจเห็นว่ามิใช่ผู้ไม่ตระหนักในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของอาชีพครู จึงมีความต้องการให้มีการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริการที่ดี เพื่อให้เกิดความตั้งใจและความเต็มใจ ในการให้ความรู้ และมีความสุขในการสอน สอดคล้องกับ กษมา ช่วยยิ้ม (2563) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบ การสร้างความสุขในการทำงานของผู้บริหาร และครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ที่พบว่า ด้านความรักในงาน บุคลากรจะต้องมีความภาคภูมิใจและเห็นคุณค่า ในการทำหน้าที่รับผิดชอบ รักในอาชีพครู และคิดว่าเป็นอาชีพที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ด้านความสำเร็จในงาน บุคลากรจะต้องมีความรู้สึกภาคภูมิใจในผลงานของตน และได้รับการยกย่องจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน และจะต้องได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากหัวหน้างานให้มีความเจริญก้าวหน้าในการทำงานนั้นต่อไป

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดี โดยกระตุ้นให้ผู้ที่จะพัฒนาตนเองเกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติ และเชื่อมโยงให้เห็นความสำคัญและความจำเป็นที่ต้องพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้า เป็นผู้ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำรงชีวิต มีความเสมอต้นเสมอปลาย ตรงต่อเวลา ปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามเวลา กระตือรือร้นในการร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงานการศึกษา นับถือให้เกียรติผู้อื่น ดำรงรักษาจิตใจให้มีความเมตตา แสดงความคิดเห็นอย่างมีวิจารณ์ญาณ ใช้ทักษะในการสื่อสารสัมพันธ์กับนักเรียน ผู้ปกครอง และผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จะเป็นตัวแบบที่ดีให้กับสังคม

3) ด้านการพัฒนาตนเอง พบว่า ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ สร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองทั้งในและนอกสถานที่ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากครูผู้สอนอาจเห็นว่าการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้กับเพื่อนครูในโรงเรียนหรือกับกลุ่มเพื่อนครูต่างโรงเรียนทำให้สามารถพัฒนาตนเองได้จึงอยากให้มีการพัฒนาสมรรถนะด้านนี้โดยการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ทั้งในและนอกสถานที่ สอดคล้องกับ บันเย็น เพ็งกระจ่าง (2561) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนาครูเพื่อการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของครูโรงเรียนสาธิตสนธิ์วิทศคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี ที่พบว่า การพัฒนาครูด้านการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนสาธิตสนธิ์วิทศคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะเป็นความต้องการของครูทุกคนในการพัฒนาครูในการจัดการเรียนการสอน มองเห็นความเชื่อมโยง และการบูรณาการการทำงานระหว่างกันได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเรียนการสอนยิ่งขึ้น

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการพัฒนาตนเอง โดยการให้ครูศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของการวัดและการประเมินผลตนเอง การสร้างเครื่องมือ และการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวัดและการประเมินผลตนเอง ถ้าหากสามารถจัดหาวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญมาบรรยายเกี่ยวกับระดับการวัดและการประเมินผล ที่ตรงกับความต้องการของครูผู้พัฒนาก็จะสามารถพัฒนาสมรรถนะครูได้อย่างแท้จริง

4) ด้านการทำงานเป็นทีม พบว่าข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ มีน้ำใจและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานตามโอกาสที่เหมาะสม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากครูผู้สอนอาจเห็นว่าการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการทำงานเป็นทีม การแลกเปลี่ยน ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่น ประสบผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ จึงอยากให้มีการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับ ฉัตรชัย หวังมีจมี (2560) ที่ศึกษาเรื่องสมรรถนะของครูไทยในศตวรรษที่ 21 : ปรับการเรียน เปลี่ยนสมรรถนะ กล่าวว่า สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันความสามารถในการสอนของครูผู้สอนแต่ละคนย่อมมีความสามารถที่แตกต่างกัน หากเป็นในศตวรรษที่ 20 เดิมนั้น ครูเพียงผู้เดียวสามารถที่จะสอนได้ทุกวิชา และสามารถที่จะทำงานธุรการอื่นๆ ควบคู่ไปด้วยได้ แต่เมื่อยุคสมัยและสังคมเปลี่ยนไป ครูผู้สอนที่มีความสามารถเข้ามาสู่โรงเรียนมากขึ้น จากเดิมที่ครูจะต้องสอนแต่เพียงผู้เดียว ทุกวิชากลับกลายเป็นว่าครูยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21 จะมีความเก่ง เฉพาะด้านที่ตนเรียนมาเช่น ครูบางคนเก่งวิชาคณิตศาสตร์ ครูบางคนเก่งวิชาภาษาไทย ซึ่งความสามารถของครูที่แตกต่างกันนั้น จึงต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานหรือวิธีสอนให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด โดยใช้ความร่วมมือร่วมกันที่จะสอนและพัฒนาเด็กนักเรียนพร้อมทั้งส่งต่อและเข้าใจนักเรียนที่มีความแตกต่างหลากหลายเป็นรายบุคคล แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย หลักสูตรการฝึกอบรมบุคลากรของครูผู้สอนโรงเรียนกวดวิชา สังกัดสำนักงาน

ศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี โดยกระบวนการเรียนรู้แบบร่วมมือ เพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านการงานเป็นทีม และคู่มือการพัฒนาสมรรถนะด้านการงานเป็นทีมของครูผู้สอนโรงเรียนกวดวิชา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี

5) ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ พบว่าข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ ปฏิบัติตนตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบในวิชาชีพ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากครูผู้สอนอาจเห็นว่า การสร้างความศรัทธาในวิชาชีพครูด้วยการประพฤติปฏิบัติตนถูกต้องตามหลักคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพครูตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ จะเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน และสังคมได้ จึงอยากให้มีการพัฒนาสมรรถนะด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ สอดคล้องกับ สอดคล้องกับ นัตรชัย หวังมีจมี (2560) ที่ศึกษาเรื่องสมรรถนะของครูไทยในศตวรรษที่ 21 : ปรับการเรียนรู้ เปลี่ยนสมรรถนะ กล่าวว่า สมรรถนะด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ในวิชาชีพ จากการที่โลกพัฒนาไปทุกด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง แต่สิ่งที่ไม่พัฒนาไปพร้อมด้วย คือ คุณธรรม จริยธรรม เพื่อการสอนนักเรียนให้เป็นคนที่มีคุณธรรมจริยธรรมนั้น ครูผู้สอนจำเป็นต้องมีคุณธรรมจริยธรรมด้วยประกอบกับพุทธศาสนา คือศาสนาประจำชาติไทยซึ่งเป็นศูนย์รวมของจิตใจ เป็นที่รวมของกิจกรรม พิธีการต่างๆ ในการดำเนินชีวิตและจากศาสนานี้เองเป็นพื้นฐานของคุณธรรม จริยธรรมและศีลธรรมของคนในด้านต่างๆ ดังนั้น คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพจึงเป็นสมรรถนะที่จำเป็นต่อครูผู้สอนในศตวรรษที่ 21

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพโดยการให้ครูเข้ารับการอบรมจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ค่านิยม ทักษะชีวิต ทักษะวิชาชีพ อย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับจุดเน้นของหน่วยงานต้นสังกัด ทั้งนี้เพื่อเป็นการยกระดับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ รวมทั้งยกระดับมาตรฐานวิชาชีพทางการศึกษา มาตรฐานความรู้และประสบการณ์วิชาชีพ และมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1) ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมสนับสนุนให้ครูผู้สอนมีการวิเคราะห์ภารกิจงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อวางแผนในการสอน
- 2) ด้านการบริการที่ดี ชี้แจงให้ครูผู้สอนได้ตระหนักในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของอาชีพครู ในการให้ความรู้ด้วยความเต็มใจและมีความสุขในการสอน
- 3) ด้านการพัฒนาตนเอง ส่งเสริมสนับสนุนให้ครูผู้สอนมีการเชื่อมโยง การบูรณาการในการทำงานระหว่างกัน และการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองทั้งในและนอกสถานที่

4) ด้านการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมให้ครูผู้สอนเห็นว่าการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การทำงานเป็นทีม การแลกเปลี่ยน ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน มีน้ำใจและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานตามโอกาสที่เหมาะสม ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่นและประสบผลสำเร็จ

5) ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ส่งเสริม ชี้แจงให้ครูผู้สอนมีการปฏิบัติตนตามบทบาทหน้าที่ มีความรับผิดชอบและความศรัทธาในวิชาชีพครู ด้วยการประพฤติปฏิบัติตนถูกต้องตามหลักคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพครู จะเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน และสังคมได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาเรื่อง ความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลักของครูผู้สอนโรงเรียนกวดวิชา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดลพบุรี

2) ควรศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะหลักของครูผู้สอนโรงเรียนกวดวิชา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี

เอกสารอ้างอิง

- เกษมา ชวยยิ้ม. (2563). การพัฒนารูปแบบการสร้างความสุขในการทำงานของผู้บริหาร และครู ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานีเขต 2. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 5 (6), 197.
- กวิณทร์เกียรติ นนธ์พละ. (2559). *การพัฒนาศักยภาพข้าราชการครูในศตวรรษที่ 21 ของ กระทรวงศึกษาธิการ. หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 59, วิทยาลัยป้องกัน ราชอาณาจักร.*
- กัญญ์วรา ผลเจริญ. (2559). *การศึกษาสมรรถนะหลักของครูโรงเรียนสันติราษฎร์วิทยาลัย สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1. ศึกษาหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ฉัตรชัย หวังมีจมี. (2560). สมรรถนะของครูไทยในศตวรรษที่ 21 : ปรับการเรียน เปลี่ยนสมรรถนะ. *วารสาร Journal of HRintelligence, สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*, 12 (2) ,57-58.
- ฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี. (2560). การประยุกต์ใช้สมรรถนะ เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, 11 (1), 267.

- ธนิกานต์ สุขวัฒน์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรครูที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1. วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บันเย็น เพ็งกระจ่าง. (2561). การพัฒนาครูเพื่อการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของครูโรงเรียนสารสาสน์วิเทศคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ประโยชน์ คล้ายลักษณ์. (2560). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการศึกษาผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- พงษ์ศักดิ์ ดัวงทา. (2558). การพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพครูโรงเรียนเอกชน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลกเขต 1. วารสาร Veridian E-Journal ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ, 8(3), 911.
- พรรษภรณ์ มูลวงศ์. (2558). สมรรถนะของครูโรงเรียนในกลุ่มวิชาการที่ 4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจะเข้เขต 1. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พระครูสุตวรธรรมกิจ. (2563). การพัฒนาครูไทยสู่ศตวรรษที่ 21. วารสารบัณฑิตสาเกตปริทรรศน์, 5 (2), 24.
- สุวรีย์ ศิริโกศาภิรมย์. (2546). การวิจัยทางการศึกษา. ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี
- อริสา นพคุณ. (2560). การพัฒนาสมรรถนะครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- Cronbach, L.J. (1971). *Essentials of Psychological Testing*. 5th ed. New York : Harper Collins.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าธรรมเนียมสอบบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Factor Affecting Audit Fees of Listed Companies on The Thai Stock Exchange

ชูดพร สอนภักดี

Chudapon Sonpukdee

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Faculty of Liberal Arts and Sciences, Kasetsart University

Corresponding Author. Email: chudapon220331@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าธรรมเนียมสอบบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปัจจัยที่ศึกษาได้แก่ ขนาดของบริษัท ความเสี่ยงของบริษัท ความซับซ้อนของธุรกิจ ความน่าเชื่อถือขององค์กร ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดี อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ อัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น สินทรัพย์ถาวรที่มีตัวตน สภาพคล่องของกิจการ สัดส่วนของหนี้สินไม่หมุนเวียนต่อหนี้สินรวม ผลการดำเนินงานปีก่อน และลักษณะของสำนักงานสอบบัญชีกับค่าธรรมเนียมสอบบัญชี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558-2562 จำนวน 792 บริษัท กลุ่มตัวอย่างคือ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 80 บริษัท รวมจำนวนทั้งสิ้น 5 ปี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบค่าที (T-Test) และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าธรรมเนียมสอบบัญชี ได้แก่ ขนาดของบริษัท ความเสี่ยงของบริษัท ความซับซ้อนของธุรกิจ ความน่าเชื่อถือขององค์กร ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดี สินทรัพย์ถาวรที่มีตัวตน สภาพคล่องของกิจการ สัดส่วนของหนี้สินไม่หมุนเวียนต่อหนี้สินรวม และลักษณะของสำนักงานสอบบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กิจการสามารถนำผลจากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุง เพื่อให้ประหยัดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี และสำนักงานสอบบัญชีนำไปวางแผนปรับใช้ในการกำหนดค่าธรรมเนียมในการสอบบัญชี

คำสำคัญ: ค่าธรรมเนียมสอบบัญชี; การสอบบัญชี; บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์
แห่งประเทศไทย

Abstract

The objective of this research is to study the factor which affects audit fees of listed companies on the Thai stock exchange including company size, company risk, business complexity, corporate credibility, good corporate governance assessment results, return on assets, return on equity, tangible fixed assets, liquidity,

non-current liabilities to total liabilities, operating results, and audit firm characteristics and audit fees. Quantitative research method was applied for the study. Data was collected from 80 firms out of 792 listed companies of Thai stock exchange between 2015 – 2019. The data was collected 5 years continuously. There were 400 samples in total. Descriptive statistics, one-way anova, t-test, and simple regression analysis were applied at the level of significance 0.01 The result revealed that the factors affecting audit fees were company size, company risk, business complexity, corporate credibility, good corporate governance assessment results, tangible fixed assets, liquidity, non-current liabilities to total liabilities and accounting firm at the level of significance 0.01. The paper aims for better insights into audit remuneration. The result will be applied as a guideline for planning improvement and determining reasonable audit fees.

Keywords: Audit fees; Audit; Listed companies on the Thai stock exchange

บทนำ

ระบบเศรษฐกิจในประเทศไทยได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 ซึ่งรัฐบาลของประเทศไทยได้ออกประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินให้ประชาชนกักตัวอยู่บ้าน ลดเชื้อเพื่อชาติ ประชาชนต้องหยุดงานเพื่อปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล ซึ่งผลที่ตามมาคือ ส่งผลทำให้มีกิจการหลายกิจการมีผลการดำเนินงานขาดทุน มีการปิดกิจการลง โดยเฉพาะธุรกิจที่มีขนาดเล็กที่ไม่สามารถแบกรับภาระต้นทุนต่าง ๆ ได้ ซึ่งในการปิดกิจการดังกล่าวส่งผลต่อบริษัทตรวจสอบบัญชีโดยตรง เนื่องจากจำนวนลูกค้าของบริษัทตรวจสอบบัญชีลดลง เป็นเหตุให้ผู้ตรวจสอบบัญชีต้องมีการกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีให้คุ้มค่างบต้นทุนของกิจการ และทางบริษัทลูกค้าก็จำเป็นที่จะต้องพิจารณาค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเพื่อหาวิธีประหยัดต้นทุนของกิจการ ซึ่งปัจจัยหลักในการเลือกบริษัทตรวจสอบก็คือ ค่าธรรมเนียมในการสอบบัญชี (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2564) โดยเฉพาะกรณีที่มีการเปลี่ยนบริษัทตรวจสอบ กิจการจะต้องทำการตกลงค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีกับบริษัทที่รับตรวจสอบซึ่งบริษัทตรวจสอบจะกำหนดค่าธรรมเนียมสอบบัญชีต่ำในช่วงแรกแต่ในปีถัดไปอาจมีการเพิ่มค่าธรรมเนียมตรวจสอบ ซึ่งอาจส่งผลทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจจนกระทั่งเลิกจ้างได้ ดังนั้นสำนักงานสอบบัญชีจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีว่ามีปัจจัยใดบ้างที่กระทบกับการกำหนดค่าธรรมเนียมในการสอบบัญชี และไม่ใช่แค่สำนักงานสอบบัญชีที่คำนึงถึงค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีเพียงฝ่ายเดียว กิจการผู้รับการตรวจสอบต้องศึกษาอัตราค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่สำนักงานสอบบัญชีเป็นผู้กำหนดว่ามีอัตราค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีสมเหตุสมผลหรือไม่

“ในปัจจุบัน ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีในประเทศไทยมีอัตราที่ต่ำกว่าประเทศเพื่อนบ้าน เกิดจากการที่สำนักงานสอบบัญชีหลาย ๆ แห่งต่างกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีให้ต่ำเพื่อให้ได้มีลูกค้าที่เพิ่มขึ้น” (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2564) และในปัจจุบันประเทศไทยมีผู้สอบบัญชี

รับอนุญาตเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาทางด้านการแข่งขันเพื่อการรับงานสอบบัญชีอาจทำให้ผู้สอบบัญชีกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมต่ำกว่าผู้สอบรายอื่น รวมถึงการรับงานเพิ่มซ้ำซ้อน มีความผิดพลาดในการตรวจสอบ (วฤตดา พิพัฒน์กุล, 2562) ซึ่งในการตรวจสอบบัญชีผู้สอบบัญชีต้องใช้ความรู้ทั้งด้านบัญชีด้านกฎหมาย และด้านอื่น ๆ เพื่อใช้ในการสอบบัญชี นอกจากนั้น ในการตรวจสอบแต่ละบริษัทมีความ Specialize ที่ต่างกัน มีขนาดของบริษัท ความเสี่ยงของบริษัท ความซับซ้อนของธุรกิจ ความน่าเชื่อถือขององค์กร ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดี อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ อัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น สินทรัพย์ถาวรที่มีตัวตน สภาพคล่องของกิจการ สัดส่วนของหนี้สินไม่หมุนเวียนต่อหนี้สินรวม และผลการดำเนินงานที่ต่างกัน บางบริษัทอาจจะต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านอื่นเพิ่มเติม (ยุวธิดา กันธวัช, มนทิพย์ ตั้งเอกจิตและ สุวรรณ เลหาะวิสุทธิ, 2562)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของการกำหนดค่าธรรมเนียมสอบบัญชีให้มีความคุ้มค่ากับผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและกิจการลูกค้าที่รับการตรวจสอบบัญชี จึงตัดสินใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

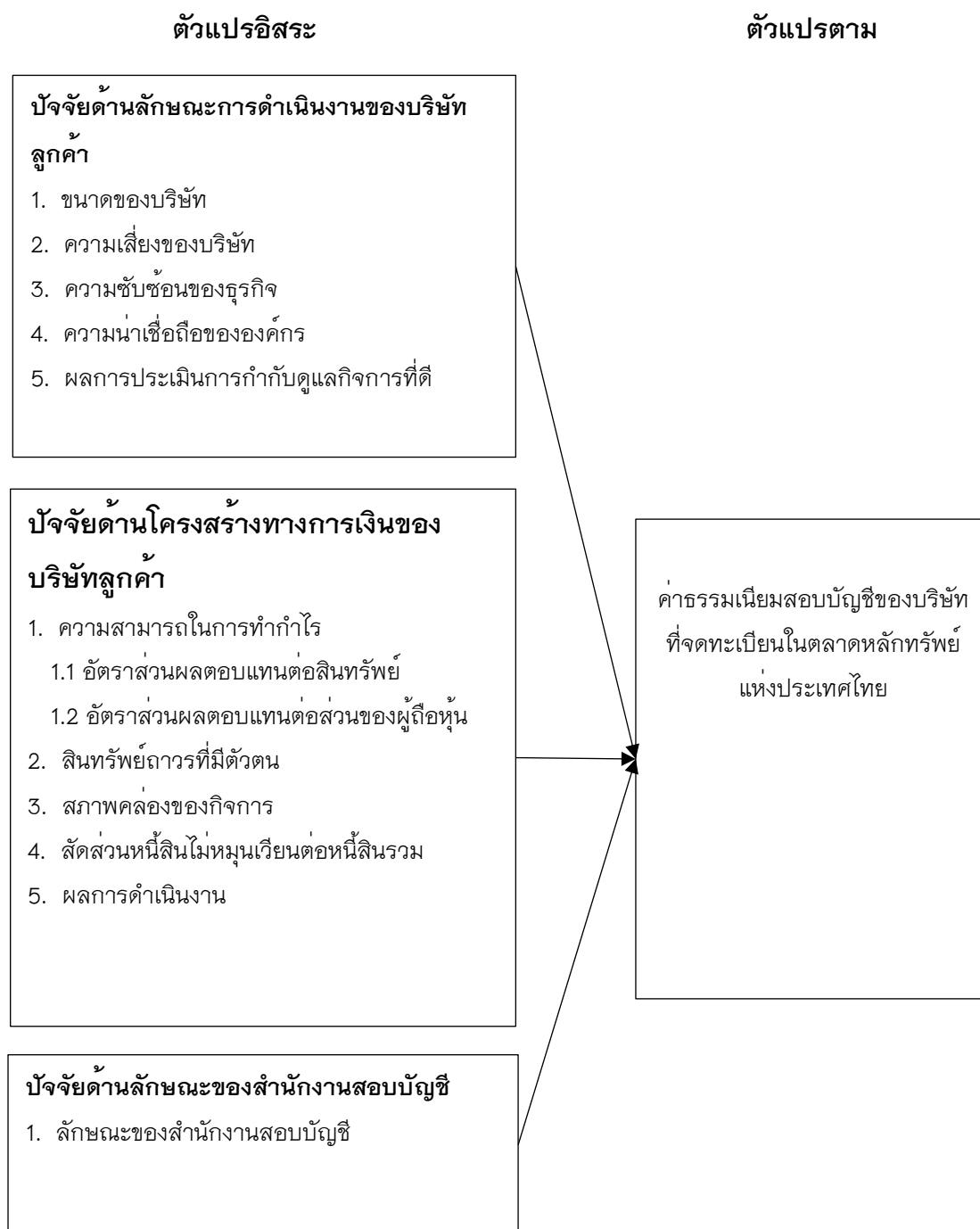
เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าธรรมเนียมสอบบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558-2562 ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 กลุ่มอุตสาหกรรม จำนวน 792 บริษัท (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2564) ผู้วิจัยได้มีการกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

1. ต้องเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและมีข้อมูลที่ครบถ้วน
2. ไม่รวมถึงบริษัทจดทะเบียนในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน เนื่องจากกลุ่มธุรกิจดังกล่าวมีการปฏิบัติทางบัญชีที่แตกต่างกับกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น บริษัทที่อยู่ในกลุ่มที่กำลังอยู่ระหว่างฟื้นฟูการดำเนินงานเนื่องจากมีการบริหารงานที่แตกต่างจากบริษัทอื่น กลุ่มหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เนื่องจากกลุ่มอุตสาหกรรมดังกล่าว มีวิธีการปฏิบัติทางภาษีที่แตกต่างจากบริษัทปกติบริษัทที่อยู่ในกองทุนรวมและกองทรัสต์ บริษัทที่มีรอบระยะเวลาไม่ตรงกับวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2558-2562 บริษัทจดทะเบียนที่เปิดเผยข้อมูลไม่ครบถ้วน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างคือ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 7 กลุ่มอุตสาหกรรม (ยกเว้นกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน) จำนวน 80 บริษัท รวมจำนวนทั้งสิ้น 5 ปี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินงาน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการดำเนินงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่ได้จากงบการเงิน แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบฟอร์ม 56-1) รายงานประจำปีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558-2562

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผลข้อมูล โดยใช้สถิติดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์เพื่อบรรยายลักษณะเบื้องต้นของข้อมูลแต่ละตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้ความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และสถิติวิเคราะห์ค่าที (T-Test)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ด้านขนาดของบริษัท (SIZE) พบว่า มีค่าต่ำสุด 5.82 ล้านบาท ค่าสูงสุด 523,992.74 ล้านบาท และค่าเฉลี่ย 28,631.43 ล้านบาท ด้านความเสี่ยงของบริษัท (RISK) พบว่า มีค่าต่ำสุด 0.08 เท่า ค่าสูงสุด 6.30 เท่า และค่าเฉลี่ย 1.23 เท่า ด้านความซับซ้อนของธุรกิจ (COMPLEX) พบว่า มีค่าต่ำสุด 0 บริษัทย่อย ค่าสูงสุด 420 บริษัทย่อย และค่าเฉลี่ย 14.34 บริษัทย่อย ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า บริษัทส่วนใหญ่ไม่ได้มีการเปิดเผยคะแนนการจัดอันดับความน่าเชื่อถือจากบริษัททริสเรตติ้ง จำกัด จำนวน 222 บริษัท และบริษัทที่ได้รับการเปิดเผยคะแนนการจัดอันดับความน่าเชื่อถือจากบริษัท ทริสเรตติ้ง จำกัด จำนวน 178 บริษัท ด้านผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CGR) พบว่า บริษัทส่วนใหญ่ได้รับการเปิดเผยคะแนนการกำกับดูแลกิจการจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) โดยผ่านเกณฑ์การมีอันดับคะแนนดี ดีมาก และดีเลิศจาก IOD เท่ากับ 330 บริษัท และมีบริษัทที่ไม่เปิดเผยและคะแนนน้อย น้อยที่สุด ไม่ผ่านเกณฑ์ ไม่มีคะแนนจาก IOD เท่ากับ 70 บริษัท อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) พบว่า มีค่าต่ำสุด -0.23% ค่าสูงสุด 0.56% และค่าเฉลี่ย 0.41% อัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) พบว่า มีค่าต่ำสุด -0.82% ค่าสูงสุด 0.73% และค่าเฉลี่ย 0.70% สินทรัพย์ถาวรที่มีตัวตน (TAS) พบว่า มีค่าต่ำสุด 0.06 ค่าสูงสุด 0.99 และค่าเฉลี่ย 0.57

ด้านสภาพคล่องของกิจการ (A/L) พบว่า มีค่าต่ำสุด 0.10 เท่า ค่าสูงสุด 17.45 เท่า และค่าเฉลี่ย 2.20 เท่า ด้านสัดส่วนหนี้สินไม่หมุนเวียนต่อหนี้สินรวม (NCD) พบว่า มีค่าต่ำสุด 0.01 เท่า ค่าสูงสุด 1.96 เท่า และค่าเฉลี่ย 0.41 เท่า ด้านผลการดำเนินงานปีก่อน (TOBINQ) พบว่า มีค่าต่ำสุด 0.10 เท่า ค่าสูงสุด 1,032.57 เท่า และค่าเฉลี่ย 15.21 เท่า ด้านลักษณะของสำนักงานสอบบัญชี พบว่า สำนักงานสอบบัญชีที่ไม่ใช่ BIG 4 มีจำนวนเท่ากับ 243 รองลงมาเป็นสำนักงานสอบบัญชี BIG 4 มีจำนวนเท่ากับ 157 บริษัท และด้านค่าธรรมเนียมสอบบัญชี (AUDIT FEES) พบว่า มีค่าต่ำสุด 0.60 ล้านบาท ค่าสูงสุด 159 ล้านบาท และค่าเฉลี่ย 7.08 ล้านบาท

2. ผลการวิเคราะห์สถิติอนุมาน (Inferential Statistics)

ตารางที่ 1 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความน่าเชื่อถือขององค์กรกับค่าธรรมเนียมสอบบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	11	34.440	3.131	25.821	0.000*
ภายในกลุ่ม	388	47.046	0.121		
รวม	399	81.486			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 1 พบว่า ความน่าเชื่อถือขององค์กรมีค่า sig. = 0.000 แสดงว่ายอมรับสมมติฐาน ความน่าเชื่อถือขององค์กรที่แตกต่างกันส่งผลต่อค่าธรรมเนียมสอบบัญชีแตกต่างกัน

ตารางที่ 2 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดีกับค่าธรรมเนียมสอบบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ข้อมูล	$\bar{X}$	S.D.	T	Sig.
ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดี			-3.930	0.000*
ไม่ได้มีการเปิดเผยคะแนนอยู่ในระดับดี ดีมาก ดีเลิศ	6.3210	0.36017		
มีการเปิดเผยคะแนนอยู่ในระดับดี ดีมาก ดีเลิศ	6.5506	0.45959		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีค่า sig. = 0.000 แสดงว่ายอมรับสมมติฐาน ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่แตกต่างกันส่งผลต่อค่าธรรมเนียมสอบบัญชีแตกต่างกัน

ตารางที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าธรรมเนียมสอบบัญชีของบริษัทที่
จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	T	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
SIZE	0.387	0.021	0.675	18.244	0.000*
RISK	0.187	0.019	0.451	10.070	0.000*
COMPLEX	0.008	0.001	0.618	15.690	0.000*
ROA	-0.864	0.287	-0.149	-3.015	0.003
ROE	-0.125	0.155	-0.040	-0.806	0.420
TAS	0.636	0.092	0.193	3.927	0.000*
A/L	-0.060	0.009	-0.325	-6.852	0.000*
NCD	0.523	0.086	0.291	6.072	0.000*
TOBINQ	0.000	0.000	0.050	0.996	0.320

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่า ขนาดของบริษัท (SIZE) ความเสี่ยงของบริษัท (RISK) ความซับซ้อนของธุรกิจ (COMPLEX) สินทรัพย์ถาวรที่มีตัวตน (TAS) สภาพคล่องของกิจการ (A/L) สัดส่วนของหนี้สินไม่หมุนเวียนต่อหนี้สินรวม (NCD) มีค่า sig. = 0.000 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐาน ปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อค่าธรรมเนียมสอบบัญชี

ตารางที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของสำนักงานสอบบัญชีกับค่าธรรมเนียมสอบบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ข้อมูล	$\bar{x}$	S.D.	T	Sig.
ลักษณะของสำนักงานสอบบัญชี			-13.410	0.000*
สำนักงานสอบบัญชีที่ไม่ใช่บริษัท BIG4	6.2981	0.31224		
สำนักงานสอบบัญชีเป็นบริษัท BIG4	6.8389	0.43854		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 4 พบว่า ลักษณะของสำนักงานสอบบัญชีมีค่า sig. = 0.000 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานลักษณะของสำนักงานสอบบัญชีที่แตกต่างกันส่งผลต่อค่าธรรมเนียมสอบบัญชีแตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พบว่า ขนาดของบริษัทส่งผลต่อค่าธรรมเนียมสอบบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Besacier and Schatt (2007) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีสำหรับบริษัทในฝรั่งเศส พบว่า การกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีขึ้นอยู่กับขนาดของบริษัท โดยขนาดของบริษัทที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อการกำหนดค่าธรรมเนียมค่าสอบบัญชี และสอดคล้องกับงานวิจัยของวฤตดา พิพัฒน์กุล, พัทธนันท์ เพชรเชิดชู, และศิริเดช คำสุพรหม (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี พบว่า ขนาดของบริษัทลูกคามีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อการกำหนดค่าธรรมเนียมในการสอบบัญชี การที่กิจการมีขนาดที่ใหญ่ขึ้นหมายถึงกิจการมีความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นสูงส่งผลต่อปริมาณงานของผู้สอบบัญชีที่ต้องทำการตรวจสอบเพิ่มขึ้น เมื่องานที่ต้องทำการตรวจสอบมีมากขึ้นจึงส่งผลให้ค่าธรรมเนียมของผู้สอบบัญชีเพิ่มขึ้นตาม และสอดคล้องกับงานวิจัยของยุวธิดา กันธวัช, มนทิพย์ ตั้งเอกจิต, และ สุวรรณ เลาหะวิสุทธิ (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ พบว่า ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีส่วนใหญ่มีอัตราเพิ่มขึ้นทุกปี และพบว่าขนาดของบริษัทมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริษัทขนาดใหญ่ย่อมมีปริมาณของข้อมูลมากกว่าบริษัทขนาดเล็กทำให้ผู้สอบบัญชีต้องใช้ชั่วโมงในการปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีมากกว่าส่งผลให้ผู้สอบบัญชีจำเป็นต้องเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีมากขึ้น

สมมติฐานที่ 2 พบว่า ความเสี่ยงของบริษัทส่งผลต่อค่าธรรมเนียมสอบบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Besacier and Schatt (2007) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีสำหรับบริษัทในฝรั่งเศส พบว่า การกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีขึ้นอยู่กับความเสี่ยงของบริษัท โดยความเสี่ยงของบริษัทมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อการกำหนดค่าธรรมเนียมค่าสอบบัญชี และสอดคล้องกับ Simunic and Stein (1996) ที่กล่าวว่า ในการพิจารณาค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี ผู้สอบบัญชีจะคำนึงถึงความเสี่ยงในการตรวจสอบบัญชีซึ่งจะเป็นตัวกำหนดแผนการตรวจสอบบัญชีให้สอดคล้องกับความเสี่ยงที่พบเช่นเดียวกับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือก็มีเกณฑ์ในการวิเคราะห์ความเสี่ยงทั้งด้านธุรกิจและความเสี่ยงทางการเงินและลักษณะของหนี้สินแต่ละประเภทที่มีความบ่อยครั้งในการตรวจสอบหรือพิจารณาที่แตกต่างกัน เช่นหนี้สินระยะสั้นจะมีระบบการตรวจสอบหรือพิจารณาโดยเจ้าหนี้ที่บ่อยครั้งมากกว่าเงินกู้ยืมระยะยาวซึ่งจะทำให้หนี้สินระยะสั้นมีความเสี่ยงที่ต่ำกว่า จะเห็นได้ว่าทั้งสาม

สิ่งนี้ต่างก็มีการคำนึงถึงความเสี่ยงในมุมต่าง ๆ ซึ่งความเสี่ยงในการสอบบัญชี ถ้าความเสี่ยงมากก็จะตรวจสอบมากขึ้น ส่งผลให้ค่าสอบบัญชีสูงขึ้น

สมมติฐานที่ 3 พบว่า ความซับซ้อนของธุรกิจส่งผลต่อค่าธรรมเนียมสอบบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเนิร์มล วันอินทร์ และคณะ (2562) ศึกษาเรื่ององค์ประกอบที่มีส่วนสำคัญในการกำหนดค่าธรรมเนียมสอบบัญชี บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ความซับซ้อนของธุรกิจมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และสอดคล้องกับงานวิจัยของยุวธิดา กันธวัช, มนทิพย์ ตั้งเอกจิต, และ สุวรรณ เลาหะวิสุทธิ (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ พบว่า ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีส่วนใหญ่มีอัตราเพิ่มขึ้นทุกปี และพบว่าความซับซ้อนของบริษัทมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ และความซับซ้อนของกิจการลูกค้าน่าจะเป็นเรื่องของความซับซ้อนของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการที่ตรวจสอบหรือความซับซ้อนของโครงสร้างของกิจการที่มีบริษัทย่อยและบริษัทรวมจำนวนมากนั้นทำให้ผู้สอบบัญชีต้องมีความสามารถและความชำนาญเป็นพิเศษในการปฏิบัติงานการตรวจสอบเพิ่มมากขึ้น นำไปสู่จำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการตรวจสอบบัญชีที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย เพื่อให้แน่ใจในความถูกต้องของข้อมูลสำหรับการจัดทำงบการเงินรวม จึงส่งผลให้ผู้สอบบัญชีต้องเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการสอบบัญชีในจำนวนที่สูงขึ้น

สมมติฐานที่ 4 พบว่า ความน่าเชื่อถือขององค์กรส่งผลต่อค่าธรรมเนียมสอบบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Boot Todd and Anjelein (2003) ศึกษาเรื่องการจัดอันดับความน่าเชื่อถือ พบว่า ความเห็นของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือได้ผ่านการวิเคราะห์ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ สามารถสะท้อนและแสดงได้ถึงมูลค่าและความเสี่ยงที่แท้จริงของกิจการได้ กิจการที่มีการจัดอันดับความน่าเชื่อถือจะมีค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่ต่ำกว่ากิจการที่ไม่มีการจัดอันดับความน่าเชื่อถือขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ปานขวัญ (2558) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของอันดับความน่าเชื่อถือขององค์กรและลักษณะหนี้สินกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า กิจการที่มีการจัดอันดับความน่าเชื่อถือขององค์กร (Firm's credit rating) จะมีค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่ต่ำกว่ากิจการที่ไม่มีการจัดอันดับความน่าเชื่อถือขององค์กร อีกทั้งการที่กิจการที่มีอันดับความน่าเชื่อถือที่สูงกว่า จะทำให้ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของกิจการนั้นต่ำกว่าเมื่อเทียบกับกิจการที่มีอันดับความน่าเชื่อถือที่ต่ำกว่า

สมมติฐานที่ 5 พบว่า ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดีส่งผลต่อค่าธรรมเนียมสอบบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Abdul Wahab, Mat Zain and James (2011) ศึกษาเรื่องค่าธรรมเนียมการตรวจสอบในมาเลเซีย: การกำกับดูแลกิจการมีความสำคัญหรือไม่ พบว่า การกำกับดูแลกิจการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี แต่ความสัมพันธ์เริ่มลดลงหลังจากปี ค.ศ. 2001 ซึ่งชี้ให้เห็นว่า MCGG ลดการควบคุมของบริษัทและความเสี่ยง ส่งผลให้ความพยายามในการตรวจสอบในประเทศมาเลเซียลดลง และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิรัชญา โพธิสิทธิ์ (2561) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี พบว่า คะแนน CG score มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับค่าสอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ บริษัทที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะจ่ายค่าสอบบัญชีให้แก่ผู้สอบบัญชีต่ำกว่าบริษัทที่มีคุณภาพการกำกับดูแลกิจการที่ต่ำกว่า เหตุผลที่อาจอธิบายได้คือ บริษัทที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีส่งผลให้บริษัทมีความเสี่ยงน้อยลง มีความน่าเชื่อถือ และทำให้งบการเงินมีคุณภาพ ผู้สอบบัญชีจึงคิดค่าธรรมเนียมสอบบัญชีน้อยลงไปตามลำดับ

สมมติฐานที่ 6 พบว่า อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ ไม่ส่งผลต่อค่าธรรมเนียมสอบบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปวิณี สุดใจ (2561) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเรื่องสำคัญจากการสอบบัญชีกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET100 พบว่า อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ ไม่พบความสัมพันธ์กับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี และสอดคล้องกับงานวิจัยของวฤตดา พิพัฒน์กุล (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมสอบบัญชี พบว่า ความสามารถในการทำกำไรของบริษัท (ROA, ROE) ไม่มีอิทธิพลต่อการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี และได้กล่าวว่าบริษัทที่รายงานผลกำไรที่อยู่ในระดับสูงต้องมีการตรวจสอบอย่างเข้มงวดในรายการที่เกี่ยวข้องกันทั้งรายได้และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น รวมถึงการตรวจสอบในรายละเอียดเพิ่มเติม นำมาซึ่งรายการค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่สูงขึ้น

สมมติฐานที่ 7 พบว่า อัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น ไม่ส่งผลต่อค่าธรรมเนียมสอบบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวฤตดา พิพัฒน์กุล (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมสอบบัญชี พบว่า ความสามารถในการทำกำไรของบริษัท (ROA, ROE) ไม่มีอิทธิพลต่อการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี และได้กล่าวว่าบริษัทที่รายงานผลกำไรที่อยู่ในระดับสูงต้องมีการตรวจสอบอย่างเข้มงวดในรายการที่เกี่ยวข้องกันทั้งรายได้และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น รวมถึงการตรวจสอบในรายละเอียดเพิ่มเติม นำมาซึ่งรายการค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่สูงขึ้น

สมมติฐานที่ 8 พบว่า สินทรัพย์ถาวรที่มีตัวตน ส่งผลต่อค่าธรรมเนียมสอบบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวฤตดา พิพัฒน์กุล (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมสอบบัญชี พบว่า สินทรัพย์ถาวรที่มี

ตัวตนของบริษัทลูกค้าไม่มีอิทธิพลต่อการกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET)

สมมติฐานที่ 9 พบว่า สภาพคล่องของกิจการส่งผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hossain and Sobhan (2019) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี : หลักฐานจากอุตสาหกรรมยาและเคมีของบังกลาเทศ พบว่า อัตราส่วนของหนี้รวมต่อสินทรัพย์ทั้งหมดมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี และสอดคล้องกับงานวิจัยของปาวีนิ สูดใจ (2561) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเรื่องสำคัญจากการสอบบัญชีกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET100 พบว่า สภาพคล่องของกิจการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สภาพคล่องของกิจการจะแสดงถึงการดำเนินงานที่ดีของกิจการ ยิ่งมีสภาพคล่องสูงยิ่งส่งผลให้กิจการมีความน่าเชื่อถือ ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า การที่กิจการมีสภาพคล่องที่ดีจะส่งผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่ลดลงได้ เนื่องจากจำนวนงานที่ผู้ตรวจสอบบัญชีมีจำนวนลดลง

สมมติฐานที่ 10 พบว่า สัดส่วนของหนี้สินไม่หมุนเวียนต่อหนี้สินรวมส่งผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ปานขวัญ (2558) ศึกษาเรื่องศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของอันดับความน่าเชื่อถือขององค์กรและลักษณะหนี้สินกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ลักษณะหนี้สินมีผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี การตรวจสอบเอกสารของหนี้สินไม่หมุนเวียนนั้นจะมีเนื้อหาที่มากกว่าหนี้สินหมุนเวียน เพราะส่วนใหญ่แล้ว หนี้สินระยะยาวเป็นหนี้สินเกี่ยวกับเงินกู้ยืมหรือรายการที่ต้องมีการทำสัญญากันเป็นหนังสือ และเป็นรายการที่มีจำนวนเงินที่สูงจึงต้องทำการตรวจสอบให้ละเอียดรอบคอบและครบถ้วน

สมมติฐานที่ 11 พบว่า ผลการดำเนินงานไม่ส่งผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิรัชธยา โพธิสิทธิ์ (2561) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี: กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำหรับปี 2560 พบว่า ผลการดำเนินงานไม่มีความสัมพันธ์กับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี เนื่องจาก ไม่ว่ากิจการที่ได้รับการตรวจสอบจะมีผลการดำเนินงานขาดทุนหรือกำไร การดำเนินงานตรวจสอบบัญชีก็จะดำเนินงานตามกระบวนการการตรวจสอบและทำการตรวจสอบทุกอย่างอย่างรอบคอบและเพียงพอต่อการออกหน้ารายงานของผู้สอบบัญชี

สมมติฐานที่ 12 พบว่า ลักษณะของสำนักงานสอบบัญชีส่งผลต่อค่าธรรมเนียมสอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยุริคา กันธวัง, มนทิพย์ ตั้งเอกจิต, และ สุวรรณ เลาหะวิสุทธิ (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ พบว่า ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีส่วนใหญ่มีอัตราเพิ่มขึ้นทุกปี และพบว่า การเลือกให้สำนักงานสอบบัญชีในกลุ่ม Big 4 เป็นผู้ตรวจสอบบัญชีของบริษัทมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ หากบริษัทเลือกใช้บริการการสอบบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชีในกลุ่ม Big 4 ซึ่งเป็นสำนักงานสอบบัญชีที่มีขนาดใหญ่เป็นที่ยอมรับระดับโลกและมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายจะทำให้มีค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่สูงกว่าสำนักงานสอบบัญชีที่ไม่ใช่กลุ่ม Big 4 จำเป็นต้องมีการควบคุมคุณภาพการสอบบัญชีเป็นพิเศษเพื่อรักษาชื่อเสียงของสำนักงานไม่ให้เสื่อมเสียชื่อเสียงและถูกฟ้องร้องดำเนินคดีจากการตรวจสอบที่อาจเกิดจากความผิดพลาดได้ ส่งผลให้ผู้สอบบัญชีเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีในจำนวนที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าธรรมเนียมสอบบัญชี ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านปัจจัยด้านลักษณะการดำเนินงานของบริษัทลูกค้า ประกอบด้วย ขนาดของบริษัท ความเสี่ยงของบริษัท ความซับซ้อนของธุรกิจ ความน่าเชื่อถือขององค์กร ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดี (2) ปัจจัยด้านโครงสร้างทางการเงินของบริษัทลูกค้า ประกอบด้วย สินทรัพย์ถาวรที่มีตัวตน สภาพคล่องของกิจการ สัดส่วนของหนี้สินไม่หมุนเวียน ต่อหนี้สินรวม และ (3) ปัจจัยด้านลักษณะของสำนักงานสอบบัญชี ประกอบด้วย ลักษณะของสำนักงานสอบบัญชี กิจการสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงเพื่อส่งผลให้ประหยัดค่าใช้จ่ายต่างๆ รวมทั้งค่าธรรมเนียมในการสอบบัญชีด้วย

2) สำนักงานสอบบัญชีสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปวางแผนปรับใช้ในการกำหนดค่าธรรมเนียมในการสอบบัญชีโดยเฉพาะปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าธรรมเนียมในการสอบบัญชี

เอกสารอ้างอิง

ชลธิชา ปานขวัญ. (2558). *ความสัมพันธ์ของอันดับความน่าเชื่อถือขององค์กรและลักษณะหนี้สินกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ณัฐมล วันอินทร์ และคณะ. (2562). องค์ประกอบที่มีส่วนสำคัญในการกำหนดค่าธรรมเนียมสอบบัญชีบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. บริหารธุรกิจบัณฑิต การบัญชีบริหาร, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2564). การจัดกลุ่มอุตสาหกรรมและกลุ่มธุรกิจ. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2564, จาก https://www.set.or.th/th/regulations/simplified_regulations/industry_sector_p1.html
- ปาวีณี สุดใจ. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างเรื่องสำคัญจากการสอบบัญชีกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET100. การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- ยุวธิดา กันธวัช, มนทิพย์ ตั้งเอกจิต, และ สุวรรณ เลหาะวิสุทธิ. (2562). ปัจจัยกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ. วารสารการบัญชีและการจัดการ, 11(1), 22–36.
- วฤตดา พิพัฒน์กุล, พัทธนันท์ เพชรเชิดชู, และศิริเดช คำสุพรหม. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี. วารสารสุทธิปริทัศน์, 34 (109), 230–244.
- วิรัชญา โปธิสิทธิ์. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี: กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำหรับปี 2560. การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2564). การกำหนดค่าสอบบัญชี. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2564, จาก <https://www.tf.ac.or.th>
- Abdul Wahab, Mat Zain and James. (2011). The Impact of the Malaysian Code on Corporate Governance: Compliance, Institutional Investors and Stock Performance. *Journal of Contemporary Accounting & Economics*, 3(2), 106–129.
- Besacier and Schatt. (2007). Determinants of audit fees for French quoted firms. *Managerial Auditing Journal*, 22(2), 139–160
- Boot, A. W. A., Todd, T. M., & Anjolein, S. (2003). Credit ratings as coordination mechanisms. Working paper. Washington University, St. Louis.
- Hossain and Sobhan. 2019. Determinants of Audit Fees: Evidence from Pharmaceutical and Chemical Industry of Bangladesh. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development*, 4(1), 814–821.

Simunic, D. A. and M. T. Stein. (1996). The impact of litigation risk on audit pricing: A review of the economics and the evidence. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*, 15, 119–134.

ความผูกพันในองค์กรในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงวัฒนธรรมองค์กรและการ
บริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท
อุตสาหกรรมการผลิตเหล็กแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง
Organization Engagement as a Mediator Connecting Organizational Culture
and Human Resource Management to Work Efficiency of Employees the
Manufacturing Steel Industry at Rayong Province

¹ยงยุทธ รักษาพล, ²สุมาลี รามานุ และ ³ธัญนันท์ บุญอยู่

¹Yongyuth Raksapon, ²Sumalee Ramanust, and ³Thanyanan Boonyoo

¹นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

^{2,3}อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

¹Graduate Student in Master of Business Administration,

Program in Business Administration, Southeast Asia University

^{2,3}Lecturer, Master of Business Administration Program,

Graduate School, Southeast Asia University

¹Corresponding Author E-mail address: S6241110001@sau.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 2) ความผูกพันในองค์กรในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงวัฒนธรรมองค์กรสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 3) ความผูกพันในองค์กรในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงการบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมผลิตเหล็กแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง จำนวน 276 คน สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ด้วยแบบสมการโครงสร้าง (SEM) โดยใช้โปรแกรม Smart PLS 3.0 ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10, 4.43, 3.95, และ 4.43 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.921, 0.683, 0.961, และ 0.882 ตามลำดับ 2) ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าความผูกพันในองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และวัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าเท่ากับ 0.507, 0.244 และ 0.028 3) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.619 และ 0.266 แสดงให้เห็นว่าความผูกพันในองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้น ในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นควรมุ่งเน้นความผูกพันของบุคลากรในองค์กร รวมทั้งการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นหลัก

คำสำคัญ: การบริหารทรัพยากรมนุษย์; ความผูกพันในองค์กร; วัฒนธรรมองค์กร; ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

The objectives of this research were to study 1) the factors Human resource management, engagement, organization culture, and work performance 2) organizational commitment as an intermediate variable that connects organizational culture to work performance, and 3) organizational commitment as an intermediate variable that connects human resource management to work performance. The samples used in the research were 276 employees of a machine tool manufacturing company for steel industry in Rayong Province. The statistics used in this research consist of frequency, percentage, mean and standard deviation values. The structural equation model (SEM) was analyzed by using the Smart PLS 3.0 program. The results showed that 1) the Human resource management, engagement, organization culture, and work performance were at a high level with an average value of 4.10, 4.43, 3.95, and 4.43 respectively, and standard deviation was 0.921, 0.683, 0.961, and 0.882, respectively. 2) Factors affecting overall work performance found that the engagement, human resource management, and organizational culture directly influenced work performance were 0.507, 0.244 and 0.028. 3) Factors affecting Engagement found that human resource management had an influence on engagement and organizational culture. The values of 0.619 and 0.266 showed that the relationship in the organization and most personnel operations will occur from human resource management. Therefore, in order to develop the operation to be more efficient, it should focus on the relationship of personnel in the organization. including the development of human resource management as the main.

Keywords: Human Resource Management; Engagement; Organization Culture; Work Performance

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อให้องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางกลยุทธ์การบริหารจัดการ ตลอดจนการพัฒนาพนักงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะพนักงานที่มีคุณภาพถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร การที่องค์กรจะดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพได้นั้นต้องอาศัยพลังความร่วมมือร่วมใจกันของพนักงานทุกคนช่วยขับเคลื่อนและผลักดันให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมาย โดยจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นที่องค์กรต้องเผชิญ คือ การลาออก หรือการเปลี่ยนสายงานที่มีแนวโน้มสูงขึ้นเนื่องจากมีทางเลือกที่จะตัดสินใจไปอยู่กับองค์กรที่ดีกว่าทั้งเรื่องสถานที่ทำงาน ความมั่นคง ความก้าวหน้าในงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และผลประโยชน์ต่าง ๆ (สมคิด บางโม, 2560) ดังนั้นแต่ละองค์กรจึงต้องมีวิธีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของตนเองเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานกับองค์กรได้อย่างยาวนาน และเต็มประสิทธิภาพ ผ่านการสร้างแรงผลักดันให้พนักงานทุ่มเท แรงกายแรงใจ และอุทิศตนให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ อีกทั้งมีการยอมรับและศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร มีความสัมพันธ์

อันแนบแน่นและจงรักภักดีต่อองค์กรและยินดีที่จะมีส่วนร่วมในการเป็นสมาชิกและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและสามารถแข่งขันได้

การที่องค์กรจะอยู่รอดและเติบโตได้อย่างต่อเนื่องนั้น องค์กรจะต้องสร้างจิตสำนึกร่วมกัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำงานของสมาชิก และนำมาพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ กล่าวคือ การที่สมาชิกในองค์กรมีความร่วมกันสร้างวิธีประพฤติปฏิบัติ ความเชื่อ ค่านิยม แนวความคิด การส่งเสริมให้มีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาเพื่อให้สมาชิกสามารถอยู่ร่วมกันอย่างเป็นระเบียบ รวมถึงการทำความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กร สามารถนำไปสู่การกำหนดเป็นมาตรฐานทางสังคมในการทำงานร่วมกันของคนในองค์กร อีกทั้งวัฒนธรรมองค์กรยังเป็นแนวทางในการกำหนด กลยุทธ์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันต่อธุรกิจได้อย่างยั่งยืน (นรุตต์ ทรวงฤทธิ์, 2563) นอกเหนือจากวัฒนธรรมองค์กรแล้ว สิ่งสำคัญลำดับต่อมาที่จะช่วยให้เกิดกระบวนการไหลในการทำงานขององค์กรได้นั้นคือ การบริการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หรือเรียกอีกอย่างว่าการบริการทุนมนุษย์ โดยมาจากการสรรหา และคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้เข้ามาทำงานในองค์กรได้อย่างถูกต้อง ถูกตำแหน่ง ดังคำกล่าวที่ว่า Put the right man on the right job (ณัฐวรา ชมแก้ว และคณะ, 2560) ทั้งนี้ เพราะการที่องค์กรหนึ่งจะบรรลุถึงวัตถุประสงค์ และเป้าหมายได้สำเร็จนั้น จะต้องอาศัยบุคลากรที่มีความเหมาะสมกับคุณลักษณะต่าง ๆ ขององค์กร ดังนั้นองค์กรจึงมีหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ความผูกพันในองค์กร เป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องการให้เกิดขึ้นในองค์กร เพราะความผูกพันของบุคลากรที่มีผลต่อองค์กรนั้น เป็นปัจจัยหลักที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร และเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลไม่ว่าจะเป็นการทำงานในหน้าที่บริหารหรือปฏิบัติการครอบคลุมถึงองค์กรทุกประเภท ดังนั้นความผูกพันในองค์กรของบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่บอกถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ซึ่งความผูกพันในองค์กรสามารถทำนายถึงอัตราการเข้า-ออกจากงานของบุคลากรในองค์กรได้ บุคคลที่มีความผูกพันในองค์กรสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ส่งผลให้อัตราการย้ายงานและการขาดงานลดลง อีกทั้งยังสามารถเป็นแรงผลักดันให้สมาชิกขององค์กรทำงานได้ดีมากขึ้นกว่าผู้ที่ไม่มีความผูกพันในองค์กร จึงกล่าวได้ว่าความผูกพันในองค์กรเป็นรูปแบบของทัศนคติและพฤติกรรมบุคคลซึ่งสะท้อนประสิทธิภาพของการทำงาน การที่สมาชิกขาดความผูกพันในองค์กรจะส่งผลในแง่ลบ ก่อให้เกิดพฤติกรรมขององค์กรที่ไม่พึงประสงค์ เช่น การละเลย เพิกเฉยต่อการปฏิบัติหน้าที่ การไม่ตรงต่อเวลาในการทำงาน การขาดงาน และการโยกย้ายเปลี่ยนงานตลอดจนการลาออกจากองค์กรในที่สุด ซึ่งการย้าย หรือการลาออกจากงานจะสร้างปัญหาในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องลงทุนลงแรงไปกับการสรรหา คัดเลือก การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรใหม่ รวมถึงขวัญกำลังใจบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ ดังนั้นการรักษาบุคลากรให้คงอยู่และเกิด

ความผูกพันในองค์กรถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ชี้วัดความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่จะส่งผลต่อความผูกพันในเวลาต่อมา (ศศิวิมล ทุมวัน, 2560)

จากงานวิจัยองค์การระดับโลกของพนักงานที่มีความผูกพันในองค์กร ของ Gallup ที่ถูกตีพิมพ์ในปี 2010 พบว่า นอกจากความผูกพันในองค์กรจะช่วยลดการขาดลามาสาย หรือการโยกย้ายงาน อันจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรแล้ว ความผูกพันในองค์กรของพนักงานจะช่วยให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานจนนำไปสู่การทำงานที่เต็มประสิทธิภาพ สร้างผลตอบแทนมากกว่าองค์กรประเภทเดียวกันที่มีความผูกพันต่ำกว่าถึง 3.9 เท่า ส่งผลให้องค์กรมีความสามารถทางการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น องค์กรสามารถเติบโตไปสูงถึง 10–20% (Hewitt, 2004; ลดาพร เอกพาณิช และคณะ, 2563) จะเห็นได้ว่า ความผูกพันในองค์กรก็เป็นอีกแนวคิดหนึ่งที่ได้ถูกนำมาใช้ในการสนับสนุนให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร เพราะความผูกพันเป็นสิ่งที่ผู้บริหารประสงค์จะให้เกิดขึ้นให้มากที่สุด เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่มีต่อองค์กรนั้นเป็นปัจจัยหลักที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของอย่างสูงสุดในทุก ๆ ด้าน โดยองค์กรใดมีพนักงานที่มีศักยภาพการทำงานอยู่ในองค์กรมาก อันอาจเป็นผลมาจากองค์กรนั้นได้มีการเอาใจใส่ สังเกตการณ์ และพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสิ่งนี้ย่อมนำไปสู่ผลประกอบการโดยรวมขององค์กรที่เพิ่มสูงขึ้นด้วยเช่นกัน สามารถกล่าวได้ว่า เมื่อพนักงานมีความผูกพันในองค์กรในระดับสูงจะมีความยินดีในความทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปประสิทธิภาพและอาจเกิดประสิทธิภาพตามที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้ด้วย (นรุตต์ ทรงฤทธิ์, 2563)

ด้วยสาเหตุข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความต้องการศึกษา “ความผูกพันในองค์กรในฐานะตัวแปรต้นกลางที่เชื่อมโยงวัฒนธรรมองค์กรและการบริการทรัพยากรมนุษย์สู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตเหล็กแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตอุปกรณ์เครื่องจักรสำหรับอุตสาหกรรมผลิตเหล็กแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตอุปกรณ์เครื่องจักรสำหรับอุตสาหกรรมผลิตเหล็กแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง และเพื่อพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตอุปกรณ์เครื่องจักรสำหรับอุตสาหกรรมผลิตเหล็กแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง

2. เพื่อศึกษาความผูกพันในองค์กรในฐานะตัวแปรต้นกลางที่เชื่อมโยงวัฒนธรรมองค์กรสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์เครื่องจักรสำหรับอุตสาหกรรมผลิตเหล็กแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง

3. เพื่อศึกษาความผูกพันในองค์กรในฐานะตัวแปรต้นกลางที่เชื่อมโยงการบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์เครื่องจักรสำหรับอุตสาหกรรมผลิตเหล็กแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง

สมมติฐานของงานวิจัย

1. วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร
2. วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร
4. การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
5. ความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 6 ความผูกพันในองค์กรในฐานะตัวแปรต้นกลางที่เชื่อมโยงวัฒนธรรมองค์กรสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 7 ความผูกพันในองค์กรในฐานะตัวแปรต้นกลางที่เชื่อมโยงการบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ได้ดำเนินการศึกษาวิจัยตามแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร (Organization culture) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ความผูกพัน (Engagement) และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Effective) ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญจากการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์กร (Organization culture) Lubis และ Hanum (2020) ได้กล่าวถึงวัฒนธรรมองค์กร คือ ทศนคติที่มีพลังในการกำหนดการดำเนินชีวิตตามค่านิยมหลัก ความชัดเจนของกฎระเบียบ และการเผยแพร่ในวงกว้างระหว่างองค์กรของการปฏิบัติงาน ยิ่งจำนวนสมาชิกที่ยอมรับและดำเนินชีวิตตามค่านิยมหลักมากเท่าใด ความมุ่งมั่นของสมาชิกในองค์กรที่มีต่อความแข็งแกร่งของวัฒนธรรมองค์กรก็จะยิ่งมากขึ้นเท่านั้น สามารถกล่าวได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งจะส่งผลต่อสมาชิกหรือพนักงานมากกว่าวัฒนธรรมที่อ่อนแอ หากวัฒนธรรมเข้มแข็ง ก็จะสนับสนุนมาตรฐานจริยธรรมระดับสูง ในขณะที่ Wahyuningsih et al., (2019) ได้กล่าวถึงวัฒนธรรมองค์กร คือ จุดแข็งที่สำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานที่สามารถปรับให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น วัฒนธรรมองค์กรจึงได้รับการออกแบบเพื่อกำหนดพฤติกรรมที่นำไปสู่ผลลัพธ์

การปฏิบัติงาน วัฒนธรรมที่เข้มแข็งถูกมองว่าเป็นสื่อกลางในการให้ข้อมูลแก่กลุ่มองค์กรเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ต้องการ วัฒนธรรมที่แข็งแกร่งนั้นสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กรที่สูง วัฒนธรรมที่เข้มแข็งควรได้รับการเน้นย้ำและส่งต่อไปยังสมาชิกใหม่และจะดำเนินการโดยเร็วที่สุด สามารถกล่าวได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรนั้นมีความสำคัญต่อการดำเนินงานเพราะเป็นนิสัยของบุคคลที่เกิดขึ้นในองค์กร อันมากจากแสดงถึงบรรทัดฐานของพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรปฏิบัติตาม ดังนั้นการสร้างวัฒนธรรมการที่แข็งแกร่ง จะช่วยส่งเสริมให้องค์กรเข้มแข็งมีทิศทางการทำงานที่เป็นไปในทางเดียวกัน และส่งผลให้การดำเนินงานภายในเป็นไปตามเป้าหมาย

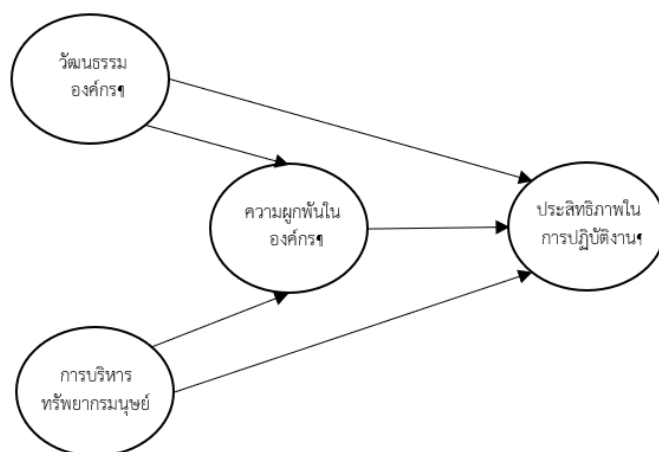
2.การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) เป็นแนวทางในปฏิบัติที่โดยทั่วไปถูกกำหนดให้เป็นแนวทางที่โดดเด่นในการจัดการการจ้างงานเพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันผ่านการพัฒนาเชิงกลยุทธ์ของบุคลากรที่มุ่งมั่น และมีความสามารถสูงโดยใช้เทคนิคทางวัฒนธรรม โครงสร้าง และบุคลากรที่ผสมผสานกัน Otoo (2020) เน้นย้ำว่าการปฏิบัติงานในการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นกิจกรรมขององค์กรที่มุ่งไปที่การจัดการทรัพยากรมนุษย์และสร้างความมั่นใจว่ามีการใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ในขณะที่ Guest (1997) ได้กล่าวว่าในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ควรมีการปรับปรุงความเชี่ยวชาญ และประสิทธิภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่องผ่านแนวทางการคัดเลือกบุคคลก่อนเข้าทำงาน การฝึกอบรม และการพัฒนา การประเมินประสิทธิภาพ ผลตอบแทน การออกแบบงาน การมีส่วนร่วม สถานะและความปลอดภัย ในทำนองเดียวกัน Delaney และ Huselid (1996) ได้กล่าวถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นการระบุงการคัดเลือก การประเมินประสิทธิภาพ รวมถึงในเรื่องของค่าตอบแทน การแบ่งปันข้อมูล การมีส่วนร่วมของแรงงานและผู้บริหารที่ช่วยเพิ่มความสามารถและประสิทธิภาพของพนักงานอย่างไม่หยุดยั้งผ่านวิธีการที่มีอยู่ของการพัฒนาองค์กร การประเมินประสิทธิภาพ และการจัดการ การวางแผนอาชีพและการพัฒนา และการฝึกอบรมและการพัฒนา

3.ความผูกพันในองค์กร (Engagement) สามารถกล่าวได้ว่า เป็นการมีส่วนร่วมของพนักงาน มีความสำคัญต่อทุก ๆ องค์กร หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร พนักงานจะมีความทุ่มเท และตระหนักในการทำงานอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดคุณค่าของตนเองต่องาน อีกทั้งความผูกพันของพนักงานช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจต่องานและการอุทิศตนต่อการทำงานด้วย ยิ่งไปกว่านั้น พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรที่มากพอ จะสามารถสร้างอิทธิพลต่อคนรอบข้างได้ โดยอิทธิพลนี้อยู่เหนือประโยชน์ในรูปของรางวัลหรือค่าตอบแทนที่จะได้รับ ผ่านพฤติกรรมที่ส่งผ่านการทำงานและการมีส่วนร่วมมากขึ้น ในขณะที่ Osborne และ Hammoud (2017) กล่าวว่า ความผูกพันของพนักงานถือเป็นหนึ่งในความท้าทายที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในที่ทำงานในปัจจุบัน ด้วยความซับซ้อนและกฎระเบียบที่เข้มงวดในหลายองค์กร การมีส่วนร่วมของพนักงานจะยังคงท้าทายองค์กรต่อไปในอนาคต เพราะความผูกพัน

เป็นองค์ประกอบสำคัญในการรักษาความมีชีวิตชีวา ความอยู่รอด และความสามารถในการทำกำไรขององค์กร องค์กรที่มีพนักงานมีส่วนร่วมสูงมีผลกำไรมากกว่าองค์กรที่ไม่มี องค์กรที่มีพนักงานที่มีส่วนร่วมสูงจะพบกับความพึงพอใจของลูกค้า ผลกำไร และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

4.ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Performance) ประสิทธิภาพของพนักงานหรือผลการปฏิบัติงานสะท้อนให้เห็นเป็นมูลค่ารวมขององค์กร โดยประสิทธิภาพของงานเรียกว่าเป็นชุดแนวคิดที่ไม่ใช่ผลที่เกิดจากการทำงานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงพฤติกรรมตามบริบท เช่น พฤติกรรมต่อต้านในลักษณะของงานที่ทำ ในขณะที่ Rana et al., (2019) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพของพนักงานเป็นการบ่งบอกถึงผลลัพธ์ของความพยายามของพนักงาน (ที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน) ที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการบรรลุผลการปฏิบัติงานขององค์กรและความสำเร็จ โดยประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงาน การปฏิบัติงานตามบริบท และพฤติกรรมต่อต้าน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้พัฒนารอบแนวคิดความคิดในการจากทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในองค์กรในฐานะตัวแปรต้นกลางที่เชื่อมโยงวัฒนธรรมองค์กรและการบริการทรัพยากรมนุษย์สู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตเหล็กแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสรุปและสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา “ความสัมพันธ์ในองค์กรในฐานะตัวแปรต้นกลางที่เชื่อมโยงวัฒนธรรมองค์กรและการบริการทรัพยากรมนุษย์สู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตเหล็กแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง” ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทผลิตอุปกรณ์เครื่องจักรสำหรับอุตสาหกรรมผลิตเหล็กแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง

จำนวน 890 คน ข้อมูลจากฝ่ายบุคคลบริษัทผลิตอุปกรณ์เครื่องจักรอุตสาหกรรมเหล็กในปี พ.ศ. 2564 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย คือ 276 คน โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Taro Yamane (1973) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่มชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ด้วยวิธีการเจาะจง (Purposive Sampling) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในระหว่างเดือน ธันวาคม 2563 – มีนาคม 2564 ผ่านการแจกแบบสอบถามจำนวน 276 ฉบับ มีอัตราการตอบกลับอยู่ที่ 100 เปอร์เซ็นต์
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามเพื่อการลงรหัส และวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลพนักงานบริษัทผลิตอุปกรณ์เครื่องจักรสำหรับอุตสาหกรรมผลิตเหล็กแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับวัฒนธรรมองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันในองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร
3. สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นการนำวิธีทางสถิติมาใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) เพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุและหาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling–SEM) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป PLS Graph 3.0 (Hair et al., 2018)

ผลการวิจัย

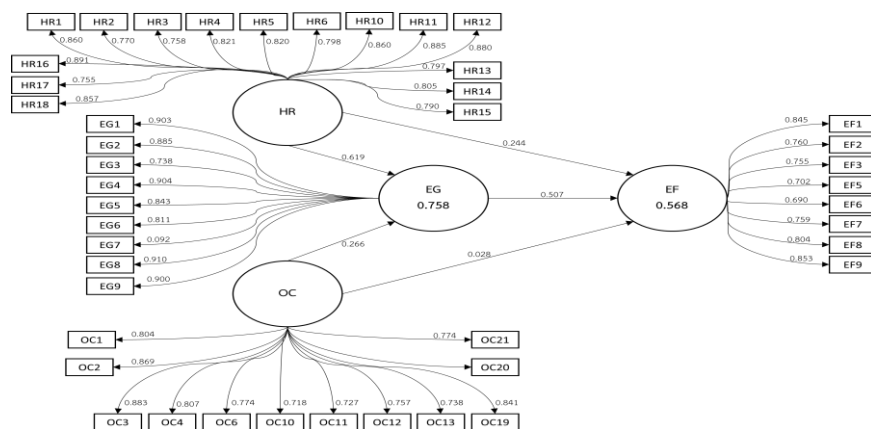
ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 91.0) มีอายุ 36–45 ปี (ร้อยละ 52.0) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 52.0) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า (ร้อยละ 48.0) และมีประสบการณ์ในการทำงาน 6–10 ปี (ร้อยละ 46.0)

ผลการวิเคราะห์ระดับของวัฒนธรรมองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันในองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของวัฒนธรรมองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันในองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของตัวแปรในภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)	3.95	.882	มาก
การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)	4.10	.961	มาก
ความผูกพันในองค์กร (Engagement)	4.43	.921	มาก
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Effective)	4.43	.683	มาก

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวม ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสัมประสิทธิ์ถดถอยทางตรงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานบริษัทผลิตอุปกรณ์เครื่องจักรสำหรับอุตสาหกรรมผลิตเหล็กแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง โดยผลเป็นการวิเคราะห์ได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ตัวแบบสมการโครงสร้างความผูกพันในองค์กรในฐานะตัวแปรต้นกลางที่เชื่อมโยงวัฒนธรรมองค์กร และการบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมผลิตเหล็กแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร (LV)	ค่าความ ผันแปร	อิทธิพล (Effect)	OC	HR	EG
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EF)	0.568	DE	0.028***	0.244***	0.507***
		IE	0.135	0.314	0.000
		TE	0.163	0.558	0.507
ความผูกพันในองค์กร (EG)	0.758	DE	0.266***	0.619***	0.000
		IE	0.000	0.000	0.000
		TE	0.266	0.619	0.000

หมายเหตุ: DE; Direct Effect, IE; Indirect Effect, TE; Total Effect, N/A; Not Applicable

* หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.10$ หรือ $t \geq 1.65$

** หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.05$ หรือ $t \geq 1.96$

*** หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.01$ หรือ $t \geq 2.58$

1. ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EF) พบว่า วัฒนธรรมองค์กร (OC) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HR) และ ความผูกพันในองค์กร (EG) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EF) มีค่าเท่ากับ 0.028***, 0.244*** และ 0.507*** ตามลำดับ ส่วนวัฒนธรรมองค์กร (OC) และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HR) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EF) มีค่าเท่ากับ 0.135 และ 0.314 ตามลำดับ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร (EG) พบว่า วัฒนธรรมองค์กร (OC) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HR) มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันในองค์กร (EG) มีค่าเท่ากับ 0.266** และ 0.619*** ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างของความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยจะเป็นการศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลเชิงโครงสร้างของความผูกพันในองค์กรในฐานะตัวแปรต้นกลางที่เชื่อมโยงวัฒนธรรมองค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาสรุปสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้อย่างตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

	สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	สัมประสิทธิ์		
		เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
H1	วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร	0.266***	9.031	สนับสนุน
H2	วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	0.028***	12.499	สนับสนุน
H3	การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร	0.619***	2.733	สนับสนุน
H4	การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	0.244***	13.587	สนับสนุน
H5	ความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	0.507***	6.815	สนับสนุน

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า 1) วัฒนธรรมองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และความผูกพันในองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตุอุปกรณ์เครื่องจักรสำหรับอุตสาหกรรมผลิตเหล็กแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง โดยมีค่า t-test เท่ากับ 0.244***, 0.507*** และ 0.028*** 2) วัฒนธรรมองค์กร และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร โดยมีค่า t-test เท่ากับ 0.619*** และ 0.266***

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลคั่นกลางที่เป็นตัวแปรที่เข้ามาเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามโดยที่มีตัวแปรคั่นกลางที่จะนำมาอธิบายอิทธิพลทางอ้อม ซึ่งผลการทดสอบอิทธิพลทางอ้อมจะปรากฏตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลาง

	สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	Effect	Boot		
			SE	LLCI	ULCI
H6	ความผูกพันในองค์กรในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงวัฒนธรรมองค์กรสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	.3600	.0652	.2377	.4948
H7	ความผูกพันในองค์กรในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงการบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	.4489	.0617	.3273	.5685

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า 1) ความผูกพันในองค์กรในฐานะตัวแปรต้นกลางที่เชื่อมโยงวัฒนธรรมองค์กรสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ของล่าง (Boot LLCI) อยู่ที่ .2377 และขอบบน (Boot ULCL) อยู่ที่ .4948 ที่ช่วงของความเชื่อมั่นไม่คลุม 0 แสดงว่า ความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลในการเชื่อมโยงวัฒนธรรมองค์กรสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตอุปกรณ์เครื่องจักรสำหรับอุตสาหกรรมผลิตเหล็กแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง 2) ความผูกพันในองค์กรในฐานะตัวแปรต้นกลางที่เชื่อมโยงการบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ของล่าง (Boot LLCI) อยู่ที่ .3273 และขอบบน (Boot ULCL) อยู่ที่ .5685 ที่ช่วงของความเชื่อมั่นไม่คลุม 0 แสดงว่า ความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลในการเชื่อมโยงการบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตอุปกรณ์เครื่องจักรสำหรับอุตสาหกรรมผลิตเหล็กแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง

อภิปรายผลการวิจัย

1. วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อ ความผูกพันในองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นการสนับสนุนสมมติฐาน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Daneshmandnia (2019) ที่ได้ศึกษาเรื่อง The Influence of organizational culture on information governance effectiveness กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของสถาบันการศึกษาในระดับสูงมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในวัฒนธรรมการแข่งขันที่มีการเน้นผลลัพธ์และการควบคุมลำดับขั้น ในการทำงานขององค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ซึ่งยังปรากฏผลเชิงประจักษ์ว่าบุคลากรที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการกำกับดูแล ด้านการรับรู้ข้อมูล และด้านลักษณะการแข่งขัน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับ ธัญญวารี จันทรา (2563) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ ประเภทข้าวและอาหาร ในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2 การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อ ความผูกพันในองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นการสนับสนุนสมมติฐาน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติยาวดี พุทธก้อม (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท แอ็ดด้า ฟุตแวร์ (ไทยแลนด์) จำกัด กล่าวว่า การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งได้แก่ ด้านการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหา

ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทนหรือสิทธิประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริพงศ์ สมพิรพันธุ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์ภาคการเกษตรในจังหวัดนครราชสีมา ได้กล่าวว่า พนักงานสหกรณ์ภาคการเกษตรในจังหวัดนครราชสีมาให้ความสำคัญในเรื่องการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในด้านค่าตอบแทน และผลประโยชน์ รวมถึงกระบวนการจัดการด้านการคัดเลือก มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรสหกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ความผูกพันในองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นการสนับสนุนสมมติฐาน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลดาพร เอกพาณิชย์ และคณะ (2563) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านความสำนึกในหน้าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการบริการภายในมหาวิทยาลัยนเรศวรอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความผูกพันในองค์กรในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงวัฒนธรรมองค์กร และการบริการทรัพยากรมนุษย์สู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตเหล็กแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง” มีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1) จากผลการศึกษาข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์กร เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรพบว่า การเน้นส่งเสริมให้พนักงานคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ และกล้าเสี่ยงมีค่าน้อยที่สุด ดังนั้น บริษัทควรส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างดีที่สุดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และให้รางวัล หรือสิ่งตอบแทนพิเศษแก่พนักงานที่ทำงานหนัก และมีผลงานที่โดดเด่น รวมทั้งสนับสนุนให้มีการเลื่อนตำแหน่งของพนักงานโดยวัดจากความรู้ความสามารถและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2) จากผลการศึกษาข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรพบว่า การฝึกอบรมและการพัฒนา มีค่าน้อยที่สุด ดังนั้น บริษัทควรมีการส่งเสริมและกำหนดแผนให้บุคลากรเข้าฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถอย่างทั่วถึงการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร มีความเหมาะสมสอดคล้องกับการปฏิบัติงานหลังจากได้รับการฝึกอบรมแล้วสามารถนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) จากผลการศึกษาข้อมูลด้านความผูกพันในองค์กร เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรพบว่า ด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ค่าน้อยที่สุด ดังนั้นบริษัทควรสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาในเป้าหมายการดำเนินงานของบริษัทแก่พนักงาน สร้างความเข้าใจแก่พนักงานถึงเป้าหมายในการทำงานของตนให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และเชื่อมั่นว่าความสำเร็จขององค์กรจะทำให้พนักงานได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

4) จากผลการศึกษาข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรพบว่า ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลที่แสดงให้เห็นถึง ความมีศักยภาพ ความรู้ความสามารถจากการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งด้านปริมาณงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพงาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มเติมเพื่อองค์กรจะได้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และสามารถนำไปศึกษากับธุรกิจอื่น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรนั้น ๆ

2) ควรทำการศึกษาปัจจัยตัวแปรด้านอื่น ๆ ว่ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรนั้น ๆ ด้วยการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อนำผลที่ได้มาบูรณาการในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กิตติยาวิดี พุทธอ้อม. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท แอดด้า ฟุตแวร์ (ไทยแลนด์) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

ณัฐวรา ชมแก้ว, ธนาญ ภูวิทยากร, และนิธย์ หทัยวิงศ์ สุขศรี. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. วารสารวิทยาการจัดการ, 4(2), 89–116.

ธัญญ์วาริน จันทรา. (2563). วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ ประเภทข้าวและอาหาร ในเครือเจริญโภคภัณฑ์. การค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- นฤตต์ ทรงฤทธิ์. (2563). วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตภาคเหนือของประเทศ
ไทย. *ราชภัฏเพชรบูรณ์สาร*, 18(2), 41-53.
- ลดาพร เอกพาณิชย์, ลัสดา ยาวิละ, และรัตนา สิทธิอ่วม. (2563). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานสายบริการ
มหาวิทยาลัยนครสวรรค์. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล
สงคราม*, 14(1), 58-74.
- ศศิวิมล ทูมวัน. (2560). ปัจจัยเชิงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของ
ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ. การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา
ครั้งที่ 2. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศิริพงศ์ สมพิริพันธ์. (2560). กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์ภาคการเกษตรในจังหวัดนครราชสีมา. การค้นคว้าอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
สมคิด บางโม. (2560). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- Daneshmandnia, A. (2019). The influence of organizational culture on information governance
effectiveness. *Records Management Journal*, 29(1/2), 18-41.
- Delaney, J. T., & Huselid, M. A. (1996). The impact of human resource management practices
on perceptions of organizational performance. *Academy of Management journal*, 39(4),
949-969.
- Gallup, C. (2010). *State of the American Workplace Employee Engagement Insights for U.S.
Business Leaders*. Washington, D. C.: Gallup.
- Guest, D. E. (1997). Human resource management and performance: a review and research
agenda. *International journal of human resource management*, 8(3), 263-276.
- Hair Jr, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Gudergan, S. P. (2018). *Advanced issues in partial
least squares structural equation modeling*. Sage publications.
- Hewitt, A. (2004). *Employee Engagement Higher at Double-Digit Growth Companies. Double
Digit Growth and Engagement*. Retrieved August 15, 2021, from
<http://www.hewittassociates.com/Intl/NA/en-US/Default.aspx>.

- Lubis, F. R., & Hanum, F. (2020, December). *Organizational culture*. In 2nd Yogyakarta international conference on educational management/administration and pedagogy (YICEMAP 2019). Atlantis Press (pp. 88–91).
- Osborne, S., & Hammoud, M. S. (2017). Effective employee engagement in the workplace. *International Journal of Applied Management and Technology*, 16(1), 4.
- Otoo, F. N. K. (2020). Measuring the impact of human resource management (HRM) practices on pharmaceutical industry's effectiveness: the mediating role of employee competencies. *Employee Relations: The International Journal*. Retrieved July 2, 2021, from <https://www.emerald.com/insight/0142-5455.htm>
- Rana, S., Pant, D., & Chopra, P. (2019). Work engagement and individual work performance: Research findings and an agenda for employee relationships. *Journal of Emerging Technologies and Innovative Research*, 6(5), 17–32.
- Taro Yamane. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row.
- Wahyuningsih, S. H., Sudiro, A., Troena, E. A., & Irawanto, D. (2019). Analysis of organizational culture with denison's model approach for international business competitiveness. *Problems and perspectives in management*, 17(1), 142–151.

การพัฒนารูปแบบการบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศ
ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับมัธยมศึกษา

The Development of a Transformational Management Model Toward
the Excellence of Basic Education Institutions
in Secondary Level

ยีนยง ไทยใจดี

Yuenyong Thaijaidee

วิทยาลัยสันตพอล

Santapol College

Corresponding Author. E-mail: yuent88@stu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารการเปลี่ยนแปลงของ สถานศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ตลอดจนพัฒนารูปแบบการบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในระดับมัธยมศึกษา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวนทั้งสิ้น 150 คนประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ ได้มา โดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบ วิเคราะห์เอกสาร แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลง มีการกำหนดทิศทางการบริหารงาน โดยคำนึงถึงความต้องการ มีการวิเคราะห์งานหลักที่สำคัญของสถานศึกษา มีการจัดทำแผนงบประมาณที่สอดคล้องกับ นโยบาย มีการแปลงกลยุทธ์สู่การปฏิบัติโดยจัดทำเป็นแผนประจำปี การขับเคลื่อนรูปแบบการบริหาร มีโครงการประเมินผล และนำมาใช้ในการจัดการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม 2) ปัญหาการบริหารการเปลี่ยนแปลง คือ การกำหนดนโยบายไม่ได้ สะท้อนสภาพที่แท้จริง การกำหนดทิศทางการบริหารไม่ได้มาจากการวิเคราะห์สภาพของสถานศึกษา และการกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ ไม่สัมพันธ์กับทิศทาง จำนวนบุคลากรไม่สัมพันธ์กับจำนวนงาน มีงบประมาณไม่เพียงพอ ภาระเบียด ไม่เอื้อต่อการตัดสินใจ และการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่ครบถ้วน 3) รูปแบบการบริหาร การเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษาที่ควรเป็น 4 รูปแบบ ประกอบด้วย แบบบนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน แบบภายนอกสู่ภายใน และแบบภายในสู่ภายนอก การปรับโครงสร้างการบริหาร เพิ่มบทบาทหน้าที่ การปรับเปลี่ยนภาวะผู้นำ และการปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลง โครงสร้างการบริหารแบบงานหลักและงานที่ปรึกษา และกลยุทธ์การทำงาน ประกอบด้วย การปรับแนวทางการบริหาร โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วม กระจายอำนาจ และการพัฒนา ศักยภาพของบุคลากร

คำสำคัญ : การบริหารการเปลี่ยนแปลง; ความเป็นเลิศ; สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

Abstract

This research focuses on studying the states and the problems of the change management of public basic education institutions and developing the model of the change management toward the excellence of public basic education institutions. The research samples were 150 samples: administrators, heads of department of divisions which were selected by the multistage sampling. The instruments used in this study were comprised of the analysis of related documents, structural interviews and questionnaires. The research was found that (1) state of the change management of the institutions has the direction baseline of administration by wants/needs, major jobs analysis and institution needs, budget plans consistent with institution policies, have the annual action plans ,bottom up management, implement staff to do self assessment and use the information to improve teaching and learning appropriately, (2) The problem of change management of institutions was the policy formulations don't reflect the real problems of institutions. The goal setting doesn't come from the real problems and needs analysis. The strategy does not relate with strategies of organization e.g. number of staff does not relate with the amount of tasks, lack of budget, rules of institutions not create decision making of staff not involving with the amount of tasks, lacking of budgets and rules of institutions, (3) the model of the change management toward the excellence of public basic education institutions should be in the form of integrated four–perspective model is comprised of Top–down, Bottom–up, Outside–In and Inside–Out, adapting administrative structure, increasing roles and new services, changing leadership and adapting to catch up changeable technology. The core administrative Structure and collaborative consulting and performance strategic compose of adapting the guidelines of administration which expose the personnel opportunity to participate, decentralize and develop their potential.

Keywords: Transformational Managemen ; Excellence; Basic Education Institutions

บทนำ

ในยุคโลกาภิวัตน์ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี กระแสของการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เหล่านี้ส่งผลกระทบและเป็นแรงผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านการจัดการศึกษาของประเทศ การศึกษาดำเนินการเปลี่ยนแปลงทัศนะ(Perspectives) จากกระบวนทัศน์ดั้งเดิม (Tradition Paradigm) ไปสู่กระบวนทัศน์ใหม่ (New Paradigm) ทั้งในด้านปรัชญาการศึกษา เป้าหมายวัตถุประสงค์ หลักสูตร การจัดการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การการเรียนการสอน รูปแบบการบริหารจัดการศึกษา บทบาทของผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อให้การจัดการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงที่จะมีผลกระทบต่อการจัดการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ถือเป็นการศึกษาที่จัดขึ้นเพื่อเตรียมทรัพยากรอันมีค่าของประเทศออกสู่ยุคสมัยแห่งการเปลี่ยนแปลง

มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ทฤษฎีการบริหารการเปลี่ยนแปลงของเลวิน (สัทัญญา แซ่มซ้อย, 2561) ทฤษฎีการบริหารการเปลี่ยนแปลง “ทฤษฎี E และ O” ของ ลียุค (Leucke, 2003) โดยอธิบายว่า ทฤษฎี E เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเป้าหมายจากหน้ามือเป็นหลังมืออย่างรวดเร็วโดยเน้นที่ค่านิยมที่เปลี่ยนไป ส่วนทฤษฎี O เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนเป้าหมายเพื่อให้เป้าหมายมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น เน้นวัฒนธรรมที่ทรงพลังและบุคลากรที่มีความสามารถและมีสมรรถนะสูง และทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงของฮามลิน (Hamlin, 2001 ; อ้างถึงใน ไพฑูรย์ สินลารัตน์ และคณะ, 2561) ที่กล่าวว่าการเปลี่ยนแปลงส่วนใหญ่ครอบคลุมในมิติที่เป็นการทำให้เกิดผลในส่วนต่าง ๆ ขององค์ประกอบในองค์การ อาจเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ผสมผสานหรือเกิดขึ้นต่อเนื่องแต่ละประเภทก็ได้แล้วแต่บริบทของสถานศึกษาแต่ละแห่ง การที่จะใช้ทฤษฎีใดในการบริหารการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมตามสถานการณ์ภายในสถานศึกษาที่แตกต่างกัน

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาและพัฒนาารูปแบบการบริหารสถานศึกษาที่เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ในการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในระดับมัธยมศึกษา เพื่อให้การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมายของการจัดการศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในระดับมัธยมศึกษา
2. เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารการเปลี่ยนแปลงของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในระดับมัธยมศึกษา
3. เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในระดับมัธยมศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากหลายแหล่งหลายวิธีการ เพื่อตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของข้อมูล ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้มีทั้งข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) และข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดกรอบความคิดในการวิจัย โดยการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในระดับมัธยมศึกษา เพื่อนำสาระสำคัญเป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในระดับมัธยมศึกษา 1) โดยศึกษาสภาพและปัญหาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยใช้แบบสอบถามกับบุคลากรของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นเลิศ วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ศึกษาสภาพและปัญหาจาก 2) โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษาที่เป็นเลิศ โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลผลการสัมภาษณ์ โดยการสังเคราะห์เนื้อหา

ขั้นตอนที่ 3 สร้างรูปแบบการบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในระดับมัธยมศึกษา โดยพิจารณาารูปแบบจากการสังเคราะห์ผลการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของรัฐ

ขั้นตอนที่ 4 ประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบโดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) เพื่อสรุปความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ การตรวจสอบความเหมาะสมและ ความเป็นไปได้ของรูปแบบโดยผู้เชี่ยวชาญที่คัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 21 คน จากผู้มีความรู้และประสบการณ์ ด้านการจัดการศึกษา 4 กลุ่มคือ 1) กลุ่มนักบริหารการศึกษาที่ดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา 2) กลุ่มนักวิชาการและมีประสบการณ์ด้านการสอนสาขาวิชาการบริหารการศึกษา 3) กลุ่มผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการหรือหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นเลิศ 4) กลุ่มผู้ที่มีคุณวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา จากนั้นจึงวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปปรับปรุงสร้างรูปแบบต่อไป

ขั้นตอนที่ 5 ปรับปรุงพัฒนาและนำเสนอรูปแบบ โดยการนำผลจากการศึกษาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของรัฐ จากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงและนำเสนอรูปแบบการบริหารสถานศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ประชากร คือ ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศ จำนวน 23 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสถานศึกษามีบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศ จำนวน 11 คน

ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กระจายตามเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสอบถาม

ประชากร คือ ผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้รักษาการตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของสถานศึกษาชั้นพื้นฐานที่เป็นเลิศ จำนวน 299 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้รักษาการในตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้หรือหัวหน้างาน จำนวนทั้งสิ้น 150 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่ม แบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. แบบวิเคราะห์เอกสาร มีลักษณะเป็นแบบวิเคราะห์เอกสารที่สร้างขึ้น เพื่อวิเคราะห์ และสังเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับหลักการ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามกรอบความคิดในการวิจัย
2. แบบสัมภาษณ์ เป็นแบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง ใช้สำหรับสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐานที่เป็นเลิศ ในระดับมัธยมศึกษา เพื่อสอบถามรูปแบบการบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน ในระดับมัธยมศึกษา
3. แบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) สำหรับสอบถามบุคลากรของสถานศึกษาชั้นพื้นฐานที่เป็นเลิศ ในระดับมัธยมศึกษา เพื่อสำรวจสภาพและปัญหาการบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน ในระดับมัธยมศึกษา

ผลวิจัย

ผลการศึกษาสภาพและปัญหากระบวนการบริหาร มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการกำหนดเป้าหมาย มีการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการ มีการกำหนดทิศทางของสถานศึกษาโดยคำนึงถึงความต้องการ/ ความจำเป็น แต่การกำหนดเป้าหมายไม่ชัดเจน
2. ด้านการกำหนดนโยบาย มีการกำหนดที่ไม่ได้สะท้อนปัญหาที่แท้จริงของสถานศึกษา การกำหนดเป้าหมายไม่ได้มาจากการวิเคราะห์ปัญหา ความต้องการอย่างแท้จริง และการกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ ไม่สัมพันธ์ทิศทางการบริหารขององค์กร
3. ด้านการวางแผน มีการวิเคราะห์สภาพของสถานศึกษา กำหนดผู้รับผิดชอบหลักในทุกขั้นตอน การขับเคลื่อนกระบวนการบริหารเป็นแบบล่างขึ้นบน แต่การวางแผนไม่เป็นตามลำดับขั้นตอน ขาดระบบระเบียบวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน คณะทำงานขาดประสิทธิภาพในการวิเคราะห์องค์การ การทำงานเป็นทีม การประสานงาน และการเดินไปในทิศทางเดียวกัน การพิจารณาจำนวนบุคลากรไม่สัมพันธ์กับจำนวนงานในสถานศึกษา

4. ด้านงบประมาณ มีการจัดทำแผนงบประมาณที่สอดคล้องกับนโยบายของสถานศึกษา มีโครงการสนับสนุนการดำเนินงานของบุคลากร สามารถกำหนดงบประมาณ มาใช้เพื่อการจัดการเรียนรู้ อย่างเหมาะสม แต่มีงบประมาณไม่เพียงพอ และกฎ ระเบียบไม่เอื้อต่อการให้อำนาจการตัดสินใจ

5. ด้านการนำแผนไปปฏิบัติ มีการแปลงกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ โดยจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการ ประจำปี มีการกระจายงานและอำนาจในการตัดสินใจให้กับผู้บริหารและบุคลากร การขับเคลื่อน กระบวนการบริหาร เป็นแบบล่างขึ้นบน แต่การประสานงานในการนำแผนไปปฏิบัติมีความสับสน เข้าใจไม่ตรงกันการมอบหมาย ไม่ชัดเจน

6. ด้านการประเมินผล มีการประเมินตนเองทุกปีการศึกษา เพื่อติดตามความก้าวหน้าของ สถานศึกษา มีโครงการส่งเสริมให้บุคลากรสามารถประเมินผล และนำผลประเมินมาใช้ในการปรับปรุง การจัดการเรียนรู้ อย่างเหมาะสม แต่การประเมินผลการปฏิบัติงานไม่ครบถ้วนตามแผนการปฏิบัติงาน

การพัฒนาารูปแบบการบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศ ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของรัฐ มีผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ชื่อรูปแบบ

ส่วนที่ 2 หลักการ แนวคิด และวัตถุประสงค์

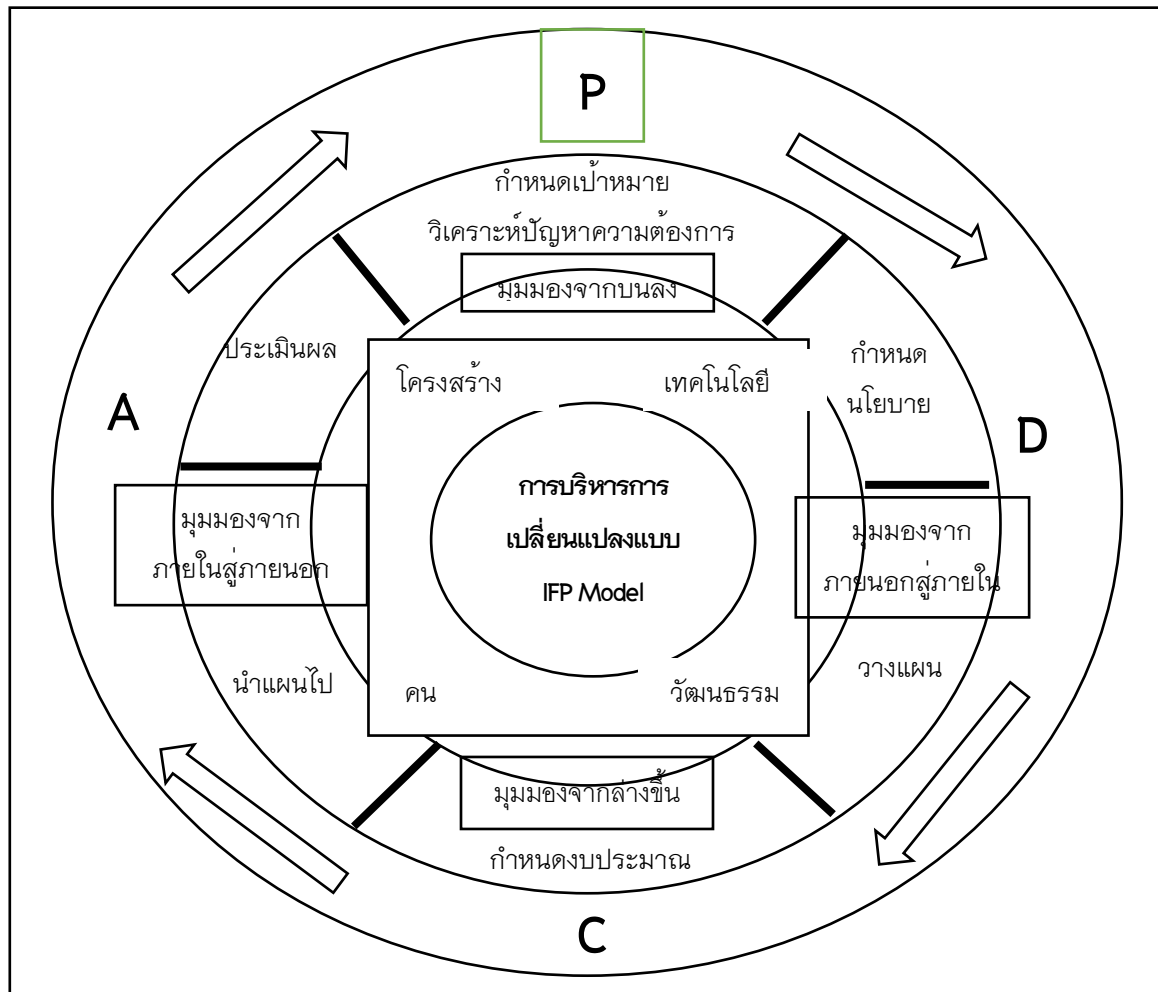
ส่วนที่ 3 โครงสร้าง กระบวนการ และรูปแบบการเปลี่ยนแปลง

ส่วนที่ 4 กลยุทธ์ในการดำเนินงาน และปัจจัยการเปลี่ยนแปลงสู่ความสำเร็จ

โดยแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ชื่อรูปแบบ

รูปแบบการบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในระดับมัธยมศึกษา ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นใช้แนวคิดรูปแบบการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืนและสมดุลของ สตีฟ ไตรเวตต์ ประกอบด้วยการบริหารสถานศึกษา 4 รูปแบบ คือ รูปแบบการบริหารจากบนลงการบริหารจากล่างขึ้น บน (Bottom –Up) รูปแบบการบริหารจากภายนอกสู่ภายใน (Outside – In) และรูปแบบการบริหารจากภายใน สู่ภายนอก (Inside Out) โดยบูรณาการรูปแบบการบริหารตามความเหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษา โดยกำหนดชื่อรูปแบบนี้ว่า “การบริหาร 4 รูปแบบ (Integrated four perspective Model)” ดังรายละเอียด ในภาพ



ภาพที่ 1 การบริหาร 4 รูปแบบ ของสตาร์ทอัพ 4 รูปแบบ

ส่วนที่ 2 หลักการ แนวคิด และวัตถุประสงค์

หลักการ

การบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับมัธยมศึกษา มีหลักการ ดังนี้

1. หลักการทั่วไป ยึดหลักการจัดการศึกษาดังนี้
 - 1) ยึดหลักการศึกษาตลอดชีวิต
 - 2) ยึดหลักการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาจากสังคม
 - 3) ยึดหลักการพัฒนาระบบและกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

หลักการกำกับรูปแบบ มีดังนี้

- 1) การบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบตามแผนที่กำหนดไว้
- 2) การบริหารแบบร่วมคิดร่วมทำ เป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่บุคลากรกลุ่มนโยบายและกลุ่มจัดทำแผนงานที่ร่วมมือและประสานงานกัน
- 3) การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานศึกษาประกอบด้วย การบริหาร 4 รูปแบบ คือ การบริหารจากบนลงล่าง (Top – Down) การบริหารจากล่างขึ้นบน (Bottom – Up) การบริหารจากภายนอกสู่ภายใน (Outside – In) และการบริหารจากภายในสู่ภายนอก (Inside – Out)
- 4) การบริหารสู่ความเป็นเลิศ เป็นกระบวนการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยอาศัยคนและทรัพยากรต่าง ๆ ผ่านกระบวนการทางบริหาร จนมีผลงานที่มีคุณภาพสามารถเป็น แบบอย่างที่ดีแก่องค์กรอื่น ๆ ได้
- 5) กลยุทธ์การดำเนินงาน เป็นการวางแผนงานสู่การปฏิบัติเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม
- 6) ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงสู่ความสำเร็จเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การบริหารการเปลี่ยนแปลงประสบผลสำเร็จ ได้แก่ สมรรถนะของผู้บริหาร รูปแบบการปฏิบัติงาน

แนวคิด

การบริหารเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษาเป็นกระบวนการดำเนินงานของสถานศึกษาโดยอาศัยผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากร และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานของสถานศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์ การบริหารการเปลี่ยนแปลงไปสู่ภาวะใดภาวะหนึ่งมาจากการเปลี่ยนแปลง 4 ด้านหลัก ๆ คือ

1. การปรับโครงสร้างสร้าง ไม่ว่าจะเป็นการลดขนาด การปรับอัตรากำลังหรือตำแหน่ง
2. การเพิ่มบทบาทหน้าที่และบริการใหม่เพิ่มเติมจากที่มีอยู่เดิม ส่งผลทำให้มีผลงานหรือกระบวนการทำงานใหม่รวมทั้งทักษะความรู้ใหม่ ๆ ที่ต้องมีมากขึ้น
3. การเปลี่ยนผู้นำ ผู้นำคนใหม่จะนำการเปลี่ยนแปลงมาสู่องค์กรเสมอไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ผู้นำชอบหรือคุ้นเคย
4. การปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี เทคโนโลยีทำให้กระบวนการทำงานเปลี่ยนรูปแบบเพื่อให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้นเปลี่ยนรูปแบบเพื่อให้มีประสิทธิภาพและ รวดเร็วยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 3 โครงสร้าง กระบวนการ และรูปแบบการเปลี่ยนแปลง

1. โครงสร้างการบริหาร

โครงสร้างการบริหารมีลักษณะโครงสร้างแบบงานหลักและงานที่ปรึกษา (Line and Staff Organization Structure) เป็นโครงสร้างของสถานศึกษาที่มีโครงสร้างกว้างขวางและซับซ้อนยากที่จะบริหารโดยผู้บริหารแต่เพียงคนเดียวได้ จำเป็นต้องมีหน่วยที่ปรึกษาเข้ามาช่วยเหลือและคำแนะนำ ซึ่งหน่วยงานที่ปรึกษาไม่มีอำนาจในการสั่งการใด ๆ มีหน้าที่เฉพาะช่วยเหลือให้คำปรึกษาเท่านั้น เช่น สมาคมผู้ปกครอง สมาคมศิษย์เก่า ผู้ปกครองเครือข่าย และมีคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อทำหน้าที่กำกับและส่งเสริมสนับสนุน กิจกรรมของสถานศึกษา ตามการจัดโครงสร้างตามพระราชบัญญัติระเบียบราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2553 มาตรา 38 มีอำนาจสั่งการได้ในบางเรื่อง ตามมติที่ประชุม เช่น การอนุมัติแผนปฏิบัติงานประจำปี หลักสูตร และการวัดผลประเมินผล เป็นต้น

2. กระบวนการ

การบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษา อาศัยแนวคิด กระบวนการบริหาร **จัดการแบบร่วมคิดร่วมทำ** ซึ่งเป็นการรวมเอาลักษณะและกลวิธีต่าง ๆ ให้สัมพันธ์กับการเป็นผู้นำ และการเปลี่ยนแปลงมีลักษณะการบริหารจัดการ ดังนี้

- 1) การบริหารจัดการของคน กลุ่มกำหนดนโยบาย (Policy Group) และกลุ่มจัดทำแผนงาน/โครงการ (Program Group) ปฏิบัติงานร่วมมือกันอย่างดียิ่ง
- 2) การบริหารจัดการเป็นความร่วมมือและประสานสัมพันธ์กันระหว่างบุคลากรทั้งหมดของโรงเรียนรวมถึงนักเรียนและชุมชน
- 3) การบริหารจัดการเน้นการทำหน้าที่หลักของโรงเรียน คือ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน
- 4) กลุ่มกำหนดนโยบาย ได้แก่ คณะกรรมการบริหารทำหน้าที่สำคัญ 4 ประการ คือ กำหนดเป้าหมายและวิเคราะห์ปัญหาความต้องการ กำหนดนโยบาย กำหนดงบประมาณ และประเมินผลสำเร็จตามเป้าหมาย
- 5) กลุ่มจัดทำแผนงาน/โครงการ ได้แก่ คณะครู เจ้าหน้าที่ มีหน้าที่จัดทำแผนงาน/โครงการที่สอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบาย
- 6) แผนงาน/โครงการที่จัดทำสะท้อนถึงทิศทางการจัดสรรทรัพยากร
- 7) การนำแผน/โครงการไปปฏิบัติ และประเมินผลเป็นภารกิจสำคัญของกลุ่ม

ขั้นตอนในการบริหารจัดการแบบร่วมคิดร่วมทำมี 6 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 การกำหนดเป้าหมาย และวิเคราะห์ปัญหาความต้องการ (Goal Setting and Need Identification) การกำหนดเป้าหมาย (Goal) เป็นการกำหนดข้อความแสดงทิศทางอย่างกว้างๆ รวมถึงวัตถุประสงค์หรือความต้องการ ไม่มีการกำหนดช่วงเวลา เป้าหมายของสถานศึกษาจะแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นกับนักเรียน ส่วนการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการนั้นจะพิจารณาจากสิ่งที่เป็นจริงกับสิ่งที่ควรจะเป็นว่ามีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด แล้วนำปัญหาและความต้องการในแต่ละด้านมาจัดลำดับความสำคัญ

ขั้นที่ 2 การกำหนดนโยบาย (Policy Making) การกำหนดนโยบายเป็นการกำหนดข้อความที่แสดงถึงวัตถุประสงค์และแนวทางที่จะดำเนินการเพื่อให้วัตถุประสงค์ประสบความสำเร็จ และกำหนดกรอบเป็นแนวปฏิบัติด้วยโดยปกตินโยบายกำหนดจากปรัชญาการศึกษาและเป้าหมายการศึกษาที่สถานศึกษายอมรับและกำหนดขึ้น พร้อมเสนอแนวทางปฏิบัติประกอบไว้อย่างชัดเจนง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ

ขั้นที่ 3 การวางแผน (Planning) การวางแผนเป็นการคิดก่อนที่จะลงมือปฏิบัติ คือคิดว่า จะทำอะไร ทำเมื่อไร ทำอย่างไร และใครเป็นคนทำ

ขั้นที่ 4 การกำหนดงบประมาณ (Budgeting) การกำหนดงบประมาณของสถานศึกษา เป็นการแปลค่าข้อมูลทางการเงินของแผนงาน กลุ่มจัดทำแผนงาน/โครงการ ต้องเตรียมข้อมูลด้านงบประมาณ และวิเคราะห์สภาพของสถานศึกษานำมาจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อสนับสนุนโครงการอย่างทั่วถึง และเหมาะสม

ขั้นที่ 5 การนำแผนไปปฏิบัติ (Implementing) เมื่อการจัดทำแผนเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย แล้วรายละเอียดของแผนที่กลุ่มกำหนดนโยบายให้ความเห็นชอบแล้วกลุ่มจัดทำแผนงาน โครงการก็สามารถนำแผนไปปฏิบัติได้

ขั้นที่ 6 การประเมินผล (Evaluating) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อจุดประสงค์ในการตัดสินใจ และต้องตัดสินใจว่าถูกหรือผิดจากข้อมูล การประเมินผลจะต้องทำในระหว่างดำเนินงาน และภายหลังการปฏิบัติงานตามแผนเสร็จสิ้น

การบริหารจัดการแบบร่วมคิดร่วมทำนั้นจะส่งผลกระทบก็ต่อเมื่อผลของการดำเนินโครงการ ก่อให้เกิดเป้าหมายใหม่ ปัญหาความต้องการใหม่ กำหนดนโยบายใหม่หรือมีโครงการใหม่เกิดขึ้น

รูปแบบการเปลี่ยนแปลง

รูปแบบการบริหารการเปลี่ยนแปลงมี 4 องค์ประกอบคือ

องค์ประกอบที่ 1 การเปลี่ยนแปลงสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้แก่ โครงสร้าง เทคโนโลยี คน และวัฒนธรรม

องค์ประกอบที่ 2 รูปแบบการบริหารการเปลี่ยนแปลง 4 รูปแบบ ได้แก่ คือ การบริหารจากบนลงล่าง (Top – Down) การบริหารจากล่างขึ้นบน (Bottom –Up) การบริหารจากภายนอกสู่ภายใน (Outside-In) และการบริหารจากภายในสู่ภายนอก (Inside-Out)

องค์ประกอบที่ 3 กระบวนการร่วมคิดร่วมทำ ได้แก่ กำหนดเป้าหมายและวิเคราะห์ปัญหาความต้องการการกำหนดนโยบาย การวางแผน การกำหนดงบประมาณ การทำแผนไปปฏิบัติ และการประเมินผล

องค์ประกอบที่ 4 ระบบวงจรคุณภาพ (PDCA) คือ การวางแผน (Planning) การลงมือปฏิบัติ (Doing) การติดตามตรวจสอบ (Checking) และการปรับปรุงแก้ไข (Acting) การบริหารการเปลี่ยนแปลงในสถานศึกษาตามวงจรดังกล่าว อยู่ภายใต้กระบวนการบริหารแบบร่วมคิดร่วมทำ 6 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) การกำหนดเป้าหมายและวิเคราะห์ปัญหา 2) การกำหนดนโยบาย 3) การวางแผน 4) การกำหนดงบประมาณ 5) การนำแผนไปปฏิบัติและ 6) การประเมินผล

ส่วนที่ 4 กลยุทธ์การดำเนินงาน และปัจจัยการเปลี่ยนแปลงสู่ความสำเร็จ

กลยุทธ์การดำเนินงาน

การบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษามีกลยุทธ์การดำเนินงานสู่ความสำเร็จดังนี้

- 1) กลยุทธ์การปรับเปลี่ยนองค์กรโดยการสั่งการ เป็นการที่ผู้บริหารสถานศึกษาคิดริเริ่มและใช้อำนาจบัญชาการปรับเปลี่ยนส่วนต่าง ๆ ภายในสถานศึกษา
- 2) กลยุทธ์การปรับเปลี่ยนองค์กรโดยการให้มีส่วนร่วม เป็นวิธีการบริหารที่เปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความสำคัญ และยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
- 3) กลยุทธ์การปรับเปลี่ยนองค์กรโดยการกระจายอำนาจเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมริเริ่มและดำเนินการเปลี่ยนแปลงองค์กร
- 4) กลยุทธ์แบบผสม เป็นการนำกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงโดยรูปแบบการบริหารหลาย ๆ มาตรฐานการเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานร่วมกัน
- 5) กลยุทธ์การพัฒนาองค์กร เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งพัฒนาสถานศึกษาในทั้งด้านคน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และกระบวนการบริหารงาน เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงสู่ความสำเร็จ

ปัจจัยในการบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศ ดังนี้ 1) ภาวะผู้นำ 2) ความเป็นอิสระในการบริหาร 3) ความร่วมมือของบุคลากร 4) โครงการที่ดีและมีความเหมาะสม 5) การกระจายอำนาจ 6) แรงจูงใจ 7) วิสัยทัศน์ 8) การบริหารบุคลากร 9) การบริหารทรัพยากร 10) การมีส่วนร่วมของบุคลากร 11) เครือข่ายภายนอก 12) การจัดการปัญหา 13) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 14) การปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม 15) ความเป็นสถาบัน และ 16) การเปลี่ยนแปลงองค์กรโดยผู้บริหารสถานศึกษาที่มีทักษะความเป็นผู้นำ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานพบว่า มีการกำหนดทิศทางการบริหารงานโดยคำนึงถึงความต้องการ/ ความจำเป็น มีการวิเคราะห์งานหลักที่สำคัญและจำเป็นของสถานศึกษา มีการจัดทำแผนงบประมาณที่สอดคล้องกับนโยบายของสถานศึกษา มีการแปลงกลยุทธ์สู่การปฏิบัติโดยจัดทำเป็นแผนประจำปี การขับเคลื่อนรูปแบบการบริหารเป็นแบบล่างขึ้นบน มีโครงการสนับสนุนให้บุคลากรสามารถประเมินผล และนำมาใช้ในการจัดการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สถานศึกษาในยุคปัจจุบันได้มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการบริหารให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรได้ร่วมมือกันวิเคราะห์สภาพที่เปลี่ยนแปลง ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อการบริหารสถานศึกษา และร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว มีการเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารอย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการเปลี่ยนแปลงในสภาพศึกษาของสฤตญญา แซ่มซ้อย (2561) ที่กล่าวว่า ความท้าทายใหม่ที่เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของบริบทในการจัดการศึกษาในยุคดิจิทัล ที่มีเทคโนโลยีเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารองค์การทุกรูปแบบ โดยเฉพาะสถานศึกษาจะต้องรับมือกับการบริหารสถานศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัทร พันธุ์พัฒนกุล (2555) ที่ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีประสิทธิภาพสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งพบว่า รูปแบบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีประสิทธิภาพเป็นการบริหารเชิงระบบ และการบริหาร คุณภาพ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้าที่มีองค์ประกอบย่อยคือ การนำองค์การ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ธรรมชาติของโรงเรียน ด้านกระบวนการ ประกอบด้วย การวางแผนกลยุทธ์ การจัดการกระบวนการ การให้ความสำคัญกับนักเรียน ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และการจัดการความรู้ สำหรับปัจจัยด้านกระบวนการนั้นต้องดำเนินการตามหลักการบริหารสถานศึกษาครบทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร และด้าน การบริหารทั่วไป

ส่วนด้านผลผลิต คือ ทำให้ได้ผู้เรียน เก่ง ดี และมีความสุข ส่วนครูและบุคลากรทางการศึกษา มีคุณภาพ และมาตรฐาน ชุมชนมีจิตอาสาช่วยเหลือโรงเรียน อย่างไรก็ดีในด้านกระบวนการ โรงเรียนจะต้องคิดแก้ปัญหา โดยใช้วิธีการคิดนอกกรอบ ตามสภาพแวดล้อมภายนอก ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. ผลการศึกษาปัญหาการบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า การกำหนดนโยบายไม่ได้สะท้อนสภาพที่แท้จริงของสถานศึกษา การกำหนดทิศทางในการบริหาร ไม่ได้มาจากการวิเคราะห์สถานภาพของสถานศึกษา และการกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ ไม่สัมพันธ์กับทิศทางของสถานศึกษา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สถานศึกษาหลายแห่งกำหนดทิศในการบริหารโดยกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ในการบริหารสถานศึกษาไม่สอดคล้องกับสภาพที่แท้จริงของตนเอง ขาดวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่เป็นข้อมูลสำคัญยิ่งในการกำหนดทิศทางในการบริหารสถานศึกษา นำไปสู่ปัญหาในการบริหารสถานศึกษาตั้งแต่การหนดนโยบาย และทิศทางในการบริหาร สถานศึกษาที่ไม่สะท้อนสภาพที่เป็นจริงของสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุนทร โคตรบรรเทา (2560) ที่กล่าวว่า ในภาวะของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง สถานศึกษาจำเป็นต้องจัดระบบการบริหารสถานศึกษาให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น โดยการมองดูตนเอง และมองดูสภาพแวดล้อมภายนอกที่เกิดขึ้น วิเคราะห์สถานภาพของตนเอง และสภาพแวดล้อมอย่างถูกต้อง เพื่อกำหนดนโยบายและทิศทางในการบริหารสถานศึกษาให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่จะเกิดขึ้น ดังกล่าว

3. ผลการพัฒนารูปแบบการบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า รูปแบบการบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษาที่ควรจะเป็น มีการปรับโครงสร้างการบริหาร เพิ่มบทบาทหน้าที่และบริการใหม่ การปรับเปลี่ยนภาวะผู้นำ และการปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี โครงสร้างการบริหารแบบงานหลักและงานที่ปรึกษา (Line and Staff Organization Structure) แบบร่วมคิดร่วมทำ และลักษณะรูปแบบการบริหาร 4 รูปแบบ (Integrated four perspective Model) และกลยุทธ์การดำเนินงาน ประกอบด้วย กลยุทธ์การปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหาร โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมมากขึ้น กระจายอำนาจ และการสร้างพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ซึ่งการเปลี่ยนแปลงจะประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงคือ การมีส่วนร่วมในการจัดกับพัฒนาจากของบุคลากรทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สถานศึกษามีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารสถานศึกษาให้เหมาะสม มีการจัดโครงสร้างการบริหารสถานศึกษา และการบริหารในรูปแบบให้บุคลากรในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการบริหารด้านต่าง ๆ มากขึ้น เพื่อให้การบริหารสถานศึกษา

เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สายเพ็ญ บุญทองแก้ว และคณะ. (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารสถานศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะอาชีพสำหรับนักเรียนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ผลการพัฒนารูปแบบการบริหารสถานศึกษา เพื่อพัฒนาทักษะอาชีพ สถานศึกษาได้มีการพัฒนารูปแบบการบริหารสถานศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะสำหรับ นักเรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการดำเนินการตามวงจรคุณภาพใน 4 องค์ประกอบ คือ 1) ปัจจัยนำเข้า 2) กระบวนการ 3) ด้านผลผลิต และมีรูปแบบเสริมเพิ่มอีก 2 ส่วนคือ 4) เงื่อนไขความสำเร็จ 5) ผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นได้อย่างมีคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

- ไพฑูริย์ สินลารัตน์ และคณะ. (2561). *การศึกษา 4.0 เป็นยิ่งกว่าการศึกษา*. กรุงเทพฯ :วิทยาลัยครุศาสตร์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สายเพ็ญ บุญทองแก้ว และคณะ. (2563). “การพัฒนารูปแบบการบริหารสถานศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะอาชีพสำหรับนักเรียนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2” *วารสารวารสารมหาจุฬานาครธรรม*, 7 (9), 98–110.
- สุกัญญา แซ่ม้อย. (2561). *การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุนทร โคตรบรรเทา. (2560). *ภาวะผู้นำในองค์การสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ปัญญาชน.
- สุภัทร พันธุ์พัฒนกุล. (2555). การพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีประสิทธิผล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย*, 2(1), 166–177.
- Hamlin, B., Keep, J., and Ash, K. (2001). *Organizational Change and Development: A Reflective Guide for Managers, Trainers and Developers*. Harlow: Financial Times /Financial Hall.
- Leucke, R. (2003). *Managing Change and Transition*. Boston : Harvard Business School Press.

การพัฒนาอาชีพในองค์การที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่าง
ความสามารถในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
ของการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกแห่งหนึ่ง
ในนิคมอุตสาหกรรมดับบลิว เอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด1 จังหวัดระยอง
Career Development in The Organizational as an Intermediate Variable
between Competency and Job Satisfaction Toward Job Performance of
Employees in the Plastic Packaging Company in the WHA Industry Estate
Eastern Seaboard1, Rayong Province

¹วิศรา ปัญญาชีวะ และ²สุมาลี รามานุ

¹Warisara Panyacheewa and ²Sumalee Ramanust

¹นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

²อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

¹ Graduate Student in Master of Business Administration,

Program in Business Administration, Southeast Asia University

²Lecturer, Master of Business Administration Program,

Graduate School, Southeast Asia University

¹Corresponding Author E-mail address: S6241820002@sau.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน การพัฒนาอาชีพในองค์การ และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน 2) การพัฒนาอาชีพในองค์การที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างความสามารถในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และ 3) การพัฒนาอาชีพในองค์การที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่าง ความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด1 จังหวัดระยอง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด1 จังหวัดระยอง จำนวนทั้งสิ้น 100 คน ตามแนวคิดของมุนตรี พิริยะกุล (2553) เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ด้วยแบบสมการโครงสร้าง (SEM) โดยใช้โปรแกรม Smart PLS 3.0 ผลการศึกษพบว่า 1) ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน การพัฒนาอาชีพในองค์การ และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12, 3.95, 3.90 และ 4.20 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.475, 0.561, 0.597 และ 0.528 ตามลำดับ 2) ปัจจัยความสามารถในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน และพัฒนาอาชีพในองค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน มีค่าเท่ากับ 0.357, 0.247 และ 0.277 ตามลำดับ โดยที่ความสามารถในการ

ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานมีค่าเท่ากับ 0.136 และ 0.114 3) ปัจจัยความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อการพัฒนาอาชีพในองค์การมีค่าเท่ากับ 0.490 และ 0.410 ตามลำดับ ซึ่งจากผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดการพัฒนาอาชีพในองค์การ และในทำนองเดียวกันความพึงพอใจในงานก็ส่งผลให้เกิดการพัฒนาอาชีพในองค์การเช่นกัน การพัฒนาอาชีพในองค์การของพนักงานเป็นตัวแปรสำคัญที่ก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงกับการประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: ความสามารถในการปฏิบัติงาน; ความพึงพอใจในงาน; การพัฒนาอาชีพในองค์การ; ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the level of the Competency, job satisfaction, career development in the organization, and job performance 2) study the career development in organizations as the mediator linked between the competency and job performance and 3) to study the career development in organizations as the mediator linked between the job satisfaction and job performance of work of employees of the plastic packaging company in WHA Industrial Estate Eastern Seaboard 1, Rayong province. The samples used in the research were 100 employees of the plastic packaging company in WHA Industrial Estate Eastern Seaboard 1, Rayong province, based on the concept of Montree Piriyakul (2010). The research tools used in the study were questionnaires. Statistics used in research are the frequency, percentage, mean, standard deviation and structural equation model (SEM) analysis using Smart PLS 3.0 program. As results of the study, it was found that 1) overall of competency to work, job satisfaction, career development in the organization, and job performance of operations were at a high level. The mean values were 4.12, 3.95, 3.90 and 4.20, respectively, and the standard deviation values was 0.475, 0.561, 0.597 and 0.528 respectively, 2) the factors competency, job satisfaction and career development in organization have directly influencing the job performance were 0.357, 0.247 and 0.277 respectively, competency and job satisfaction indirectly influenced job performance were 0.136 and 0.114, and 3) for overall factors affecting career development in the organization, it was found that the job competency and job satisfaction were 0.490 and 0.410, respectively. The results of this research shown that competency results in career development in the organization. Also, the job satisfaction results in career development in the organization. Career development in the organization of employees were an important variable directly benefiting the job performance.

Keywords: Competency, Job satisfaction, Career development in organization, Job Performance.

บทนำ

จากประกาศพระราชกำหนดฉุกเฉิน กำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ส่งผลกระทบต่อการทำงานของประชาชนในประเทศเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโดยภาพรวมธุรกิจต่าง ๆ ต้องปรับเปลี่ยนการทำงานเนื่องจากมาตรการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่เข้มงวดขึ้น รวมถึงผลกระทบต่อตลาดแรงงาน โดยสถานประกอบการหลายแห่งจำเป็นต้องปิดกิจการลงชั่วคราว ลดการจ้างงาน และระดับรุนแรงที่สุด คือ การให้พนักงานออกจากงาน ทำให้แรงงานจำนวนมากได้รับความเดือดร้อนจากวิกฤตโรคระบาดในครั้งนี้ ทั้งนี้บริษัทต้องเผชิญกับความท้าทายอย่างมาก ทั้งต่อความอยู่รอดและรักษาการดำเนินธุรกิจให้ต่อเนื่อง สถานการณ์บังคับให้แรงงานต้องอยู่กับบ้าน แต่ในอีกด้านหนึ่ง ก็มีสถานประกอบการหรือบริษัทหลาย ๆ แห่ง ที่สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ โดยเฉพาะในเรื่องรูปแบบการทำงานของพนักงาน โดยปรับเปลี่ยนจนกลายเป็นทางเลือกใหม่ในการทำงานในยุคปกติใหม่ (New Normal) ให้พนักงานได้ Work From Home ซึ่งเป็นการพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส ในการบริหารจัดการด้านการดำเนินงานและด้านต้นทุนขององค์กร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (กระทรวงแรงงาน, 2563)

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization: ILO) ได้ให้ความหมายของ (Work From Home : WFH) ไว้ว่า เป็นรูปแบบการทำงานที่แรงงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายจากที่บ้าน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาช่วย อีกทั้งยังกล่าวถึง การทำงานทางไกลแบบชั่วคราวและการกำหนดการทำงานทางไกล ซึ่งต้องอาศัยความรับผิดชอบความมุ่งมั่นทั้งฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง เพื่อให้ธุรกิจและการจ้างงานสามารถดำเนินต่อไปได้ (International labour organization, 2020)

รูปแบบการทำงาน (Work From Home: WFH) ในบริบทของประเทศไทยอาจยังไม่เป็นที่แพร่หลายมากนัก โดยก่อนเกิดสถานการณ์โรคโควิด-19 คำว่า WFH แทบไม่ได้เป็นที่รู้จักหรือเป็นประเด็นที่น่าสนใจของหลาย ๆ บริษัทแต่เมื่อเกิดสถานการณ์ดังกล่าว บริษัทเริ่มมีการออกนโยบายอนุญาตให้พนักงานสามารถทำงาน WFH เพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อที่กำลังแพร่ระบาด แน่นอนว่าเมื่อบริษัทต้องเจอปัญหาหรือความเปลี่ยนแปลง สิ่งที่บริษัทคาดหวัง คือการที่พนักงานสามารถรับมือกับปัญหาได้ สามารถจัดการกับอารมณ์และความกดดัน ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อหาวิธีแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง รวมถึงรู้จักปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ทักษะเหล่านี้จึงเป็นทักษะที่พนักงานควรพัฒนาและฝึกฝนอยู่เสมอ (Adecco, 2020) รวมถึงองค์กรต้องกลับมาทบทวนนโยบายหรือกลยุทธ์ในการสรรหาบุคลากรและการพัฒนาบุคลากรในองค์กร ว่าอะไรคือทักษะและคุณลักษณะที่สำคัญของพนักงานที่องค์กรต้องการ และกำหนดทิศทางการทำงานที่จะให้

บุคลากรได้มองเห็นอนาคตของตนเองและสามารถวางแผนพัฒนาตนเองได้ กล่าวคือ การพัฒนาตนเองเป็นหน้าที่หลักที่บุคคลพึงกระทำด้วยตนเอง หากบุคคลมีการพัฒนาตนเองย่อมช่วยสร้างสรรค์พัฒนาชีวิตและการทำงานให้สูงขึ้นส่งผลให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพการงาน และสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายและประสบความสำเร็จในชีวิตได้ ซึ่งการพัฒนาตนเองเป็นกิจกรรมที่บุคคลได้ปฏิบัติแล้วก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ ทศนคติและบุคลิกภาพในทางที่ดีขึ้นเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งการพัฒนาตนเองดังกล่าวอาจเป็นการริเริ่มของบุคคลหรือได้รับการสนับสนุนจากองค์กรก็ได้ (อภิรักษ์ ตั้งธนวัฒน์, 2562)

ดังนั้นจากประเด็นของความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาอาชีพในองค์กรที่อยู่ในฐานะตัวแปรต้นกลางระหว่างความสามารถในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด1 โดยจะศึกษาประเด็นที่ว่าเพราะเหตุใด หรือมีปัจจัยใดบ้างหรือไม่ ที่จะเป็นปัจจัยนำไปสู่ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานในกลุ่มบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกในนิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด1 จังหวัดระยอง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการสนับสนุน การปรับปรุง และการนำแนวคิดมาจากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงานและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่จะไปตอบสนองต่อองค์กร รวมทั้งนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีความตั้งใจ ความทุ่มเททั้งพลังกายและพลังใจในการทำงาน จนส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานที่ทำให้องค์กรสามารถหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาภายในองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงานที่ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร และนั่นจะเป็นผลให้องค์กรมีการพัฒนาไปอย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน การพัฒนาอาชีพในองค์กร และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด1 จังหวัดระยอง
2. เพื่อศึกษาการพัฒนาอาชีพในองค์กรที่อยู่ในฐานะตัวแปรต้นกลางระหว่างความสามารถในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด1 จังหวัดระยอง
3. เพื่อศึกษาการพัฒนาอาชีพในองค์กรที่อยู่ในฐานะตัวแปรต้นกลางระหว่าง ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด1 จังหวัดระยอง

ขอบเขตของการวิจัย

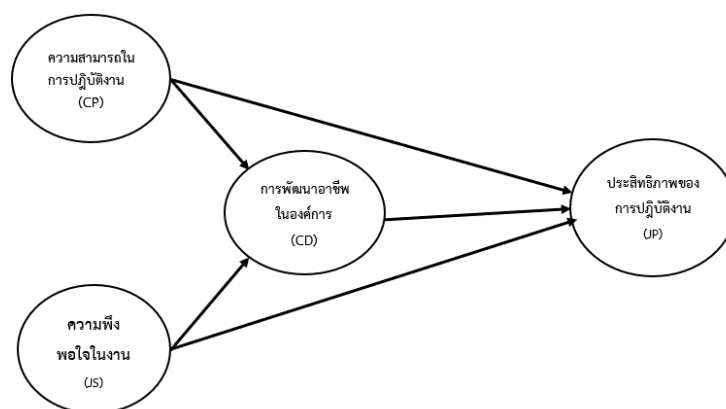
1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแบบเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด1 จังหวัดระยอง โดยการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นตัวแปรที่ประกอบ (1) ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Competency-CP) (2) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction-JS) (3) การพัฒนาอาชีพในองค์กร (Career Development-CD) และ (4) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (Job Performance-JP)

2. ขอบเขตด้านประชากร ซึ่งการวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตด้านประชากร คือ พนักงานผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด1 จังหวัดระยอง จำนวนทั้งสิ้น 230 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบุคคล ณ เดือนพฤษภาคม 2564) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด1 จังหวัดระยอง จำนวน 100 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ มนตรี พิริยะกุล, (2553) เนื่องจากเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิจัยครั้งนี้ และได้กำหนดการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด1 จังหวัดระยอง

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในระหว่างเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2564 ได้แบบสอบถามจำนวน 100 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานงานวิจัย

1. ความสามารถในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการพัฒนาอาชีพในองค์กร

2. ความสามารถในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน
3. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการพัฒนาอาชีพในองค์กร
4. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน
5. การพัฒนาอาชีพในองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน
6. การพัฒนาอาชีพในองค์กรในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างความสามารถในการปฏิบัติงานสู่ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบริษัทผลิตรubberพลาสติคแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง
7. การพัฒนาอาชีพในองค์กรในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างความพึงพอใจในงานสู่ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบริษัทผลิตรubberพลาสติคแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่มุ่งค้นหาและพัฒนาข้อมูลมาวัดความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่สามารถวัดลักษณะและพฤติกรรมเป็นตัวเลขได้ด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กับประชากรกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนได้มีการแจกแบบสอบถามวิเคราะห์ และประมวลผลด้วยแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model-SEM) พร้อมนำผลที่ได้มาสรุป อภิปรายผลและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการวิจัย โดยวิธีการวิจัยจะประกอบด้วย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทผลิตรubberพลาสติคแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด1 จังหวัดระยอง จำนวนทั้งสิ้น 230 คน (ฝ่ายบุคคลบริษัทผลิตรubberพลาสติค, 2564) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัทผลิตรubberพลาสติคแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด1 จังหวัดระยอง จำนวน 100 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ มนตรี พิริยะกุล, (2553) เนื่องจากเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิจัยครั้งนี้ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จะประกอบด้วยแบบสอบถาม 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และส่วนที่ 2-5 เป็นแบบสอบถามในการประเมิน ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน การพัฒนาอาชีพในองค์กร ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวในแต่ละส่วนจะมีลักษณะเป็นมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแบบของ Likert' Scale (Likert, 1932)

3.การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยง เพื่อวัดความสอดคล้องภายในของคุณภาพโดยรวมของเครื่องมือทั้งฉบับด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน การพัฒนาอาชีพในองค์กร ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.927, 0.881, 0.942 และ 0.943

4.การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 100 ฉบับ กับพนักงานบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด 1 จังหวัดระยอง

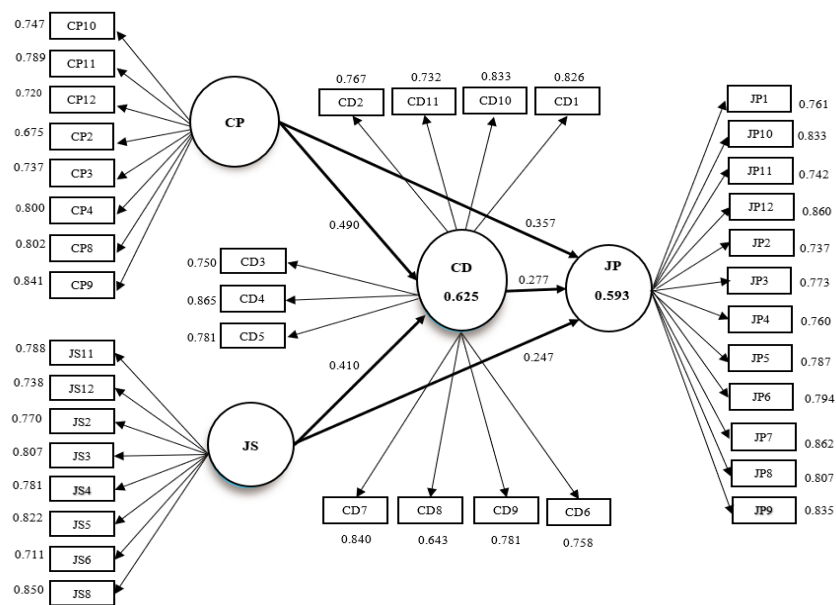
5.การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและตัวแบบโครงสร้าง เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ที่ประกอบด้วย (1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ (2) สถิติการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (SEM) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน (ร้อยละ 56.00) มีระดับช่วงอายุ 41-45 ปี จำนวน 30 คน (ร้อยละ 30) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 65 คน (ร้อยละ 65) มีรายได้ต่อเดือน 28,000 บาทขึ้นไป จำนวน 65 คน (ร้อยละ 65) สถานภาพสมรส จำนวน 56 คน (ร้อยละ 56) มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 55 คน (ร้อยละ 55)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับของความสามารถในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน การพัฒนาอาชีพในองค์กร และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$, $SD=0.528$) รองลงมา คือ ปัจจัยความสามารถในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.12$, $SD=0.475$) ความพึงพอใจในงาน ($\bar{X} = 3.95$, $SD=0.561$) และสุดท้ายปัจจัยการพัฒนาอาชีพในองค์กร ($\bar{X} = 3.90$, $SD=0.597$)

3. ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวม ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสัมประสิทธิ์ถดถอยทางตรงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและผลการทดสอบสมมติฐาน โดยผลเป็นการวิเคราะห์ได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ตัวแบบสมการโครงสร้างการพัฒนาอาชีพในองค์กรที่อยู่ในฐานะตัวแปรต้นกลางระหว่างความสามารถในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ ฮีลเทิร์นชิปบอร์ด1 จังหวัดระยอง

จากภาพที่ 2 แสดงเส้นทางความสัมพันธ์ พบว่า (1) ความสามารถในการปฏิบัติงาน (CP) ความพึงพอใจในงาน (JS) และการพัฒนาอาชีพในองค์กร (CD) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (JP) โดยมีค่าเท่ากับ 0.357, 0.248 และ 0.277 ตามลำดับ (2) ความสามารถในการปฏิบัติงาน (CP) และความพึงพอใจในงาน (JS) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (JP) โดยมีค่าเท่ากับ 0.136 และ 0.114 ตามลำดับ (3) ความสามารถในการปฏิบัติงาน (CP) และความพึงพอใจในงาน (JS) มีอิทธิพลทางตรงการพัฒนาอาชีพในองค์กร (CD) โดยมีค่าเท่ากับ 0.490 และ 0.410 ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างของความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรที่มีต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน โดยจะเป็นการศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลเชิงโครงสร้างของการพัฒนาอาชีพในองค์กรในฐานะตัวแปรต้นกลางที่เชื่อมโยงความสามารถในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาสรุปสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้อย่างตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

	สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	สัมประสิทธิ์	ค่า t-test	ผลลัพธ์
		เส้นทาง (Coef.)		
H1	ความสามารถในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการพัฒนาอาชีพในองค์กร	0.490***	6.447	สนับสนุน
H2	ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการพัฒนาอาชีพในองค์กร	0.410***	5.565	สนับสนุน
H3	การพัฒนาอาชีพในองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	0.277***	2.061	สนับสนุน
H4	ความสามารถในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	0.357***	3.371	สนับสนุน
H5	ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	0.247***	1.665	สนับสนุน

หมายเหตุ: * หมายถึง p-value ≤ 0.10 หรือ ค่า t ≥ 1.65

** หมายถึง p-value ≤ 0.05 หรือ ค่า t ≥ 1.96

*** หมายถึง p-value ≤ 0.01 หรือ ค่า t ≥ 2.58

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า 1) ความสามารถในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการพัฒนาอาชีพในองค์กร และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด 1 จังหวัดระยอง โดยมีค่า t-test เท่ากับ 6.447 และ 3.371 2) ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการพัฒนาอาชีพในองค์กร และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด 1 จังหวัดระยอง โดยมีค่า t-test เท่ากับ 5.565 และ 1.665 3) การพัฒนาอาชีพในองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด 1 จังหวัดระยอง โดยมีค่า t-test เท่ากับ 2.061

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลคั่นกลางที่เป็นตัวแปรที่เข้ามาเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามโดยที่มีตัวแปรคั่นกลางที่จะนำมาอธิบายอิทธิพลทางอ้อม ซึ่งผลการทดสอบอิทธิพลทางอ้อมจะปรากฏตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลาง

	สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	Effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
H6	การพัฒนาอาชีพในองค์การในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงความสามารถในการปฏิบัติงานสู่ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	.244	.079	.096	.409
H7	การพัฒนาอาชีพในองค์การในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงความพึงพอใจในงานสู่ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	.251	.101	.096	.487

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า 1) การพัฒนาอาชีพในองค์การในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงความสามารถในการปฏิบัติงานสู่ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน มีช่วงความเชื่อมั่นขอบล่าง (Boot LLCI) และขอบบน (Boot ULCI) อยู่ที่ .096-.409 ซึ่งไม่คลุม 0 แสดงว่า การพัฒนาอาชีพในองค์การมีอิทธิพลในการคั่นกลางระหว่างความสามารถในการปฏิบัติงานสู่ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน 2. การพัฒนาอาชีพในองค์การในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงความพึงพอใจในงานสู่ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน มีช่วงความเชื่อมั่นขอบล่าง (Boot LLCI) และขอบบน (Boot ULCI) อยู่ที่ .096-.487 ซึ่งไม่คลุม 0 แสดงว่า การพัฒนาอาชีพในองค์การมีอิทธิพลในการคั่นกลางระหว่างความสามารถในการปฏิบัติงานสู่ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความสามารถในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการพัฒนาอาชีพในองค์การ และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการพัฒนาอาชีพในองค์การ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก การประเมินตนเองต่อความสามารถในการปฏิบัติงานนั้นๆ การนำความรู้ และทักษะ มาใช้ในงาน ส่งผลดีต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และถ้าหากมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อให้สามารถทำงานต่างๆ ได้รอบด้านนั้น ย่อมส่งผลที่ดีต่อองค์การ รวมถึงองค์การต้องมีการจัดรูปแบบการพัฒนาสายอาชีพที่ชัดเจนกำหนดเป้าหมาย และปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง พนักงานเองหากได้รับการพัฒนาอยู่เสมอและมองเห็นความก้าวหน้าในสายอาชีพนั้นๆ พนักงานจะให้ความสำคัญกับงานที่ตนเองรับผิดชอบด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพรัตน์ สุขเทียม (2560) ที่ว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจพิเศษเฉพาะด้านเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายและเข้าใจในหลักการในการปฏิบัติงาน สามารถวิเคราะห์งาน พัฒนาเทคนิคการทำงานและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ก็จะทำให้

เกิดงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) ที่ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นั้นประกอบด้วย 6 ด้าน ด้านลักษณะงานโดยรวม ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน และด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน

2. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการพัฒนาอาชีพในองค์กร และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการพัฒนาอาชีพในองค์กร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากความพึงพอใจในงานแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกพึงพอใจของพนักงานในด้านต่างๆ ทั้งต่อองค์กร ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งส่งผลที่ดีต่อองค์กรในการอุทิศตนในงาน และประสิทธิภาพของงาน พนักงานจึงมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาอาชีพเพื่อนำทักษะ ความรู้ที่มีมาปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กรและตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saleem, Kamran, Sabir, & Iqbal (2013) ที่ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นวิถีทางของความคิดที่มีต่อสถานการณ์ แง่มุม หรือแง่มุมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ปัจจัยความพึงพอใจในงานและความมุ่งมั่นในการประกอบอาชีพเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการพัฒนาอาชีพ โดยหน้าที่หลักขององค์กรคือการหาแสวงหาแนวทางด้านระบบการพัฒนาอาชีพสำหรับพนักงานที่เป็นประโยชน์ต่อทั้งพนักงานและองค์กรเกี่ยวกับการรักษาคุณค่าที่มีของพนักงานและปรับปรุงการปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันธิตา สุรังสี (2558) ที่ว่า ความพึงพอใจในงานมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลาง ผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจและกระตุ้นผู้ตามด้วยความคิดและสติปัญญา มีผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถของหัวหน้างานระดับกลางและผลการปฏิบัติงานด้านคุณสมบัติเฉพาะตัวในด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นและองค์กรของหัวหน้างานระดับกลาง นอกจากนั้นยังพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานและความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานมีผลการปฏิบัติงาน

3. การพัฒนาอาชีพในองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Soukayna Maqdache (2019) ที่ว่า เนื่องจากการพัฒนาพนักงาน สนับสนุนเพื่อให้เป็นแนวทางในการวางแผนอาชีพ และกำหนดเส้นทางอาชีพ ส่งผลให้พนักงานมีความเข้าใจและทราบถึงโอกาสและความก้าวหน้าในสายงาน เมื่อพนักงานมีความเข้าใจอย่างชัดเจนในเส้นทางสายอาชีพ พนักงานจะมีความมุ่งมั่นพัฒนาตนเอง มีความทุ่มเทให้กับงาน และสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา โดยมีปริมาณงาน คุณภาพของงานและส่งผลสำเร็จในงานสูงสุดเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1) จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของความสามารถในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานได้มีการศึกษาค้นคว้าและหาความรู้จากแหล่งความรู้ภายนอกเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับงานอยู่เสมอรวมถึงมีความเข้าใจในงานที่ตนเองได้รับมอบหมายและมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานนั้น ๆ องค์กรควรมีการกำหนดชุดทักษะที่สำคัญเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดการพัฒนาและฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง หากมีการมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในองค์การ พนักงานจะสามารถปรับตัวและนำความรู้ความสามารถในด้านอื่นๆ มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่องานที่พนักงานรับผิดชอบและไม่ส่งผลกระทบต่อองค์กร

2) จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของความพึงพอใจในงาน เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของความพึงพอใจในงาน พบว่า พนักงานมีความภูมิใจในความสำเร็จในการทำงานของตนเอง และมีความสุขกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างราบรื่น และได้รับความสะดวกสบายและความปลอดภัยในการทำงาน แต่ผลตอบแทนที่ได้รับและสวัสดิการต่าง ยังไม่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้นผู้บริหารควรคำนึงเรื่องผลตอบแทนที่ให้แก่พนักงาน โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และการได้รับการฝึกอบรม และความมั่นคง เพราะค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับ จะทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ รวมถึงการให้โอกาสกับพนักงานที่มีความรู้ความสามารถได้ทำงานในหน้าที่ใหม่ๆ และเหมาะสมซึ่งจะส่งผลดีให้กับองค์กร

3) จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของการพัฒนาอาชีพในองค์การ เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของการพัฒนาอาชีพในองค์การ พบว่า พนักงานได้มีพัฒนาตนเองให้มีคุณสมบัติ ความรู้ความสามารถ ทักษะที่เหมาะสมอยู่เสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับตำแหน่งที่ตั้งเป้าหมายไว้ และไม่ยึดติดกับวิธีการทำงานแบบเดิมๆ พร้อมทั้งจะปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ยังขาดความเข้าใจในแผนการพัฒนาอาชีพขององค์การ โอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเส้นทางเดินของตำแหน่งงาน ผู้บริหารควรคำนึงถึง การมอบโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานให้กับพนักงาน หากองค์กรมีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพและเกณฑ์ในการประเมินการเลื่อนตำแหน่งไว้อย่างชัดเจนแล้ว จะทำให้พนักงานเกิดความสนใจที่จะพัฒนางานของตนเอง อีกทั้งยังเป็นการป้องกันความรู้สึกในเชิงลบที่อาจเกิดกับองค์กรได้อีกด้วย

4) จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีความตั้งใจ

ในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงและถูกต้อง มีการตรวจสอบผลงานให้ถูกต้องครบถ้วน รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ ผู้บริหารควรสนับสนุน หรือกำหนดนโยบายเพื่อให้เป็นแนวทางในการวางแผนอาชีพ และกำหนดเส้นทางอาชีพ ส่งผลให้พนักงานมีความเข้าใจและทราบถึงโอกาสและความก้าวหน้าในสายงาน เมื่อพนักงานมีความเข้าใจอย่างชัดเจนในเส้นทางสายอาชีพ พนักงานจะมีความมุ่งมั่นพัฒนาตนเอง มีความทุ่มเทให้กับงานและสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลาโดยมีปริมาณงาน คุณภาพของงาน และส่งผลสำเร็จในงานสูงสุดเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การขยายการวิจัยไปยังองค์กรอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน เพื่อประโยชน์ในการเทียบเคียงและเปรียบเทียบผลการวิจัย และเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการภายในองค์กรต่อไปในอนาคต

2) ควรวิจัยโดยใช้ปัจจัยตัวแปรอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อช่วยศักยภาพและความได้เปรียบขององค์กร เช่น ความผูกพันต่อองค์กร การดำรงรักษาบุคลากรต่อองค์กร เป็นต้น

3) ควรมีการปรับเปลี่ยนตัวแปรตามในองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแข่งขันในปัจจุบัน เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามองค์กรวางแผนไว้

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงแรงงาน. (2563). รายงานสถานการณ์ภาวะเศรษฐกิจการแรงงานระหว่างประเทศและการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศ ไตรมาสที่ 4/2563. สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2564, จาก <http://warning.mol.go.th/uploadFile/pdf/pdf-2021-02-18-1613635155.pdf>
- กิตติยา ลูติคุณรัตน์. (2556). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ), มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- นพรัตน์ สุขเทียม. (2560). สมรรถนะในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอนโทรลลอค จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.
- มนตรี พิริยะกุล. (2553). ตัวแบบเส้นทางกำลังสองน้อยที่บางส่วน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- อนันธิดา สุรังษี. (2558). ผลของรูปแบบภาวะผู้นำและความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานรับกลาง โรงงานอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อภิรักษ์ ตั้งชนวัฒน์. (2562). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายที่นอนและชุดเครื่องนอนย่านบางนา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ), มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.
- Adecco Thailand. (2020). *Top 10 Skills of 2025 form World Economic Forum*. Retrieved July 25, 2021, from <https://adecco.co.th/th/knowledge-center/detail/10-skills-for-2025>.
- International labour organization. (2020). *LO Monitor: COVID-19 and the world of work*. Retrieved May 10, 2021, from <https://www.ilo.org/>
- Likert, R. (1932). *A technique for the measurement of attitudes*. Archives of psychology, 140, 5-53.
- Soukayna M. (2019). The Effects of Career Development on Job Performance: Master. *Journal of Human Resource Studies*, 25-30.
- Saleem, Y., Kamran, M. R., Sabir, F., & Iqbal, J. (2013). Career development an imperative of job satisfaction and career commitment: Empirical evidence from Pakistani employees in banking sector. *Career Development*, 5(21), 108-118.

กระบวนการเรียนรู้ในการสืบทอด พัฒนา การทอผ้าไทยพวน: กรณีศึกษา จังหวัดนครนายก

The learning process for the inheritance and development of Thai Phuan weaving: A case study in Nakhon Nayok Province

¹ศุภกิจ สุขประเสริฐ และ²ปัทมา เจริญพร

¹Supakit Sukprasert and²Pattama Charoenporn

^{1,2}สาขาวิชาระบบสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

^{1,2}Department of Information System, Faculty of Business Administration, Rajamangala University
of Technology Thanyaburi

¹Corresponding Author. Email: supmut@yahoo.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชนไทยพวนในเรื่องการทอผ้าไทยพวน และเพื่อศึกษากระบวนการเรียนรู้ในการสืบทอด พัฒนา และต่อยอดคุณค่าทางวัฒนธรรมการทอผ้าไทยพวนของอำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก โดยจัดเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งมีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชากรชาวไทยพวนที่อาศัยอยู่ที่ จ.นครนายก จำนวน 400 คนโดยและผู้นำชุมชนในการทอผ้าไทยพวน จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน ส่วนการวิเคราะห์ผลการวิจัยนั้น ใช้วิธีเชิงพรรณนาในการอธิบายผลการวิจัยที่เกิดขึ้น ผลการวิจัยพบว่า การสืบทอดภูมิปัญญาการทอผ้าไทยพวนของชุมชนปากพลี เริ่มตั้งแต่สมัย ปู่ ย่า ตา ยาย ของชุมชนคนไทยพวนบ้านใหม่โดยมีหลักฐานการใช้เครื่องมือที่หลงเหลืออยู่ ต่อมาได้มีการใช้พื้นที่วัดฝั่งคลองเป็นที่ฝึกสอนโดยได้รับงบประมาณจาก กศน. อ.ปากพลี ร่วมกับศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดนครนายก มีสมาชิกมาเรียนที่วัดฝั่งคลอง ประมาณ 25 คน ปัญหาของการสืบทอดการเรียนรู้การทอผ้าไทยพวนนั้น เนื่องจากกลุ่มผู้สืบทอดเป็นผู้สูงอายุจึงทำให้การถ่ายทอดไปยังกลุ่มเยาวชนยังไม่ได้เท่าที่ควร อีกทั้งยังขาดผู้สืบทอดที่เป็นกลุ่มเยาวชน ขาดการส่งเสริมจากหน่วยงานต่างๆ ทำให้ยากต่อการสืบทอดมรดกการทอผ้าไทยพวน จากผลการวิจัยพบว่า การศึกษากระบวนการเรียนรู้ในการสืบทอดพัฒนาคุณค่าทางวัฒนธรรมการทอผ้าไทยพวนของอำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก มีการจัดตั้งศูนย์วัฒนธรรมเฉลิมราชวัดฝั่งคลอง โดยการสร้างศูนย์ได้รับการสนับสนุนจากจังหวัดนครนายก และมีการส่งเสริมการสืบทอดประเพณีวัฒนธรรมของคนพวนในพื้นที่ของนครนายกเอาไว้ อีกทั้งยังมีการสร้างพิพิธภัณฑ์โดยมีพื้นที่จัดแสดงห้องประชุม และมุมห้องสมุด ซึ่งเปิดให้ประชาชนที่สนใจเข้ามาศึกษาค้นคว้า และการนำเสนอถึงวิถีชีวิตของไทยพวนตั้งแต่ การสร้างบ้าน ที่อยู่อาศัย(อยู่ดี) , การทำมาหากิน อาหาร (กินดี) , การละเล่น เป็นต้น

คำสำคัญ: กระบวนการเรียนรู้; ผ้าไทยพวน; การทอผ้า; ภูมิปัญญาท้องถิ่น

Abstract

This research aimed to study on the local wisdom knowledge of Thai Phuan community on Thai Phuan weaving and to study on the learning process for the inheritance, development, and extending the cultural values of Thai Phuan fabric weaving in Pak Phli district, Nakhon Nayok province. This was a qualitative research. Data were collected from 400 samples among Thai Phuan population who resided in Nakhon Nayok province and at least 5 specialists on Thai Phuan fabric weaving. Results analysis used descriptive method to explain the obtained results. Results showed that the inheritance of local Thai Phuan fabric weaving wisdom in Pak Phli community had begun since the grandparent era of those Thai Phuan Baan Mai as evidenced from the remaining of old tools. Next, the area of Phang–klong temple was used as the place for practicing, funded by Pak Phli district together with Workforce skills development center of Nakhon Nayok Province. At Phang–klong temple, there were about 25 members who joined the practice learning. The problem from the learning and inheritance of Thai Phuan fabric weaving was that the successor group was the elderly, thus knowledge transferring to the group of youth was not well enough. Moreover, they also lacked of young successor and rare support from the governmental units; therefore, Thai Phuan fabric weaving inheritance was uneasy. On the part of research into the learning process for the inheritance, development the cultural values of Thai Phuan fabric weaving in Pak Phli district, Nakhon Nayok Province, it was shown from the results that there was the establishment of Phang–klong temple Chalermracha cultural center. The construction received the support from Nakhon Nayok Province, as well as there was the promoting for Phuan people cultural and traditional inheritance in Nakhon Nayok area. In addition, the museum had been built with the area for exhibition and library corner opened for people who interested to come to study and research. The museum presented the Thai Phuan's way of life of from house building, living (well), making a living, and playing, etc.

Keywords: learning process; Thai Phuan fabric weaving; weaving; local wisdom knowledge

บทนำ

ในปัจจุบันพบว่า ค่านิยมของคนไทยต่อผ้าไทยมีค่อนข้างมากขึ้น ผ้าไทยถือเป็นเอกลักษณ์อย่างหนึ่งของคนไทย จากรายงานของสารคดี สุวรรณสถิต (2550) ได้กล่าวถึงประวัติผ้าไทย 4 ภาค โดยในแต่ละภาคจะมีรูปแบบ ลวดลาย และสีสันทัน ซึ่งมีเสน่ห์และความงดงามที่แตกต่างกันไปในแต่ละท้องถิ่น ตามความเชื่อและประเพณีวัฒนธรรมในพื้นที่ โดยกรรมวิธีทำให้เกิดลวดลายในผ้าไทยแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ลวดลายจากกรรมวิธีการทอ เช่น จก ยก ชิด ชัด ส่วนการจำแนกผ้าไทยตามกรรมวิธีเทคนิคการทอสามารถจำแนกได้โดยดังนี้ 1) การทอขัด 2) มัดหมี่ 3) จก 4) ชิด 5) ยก และ 6) การควบเส้น เป็นต้น

เมื่อกล่าวถึงเอกลักษณ์ผ้าทอของภาคกลาง ส่วนมากเป็นกลุ่มชาติพันธุ์ไทที่ตั้งถิ่นฐานอยู่ตามถิ่นต่าง ๆ ได้แก่ กลุ่มชาติพันธุ์ไทพวน กลุ่มชาติพันธุ์ไทยวน กลุ่มชาติพันธุ์ไทดำ การทอผ้าไทยของภาคกลางที่ถือว่า

ได้รับความนิยมนิยมจากผู้ใช้คือ ผ้าชิ้นดินจกบ้านหาดเลี้ยวลักษณะเฉพาะที่โดดเด่นที่สืบทอดมาแต่โบราณ โดยเป็นการทอของชาวไทยพวน ลักษณะชิ้นดินจกชาวไทยพวนบ้านหาดเลี้ยวมีรูปแบบคล้ายกับชิ้นดินจกของกลุ่มชนเชื้อสายไทยพวนในท้องถิ่นอื่น ชาวพวน หรือไทยพวนอพยพมาแต่ละครั้งจะกระจายไปอยู่ตามจังหวัดต่าง ๆ เช่น สุพรรณบุรี สระบุรี นครนายก ปราจีนบุรี ลพบุรี ราชบุรี สุโขทัย ฉะเชิงเทรา เป็นต้น

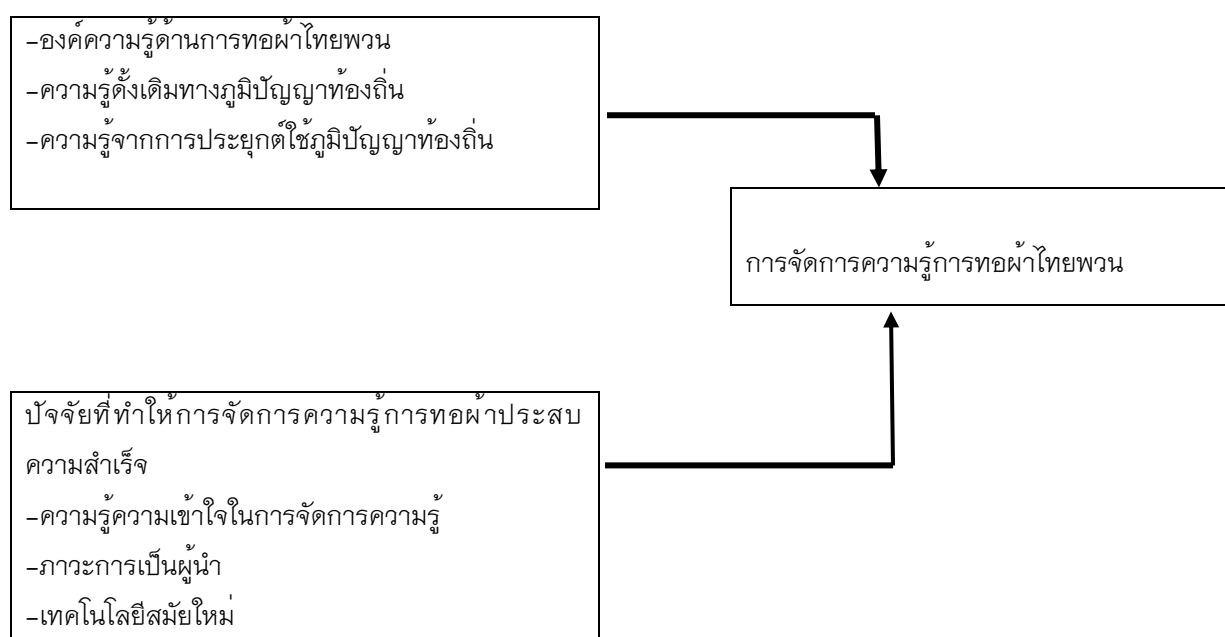
จังหวัดนครนายกถือเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีชาวพวนอาศัยอยู่ค่อนข้างมาก และมีวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับชาวไทยพวนอยู่หลายอย่างด้วยกัน การทอผ้าไทยพวนถือเป็นอีกหนึ่งวัฒนธรรมที่ควรอนุรักษ์ไว้ เนื่องจากประเพณีการทอผ้าพื้นเมืองของไทยมีที่มามากหลาย ล้วนแล้วแต่ถิ่นฐานกำเนิดของกลุ่มชน การอพยพโยกย้าย การแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรม ลักษณะการทอผ้าก็ได้รับอิทธิพลมาจากสภาพแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นสีที่นำมาย้อมผ้า เส้นด้าย เส้นไหมที่ใช้ทอ รูปแบบและรูปทรงของผืนผ้า อันนำมาซึ่งวัฒนธรรมการแต่งกายของชาวไทยในแต่ละยุคสมัย ผ้าไทยที่เราสวมใส่กันในปัจจุบันจึงมีรูปแบบต่าง ๆ กันไป ทั้งผ้าเก่าและผ้าทอใหม่ในรูปแบบและลวดลายดั้งเดิม รวมไปถึงมีการออกแบบประยุกต์ให้เข้ากับยุคสมัย แม้สังคมไทยจะเปลี่ยนแปลงไป ผ้าไทยก็ยังคงอยู่ในความนิยมของคนไทยไม่ใช่น้อย ในปัจจุบันค่านิยมผ้าไทยนั้นไม่เพียงแต่เฉพาะกลุ่มสังคมชั้นสูงหรือในหมู่ชาวบ้านเท่านั้น ปัจจุบันโดยเฉพาะในกรุงเทพมหานคร คนทำงานส่วนมากยังนิยมนำผ้าไทยมาตัดเย็บเสื้อผ้ามาประยุกต์ ตกแต่งบ้านเรือน เช่น ผ้าฝ้าย ผ้าไหม น่าจะเป็นที่ความคงทน สวยงาม และราคาไม่แพง แต่เนื่องจากการถ่ายทอดความรู้ทางการทอผ้าไทยนั้นเริ่มลดน้อยลงตามตามกาลเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป การใช้วิธีสอนแบบดั้งเดิม นั่นคือการดูลายต่างๆในผืนผาเก่าที่และทำตามนั้น ค่อนข้างยากสำหรับเยาวชนในปัจจุบัน ดังนั้นอุดม สมพร (2550) ได้เสนอวิธีสอนทอระบบ HAND-HI-TECH นั่นคือใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ช่วยการออกแบบลายผาจากทำให้ง่ายต่อการเรียนรู้มากขึ้น

ดังนั้นเพื่อเป็นการอนุรักษ์และการสืบทอด พัฒนาคุณค่าทางวัฒนธรรมการทอผ้าไทยพวนผู้วิจัยจึงได้ศึกษากระบวนการเรียนรู้ที่ควรส่งเสริมเพื่อให้เยาวชนรุ่นหลังได้เรียนรู้และสามารถนำไปประกอบอาชีพได้ โดยในงานวิจัยนี้จะนำเสนอกระบวนการจัดการความรู้และการถ่ายทอดวัฒนธรรมของชาวไทยพวน แนวทางในการถ่ายทอดวัฒนธรรมการทอผ้า เพื่อให้ผู้ที่สนใจถ่ายทอดการเรียนรู้และยังสามารถใช้เป็นแหล่งข้อมูลเพื่อถ่ายทอดต่อไปยังเยาวชนรุ่นต่อไปได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชนไทยพวนในเรื่องการทอผ้าไทยพวน จังหวัดนครนายก
2. เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ในการสืบทอด พัฒนาคุณค่าทางวัฒนธรรมการทอผ้าไทยพวนของอำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้นประกอบด้วย องค์ความรู้ทางด้านการทอผ้าไทยพวน และปัจจัยที่ทำให้การจัดการความรู้การทอผ้าประสบความสำเร็จ โดยมีรายละเอียดดังนี้

องค์ความรู้ทางด้านการทอผ้าไทยพวน ประกอบด้วย

1. ความหมายของความรู้ดั้งเดิมทางภูมิปัญญาท้องถิ่น อ้างอิงจากสำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ(กองวิชาการและแผนงาน,2564) หมายถึง ภูมิปัญญาท้องถิ่นสะสมขึ้นจากประสบการณ์ของ ชีวีต สังคม และสภาพแวดล้อมที่ต่างกันและถ่ายทอดสืบทอดกันมาเป็นวัฒนธรรม

2. ความหมายของความรู้จากการประยุกต์ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น หมายถึง การถ่ายทอด ความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นให้กับเด็กและผู้ใหญ่ ให้สามารถประยุกต์ใช้ให้กลายเป็นเทคโนโลยีหรือวิธีการ รูปแบบใหม่ที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มคุณภาพโดยไม่ทำลายคุณค่าเดิมของวัฒนธรรมนั้นๆ

3. ปัจจัยที่ทำให้การจัดการความรู้การทอผ้าประสบความสำเร็จ (ปาริชาติ คุณปลื้ม,2559) ประกอบด้วย 3 ปัจจัยคือ ความรู้ ความเข้าใจในการจัดการความรู้ ภาวะการณ์เป็นผู้นำ และเทคโนโลยีสมัยใหม่

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย การจัดการความรู้การทอผ้าไทย(พนารัตน์ เดชกุลทอง,2560) ประกอบด้วย การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ การจัดเก็บความรู้ การถ่ายทอดความรู้ และการนำความรู้ไปใช้

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูลบริเวณ อ.ปากพลี จ.นครนายก ขอบเขตด้านประชากร แบ่งออกเป็น 2 ส่วนด้วยกัน คือ

1. ประชากรชาวไทยพวนที่อาศัยอยู่ที่ จ.นครนายก จำนวน 400 คนโดย ประชากรที่นำมาสุ่มนั้น จะต้องมียกจำกัดคือ ประชากรชาวไทยพวนที่อาศัยอยู่ จ.นครนายก ไม่น้อยกว่า 20 ปี และจะต้องมีความรู้ ความรู้เกี่ยวกับบริบทของชุมชนชาวไทยพวนได้

2. ผู้ชำนาญในการทอผ้าไทยพวน ที่อาศัยอยู่ที่ตำบลเกาะหวาย อำเภอปากพลี จ.นครนายก จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน โดย ประชากรที่นำมาสุ่มนั้นจะต้องมียกจำกัดคือ เป็นผู้มีความชำนาญในการ ทอผ้าไทยพวนไม่น้อยกว่า 20 ปี เป็นผู้ที่มีความสามารถในการทอผ้าไทยพวนเป็นอย่างดี และอาจจะเป็น ผู้ที่ได้รับรางวัลเกี่ยวกับการทอผ้าไทยพวน เป็นผู้ที่มีความสามารถในการถ่ายทอดการทอผ้าไทยพวน

พื้นที่ในการเก็บข้อมูลคือ จังหวัดนครนายก ได้แก่กลุ่มสตรีสหกรณ์หัตถกรรมผ้าทอไทยพวนบ้านใหม่ กลุ่มหัตถกรรมผ้าทอไทยพวนบ้านใหม่

การเก็บข้อมูล

ในขั้นตอนการเก็บข้อมูลนี้มีขั้นตอนในการเก็บข้อมูลดังนี้

1.การศึกษาจากเอกสาร โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับบริบทชาวไทยพวน จังหวัดนครนายก และรวบรวมข้อมูลแหล่งวัฒนธรรมที่มีอยู่ในพื้นที่ศึกษา โดยศึกษาจากเอกสาร หนังสือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.การศึกษาภาคสนาม ประกอบด้วย

2.1. การสำรวจข้อมูลบริบท กระบวนการเรียนรู้ในการสืบทอด พัฒนา และต่อยอด คุณค่าทางวัฒนธรรมการทอผ้าไทยพวนของอำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก โดยใช้วิธีการสำรวจชุมชน

ซึ่งจะมีเครื่องมือในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถามซึ่งจะประกอบด้วย คำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด

2.2. การสัมภาษณ์ การสอบถามและแลกเปลี่ยนความรู้และข้อคิดเห็นจาก ประชากรชาวไทยพวน ผู้มีความรู้เรื่องการทอผ้าไทยพวน ผู้นำชุมชนต่างๆ พร้อมทั้งมีการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึก

2.3. การสังเกตแบบมีส่วนร่วม เช่น การเข้าไปเรียนรู้ขั้นตอนการทอผ้า พร้อมทั้งการสัมภาษณ์

2.4. การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ใช้กับการสังเกตเพื่อประเมินศักยภาพของแหล่งวัฒนธรรม

3. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

วิเคราะห์ข้อมูลบริบทชุมชน กระบวนการเรียนรู้ในการสืบทอด พัฒนา และต่อยอดคุณค่าทางวัฒนธรรมการทอผ้าไทยพวนของอำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นแบ่งออกเป็น 2 กรณีคือ

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาเอกสารและงานที่เกี่ยวข้อง เปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ เพื่อให้ทราบถึงบริบทชุมชน กระบวนการเรียนรู้ในการสืบทอด พัฒนา และต่อยอดคุณค่าทางวัฒนธรรมการทอผ้าไทยพวนของอำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของคุณลักษณะเกี่ยวกับแนวทางในการนำภูมิปัญญาการทอผ้าไทยพวนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาพัฒนาเป็นสินค้าวัฒนธรรม เพื่อการสืบทอดภูมิปัญญาสู่เยาวชน และช่วยในการเพิ่มรายได้แก่ชุมชนท้องถิ่น

4. นำเสนอข้อมูลเบื้องต้นทั้งหมดต่อผู้นำชุมชนและผู้มีความรู้เกี่ยวกับความชำนาญในการทอผ้า เพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลก่อนนำไปสร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์

5. นำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์

6. ร่วมกับผู้นำชุมชนเพื่อทำการเผยแพร่ความรู้และนำเสนอสื่ออิเล็กทรอนิกส์
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

สำหรับงานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเพื่อทำการเก็บข้อมูลโดยมีหัวข้อดังนี้

1.การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อศึกษากระบวนการจัดการความรู้ตามประเด็นที่กำหนดไว้ทั้งหมด 7 ขั้นตอน (ชมพูนุ เนินหาดและคณะ,2561) และปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้

2.แบบสังเกตแบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อสังเกตภาพรวมการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ เช่น ลักษณะของผู้นำกลุ่ม การแก้ไขปัญหา การเรียนรู้ภายในกลุ่ม เป็นต้น

3.แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ที่มีต่อรูปแบบการจัดการความรู้ โดยจัดเป็นแบบฟอร์มการบันทึกความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

แบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นมีประเด็นที่สำคัญทั้งหมด 3 ประเด็นหลัก ได้แก่

1. บริบทของชุมชน
2. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน
3. สภาพการดำเนินงานตามรูปแบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการทอผ้าไทยพวน ประกอบด้วย

- 1) ความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการทอผ้าไทยพวน
- 2) กระบวนการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการทอผ้าไทยพวน
- 3) ปัจจัยที่ทำให้การจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการทอผ้าไทยพวนประสบความสำเร็จ
- 4) การวิเคราะห์รูปแบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการทอผ้าไทยพวนที่เหมาะสม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 แบบด้วยกันคือ

แบบสอบถามที่ 1 สร้างขึ้นเพื่อใช้สอบถามกับกลุ่มชาวไทยพวน โดยประกอบด้วย 4 ส่วนด้วยกัน คือ ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับบริบทของชาวไทยพวน ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ในการสืบทอด พัฒนาคุณค่าทางวัฒนธรรมการทอผ้าไทยพวนของอำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก วัฒนธรรมของชาวไทยพวนเป็นต้น ส่วนที่ 4 ส่วนเสนอแนะ

แบบสอบถามที่ 2 สร้างขึ้นเพื่อใช้สอบถามกับกลุ่มผู้ชำนาญ/ผู้นำชุมชน โดยประกอบด้วย 4 ส่วนด้วยกัน คือ ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ขั้นตอนในการเรียนรู้ในการสืบทอด พัฒนาคุณค่าทางวัฒนธรรมการทอผ้าไทยพวนของอำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก ที่เคยมีมาก่อน ส่วนที่ 3 เป็นผลที่ได้จากการทอผ้าไทยพวนของคนในชุมชนที่ผ่านมา ส่วนที่ 4 ส่วนเสนอแนะ

แนวทางการจัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview)

กลุ่มเป้าหมายในการศึกษา คือตัวแทนสมาชิกในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเป้าหมาย โดยทำการจัดกิจกรรมสนทนากลุ่มเป็นรายกลุ่มวิสาหกิจชุมชน มีลักษณะการจัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม ดังนี้

1. แจ้งวัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรม แจ้งรูปแบบและเป้าหมายในการจัดกิจกรรม โดยอธิบายกระบวนการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการทอผ้าไทยพวนให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเข้าใจตรงกัน และมีการตั้งประเด็นในการศึกษาเกี่ยวกับองค์ความรู้ในการทอผ้าไทยพวน

2. กำหนดประเด็นหลักในการสัมภาษณ์ โดยจะเน้นหลักในด้านปัจจัยที่ทำให้การจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการทอผ้าไทยพวนประสบความสำเร็จ ทั้ง 3 ประเด็น (ปาริชาติ คุณปลื้ม และรัตยา ไสวรรณปรีชา. (2559) ได้แก่

- 2.1. ความรู้ ความเข้าใจในการจัดการความรู้
- 2.2. ภาวะผู้นำ
- 2.3. เทคโนโลยีสมัยใหม่

3. ดำเนินการแลกเปลี่ยนความรู้ เสนอความคิดเห็นในแต่ละประเด็น โดยผู้ศึกษาคอยกระตุ้นให้มีการเสนอความคิดเห็นในกลุ่มอย่างต่อเนื่อง

4. นำประเด็นในการศึกษามาร่วมกันสรุปเป็นกระบวนการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการทอผ้าไทยพวนของกลุ่มและที่มีผลต่อการจัดการภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการทอผ้าไทยพวน

5. การสรุปผลการจัดกิจกรรมกลุ่มและกล่าวขอบคุณผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชนไทยพวนในเรื่องการทอผ้าไทยพวน จังหวัดนครนายก และเพื่อศึกษากระบวนการเรียนรู้ในการสืบทอด พัฒนาคุณค่าทางวัฒนธรรมการทอผ้าไทยพวนของอำเภopakพลี จังหวัดนครนายก สำหรับในงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจต่อสภาพทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการความรู้ทางภูมิปัญญาชาวบ้าน ซึ่งประกอบไปด้วยกระบวนการเรียนรู้ และสืบทอดภูมิปัญญา เพื่อตอบคำถามการวิจัย (research question) เกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้การพัฒนา และสืบทอดภูมิปัญญาการทอผ้าไทยพวนของชาวบ้านไทยพวนว่าเป็นอย่างไรมาก่อน โดยประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) Neuman, W. L. (2006) มาใช้ดำเนินงานวิจัย โดยผลการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

1. เพื่อศึกษาความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชนไทยพวนในเรื่องการทอผ้าไทยพวน จังหวัดนครนายก โดยผลการวิจัยพบว่า การสืบทอดภูมิปัญญาการทอผ้าไทยพวนนั้น สำหรับชุมชนปากพลี ผู้วิจัยศึกษาจากการสุ่มแบบ snow-ball โดยเลือกเข้าสอบถามกับกลุ่มสตรีสหกรณ์หัตถกรรมผ้าทอไทยพวนบ้านใหม่ประธานกลุ่มสตรี ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดนครนายกและอีกทั้งยังเป็นศูนย์การเรียนรู้กลุ่มอาชีพผ้าทอพื้นบ้านไทยพวน พบว่า ตำนานผ้าของกลุ่มสตรีสหกรณ์หัตถกรรมผ้าทอไทยพวนบ้านใหม่เริ่มตั้งแต่สมัย ปู่ ย่า ตา ยาย ของชุมชนคนไทยพวนบ้านใหม่แห่งนี้ได้มีการประกอบการทอผ้าใช้มาก่อน โดยได้หลักฐานจากเครื่องมือเครื่องใช้เก่าๆที่หลงเหลืออยู่ เช่น กี่ทอผ้า ที่ปั่นด้าย จึงทำให้เกิดแรงบันดาลใจให้มีการฟื้นฟู ภูมิปัญญาเก่าให้กลับมาอีกครั้ง จากนั้นทางชุมชนได้มีมติให้ คุณสุนันท์

วัฒนวิเชียร เป็นประธานกลุ่ม โดยได้ใช้พื้นที่วัดฝางคลองเป็นที่ฝึกสอนโดยได้รับงบประมาณจาก กศน. อ.ปากพลี ร่วมกับศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดนครนายก ปัญหาของการสืบทอดการเรียนรู้การทอผ้าไทยพวนนั้น เนื่องจากกลุ่มผู้สืบทอดเป็นผู้สูงอายุจึงทำให้การถ่ายทอดไปยังกลุ่มเยาวชนยังไม่ได้เท่าที่ควร อีกทั้งยังขาดผู้สืบทอดที่เป็นกลุ่มเยาวชน ขาดการส่งเสริมจากหน่วยงานต่างๆ ทำให้ยากต่อการสืบทอดมรดกการทอผ้าไทยพวน

2. เพื่อศึกษากระบวนการเรียนรู้ในการสืบทอด พัฒนาคุณค่าทางวัฒนธรรมการทอผ้าไทยพวนของอำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก จากผลการศึกษาไปยังกลุ่มสตรีสหกรณ์หัตถกรรมทอผ้าไทยพวนบ้านใหม่ ได้ทราบว่า มีการจัดตั้งศูนย์วัฒนธรรมเฉลิมราชวัดฝางคลอง โดยการสร้างศูนย์เกิดมาจากจังหวัดนครนายก โดยในปัจจุบันพบว่าวิถีชีวิตพื้นบ้านแบบไทยพวนค่อย ๆ สูญหายและถูกกลืนไปกับสังคมไทยสมัยใหม่ แต่ยังมีกลุ่มคนที่พยายามอนุรักษ์และสืบทอดประวัติความเป็นมา ประเพณีวัฒนธรรมของคนพวนในพื้นที่ของนครนายกเอาไว้ มีการจัดตั้งวัดฝางคลองเป็นพิพิธภัณฑ์พื้นบ้านวัดฝางคลอง (ไทยพวน) ขึ้นเพื่อจัดแสดงเรื่องราวเกี่ยวกับไทยพวน มีการจัดนิทรรศการเกี่ยวกับความเป็นอยู่ วิถีชีวิตของชุมชนภายในพิพิธภัณฑ์ประกอบด้วยพื้นที่ใช้งาน 3 ส่วนหลัก คือ พื้นที่จัดแสดง ห้องประชุม และมุมห้องสมุด ซึ่งเปิดให้ประชาชนที่สนใจเข้ามาศึกษาค้นคว้า บริเวณส่วนจัดแสดงเป็นห้องโถงยาว มีการจัดแสดง “เฮือนไทยพวน” เพื่อจัดแสดงเกี่ยวกับแบบบ้าน เครื่องมือที่ใช้ภายในครัวเรือน ในส่วนของนิทรรศการและข้าวของต่าง ๆ มีการจัดแสดงในหัวเรื่อง “อยู่ดี กินดี มีสุข สวยงาม” ความหมายของหัวเรื่องได้กล่าวถึงการนำเสนอวิถีชีวิตของไทยพวนตั้งแต่ การสร้างบ้าน ที่อยู่อาศัย หมายถึงอยู่ดี, การทำมาหากิน อาหาร หมายถึง กินดี, การละเล่นนางด้ง นางสุม การร้องรำทำเพลง หมายถึงการทำชาวบ้านมีสุข และเครื่องแต่งกาย ผ้าทอ ชิ้น หมายถึงสวยงามผ่านเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น สมุดข่อยโบราณ เครื่องทองเหลือง เขียนหมาก ชัน พาน เครื่องจักสาน กระบุง ตะกร้า ถ้วยชามกระเบื้อง กบไสไม้ ตะเกียง โม่ กระต่ายขูดมะพร้าว หีบใส่ผ้า เตารีดใส่ถ่าน โอง ไหดินเผา หม้อน้ำดินเผา กี่ทอผ้า เครื่องมือทำนา เครื่องมือจับปลา แคน บันชา หม้อกาแฟ โดยในการจัดแสดงส่วนใหญ่จะมีป้ายชื่อเรียกทั้งภาษาไทยและพวน อธิบายถึงวิธีใช้และประโยชน์การใช้งาน มีการถ่ายทอดกระบวนการเรียนรู้ของทางศูนย์วัฒนธรรมเฉลิมราชวัดฝางคลอง มีการถ่ายทอดกระบวนการเรียนรู้โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ 1. ส่วนจัดนิทรรศการ โดยแสดงองค์ความรู้เกี่ยวกับพระราชกรณียกิจพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ที่ทรงงานในพื้นที่จังหวัดนครนายก 2. นิทรรศการมรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรม จัดแสดงเกี่ยวกับมรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรมของชุมชนไทยพวนในอำเภอปากพลี 3. นิทรรศการวิถีชีวิต จัดแสดงความเป็นอยู่และประวัติศาสตร์ของจังหวัดและชุมชนโดยจัดแสดงองค์ความรู้ของชุมชนไทยพวนไว้ในห้องพิพิธภัณฑ์

พื้นบ้านไทยพวน ประโยชน์ที่ได้จากการสร้างพิพิธภัณฑ์ของชาวไทยพวนนครนายกนั้น ทำให้เป็นแบบอย่างที่ดีกับชาวไทยพวนในจังหวัดอื่นๆอีกทั้งยังเป็นที่สามารถเผยแพร่วัฒนธรรมให้กับชุมชนอื่นๆได้เป็นอย่างดี สำหรับการต่อยอดภูมิปัญญานั้น ควรนำเสนอในรูปแบบออนไลน์เพื่อให้เยาวชนรุ่นหลังสามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆของชาวไทยพวนได้ง่ายขึ้น อีกทั้งยังง่ายต่อการเก็บรักษาและการเผยแพร่ให้สืบต่อได้อย่างยาวนาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามในด้านปัจจัยที่ทำให้การจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการทอผ้าไทยพวนประสบความสำเร็จ

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ทำให้การจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการทอผ้าไทยพวนประสบความสำเร็จ

ปัจจัยที่ทำให้การจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการทอผ้าไทยพวนประสบความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
1. ความรู้ ความเข้าใจในการจัดการความรู้	86 6.03%	865 60.6%	352 24.68%	120 8.42%	3 0.21%	3.64	0.82	มาก	(2)
2. ภาวะผู้นำ	123 8.62%	251 17.6%	987 69.2%	60 4.2%	5 0.3%	3.70	0.86	มาก	(1)
3. เทคโนโลยีสมัยใหม่	61 4.27%	986 69.14%	242 16.97%	120 0.84%	17 1.19%	3.52	0.93	มาก	(3)
รวม						3.62	0.87	มาก	

จากตาราง 1 แสดงจำนวน(ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ทำให้การจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการทอผ้าไทยพวนประสบความสำเร็จ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่ทำให้การจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการทอผ้าไทยพวนประสบความสำเร็จโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.62 (S.D = 0.87) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.5 – 3.7 โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าน้อยที่สุด ดังนี้ ภาวะผู้นำ มีค่าเฉลี่ย 3.7 (S.D = 0.86) ความรู้ ความเข้าใจในการจัดการความรู้ มีค่าเฉลี่ย 3.64 (S.D =0.82) เทคโนโลยีสมัยใหม่ มีค่าเฉลี่ย 3.52 (S.D =0.93)

จากข้อมูลข้างต้นทำให้ทราบว่าปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำมีผลต่อการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการทอผ้าไทยพวนประสบความสำเร็จมากที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

เพื่อตอบปัญหาของงานวิจัยดังกล่าวข้างตน สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ผู้ทรงภูมิปัญญาการทอผ้าไทยพวนได้ส่งเสริมประสบการณ์จากการสืบทอดภูมิปัญญาด้านการทอผ้าจากบรรพบุรุษและเรียนรูจากรุ่นสู่รุ่น อีกทั้งได้เล็งเห็นถึงคุณค่าในความงามของผ้าที่ทอและต้องการอนุรักษ์ไว้ซึ่งภูมิปัญญาของชาวไทยพวนจากนั้นจึงได้รวมตัวกันเพื่อจัดตั้งกลุ่มทอผ้าไทยพวนขึ้น ที่อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกันในการอนุรักษ์สืบทอด และพัฒนาภูมิปัญญาการทอผ้าไทยพวนให้คงอยู่และพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง และยังได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานราชการต่างๆ เช่น จังหวัดนครนายก สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สำนักงานสหกรณ์จังหวัด สำนักงานเกษตรจังหวัด อย่างเต็มที่

สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยของ อำนวย จันเงิน (2536) โดยสรุปไว้ว่าครอบครัวที่ประกอบด้วย แม่ ยาย และญาติพี่น้องเป็นผู้ผลักดันทำให้เห็นหรือการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ก่อให้เกิดแรงบันดาลใจให้ทำตาม จากการเรียนรู้ โดยการสืบทอดจากคนรุ่นหนึ่งสู่คนอีกรุ่นหนึ่ง และยังสอดคล้องกับที่ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545) ที่ได้เสนอว่า การถ่ายทอดและการสืบทอดภูมิปัญญาไทยในอดีตและในปัจจุบันมีลักษณะหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ 1) ครอบครัว 2) วัดและชุมชน โดยจัดทำเป็นลานกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งกิจกรรมทางศาสนา3) องค์กรชุมชนและเครือข่ายเป็นศูนย์การเรียนรู้ใหม่ของชุมชนจึงเกิดการปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการการเรียนรู้ชุมชนเกิดองค์กรที่สมาชิกรวมตัวกันเพื่อเรียนรู้และจัดการทรัพยากร เกิดเป็นกลุ่มต่าง ๆ ตามประเด็น ตามความสนใจ ตามลักษณะของปัญหา ตามศักยภาพของพื้นที่แต่ละแห่งในเรื่องของการถ่ายทอดความรู้ด้วยกระบวนการเรียนรู้จากผู้ทรงภูมิปัญญาการทอผ้าด้วยกระบวนการสืบทอดผ่านทางครอบครัว

ในเรื่องของแรงจูงใจของการสร้างความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นของชาวไทยพวนของเยาวชนรุ่นหลังที่ได้รับการสืบทอดจากครอบครัวนั้น ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกานดา เตชะชั้นหมาก (2553) ที่กล่าวไว้ว่า กระบวนการเรียนรู้ การทอดผ้ามัดหมี่ของผู้ทรงภูมิปัญญาการทอผ้ามัดหมี่เกิดจากมูลเหตุจูงใจให้เกิดการเรียนรู้ วิธีการเรียนรู้ : ผ่านระบบครอบครัวและชุมชนผู้สอน วิธีการพัฒนา : สาธิต สั่งสอน บอกเล่าแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ รับจากราชการ ลองผิดลองถูก เมื่อเยาวชนสนใจทำให้ชุมชนเข้มแข็งพึ่งตนเองได้

2. ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า วิธีการเรียนรู้ และการสืบทอดภูมิปัญญาการทอผ้าของผู้ทรงภูมิปัญญาชาวไทยพวน คือ การสร้างศูนย์การเรียนรู้ การสร้างพิพิธภัณฑ์ เพื่อใช้สำหรับสาธิต วิธีการ การสั่งสอน การบอกเล่า การแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ระหว่างกันและการสร้างเงื่อนไขที่ทำให้การจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการทอผ้าไทยพวนประสบความสำเร็จ

สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยของ เอื้อมพร หลินเจริญ(2554) ในเรื่องของการพัฒนารูปแบบจัดกระบวนการเรียนรู้ การศึกษาชุมชนเพื่อสืบค้นองค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยการนำความรู้พื้นฐานทางด้านกระบวนการจัดการความรู้มาใช้ในการจัดกระบวนการเรียนรู้ และพัฒนารูปแบบการจัดการกระบวนการเรียนรู้ โดยผลการศึกษาพบว่า รูปแบบจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อสืบค้นองค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นประกอบด้วย 9 ขั้นตอน ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้เหมาะสม ผลการทดลองใช้รูปแบบการจัดการกระบวนการเรียนรู้ พบว่า รูปแบบการจัดการกระบวนการเรียนรู้ทำให้ผู้เรียนมีความรู้ตามสาระวิชา และมีความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่น มีความตระหนักถึงคุณค่าของภูมิปัญญาท้องถิ่น และมีทักษะในการสืบค้นหาความรู้ และสามารถสร้างองค์ความรู้ได้ด้วยตนเอง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1) จัดกระบวนการ การสร้างกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ส่งเสริมกิจกรรมให้กับโรงเรียนในท้องถิ่น และต่างถิ่นการจัดตั้งกลุ่มสัมมนาการเผยแพร่ผ่านสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์
- 2) การจัดระบบการเรียนรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญาการทอผ้ามัดหมี่ของชาวไทยพวนผ่านทางโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในด้านต่างๆเช่น วิถีชีวิตท้องถิ่นชาวไทยพวนพื้นฐานความรู้ในการประยุกต์ใช้วิถีชีวิตในปัจจุบันและอนาคตแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมเพื่อสร้างรายได้ให้กับชุมชน
- 3) นำภูมิปัญญาไปพัฒนาสินค้าและบริการ (OTOP) หรือพัฒนาเป็นวิสาหกิจชุมชน

4) ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับข้อมูลทางการบริหารจัดการความรู้ในแง่มุมอื่นๆ เช่น เพิ่มตัวแปรมากขึ้น หรือเปลี่ยนพื้นที่ในการเก็บแบบสอบถาม เพื่อให้ได้คำตอบที่สามารถครอบคลุมกับการบริหารจัดการความรู้ได้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กานดา เตชะชั้นหมาก.(2553). กระบวนการเรียนรู้และสืบทอดภูมิปัญญาการทอผ้ามัดหมี่ ของผู้ทรงภูมิปัญญาไทยพวนบ้านหินปัก อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี. สำนักคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ กระทรวงวัฒนธรรม
- กองวิชาการและแผนงาน.(2564). *ฐานข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่น*. ปีงบประมาณ 2564 เทศบาลอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จ.สมุทรสาคร. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2565, จาก <http://www.omnoi.go.th/> คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545). *รายงานการวิจัยเรื่องแนวทางการส่งเสริมภูมิปัญญาไทยในการจัดการศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ
- ชมพู เนินหาด,สุชาดา นิยมวัฒนากุล,ปาลิธัญญ์ สุาสีรสวัสดิ์. (2561). การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาต้นพัฒนางานอย่างสร้างสรรค์:กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี*, 29 (2), 217-230
- ปาริชาติ คุณปลื้ม และรัตยา ไสวรรณปรีชา. (2559). การจัดการความรู้ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น. *วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี*, 12(6), 89-97.
- พนารัตน์ เดชกุลทอง. (2560). *การจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นการทอผ้าไหมบ้านนาเสียว ต.นาเสียว อ.เมือง จ.ชัยภูมิ*. การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ครั้งที่ 4 วันที่ 10 มีนาคม 2560 มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- สาวิตรี สุวรรณสถิต. (2550). *สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน เล่มที่ 21 ศิลปะการทอผ้าพื้นเมืองของไทยในปัจจุบัน*. กรุงเทพฯ : สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.
- อำนวย จันเงิน. (2536). *แสงดา บันลือธี ศิลปินแห่งชาติ สาขาศิลปะ (การทอผ้า) พุทธศักราช 2529*. กรุงเทพฯ: บ.อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).
- อุดม สมพร. (2550). *ผ้าจากไทยวน ราชบุรี*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ภาพพิมพ์
- เอี่ยมพร หลินเจริญ. (2554). *การพัฒนารูปแบบการจัดกระบวนการเรียนรู้ เรื่องการศึกษาชุมชนเพื่อสืบค้นองค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น*. พิษณุโลก. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Neuman, W. L. (2006). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. 6th ed.
Boston: Pearson.

**รูปแบบการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ
เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่ New Normal
The Adaptation Model of The Service Businesses
To Support Moving into The New Normal**

ศุภชัย เหมือนโพธิ์

Suppachai Mumpo

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

Faculty of Liberal Arts and Science, Kasetsart University, Kamphaeng Saen Campus, Nakhon Pathom

Corresponding Author. Email: suppachai_mur@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่ 3) เพื่อศึกษาการยอมรับของลูกค้าต่อการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่ และ 4) เพื่อถอดบทเรียน และสรุปมาตรการสำคัญเชิงนโยบาย สำหรับการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่ ผลการวิจัยพบว่า สถานการณ์การแพร่ระบาด COVID-19 ส่งผลกระทบรอบด้าน ไม่ว่าจะเป็น 1) ธุรกิจด้านการศึกษา ได้รับผลกระทบทั้งการเรียน คุณภาพการสอน ต้องปรับรูปแบบการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์มากขึ้น 2) ธุรกิจด้านการโรงแรม มีผลกระทบการลดลงอย่างรวดเร็ว รัฐบาลมีมาตรการการป้องกันฯ อย่างต่อเนื่อง ปรับเปลี่ยนวิธีการ เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำรงอยู่ได้ และ 3) ธุรกิจด้านร้านอาหาร พบปัญหาการบริหารต้นทุน โดยเฉพาะมาตรการล็อกดาวน์ของรัฐบาล ห้ามบริโภคภายในร้านอาหาร ต้องปรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจ เป็นการขายผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจัดทำรูปแบบการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) โดยคำนึงถึงสถานการณ์ปัจจุบัน ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ประกอบการ/ผู้ผลิต เพื่อสามารถนำข้อมูลมาปรับใช้และเกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยในสถานการณ์ปัจจุบันให้ความสำคัญเรื่อง นวัตกรรมและเทคโนโลยี โลจิสติกส์ โมเดลธุรกิจ และกลยุทธ์ทางการตลาดที่เน้นการสร้างสรรค์และนำเสนอสิ่งที่มีคุณค่า เพื่อนำไปสู่ยุควิถีชีวิตถัดไป

คำสำคัญ : กลุ่มธุรกิจบริการ; วิถีชีวิตใหม่; การปรับตัว; โควิด-19

Abstract

This study aimed 1) to study the business environment and the adjustment of the service businesses to support moving into the New Normal; 2) to study the guidelines for the development of the adaptation model of the service businesses to support moving into the New Normal; 3) to study the acceptance of customers toward the adjustment of service businesses to support moving into the New Normal; and 4) to summarize the key

policy measures for the adjustment of service businesses to support moving into the New Normal. The results showed that the COVID-19 pandemic situation dramatically impacted many areas such as: 1) The educational business such as teaching method and teaching quality was affected because more online classroom management methods were required. 2) The hotel business was affected because the business performance was rapidly declined, and enforcing the government's preventive measures caused many operators to adjust their business operation to sustain their businesses. 3) The restaurant business was affected because cost management problems were inevitably faced. Especially, due to the government's lockdown measures, customers were not allowed to consume food in the restaurant. Their businesses must be operated through more online channels. Therefore, the adaptation model of the service businesses was prepared to support moving into the New Normal by considering the current situation and studying consumer behavior, stakeholders, and operators/suppliers to utilize data for adaptation and creating continuous improvement. In the current situation, innovation and technology, logistics, business model, and marketing strategies focused on creating and presenting value proposition were prioritized to move into the Next Normal.

Keywords: service businesses; New Normal; adaptation; COVID-19

บทนำ

ทั่วโลกกำลังเผชิญกับการระบาดทั่วของไวรัสโคโรนา พ.ศ. 2562 เป็นต้นมา เป็นการระบาดทั่วโลกที่กำลังดำเนินไปของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้ส่งผลกระทบต่อในวงกว้างทั่วโลกและส่งผลกระทบต่อทุกมิติของชีวิตมนุษย์ อีกปัญหาที่หลายคนกังวลนอกเหนือจากผลกระทบทางสุขภาพคือสถานการณ์เศรษฐกิจ ที่เริ่มส่อเค้าลางว่าจะตกต่ำ และทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน สถานการณ์การระบาดของโรค Covid-19 ที่แพร่กระจายไปทั่วโลก มาตรการ “เว้นระยะห่างทางกายภาพ” (Physical distancing) และการจำกัดการเดินทางเข้าประเทศของชาวต่างชาติ ผลกระทบด้านเศรษฐกิจคือ ความผันผวนของค่าเงินบาท โดยมีแนวโน้มที่จะอ่อนตัวลงอย่างต่อเนื่อง และอัตราการขยายตัวของโลก รวมถึงประเทศไทยมีความไม่แน่นอน (Nuttachit, 2020)

ธุรกิจบริการมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจไทยเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสถานการณ์การระบาดของโรค Covid-19 ธุรกิจบริการได้รับผลกระทบทุกด้าน ตั้งแต่ 1) ธุรกิจด้านร้านอาหาร ส่งผลกระทบต่อรายได้มีมูลค่าเหลือเพียง 3.5 แสนล้านบาท ลูกค้ามีความกลัวโรคระบาดทำให้ไม่กล้าเข้ามาใช้บริการ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2564) 2) ธุรกิจด้านการศึกษา ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการศึกษา และต้องนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการเรียน การสอน ต้นทุนค่าเสียโอกาสของพ่อแม่ผู้ปกครองที่ต้องใช้เวลาดูแลการเรียนรู้ของลูกแทนการทำงาน และ ต้นทุนค่าเสียโอกาสของนักเรียนจากการเรียนทางไกลหรือเรียนออนไลน์ ก่อให้เกิดผลลัพธ์ต่ำกว่า การเรียนตามปกติในห้องเรียน (นิชา พิทยาพงศกร, 2563) และ 3) ธุรกิจด้านการท่องเที่ยว และการโรงแรม ผลกระทบเกิดขึ้นในวงกว้าง จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติน่าจะลดลงถึง 50 – 60% โดยโรงแรมขนาดเล็ก มีความกังวลต่อสถานการณ์มากที่สุด (52.6%) รองลงมาคือ โรงแรมขนาดใหญ่ (50.5%) และโรงแรมขนาดกลาง

(41.2%) (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564) โดยธุรกิจบริการเหล่านี้ได้มีการปรับตัวครั้งยิ่งใหญ่เพื่อรับมือกับสถานการณ์การระบาดของโรค Covid-19 และตอบสนองความต้องการของลูกค้า

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงเล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งในการศึกษารูปแบบการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่ New Normal เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มธุรกิจบริการให้มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน และผู้ประกอบการธุรกิจสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่
3. เพื่อศึกษาการยอมรับของลูกค้าต่อการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่
4. เพื่อถอดบทเรียน และสรุปมาตรการสำคัญเชิงนโยบายสำหรับการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

American Marketing Association (1960) กล่าวว่า การบริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจ ซึ่งเป็นการเสนอขาย เพื่อเชื่อมโยงกับการขายสินค้าที่ฝ่ายหนึ่งได้เสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่เป็นตัวตน และไม่ได้เกิดความเป็นเจ้าของต่อบริการนั้น โดยการผลิตที่ออกมาอาจผูกเข้ากับสินค้าหรือไม่ก็ได้ (Kotler & Bloom, 1984)

ธุรกิจบริการ เป็นองค์กรที่ประกอบด้วยบุคคลหรือทีมที่มีความเชี่ยวชาญซึ่งจะทำงานหรือรวมกันทำงานชิ้นหนึ่งให้สำเร็จเพื่อประโยชน์ให้กับลูกค้า โดยธุรกิจบริการไม่เหมือนกับสินค้า แต่ธุรกิจบริการจะจัดหาผลิตภัณฑ์ ที่มีองค์ประกอบเป็นแรงงานและความเชี่ยวชาญ (Aaron Hill, 2017) และดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ทางด้านพาณิชย์

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ New Normal

New Normal หมายถึง พฤติกรรมใหม่ของผู้บริโภคที่จะเปลี่ยนแปลงไปหลังเหตุการณ์วิกฤตยุค New Normal เป็นการเติบโตของอุปสงค์ที่เกิดขึ้นหลังจากวิกฤติ โดยทุกบริษัทจำเป็นต้องเปลี่ยนความคิด ในขณะที่เราจะก้าวข้ามผ่านยุคการเปลี่ยนแปลงไปสู่ New Normal (Paul Hodges

and John Richardson, 2011) เศรษฐกิจในยุค New Normal หลังจากที่ต้องปรับตัวจากโรคระบาด COVID-19 เศรษฐกิจจะค่อยๆฟื้นตัว โดยมีการคาดการณ์ว่า เศรษฐกิจของหลายๆประเทศจะกลับมาจุดเดิมได้คงใช้เวลาราว 1 – 3 ปี ปัจจัยขับเคลื่อนเศรษฐกิจและธุรกิจจากการใช้จ่ายและการสนับสนุนต่างๆจากภาครัฐ และกระแสที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางด้านสุขภาพที่จะมาแรงมากขึ้น จากกระแสการใส่ใจสุขภาพที่จะมีมากขึ้น และจะมี Digital Technology เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้ประเทศและธุรกิจเติบโตไปได้ (Krungthai Compass, 2020)

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) คือ องค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินการทางการตลาด เป็นปัจจัยที่กิจการสามารถควบคุมได้ สร้างส่วนประสมการตลาดที่เหมาะสมในการวางกลยุทธ์ทางการตลาด (Sereerat et al, 1998) ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ และสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ส่วนประสมการตลาด ประกอบด้วย 1) ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ 2) ราคา (Price) หมายถึง เป็นสิ่งกำหนดมูลค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปของเงินตรา 3) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง กระบวนการในการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคคนสุดท้ายหรือผู้ใช้อุตสาหกรรม 4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ 5) บุคคล (People) ผู้ที่มีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ หรือพนักงานให้คำแนะนำดูแลเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ 6) กระบวนการ (Process) เป็นขั้นตอนและวิธีการในการให้บริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการได้นำเสนอบริการให้ลูกค้าเป็นที่พึงพอใจ และ 7) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) เป็นสภาพแวดล้อมและบรรยากาศทั้งภายนอกและภายใน ที่เกี่ยวกับการให้ลูกค้าได้สัมผัสในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ (Kotler, Philip, 2003)

วิธีดำเนินการวิจัย

	ขั้นที่ 1 (R₁) การวิจัย (Research: R₁) การศึกษาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ สถานการณ์ปัจจุบันของธุรกิจบริการ	ขั้นที่ 2 (D₁) การพัฒนา (Development: D₁) การพัฒนารูปแบบการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่	ขั้นที่ 3 (R₂) การวิจัย (Research: R₂) การสำรวจการยอมรับในการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่	ขั้นที่ 4 (D₂) การพัฒนา (Development: D₂) การประเมินและถอดบทเรียนรูปแบบการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่
วิธีดำเนินการวิจัย	1.1 การศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการ ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลพื้นฐานในรูปแบบเอกสารผลงานวิชาการ หนังสือ ตำรา และข้อมูลจาก Internet ผ่าน Website ต่างๆ 1.2 การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) ผลงานวิชาการ หนังสือ ตำรา และข้อมูลจาก Internet ผ่าน Website ต่างๆ	2.1 การศึกษาปัญหาอุปสรรคในการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่ 2.2 การศึกษาแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสม 2.3 การจัดทำรูปแบบการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่ New Normal	3.1 ผู้วิจัยทำการสำรวจการยอมรับในการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่ กับกลุ่มลูกค้า ผู้บริโภคของธุรกิจบริการ	4.1 การประเมินและถอดบทเรียนรูปแบบการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่ New Normal

	ขั้นที่ 1 (R₁) การวิจัย (Research: R₁) การศึกษาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ สถานการณ์ปัจจุบันของธุรกิจบริการ	ขั้นที่ 2 (D₁) การพัฒนา (Development: D₁) การพัฒนารูปแบบการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่	ขั้นที่ 3 (R₂) การวิจัย (Research: R₂) การสำรวจการยอมรับในการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่	ขั้นที่ 4 (D₂) การพัฒนา (Development: D₂) การประเมินและถอดบทเรียนรูปแบบการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และประชากรกลุ่มตัวอย่าง		2.1 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ พนักงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 3 ประเภทธุรกิจ ประเภทธุรกิจละ 5 แห่ง โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)	3.1 แบบสำรวจการยอมรับในการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างสำหรับผู้บริโภคกลุ่มธุรกิจบริการ จำนวน 3 ประเภทธุรกิจ ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ประเภทธุรกิจละ 400 คน รวมทั้งสิ้น 1,200 คน โดยใช้การแทนค่าสูตร Taro Yamane และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) (Taro Yamane, 1967)	

ผลการวิจัย

ขั้นที่ 1 การวิจัย (Research: R₁) การศึกษาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ สถานการณ์ปัจจุบันของธุรกิจบริการ

1. ธุรกิจด้านการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้ส่งผลกระทบต่อในวงกว้างของการศึกษาไทย ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งการเรียนการสอน คุณภาพชีวิตของนักเรียน นิสิตนักศึกษา โรงเรียนเอกชน สถาบันกวดวิชาต่างๆ ต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นระหว่างที่ต้องปิดเรียน ซึ่งสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่ปรับรูปแบบการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ มีการผสมผสานระหว่างการเรียนการสอนในห้องเรียน และการเรียนการสอนออนไลน์ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้อย่างต่อเนื่อง แต่ในปัจจุบันขาดความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีในการเรียนการสอน ขาดแคลนอุปกรณ์การเรียนผ่านระบบเทคโนโลยีที่จำเป็นโดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท อีกทั้ง

สถาบันการศึกษาส่วนใหญ่เริ่มมีแนวทางการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ โดยใช้ Application ในการประชุมออนไลน์ ประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนออนไลน์ในแพลตฟอร์มต่างๆ เช่น Google Meet, Zoom, Microsoft Team ฯลฯ

2. ธุรกิจด้านการโรงแรม

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กระทบต่อเศรษฐกิจอย่างหนัก เจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการจำนวนมากยอมรับว่าขณะนี้ธุรกิจมีผลประกอบการของธุรกิจลดลงอย่างรวดเร็ว เนื่องจากการยกเลิกการจองหรือไม่มีการจอง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอยู่ในสถานะที่เปราะบางอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจขนาดเล็กมีความเสี่ยงสูง อีกทั้งรัฐบาลมีมาตรการการป้องกันอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ประกอบการต้องปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานตามมาตรการของรัฐและต้องมีการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการ รวมทั้งวิธีการดำเนินงาน เพื่อประคองธุรกิจให้สามารถดำรงอยู่ได้ต่อไป

3. ธุรกิจด้านร้านอาหาร

ธุรกิจร้านอาหารถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในระบบเศรษฐกิจของทุกประเทศในอุตสาหกรรมธุรกิจร้านอาหารหรือบริการอาหาร (Food Services) เหตุการณ์ Covid-19 ได้กระทบต่ออุตสาหกรรมนี้เป็นอย่างมาก จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) 2564 ธุรกิจร้านอาหารเป็นธุรกิจหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคระบาด และมาตรการควบคุมโรคระบาดของรัฐบาล โดยเฉพาะจากมาตรการล็อกดาวน์ในจังหวัดที่มีผู้ติดเชื้อสูง การประกาศปิดห้างสรรพสินค้า ตลาด แหล่งชุมชน ทำให้ธุรกิจร้านอาหารประสบปัญหาหลายด้าน ทั้งด้านการบริหารต้นทุน ด้านรายได้และยอดขาย และต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจ เป็นการขายผ่านช่องทางออนไลน์ หรือ Delivery มากขึ้น

ขั้นที่ 2 การพัฒนา (Development: D1) การพัฒนารูปแบบการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่

1. การศึกษาปัญหา อุปสรรคในการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่ New Normal

1.1 ธุรกิจด้านการศึกษา

ด้านผู้บริหาร ผู้สอน และบุคลากร มีการปรับตัว ปรับหลักสูตรให้สอดคล้องกับผู้เรียน มีการผสมผสานระหว่างการเรียนรู้ในชั้นเรียน (On-site) การเรียนในรูปแบบออนไลน์ (Online) การเรียนผ่านโทรทัศน์ (On-air) ผู้สอนมีความกังวลในการปรับตัว และการป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดในอนาคตแต่ผู้สอนไม่มีความรู้ในเทคโนโลยีด้านนี้มากนัก จึงเป็นอุปสรรคในการปรับตัว ผู้สอนต้องมีการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ และปรับตัวในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ด้านผู้เรียน ผู้เรียนต้องมีการปรับตัวในการเรียน ทั้งเรื่องรูปแบบการเรียน เวลาเรียน และ การใช้สถานที่ ในการเรียนรูปแบบออนไลน์ บางครั้งไม่มีเวลาไม่ตรงตามตาราง บางครั้งมีเสียงรบกวน ทำให้เสียสมาธิในการเรียน อีกทั้งการเรียนรูปแบบออนไลน์ (Online) ทำให้ผู้เรียน และผู้ปกครอง มีค่าใช้จ่ายในการเรียนเพิ่มขึ้น มีค่าใช้จ่ายมากขึ้น ทั้งค่าอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์ ค่าไฟฟ้า อีกทั้ง ผู้เรียนบางส่วนที่ครอบครัวมีปัญหาด้านเศรษฐกิจ ไม่มีอุปกรณ์การเรียน รวมทั้งอินเทอร์เน็ต ทำให้ ผู้ปกครองต้องแบกรับค่าใช้จ่ายในการซื้ออุปกรณ์เพื่อใช้ในการเรียนออนไลน์ หากไม่มีจะทำให้เรียนไม่ทันเพื่อนร่วมห้อง

1.2 ธุรกิจด้านการโรงแรม

ด้านผู้ประกอบการ มาตรการการป้องกันการแพร่ระบาด COVID-19 กำหนดให้มีการ ให้บริการตามมาตรการควบคุมที่รัฐบาลกำหนด ทั้งการรักษาความสะอาด ความปลอดภัยของผู้เข้าพัก /การใช้บริการทำให้ผู้ประกอบการขาดรายได้ และผลประโยชน์จากการใช้ห้องพัก จึงมีความจำเป็นต้องปรับ ลดค่าใช้จ่าย เช่น ลดตำแหน่ง ลดจำนวนบุคลากร หรือลดเงินเดือนของพนักงานเพื่อความอยู่รอด ของธุรกิจ ทำให้ผู้ประกอบการอาจต้องสูญเสียพนักงานที่เก่ง มีความรู้ความสามารถไป

- ด้านกลุ่มลูกค้า จากมาตรการการปิดประเทศ ไม่สามารถเดินทางเข้า ออกประเทศได้ ทำให้ไม่มีนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ รวมถึงการสั่งปิดสถานที่ที่มีความเสี่ยงในการแพร่ระบาด COVID-19 ส่งผลให้หลายธุรกิจ/ผู้ประกอบการต้องปิดกิจการชั่วคราว และลูกค้าไม่วางแผนการเดินทางไปเที่ยว ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID-19 ทำให้ยอดการจองลดลง และมีการยกเลิกเพิ่มมากขึ้น

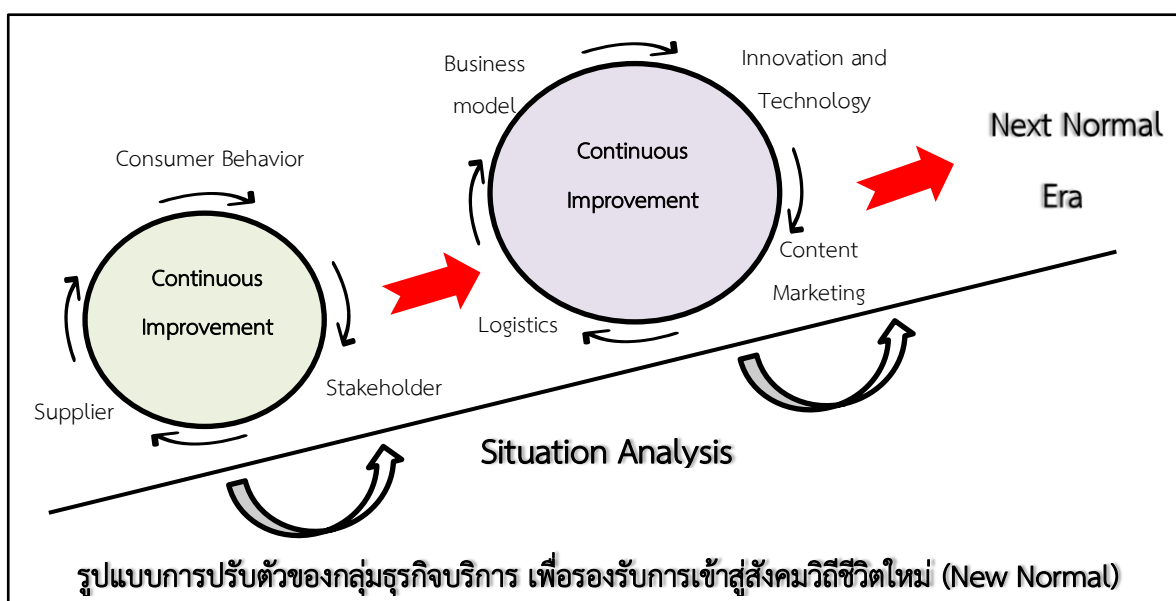
1.3 ธุรกิจด้านร้านอาหาร

ผู้ประกอบการร้านอาหารประสบปัญหาการบริหารต้นทุน จากมาตรการล็อกดาวน์ จำเป็นต้องแบกรับต้นทุนแรงงาน ตลอดจนถึงต้นทุนที่ยังต้องมีการจ่ายอยู่ ผู้ประกอบการต้องปรับตัว โดยปรับรูปแบบการขายผ่านทางออนไลน์มากขึ้น จากแพลตฟอร์มต่างๆ เช่น Grap, Line Man, Foodpanda ฯลฯ บางร้านที่เป็นร้านอาหารทั่วไป ไม่มีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี และการเข้าถึง เทคโนโลยี ทำให้เข้าถึงยากมาก ทั้งวิธีการสมัคร การใช้งาน หรือการคำนวณราคาที่จะทำให้ไม่ขาดทุน ทำให้บางครั้งการขายไม่ได้กำไร เพราะต้องเอาส่วนกำไรมาจ่ายให้กับแพลตฟอร์ม แต่ผู้ประกอบการ ต้องยอมขายผ่านแพลตฟอร์ม เพื่อให้มีรายได้มาใช้ในการดำเนินงานต่อไป

2. รูปแบบการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่ (New Normal)

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และปัญหา อุปสรรคในการปรับตัวของ กลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) และมาตรการผ่อนปรนกิจการ และกิจกรรมเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ผู้วิจัยสามารถพัฒนารูปแบบการปรับตัวของ กลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่ โดยคำนึงถึงสถานการณ์ปัจจุบัน (Situation

Analysis) ที่ธุรกิจบริการกำลังเผชิญอยู่ และในการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ ผู้ประกอบการ/สถาบันการศึกษา/สถาบันกวดวิชาควรศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) และผู้ประกอบการ/ผู้ผลิต (Supplier) เพื่อสามารถนำข้อมูลมาปรับใช้ในการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ และเกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) โดยในสถานการณ์ปัจจุบันผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง นวัตกรรมและเทคโนโลยี (Innovation and Technology) โลจิสติกส์ (Logistics) โมเดลธุรกิจ (Business Model) และกลยุทธ์ทางการตลาดที่เน้นการสร้างสรรค และนำเสนอสิ่งที่มีคุณค่า (Content Marketing) เพื่อนำไปสู่ยุควิถีชีวิตถัดไป (Next Normal Era)



ขั้นที่ 3 การวิจัย (Research: R2) การสำรวจการยอมรับในการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่

1. ธุรกิจด้านการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจด้านการศึกษา เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่ New Normal อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 โดยมีระดับความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการเรียนการสอนออนไลน์ ด้านเนื้อหา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.05) ด้านกิจกรรมในการเรียนการสอน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.94) ด้านสื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.95) ด้านระยะเวลา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.12) ด้านสถานที่ และบรรยากาศ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.90) และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับเกี่ยวกับมาตรการป้องกัน COVID-19 อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.29)

2. ธุรกิจด้านการโรงแรม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจด้านการโรงแรม เพื่รองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่ New Normal อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 โดยมีระดับความคิดเห็นเรื่องส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจด้านการโรงแรม ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.31) ด้านราคา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.97) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.97) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.89) ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.82) ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.77) ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08) และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับเกี่ยวกับมาตรการป้องกัน COVID-19 อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.18)

3. ธุรกิจด้านร้านอาหาร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจด้านร้านอาหาร เพื่รองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่ New Normal อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 โดยมีระดับความคิดเห็นเรื่องส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจด้านการโรงแรม ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.09) ด้านราคา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.91) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.92) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.79) ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.06) ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.06) ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.13) และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับเกี่ยวกับมาตรการป้องกัน COVID-19 อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.24)

ขั้นที่ 4 การพัฒนา (Development: D2) การประเมินและถอดบทเรียนรูปแบบการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่รองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่

รูปแบบการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่รองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่ New Normal ดำเนินถึงสถานการณ์ปัจจุบัน (Situation Analysis) และในการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ ผู้ประกอบการ/สถาบันการศึกษา/สถาบันกวดวิชาควรศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) และผู้ประกอบการ/ผู้ผลิต (Supplier) เพื่อสามารถนำข้อมูลมาปรับใช้ในการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ และเกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) โดยในสถานการณ์ปัจจุบันผู้ประกอบการ/ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง นวัตกรรมและเทคโนโลยี (Innovation and Technology) โลจิสติกส์ (Logistics) โมเดลธุรกิจ (Business Model) และกลยุทธ์ทางการตลาดที่เน้นการสร้างสรรคและนำเสนอสิ่งที่มีคุณค่า (Content Marketing) เพื่อนำไปสู่ยุควิถีชีวิตถัดไป (Next Normal Era)

Situation Analysis หมายถึง การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของธุรกิจบริการ เป็นการวิเคราะห์ SWOT Analysis เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ทิศทางของธุรกิจ

Continuous Improvement หมายถึง การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นการปรับปรุงการดำเนินการ การบริการให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

Consumer Behavior หมายถึง พฤติกรรมผู้บริโภค ควรมีการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อดูทิศทางการตัดสินใจซื้อสินค้า/บริการของผู้บริโภค

Supplier หมายถึง ผู้ประกอบการ/ผู้ผลิต มีการพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานของธุรกิจ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่ New Normal

Stakeholder หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงาน

Business model หมายถึง โมเดลธุรกิจ/แบบจำลองธุรกิจ ที่สร้างขึ้นมาให้เห็นภาพของ ธุรกิจครบวงจร ช่วยให้การดำเนินธุรกิจมีทิศทางที่ชัดเจน มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

Innovation and Technology หมายถึง นวัตกรรม และเทคโนโลยีเป็นการนำเทคโนโลยี ผสมผสานกับนวัตกรรม โดยเน้นที่ Application และ Platform เป็นโปรแกรมอำนวยความสะดวก ในด้านต่างๆ ที่เป็นทางเลือกให้ผู้ประกอบการปรับใช้ในช่วงสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

Logistics หมายถึง ระบบการจัดส่งสินค้าหรือทรัพยากร จากแต่ละสถานที่ไปยังจุดหมาย โดยมีจุดประสงค์เพื่อนำส่งของไปถึงมือผู้รับอย่างปลอดภัย เน้นการซื้อสินค้าผ่านระบบ E-Commerce หรือ การใช้บริการ Delivery เป็นการจัดส่งสินค้า/บริการถึงที่ โดยที่ไม่ต้องเดินทางมาที่หน้าร้านด้วยตนเอง

Content Marketing หมายถึง กลยุทธ์ทางการตลาดที่เน้นการสร้างสรรคและนำเสนอ สิ่งที่มี “คุณค่า” และสอดคล้องกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย

Next Normal Era หมายถึง ยุควิถีชีวิตถัดไป เป็นการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ ในรูปแบบใหม่ ที่เกิดจากการคิด วิเคราะห์ และสังเคราะห์ เพื่อความอยู่รอด และเปลี่ยนแปลงไปตาม บริบทที่เปลี่ยนแปลงไป

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง รูปแบบการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นสำคัญเพื่อนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ธุรกิจด้านการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้ส่งผลกระทบในวงกว้างของการศึกษาไทย ทั้งการเรียนการสอน คุณภาพชีวิตของนักเรียน นิสิต/

นักศึกษา โรงเรียนเอกชน สถาบันกวดวิชาต่างๆ ต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ซึ่งสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่ปรับรูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบผสมผสานระหว่างการเรียน การสอนในห้องเรียน และการเรียนการสอนออนไลน์ โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งมีมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาด COVID-19 อย่างเคร่งครัด สอดคล้องกับ พัทธวรรณ ดวงชื่น (2563) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการศึกษารับมือความปกติใหม่หลังวิกฤตโควิด-19 ผลการศึกษาพบว่า ควรมีการบริหารจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับความปกติใหม่โดยมีแนวทางในการบริหาร ได้แก่ การเตรียมความพร้อมในการเรียนการสอนออนไลน์ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี การออกแบบหลักสูตร การบริหารจัดการโรงเรียนและครูให้ประสบความสำเร็จและสอดคล้องกับมโนทัศน์ ท่องหัตถา (2564) ศึกษาเรื่อง สภาพการจัดการเรียนรู้แบบออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของครูกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ โรงเรียนปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่พบในการจัดการเรียนรู้แบบออนไลน์ คือ ปัญหาด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ สัญญาณอินเทอร์เน็ต และการจัดการเวลา ความรับผิดชอบของผู้เรียน

2. ธุรกิจด้านการโรงแรม

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กระทบต่อเศรษฐกิจอย่างหนัก ผลประกอบการของธุรกิจลดลง ผู้ประกอบการจึงมีการปรับตัว เพื่อให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดได้ในสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID-19 และสามารถดำเนินธุรกิจได้โดยไม่ต้องปิดกิจการชั่วคราว โดยปรับรูปแบบธุรกิจเป็น Work from Hotel พื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐ หรือเป็นสถานพยาบาล รับการรักษาผู้ป่วยโควิด กำหนดมาตรการเว้นระยะห่างระหว่างผู้เข้าพักด้วยกัน ปรับรูปแบบเป็นการให้บริการอาหารแบบส่งกลับบ้าน บริการอาหารส่งเดลิเวอรี่ (Food Delivery) หรือสตรีทฟู้ดที่โรงแรม สอดคล้องกับ ชันยพันธ์ สมบูรณ์รัตน์โชค และวิสันต์ ลมไธสง (2564) ศึกษาเรื่อง วิถีแบบ NEW NORMAL กับกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจให้บริการโรงแรม ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจให้บริการโรงแรมภายใต้วิถีชีวิตแบบ New Normal ควรดำเนินการดังนี้ 1) ส่งเสริมการทำกิจกรรมเพื่อสังคมตามนโยบายขององค์กรภายใต้หลักการเว้นระยะห่างทางสังคม 2) การพัฒนาการทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ให้มากขึ้น 3) ปรับปรุงรูปแบบการทำงานบางส่วนให้เป็นแบบออนไลน์ (work from home) และ 4) การสวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลาที่ทำกิจกรรม และสอดคล้องกับ พัฒนภา ธาดาสิริโชค (2563) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การปรับตัวด้านการบริหารจัดการโรงแรมในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรณีศึกษา โรงแรมเดอะภัทรา พระราม 9 ผลการศึกษาพบว่า โรงแรมมีการปรับตัวด้านการบริหารจัดการโรงแรม เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ โดยการปรับรูปแบบเป็น State Quarantine (SQ) ในช่วงที่มีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กำหนดมาตรการในการกักตัวผู้เดินทางเข้าประเทศ โดยนำส่งเข้าพื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐเพื่อลดการแพร่กระจายของโรคในประเทศ

ต่อมาได้เปลี่ยนเป็น หอผู้ป่วยเฉพาะกิจ COVID-19 (Hospital) เพื่อรองรับผู้ป่วยโควิด-19 ที่ได้รับการรักษา มาจากโรงพยาบาลแล้ว ให้พักฟื้นเพื่อเฝ้าดูอาการต่อ และลดความเสี่ยงการแพร่กระจายของโรค

3. ธุรกิจด้านร้านอาหาร

ธุรกิจร้านอาหาร เป็นธุรกิจหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคระบาด และมาตรการควบคุมโรคระบาดของรัฐบาล โดยเฉพาะจากมาตรการล็อกดาวน์ การประกาศปิดห้างสรรพสินค้า ตลาด แหล่งชุมชน ทำให้ธุรกิจร้านอาหารประสบปัญหาหลายด้าน ผู้ประกอบการจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการขายผ่านทางออนไลน์มากขึ้น จากแพลตฟอร์มต่างๆ เช่น Grap, Line Man, Foodpanda, Robinhood ฯลฯ ซึ่งบางร้านที่เป็นร้านอาหารทั่วไป ไม่มีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี ทำให้เข้าถึงยาก ทั้งการใช้งาน หรือการคำนวณราคา อีกทั้งการเข้าสู่แพลตฟอร์มต้องการหักค่าใช้จ่ายบางส่วนให้กับแพลตฟอร์ม แต่ผู้ประกอบการต้องยอมขายผ่านแพลตฟอร์ม เพื่อให้มีรายได้มาใช้ในการดำเนินงานต่อไป สอดคล้องกับ สุภาวดี ธงภักดิ์ และสันติธร ภูริภักดิ์ (2564) ศึกษาเรื่อง แนวทางการปรับเปลี่ยนและการพัฒนาการบริการของร้านอาหารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม “ร้านอาหารยามเย็น กรุงเทพมหานคร” ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัญหาและอุปสรรคทำให้ร้านอาหารประสบปัญหาของจำนวนลูกค้าที่ลดน้อยลง 2) แนวทางการปรับเปลี่ยน ผู้ประกอบการมีการคำนึงถึงแนวทางปฏิบัติในด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน และสอดคล้องกับ กิตติกร เรืองขำ ยุวเรศ มาซอริ และกิตติกาญจน์จะคุหะ (2564) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การปรับตัวโดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดภายใต้สถานการณ์ Covid 19 ธุรกิจร้านอาหารริสแมน อำเภอบางบาล จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการมีการปรับตัวโดยพิจารณาถึงการลดต้นทุน การปรับราคาสินค้า ปรับรูปแบบการขายผ่านทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น และกำหนดมาตรฐานการบริการ ทั้งจุดคัดกรอง พื้นที่วางเจลแอลกอฮอล์ การเว้นระยะห่าง เพื่อให้ผู้บริโภคได้มีความมั่นใจในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น

4. รูปแบบการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่ (New Normal)

รูปแบบการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) คำนึงถึงสถานการณ์ปัจจุบัน (Situation Analysis) ที่ธุรกิจบริการกำลังเผชิญอยู่ และในการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ ผู้ประกอบการ/สถาบันการศึกษา/สถาบันกวดวิชาควรศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) และผู้ประกอบการ/ผู้ผลิต (Supplier) เพื่อสามารถนำข้อมูลมาปรับใช้ในการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ และเกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) โดยในสถานการณ์ปัจจุบันผู้ประกอบการ/ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง นวัตกรรมและเทคโนโลยี (Innovation and Technology) โลจิสติกส์ (Logistics)

โมเดลธุรกิจ (Business Model) และกลยุทธ์ทางการตลาดที่เน้นการสร้างสรรคและนำเสนอสิ่งที่มีคุณค่า (Content Marketing) เพื่อนำไปสู่วิถีชีวิตถัดไป (Next Normal) สอดคล้องกับปาริชาติ คุณปลื้ม (2563) ศึกษาเรื่อง การปรับตัวของธุรกิจหลังยุค COVID-19 ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพที่ได้รับจากการระบาดของ COVID - 19 จะทำให้คนเกิดเรียนรู้ที่จะปรับตัวเป็นแนวปฏิบัติใหม่ (New Normal) เพื่อให้สามารถดำรงอยู่ได้ในปัจจุบันและในอนาคต ธุรกิจที่ไม่นำเทคโนโลยีเข้ามาผสมผสานจะค่อยๆ หายไป จะเกิดธุรกิจใหม่พร้อมไอเดียใหม่ๆ ที่ท้าทายและตอบโจทย์ผู้บริโภค จะช่วยให้สามารถวิเคราะห์ธุรกิจในรูปแบบใหม่ๆ ได้ดียิ่งขึ้น 1) ธุรกิจร้านค้า ร้านอาหาร จะมีทั้งรับประทานที่ร้านแบบมีระยะห่างทางทางสังคม มีทั้งการสั่งอาหารออนไลน์ที่ต้อง Delivery คนจะหันมาทำธุรกิจเกี่ยวกับอาหารกันมากขึ้น 2) โปรแกรมประชุมออนไลน์ การเรียนออนไลน์ มีฟังก์ชันที่พัฒนาอย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในกลุ่มต่างๆ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) สถาบันการศึกษา/สถาบันกวดวิชา ควรมีการจัดหลักสูตรการใช้โปรแกรมอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้เรียนและผู้สอน สามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง

2) เจ้าของกิจการ/ผู้ประกอบการโรงแรม ควรมีการวางแผนเพื่อเตรียมพร้อมในการรับมือกับวิกฤตต่างๆ การสื่อสารในภาวะวิกฤต และควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้กับพนักงาน อีกทั้งควรมีการพัฒนาศักยภาพของโรงแรม เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับโรงแรมและการบริการ เช่น การใช้เทคโนโลยีมาปรับใช้ในธุรกิจ การพัฒนาแพลตฟอร์มต่างๆ ในมีคุณภาพและเป็นเครื่องมือทางการตลาดสมัยใหม่

3) ผู้ประกอบการร้านอาหารควรมีการติดตามผลการยกระดับมาตรฐานร้านอาหารภายหลัง COVID-19 ตามวิถีปกติใหม่ เช่น การรักษาความสะอาดและความปลอดภัยของอาหารและร้านค้า การให้บริการลูกค้าที่ลดการสัมผัส การร่วมมือกับแพลตฟอร์มการสั่งอาหารออนไลน์ การสื่อสารทางการตลาดที่เน้นมาตรฐานการให้บริการตามวิถีปกติใหม่ (New Normal) อีกทั้งควรมีการวิจัยติดตามพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหาร เพื่อสำรวจความเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรมหรือการบริโภค

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) นำรูปแบบการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่ New Normal ประยุกต์ใช้กับกลุ่มธุรกิจบริการกลุ่มหนึ่งตั้งแต่ขั้นตอนแรก เพื่อจะได้ปรับปรุงและพัฒนาแบบๆ กำหนดนโยบาย แผนการดำเนินงาน และแนวทางการขับเคลื่อนการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2) ควรทำการศึกษาความต้องการของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธุรกิจบริการในภาวะวิกฤต COVID-19

เอกสารอ้างอิง

- กิตติกร เรืองขำ ยุวเรศ มาซอริ และกิตติกาญจน์คณะ. (2564). กลยุทธ์การปรับตัวโดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดภายใต้สถานการณ์ Covid 19 ธุรกิจร้านอาหารริสแมน อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ*, 4 (2): 748 – 760.
- ณิชา พิทยาพงศกร. (2563). *New Normal ของการศึกษาไทย*. (ออนไลน์) เข้าถึงเมื่อ 29 กรกฎาคม 2563, จาก <https://techsauce.co/pr-news/what-is-the-new-normal-of-thai-education>.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). *ผลกระทบและการปรับตัว (Resilience) ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารช่วงโควิด-19*. (ออนไลน์). เข้าถึงเมื่อ 29 ตุลาคม 2564, จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_26Oct2021.aspx.
- ฉันทน์ นันท์ สมบูรณ์รัตน์โชค และวิสันต์ ลมโธสง. (2564). รูปแบบ NEW NORMAL กับกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจให้บริการโรงแรม. *วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี*, 17 (3): 191 – 203.
- ปาริชาติ คุณปลื้ม. (2563). การปรับตัวของธุรกิจหลังยุค COVID-19. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย*, 12 (2): 99 – 110.
- พัชรภรณ์ ดวงชื่น. (2563). การบริหารจัดการศึกษารับมือความปกติใหม่หลังวิกฤตโควิด-19. *วารสารศิลปการจัดการ*, 4 (3): 1783 – 1795.
- พัฒนาภา ธาดาสิริโชค. (2563). *กลยุทธ์การปรับตัวด้านการบริหารจัดการโรงแรมในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรณีศึกษา โรงแรมเดอะภัทรา พระราม 9*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มนธิชา ทองหัตถา. (2564). สภาพการจัดการเรียนรู้แบบออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของครูกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ โรงเรียนปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารลวศรี มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี*, 5 (1): 43 – 52.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2564). *โควิดระบาดหนัก คาดมูลค่าธุรกิจร้านอาหารในปี 2564 หายไป 5.5 – 7.0 หมื่นล้านบาทจากปีที่ผ่านมา*. (ออนไลน์) เข้าถึงเมื่อ 28 กรกฎาคม 2564, จาก <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/restaurant-covid19-z3237.aspx>.

สุภาวดี ธงภักดิ์ และสันติธร ภูริภักดิ์. (2564). แนวทางการปรับเปลี่ยนและการพัฒนาการบริการของร้านอาหารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม “ร้านอาหารยามเย็น กรุงเทพมหานคร” ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด. *วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ*, 4 (2): 761 – 772.

Aaron Hill. (2017). *What is a service business?*. Principles of Marketing: Help and Review.

Kotler & Bloom. (1984). *Marketing professional services*. Engelwood Cliffs, NJ: Prentice–Hall.

Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management*. (11th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice – Hall.

Krungthai Compass. (2020). *ทิศทางเศรษฐกิจและธุรกิจในยุค New Normal*. (Online). Retrieved July 28, 2020, from https://krungthai.com/Download/economyresources/EconomyResources_Download_447New_Normal_29_05_63.pdf.

Nuttachit. (2020). *ผลกระทบจากโควิด ด้านเศรษฐกิจ*. (Online). Retrieved July 28, 2020, from <https://marketeeronline.co/archives/153064>.

Paul Hodges and John Richardson. (2011). *Boom, Gloom and The New Normal*. ICIS publication.

Sereerat et al., (1998). *Management of new marketing (Latest update)*. Bangkok: Teerofilm and Saitex.

การบริหารจัดการการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์

Management of COVID-19 Pandemic of the Subdistrict Administrative Organization in Nakhon Sawan Province

¹สิทธิพร เขาค้อน และ ²สมเดช สิทธิพงศ์พิทยา

¹Sittiporn Kao-un and ²Somdech Sitipongpittaya

¹⁻² คณะบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

¹⁻²Faculty Administration and management Chaopraya University

¹Corresponding Author. E-mail: Sittiporn.k@cpu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมของประชาชน และการบริหารจัดการการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครสวรรค์ 2) วิเคราะห์ตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครสวรรค์ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมของประชาชน และการบริหารจัดการการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครสวรรค์ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลและประชาชน ในพื้นที่การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 จังหวัดนครสวรรค์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผลการวิจัย พบว่า 1) การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยที่ 4.25 การมีส่วนร่วมของประชาชน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.39 และการบริหารจัดการการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.02, 2) ตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ในทิศทางเดียวกัน ประกอบด้วย การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ การรับรู้ความรุนแรงของโรค การรับรู้การป้องกันโรค การรับรู้หน่วยงานป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดโรค และการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติการ ด้านการติดตามประเมินผล ด้านการปรับปรุงแก้ไข และ 3) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างภาพรวมการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร กับภาพรวมการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างภาพรวมการมีส่วนร่วมของประชาชน กับภาพรวมการบริหารจัดการการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ: การบริหารจัดการการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19; การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร; การมีส่วนร่วมของประชาชน

Abstract

This objective of this research were. 1) To study the state of information perception, public participation and management of the COVID-19 epidemic of the Subdistrict Administrative Organization in Nakhon Sawan Province. 2) An analysis to identify the important variables affecting the management of the COVID-19 epidemic of the Subdistrict Administrative Organization in Nakhon Sawan Province. 3) To study the relationship between the perception of information, public participation and management of the COVID-19 epidemic of the Subdistrict Administrative Organization in Nakhon Sawan Province. The sample group consisted of 385 personnels and people of 5 Subdistrict Administrative Organization COVID-19 epidemic in Nakhon Sawan Province. The data was using questionnaire an analyzed comprised of descriptive statistics and inferential statistics at the level of statistical significance of 0.01. The results showed that; 1) the perception of information with an average of 4.25, public participation with an average of 4.39 and the management of the COVID-19 epidemic at a high level with an average of 4.02. 2) The important variables affecting the management of the COVID-19 epidemic in the same direction, consisted of perception of information including perception of the severity of the disease, disease prevention awareness, recognition of epidemic prevention and control agencies, and public participation including operational and evaluation. 3) The correlation coefficient (r) between the overall perception of information with the overall public participation, it was found that there was a statistically significant positive correlation at the 0.05. Level with a relatively high correlation coefficient in the same direction. The correlation coefficient (r) between the overall public participation with an overview of the management of the COVID-19 epidemic there was a statistically significant correlation at the 0.05. Level with a relatively low correlation which is in accordance with the assumptions.

Keywords: Management of COVID-19 Pandemic; Information Perception; Public Participation

บทนำ

การระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ หรือ โควิด-19 ครั้งแรกเมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2562 ที่เมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน ได้แพร่กระจายสู่ประเทศต่างๆ อย่างรวดเร็ว โดยสถานการณ์ ณ วันที่ 19 เมษายน 2563 มีผู้ติดเชื้อทั่วโลกจำนวน 2,331,892 คน สหรัฐอเมริกา พบมากที่สุด 738,913 ราย สเปน 194,416 ราย และ อิตาลี 175,925 ราย มีผู้เสียชีวิตจากโรคโควิด-19 ทั่วโลกเพิ่มกว่า 1,600,00 ราย (ไทยโพสต์, 2563) ซึ่งประเทศไทยพบผู้ป่วยติดเชื้อโควิด-19 ครั้งแรกเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2563 เป็นนักท่องเที่ยวหญิงชาวจีนอายุ 61 ปี ที่เดินทางมาจากเมืองอู่ฮั่น และแพร่ระบาดสู่คนขับแท็กซี่ชาวไทย อายุ 50 ปี ตามผลตรวจยืนยันเมื่อวันที่ 31 มกราคม 2563 จึงเป็นคนไทยรายแรกที่ติดเชื้อโควิด-19 และสำหรับผู้ป่วยโควิด-19 ที่เสียชีวิตรายแรกของประเทศไทย เป็นชายไทยอายุ 35 ปี เสียชีวิตเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2563 (ไทยรัฐออนไลน์, 2563) ซึ่งจากสถานการณ์แพร่ระบาดที่มีอย่างต่อเนื่อง รัฐบาลได้จัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)

หรือ ศบค. เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2563 และต่อมามีคำสั่งให้เลื่อนการเปิดภาคเรียนภาคที่1/2563 จากวันที่ 16 พฤษภาคม 2563 เป็นวันที่ 1 กรกฎาคม 2563 กรุงเทพมหานคร ประกาศปิดห้างพื้นที่เสี่ยงทั่วกรุงเทพฯ เปิดเฉพาะบริการที่จำเป็นเวลา 22 วัน กระทรวงวัฒนธรรมได้ออกประกาศห้ามจัดงานสงกรานต์ทุกระดับในกรุงเทพมหานคร และอีก 10 จังหวัด มีการเพิ่มมาตรการห้ามจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ตลอด 24 ชั่วโมง และเพิ่มมาตรการลาดตระเวนและตรวจสอบพื้นที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรค พร้อมเพิ่มความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายห้ามชุมนุมตาม พระราชกฤษฎีกาฉุกเฉิน (กรุงเทพธุรกิจ, 2563)

จังหวัดนครสวรรค์พบผู้ป่วยติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 รายแรก เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2563 และเพิ่มขึ้น 9 ราย เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2563 ทำการรักษาหายทั้ง 9 ราย ผู้เสียชีวิต 0 ราย ระลอกที่ 2 มีผู้ป่วยยืนยัน COVID-19 จำนวน 6 ราย เสียชีวิต 0 ราย ระลอกที่ 3 เมษายน 2564 จำนวนสะสม 444 ราย รักษาตัวที่โรงพยาบาล 151 ราย หายป่วยแล้ว 272 ราย ผู้ป่วยเสียชีวิต 6 ราย โดยมีการตรวจหาเชื้อทั้งหมด 12,922 ราย (กรุงเทพธุรกิจ, 2563) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัยทำงานไปเที่ยวในสถานบันเทิงแล้วเดินทางเข้ามาที่จังหวัดนครสวรรค์ โดยการระบาดไม่ปรากฏอาการ ไม่เป็นกลุ่มก้อน แต่เป็นการติดเชื้อภายในครัวเรือนหรือผู้สัมผัสใกล้ชิด (โพสต์ทูเดย์, 2564) กล่าวได้ว่าการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อโคโรนา-19 ในจังหวัดนครสวรรค์ ในระลอกที่ 1 และ 2 สามารถป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดไปในทิศทางที่ดี โดยผู้เสียชีวิตเป็น 0 ราย แต่ในระลอกที่ 3 พบจำนวนผู้ป่วยสะสมและการตรวจหาเชื้อเพิ่มขึ้นและมีผู้ป่วยเสียชีวิต 6 ราย ซึ่งจากการวิเคราะห์รูปแบบของการแพร่ระบาดของโรคโคโรนา-19 ระลอกที่ 3 สาเหตุหลักมาจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 จากสื่อสังคมออนไลน์ที่ไม่ถูกต้อง ทำให้ขาดความตระหนักในความเสี่ยง ขาดความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการภาครัฐ โดยเฉพาะมาตรการงดเว้นกิจกรรมทางสังคม การรวมกลุ่มคนจำนวนมาก และการเที่ยวสถานบันเทิง (สำนักงานจังหวัดนครสวรรค์, 2564)

การวิจัยจะเป็นแนวทางให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ได้ปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ได้อย่างเหมาะสม มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 แก่ประชาชนในหลากหลายช่องทาง พัฒนาความร่วมมือของประชาชนในการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคให้อยู่ในวงแคบและป้องกันได้อย่างรวดเร็วที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมของประชาชน และการบริหารจัดการการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครสวรรค์

2. เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครสวรรค์

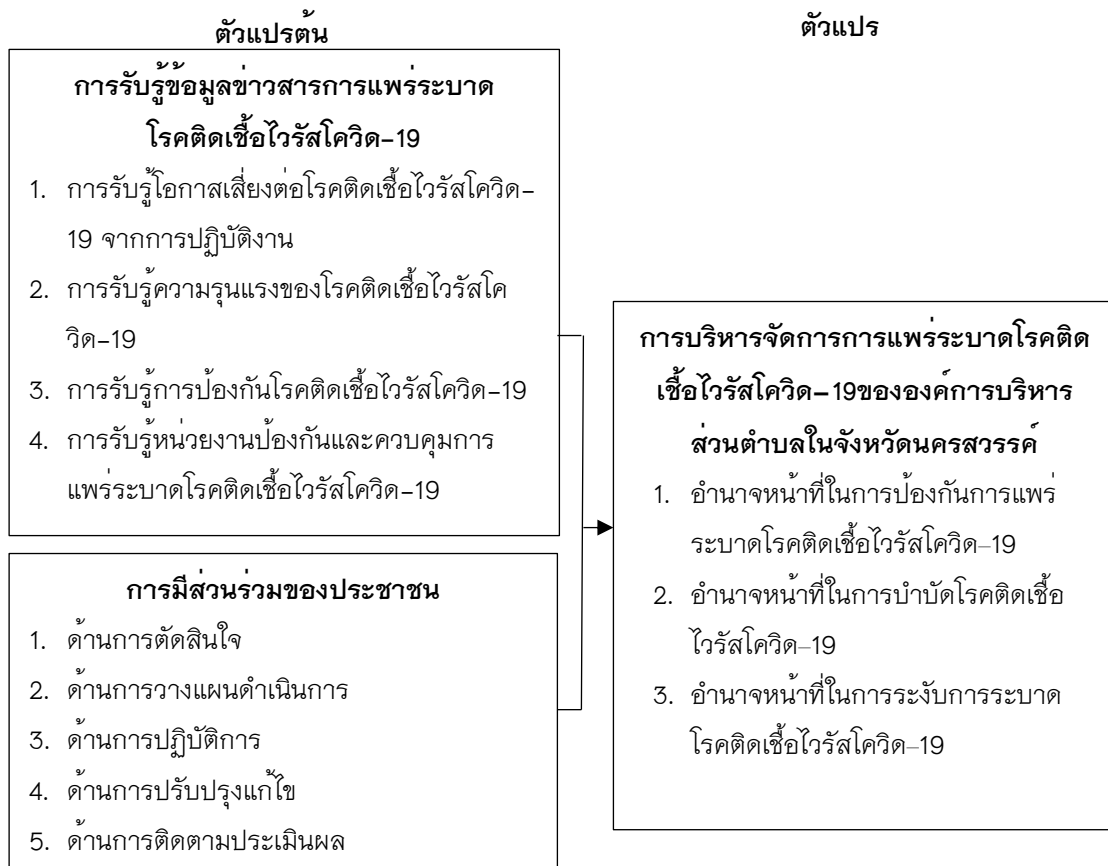
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมของประชาชน และการบริหารจัดการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครสวรรค์

สมมติฐานการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครสวรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ เป็นการประยุกต์แนวคิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ของกรมควบคุมโรคติดต่อ (2563) และองค์การอนามัยโลก (2020) การมีส่วนร่วมของประชาชนของ Cohen and Uphoff (1980) ประกาศกระทรวงมหาดไทย (2563) เรื่อง แนวทางในการดำเนินการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ การใช้ยาอย่างเหมาะสมเพื่อป้องกันควบคุมโรคติดต่อและการรักษาพยาบาล กรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โรคโคโรนา-19 พัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย การบริหารจัดการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครสวรรค์



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล และประชาชนใน 5 องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ใน 5 อำเภอ ได้แก่ 1) องค์การบริหารส่วนตำบลวัดไทรย์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ 2) องค์การบริหารส่วนตำบลหัวถนน อำเภอท่าตะโก 3) องค์การบริหารส่วนตำบลเขาดิน อำเภอเก้าเลี้ยว 4) องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอลาดยาว และ 5) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะเจา อำเภอชุมแสง จำนวน 47,224 คน จากกองทุนสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชนในปี พ.ศ. 2563 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน (สุทนต์ ศรีไธย์, 2551) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยมีขั้นตอน ดังนี้ ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Random) ในอำเภอและองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการเลือกสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างในแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 5 แห่ง จนครบตามจำนวน 385 คน

เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาประยุกต์ใช้ในการสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ ดังนี้ 1) การศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม 2) กำหนดขอบเขตและเนื้อหาในการสร้างแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารมาสรุป วิเคราะห์ จำแนกเป็นรายประเด็น แล้วนำมาสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) ตอนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close end) ตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมของประชาชน ในการบริหารจัดการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close end) และ ตอนที่ 4 การบริหารจัดการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครสวรรค์ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close end)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมา ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความตรง (Content Validity) ความถูกต้องของโครงสร้าง ภาษา ข้อความ ความหมาย และความสอดคล้อง

ของเนื้อหา แล้วนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.60 – 1.00

2. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 60 คน หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.968 ในทำนองเดียวกันภายหลังการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 ชุด ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดไปคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟา อีกครั้ง ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟา รวมทั้งฉบับเป็น 0.983 จึงสรุปได้ว่า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีการพัฒนาทั้งในด้านความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) อยู่ในระดับยอมรับได้ สามารถนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้อย่างเหมาะสม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากเอกสาร และสื่อสังคมออนไลน์ นำมาประยุกต์ใช้สร้างและพัฒนาเป็นแบบสอบถาม และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล และประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-19 ทั้ง 5 แห่งใน 5 อำเภอ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 385 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) วิเคราะห์การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการบริหารจัดการการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-19 ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครสวรรค์ โดยมีเกณฑ์การแปลผลคะแนน

2. การวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis: PC) โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกตัวแปรสำคัญจากองค์ประกอบต่าง ๆ คือ ค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบมาตรฐาน (Factor Standardized Coefficients) ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product – Moment Correlation Coefficient) อธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปร

3. สำหรับศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการ การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครสวรรค์และ ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product – Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาศภาพการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมของประชาชน และการบริหารจัดการ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม ผลการศึกษา ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงภาพรวมการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมของประชาชน และ การบริหารจัดการ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ขององค์การบริหารส่วนตำบลใน จังหวัดนครสวรรค์

รายการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. สภาพการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	4.25	.56	มากที่สุด
2. การมีส่วนร่วมของประชาชน	4.39	.58	มากที่สุด
3. การบริหารจัดการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19	4.02	.86	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมของประชาชน และ การบริหารจัดการ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครสวรรค์ ของแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ 1) การมีส่วนร่วมของประชาชน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.39, 2) สภาพการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมีค่าเฉลี่ยที่ 4.2 และ 3) การบริหารจัดการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.02 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษามี ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงภาพรวมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครสวรรค์

การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ด้านการรับรู้โอกาสเสี่ยงต่อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 จากการปฏิบัติงาน	3.87	1.02	มาก
2. ด้านการรับรู้ความรุนแรงของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19	4.42	.64	มากที่สุด
3. ด้านการรับรู้การป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา-19	4.36	.65	มากที่สุด
4. ด้านการรับรู้หน่วยงานดำเนินการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา-19	4.34	.64	มากที่สุด
รวม	4.25	.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 โดยภาพรวมประชาชนมีการรับรู้ ($\bar{X} = 4.25$ $SD = 0.56$) อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ โดยมีรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ด้าน คือ 1) การรับรู้ความรุนแรงของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 สามารถติดต่อได้จากการสัมผัสผู้ป่วย มีอันตรายถึงตายโดยเฉพาะในกลุ่มเสี่ยง ผู้สูงอายุ และผู้ที่มีร่างกายอ่อนแอ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.42 2) การรับรู้การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ได้ด้วยการล้างมือด้วยสบู่หรือใช้เจลแอลกอฮอล์อย่างน้อย 20 วินาที รับประทานอาหารปรุงสุก กินร้อน ช้อนกลาง ล้างมือ และ การเว้นระยะประมาณ 1-2 เมตร เมื่อต้องมีการต้องพูดคุยกับบุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ยที่ 4.36 และ 3) การรับรู้หน่วยงานดำเนินการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 รู้ว่า อบอุ่นมือกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) มีหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับโรค มีหน้าที่ป้องกันควบคุมการแพร่ระบาด และ เมื่อมีบุคคลเดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยงเข้ามาพักอาศัยในชุมชน ต้องแจ้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือ อสม. ตรวจคัดกรองสุขภาพและกักตัวที่บ้านเป็นเวลา 14 วัน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.34 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงภาพรวมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ด้านการตัดสินใจ	4.31	.65	มากที่สุด
2. ด้านการวางแผนดำเนินการ	4.36	.66	มากที่สุด
3. ด้านการปฏิบัติการ	4.45	.64	มากที่สุด
4. ด้านการปรับปรุงแก้ไข	4.38	.66	มากที่สุด
5. ด้านการติดตามและประเมินผล	4.42	.67	มากที่สุด
รวม	4.39	.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของด้านนี้ พบว่า รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1) ด้านการปฏิบัติการ ความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐที่ทำงานในการสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน และไม่ออกนอกบ้านถ้าไม่จำเป็นเพื่อลดโอกาสการติดเชื้อ และติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 จังหวัดนครสวรรค์ อย่างใกล้ชิด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.45 2) ด้านการติดตามและประเมินผล มีค่าเฉลี่ยที่ 4.42 และ 3) ด้านการปรับปรุงแก้ไข มีการระมัดระวังการพบปะกับคนอื่น และมีการพูดคุยกับสมาชิกในครอบครัว เรื่องการป้องกันโรคไวรัส

โควิด-19 เพิ่มมากขึ้น รวมถึงไม่ใช้เครื่องใช้ส่วนตัว เช่น ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดตัว แก้วน้ำ และโทรศัพท์ รวมกับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยที่ 4.38 ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมของประชาชน และการบริหารจัดการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครสวรรค์

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมของประชาชน และการบริหารจัดการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครสวรรค์

การมีส่วนร่วมของประชาชน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)			
	การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร		การบริหารจัดการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19	
	r	p	r	p
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19	.754**	.000	.326**	.000

* $P < 0.05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 4 พบว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างภาพรวมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารกับภาพรวมการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า มีความสัมพันธ์กับภาพรวมการมีส่วนร่วมของประชาชน ($r = .754$, $p = .000$) โดยมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างภาพรวมการบริหารจัดการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 กับภาพรวมการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า มีความสัมพันธ์กับภาพรวมการมีส่วนร่วมของประชาชน ($r = .326$, $p = .000$) โดยมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษา การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมของประชาชน และการบริหารจัดการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครสวรรค์ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยการบริหารจัดการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน

ของตัวแปรสำคัญ พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ด้าน คือ 1) การรับรู้ความรุนแรงของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 สามารถติดต่อได้จากการสัมผัสผู้ป่วย มีอันตรายถึงตายโดยเฉพาะในกลุ่มเสี่ยง ผู้สูงอายุ และผู้ที่มีร่างกายอ่อนแอ 2) การรับรู้การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ได้ด้วยการล้างมือด้วยสบู่หรือใช้เจลแอลกอฮอล์อย่างน้อย 20 วินาที รับประทานอาหารปรุงสุก กินร้อน ช้อนกลาง ล้างมือ และ การเว้นระยะประมาณ 1-2 เมตร เมื่อต้องมีการต้องพูดคุยกับบุคคลอื่น และ 3) การรับรู้หน่วยงานดำเนินการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 รู้ว่า อบต.ร่วมมือกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) มีหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้เกี่ยวกับโรค มีหน้าที่ป้องกันควบคุมการแพร่ระบาด และ เมื่อมีบุคคลเดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยงเข้ามาพักอาศัยในชุมชน ต้องแจ้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือ อสม. ตรวจคัดกรองสุขภาพและกักตัวที่บ้านเป็นเวลา 14 วัน สอดคล้องกับการศึกษาของ Ning et al (2020) พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 อยู่ในระดับมาก เช่น แหล่งกำเนิดของโรค ความรุนแรง วิธีการการป้องกัน ความเสี่ยงของการติดเชื้อ โดยประชาชนส่วนมากจะติดตามสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 จากสื่อออนไลน์ เพราะมีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย ขณะเดียวกัน สื่อออนไลน์ก็เป็นช่องทางในการส่งต่อหรือแชร์ข้อมูลทำได้ อย่างรวดเร็วและง่ายดาย เช่นกัน ส่งผลให้ประชาชนต้องประสบปัญหาในการหาแหล่งข้อมูลที่ น่าเชื่อถือ และเชื่อถือได้ยากมากขึ้น จึงมีความเป็นไปได้สูงมากที่ข้อมูลเท็จเกี่ยวกับโควิด-19 จะเผยแพร่ และดึงดูดความสนใจผู้ใช้นบนแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ ในปริมาณที่ใกล้เคียงกับข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งอาจเป็นภัยคุกคามในการรับรู้และความรู้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ของประชาชนในวงกว้าง (กาญจนา ปัญญาธร และคณะ, 2564) ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะต้องประชาสัมพันธ์ให้ความรู้และพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพของประชาชน ให้มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี นำไปสู่ผลลัพธ์การดำเนินงานที่ดี

การมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของด้านนี้ พบว่ารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1) ด้านการปฏิบัติการความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐที่ทำงานในการสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน และไม่ออกนอกบ้านถ้าไม่จำเป็น เพื่อลดโอกาสการติดเชื้อ และหมั่นล้างมือบ่อยๆ ด้วยน้ำและสบู่ให้สะอาด หรือใช้เจลแอลกอฮอล์ล้างมือ 2) ด้านการติดตามและประเมินผล ปฏิบัติตามคำแนะนำของแพทย์และ อสม.เพื่อลดความเสี่ยงการติดเชื้อ ติดตามคำแนะนำหรือวิธีการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 จากแพทย์มาปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และ ติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 จังหวัดนครสวรรค์อย่างใกล้ชิด และ 3) ด้านการปรับปรุงแก้ไข มีการระมัดระวังการพบปะกับคนอื่น และมีการพูดคุยกับสมาชิกในครอบครัว เรื่องการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 เพิ่มมากขึ้น รวมถึงไม่ใช้เครื่องใช้ส่วนตัว เช่น ผ้าเช็ดหน้า

ผ้าเช็ดตัว แก้วน้ำและโทรศัพท์ร่วมกับผู้อื่น สอดคล้องกับการศึกษาของ Gilmore et al (2020) และ Sathiadass (2020) พบว่าในช่วงการแพร่ระบาดโควิด-19 มีองค์การ/หน่วยงาน ภาคเอกชน และประชาชน ได้ร่วมบริจาควัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ อาหารและเครื่องดื่ม เพื่อช่วยเหลือกลุ่มเปราะบาง ผู้สูงอายุ และผู้ป่วยติดบ้านติดเตียง อย่างไรก็ตามจากการศึกษาของ Lau et al (2020) พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนขึ้นอยู่กับบริบทสังคมของแต่ละประเทศ โดยการสวมหน้ากากอนามัยและการจำกัดรวมกลุ่มในพื้นที่สาธารณะ ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์อย่างกว้างขวางในยุโรปและอเมริกา ว่าเป็นการจำกัดสิทธิของประชาชน ในขณะที่ประเทศจีนและกลุ่มประเทศส่วนใหญ่ในเอเชียได้นำไปปฏิบัติตั้งแต่มีการระบาดโควิด-19 ระยะแรก ซึ่งรวมถึงการสนับสนุนให้มีการปิดเมือง (lock down) การจำกัดเที่ยวบิน และการขนส่งทางทะเล เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดโควิด-19 นอกจากนี้ พิมณทิพา มาลาหอม และคณะ (2564) ทำการศึกษาพลังชุมชนกับการเฝ้าระวัง ควบคุม และป้องกันการระบาดของโควิด-19 ในชุมชนชายแดนไทย-ลาว พบว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.), องค์การบริหารส่วนตำบล และกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ได้ร่วมมือกับอาสาสมัครสุขภาพระหว่างประเทศ (อสรป.) จากสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในการเฝ้าระวังป้องกันการระบาดของโรคโควิด-19 ตามจุดคัดกรอง รวมทั้งร่วมออกตรวจ สํารวจ ร้านอาหาร ร้านขายของชำ และร้านเสริมสวยที่ต้องลงทะเบียนก่อนเข้ารับบริการ ขณะที่ Ha et al (2021) ศึกษาการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายในประเทศเวียดนาม พบว่ามีการจัดตั้งเครือข่ายความร่วมมือของกลุ่มแรงงานข้ามชาติในเขตอุตสาหกรรม Que Vo และ Phuc Son ในการรณรงค์ให้สวมหน้ากากอนามัย ล้างมือด้วยสบู่ และแอลกอฮอล์ การเว้นระยะห่างทางสังคม และงดการรวมกลุ่มทำกิจกรรมทางสังคมทุกประเภทในพื้นที่เสี่ยงการระบาดของโควิด-19 ซึ่งรวมถึงการศึกษาของ Dutta and Fischer (2021) ประเทศอินเดีย มีกลุ่มผู้นำทุหมบาตรี (Kudumbashree) กว่า 50,000 คน ได้ออกปฏิบัติการทำการคัดกรอง ติดตาม ดูแล ผู้กักตัว ผู้ติดเชื้อในชุมชนอย่างใกล้ชิด มีการโทรศัพท์สอบถามอาการ และสุขภาพ ผู้กักตัว ผู้ติดเชื้ออย่างสม่ำเสมอ แม้หายป่วยแล้ว ทำให้ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากสาธารณสุขในระดับสูง นับว่าเป็นการสร้างพลังอำนาจประชาชน (empowerment) ในการรับมือกับวิกฤตการแพร่ระบาดโควิด-19 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการบริหารจัดการการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ภาพรวมการบริหารจัดการการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ ได้ทำการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องโควิด-19 อย่างต่อเนื่อง การขอความร่วมมือจากประชาชนในการทำควมสะอาดที่อยู่อาศัย ช่วยกันรักษาความสะอาดเรียบร้อยภายในชุมชน สวมใส่หน้ากากอนามัยทุกครั้งก่อนออกจากบ้าน และหมั่นล้างมือด้วยสบู่และเจลแอลกอฮอล์อย่างสม่ำเสมอ

จัดสถานที่ทำงานให้มีการเว้นระยะ และมีแผนกั้นระหว่างการใช้บริการประชาชน มีการตรวจวัดไข้ประชาชนก่อนรับบริการ สอดคล้องกับการวิจัยของ ฮาซันอักกรม ดงนะเต็ง, และ คณะ (2564) พบว่า กลไกการจัดการสถานการณ์โควิด-19 ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนปรัง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง ประกอบด้วย 3 กลไกสำคัญ คือ การบูรณาการปฏิบัติงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การร่วมมือกับประชาชนในพื้นที่ และการประสานความช่วยเหลือจากภาคเอกชน สำหรับด้านอำนาจหน้าที่ในการบำบัดและด้านอำนาจหน้าที่ในการระงับการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 นั้น จากการศึกษาของ ชีระพงษ์ ทศวัฒน์ และ ปิยะกมล มหิวรรณ (2563) พบว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ดำเนินการตามประกาศกระทรวงมหาดไทยที่เกี่ยวข้องกับมาตรการดูแลและเยียวยาผลกระทบจากไวรัสโควิด-19 อย่างเคร่งครัด ประกอบด้วย การจัดหา ยา หรือ เวชภัณฑ์ที่ไม่ใช่ยา วัสดุ อุปกรณ์ เจลแอลกอฮอล์ให้แก่ประชาชนที่ยากจนและขาดแคลน ประสานโรงพยาบาลในการรับ-ส่ง ผู้เข้าข่ายสงสัย กลุ่มเสี่ยงในการตรวจคัดกรองโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ตรวจเยี่ยมเพื่อเฝ้าระวังและสังเกตอาการผู้ถูกกักตัวอย่างสม่ำเสมอ เมื่อพบผู้เข้าข่ายติดเชื้อรีบส่งตัวเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลทันที และรีบทำความสะอาดฆ่าเชื้อสถานที่พักผู้ติดเชื้อโดยทันที

ผลการศึกษาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างภาพรวมการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร กับ ภาพรวมการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า มีความสัมพันธ์กับภาพรวมการมีส่วนร่วมของประชาชน ($r = .754, p = .000$) โดยมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างภาพรวมการบริหารจัดการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 กับภาพรวมการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า มีความสัมพันธ์กับภาพรวมการมีส่วนร่วมของประชาชน ($r = .326, p = .000$) โดยมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งใกล้เคียงกับการวิจัยของ ธาณี กล่อมใจ, และคณะ (2563) ศึกษา ความรู้และพฤติกรรมของประชาชนเรื่องการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019 พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 1.61, SD = 0.28$) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับพฤติกรรมการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .327$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = .000$) แต่ยังพบรายช้อยที่มีค่าคะแนนน้อย ซึ่งอาจส่งผลให้มีการแพร่กระจายของโรคได้ จึงควรมีการสร้างความรู้ความตระหนักแก่ประชาชนในการปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรค ทั้งนี้ พฤติกรรมการป้องกันตนเองในระดับสูง สัมพันธ์กับองค์ความรู้ การรับรู้ถึงความรุนแรง อารมณ์เชิงลบ ความสนใจและความไว้วางใจในสื่อของรัฐ การสื่อสารอย่างเป็นทางการของรัฐบาล เป็นตัวทำนายพฤติกรรม การป้องกันตนเองของประชาชนที่ดีที่สุด เช่นเดียวกันกับการวิจัยของ Lee et al (2020) พบว่า ภาพรวม 67.78% ($n=711$) ประชาชนได้รับข้อมูลเท็จเกี่ยวกับโควิด-19 อย่างน้อยหนึ่งรายการ

โดยแหล่งข้อมูลที่เป็นเท็จมาจากเครือข่ายสังคมออนไลน์ และมีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที ขณะที่ความเชื่อในข้อมูลที่เป็นเท็จเกี่ยวข้องกับความรู้โควิด-19 และพฤติกรรมการป้องกันน้อยลง ซึ่งรวมถึงการศึกษาของ นกษา สิงห์วีระธรรม และคณะ (2563) ศึกษาการรับรู้และพฤติกรรมการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของทันตภิบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ภาพรวมการบริหารจัดการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มีความสัมพันธ์กับ ภาพรวมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมากในเชิงบวก องค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครสวรรค์ จำเป็นต้องทำการรณรงค์ขอความร่วมมือจากประชาชนในการปฏิบัติตามมาตรการภาครัฐอย่างเคร่งครัด ดำเนินการป้องกันควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 อย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ เพื่อให้การแพร่ระบาดของโรคอยู่ในวงจำกัด และแคบที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ควรกำหนดนโยบายในการส่งเสริมและพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการสร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร โดยการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ประชาชนผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ พัฒนาแพลตฟอร์มเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลให้สามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อกระตุ้นให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาพการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศและสถานการณ์ร้ายแรงอื่นๆในอนาคต

2) กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ควรกำหนดนโยบายในการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลให้สามารถเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มหน่วยงานภาครัฐอื่นๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อนำ Big Data มาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่ให้แพร่กระจายในวงกว้าง รวมถึงการให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ควรกำหนดนโยบายส่งเสริมสนับสนุนให้องค์การบริหารส่วนตำบล บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานสาธารณสุข สถาบันการศึกษา สภาวิศวกรรมการสถาน และภาคเอกชน ในความร่วมมือการจัดตั้งศูนย์บำบัดในที่พักอาศัย สถานที่ราชการที่ไม่ใช้งาน รวมถึงการพัฒนาระบบการตรวจคัดกรองแบบドライブทรู (Drive

thru) ที่สามารถทดสอบวินิจฉัย กลุ่มเสี่ยง ผู้ป่วยโรคโควิด-19 ที่ไม่รุนแรง ตรวจวินิจฉัยการติดเชื้อได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็ว

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา -19 ในมิติพื้นที่, รูปแบบการปกครองท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา เพื่อนำมาเปรียบเทียบ พัฒนาแนวทางการบริหารจัดการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาพการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ และสถานการณ์ร้ายแรงอื่นๆในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพธุรกิจ. (2563). *กรม.ไฟเขียว เลื่อนเปิดเทอมภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 จาก 16 พ.ค. เป็น 1 ก.ค.63*. สืบค้นเมื่อ 13 กรกฎาคม 2564,จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/874861>.
- กาญจนา ปัญญาธร, กฤษณา ทรัพย์ศิริโสภ, กมลทิพย์ ตั้งหลักมั่นคง และ วรธรณี ครองยุติ. (2564). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการป้องกันโรค COVID-19 บ้านหนองสวรรค์ ตำบลเชียงพิณ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี*, 32(1),189-204.
- ไทยโพสต์. (2563). *ผู้ติดเชื้อโควิด-19 ทั่วโลกพุ่งทะยาน 2.3 ล้านคน สหรัฐมียอดผู้เสียชีวิตใกล้ 40,000*. คนสืบค้นเมื่อ 3 เมษายน 2563, จาก <https://www.thaipost.net/main/detail/63571>.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2563). *ด่วน พบชายอายุ 35 ปี ผู้ป่วย "โควิด-19" เสียชีวิตรายแรกในไทย*. สืบค้นเมื่อ 28 มีนาคม 2564, จาก <https://www.thairath.co.th/news/society/1784036>.
- ธานี กล่อมใจ, จรรยา แก้วใจบุญ และ ทักษิภา ชัยวรรัตน์. (2563). ความรู้และพฤติกรรมของประชาชนเรื่องการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019. *วารสารการพยาบาล การสาธารณสุขและการศึกษา*, 21(2), 29-38.
- ธีระพงษ์ ทศวัฒน์ และ ปิยะกมล มหิวรรณ. (2563). การพัฒนาคุณภาพชีวิตทางสังคมของประชาชน และการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19). *วารสารมหาจุฬานาครธรรมศาสตร์*, 7(9) ,40-55.
- พิมพ์ทิพา มาลาหอม, พนมวรรณ สว่างแก้ว และ วิชิต พุ่มจันทร์. (2564). *พลังชุมชนกับการเฝ้าระวัง ควบคุม และป้องกันการระบาดของโควิด-19 ในชุมชนชายแดนไทย - ลาว*. สืบค้นเมื่อ 14 สิงหาคม 2564, จาก <https://www.sac.or.th> > main > article > tags.

- โพสต์ทูเดย์. (2564). คลัสเตอร์สถานบันเทิงทำให้มีผู้ติดเชื้อโควิดที่นครสวรรค์เพิ่ม 12 คน. สืบค้นเมื่อ 2 พฤษภาคม 2564, จาก <https://www.posttoday.com/social/local/650211>.
- สุทธนู ศรีไสย์. (2551). สถิติประยุกต์สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานจังหวัดนครสวรรค์. (2564). ข้อมูลสำคัญจังหวัดนครสวรรค์ประจำปี 2564. สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2564, จาก akhonsawan.go.th/joomla/attachments/article/3410/ข้อมูลสำคัญจังหวัดนครสวรรค์2564 แก๊ซ090364.pdf.
- ฮาซันอักกริม ดงนะเต็ง และ คณะ. (2564). กลไกการจัดการสถานการณ์โควิด-19 ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนปริง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง. *Local Administration Journal*, 14(3); 291-308.
- Dutta, A., and Fischer, H.W. (2021). The local governance of COVID-19: Disease prevention and social security in rural India. *World Development*, 138(2021), 105234.
- Ha, B.T.T., Quang, L.N., Thanh, P.Q., Duc, D.M., Mirzoev, T., and Bui, T.M.A., (2021). Community engagement in the prevention and control of COVID-19: Insights from Vietnam. *PLoS ONE* 16(9), e0254432.
- Gilmore, B., Ndejjo, R., Tchetchia, A., de Claro, V., Mago, E., Diallo, A.A., Lopes, C., and Bhattacharyya, S., (2020). Community engagement for COVID-19 prevention and control: a rapid evidence synthesis. *BMJ Global Health* 2020; 5:e003188.doi:10.1136/bmjgh-2020-003188.
- Lau, H., Khosrawipour, V., Kocbach, P., Mikolajczyk, A., Schubert, J., Bania, J., and Khosrawipour, T., (2020). The positive impact of lockdown in Wuhan on containing the COVID-19 outbreak in China. *J Travel Med.* 27(3):taaa037 doi: 10.1093/jtm/taaa037.
- Lee, J.J., Kang, K.A., Wang, M.P., Zhao, S.Z., Wong, J.Y.H., O'Connor, S., Yang, S.C., and Shin, S., (2020). Associations between COVID-19 misinformation exposure and Belief with COVID-19 knowledge and preventive behaviors: cross-sectional online study. *JOURNAL OF MEDICAL INTERNET RESEARCH*, doi: 10.2196/22205
- Ning, L., Niu, J., Bi, X., Yang, C., Liu, Z., Qunhong Wu, Q., Ning, N., Libo, L., Liu, A., Yanhua Hao, Y., Gao, L., and Chaojie Liu, C., (2020). The impacts of knowledge, risk perception, emotion and information on citizens' protective behaviors during the outbreak of COVID-19: a cross-sectional study in China. *BMC Public Health*, 20, 1751.

Sathiadas, M.G., (2020). Community participation during Covid-19. *Jaffna Medical Journal*, 32(1), 1-2.

อิทธิพลของคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในการทำงานที่อยู่ในฐานะตัวแปร
คั่นกลางระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความสุขในการทำงานของพนักงาน
บริษัท ในกลุ่มธุรกิจผ้าใยสังเคราะห์ในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง
The Influence of Quality of Working Life and Job Satisfaction as the
Mediator Linked between Work Motivation and Happiness of
Employees of Companies in Synthetic Fabric Business
Group in Pluak Daeng District, Rayong Province

¹สุกัญญา นันทะจันทร์, ²สุมาลี รามานุส และ ³ธัญนันท์ บุญอยู่

¹Sukanya Nantajan, ²Sumalee Ramanust, and ³Thanyanan Boonyoo

¹นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

^{2,3}อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

¹ Graduate Student in Master of Business Administration,

Program in Business Administration, Southeast Asia University

^{2,3} Lecturer, Master of Business Administration Program,

Graduate School, Southeast Asia University

¹Corresponding Author. E-mail address: S6241020004@sau.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับของแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความสุขในการทำงาน 2) คุณภาพชีวิตในการทำงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างแรงจูงใจในการทำงานสู่ความสุขในการทำงาน และ 3) ความพึงพอใจในการทำงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความสุขในการทำงาน โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ พนักงานในบริษัทกลุ่มธุรกิจผ้าใยสังเคราะห์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำนวนทั้งสิ้น 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ด้วยแบบสมการโครงสร้าง (SEM) โดยใช้โปรแกรม Smart PLS 3.0 ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44, 3.43, 3.54 และ 3.48 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.798, 0.740, 0.720 และ 0.762 ตามลำดับ 2) แรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความสุขในการทำงานมีค่าเท่ากับ 0.134, 0.281 และ 0.526 ตามลำดับ และแรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความสุขในการทำงาน โดยมีค่าเท่ากับ 0.656 3) แรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจ

ในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.826 และ 0.789 ซึ่งจากผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวเชื่อมโยงแรงจูงใจในการทำงานสู่ความสุขในการทำงาน

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน; คุณภาพชีวิตในการทำงาน; ความพึงพอใจในการทำงาน; ความสุขในการทำงาน

Abstract

The objectives of this research were to study 1) the levels of job motivation, quality of working life, work satisfaction, and work happiness, 2) the quality of working life as the mediator linked between the work motivation and work happiness 3) the job satisfaction as the mediator linked between the work motivation and work happiness. The samples used in the research were 100 employees in the synthetic fabric business group in Pluak Daeng District, Rayong Province. The research tools used in this study were questionnaires. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, and structural equation model (SEM) analysis by using Smart PLS 3.0 program. As results, it was found that 1) Overalls of job motivation, quality of working life, work satisfaction, and work happiness were at a high level with an average value of 3.44, 3.43, 3.54 and 3.48 respectively, and standard deviation; 0.798, 0.740, 0.720 and 0.762 respectively, 2) the factors job motivation, quality of working life, and work satisfaction have directly influencing work happiness were 0.134, 0.281 and 0.526 respectively, job motivation indirectly influenced work happiness was 0.656, 3) job motivation have directly influencing work satisfaction and quality of working life were 0.826 and 0.789. the results of this research shown that quality of working life and work satisfaction are the mediator linked between the work motivation and work happiness.

Keywords: Work motivation; Quality of working life; Job satisfaction, Work happiness

บทนำ

อุตสาหกรรมสิ่งทอของไทย ถือเป็นอีกหนึ่งอุตสาหกรรมที่น่าจับตามองและมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องในหลายปีที่ผ่านมา และมีการส่งออกไปยังประเทศต่าง ๆ ในโซนอาเซียน ซึ่งคิดเป็น 3% ของการส่งออกทั้งหมดของไทย อุตสาหกรรมสิ่งทอใช้เทคโนโลยีขั้นสูงมีส่วนช่วยในกระบวนการต่าง ๆ ‘นอนวูฟเวน’ (Nonwovens) เกิดจากผ้าที่ขึ้นรูปจากเส้นใยโดยตรงที่ไม่ได้มีการถักหรือทอ ทำให้ลดระยะเวลากระบวนการผลิตให้สั้นลงสามารถทำการผลิตได้ในปริมาณมากยิ่งขึ้นเมื่อเทียบกับสิ่งทอทั่วไป (Diener, 2003) ประกอบกับคุณสมบัติพิเศษที่สามารถกันไฟ ต่อด้านเชื้อแบคทีเรียได้ ทำให้นิยมใช้นอนวูฟเวนในอุตสาหกรรมด้านสุขภาพ การแพทย์ บรรจุภัณฑ์ และอุตสาหกรรมอื่น ๆ ก็มีการใช้งานอย่างแพร่หลาย คาดการณ์ว่าในอนาคตอันใกล้จะมีการประยุกต์ใช้มากยิ่งขึ้น ประเทศไทยได้รับการสนับสนุนเงินทุกจากรัฐบาลในการลงทุนซึ่งมีนโยบายสนับสนุนในการยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับกลุ่มธุรกิจนอนวูฟเวนเป็นเวลา 3 ปี พร้อมกับการยกเว้นอากรนำเข้าเครื่องจักร วัตถุดิบผลิตเพื่อส่งออก และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ การสนับสนุน

เชิงให้ความรู้ในการประกอบธุรกิจในอุตสาหกรรมสิ่งทอมีจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม 4,829 โรงงาน คนงานประมาณ 460,000 คน และมีเงินลงทุน 205,600 ล้านบาท ประเทศไทยกำลังประสบปัญหาในหลายด้านไม่ว่าจะเป็นเรื่องสงครามหรือมาตรการกีดกันทางการค้าในรูปแบบต่าง ๆ สถานการณ์เศรษฐกิจทั้งภายในประเทศและของประเทศคู่ค้าสำคัญ อาทิ สหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา และจีน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาตั้งแต่ปลายปี 2562 ที่ได้ส่งผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงในทุกอุตสาหกรรม ส่งผลกระทบทำให้ความต้องการหรือพฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป เช่นการให้ความสำคัญกับความปลอดภัยต่อสุขภาพและชีวิต มีการใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันเพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อโรคหรือมลภาวะคุกคาม การปรับพฤติกรรมในการเว้นระยะห่างทางสังคม จึงเริ่มหันมาซื้อของออนไลน์มากขึ้นส่งผลกระทบต่อพัฒนาภาคอุตสาหกรรม ซึ่งจำเป็นที่จะต้องมีความเข้าใจในความต้องการและพฤติกรรมของผู้บริโภคเพื่อปรับตัวและพลิกวิกฤตเป็นโอกาสให้สามารถดำรงอยู่รอดต่อไปได้ (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม, 2564)

บริษัทในกลุ่มธุรกิจผ้าใยสังเคราะห์ในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ประกอบธุรกิจผลิตผ่านอนุพวณที่ใช้สำหรับ ดูแลส่วนบุคคล ผลิตภัณฑ์ดูแลผู้สูงอายุ ผลิตภัณฑ์สำหรับผู้สูงอายุ วัสดุสำหรับเช็ดทำความสะอาดอุปกรณ์การแพทย์ ชุดผ่าตัดแพทย์ และหน้ากากอนามัยป้องกันฝุ่นละออง การเติบโตของตลาดได้รับแรงหนุนจากความต้องการผลิตภัณฑ์สุขอนามัยที่เพิ่มขึ้นในช่วงสถานการณ์ COVID-19 และการเพิ่มจำนวนของทารกในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกคาดว่าจะทำให้ความต้องการผ้าอ้อมสำเร็จรูปเพิ่มขึ้นในอนาคต ปัจจุบันราคาที่สูงขึ้นของผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปส่งผลมาจากต้นทุนวัตถุดิบที่สูง คาดว่าจะขัดขวางการเติบโตของตลาดในช่วงคาดการณ์ รวมไปถึงการมีบริษัทคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น ทำให้องค์กรต้องมีการปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร เพื่อให้องค์กรมีศักยภาพสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้ และสามารถรองรับความต้องการของตลาดที่มีแนวโน้มที่สูงขึ้น การที่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้นั้น บริษัทต้องอาศัยองค์ประกอบและปัจจัยต่าง ๆ เพื่อเป็นการขับเคลื่อนองค์กรซึ่งในการดำเนินธุรกิจของบริษัทผ้าใยสังเคราะห์นั้น ส่วนใหญ่จะใช้บุคลากรเป็นกำลังสำคัญหลักในการควบคุมการผลิต เนื่องจากเครื่องจักรทำงานตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้พนักงานต้องทำงานต่อเนื่อง 12 ชั่วโมงต่อวันต่อกะ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน เกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงาน มีปัจจัยจูงใจใดบ้างที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน เกิดแรงจูงใจในการทำงาน (Work motivation) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) และเกิดความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) เพื่อเป็นแนวทางการเพิ่มศักยภาพของพนักงานและองค์กร มีแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน การส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิต

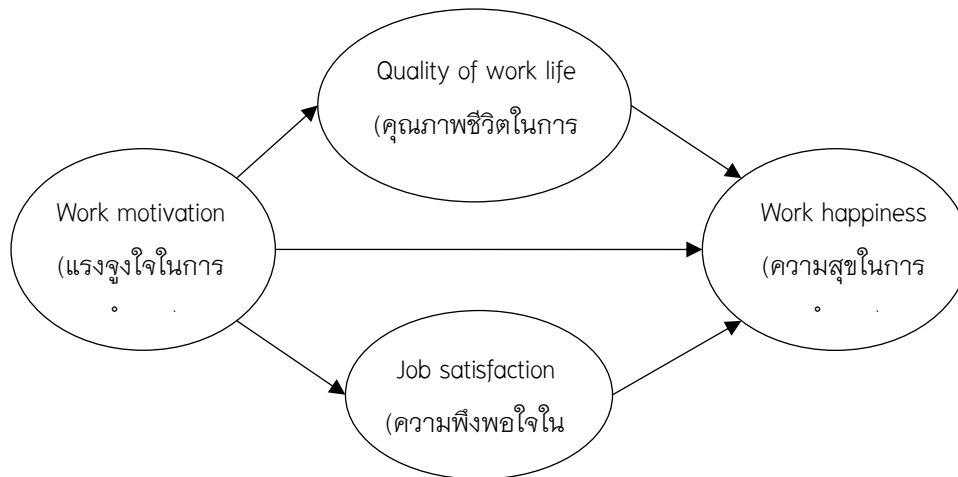
การทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของคนงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน (วรินทร์ ทรงเกียรติศักดิ์, 2558) หากแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสูง ย่อมส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงตามไปด้วย สร้างขวัญและกำลังใจด้วยความสำเร็จของงานทำให้การทำงานมีความสุขปฏิบัติงานด้วยใจ (ณัฐธยาน์ น้อยคำลือ, 2557; Smith et al., 1969) ซึ่งสถานการณ์ปัจจุบันบริษัทกำลังประสบปัญหาพนักงานมีสถิติการลา การขาดงาน การมาสาย และอัตราการลาออกของพนักงานสูงขึ้น จากสถิติในปี 2563 พบว่ามีพนักงานลาพักร้อน 1,477.5 วัน ลาป่วย 449.5 วัน ลากิจ 66 วัน ลาอื่น ๆ 205 วัน ขาดงาน 16 วัน และลาออกจำนวน 55 คน (หน่วยงานทรัพยากรบุคคลบริษัทในกลุ่มธุรกิจผ้าใยสังเคราะห์ ในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง) ซึ่งปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อบริษัทเป็นอย่างมาก

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน (Work motivation) ที่ส่งผลให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) และความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) ที่นำไปสู่ความสุขในการทำงาน (Work Happiness) ของพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจผ้าใยสังเคราะห์ในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการสนับสนุน การปรับปรุง และการนำแนวคิดมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงานและผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตอบสนองต่อองค์กร รวมทั้งนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานเพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน มีความพึงพอใจ หุ่มเททั้งพลังกายและพลังใจในการปฏิบัติงานทำให้องค์กรสามารถหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาภายในองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงานที่ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจผ้าใยสังเคราะห์ในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรต้นกลางระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน และความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจผ้าใยสังเคราะห์ในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรต้นกลางระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน และความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจผ้าใยสังเคราะห์ในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในการทำงานที่อยู่
ในฐานะตัวแปรต้นกลางระหว่างแรงจูงใจในการทำงานสู่ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท
ในกลุ่มธุรกิจค้าปลีกในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ
พนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจค้าปลีกในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำนวนทั้งสิ้น 213 คน
โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ มนตรี พิริยะกุล (2553) ใช้การสุ่มตัวอย่าง
แบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และดำเนินการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีชั้นภูมิ (Stratified
Random Sampling) โดยสามารถแสดงได้ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละฝ่ายงาน} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรกลุ่มย่อย}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานในกลุ่มธุรกิจค้าปลีกในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

ฝ่ายงาน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. ฝ่ายคลังสินค้า	62	29
2. ฝ่ายผลิต	102	48
3. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	34	16
4. ฝ่ายวิศวกรรม	15	7
รวม	213	100

สำหรับการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 มาเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยบทความนี้ได้ค่าความสอดคล้อง (IOC) อยู่ที่ 0.7-1 จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Tryout) กับคนที่ไม่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วนำไปคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .876 ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .871 ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .859 และปัจจัยความสุขในการทำงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .840

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นไปตามความจริง ดังนั้นผู้วิจัยเป็นผู้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง ซึ่งผู้วิจัยเป็นพนักงานของบริษัทในกลุ่มธุรกิจค้าปลีกในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง และการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามกระทำในระหว่างเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2564 ได้แบบสอบถามจำนวน 100 ฉบับ มีอัตราตอบกลับร้อยละ 100

2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามลงรหัส และวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับของแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความสุขในการทำงาน ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละส่วนจะมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert' Scale (1932)

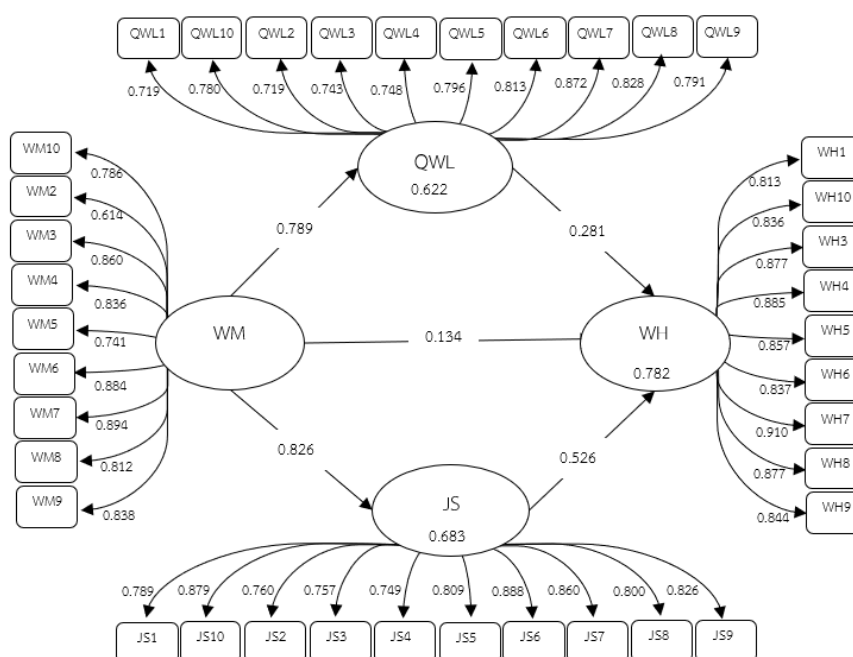
3. สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นการนำวิธีทางสถิติมาใช้สำหรับ ทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) เพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุและหาระดับปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling--SEM) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัย

1. จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจค้าปลีกในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำนวน 100 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65 มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60 มีระดับการศึกษานุปริญญา หรือเทียบเท่า จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38 มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43

2. ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการทำงาน (WM) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ความพึงพอใจในการทำงาน (JS) และความสุขในการทำงาน (WH) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.44, 3.43, 3.54 และ 3.48 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.798, 0.740, 0.720 และ 0.762 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวม ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์โดยสัมประสิทธิ์ความถดถอยอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ของพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจค้าปลีกในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง และผลการทดสอบ สมมติฐาน โดยผลเป็นวิเคราะห์ดังรูปภาพที่ 2 และตารางที่ 1



ภาพที่ 2 เส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแบบสมการโครงสร้างที่มีอิทธิพลของคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในการทำงาน
ที่อยู่ในฐานะตัวแปรต้นกลางระหว่างแรงจูงใจในการทำงานสู่ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท
ในกลุ่มธุรกิจค้าปลีกในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ตัวแปร (LV)	ค่าความผันแปร (R ²)	อิทธิพล (Effect)	WM	QWL	JS
ความสุขในการทำงาน (WH)	0.782	DE	0.134	0.281	0.526
		IE	0.656	0.000	0.000
		TE	0.790	0.281	0.526
ความพึงพอใจในการทำงาน (JS)	0.683	DE	0.826	N/A	0.000
		IE	0.000	N/A	0.000
		TE	0.826	N/A	0.000
คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL)	0.622	DE	0.789	0.000	N/A
		IE	0.000	0.000	N/A
		TE	0.789	0.000	N/A

หมายเหตุ: De=Direct Effect, IE=Indirect Effect, TE=Total Effect, N/A=Not Applicable

จากตารางที่ 2 พบว่าความสัมพันธ์ของตัวแบบสมการโครงสร้าง (1) ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อความสุขในการทำงาน (WH) พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน (WM) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) และความพึงพอใจในการทำงาน (JS) มีอิทธิพลทางตรงต่อความสุขในการทำงาน (WH) มีค่าเท่ากับ 0.134, 0.281 และ 0.526 ตามลำดับ ส่วนแรงจูงใจในการทำงาน (WM) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความสุขในการทำงาน (WH) โดยมีค่าเท่ากับ 0.656 (2) ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อความพึงพอใจในการทำงาน (JS) พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน (WM) มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน (JS) มีค่าเท่ากับ 0.826 (3) ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน (WM) มีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) มีค่าเท่ากับ 0.789

4. จากผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน โดยจะเป็นการศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่อยู่ในฐานะตัวแปรต้นกลางระหว่างแรงจูงใจในการทำงานสู่ความสุขในการทำงาน ของพนักงานในกลุ่มธุรกิจผ้าใยสังเคราะห์ในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาสรุปสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้อย่างตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	สัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
H ₁ แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน	0.789***	14.219	สนับสนุน
H ₂ แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน	0.134	1.140	ไม่สนับสนุน
H ₃ แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน	0.826***	24.921	สนับสนุน
H ₄ คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน	0.281**	2.534	สนับสนุน
H ₅ ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน	0.526***	4.854	สนับสนุน

หมายเหตุ: * หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.10$ หรือ ค่า $t \geq 1.65$

** หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.05$ หรือ ค่า $t \geq 1.96$

*** หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.01$ หรือ ค่า $t \geq 2.58$

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า (1) แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีค่า t-test เท่ากับ 14.219 (2) แรงจูงใจในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน โดยมีค่า t-test เท่ากับ 1.140 (3) แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่า t-test เท่ากับ 24.921 (4) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน

โดยมีค่า t-test เท่ากับ 2.534 (5) ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน โดยมีค่า t-test เท่ากับ 4.854

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลาง (Mediation Effect)

สมมติฐานการวิจัย	Effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
H6 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างแรงจูงใจในการทำงานสู่ความสุขในการทำงาน	0.385	0.108	0.211	0.628
H7 ความพึงพอใจในการทำงานที่เป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างแรงจูงใจในการทำงานสู่ความสุขในการทำงาน	0.564	0.099	0.383	0.769

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า (1) คุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างแรงจูงใจในการทำงานสู่ความสุขในการทำงาน โดยมีค่าผลคูณของของสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่าง (Boot LLCI) และขอบเขตบน (Boot ULCI) ที่ช่วงของความเชื่อมั่นไม่คลุม 0 แสดงว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงแรงจูงใจในการทำงานสู่ความสุขในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่างเท่ากับ 0.211 และขอบเขตบนเท่ากับ 0.628 (2) ความพึงพอใจในการทำงานที่เป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างแรงจูงใจในการทำงานสู่ความสุขในการทำงาน โดยมีค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่าง (Boot LLCI) และขอบเขตบน (Boot ULCI) ที่ช่วงของความเชื่อมั่นไม่คลุม 0 แสดงว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงแรงจูงใจในการทำงานสู่ความสุขในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่างเท่ากับ 0.383 และขอบเขตบนเท่ากับ 0.769

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยของแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ 0.789 เนื่องจากมีแรงจูงใจทางด้านความก้าวหน้า ความมั่นคงในงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในการทำงาน มีแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ขวัญและกำลังใจ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดีเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และการทำให้เกิดความยุติธรรมในการทำงาน การได้รับการตอบสนองความต้องการของพนักงาน อีกทั้งยังคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดที่พนักงานจะได้รับ ซึ่งเป็นการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรันธร ทรงเกียรติศักดิ์ (2558) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการ

ทำงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงงานและหน่วยสนับสนุน ซึ่งภาพรวมอยู่ในระดับดี แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจ ทางด้านความก้าวหน้า ความมั่นคงในงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในการทำงานอันเนื่องมาจาก มีแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงานความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ดังนั้นจากการวิจัยการที่มีแรงจูงใจในการทำงานที่ดีทำให้มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

แรงจูงใจในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ 0.134 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้แสดงให้เห็นว่าการมีแรงจูงใจในการทำงานมากไม่ส่งผลโดยตรงต่อความสุขในการทำงาน พนักงานที่มีแรงจูงใจในการทำงานมาก มีความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง มีความสุขด้านเพื่อนคลาสิค รู้สึกอยากทำงาน มีความสบายใจในงานที่ทำ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และมีความมั่นใจในงานที่ทำ ซึ่งให้เห็นว่าแรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐชนันท์พร ทิพย์รักษา (2556) ผลการศึกษาพบว่ามีบางด้านที่ไม่พบความแตกต่างระหว่างความสุขในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ด้านสุขภาพดี ด้านจิตวิญญาณดี ด้านสังคมดี ด้านการเงินดี ผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่าแรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงาน การศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานจะเห็นได้ว่าการที่พนักงานมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง มีคุณธรรมศีลธรรม เป็นคนกระตือรือร้น ชอบเรียนรู้และเป็นคนที่มีวินัยในการใช้เงิน ไม่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน แต่พนักงานที่บริหารเวลาในแต่ละวันเพื่อการผ่อนคลาย มีน้ำใจ สร้างประโยชน์แก่ส่วนรวม มีครอบครัวที่อบอุ่น มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่น และพนักงานที่มีความสบายใจในที่ทำงานมีความรักความผูกพันและความภาคภูมิใจในองค์กรมีความมั่นใจในอาชีพรายได้ และมีความพึงพอใจกับความก้าวหน้าของตนเองในองค์กร

แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ 0.826 แรงจูงใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานเพื่อตอบสนองความต้องการ เกิดความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร การมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของพนักงานในทางบวก ความสุขของพนักงานอันเกิดจากการปฏิบัติงานทำให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน และได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญฤทัย นาคดี (2557) จากการศึกษาพบว่าแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน คือ 1) ด้าน เงินเดือนและสวัสดิการ 2) ด้านสภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน 3) ด้านผู้บังคับบัญชา 4) ด้านการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และ 5) ด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายได้ว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญ

ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานเพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นในการดำรงชีวิต และการครองชีพ ดังนั้นเมื่อบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์แล้ว สิ่งทีบุคลากรต้องได้รับเพื่อตอบสนองความต้องการและเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ 0.281 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ ของบุคคลที่ตอบสนองต่อการทำงาน รักในงานที่ทำ มีความสุข เมื่อทำงานสำเร็จ มีการแสดงออกโดยการยิ้ม การหัวเราะ ตลอดจนเกิดความสนุกสนานในการทำงาน ความสุขในการทำงานของคนในองค์กรมีความสำคัญต่อการทำงานและองค์กรอย่างแท้จริง โดยคนทำงานที่มีความสุขนั้นไม่ได้หมายถึงรายได้เพียงประการเดียวแต่ต้องมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพลอยบุษรา บุญญาพิทักษ์ (2558) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสุขในการทำงาน โดยตัวแปรอิสระคือคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีองค์ประกอบ 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและพอเพียง ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่น ๆ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยทดสอบและยอมรับสมมุติฐานว่าคุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นตัวแปรต้นกลางระหว่างแรงจูงใจในการทำงานสู่ความสุขในการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นตัวแปรต้นกลางระหว่างแรงจูงใจในการทำงานสู่ความสุขในการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากคุณภาพชีวิตของพนักงานมีความต้องการที่ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงงานความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กันหากแรงจูงใจในการปฏิบัติงานดีย่อมส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงตามไปด้วย ทำให้เกิดความรักในอาชีพของตนรวมถึงองค์กรที่สังกัดอยู่ ทำงานกับบริษัทได้ยาวนานขึ้นปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและด้านคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐยาน์ น้อยคำลือ (2557) ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กันทางบวก ในระดับปานกลาง หากแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง ย่อมส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงตามไปด้วย เพราะการปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากทั้งภายในและภายนอกมีผลตอบแทนที่เหมาะสม ค่ำค่า มีสวัสดิการในการทำงานที่ดี มีสภาพแวดล้อมในการทำงานเชิงบวก มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ แบ่งงานที่เหมาะสม

และยุติธรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล สร้างขวัญและกำลังใจด้วยความสำเร็จของงานทำให้การทำงานมีความสุขปฏิบัติงานด้วยใจ

3. ปัจจัยของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ 0.526 ความพึงพอใจของบุคลากรทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และการดำเนินชีวิตในประจำวัน ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการจากองค์กรอย่างถึงที่สุด ทำให้รับรู้ได้ถึงการมีความสุขในการทำงาน จนเกิดเป็นความสมดุลในชีวิตที่จะส่งผลต่อ ศักยภาพในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคลากรและองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล แสงผล (2554) ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน และความริเริ่มรรมย์ในการทำงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หากเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีการถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกันในองค์กร การพูดคุยอย่างเป็นมิตร มีความรับผิดชอบในงานทำให้ผลลัพธ์ของงานไปในทิศทางบวก รู้สึกมีคุณค่าในชีวิตส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานที่เป็นแรงกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานสู่ความสุขในการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานที่เป็นตัวแปรต้นกลางระหว่างแรงจูงใจในการทำงานสู่ความสุขในการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากแรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่ทำให้บุคคลหนึ่ง ๆ มีแรงขับและแรงผลักดันให้เกิดความต้องการที่จะทำงานมากขึ้น สามารถทำงานได้เป็นเวลานาน มีความมุ่งมั่นและมีความตั้งใจในการทำงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ขวัญฤทัย นาคดี (2557) ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงาน ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกันและกัน ในองค์กร การพูดคุยอย่างเป็นมิตร เกิดผลลัพธ์ของงานไปในทิศทางบวก ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิตก็ส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงาน รวมถึงความรักในงานที่ตนเองทำ รู้สึกรักและผูกพันกับงาน สนุกเมื่อได้ปฏิบัติงานและเกิดความรู้สึกทางบวกกับงาน ทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพงานสำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยดี ความสุขในการทำงานเกิดจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยที่เราารู้สึกมั่นคง และได้รับความเป็นธรรมในการกำหนดเงินเดือน รวมทั้งการเลื่อนตำแหน่ง มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จากความสามารถของตนเองก็จะยิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในงานและจะส่งผลต่อความสุขในงาน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของแรงจูงใจในการทำงาน เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า สวัสดิการที่พนักงานได้รับมีความเหมาะสม พนักงานพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน แต่ทางด้านสวัสดิการและผลตอบแทน องค์การควรพิจารณา นโยบายสร้างทิศทางความก้าวหน้าในอาชีพ จัดทำแผนพัฒนาศักยภาพของพนักงานและองค์กร และปรับปรุงสวัสดิการให้มีความเหมาะสมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงาน และต้องคำนึงถึงการกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงาน กำหนดบทบาทหน้าที่ให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยให้หัวหน้างานพิจารณาการมอบหมายงานตามความเหมาะสม เพื่อให้ปริมาณงานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ

2) จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของคุณภาพชีวิตในการทำงาน เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เข้าใจและมีความสุขในการพูดคุยสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน และรู้สึกว่สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัย ไม่มีอันตรายต่อสุขภาพ ส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ แต่การปฏิบัติงานอาจส่งผลการดำเนินชีวิตของพนักงานเนื่องจากบริษัทมีการผลิตงานต่อเนื่องหลายชั่วโมง อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายของพนักงาน และก่อให้เกิดความเครียด ผู้บริหารควรพิจารณา เพิ่มเวลาในการพักผ่อนเพื่อให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลาย และลดความเครียดจากการปฏิบัติงาน เพิ่มสวัสดิการให้กับพนักงานเช่น การทำประกันสุขภาพให้กับพนักงานและครอบครัว เพื่อช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของพนักงานที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานและครอบครัว

3) จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า พนักงานรู้สึกว่งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ดีกว่างานอื่น ๆ มีความพึงพอใจกับงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน สามารถทำงานให้เสร็จสิ้นด้วยตัวเอง มีความสุขในงานที่ทำ และพึงพอใจกับตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ แต่ควรเพิ่มโอกาสทางด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความท้าทาย อยากพัฒนาตน และปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ

4) จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของความสุขในการทำงาน เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของความสุขในการทำงาน พบว่า พนักงานชอบและมีความสุขในการทำงาน เมื่องานที่ทำบรรลุเป้าหมาย ผู้บริหารควรทำและสนับสนุนองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความสุข เพื่อลด

การเบื่อหน่ายหรือไม่สบายใจกับงานที่ทำ เมื่อพนักงานมีความสุข เพลิดเพลินกับงานที่ทำ การทำงานของพนักงานก็จะมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลที่ดีให้กับองค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาโดยศึกษาเปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานกับหน่วยงานอื่นในระนาบเดียวกัน เช่น ผู้ผลิตสินค้าจากผลิตภัณฑ์ผ้าใยสังเคราะห์ เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในครั้งนี้ และเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการภายในองค์กรต่อไป

2) การวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเพิ่มเติมว่ามีปัจจัยหรือตัวแปรด้านแรงจูงใจในการทำงานใดบ้างที่ส่งผลทางตรงต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญฤทัย นาคดี. (2557). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา* สังกัดอาชีวศึกษา จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ณัฐชนันท์พร ทิพย์รักษา. (2556). *แรงจูงใจในการทำงาน ความบากาน และความสุขในการทำงาน*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ), สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐธยาน์ น้อยคำลือ. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการครูในโรงเรียน กลุ่มปลวกแดง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา* ะยอง เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นฤมล แสงผล. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ* มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พลอยบุษรา บุญญาพิทักษ์. (2558). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับการรักษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรต่างวัย: กรณีศึกษาบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มนตรี พิริยะกุล. (2553). *ตัวแบบเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน Partial Least Square Path Modeling (PLS Path Modeling). ใน การประชุมวิชาการสถิติและสถิติประยุกต์ครั้งที่ 11 ประจำปี 2553 มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วรรณธร ทรงแยรติศักดิ์. (2558). *ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยความปลอดภัย และปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงงานและหน่วยสนับสนุนของโรงงานน้ำตาล สหเรือ่ง จำกัด จังหวัดมุกดาหาร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*

สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม. (2564). *ข้อมูลจากสถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอ. สืบค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2564, จาก <https://www.oie.go.th>.*

Diener, E. (2003). *Frequently asked questions (FAQ'S) about subjective well-being (Happiness and life satisfaction)*. Retrieved July 25, 2021, from <https://www.psych.uiuc.edu/neddiener/fag.html>.

Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally.

แนวทางการพัฒนาบุคคลเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทอง

The Process Guidelines for Personal Development to build Relationships in
the Business community Phra Nakhon Si Ayutthaya and Ang Thong Province

แสงจิตต์ ไต้แสง

Sangjitt Trisang

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Phranakorn Sri Ayutthaya Rajabhat University

Corresponding Author. E-mail: Phdpoo@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) แนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชน 2) เปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาบุคลากรกับการสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชน และ 3) นำเสนอความสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาบุคลากรกับการสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานในธุรกิจชุมชน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทอง จำนวน 120 คน ตามแนวคิดของ มนตรี พิริยะกุล (2553) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่มชั้นภูมิ ด้วยวิธีการการเจาะจง และการสัมภาษณ์เชิงลึก จากประธานกลุ่มธุรกิจชุมชน จำนวน 8 คน ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค เท่ากับ 0.967 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test, การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วย Pearson Correlation ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการพัฒนาบุคลากร และระดับการสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.29 และ 4.31 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ .315 และ .664 2) แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีค่า Sig = 0.000 และ 3) การพัฒนาบุคลากร ทั้ง 6 ด้าน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับการสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชน จังหวัดอยุธยาจังหวัดอ่างทอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : แนวทางการพัฒนาบุคคล; สร้างความสัมพันธ์; ธุรกิจชุมชน

Abstract

The objectives of this research were to study 1) human resource development guidelines for building relationships in community businesses, 2) To compare the personnel development approach with building relationships in community businesses, and 3) to present the relationship between human resource development guidelines and community businesses. The research employs mixed method by using a close-ended questionnaire for survey research. Data were collected from 120 persons who are a group of practitioners

working in a community business under the concept of Montri Piriyaikul (2010) by stratified random sampling and purposive sampling, and In-Depth Interview who are community business presidents; 8 persons. Alpha Cronbach's confidence coefficient was 0.967 The research was conceptualized to analyze the percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA and Pearson's correlation by using a statistic software The research revealed found that 1) the human resource development and community businesses were at high level with an average value of 4.29 and 4.31, and standard deviation; .315 and .664 2) human resource development different by personnel have an influenced building relationships different of community businesses in Phra Nakhon Si Ayutthaya and Ang Thong provinces at the statistically significant (Sig. = 0.000). 3) 6 factors of human resource development have an effect moderate on community businesses in Phra Nakhon Si Ayutthaya and Ang Thong provinces at the statistically significant level of .01

Keywords: human development guidelines; Build relationships; business communities

บทนำ

ธุรกิจชุมชนเป็นหนึ่งในธุรกิจที่เกิดมาจากการรวมตัวกันของสมาชิกหมู่บ้านจัดตั้งเป็นกลุ่มธุรกิจเล็ก ๆ ที่มีการดำเนินการและการผลิตสินค้าอย่างเรียบง่าย มีความเป็นเอกลักษณ์ตามรูปแบบของวิถีชีวิตตามถิ่นที่อยู่ นั้น ๆ นำมาผลิตด้วยการผสมผสานของศิลปวัฒนธรรมของแต่ละชุมชนที่อยู่อาศัยบวกกับค่านิยมของท้องถิ่นจนเกิดเป็นผลิตภัณฑ์ชุมชนท้องถิ่นเกิดขึ้น ซึ่งการดำเนินงานของธุรกิจชุมชนได้ถูกจัดลำดับขั้นการดำเนินงานไม่ซับซ้อนอันประกอบด้วยประธานกลุ่มธุรกิจชุมชน รองประธาน เภรัญญิก และสมาชิกร่วมกันทำงาน ผลิตสินค้าตามท้องที่ของตน นำมาสู่การเปิดวางขายกันตามแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม เชิงภูมิปัญญาท้องถิ่น ฯลฯ ที่สามารถพบเห็นได้ง่าย

สำหรับการทำงานในธุรกิจชุมชน การพัฒนาบุคลากรภายในธุรกิจชุมชนถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก เพราะนอกจากการผลิตสินค้าที่มีอยู่ให้ยอดขายได้แล้ว ยังต้องมีการพัฒนาบุคคลให้เกิดความรู้ ทักษะ ความสามารถในการต่อยอดในธุรกิจชุมชนได้อย่างดี ตัวบุคคลต้องมีองค์ความรู้ในตนเองสามารถคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ออกสู่ตลาดได้ อีกทั้งยังต้องถ่ายทอดความรู้ที่ตนเองมีอยู่กับบุคคลอื่น ๆ ภายในสมาชิกได้รับรู้ แลกเปลี่ยน เพื่อเกิดความหลากหลายต่อการทำงานที่มากขึ้น สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทั้งสิ้น (ฤดี เสริมชยุต และวันทนีย์ แสนภักดี, 2562) กล่าวได้ว่าหากองค์กรใด ไม่ส่งเสริมให้บุคลากรภายในองค์กรตนเองได้มีการเรียนรู้ แลกเปลี่ยน องค์กรนั้นก็ประสบปัญหาต่อการทำงาน บุคลากรภายในองค์กรจะรู้สึกแค่มาทำงานไปวัน ๆ (ชิดชนก ชูสุข, 2562) ไม่มีความรัก ความผูกพันต่อการทำงาน มองแค่ว่างานคืออาชีพหาเลี้ยงตัว เพราะไม่รู้จุดหมายว่าสุดท้ายแล้ว งานที่ทำงานจะให้ประโยชน์อะไรกับตัวบุคลากร ทำายที่สุดบุคลากรที่ทำงานก็จะไม่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานกับองค์กร

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดอ่างทอง ถือเป็นจังหวัดขึ้นชื่อในเรื่องของการทำสินค้าทอมีสินค้าเครื่องปั้นดินเผา และสินค้าต่าง ๆ ที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นเกิดขึ้นมากมาย ส่งผลให้มีธุรกิจชุมชนเกิดขึ้นอย่างมาก (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2562) เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวจากหลากหลายแหล่งไม่ว่าจะเป็นชาวไทยและชาวต่างประเทศล้วนเข้ามาท่องเที่ยว 2 จังหวัดนี้เป็นอันดับต้น ๆ รองจากเชียงใหม่ ภูเก็ต พัทยา และกรุงเทพมหานคร โดยเอกลักษณ์ของจังหวัดพระนครศรีอยุธยานั้นก็คือการทำสินค้าสานมือ ทอมี มีความเป็นเอกลักษณ์ แตกต่างไปจากที่อื่น เช่น ขนมไทย ขนมปั้นสิบ กระเป๋าผ้า กระถางเครื่องปั้นดินเผา เป็นต้น (กนกนาฏ พรหมนคร, 2561) ส่วนจังหวัดอ่างทอง เช่น ชามมุนไพร ข้าวของเครื่องใช้ที่ทำมาจากเครื่องปั้นดินเผา รวมถึงของที่ระลึกจากเครื่องปั้นดินเผา ผลิตภัณฑ์เครื่องหนังที่ทำมาจากจระเข้ เป็นต้น (ชิดชม กันจุฬา, 2563) จะเห็นได้ว่าทั้ง 2 จังหวัดที่กล่าวมานี้มีผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นเอกลักษณ์ จนทำให้เกิดเป็นธุรกิจชุมชนเกิดขึ้น แต่ปัญหาของธุรกิจชุมชนคือการเข้าถึงของความรู้ในการต่อยอดด้านการตลาดของบุคลากรภายในชุมชน การขาดซึ่งกำลังจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้ามาช่วยในการทำการโฆษณาสินค้า การออกแบบสินค้า รวมถึงการให้ความรู้ในการผลิตสินค้าจากสิ่งที่หาได้ภายในท้องถิ่นของธุรกิจชุมชนบางธุรกิจที่มีขนาดเล็ก รวมถึงการกำหนดแนวทางของการตั้งถิ่นฐานมุ่งพัฒนาอาชีพธุรกิจชุมชนให้เป็นที่ยอมรับ รวมถึงการพัฒนาในส่วนของอาชีพ ปัจเจกส่วนบุคคล ที่จะนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจชุมชนให้เกิดความเข้มแข็ง และสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน (วิลาวัลย์ สมรรถสหัสชัย, 2557)

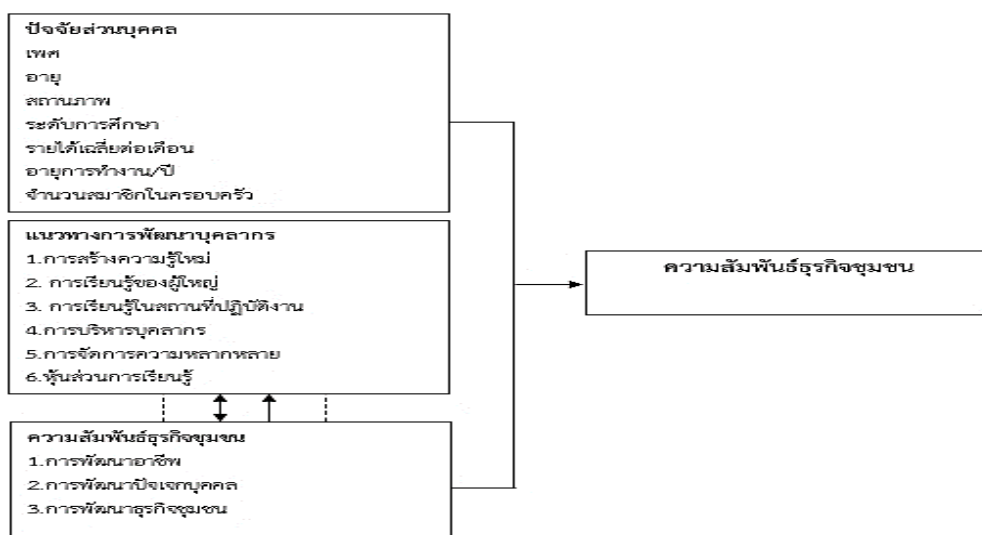
จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าพัฒนาบุคลากรนั้นเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินงานของธุรกิจชุมชน ดังนั้นการที่ประธานผู้นำธุรกิจชุมชนจะสามารถนำพาองค์กรตัวเองไปสู่เป้าหมายได้อย่างยั่งยืนและมั่นคงด้วยแล้ว จะต้องทำให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ ที่จะช่วยให้บุคคลที่เป็นสมาชิกภายในสามารถเลี้ยงชีพตนเองได้ (ลักษณี ท่งหว่า และคณะ, 2561) และเมื่อบุคคลที่เป็นสมาชิกสามารถเลี้ยงชีพได้แล้ว พวกเขาก็จะมีความผูกพันที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ขึ้นในธุรกิจชุมชนต่อไป โดยสิ่งเหล่านี้เป็นความน่าสนใจที่ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ of แนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดอ่างทองขึ้น เพื่อมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาธุรกิจชุมชน ด้านทักษะ ความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะความรู้ และความชำนาญในการขับเคลื่อนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพด้านทักษะฝีมือในการจัดการธุรกิจมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน ซึ่งมีรายละเอียดดังจะปรากฏได้ต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. การศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทอง
2. เพื่อเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาบุคลากรกับการสร้างสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทอง
3. นำเสนอความสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาบุคลากรกับการสร้างสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทอง

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้พัฒนารอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยจากแนวทางการพัฒนาบุคคลเพื่อสร้างสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทอง ผู้วิจัยได้ทำการสรุปและสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานงานวิจัย

1. แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่แตกต่างกัน จะมีการสร้างสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทองที่แตกต่างกัน
2. แนวทางการพัฒนาบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการสร้างสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทอง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน ปริมาณและคุณภาพ (Mixed Methods Research) ที่มุ่งค้นหาและพัฒนาข้อมูลมาวัดความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่สามารถวัดลักษณะและพฤติกรรมเป็นตัวเลข ได้ใช้รูปแบบการลงพื้นที่สำรวจและสังเกตการณ์ (Observation) โดยสำหรับ

1. เชิงปริมาณ ใช้แนวคิดของมนตรี พิริยะกุล (2553) จากโดยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 100 คน จากกลุ่มประชากรทั้งหมด 168 คนที่เป็นผู้ปฏิบัติงานภายในธุรกิจชุมชนของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทอง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่มชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ด้วยวิธีการเจาะจง (Purposive Sampling) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

2. เชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ร่วมกันระหว่างการลงพื้นที่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยเลือกพื้นที่การพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ชุมชนจำนวนทั้งหมดจำแนกเป็น 8 กลุ่มผลิตภัณฑ์ ได้แก่

กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้สูงอายุ ตำบลปากจั่น อ.นครหลวง จ.พระนครศรีอยุธยา (ผลิตภัณฑ์ขนมไทย)

กลุ่มที่ 2 กลุ่มสตรีมุสลิม อ.ลาดบัวหลวง จ.พระนครศรีอยุธยา (ผลิตภัณฑ์ขนมปั้นสิบ)

กลุ่มที่ 3 กลุ่มบ้านคลองทราย ต.คลองจิก อ.บางปะอิน จ.พระนครศรีอยุธยา (ผลิตภัณฑ์กระเป๋าผ้า)

กลุ่มที่ 4 ชุมชนแม่สา ต.ป่าโมก จ.อ่างทอง (ผลิตภัณฑ์ชาสมุนไพร)

กลุ่มที่ 5 ชุมชนตลาดใหม่ ต. ตลาดใหม่ อ. วิเศษชัยชาญ จ.อ่างทอง (ผลิตภัณฑ์กระถางต้นไม้ดินเผา)

กลุ่มที่ 6 ชุมชนโพงแพง ตำบลโพงแพง อำเภอป่าโมก จ.อ่างทอง (ผลิตภัณฑ์กล้วยกวน)

กลุ่มที่ 7 บ้านดาว (ผลิตภัณฑ์กล่องทึบชุกาบกล้วย)

กลุ่มที่ 8 ตำบลจระเข้ร้อง อำเภอแสวงหา จ.อ่างทอง (ผลิตภัณฑ์เนื้อจระเข้พริกไทยดำ)

โดยผู้วิจัยได้ทำการเลือกประธานธุรกิจชุมชน กลุ่มละ 1 คน มาใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงานปี จำนวนสมาชิกในครอบครัว โดยลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Multiple Choice)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1) การสร้างความรู้ใหม่ 2) การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ 3) การเรียนรู้ในสถานที่ปฏิบัติงาน 4) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ 5) การจัดการความหลากหลาย และ 6) หุ่นส่วนการเรียนรู้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ธุรกิจชุมชน ประกอบด้วย 1) การพัฒนาอาชีพ 2) การพัฒนาปัจเจกบุคคล และ 3) การพัฒนาองค์การ

โดยตอนที่ 2-3 มีลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) โดยข้อคำถามที่ใช้เป็นมาตราส่วนประมาณค่าในการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของ Likert (Likert's Scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมและดำเนินการ ทำผ่านการแจกแบบสอบถามผ่านช่องทาง google form กับผู้ปฏิบัติงานภายในธุรกิจชุมชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและอ่างทอง จำนวน 100 คน ได้ตอบกลับมาอยู่ที่ 120 คน คิดเป็นร้อยละ 120% และทำการติดต่อสถานที่เป้าหมายที่จะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อกำหนดวัน และเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประธานกลุ่มธุรกิจชุมชนใช้สัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 8 คน โดยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามผ่าน Google Form มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามลงรหัส วิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติ และการสัมภาษณ์มาประมวลผลมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และสรุปผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน

1. สำหรับในเชิงปริมาณ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ย

สถิติเชิงอนุมาน ด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสถิติ Independent Sample (t-test) One-Way ANOVA (F-test) และ LSD. (Least-Significant Different) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างแนวทางการพัฒนาบุคลากรกับการสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอยุธยาและจังหวัดอ่างทอง

2. สำหรับในเชิงคุณภาพ หลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว จะนำเอาข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ตามแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพ (Qualitative Data Analysis) ซึ่งนำเอาข้อมูลที่ได้จากคั่นควาวิจัยมาจัดการให้เป็นระบบ และหาความหมาย แยกแยะองค์ประกอบ รวมทั้งเชื่อมโยงและหาความสัมพันธ์ของข้อมูลเพื่อให้สามารถนำไปสู่ความเข้าใจต่อการดำรงอยู่ และการเปลี่ยนแปลงของปรากฏการณ์ที่ศึกษาตามแนวคิดของ ชัยนัต วรรณระฤติ, (2546) ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีขั้นตอนในการ วิเคราะห์ 3 ส่วน ดังนี้

1) การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม

2) นำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อให้เห็นภาพของปรากฏการณ์ที่ศึกษาอย่างเป็นองค์รวม โดยมี การแยกประเภทและจัดหมวดหมู่ของข้อมูล (Categories) และทำดัชนีข้อมูล (Indexing) อธิบายและวิเคราะห์แบบของความหมาย (Meaning of Pattern) ปรากฏการณ์ที่ค้นพบ

3) วิเคราะห์ลักษณะโครงสร้าง (Structure Feature) แปลความหมายของปรากฏการณ์ (Interpret) เพื่อนำไปสู่การเรียบเรียงระบบข้อมูลใหม่อีกครั้ง (Organize the Data) และสรุปข้อค้นพบ (Conclusions) เชื่อมโยง แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้เป็นกรอบในการศึกษาสำหรับการตอบวัตถุประสงค์ในแต่ละข้อ สำหรับการวิเคราะห์เนื้อหานั้นจะนำไปพรรณนาและวิเคราะห์ปรากฏการณ์เพื่อตอบประเด็นการศึกษาที่กำหนดไว้ข้างต้น

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาบุคคลเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชนจังหวัดอุทัย และจังหวัดอ่างทอง” สามารถสรุปผลการวิจัยด้านเชิงปริมาณได้ดังนี้

1. **ปัจจัยส่วนบุคคล** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 116 (ร้อยละ 96.70) มีอายุ 40-47 ปี จำนวน 47 คน (ร้อยละ 39.20) สถานภาพสมรส จำนวน 87 คน (ร้อยละ 72.50) มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 55 คน (ร้อยละ 45.80) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 71 คน (ร้อยละ 59.20) มีอายุงานการทำงาน 1-3 ปี จำนวน 71 คน (ร้อยละ 59.2) มีสมาชิกในครอบครัว จำนวน 2-4 คน (ร้อยละ 50.0)

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1. การศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทอง

2. **แนวทางการพัฒนาบุคลากร** ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับแนวทางการพัฒนาบุคลากร โดยแสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยแนวทางการพัฒนาบุคลากร
จังหวัดอุตรดิตถ์และจังหวัดอ่างทองโดยรวม

แนวทางการพัฒนาบุคลากรโดยรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการสร้างความรู้ใหม่	4.39	0.748	มากที่สุด
ด้านการเรียนรู้ของผู้ใหญ่	4.30	0.836	มากที่สุด
ด้านการเรียนรู้ในสถานที่ปฏิบัติงาน	4.48	0.579	มากที่สุด
ด้านการบริหารบุคลากร	4.21	0.721	มากที่สุด
ด้านการจัดการความหลากหลาย	4.15	0.630	มาก
ด้านหุ้นส่วนการเรียนรู้	4.21	0.685	มากที่สุด
รวม	4.29	0.315	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับแนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชน จังหวัดอุตรดิตถ์และจังหวัดอ่างทอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.29$, S.D.=0.315) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการเรียนรู้ในสถานที่ปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.48$, S.D.=0.579) รองลงมา คือ ด้านการสร้างความรู้ใหม่ ($\bar{X}=4.39$, S.D.=0.748) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการจัดการความหลากหลาย ($\bar{X}=4.15$, S.D.=0.630) ตามลำดับ

3. การสร้างความสัมพันธ์ธุรกิจชุมชน ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการสร้างความสัมพันธ์ธุรกิจชุมชน โดยแสดงได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชน
จังหวัดอุตรดิตถ์และจังหวัดอ่างทองโดยรวม

การสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการพัฒนาอาชีพ	4.29	0.701	มากที่สุด
ด้านพัฒนาปัจเจกบุคลากร	4.32	0.716	มากที่สุด
ด้านการพัฒนาธุรกิจชุมชน	4.31	0.609	มากที่สุด
รวม	4.31	0.664	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับการสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชน จังหวัดอุตรดิตถ์และจังหวัดอ่างทอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกระดับ ($\bar{X}=4.31$, S.D.=0.664) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านพัฒนาปัจเจกบุคลากร ($\bar{X}=4.32$, S.D.=0.716)

รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาธุรกิจชุมชน ($\bar{X}=4.31$, S.D.=0.609) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการพัฒนาอาชีพ ($\bar{X}=4.29$, S.D.=0.701) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาบุคลากรกับการสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทอง

สมมติฐานข้อที่ 1 แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่แตกต่างกัน จะมีการสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทองที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาบุคลากรต่อการสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทอง

การพัฒนาบุคลากร	พัฒนาอาชีพ		พัฒนาปัจเจกบุคลากร		พัฒนาธุรกิจชุมชน	
	F	Sig	F	Sig	F	Sig
ด้านการสร้างความรู้ใหม่	18.333	.000	23.496	.000	17.616	.000
ด้านการเรียนรู้ของผู้ใหญ่	3.028	.002	2.713	.009	2.411	.013
ด้านการเรียนรู้ในสถานที่ปฏิบัติงาน	1.582	.121	1.796	.085	1.347	.215
ด้านการบริหารบุคลากร	2.036	.036	.651	.733	2.106	.030
ด้านการจัดการความหลากหลาย	.474	.904	.895	.523	.945	.495
ด้านหุ้นส่วนการเรียนรู้	1.607	.114	2.483	.016	10.105	.000
รวม	6.845	.000	8.473	.000	6.426	.000

จากตารางที่ 3 พบว่า 1. ปัจจัยการพัฒนาบุคลากรในด้านการสร้างความรู้ใหม่ การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ และการบริหารบุคลากร ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ชุมชนในด้านการพัฒนาอาชีพแตกต่างกัน ในขณะที่ด้านการเรียนรู้ในสถานที่ปฏิบัติงาน การจัดการความหลากหลาย และด้านหุ้นส่วนการเรียนรู้ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ชุมชนในด้านการพัฒนาอาชีพ ไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยการพัฒนาบุคลากรในด้านการสร้างความรู้ใหม่ การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ และหุ้นส่วนการเรียนรู้ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ชุมชนในด้านการพัฒนาปัจเจกบุคลากร แตกต่างกัน ในขณะที่ด้านการเรียนรู้ในสถานที่ปฏิบัติงาน การบริหารบุคลากร และการจัดการความหลากหลาย ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ชุมชนในด้านการพัฒนาปัจเจกบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยการพัฒนาบุคลากรในด้านการสร้างความรู้ใหม่ การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การบริหารบุคลากร และหุ้นส่วนการเรียนรู้ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ชุมชนในด้านการพัฒนาธุรกิจชุมชนแตกต่างกัน ในขณะที่ด้านการเรียนรู้ในสถานที่ปฏิบัติงาน และการจัดการความหลากหลายที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ชุมชนในด้านการพัฒนาธุรกิจชุมชนไม่แตกต่างกัน

โดยปัจจัยการพัฒนาบุคลากรในภาพรวม ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ธุรกิจชุมชนในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.=0.000)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3. เพื่อนำเสนอความสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาบุคลากรกับการสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทอง

สมมติฐานข้อที่ 2 แนวทางการพัฒนาบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทอง

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาบุคลากรต่อการสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทอง

ตัวแปร	แนวทางการพัฒนาบุคลากร	การสร้าง
		ความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชน
แนวทางการพัฒนาบุคลากร	Pearson Correlation	.547**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	120
การสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชน	Pearson Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

จากตารางที่ 6 พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์ความสัมพันธ์ระหว่างแนวทางการพัฒนาบุคลากร และการสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชน สัมพันธ์กันในระดับปานกลาง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยแนวทางการพัฒนาบุคลากร ได้แก่ ด้านการสร้างความรู้ใหม่ การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การเรียนรู้ในสถานที่ปฏิบัติงาน การบริหารบุคลากร การจัดการความหลากหลาย หุ้นส่วนการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับการสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($R^2=.547^{**}$)

สรุปผลการวิจัยด้านเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากประธานกลุ่มธุรกิจชุมชน สามารถแสดงได้ดังนี้

ผลการสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาบุคลากร พบว่า ประธานกลุ่มธุรกิจชุมชน ทั้ง 8 คน ได้ให้ความสำคัญในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านการสร้างองค์ความรู้ใหม่ มีการวางแผนให้บุคลากรที่เป็นสมาชิกภายในกลุ่ม ได้เรียนรู้พัฒนาทักษะด้านฝีมือให้เกิดความชำนาญ เรียนรู้การนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อที่จะได้นำความรู้ที่ได้รับมาปรับใช้ สามารถพัฒนาธุรกิจให้มีศักยภาพ และแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจเดียวกันได้

2. ด้านการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ มีการส่งเสริมด้านการพัฒนาสายอาชีพจากผู้ที่มีความรู้ความชำนาญ มีการจัดบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับงาน และในการพัฒนาบุคลากรก็ควรมีการจัดฝึกอบรมเฉพาะด้านให้เกิดความชำนาญ สามารถต่อยอดจากการเรียนรู้จากผู้ใหญ่ผสมผสานกับใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อที่จะให้บุคลากรได้เรียนรู้และพัฒนาเฉพาะด้านให้มีความชำนาญ และเชี่ยวชาญมากขึ้น

3. ด้านการส่งเสริมเรียนรู้ในสถานที่ปฏิบัติ มีการจัดการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสินค้าให้ได้มาตรฐาน และควรมีการสร้างเครือข่ายธุรกิจประเภทเดียวกันให้มีความหลากหลาย ครอบคลุมถึงการส่งเสริมให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในธุรกิจ

4. ด้านการบริหารบุคลากร ได้วางแผนและสนับสนุนให้บุคลากรเข้ามาเรียนรู้ร่วมกัน มีการประชุมปรึกษาหารือเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ภายในกลุ่ม รวมถึงควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานซึ่งกันและกัน บุคลากรควรเรียนรู้งานด้านต่าง ๆ ให้มีความหลากหลาย สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแทนกันได้เมื่อบุคลากรผู้รับผิดชอบในหน้าที่งานนั้นไม่อยู่ เพื่อให้งานในธุรกิจขับเคลื่อนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพอย่างราบรื่น

5. การจัดการความหลากหลาย ควรที่จะมีการวางแผนพัฒนาบุคลากร ให้มีความสอดคล้องกับธุรกิจด้านการวางระบบงาน และการวางแผนการพัฒนาบุคลากรต้องพิจารณาเนื้อหา และจัดช่วงเวลาให้เหมาะสม รวมถึงการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในการพัฒนาบุคลากร สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารช่วยให้บุคลากรมีความเข้าใจในการดำเนินงานด้วยกลยุทธ์ใหม่ ๆ ของธุรกิจ โดยให้บุคลากรได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความเพียงพอกับงาน และเพิ่มกิจกรรมการฝึกอบรม และกำกับให้บุคลากรที่จะเข้าร่วมการฝึกอบรมได้ตระหนักถึงความคาดหวังของประธานกลุ่มที่มีต่อตัวบุคลากรในการเข้ารับการอบรม รวมถึงให้ความสำคัญถึงสิ่งที่บุคลากรได้รับการฝึกอบรม นอกจากนั้นมีการมอบหมายงานให้บุคลากรที่ได้ผ่านการเข้าฝึกอบรมได้ใช้ความรู้ และทักษะที่เรียนรู้มา คอยติดตามสนับสนุนด้านต่าง ๆ รวมถึงการนำความรู้ และวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการเพื่อนำมาพัฒนาธุรกิจให้ประสบความสำเร็จต่อไป

6. ด้านการเป็นหุ้นส่วนการเรียนรู้ จากการส่งเสริมการเข้าร่วมกิจกรรมในการอบรม พัฒนาทักษะทุกรูปแบบเพื่อส่งเสริมทักษะความรู้ความชำนาญให้บุคลากร

ผลการสัมภาษณ์ความสัมพันธ์ธุรกิจชุมชน พบว่า ประธานกลุ่มธุรกิจชุมชน ทั้ง 8 คน ได้ให้ความสำคัญในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านการพัฒนาอาชีพ มีการจัดระบบวิธีการทำงานตามสมรรถนะของบุคลากร เพราะเมื่อได้รับความรู้จากการฝึกอบรม สามารถนำเทคนิค และวิธีการใหม่ไปใช้ในการแก้ไขข้อบกพร่อง ปรับปรุงการดำเนินงานในธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ

2. ด้านพัฒนาปัจเจกบุคลากร ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะในการทำงานเพิ่มขึ้น โดยการวางแผนทางการเติบโต และการขับเคลื่อนธุรกิจในการสร้างรายได้ และให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรตามกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดความต่อเนื่องเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ สมรรถนะ และสร้างทัศนคติที่ดีของบุคลากรในธุรกิจ เกิดประโยชน์สูงสุด สืบเนื่องมาจากการฝึกอบรม การสัมมนาทางวิชาการ การศึกษาดูงาน และการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หรือการพัฒนาตนเอง

3. ด้านการพัฒนาธุรกิจชุมชน ต้องมุ่งเน้นให้บุคลากรที่เป็นสมาชิกกลุ่มมีการทำงานที่เป็นระบบ มีความสามัคคีกัน โดยการรับฟังเหตุผลของกันและกัน ซึ่งธุรกิจชุมชนมีการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการที่เป็นจุดแข็ง คือ มีประธานกลุ่มที่ความเข้มแข็ง ซึ่งด้านจุดอ่อนในการพัฒนาธุรกิจ ยังขาดปัจจัยด้านเงินทุนสนับสนุนบางส่วน ขาดการรับรองมาตรฐานสินค้า บรรจุภัณฑ์ไม่สะอาดตา และขาดการประชาสัมพันธ์ ดังนั้นโอกาสของกลุ่มผลิตภัณฑ์ คือ การได้รับรางวัลจากการจัดตั้งกลุ่มถูกต้อง และมีผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ควรจัดฝึกอบรมให้กับคนรุ่นใหม่ในชุมชน จัดการศึกษาดูงานต่างพื้นที่ วางแผนการบริหารจัดการเงินทุน หมุนเวียน ติดต่อกับหน่วยงานภายนอกที่สามารถจัดหาวัตถุดิบที่มีราคาถูกและมีคุณภาพ พึ่งพาเทคโนโลยีการผลิต และยกระดับมาตรฐานการผลิตสินค้าให้ได้ขึ้นทะเบียนอาหาร นอกจากนั้นการพัฒนาธุรกิจชุมชนควรมีความเชื่อมโยงกับการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอก ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับองค์ความรู้ที่กลุ่มขาดแคลน เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ชุมชนมีระดับมาตรฐานที่ดีพอที่จะสามารถจำหน่ายในตลาดทั่วไปได้ในทุกช่องทางผ่านระบบเครือข่ายและนวัตกรรมทางการตลาดสมัยใหม่

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาบุคคลเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทอง” โดยจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผลการวิจัย และตีความข้อมูลต่าง ๆ ได้เป็น 2 ส่วน คือ 1. ปัจจัยแนวทางการพัฒนาบุคลากร 2 ปัจจัยการพัฒนาบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชน

1. ปัจจัยแนวทางการพัฒนาบุคลากร

ปัจจัยการพัฒนาบุคลากรในภาพรวม ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชนในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\text{Sig.}=0.000$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาวัลย์ สมรรถสหัสชัย (2557) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาความพร้อมของบุคลากรในสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 9 พิษณุโลก เพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรอยู่ในระดับมาก และความสัมพันธ์การพัฒนาสถาบันฝีมือแรงงานอยู่ในระดับมาก โดยการพัฒนาบุคลากรที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสถาบันฝีมือที่แตกต่างกัน และปัจจัยทั้ง 2 มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิดชนก ชูสุข (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาบุคลากรในสังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ข้าราชการมีการพัฒนาบุคลากรในทุกด้าน ที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาการดำเนินงานภายในองค์กร แตกต่างกัน โดยมีการแนะแนวทางในการพัฒนาการแก้ปัญหาและวิธีการกำจัดอุปสรรคในงานวิจัยชิ้นนี้ คือ ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการดำเนินงานในแต่ละครั้ง มีการให้คู่มือการปฏิบัติงาน ตัวบุคลากรควรจะมีการอบรมแลกเปลี่ยนการทำงานระหว่างกันภายในองค์กรและภายนอกองค์กร การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาตนเองไปกับการพัฒนาความสัมพันธ์ต่องานที่ทำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฤดี เสริมชยุต และวันทนี แสนักดี (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเพื่อพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของธุรกิจชุมชนโดยใช้องค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น: กรณีศึกษากลุ่มผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ของใช้อร์ญญิก ตำบลท่าช้าง อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กล่าวว่า บุคคลมีความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชนที่แตกต่างกัน ผ่านการปัจจัยของการเรียนรู้ปัจเจกบุคลากร ภูมิปัญญาท้องถิ่น การร่วมมือกันของสมาชิก และวัฒนธรรม การเชื่อมโยงกันขององค์ความรู้ผ่านการพัฒนาศักยภาพของบุคคลที่แตกต่างกันของความรู้ ส่งผลต่อความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชนอย่างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2. ปัจจัยการพัฒนาบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชน

ปัจจัยแนวทางการพัฒนาบุคลากรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า $R^2=.547^{**}$ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง สามารถกล่าวได้ว่า ปัจจัยการพัฒนาบุคลากร ในด้านการสร้างความรู้ใหม่ การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การเรียนรู้ในสถานที่ปฏิบัติงาน การบริหารบุคลากร การตัดการความหลากหลาย และหุ้นส่วนการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางต่อการสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชนในด้านการพัฒนาอาชีพ การพัฒนาปัจเจกบุคลากร และการพัฒนาธุรกิจชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักษณะี ท่งหว่า และคณะ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพชุมชนในการจัดการทีมงาน: กรณีศึกษา กลุ่มแม่บ้านชุมชนแปรมฤทัย เขตประเทศ กรุงเทพมหานคร กล่าวว่า

การพัฒนาศักยภาพชุมชนในการจัดการทีมงาน โดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมจัดการทีมงานให้กับกลุ่มสมาชิก มีการส่งเสริมการเรียนรู้การทำสินค้าทอดด้วยมือ การให้ความรู้อย่างถูกต้องผ่านการถ่ายทอดกัน ของรุ่นต่อรุ่น หรือสมาชิกเก่าต่อสมาชิกใหม่ การทำให้กลุ่มสมาชิกมีความร่วมมือกัน ประสานงานกัน จะช่วยทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของชุมชนได้ดียิ่งขึ้น โดยผู้นำ ผู้แทนชุมชนต้องมีส่วนร่วมอย่างสูง ในการส่งเสริมกิจกรรมเหล่านี้ เพราะบุคลากรแต่ละคนมีองค์ความรู้ต่อการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงต้องมีการสร้างความเข้าใจให้ตรงกันเพื่อการทำงานภายในชุมชนได้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ฤดี เสริมชยุต และวันทนีย์ แสนภักดี (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเพื่อพัฒนาและ เสริมสร้างความเข้มแข็งของธุรกิจชุมชนโดยใช้องค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น: กรณีศึกษากลุ่ม ผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ของใช้อร์ญญิก ตำบลท่าช้าง อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กล่าวว่า จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของการพัฒนาบุคลากรที่เป็นหัวหน้าธุรกิจชุมชน สมาชิกภายในธุรกิจชุมชน ในด้านการเรียนรู้ องค์ความรู้ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา ส่งผลต่อความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชน โดยในการพัฒนา และเสริมสร้างปัจจัยเหล่านี้ เอื้อต่อการทำให้ธุรกิจชุมชนมีความเข้มแข็ง ดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) จากผลการศึกษาข้อมูลตัวชี้วัดการพัฒนาบุคลากร พบว่า ประธานกลุ่มธุรกิจชุมชน และสมาชิกธุรกิจชุมชน มีการพัฒนาบุคลากรของตนเองอยู่เสมอด้วยการส่งเสริมให้มีการเรียนรู้เพื่อพัฒนา ตนเอง ใคร่ครวญด้านไหน จะช่วยเสริมด้านนั้นให้เป็นผู้เชี่ยวชาญ อีกทั้งสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับ สมาชิกได้ ในกรณีที่ตนเองไม่สามารถทำงานได้ บุคคลรอบข้างภายในธุรกิจชุมชนก็จะสามารถสาน ต่อได้โดยไม่สะดุด

2) จากผลการศึกษาข้อมูลตัวชี้วัดความสัมพันธ์กับการสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชน พบว่า ประธานกลุ่มธุรกิจชุมชนมีความเข้มแข็งในการจัดตั้งกลุ่มสมาชิกขึ้นมาทำงาน มีการจัดการ ความหลากหลายของบุคคลให้สามารถสมาคมกันได้ มีความร่วมมือ รวมถึงความไว้วางใจซึ่งกันและกัน พึ่งพากันในการทำงาน ส่งผลให้สมาชิกมีความสัมพันธ์กันระหว่างปฏิบัติงาน อีกทั้งการนำเทคโนโลยี และนวัตกรรมเข้ามาใช้ให้เกิดประโยชน์ยังเป็นการช่วยให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมต่อการทำงานเพิ่มขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาการจัดการความรู้ในบุคคลที่ส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรสำหรับการสร้างความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชนเพิ่มเติมจากตัวแปรที่มีอยู่ เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำธุรกิจชุมชนให้แข็งแรง พร้อมทั้งสามารถพัฒนาให้ตัวบุคคลเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และความสำคัญของธุรกิจชุมชนไปในทิศทางเดียวกัน

2) ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ในธุรกิจชุมชน เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร วัฒนธรรมองค์กรชุมชน เป็นต้น เพื่อยกระดับความสามารถของสมาชิกในกลุ่มธุรกิจชุมชนให้มีความรู้ ความสามารถในการแข่งขันกับกลุ่มธุรกิจขนาดกลาง และขนาดใหญ่ได้

เอกสารอ้างอิง

- กนกนาฏ พรหมนคร. (2561). การศึกษาและพัฒนาารูปแบบผลิตภัณฑ์หัตถกรรมเครื่องปั้นดินเผาคลองสระบัว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารสารอาศรมวัฒนธรรมอัสสัมชัญ*, 18(2), 21-45.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562). *อัปเดตเทรนด์ท่องเที่ยว “เมืองรอง” เมื่อผู้คนเริ่มถวิลหาประสบการณ์ใหม่*. สืบค้นเมื่อ 13 กุมภาพันธ์ 2565, จาก http://www.dla.go.th/upload/news/type9/2018/11/40628_1.pdf?time=1544920032593.
- ชยันต์ วรรณะภูติ. (2546). *การกำหนดกรอบคิดในการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนา.
- ชิดชนก ชูสุข. (2562). *การพัฒนาบุคลากรในสังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชิดชม กันจุฬา. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเมืองรองของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา จังหวัดอ่างทอง. *วารสารเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่ความยั่งยืน*, 2(2), 64-80.
- มนตรี พิริยะกุล. (2553). *ตัวแบบเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน Partial Least Square Path Modeling (PLS Path Modeling)*. ในการประชุมวิชาการสถิติและสถิติประยุกต์ครั้งที่ 11 ประจำปี 2553 มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฤดี เสริมชยุต, และวันทนี แสนักดี. (2562). การศึกษาเพื่อพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของธุรกิจชุมชนโดยใช้องค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น: กรณีศึกษากลุ่มผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ของใช้อรัญญิก ตำบลท่าช้าง อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสาร มจร. สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 8(3), 222-232.

- ลักษณีย์ ทุ่งหว้า, ธาราภรณ์ อีราภรณ์, และภาวีน ชินะโชติ. (2561). การพัฒนาศักยภาพชุมชนในการจัดการที่มงาน: กรณีศึกษา กลุ่มแม่บ้านชุมชนแปรมฤทัย เขตประเทศ กรุงเทพมหานคร. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 19(1), 61-72.
- วิลาวัลย์ สมรรถสหัสชัย. (2557). *แนวทางการพัฒนาความพร้อมของบุคลากรในสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 9 พิษณุโลก เพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์การพัฒนาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

คุณลักษณะการบริหารของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

เขตธนบุรี จังหวัดกรุงเทพมหานคร

Management Characteristics of Sustainable Successful Entrepreneurs,

Thonburi District, Bangkok Province

¹อรรถพงษ์ ชุ่มเขียว, ²จินดา ทับทิมดี, ³ปิยญาพัชญ์ พรหมมา,

⁴กนกวรรณ อ่วมคำ, ⁵จิราพร คันชั่ง และ⁶พฤตัส ปานรัตน์

¹Atthapong Chumkiew, ²Jinda Tubtimdee, ³Pinyaphat Promma, ⁴Kanokwan Ouamkham,

⁵Jiraporn Kunchung and ⁶Pharuehas Pamrat

¹⁻⁶คณะบริหารธุรกิจและรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

¹⁻⁶Faculty of Business Administration and Public Administration, Western University

¹Corresponding Author. Email: Atthapongck@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จเขตธนบุรี จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนและสร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืน ของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ธนบุรี กรุงเทพมหานครการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) โดยศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำมาเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม เก็บข้อมูลด้วยการให้กลุ่มตัวอย่างทำการกรอกแบบสอบถาม ผู้บริโภคมีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป โดยใช้เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่าง (Average) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง (Standard Deviation) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ผู้บริโภคที่ใช้บริการของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ธนบุรี จำนวน 220 คน ในหัวข้อ ความพึงพอใจต่อการจัดการดำเนินการของร้านอาหารทั่วไป แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ความเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.81 และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ผู้บริโภคที่ใช้บริการของธุรกิจ ร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ธนบุรี จำนวน 220 คน ในหัวข้อความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.79 ซึ่งทำให้ สร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ธนบุรี มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน ของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: คุณลักษณะของผู้ประกอบการ; ความสำเร็จอย่างยั่งยืน; กรุงเทพมหานคร

Abstract

A Study on Characteristics of Successful Entrepreneurs in Thonburi District This time, the objective of this study was to study the factors affecting sustainable success and create an index to measure the sustainable success of general restaurant businesses in the Thonburi area. Bangkok This research is quantitative. by studying the theoretical concepts from documents and related research, doing content analysis, and then using it as a framework to create a questionnaire and collecting data by having the sample fill out a questionnaire. Consumers were aged less than 20 years using convenience sampling criteria. Statistics used for data analysis were frequency distribution, percentage, mean of the sample. (Average) The standard deviation of the model (Standard Deviation). The results showed that the study sample consisted of 220 consumers of the general restaurant business in the Thonburi area under the topic of satisfaction with the operating factors of public restaurants. It shows that the overall opinion is at the highest level of consensus. With a mean score of 3.81 and the sample, the group consisted of 220 consumers who use the services of general restaurant businesses in the Thonburi area on the topic of satisfaction in environmental and social responsibility. It shows that the overall opinion is at the highest level of consensus, with an average score of 3.79, which indicates the sustainable success of general restaurant businesses in the Thonburi area. It has the most significant effect on the sustainable success of the public restaurant business.

Keywords: Entrepreneurial attributes; Sustainable success; Bangkok

บทนำ

ปัจจุบันการพัฒนาประเทศไทยในนโยบายยุทธศาสตร์การอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2563–25700 และแผนด้านวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2563–2565 แพลตฟอร์มที่ 3 การวิจัยและสร้างนวัตกรรมเพื่อตอบโจทย์ของสังคมประกอบด้วย 3 โปรแกรม โปรแกรมที่ 11 สร้างและยกระดับศักยภาพวิสาหกิจเริ่มต้น (Startup) พัฒนาระบบนิเวศนวัตกรรมและพื้นฐานกิจนวัตกรรมสร้างและยกระดับศักยภาพวิสาหกิจเริ่มต้น(Startup) และวิสาหกิจฐานนวัตกรรม (Innovation-driven Enterprises: IDEs) ให้เติบโตอย่างก้าวกระโดด โดยมุ่งเน้นการพัฒนาระบบนิเวศนวัตกรรมให้เข้มแข็งเอื้อต่อการพัฒนาศักยภาพของ Startup และ IDE โดยการปรับปรุงกฎระเบียบและกฎหมาย พัฒนามาตรการและแรงจูงใจ รวมถึงการบริการภาครัฐ ให้เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจนวัตกรรม (Ease of doing innovation business) ของผู้ประกอบการ รวมถึงการพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจนวัตกรรม (Economic Zone of Innovation) อาทิ อุทยานวิทยาศาสตร์ เขตนวัตกรรมระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor of Innovation: EECi) เมืองนวัตกรรมอาหาร (Food Innopolis) ย่านนวัตกรรม (Innovation District) และย่านสร้างสรรค์(Creative District) ซึ่งจะเป็นพื้นที่ที่มีความพร้อมรองรับการวิจัย พัฒนา และสร้างนวัตกรรมผ่านกลไกต่าง ๆ ทั้งการเชื่อมโยงกับ

สถาบันวิจัย สถาบันการศึกษา การสนับสนุนที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม การส่งเสริม การเข้าถึงแรงจูงใจและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ อาทิแหล่งเงินทุนสำหรับผู้ประกอบการในการสร้าง นวัตกรรมแรงจูงใจทางภาษี การบ่มเพาะผู้ประกอบการและการเร่งการเจริญเติบโตของผู้ประกอบการ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ประกอบการมีศักยภาพและความพร้อมในการผลิตสินค้าและบริการมูลค่าเพิ่มสูง นำไปสู่การสร้างรายได้ การจ้างงาน กระจายรายได้สู่ภูมิภาค และก่อให้เกิดอุตสาหกรรมเป้าหมาย ใหม่ที่เป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ทางเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562)

จากแผนการพัฒนาประเทศไทยในนโยบายยุทธศาสตร์การอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2563-2570 และแผนด้านวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2563-2565 แพลตฟอร์มที่ 3 การวิจัยและสร้างนวัตกรรมเพื่อตอบโจทย์ของสังคมในหัวข้อเมืองนวัตกรรมอาหาร (Food Innopolis) เพื่อให้เกิดการวิจัยและพัฒนาในประเด็นที่ประเทศไทยมีศักยภาพในการแข่งขันอย่างมีคุณภาพ และยั่งยืนมุ่งเน้นการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจสู่การพัฒนาที่มีคุณภาพและยั่งยืนโดยสร้างความเข้มแข็ง ให้กับผู้ประกอบการ เพื่อให้สามารถพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างต่อเนื่องจนสามารถดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ธุรกิจร้านอาหารเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อประชากรภายในประเทศและต่อยอดส่งผลเกี่ยวเนื่อง กับการพัฒนาเศรษฐกิจระหว่างประเทศการสร้าง ความเข้มแข็งแก่ธุรกิจร้านอาหารจึงเป็นการพัฒนา ฐานทางเศรษฐกิจที่จะสามารถเติบโตอย่างมีคุณภาพ กระทรวงสาธารณสุขได้แบ่งประเภทร้านอาหาร เป็น 5 รูปแบบ คือ 1. ห้องอาหารในโรงแรม 2. ภัตตาคาร 3. สวนอาหาร 4. ร้านอาหารทั่วไป 5. ร้านเครื่องดื่ม ขนมหวานหรือไอศกรีม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562)

ร้านอาหารทั่วไปซึ่งมีลักษณะเป็นร้านอาหารขนาดเล็ก 1 – 2 คูหาเป็นธุรกิจหนึ่งที่เกี่ยวข้อง กับประชาชนจำนวนมาก โดยเฉพาะประชาชนในกรุงเทพมหานครเนื่องจากพฤติกรรมการใช้ชีวิต ของประชาชนมีความเร่งรีบ และมีการทำงานนอกบ้านจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ มีความเร่งรีบในการ รับประทานอาหารโดยเฉพาะมื้อกลางวัน ร้านอาหารทั่วไปที่มีลักษณะเป็นอาหารจานด่วนสอดคล้อง กับพฤติกรรมเร่งรีบของผู้บริโภค จึงจำเป็น และเป็นที่ต้องการอย่างมากสำหรับผู้บริโภคในเมือง ร้านอาหารทั่วไปจึงมีอัตราการเติบโตค่อนข้างสูงอย่างต่อเนื่อง รูปแบบการดำเนินธุรกิจของร้านอาหารทั่วไป ส่วนใหญ่ยังคงเป็นแบบดั้งเดิม มีการพัฒนาค่อนข้างน้อย อาหารที่ปรุงสุกจากร้านอาหารทั่วไปแต่ละร้าน อาจแตกต่างกันทั้งรสชาติความสะอาด และมาตรฐานนอกเหนือจากร้านอาหารทั่วไปที่สามารถ ตอบสนองความต้องการรับประทานอาหารอย่างเร่งรีบ ของผู้บริโภคแล้ว ร้านสะดวกซื้อก็เป็น อีกทางเลือกหนึ่งที่ช่วยตอบสนองความต้องการรับประทานอาหาร อย่างเร่งรีบได้เช่นกัน เนื่องจากลักษณะ ของร้านทันสมัย ใส่ใจในการให้บริการแก่ลูกค้ารวมทั้งมีสาขาจำนวนมาก ทำให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวก ในการซื้อสินค้ามากขึ้น อาหารที่จำหน่ายในร้านสะดวกซื้อที่มีลักษณะเป็นอาหารพร้อมรับประทาน

(Ready to Eat) โดยเฉพาะอาหารแบบจานด่วน(Fast Dining) หลากหลายเมนูอาทิเช่น ข้าวผัด ข้าวราดแกงเป็นต้น ที่สามารถรับประทานได้ทันที โดยผ่านการอุ่นด้วยเตาไมโครเวฟทำให้สะดวกในการรับประทาน มีรสชาติอร่อยสะอาดและมีมาตรฐาน โดยในปี 2559 ตลาดอาหารกล่องพร้อมรับประทานมีมูลค่าตลาดรวม 7,500 ล้านบาท มีอัตราการเติบโตจากปีก่อน 15% (บมจ.ซีฟู้ดออยล์, อินเทอร์เน็ต, 2556) ปัจจุบันสาขาร้านอาหารสะดวกซื้อของประเทศไทยเพิ่มขึ้นจำนวนมากทุกปีโดยร้านเซเว่น-อีเลฟเว่น (7-Eleven) ซึ่งเป็นร้านสะดวกซื้อที่มีสาขามากที่สุดในประเทศไทยมีจำนวนสาขามากกว่า 7,000 สาขาทั่วประเทศและมีนโยบายจะขยายสาขาถึง 10,000 สาขาภายในอีก 5 ปีข้างหน้า (บมจ.หลักทรัพย์บัวหลวง, 2558) และในปี2559 ได้เริ่มผลิตและจำหน่ายอาหารตามสั่งซึ่งเป็นอาหารแบบปรุงสุกเป็นสาขาแรกทั้งในเมนูข้าวกวยเตี๋ยวขนมร้านสะดวกซื้อจึงนับเป็นคู่แข่งที่สำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนในการประกอบธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในอนาคตการบริหารในยุคปัจจุบันให้ความสำคัญกับการมุ่งผลสัมฤทธิ์ซึ่งเป็นวิธีการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยเปรียบเทียบกับผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายกำหนดการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์จำเป็นต้องมีการกำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร (Critical Success Factor : CSF) ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่องค์กรต้องทำให้มีหรือให้เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ได้ปัจจัยแห่งความสำเร็จจะทำหน้าที่ชี้แนะแนวทางที่เป็นรูปธรรมในการยึดโยงการปฏิบัติงานขององค์กรให้มุ่งไปในทิศทางเดียวกัน โดยใช้ดัชนีชี้วัด (Key Performance Indicator : KPI) เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ซึ่งสามารถแสดงผลของการวัดหรือการประเมินในรูปของข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อสะท้อนประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรและเพื่อนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร

การประกอบการธุรกิจร้านอาหารทั่วไปให้สามารถดำเนินการได้อย่างยั่งยืน ภายใต้สภาพการแข่งขันที่คู่แข่ง ซึ่งถึงแม้ว่าในพื้นที่ธนบุรีมีร้านสะดวกซื้ออยู่หลายแห่งก็ตาม แต่ร้านอาหารทั่วไปดังกล่าวยังคงดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามในอนาคตร้านสะดวกซื้อจะเป็นคู่แข่งด้านอาหารที่มีความเข้มแข็งยิ่งขึ้น เนื่องจากการเพิ่มจำนวนสาขามากขึ้นชนิดของผลิตภัณฑ์อาหารมีให้เลือกหลากหลายยิ่งขึ้นรสชาติของผลิตภัณฑ์อาหารได้รับการคัดสรรมาตรฐานความอร่อยและสะอาดบริการรวดเร็วราคาถูก และในอนาคตจะมีการให้บริการอาหารแบบปรุงสุกมากขึ้น ดังนั้นการขยายตัวของร้านสะดวกซื้อที่มีแนวโน้มว่าจะส่งผลกระทบต่อประกอบการร้านอาหารทั่วไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ธนบุรี กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่ใช้บริการธุรกิจร้านอาหารทั่วไป

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ธนบุรี กรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลความพึงพอใจต่อการดำเนินการของร้านอาหารทั่วไป
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ธนบุรี กรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม
4. เพื่อสร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ธนบุรี กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนและสร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ธนบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ผู้บริโภคที่ใช้บริการธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ธนบุรี มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคอาหารธุรกิจร้านอาหารทั่วไป โดยใช้เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่ต้องการ คือ จำนวน 220 ชุด จำแนกตามประเภทอาหารจานเดียว คือ อาหารประเภทข้าว อาหารประเภทเส้น และอาหารจานเดียวอื่น ๆ โดยใช้วิธีกลุ่มตัวอย่าง 20 เท่าของตัวแปร ($11 \times 20 = 220$ คน) โดยกำหนดขอบเขตของตัวอย่าง ควรมีหน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาไม่ต่ำกว่า 200 ตัวอย่าง (Kline, 2010) และ นอกจากนี้ยังมีนักสถิติ และนักวิจัยที่มีชื่อเสียงอีกหลายท่าน เช่น (Hair, et al, 2010 อ้างถึงใน ธานีทร์ ศิลป์จารุ, 2555) ได้นำแนะถึงงานวิจัย ประเภทนี้ว่าควรใช้ขนาดตัวอย่างระหว่าง 15-20 ตัวอย่าง ต่อ 1 พารามิเตอร์ที่เป็นตัวแปร (Shumacker & Lomax, 2010)

เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ๆ คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ 1.1 เพศ 1.2 อายุ 1.3 อาชีพ 1.4 ระดับการศึกษา 1.5 รายได้

ส่วนที่ 2 ตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ธนบุรีจำแนกเป็น 2 ด้านคือ 2.1. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของร้านอาหารทั่วไป 2.2. ความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของร้านอาหารซึ่งมีต่อผู้บริโภคที่ใช้บริการธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ธนบุรี โดยแยกรายละเอียดเป็นข้อมูลการผลิตอาหารที่ไม่ก่อให้เกิดสารพิษ ใช้วัสดุปรุงอาหารที่ไม่หมดอายุ จาน ชาม ช้อน ส้อม กล่องใส่อาหารที่ปลอดภัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยแยกเนื้อหาของข้อมูลเป็น 2 ส่วนด้วยกัน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้บริโภคที่ใช้บริการธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ธนบุรี
2. ข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นจากเอกสาร สื่อ สิ่งพิมพ์ และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเทียบเคียง หรือนำมาเพิ่มเติมในการนำเสนองานวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การสร้างดัชนีชีวิตและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ธนบุรี กรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ธนบุรี เพื่อประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนและสร้างดัชนีชีวิตความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ธนบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยโดยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งจากแบบสอบถามผู้บริโภคที่ใช้บริการของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ธนบุรี กรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทอาหารจานเดียว คือ อาหารประเภทข้าว อาหารประเภทเส้น และอาหารจานเดียวอื่น ๆ

กำหนดให้เป็นตัวแปรต้น และจัดทำเป็นแบบสอบถาม 220 ชุด ประชากรคือผู้บริโภคที่ใช้บริการของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ธนบุรี โดยการสำรวจผู้บริโภคที่ใช้บริการของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ธนบุรี โดยรอบสี่แยกมไหสวรรค์ ที่มีระยะห่างไม่เกิน 500 เมตรจากสี่แยกมไหสวรรค์ ทำการออกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมได้จำนวน 220 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยการนำเสนอมีดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนคน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	128	58.18
หญิง	92	41.82
รวม	220.00	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ผู้บริโภคที่ใช้บริการของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ธนบุรี จำนวน 220 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 58.18 และเป็นเพศหญิงจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 41.82

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกอายุ

อายุ	จำนวนคน	คิดเป็นร้อยละ
<20	23.00	10.45
21-40	76.00	34.55
41-50	65.00	29.55
>50	56.00	25.45
รวม	220.00	100.00

จากตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ผู้บริโภคที่ใช้บริการของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ธนบุรี จำนวน 220 คน อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 23 คนคิดเป็นร้อยละ 10.45 อายุ 21-40 ปีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 34.55 อายุ 41-50 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 29.55 อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 25.45

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกระดับอาชีพ

อาชีพ	จำนวนคน	คิดเป็นร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	44.00	20.00
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	56.00	25.45
ข้าราชการ	69.00	31.36
ธุรกิจส่วนตัว	51.00	23.18
รวม	220.00	100.00

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ผู้บริโภคที่ใช้บริการของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ธนบุรี จำนวน 220 คน มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

มีอาชีพพนักงานบริษัท/เอกชนจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 25.45 มีอาชีพเป็นข้าราชการจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 31.36 อาชีพธุรกิจส่วนตัวจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 23.18

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนคน	คิดเป็นร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย	46.00	20.91
อาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า	62.00	28.18
ปริญญาตรี	68.00	30.91
สูงกว่าปริญญาตรี	44.00	20.00
รวม	220.00	100.00

จากตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ผู้บริโภคที่ใช้บริการของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป ในเขตพื้นที่ธนบุรี จำนวน 220 คน ระดับศึกษามัธยมศึกษาจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 20.91 อาชีวศึกษา จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 28.18 ระดับปริญญาตรีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 30.91 ระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	จำนวนคน	คิดเป็นร้อยละ
10,000–20,000	53.00	24.09
30,000–40,000	60.00	27.27
40,000– 50,000	64.00	29.09
50,000 ขึ้นไป	43.00	19.55
รวม	220.00	100.00

จากตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ผู้บริโภคที่ใช้บริการของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป ในเขตพื้นที่ธนบุรี จำนวน 220 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ 40,000–50,000 จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 29.09 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ย 30,000–40,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการจัดการดำเนินการของร้านอาหารทั่วไป

2. ตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ธนบุรี

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{x}$	S.D.	แปรผล
ความพึงพอใจต่อการจัดการดำเนินการของร้านอาหารทั่วไป								
1. บริการรวดเร็วเอาใจใส่ต่อลูกค้า	81 36.82%	69 31.36%	36 16.36%	18 8.18%	16 7.27%	3.82	1.22	มากที่สุด
2. ราคาอาหารยุติธรรมกับลูกค้า	79 35.91%	64 29.09%	40 18.18%	28 12.73%	9 4.09%	3.80	1.18	มากที่สุด
3. ใช้วัตถุดิบที่ดีมีคุณภาพ	89.00 40.45%	55.00 25.00%	38.00 17.27%	25.00 11.36%	13.00 5.91%	3.83	1.24	มากที่สุด
4. ใช้วัสดุในการปรุงอาหารที่ไม่หมดอายุ	77.00 35.00%	62.00 28.18%	45.00 20.45%	30.00 13.64%	6.00 2.73%	3.79	1.14	มากที่สุด
5. ไม่ใช้วัตถุดิบเสียในการประกอบอาหาร	79.00 35.91%	63.00 28.64%	49.00 22.27%	16.00 7.27%	13.00 5.91%	3.81	1.17	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						3.81	1.19	

จากตาราง 6 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ผู้บริโภคที่ใช้บริการของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ธนบุรี จำนวน 220 คน ในหัวข้อความพึงพอใจต่อการจัดการดำเนินการของร้านอาหารทั่วไป แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.81 และเมื่อพิจารณาการเป็นรายข้อแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความความเห็นด้วยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้

1. ใช้วัตถุดิบที่ดีมีคุณภาพโดยมีผู้เห็นด้วยมากที่สุด มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 40.45 เห็นด้วยมากมีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 เห็นด้วยปานกลางจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 17.27 เห็นด้วยน้อยจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.36 เห็นด้วยน้อยที่สุดจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.91 ($\bar{x} = 3.83$)

2. บริการรวดเร็วเอาใจใส่ต่อลูกค้าโดยมีผู้เห็นด้วยมากที่สุด มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 36.82 เห็นด้วยมากมีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 31.36 เห็นด้วยปานกลางจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 16.36 เห็นด้วยน้อย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.18 เห็นด้วยน้อยที่สุดจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.27 ($\bar{x} = 3.82$)

3. ไม่ใช้วัตถุดิบเสียในการประกอบอาหาร โดยมีผู้เห็นด้วยมากที่สุด มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 35.91 เห็นด้วยมากมีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 28.64 เห็นด้วยปานกลางจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 22.27 เห็นด้วยน้อยจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.27 เห็นด้วยน้อยที่สุดจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.91 ($\bar{X} = 3.81$)

4. ราคาอาหารยุติธรรมกับลูกค้าโดยมีผู้เห็นด้วยมากที่สุด มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 35.91 เห็นด้วยมาก มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 29.09 เห็นด้วยปานกลางจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 เห็นด้วยน้อย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.73 เห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.09 ($\bar{X} = 3.80$)

5. ใช้วัสดุในการปรุงอาหารที่ไม่หมดอายุโดยมีผู้เห็นด้วยมากที่สุด มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 เห็นด้วยมาก มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 28.18 เห็นด้วยปานกลางจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 20.45 เห็นด้วยน้อย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64 เห็นด้วยน้อยที่สุดจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.73 ($\bar{X} = 3.79$)

ตารางที่ 7 ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม								
1. ใช้อุปกรณ์ในการผลิตอาหารที่ไม่ก่อให้เกิดสารพิษ	80.00 30.36%	78.00 35.45%	36.00 16.36%	21.00 9.55%	5.00 2.27%	3.94	0.80	มากที่สุด
2. จาน ชาม ช้อน ส้อม ถ้วย ใส่อาหารเก็บในที่ปลอดภัย	89.00 40.45%	61.00 27.73%	30.00 13.64%	24.00 10.91%	16.00 7.27%	3.83	0.85	มากที่สุด
3. มีการบริหารจัดการขยะโดยทำการคัดแยกก่อนทิ้ง	77.00 35.00%	52.00 23.64%	44.00 20.00%	38.00 17.27%	9.00 4.09%	3.68	0.78	มากที่สุด
4. มีระบบการจัดการน้ำเสีย	81.00 36.82%	52.00 23.64%	39.00 17.73%	38.00 17.27%	10.00 4.55%	3.71	0.75	มากที่สุด
5. มีการรณรงค์ให้ในร้านให้ปลอดภัยจากการสูบบุหรี่	87.00 39.55%	49.00 22.27%	44.00 20.00%	30.00 13.64%	10.00 4.55%	3.79	0.88	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						3.79	0.80	

จากตาราง 7 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ผู้บริโภคที่ใช้บริการของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ธนบุรี จำนวน 220 คน ในหัวข้อความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.79 และเมื่อพิจารณาการเป็นรายชื่อแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความความเห็นด้วยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้

1. ใช้อุปกรณ์ในการผลิตอาหารที่ไม่ก่อให้เกิดสารพิษโดยมีผู้เห็นด้วยมากที่สุด มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 เห็นด้วยมากมีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 35.45 เห็นด้วยปานกลางจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 16.36 เห็นด้วยน้อย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.55 เห็นด้วยน้อยที่สุดจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.27 ($\bar{X} = 3.94$)

2. จาน ชาม ช้อน ส้อม กล่องใส่อาหารเก็บในที่ปลอดภัย โดยมีผู้เห็นด้วยมากที่สุด มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 40.45 เห็นด้วยมากมีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 27.73 เห็นด้วยปานกลางจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64 เห็นด้วยน้อยจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 10.91 เห็นด้วยน้อยที่สุดจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.27 ($\bar{X} = 3.83$)

3. มีการรณรงค์ให้ร้านให้ปลอดภัยจากการสูบบุหรี่โดยมีผู้เห็นด้วยมากที่สุดมีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 39.55 เห็นด้วยมาก มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 22.27 เห็นด้วยปานกลางจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 เห็นด้วยน้อย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64 เห็นด้วยน้อยที่สุดจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55 ($\bar{X} = 3.79$)

4. มีระบบการจัดการน้ำเสีย โดยมีผู้เห็นด้วยมากที่สุด มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 36.82 เห็นด้วยมากมีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 23.64 เห็นด้วยปานกลางจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 17.73 เห็นด้วยน้อยจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 17.27 เห็นด้วยน้อยที่สุดจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55 ($\bar{X} = 3.71$)

5. มีการบริหารจัดการขยะโดยทำการคัดแยกก่อนทิ้งโดยมีผู้เห็นด้วยมากที่สุด มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 เห็นด้วยมากมีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 23.64 เห็นด้วยปานกลางจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 เห็นด้วยน้อยจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 17.27 เห็นด้วยน้อยที่สุดจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.09 ($\bar{X} = 3.68$)

อภิปรายผลการศึกษาวิจัย

1. ร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ธนบุรีส่วนใหญ่มีการดำเนินการในลักษณะร้านค้าขนาดเล็กผู้ประกอบการมีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญในการประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ธนบุรี ให้ความสำคัญในการใช้วัตถุดิบที่ดีมีคุณภาพ การบริการรวดเร็วเอาใจใส่ต่อลูกค้า ไม่ใช้วัตถุดิบเสียในการประกอบอาหาร ราคาอาหารยุติธรรมกับลูกค้าใช้วัสดุในการปรุงอาหารที่ไม่หมดอายุ รวมทั้งมี ใช้อุปกรณ์ในการผลิตอาหารที่ไม่ก่อให้เกิดสารพิษ จาน ชาม ช้อน ส้อม กล่องใส่อาหารเก็บในที่ปลอดภัย มีการรณรงค์ให้ร้านให้ปลอดภัยจากการสูบบุหรี่ มีระบบการจัดการน้ำเสีย

การบริหารจัดการขยะโดยทำการคัดแยกก่อนทิ้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพงษ์ รักใหม่ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร : กรณีศึกษาผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารในเขตประเวศ และเขตพระโขนงกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารในระดับมาก ได้แก่ การมีความซื่อสัตย์สุจริต การมีความรับผิดชอบ การมีความเชื่อมั่นในตนเอง และทำเล ที่ตั้งและสภาพแวดล้อม ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารในระดับปานกลาง ได้แก่ เงินทุนและแหล่งเงินทุน การมีความคิดสร้างสรรค์ และความรู้ด้านวิชาชีพเกี่ยวกับอาหาร และปัญหาในการประกอบกิจการร้านอาหารและภัตตาคาร ได้แก่ การขาดความรู้ด้านบริหารจัดการกิจการมีปัญหาละขาดเงินทุนในการดำเนินกิจการ โดย Vora-Sitttha, (2012) ได้ศึกษาการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการควรสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการปฏิบัติงานในองค์กร วิธีการทำงานและรูปแบบในการบริหารจัดการ โดยเปรียบเทียบการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการเป็น เสมือนผลลัพธ์จากกิจกรรมการดำเนินงานทั้งหมดขององค์กร โดยองค์ประกอบต่างๆ ที่เลือกใช้นั้นขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและบริบทขององค์กรนั้นๆ Kaplan and Norton (2017) ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของร้านอาหารทั่วไป ประกอบด้วยความรับผิดชอบต่อลูกค้าความรับผิดชอบต่อพนักงานและปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมประกอบด้วยความรับผิดชอบต่อการผลิตผลที่ได้รับจากการวิจัยเรื่องการสร้างดัชนีชี้วัดและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ธนบุรี กรุงเทพมหานคร จะทำให้ได้ดัชนีชี้วัดความสำเร็จของร้านอาหารทั่วไป ซึ่งผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไปสามารถนำไปเป็นเครื่องมือประเมินผลการดำเนินงานของธุรกิจทำให้สามารถทราบสถานะขององค์กรเพื่อจะได้หาแนวทางการพัฒนาหรือปรับปรุงองค์กรให้เติบโตก้าวหน้าและเพิ่มศักยภาพองค์กรให้เข้มแข็งพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ที่ร้านสะดวกซื้อขยายผลิตภัณฑ์อาหารจานด่วนมากขึ้น เพื่อให้ร้านอาหารทั่วไปประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนต่อไป

สรุป

ร้านอาหารทั่วไปจึงควรหาเครื่องมือในการพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเพื่อให้ธุรกิจพัฒนาการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป จะทำให้ทราบปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมได้แก่ปัจจัยด้านการดำเนินงานภายในองค์กร ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของร้านอาหารทั่วไป รวมทั้งสามารถสร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จซึ่งผู้ประกอบการสามารถนำดัชนีชี้วัดที่สร้างขึ้นไปกำหนดเป็นเครื่องมือวัดผลการ

ดำเนินการของธุรกิจได้ โดยปัจจัยด้านการดำเนินงานภายในองค์กรประกอบไปด้วยมุมมอง 3 ประเด็นคือ ลูกค้า (Customer Perspective) กระบวนการภายใน (Internal Business Process Perspective) และประเด็นการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) สำหรับการมุ่งเน้น ความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Orientation) หมายถึง รูปแบบการ ตัดสินใจ การปฏิบัติ กระบวนการและ พฤติกรรมที่จะนำไปสู่ตลาดเป้าหมายใหม่ด้วยสินค้าหรือบริการที่มี อยู่เดิมและการพัฒนาสินค้าหรือ บริการขึ้นมาใหม่ โดยองค์ประกอบของการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ 5 ด้าน ได้แก่ ความมีอิสระ (Autonomy), การมีนวัตกรรม (Innovativeness), การยอมรับความเสี่ยง (Risk-Taking), การปฏิบัติเชิงรุก (Proactiveness) และความแข็งแกร่งการแข่งขัน (Competitive Aggressiveness)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1). ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ชลบุรีควรให้ความสำคัญกับความสำเร็จ รวมทั้งติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจร้านอาหารทั่วไปอย่างยั่งยืน

2) ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ชลบุรีควรพัฒนาปรับปรุงธุรกิจเพื่อเพิ่มจำนวนการซื้อซ้ำของลูกค้าเดิมและเพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มรายได้จากการประกอบการ ทำให้ร้านอาหารทั่วไปประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

3) สถาบันการศึกษาและหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องควรร่วมกันพัฒนาความสามารถของผู้ประกอบการให้สามารถเรียนรู้และพัฒนาธุรกิจร้านอาหารให้เข้มแข็งและปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตชลบุรีเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

2) ควรศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับการสืบทอดทายาทธุรกิจของร้านอาหารทั่วไป เพื่อเป็นการต่อยอดการดำเนินธุรกิจร้านอาหารทั่วไปให้เข้มแข็งมีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

3) ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารทั่วไป เพื่อให้สถาบันการศึกษาและหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารทั่วไป

เอกสารอ้างอิง

- ธานินทร์ ศิลป์ จารุ. (2555). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ : บิซซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- บมจ.หลักทรัพย์บัวหลวง.(2558). *คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ*. สืบค้นเมื่อ 17 กุมภาพันธ์ 2565 จาก <http://www.oknation.net/blog/pprint.php?id=135202>.
- บมจ.ซีพีออยส์. (2556). *สารพัดปัญหา SMEs แนวโน้มดิ่งเหวที่สุดในรอบ 5 ปี*. สืบค้นเมื่อ 17 กุมภาพันธ์ 2565. จาก <http://www.manages.co.th/SMEs/ViewNews.aspx?NewsID> .
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). *เอกสารประกอบการระดมความคิดเห็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12* .กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- ศิริพงษ์ รักใหม่.(2561). *ปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการ SMEs*, สืบค้นเมื่อ 17 กุมภาพันธ์ 2565, จาก<http://www.anager.co.th/iBizchanne/riewNews.aspx?NewSID=9520000011>.
- Hair, J., et al. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Upper saddleRiver, New Jersey: Pearson Education International.
- Kaplan and Norton. (2017),The Theory and Practice of Customer Loyalty Management and Customer Focus in the Enterprise Activity, *International Review of Management and Marketing*. Volume 6, Issue 6S, 95 – 103.
- Kline, R. B. (2010). *Principles and practice of structural equation modeling* (3rd ed.). New York, NY: Guilford Press.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2010). *A beginner's guide to structural equation modeling* (3rd ed.). New York: Taylor and Francis Group.
- Vora–Sittha. (2012). *Corporate Social Responsibility*. New York City: John Wiley& Sons, Inc.

ปัจจัยการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาดบริการของธุรกิจคาเฟ่ สำหรับกลุ่ม GEN Z ในจังหวัดนครปฐม

Factors For Competitive Advantage Creation in Service Marketing of Café Business for Gen Z in Nakhon Pathom Province

อภิญญา สุพิชญ์

Apinya Supich

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

Faculty of Liberal Arts and Science, Kasetsart University, Kamphaeng Saen Campus

Corresponding Author. Email: a_supich@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจคาเฟ่สำหรับกลุ่ม GEN Z ในจังหวัดนครปฐม และวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในธุรกิจคาเฟ่สำหรับกลุ่ม GEN Z ในจังหวัดนครปฐม รวมถึงออกแบบปัจจัยการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาดบริการของธุรกิจคาเฟ่ สำหรับกลุ่ม GEN Z ในจังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ผลการวิจัยพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจคาเฟ่ มีค่าเฉลี่ย 4.09 และคุณภาพการบริการในธุรกิจคาเฟ่ มีค่าเฉลี่ย 4.10 ซึ่งอยู่ในระดับความคิดเห็นมากเช่นเดียวกัน ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ด้านส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจคาเฟ่ พบองค์ประกอบใหม่ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) พนักงานมีความพร้อมและความเข้าใจในการให้บริการ 2) สภาพแวดล้อมและการให้บริการมีความเหมาะสม 3) การเข้าถึงราคาและบริการของลูกค้า 4) สินค้ามีคุณภาพและความหลากหลาย และ 5) ลูกค้าเข้าถึงได้หลายช่องทาง รวมถึงการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจคาเฟ่ พบองค์ประกอบใหม่ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) พนักงานเข้าถึงและสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้า 2) พนักงานมีความน่าเชื่อถือ 3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน และ 4) พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ ซึ่งสามารถนำมาใช้ออกแบบปัจจัยการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาดบริการของธุรกิจคาเฟ่ สำหรับกลุ่ม GEN Z ในจังหวัดนครปฐม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรม

คำสำคัญ: การสร้างความได้เปรียบ; ตลาดบริการ; ธุรกิจคาเฟ่; กลุ่ม GEN Z

Abstract

The purpose of this research was to analyze the composition of the marketing mix in the cafe business for the GEN Z group in Nakhon Pathom Province, and the composition of service quality in the cafe business for the GEN Z group in Nakhon Pathom Province. This includes designing factors that create competitive advantages in the service marketing of cafe businesses for the GEN Z group in Nakhon Pathom province, which is quantitative research. This research used questionnaires to collect research data from a sample of 400 people, using descriptive statistics, including Mean and Standard Deviation, and Exploratory Factor Analysis (EFA). The results showed that the marketing mix in the cafe business has an average of 4.09 and the quality of service in the cafe business has an average of 4.10, which is also at a high opinion level. From Exploratory Factor Analysis (EFA) on the marketing mix in the café business, 5 new elements were found, namely: 1) employee readiness and understanding in service; 2) appropriate physical environment and services; 3) accessible price and services; 4) high-quality and diverse products; and 5) a diverse set of access channels. Including an Exploratory Factor Analysis (EFA) on service quality in the cafe business, 4 new elements were found, namely: 1) employees reach out and build confidence with customers; 2) reliable employees; 3) Facilities that are well-equipped; and 4) employees' willingness to serve. These factors can be used as equipment to design competitive advantages in the service marketing of cafe businesses for the GEN Z group in Nakhon Pathom Province to achieve actual efficiency.

Keywords: advantage creation; service marketing; café business; GEN Z

บทนำ

ธุรกิจคาเฟ่ เป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมและได้รับการตอบรับที่ดีจากกลุ่มผู้บริโภคในปัจจุบัน อันเนื่องมาจากเสน่ห์ที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละคาเฟ่ในการดึงดูดให้ผู้บริโภคเข้ามาใช้บริการ ทั้งบรรยากาศอันแสนสบาย ความผ่อนคลายที่คละคล้าไปกับกลิ่นหอมของกาแฟและรสชาติของกาแฟ ประกอบกับธุรกิจคาเฟ่มีการเปิดให้บริการจำนวนมากขึ้น เพื่อรองรับกับความต้องการของผู้บริโภคที่มากขึ้นเช่นกัน ซึ่งพฤติกรรมผู้บริโภคให้ความสำคัญกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ควบคู่ไปกับคุณค่าทางอารมณ์และความรู้สึก (Emotional Value) (ศูนย์วิจัยระยะเพื่ออุตสาหกรรมอาหารสถาบันอาหาร, 2562) ทั้งนี้ การประกอบธุรกิจคาเฟ่ไม่ได้เป็นเพียงการจำหน่ายเครื่องดื่มกาแฟเพียงอย่างเดียว หากแต่ยังมีความสอดคล้องกับคุณภาพของกาแฟ รวมถึงการให้บริการรูปแบบอื่น ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจคาเฟ่จึงควรกำหนดรูปแบบการดำเนินการเพื่อปรับตัวให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ไม่สิ้นสุด

จังหวัดนครปฐม ถือเป็นอีกหนึ่งจังหวัดที่ผู้บริโภคให้ความสนใจในการเดินทางมาใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ เนื่องด้วยเสน่ห์อันมีเอกลักษณ์ของพื้นที่ที่ทำให้ผู้บริโภคสามารถสัมผัสกับบรรยากาศอันรื่นรมย์

จึงมีธุรกิจคาเฟ่เกิดขึ้นหลากหลายรูปแบบ เช่น ร้านคาเฟ่ริมแม่น้ำ ร้านคาเฟ่กลางแจ้ง ร้านคาเฟ่สไตล์มินิมอล เป็นต้น หากแต่ปัจจุบันธุรกิจคาเฟ่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากสถานการณ์โควิด-19 (Covid-19) ส่งผลให้ยอดขายของธุรกิจค่อนข้างหดตัว ดังนั้น ธุรกิจคาเฟ่จึงควรมีแนวทางการปรับตัวเพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง โดยกำหนดกลุ่มผู้บริโภคเฉพาะ (Nich Market) ที่ให้ความสนใจในองค์ประกอบอื่นนอกเหนือจากการบริโภคกาแฟ ซึ่งกลุ่มผู้บริโภคที่น่าจับตามอง คือ กลุ่มผู้บริโภค Gen Z โดยเป็นกลุ่มผู้บริโภคกลุ่มใหญ่ที่มีความสำคัญในการใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ ซึ่งมีพฤติกรรมและทัศนคติที่ค่อนข้างซับซ้อน หากแต่มีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีความเฉพาะตัว อีกทั้งยังเป็นวัยที่เติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ธุรกิจคาเฟ่จึงควรศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค Gen Z ในการเข้าไปใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ เพื่อสร้างโอกาสในการขยายฐานกลุ่มผู้บริโภคและครองใจกลุ่มผู้บริโภคได้สำเร็จ ประกอบกับการศึกษาองค์ประกอบของส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจคาเฟ่ โดยใช้แนวคิดทางด้านส่วนประสมทางการตลาด 7Ps (Marketing Mix) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการ (Process) และองค์ประกอบทางกายภาพ (Physical Evidence) (Kotler and Keller, 2016) และองค์ประกอบของคุณภาพการบริการในธุรกิจคาเฟ่ โดยใช้แนวคิดคุณภาพการบริการ (Service Quality) ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) (Parasuraman et al., 2013) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยผ่านมุมมองความคิดเห็นของผู้บริโภค Gen Z มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างความได้เปรียบการแข่งขันทางการตลาดบริการของธุรกิจคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม

จากข้อความข้างต้น ธุรกิจคาเฟ่ถือเป็นธุรกิจที่มีความสอดคล้องกับกระแสความต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบัน โดยกลุ่มผู้บริโภค GEN Z เป็นกลุ่มผู้บริโภคกลุ่มใหญ่ที่เข้าไปใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ ดังนั้น การศึกษาองค์ประกอบของส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจคาเฟ่ และองค์ประกอบของคุณภาพการบริการในธุรกิจ คาเฟ่ จึงเป็นส่วนหนึ่งในการนำข้อมูลจากผลการวิจัยมาใช้ออกแบบปัจจัยการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาดบริการของธุรกิจคาเฟ่ สำหรับกลุ่ม GEN Z ในจังหวัดนครปฐม และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้บริโภค Gen Z ที่มีลักษณะแตกต่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ

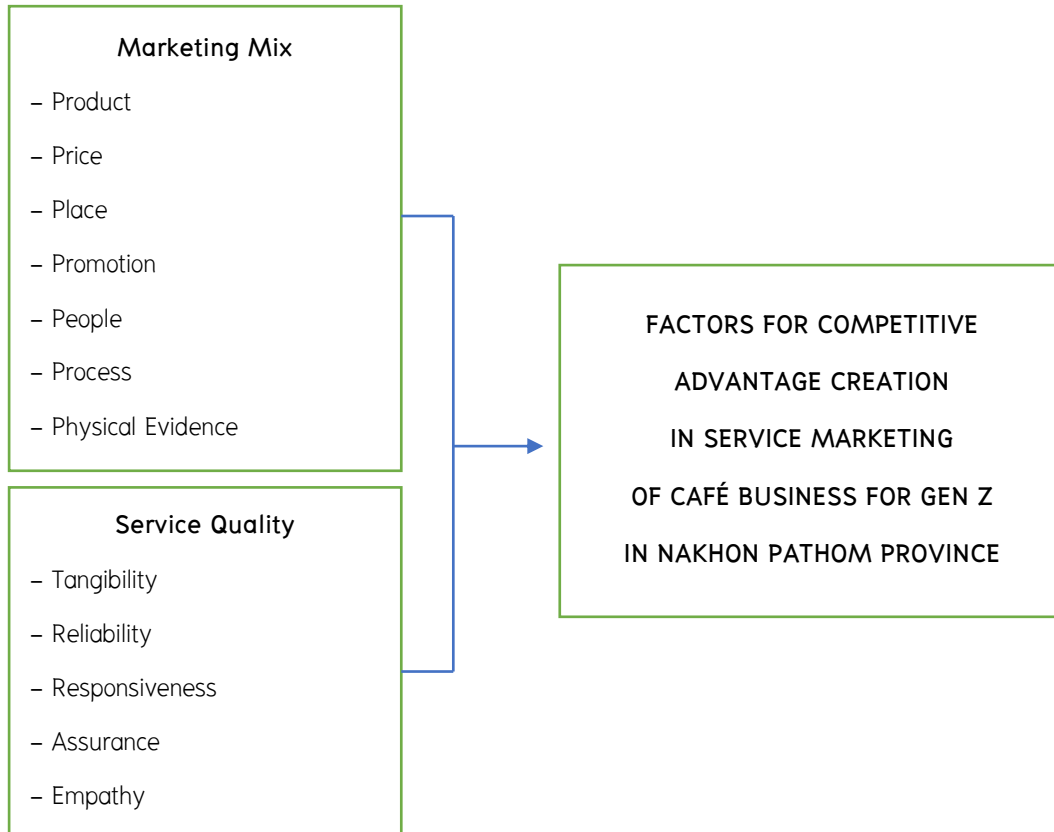
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจคาเฟ่ สำหรับกลุ่ม GEN Z ในจังหวัดนครปฐม

2. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในธุรกิจคาเฟ่ สำหรับกลุ่ม GEN Z ในจังหวัดนครปฐม

3. เพื่อออกแบบปัจจัยการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาดบริการของธุรกิจคาเฟ่ สำหรับกลุ่ม GEN Z ในจังหวัดนครปฐม

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มประชากร GEN Z ทั้งเพศชายและเพศหญิงที่เดินทางเข้าไปใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม โดยมีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป เนื่องจากไม่ทราบจำนวนของกลุ่มประชากรอย่างแน่ชัด ผู้วิจัยจึงใช้สูตรไม่ทราบขนาดกลุ่มตัวอย่างของคอคเรน (Cochran, 1977 อ้างใน อธิระวุฒิ เอกะกุล (2543)) เพื่อคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากร

ทั้งหมดในการวิจัยโดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ซึ่งสามารถกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ 400 คน ทั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีโครงสร้างข้อคำถามตรงตามขอบเขตของเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด สามารถจัดลำดับแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม แบบสอบถามมีลักษณะปลายปิดในรูปแบบเลือกตอบ (Multiple Choices) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบของส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจคาเฟ่ สำหรับกลุ่ม GEN Z ในจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย 7 ตัวแปร ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการ (Process) และองค์ประกอบทางกายภาพ (Physical Evidence) (Kotler and Keller, 2016) ซึ่งลักษณะคำถามเป็นการใช้เกณฑ์แบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ในการประเมินความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในธุรกิจคาเฟ่ สำหรับกลุ่ม GEN Z ในจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย 5 ตัวแปร ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) (Parasuraman et al., 2013) ซึ่งลักษณะคำถามเป็นการใช้เกณฑ์แบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ในการประเมินความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

การทดสอบเครื่องมือวิจัย

1. การทดสอบความตรงในเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อประเมินดัชนีความสอดคล้อง (IOC Index: Index of Item – Objective Congruence) โดยผลการคำนวณค่า IOC เฉลี่ยรวมได้ 0.94 ซึ่งมีค่า $IOC \geq 0.5$ ถือได้ว่าข้อคำถามนั้นตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Test Reliability) ผู้วิจัยได้ทดสอบหาค่า Pretest ในพื้นที่ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับพื้นที่วิจัยก่อนเก็บแบบสอบถามในพื้นที่จริง คือ พื้นที่จังหวัดกาญจนบุรีที่มีความสอดคล้องกับธุรกิจคาเฟ่ จำนวน 40 ชุด จากการประเมินผลค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถาม ซึ่งค่าแอลฟา (α) มีค่าเท่ากับ 0.968 โดยมีค่ามากกว่า 0.5 และเข้าใกล้ 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นสูง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล โดยนำข้อมูลมาถอดรหัส จัดหมวดหมู่และวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบของส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจคาเฟ่ สำหรับกลุ่ม GEN Z ในจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย 7 ตัวแปร

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในธุรกิจคาเฟ่ สำหรับกลุ่ม GEN Z ในจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย 5 ตัวแปร

ทั้งนี้ ในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) โดยจำแนกตามองค์ประกอบ

ส่วนที่ 4 ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ของส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจคาเฟ่ และคุณภาพการบริการในธุรกิจคาเฟ่ มาเปรียบเทียบปัจจัย เพื่อออกแบบปัจจัยรูปแบบใหม่ที่มีความเหมาะสมต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาดบริการของธุรกิจคาเฟ่ สำหรับกลุ่ม GEN Z ในจังหวัดนครปฐม ประกอบกับวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการพรรณนาความ

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ ในจังหวัดนครปฐม

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 84.00 โดยมีอายุ 20 ปี ร้อยละ 35.25 สถานภาพโสด ร้อยละ 100.00 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 85.50 ซึ่งเป็นนักศึกษา ร้อยละ 81.25 และมีรายได้ต่อเดือน ร้อยละ 92.50

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบของส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจคาเฟ่ สำหรับกลุ่ม GEN Z ในจังหวัดนครปฐม

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจคาเฟ่ สำหรับกลุ่ม GEN Z ในจังหวัดนครปฐม

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นด้านส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจคาเฟ่

ส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจคาเฟ่	Mean	Std. Deviation	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. Product	4.11	0.724	มาก	3
2. Price	4.11	0.727	มาก	3
3. Place	4.02	0.773	มาก	6
4. Promotion	4.07	0.733	มาก	4
5. People	4.03	0.772	มาก	5
6. Process	4.18	0.717	มาก	1
7. Physical Evidence	4.14	0.746	มาก	2
รวม	4.09	0.742	มาก	

2.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ของส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจคาเฟ่ สำหรับกลุ่ม GEN Z ในจังหวัดนครปฐม

1) ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 รวม 1,275 ค่า ซึ่งแสดงให้เห็นถึงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรใดที่มีค่าใกล้เคียงกัน ตัวแปรนั้นจะมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นจึงสามารถจัดอยู่ในองค์ประกอบเดียวกันได้

2) ผลการวิเคราะห์ค่าตรวจสอบความเหมาะสม (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy: KMO)

ตารางที่ 2 แสดงค่า KMO and Bartlett's Test ด้านส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจคาเฟ่

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.950
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	11979.054
	df	1275
	Sig.	0.000

จากตารางที่ 2 พบว่าค่า Bartlett's Test of Sphericity เป็นการทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-Square) ของเมทริกซ์สหสัมพันธ์ จากผลการวิเคราะห์ค่า Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 11979.054 ซึ่ง $p < 0.01$ แสดงว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้แตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ข้อมูลนี้จึงมีความเหมาะสมในการนำไปใช้วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีไกเซอร์ เมเยอร์ อัลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) จากผลการวิเคราะห์มีค่าเท่ากับ 0.950 แสดงว่ากลุ่มตัวบ่งชี้มีความเหมาะสมมาก

3) ผลการวิเคราะห์ค่าความร่วมกัน (Communality: h^2)

ผลการวิเคราะห์ค่าความร่วมกัน (Communality: h^2) ด้านส่วนประสมทางการตลาด ในธุรกิจคาเฟ่ พบว่า ค่า Communality มีค่าตั้งแต่ 0.418 ถึง 0.719 ดังนั้น จะเห็นได้ว่าค่า Communality มีค่ามากกว่า 0 ซึ่งถือได้ว่า สามารถอธิบายค่าความผันแปรของตัวแปรได้ และข้อความแต่ละข้อสามารถวัดองค์ประกอบร่วมกันได้

4) การหาความแปรปรวน (Total Variance Explained)

ผลการวิเคราะห์ค่าไอแกน (Eigenvalue) ค่าเปอร์เซ็นต์ความแปรปรวน และค่าเปอร์เซ็นต์ความแปรปรวนสะสมของข้อคำถาม เพื่อวัดองค์ประกอบร่วมกันในด้านส่วนประสมทางการตลาด ในธุรกิจคาเฟ่ พบว่า มีองค์ประกอบทั้งหมด 5 องค์ประกอบ สามารถอธิบายค่าความผันแปรของข้อคำถามทั้ง 51 ข้อ ได้ 54.680% ซึ่งเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนขององค์ประกอบ โดยพิจารณาจากค่าไอแกน (Eigenvalue) ที่มีค่ามากกว่า 1

5) การหมุนแกนองค์ประกอบ

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจด้านส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจคาเฟ่ พบว่า สามารถแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 5 องค์ประกอบ มีค่าน้ำหนักของตัวบ่งชี้ระหว่าง 0.522 – 0.750 โดยที่องค์ประกอบที่ 1 เป็นการรวมกันของประเด็น d7 e1 e2 e3 e4 e5 e6 e7 f1 และ f2 ซึ่งตั้งชื่อตัวบ่งชี้ คือ Employee Readiness and Understanding in Service องค์ประกอบที่ 2 เป็นการรวมกันของประเด็น f3 f4 f5 f6 f7 g1 g2 g3 g4 g5 g6 และ g7 ซึ่งตั้งชื่อตัวบ่งชี้ คือ Appropriate Physical Environment and Services องค์ประกอบที่ 3 เป็นการรวมกันของประเด็น b4 b5 b6 b7 c1 c2 และ c3 ซึ่งตั้งชื่อตัวบ่งชี้ คือ Accessible Price and Services องค์ประกอบที่ 4 เป็นการรวมกันของประเด็น a1 a2 a3 a4 a5 a6 a7 a8 a9 และ b1 ซึ่งตั้งชื่อตัวบ่งชี้ คือ High-quality and Diverse Products รวมถึงองค์ประกอบที่ 5 เป็นการรวมกันของประเด็น c4 c5 c6 c7 และ d1 ซึ่งตั้งชื่อตัวบ่งชี้ คือ A Diverse Set of Access Channels

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในธุรกิจคาเฟ่ สำหรับกลุ่ม GEN Z ในจังหวัดนครปฐม

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในธุรกิจคาเฟ่ สำหรับกลุ่ม GEN Z ในจังหวัดนครปฐม

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจคาเฟ่

คุณภาพการบริการในธุรกิจคาเฟ่	Mean	Std. Deviation	ระดับความ ความเห็น	ลำดับ
1. Tangibility	4.09	0.760	มาก	3
2. Reliability	4.07	0.760	มาก	5
3. Responsiveness	4.13	0.751	มาก	1
4. Assurance	4.12	0.764	มาก	2
5. Empathy	4.08	0.761	มาก	4
รวม	4.10	0.759	มาก	

3.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ของคุณภาพการบริการในธุรกิจคาเฟ่ สำหรับกลุ่ม GEN Z ในจังหวัดนครปฐม

1) ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 รวม 595 ค่า ซึ่งแสดงให้เห็นถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรใดที่มีค่าใกล้เคียงกัน ตัวแปรนั้นจะมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้น จึงสามารถจัดอยู่ในองค์ประกอบเดียวกันได้

2) ผลการวิเคราะห์ค่าตรวจสอบความเหมาะสม (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy: KMO)

ตารางที่ 4 แสดงค่า KMO and Bartlett's Test ด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจคาเฟ่

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.958
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	9082.613
	df	595
	Sig.	0.000

จากตารางที่ 4 พบว่าค่า Bartlett's Test of Sphericity เป็นการทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-Square) ของเมทริกซ์สหสัมพันธ์ จากผลการวิเคราะห์ค่า Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 9082.613 ซึ่ง $p < 0.01$ แสดงว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้แตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ข้อมูลนี้จึงมีความเหมาะสมในการนำไปใช้วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีไกเซอร์ เมเยอร์ ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) จากผลการวิเคราะห์มีค่าเท่ากับ 0.958 แสดงว่ากลุ่มตัวบ่งชี้มีความเหมาะสมมาก

3) ผลการวิเคราะห์ค่าความร่วมกัน (Communality: h^2)

ผลการวิเคราะห์ค่าความร่วมกัน (Communality: h^2) ด้านคุณภาพการบริการ ในธุรกิจคาเฟ่ พบว่า ค่า Communality มีค่าตั้งแต่ 0.428 ถึง 0.704 ดังนั้น จะเห็นได้ว่าค่า Communality มีค่ามากกว่า 0 ซึ่งถือได้ว่า สามารถอธิบายค่าความผันแปรของตัวแปรได้ และข้อความแต่ละข้อ สามารถวัดองค์ประกอบร่วมกันได้

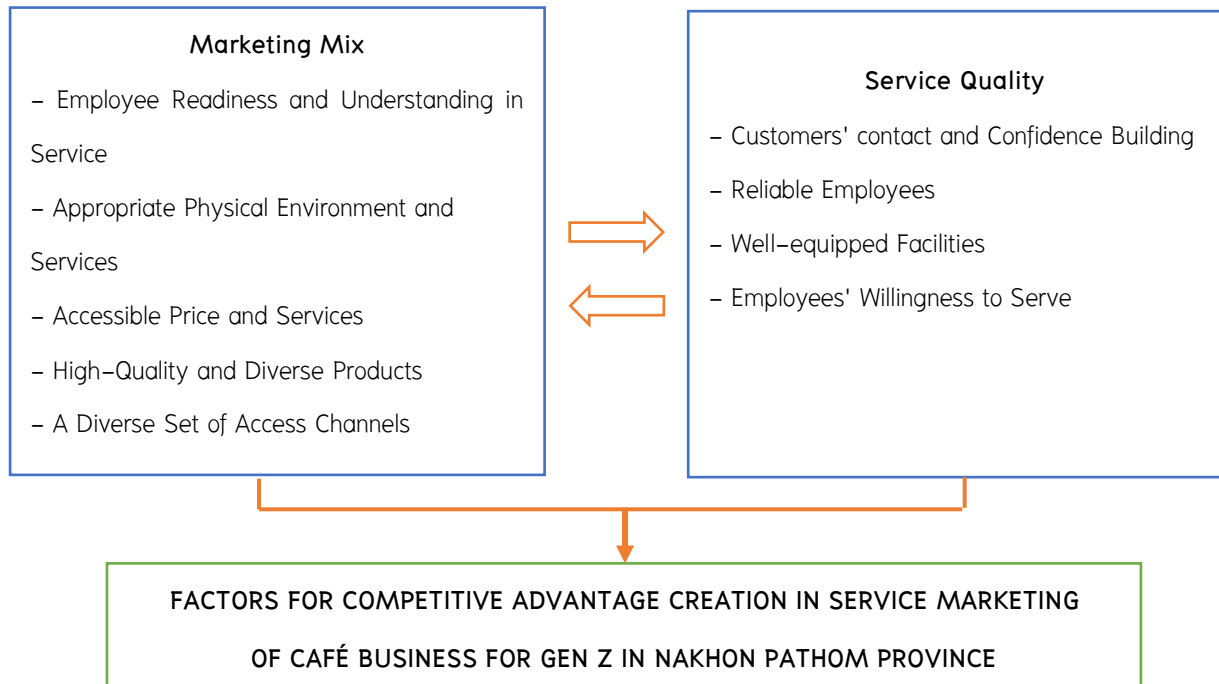
4) การหาความแปรปรวน (Total Variance Explained)

ผลการวิเคราะห์ค่าไอแกน (Eigenvalue) ค่าเปอร์เซ็นต์ความแปรปรวน และค่าเปอร์เซ็นต์ความแปรปรวนสะสมของข้อคำถาม เพื่อวัดองค์ประกอบร่วมกันในด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจคาเฟ่ พบว่า มีองค์ประกอบทั้งหมด 4 องค์ประกอบ สามารถอธิบายค่าความผันแปรของข้อคำถามทั้ง 35 ข้อ ได้ 61.196% ซึ่งเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนขององค์ประกอบ โดยพิจารณาจากค่าไอแกน (Eigenvalue) ที่มีค่ามากกว่า 1

5) การหมุนแกนองค์ประกอบ

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจคาเฟ่ พบว่า สามารถแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 4 องค์ประกอบ มีค่าน้ำหนักของตัวบ่งชี้ระหว่าง 0.593 – 0.793 โดยที่ องค์ประกอบที่ 1 เป็นการรวมกันของประเด็น j5 j6 j7 k1 k2 k3 k4 k5 และ k6 ซึ่งตั้งชื่อตัวบ่งชี้ คือ Customers' contact and Confidence Building องค์ประกอบที่ 2 เป็นการรวมกันของประเด็น i1 i2 i3 i4 i5 i6 และ i7 ซึ่งตั้งชื่อตัวบ่งชี้ คือ Reliable Employees องค์ประกอบที่ 3 เป็นการรวมกันของประเด็น h1 h2 h3 h4 h5 h6 และ h7 ซึ่งตั้งชื่อตัวบ่งชี้ คือ Well-equipped Facilities รวมถึงองค์ประกอบที่ 4 เป็นการรวมกันของประเด็น k7 l1 l2 l3 l4 l5 l6 และ l7 ซึ่งตั้งชื่อตัวบ่งชี้ คือ Employees' Willingness to Serve

ส่วนที่ 4 ออกแบบปัจจัยการสร้างควมได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาดบริการ ของธุรกิจคาเฟ่ สำหรับกลุ่ม GEN Z ในจังหวัดนครปฐม



ภาพที่ 2 ปัจจัยการสร้างควมได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาดบริการของธุรกิจคาเฟ่
สำหรับกลุ่ม GEN Z ในจังหวัดนครปฐม

จากภาพที่ 2 แสดงให้เห็นว่าจากการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจคาเฟ่ และด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจคาเฟ่ ทำให้พบองค์ประกอบใหม่ที่สามารถนำมาใช้ออกแบบปัจจัยการสร้างควมได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาดบริการของธุรกิจคาเฟ่ สำหรับกลุ่ม GEN Z ในจังหวัดนครปฐม อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการสร้างควมได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาดบริการของธุรกิจคาเฟ่สำหรับกลุ่ม GEN Z ในจังหวัดนครปฐม สามารถอภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยดังนี้

การวิเคราะห์องค์ประกอบของส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจคาเฟ่ สำหรับกลุ่ม GEN Z ในจังหวัดนครปฐม พบองค์ประกอบใหม่ 5 องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ 1) พนักงานมีความพร้อมและความเข้าใจในการให้บริการ ทั้งนี้ พนักงานต้องมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ประกอบกับมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ 2) สภาพแวดล้อมและการให้บริการมีความเหมาะสม โดยมุ่งเน้นในเรื่องเอกลักษณ์ที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ทั้งการให้บริการเครื่องดื่มมีมาตรฐานและการตกแต่ง

สถานที่ทั้งภายนอกและภายในร้าน 3) การเข้าถึงราคาและบริการของลูกค้า ทั้งนี้ ต้องมีราคาในการให้บริการที่เหมาะสมและหลากหลาย เพื่อให้ลูกค้าเลือกใช้บริการได้ตามความต้องการ 4) สินค้ามีคุณภาพและความหลากหลาย ซึ่งมุ่งเน้นในเรื่องคุณภาพของสินค้าเป็นหลัก และการให้บริการที่หลากหลาย และ 5) ลูกค้าเข้าถึงได้หลายช่องทาง โดยช่องทางการติดต่อต้องมีความหลากหลาย เช่น Line, Facebook, Instagram เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สฐิตรัตน์ กลัปกลาย (2564) ที่พบว่า ผู้บริโภคส่วนมากให้ความสนใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการเรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์ในการบริการที่มีความทันสมัยเป็นอันดับแรก รวมถึงความพร้อมในการบริการของพนักงาน การมีใจรักบริการ โดยสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างเต็มที่ ประกอบกับ บุญสม รัชมิโชติ (2564) ได้ระบุว่า ผลลัพธ์ที่ควรมีความหลากหลาย ราคาของผลิตภัณฑ์สามารถเข้าถึงได้ ภายในร้านมีความสะอาดและพนักงานให้บริการด้วยใจที่รักการบริการ นอกจากนี้ ระชนานท์ ทวีผล (2563) ที่พบว่า ควรทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงการบริการได้ง่ายและสะดวก โดยมีการเพิ่มช่องทางในการบริการผ่านทาง Line Man หรือ Grab Food เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับ A Fauzia, Suharno and A D Guritno (2019) ที่ระบุว่า คุณลักษณะที่ผู้บริโภคต้องการภายในร้าน คือ ความพร้อมของปลั๊กไฟ เครื่องปรับอากาศมีจำนวนเพียงพอ อาหารมีความหลากหลาย และมีรสชาติที่ดี เข้าถึงได้ง่าย อีกทั้ง สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ทั้งด้านบรรยากาศและความสวยงามภายในร้าน

การวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในธุรกิจคาเฟ่ สำหรับกลุ่ม GEN Z ในจังหวัดนครปฐม พบองค์ประกอบใหม่ 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ 1) พนักงานเข้าถึงและสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้า ทั้งนี้ พนักงานต้องมีความพร้อมและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า 2) พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งพนักงานต้องสามารถให้บริการลูกค้าตามที่ตกลงไว้ในเวลาที่กำหนด 3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ทั้งอุปกรณ์/เครื่องมือ รวมถึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้อย่างบริการ และ 4) พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ โดยมุ่งเน้นการให้บริการด้วยความใส่ใจ โดยต้องคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรนภา ธนโพธิ์วิรัตน์ และคณะ (2562) พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของผู้ใช้บริการคาเฟ่ มุ่งเน้นด้านการบริการและสินค้าที่มีคุณภาพ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังมากที่สุด คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการและความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ รวมถึง รจิต คงหาญ (2560) กล่าวว่า ผู้ให้บริการควรมีบุคลิกภาพที่ดี มีการแสดงออกที่เหมาะสม

ทั้งภายนอกและภายใน การแต่งกายที่เหมาะสม มีกิริยาอ่อนน้อม มีความกระตือรือร้น มีความรอบรู้ มีปฏิภาณไหวพริบ แสดงออกถึงความเต็มใจและจริงใจในการให้บริการ ประกอบกับ Christian Haposan Pangaribuan, et al (2020) ที่ระบุว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้ายังขึ้นอยู่กับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งร้านกาแฟอาจต้องเพิ่มการบริการให้มากขึ้นและตอบสนองลูกค้าด้วยความรวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ธุรกิจคาเฟ่ ควรจัดแบ่งพื้นที่สำหรับลูกค้าที่ต้องการนั่งทำงานแบบส่วนตัวภายในร้าน อีกทั้งยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับการทำงาน เช่น ปลั๊กไฟ Wifi และโต๊ะนั่งทำงาน รวมถึงมีการให้บริการเสริมอื่น ๆ เช่น การให้ยืมโน้ตบุ๊ก มีคอมพิวเตอร์ไวคอยให้บริการ รวมถึงสามารถปรินต์งานได้

2) ควรจัดให้มีห้องที่เหมาะสมต่อการประชุมและตีพิมพ์สื่อขนาดเล็ก เพื่อรองรับต่อความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการ อีกทั้ง ควรเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการใช้บริการ และมีบริการห้องพักที่สามารถนอนพักค้างคืนได้

3) ควรมีการจัดแสดงงานศิลปะ เช่น ภาพถ่าย ภาพวาดและรูปปั้นภายในร้าน รวมถึงจัดให้มีหนังสือประเภทต่าง ๆ ไวคอยให้ลูกค้าได้อ่านและยืมหนังสือ

เอกสารอ้างอิง

ฐิติรัตน์ กลัปกาย. (2564). *อิทธิพลของคุณภาพบริการ ความยุติธรรมของราคา ภาพลักษณ์และบรรยากาศของร้านกาแฟที่มีต่อความพึงพอใจและความตั้งใจบอกต่อของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ธีระวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

บุญสม รัตมีโชติ. (2564). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจร้านกาแฟอินดี้ ในเขตภาคกลางตอนล่างของประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยธนบุรี*, 2(15), 137-149.

พรนภา ธนโพธิ์วิรัตน์, วชิรวิทย์ หอมบุญยงค์, อัจฉราภรณ์ อมรสิทธิพันธ์, รัตนาวดี พัทธภูวดล และ นิสรา เหมโลหะ. (2562). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของการบริการของร้านขนม

- หวาน ในรูปแบบคาเฟ่ขนมหวานในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 2(13), 215–229.
- รจิต คงหาญ. (2560). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการธุรกิจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติสูงอายุ เขตอันดามัน. *Dusit Thani College Journal*, 11(Special Issue), 18–30.
- ระชานนท์ ทวีผล. (2563). ศักยภาพทางการจัดการคุณภาพบริการของธุรกิจคาเฟ่สัตว์เลี้ยงในเขตกรุงเทพมหานคร. *Journal of Loei Rajabhat University*, 51(15), 12–23.
- ศูนย์วิจัยเพื่ออุตสาหกรรมอาหารสถาบันอาหาร. (2562). *เครื่องดื่มกาแฟในประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 16 สิงหาคม 2564, จาก <http://fic.nfi.or.th/MarketOverviewDomesticDetail.php?id=260>
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Fauzia, A., Suharno and Guritno, A D. 2019. *Consumer needs and consumer satisfaction in the creation of co-working space café business concept*. Retrieved September 18, 2021, from <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/425/1/012032/Meta>.
- Kotler, P. (2016). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. (15th Global ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice–Hall.
- Pangaribuan, C. H., Sofia, A. & Sitinjak, M. F. (2020). Factors of Coffee Shop Revisit Intention and Word-of-Mouth by Customer Satisfaction. *Journal of Management and Business*, 1(19), 1–14.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41 – 50.

ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันต่อองค์กร
และความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
อุตสาหกรรมรถยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง

Factors Human Resource Management, Organization Commitment and Job
Satisfaction on the Job Performance of a car industry employee in Rayong

¹อิสระ สุขคานต์ และ ²สุมาลี รามานุ

¹Isara Suksarn and ²Sumalee Ramanust

¹นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

²อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

¹Graduate Student in Master of Business Administration,
Program in Business Administration, Southeast Asia University

²Lecturer, Master of Business Administration Program,
Graduate School, Southeast Asia University

¹Corresponding Author. E-mail: isara.suksarn@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 2) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลที่อยู่ในฐานะตัวแปรต้นกลางระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลที่อยู่ในฐานะตัวแปรต้นกลางระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในอุตสาหกรรมรถยนต์ จังหวัดระยอง โดยงานวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ พนักงานของบริษัทแห่งหนึ่งในอุตสาหกรรมยานยนต์จังหวัดระยอง จำนวนทั้งสิ้น 100 คน ตามแนวคิดของ มอนตรี พิริเยกุล (2553) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยสถิติเชิงพรรณนาที่หาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ด้วยแบบสมการโครงสร้าง (SEM) โดยใช้โปรแกรม Smart PLS 3.0 ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานอุตสาหกรรมรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88, 4.07, 3.82 และ 4.07 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.842, 0.807, 0.874 และ 0.696 ตามลำดับ 2) ความผูกพันต่อองค์กรในฐานะตัวแปรต้นกลางมีอิทธิพลระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการทำงาน 3) ความพึงพอใจในงานในฐานะตัวแปรต้นกลางมีอิทธิพลระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่า ทั้งสามปัจจัยนี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เมื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีการสรรหาพนักงานที่เหมาะสมเกิดความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานของพนักงานนำมาซึ่งประสิทธิภาพการทำงานก็จะทำให้องค์กรเกิดความได้เปรียบในการแข่งขันกับธุรกิจในปัจจุบัน

คำสำคัญ: การบริหารทรัพยากรมนุษย์; ความผูกพันต่อองค์กร; ความพึงพอใจในงาน; ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the level of the human resource management, organizational commitment, job satisfaction affecting the job performance, 2) study the organizational commitment as the mediator linked between the human resource management and job performance, and 3) to study the job satisfaction as the mediator between the human resource management and job performance of employees of a company in the automobile industry in Rayong province. The sample group used in the research was 100 employees of a company in the automotive industry in Rayong province, based on the concept of Montree Piriyaikul (2010). The research instrument was a questionnaire. With the descriptive statistics, the percentage, mean, and standard deviation were obtained. For the structural equation model (SEM) analysis was done by using the Smart PLS 3.0 program. As results of the research, it was found that 1) the respondents had opinions about the level of the human resource management, organizational commitment, job satisfaction and job performance at a high level with the mean values were 3.88, 4.07, 3.82 and 4.07, respectively, and the standard deviations of 0.842, 0.807, 0.874 and 0.696, respectively, 2) the organizational commitment is the mediator influences between the human resource management and job performance and 3) the job satisfaction (JS) is the mediator influences between the human resource management and job performance. To conclude, these three attributes contribute to the job performance, once the human resource management has recruited the right staff, created the organizational commitment and the job satisfaction of employees were continuously developed, the organization will gain sustainable competitive advantage with today's business.

Keywords: Human Resource Management; Organization Commitment; Job Satisfaction; Job Performance

บทนำ

อุตสาหกรรมยานยนต์ไทยเป็นอุตสาหกรรมที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของภาคอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทย โดยมีพนักงานปฏิบัติงานภายในอุตสาหกรรมนี้สูงถึง 800,000-900,000 คน (เสาวณี จันทะพงษ์ และคณะ, 2563) สืบเนื่องจากช่วงปี 2562 ที่ผ่านมายุทธศาสตร์ยานยนต์มียอดการผลิตรถยนต์หดตัวมาก กลุ่มผู้ผลิต SME กระทบหนักจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมในหลากหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบต่อการผลิตและส่งออทยานยนต์ การจ้างงาน และรูปแบบการทำงาน รวมถึงความจำเป็นในการปรับตัวเพื่ออยู่รอดจากวิกฤตครั้งนี้

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ส่งผลให้การทำงานและรูปแบบการทำงานได้รับผลกระทบอย่างมาก จากผลสำรวจและสัมภาษณ์แรงงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ จัดทำโดยกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ร่วมกับศูนย์ประสานงานเพื่อการวิจัยแรงงาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ช่วงเดือน ธ.ค. 62-พ.ค. 63 พบว่ากลุ่มแรกคือ แรงงานกลุ่มผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยม ทำงานในสายงานการผลิต

ได้รับผลกระทบมากที่สุดเนื่องจากมีช่องว่างทักษะด้านคอมพิวเตอร์ และภาษาอังกฤษ หากบริษัทมีการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เข้ามาใหม่ แรงงานกลุ่มนี้จะไปต่อไม่ได้ กลุ่มต่อมาคือ แรงงานกลุ่มอายุ 45 ปีขึ้นไป มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี หากไม่สามารถต่อยอดพัฒนาทักษะให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี อาจถูกเลิกจ้างหรือเกษียณก่อนกำหนด และกลุ่มที่ 3 คือ แรงงานกลุ่มอายุ 45 ปี ขึ้นไป มีการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า ลักษณะการทำงานในสายงานนี้อยู่ในด้านวิศวกรรมจะไม่ถูกกระทบมากนัก แต่แนวโน้มการจ้างงานหลังวิกฤตโควิด 19 จะส่งผลให้ต่อการเปลี่ยนไป อุตสาหกรรมยานยนต์จะมีการลดจำนวนแรงงานเพราะมีการนำระบบอัตโนมัติและหุ่นยนต์เข้ามาทดแทนทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น ทำให้ต้องเตรียมคนให้พร้อมเพื่อรองรับการทำงานยุคดิจิทัล (เสาวณี จันทะพงษ์ และคณะ, 2563) และด้วยสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 การบริหารจัดการต่าง ๆ ต้องมีการปรับกลยุทธ์ในการบริหารจัดการในภาคอุตสาหกรรมยานยนต์ มีการนำเอาระบบอัตโนมัติ หรือปัญญาประดิษฐ์ มาทดแทนแรงงานจากมนุษย์ ขณะที่แรงงานก็ต้องปรับตัว โดยกลุ่มที่ยังทำงานในภาคอุตสาหกรรมยานยนต์ควรเร่งยกระดับทักษะด้านเทคโนโลยีในช่วงเปลี่ยนผ่านไปสู่การผลิตยานยนต์สมัยใหม่ รวมถึงทักษะด้านคอมพิวเตอร์ และภาษาต่างประเทศ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่องค์กรต้องการและสามารถทำงานได้เป็นไปตามประสิทธิภาพมีผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจให้กับองค์กร เพื่อตอบสนองการแข่งขันที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (Jayaweera, 2015)

ในการเปลี่ยนแปลงไปของเทคโนโลยี และสถานการณ์การแพร่ระบาดในข้างต้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงไปจึงเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญต่อการจัดการระบบนโยบายขององค์กร และการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับบุคคลเพื่อให้บรรลุผล และเป้าหมายได้ตามที่ตั้งไว้ การพัฒนาทักษะเพื่อสร้างทุนมนุษย์จึงเป็นการเพิ่มมูลค่าให้บริษัทในการแข่งขันทางเศรษฐกิจกับคู่แข่งในระดับประเทศและในระดับนานาชาติ อีกทั้งยังเป็นการสร้างความยั่งยืนและมั่นคงไปในตัว (Aman et al., 2018) การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงต้องมีการสรรหา คัดเลือกพนักงานให้ตรงกับสายงานตามที่ต้องการ ดังนั้นผู้ประกอบการทุกองค์กรจึงต้องมีกลยุทธ์ในแสวงหาบุคคลที่เข้ามาทำงานให้ตรงกับงาน และสิ่งที่สำคัญไม่แพ้กันต่อองค์กรในการแข่งขันก็คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานภายในองค์กร สามารถกล่าวได้ว่า เมื่อมีการนำพนักงานเข้ามาในองค์กรแล้ว สิ่งต่อมาคือ การสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้น พนักงาน เพราะถ้าพนักงานไม่มีความผูกพัน องค์กรก็ต้องเสียเวลาในการสรรหาพนักงานใหม่ และการฝึกอบรมซึ่งต้องเสียค่าใช้จ่ายไปอย่างสิ้นเปลือง ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิบัติได้ว่าความผูกพันขององค์กรถือว่ามีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนทางธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จ เนื่องจากความผูกพันขององค์กรที่เกิดขึ้นกับพนักงาน หรือบุคลากรภายในองค์กรมาจากการรับรู้คุณค่าของตนเองที่มีต่อองค์กร คิดว่าองค์กรเป็นดั่งบ้านหลังที่สอง เมื่อพนักงานมีทัศนคติได้ดังนี้ก็จะปฏิบัติงานเต็มความสามารถในนามขององค์กร และความมีส่วนร่วมในองค์กร (Ambad, 2012) ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะ

เกิดขึ้นไม่ได้เลย หากองค์กรไม่มีกลยุทธ์ในการคิดวิธีการรักษาพนักงานให้มีความผูกพันผ่านกระบวนการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในใจของพนักงานได้ผ่านผลตอบแทนที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน อีกทั้งความพึงพอใจของพนักงานที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากสิ่งที่ได้รับจากสิ่งที่องค์กรมอบให้แล้ว ความพึงพอใจยังสามารถเกิดขึ้นได้ในปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานที่องค์กรได้สร้างขึ้นด้วยเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็น นโยบายการบริหาร ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างาน สามารถกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจนั้นมีส่วนสำคัญต่อการทำงานของพนักงาน หากองค์กรสามารถทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน ก็จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับองค์กร สามารถแก้ปัญหาเฉพาะที่เกิดขึ้นได้อย่างดี (มารุต มณีสถิต, 2558)

จากข้อความข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน นั้นมีความสำคัญอย่างมากที่จะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงาน ผ่านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมรถยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการสนับสนุน การพัฒนาปรับปรุง ประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งพัฒนาให้พนักงานมีศักยภาพ มีความตั้งใจ ความทุ่มเท เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนทางธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จอย่างมั่นคงและยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมรถยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง
2. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่อยู่ในฐานะตัวแปรต้นกลางระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมรถยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรต้นกลางระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมรถยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง

สมมติฐานงานวิจัย

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอุตสาหกรรมรถยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง
2. การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานอุตสาหกรรมรถยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง
3. การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมรถยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง

4. ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมรถยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง

5. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมรถยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง

6. ความผูกพันต่อองค์กรในฐานะตัวแปรต้นกลางที่เชื่อมโยงการบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมรถยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง

7. ความพึงพอใจในงานในฐานะตัวแปรต้นกลางเชื่อมโยงการบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมรถยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีระบบ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ ตามนโยบายขององค์กร การสรรหาคัดเลือกพนักงาน รวมถึงการลงทุนสร้างทุนมนุษย์เพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับองค์กร ดังเช่น การฝึกอบรมพัฒนาทักษะให้พนักงานให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงกับธุรกิจในปัจจุบัน ตลอดจนการให้ผลตอบแทนและธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ ในขณะที่ Dwivedula (2019) ได้กล่าวว่า เป็นการจัดการระบบนโยบายและการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับบุคคลเพื่อให้บรรลุผลส่วนบุคคล และเป้าหมายขององค์กรด้วยอิทธิพลทางเทคโนโลยีสังคมและเศรษฐกิจที่มีต่อองค์กร

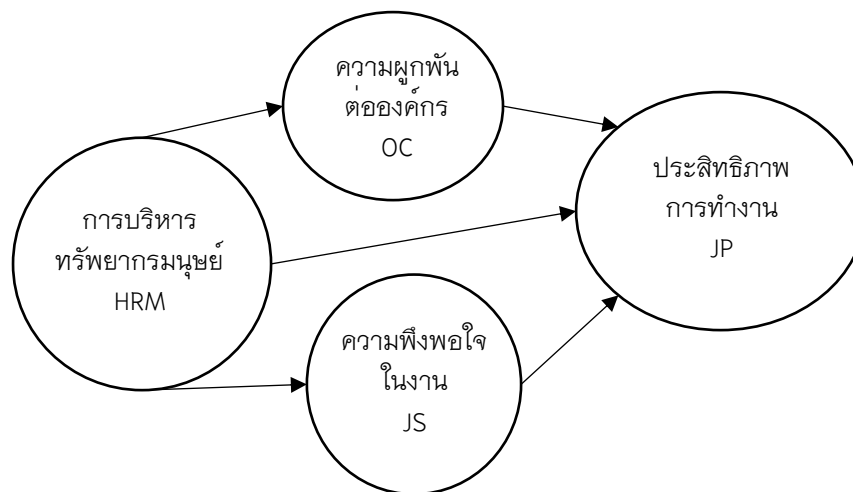
ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการประเมินของแต่ละบุคคลต่อสถานการณ์การทำงานในองค์กร กล่าวคือ มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร การยอมรับในคุณค่า เป้าหมาย และนโยบายขององค์กร รู้ถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง เต็มใจปฏิบัติงานเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และความต้องการดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร ในขณะที่ รินดา ชันธกรม (2555) ได้กล่าวว่า เป็นความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์กรในทางที่ดี ยอมรับเป้าหมาย นโยบาย และค่านิยมขององค์กร เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนขององค์กร ทุ่มเหตความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ และต้องการดำรงความเป็นสมาชิกองค์กรโดยไม่คิดละทิ้งหรือลาออกจากองค์กร

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติเชิงบวกที่สะท้อนถึงระดับที่บุคคลพึงพอใจกับงาน เกิดการพัฒนาสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอันประกอบไปด้วย ความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทน ด้านความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านหัวหน้างาน ตลอดจนความพึงพอใจในการจัดการและบริหารขององค์กร ในขณะที่ Bushra et al., (2011) ได้กล่าวว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานของตนมักจะมีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมที่ช่วยให้ธุรกิจ

เติบโตและนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกตามสถานการณ์ของตลาดทำให้องค์กรสามารถแข่งขันในระดับสากลได้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์หลังจากงานเสร็จสิ้น เป็นการแสดงถึงระดับความสำเร็จของแต่ละงาน และการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กร สามารถวัดผลได้จากผลลัพธ์งานที่ได้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด รวมถึงการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ภายใต้กรอบระยะเวลา และตอบสนองตรงต่อความต้องการของลูกค้า ในขณะที่ Abdullah & Wan (2013) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นพฤติกรรมหรือการกระทำที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กร การปฏิบัติงานเป็นพฤติกรรมที่แสดงให้เห็น หรือสิ่งที่พนักงานทำเพื่อประสิทธิภาพขององค์กร และได้รับการประเมินผ่านการปฏิบัติงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในข้างต้น ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยจากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงได้จัดทำเรื่อง “ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมรถยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง” ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสรุปและสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านประชากร คือ พนักงานอุตสาหกรรมรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง จำนวนทั้งสิ้น 180 คน ข้อมูลฝ่ายทรัพยากรบุคคลกรในเดือน เมษายนปี พ.ศ. 2564 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานอุตสาหกรรมรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง จำนวน 100 คน โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของมนตรี พิริยะกุล (2553) และได้กำหนด

การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยโดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการกระทำในระหว่างเดือน มิถุนายน ถึงเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2564 ผ่านการแจกแบบสอบถามจำนวน 100 ฉบับ มีอัตราการตอบกลับอยู่ที่ 100 เปอร์เซ็นต์
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามเพื่อการลงรหัส และวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานอุตสาหกรรมรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพการทำงาน ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปรตามแนวคิดของ มนตรี พิริยะกุล (2553)
3. สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นการนำวิธีทางสถิติมาใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) เพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุและหาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling–SEM) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป PLS Graph 3.0 (Hair et al., 2018)

ผลการวิจัย

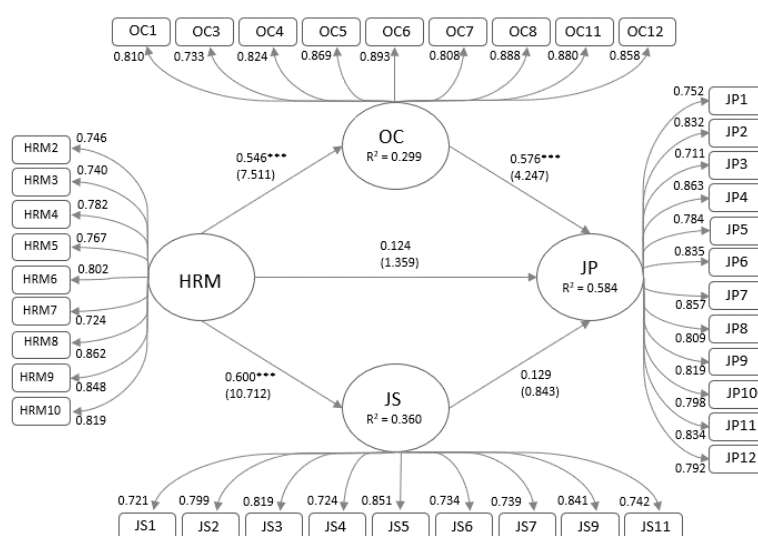
จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็น พนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในอุตสาหกรรมรถยนต์ จังหวัดระยอง จำนวน 100 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 70 คน (ร้อยละ 70.00) มีอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 55 คน (ร้อยละ 55.00) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 93 คน (ร้อยละ 93) และมีอายุการทำงานมากกว่า 6 ปี จำนวน 72 คน (ร้อยละ 72)

ผลการวิเคราะห์ระดับของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของตัวแปรในภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	3.88	.842	มาก
ความผูกพันต่อองค์กร	4.07	.807	มาก
ความพึงพอใจ	3.82	.874	มาก
ประสิทธิภาพการทำงาน	4.07	.696	มาก

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวม ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสัมประสิทธิ์ถดถอยทางตรงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและผลการทดสอบสมมติฐานโดยผลเป็นการวิเคราะห์ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ตัวแบบสมการโครงสร้างปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมรถยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตัวแปร (LV)	ค่าความผันแปร (R ²)	อิทธิพล (Effect)	HRM	OC	JS
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (JP)	0.584	DE	0.124	0.576** *	0.129
		IE	0.392	0.000	0.000
		TE	0.516	0.576	0.129
ความผูกพันต่อองค์กร (OC)	0.299	DE	0.546** *	0.000	N/A
		IE	0.000	0.000	N/A
		TE	0.546	0.000	N/A
ความพึงพอใจในงาน (JS)	0.360	DE	0.600** *	N/A	0.000
		IE	0.000	N/A	0.000
		TE	0.600	N/A	0.000

หมายเหตุ: DE=Direct Effect, IE=Indirect Effect, TE=Total Effect, N/A=Not Applicable

* หมายถึง p-value ≤ 0.10 หรือ ค่า t ≥ 1.65

** หมายถึง p-value ≤ 0.05 หรือ ค่า t ≥ 1.96

*** หมายถึง p-value ≤ 0.01 หรือ ค่า t ≥ 2.58

1. ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อประสิทธิภาพการทำงาน (JP) พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) ความผูกพันต่อองค์กร (OC) และความพึงพอใจในงาน (JS) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน (JP) มีค่าเท่ากับ 0.124, 0.576 และ 0.129 ตามลำดับ ส่วน ความผูกพันต่อองค์กร (OC) และความพึงพอใจในงาน (JS) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการทำงาน (JP) โดยมีค่าเท่ากับ 0.392

2. ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อความผูกพันต่อองค์กร (OC) พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร (OC) มีค่าเท่ากับ 0.546

3. ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อความพึงพอใจในงาน (JS) พบว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน (JS) มีค่าเท่ากับ 0.600

จากผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างของความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยจะเป็นการศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลเชิงโครงสร้าง

ของความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานในฐานะตัวแปรต้นกลางที่เชื่อมโยงการบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาสรุปสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	สัมประสิทธิ์		
	เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
H1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร	0.546***	7.511	สนับสนุน
H2 การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน	0.600***	10.712	สนับสนุน
H3 การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	0.124	1.359	ไม่สนับสนุน
H4 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	0.576***	4.247	สนับสนุน
H5 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	0.129	0.843	ไม่สนับสนุน

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า 1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานของพนักงานอุตสาหกรรมรถยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง โดยมีค่า t-test เท่ากับ 7.511 และ 10.712 ส่วนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีค่า t-test เท่ากับ 1.359 2) ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีค่า t-test เท่ากับ 4.247 และ 3) ความพึงพอใจในงานไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีค่า t-test เท่ากับ 0.843

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรต้นกลาง (Mediation Variables) ซึ่งเป็นตัวแปรที่เข้ามาเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามซึ่งผลการทดสอบอิทธิพลต้นกลางจะเป็นการศึกษาความสัมพันธ์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลที่ได้จะปรากฏดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลาง (Mediation Effect)

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	Effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
H6 ความผูกพันต่อองค์กรในฐานะตัวแปรคั่นกลาง ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	0.329	0.076	0.196	0.488
H7 ความพึงพอใจในงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางระ หว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	0.278	0.083	0.123	0.448

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า 1) ความผูกพันต่อองค์กรในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงการบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าผลคูณสัมประสิทธิ์ขอบล่าง (Boot LLCI) 0.196 และขอบบน (Boot ULCI) มีค่าเท่ากับ 0.488 โดยมีช่วงค่าความเชื่อมั่นไม่คลุม 0 แสดงว่าความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลในการเชื่อมโยงการบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 2) ความพึงพอใจในงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงการบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าผลคูณสัมประสิทธิ์ขอบล่าง (Boot LLCI) 0.123 และขอบบน (Boot ULCI) มีค่าเท่ากับ 0.448 โดยมีช่วงค่าความเชื่อมั่นไม่คลุม 0 แสดงว่าความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลในการเชื่อมโยงการบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

อภิปรายผลการวิจัย

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นตัวแปรแฝงที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน มีค่าเท่ากับ 0.546*** และ 0.600*** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jawad, M., Amir, A., Bashir, A., & Hasan, T. (2019) ได้ศึกษา การบริหารทรัพยากรมนุษย์และความผูกพันต่อองค์กร เป็นการศึกษาในระดับบุคคลของภาคโทรคมนาคมของปากีสถาน พบความสัมพันธ์เชิงบวกในการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการจ้างงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม และความผูกพันต่อองค์กร พร้อมกับความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Islam, M. S., Sarker, J., & Islam, M. M (2018) ได้ศึกษาอิทธิพลของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน: หลักฐานจากธนาคารพาณิชย์เอกชนในบังคลาเทศ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยทั้งหมดของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ครอบคลุมในการศึกษาเป็นไปในเชิงบวกและมีนัยสำคัญ เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ยังมีข้อสังเกตว่าแนวทางปฏิบัติด้านความสมดุลในชีวิตการทำงาน ค่าตอบแทนและรางวัล

การฝึกอบรมและการพัฒนา และการสรรหาและคัดเลือก มีความสัมพันธ์และอิทธิพลสูงสุดต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรแฝงที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.576*** มีระดับนัยที่สำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รินดา ชันธกรม (2555) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชน กลุ่มภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลในด้านบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชน ประกอบด้วยการวิเคราะห์ที่สอดคล้องต่อความผูกพันต่อองค์กรหลายด้าน ดังเช่น ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน สภาพความเป็นอยู่ที่ดี สามารถตอบสนองความสุขของชีวิต ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ อันก่อให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบผู้ปฏิบัติงาน สะท้อนถึงความรู้สึกของครูผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องาน เพื่อนร่วมงาน ที่เอื้อให้ครูปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ (2560) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเฉพาะด้านการคงอยู่กับองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นตัวเชื่อม ความต้องการของบุคลากรให้เกิดความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร จนนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมรถยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง” มีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่าค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ยังมีจุดที่องค์กรจะต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานว่าเรามีการเปิดเผยให้พนักงานทราบในทิศทางเดียวกันว่าตอนนี้และในอนาคตทางองค์กรมีแผนอย่างไรบ้างที่จะทำให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นเกี่ยวกับเรื่องรายได้ให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

2) จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของความพึงพอใจในงาน เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของความพึงพอใจในงาน พบว่านโยบายขององค์กรที่ท่านปฏิบัติงานทำให้ท่านรู้สึกว่าไม่มีความมั่นคงในการทำงาน ยังมีจุดที่องค์กรจะต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับ

พนักงานว่าเรามีกิจกรรมที่เพียงพอและเปิดเผยให้พนักงานทราบในทิศทางเดียวกันว่าตอนนี้และในอนาคตทางองค์กรมีแผนอย่างไรบ้างที่จะทำให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่น ยกตัวอย่างเช่นจัดทำกิจกรรมแสดงความยินดีในโอกาสที่พนักงานประสบความสำเร็จในตามแผนงานที่วางเอาไว้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การขยายการวิจัยไปยังองค์กรอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน เพื่อประโยชน์ในการเทียบเคียงและเปรียบเทียบผลการวิจัย เพื่อการเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการภายในองค์กรต่อไปในอนาคต

2) ควรวิจัยโดยใช้ปัจจัยตัวแปรอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพื่อช่วยพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การรับรู้ตัวตนในองค์กร เป็นต้น

3) ควรมีการปรับเปลี่ยนตัวแปรตามในองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแข่งขันในปัจจุบัน เช่น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเจริญเติบโตในการทำงาน

4) ควรมีการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์และความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพิ่มเติมจากผลการวิจัยครั้งนี้ เพราะพบว่าผลไม่สนับสนุนซึ่งทางผู้วิจัยคิดว่าอาจจะมาจากกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจมีปริมาณไม่เพียงพอ หรือกลุ่มตัวอย่างที่เจ้าของบริษัทเป็นสัญชาติยุโรป

เอกสารอ้างอิง

- ประพันธ์ ชัยกิจอุไรใจ. (2561). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม*. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- มารุต มณีสถิต. (2558). *การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานในธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ*. ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ อุตสาหกรรม, วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- มนตรี พิริยะกุล. (2553). *ตัวแบบเส้นทางกำลังสองน้อยที่บางส่วน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รินดา ชันธกรรม. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชน กลุ่มภาคกลาง*. ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- เสาวณี จันทะพงษ์, ชฎาธาร โอบสิทธิ์ และนักวิจัยเครือข่าย CU-COLLR. (2563). *พลิกวิฤตยานยนต์ไทยด้วยการยกระดับทักษะแรงงาน*. สืบค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2021, จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_15Sep2020.aspx.

- Abdullah, A. A., & Wan, H. L. (2013). Relationships of non-monetary incentives, job satisfaction and employee job performance. *International Review of Management and Business Research*, 2(4), 1085–1091.
- Aman, Q., Noreen, T., Khan, I., Ali, R., & Yasin, A. (2018). The impact of human resource management practices on innovative ability of employees moderated by organizational culture. *International Journal of Organizational Leadership*, 7, 426–439.
- Ambad, S. N. A., & Bahron, A. (2012). Psychological empowerment: The influence on organizational commitment among employees in the construction sector. *Journal of Global Business Management*, 8(2), 73–81.
- Bushra, F., Ahmad, U., & Naveed, A. (2011). Effect of transformational leadership on employees' job satisfaction and organizational commitment in banking sector of Lahore (Pakistan). *International journal of Business and Social science*, 2(18). 261–267.
- Dwivedula, R. (2019). Human Resource Management in Project Management: Ideas at the CUSP. *European Project Management Journal*, 9(1), 34–41.
- Hair Jr, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Gudergan, S. P. (2018). *Advanced issues in partial least squares structural equation modeling*. Sage publications.
- Islam, M. S., Sarker, J., & Islam, M. M. (2018). Influence of HRM Practices on Employee Job Satisfaction: Evidence from Private Commercial Banks in Bangladesh. *Global Journal of Management and Business Research*, 18(3). 22–28.
- Jawaad, M., Amir, A., Bashir, A., & Hasan, T. (2019). Human resource practices and organizational commitment: The mediating role of job satisfaction in emerging economy. *Cogent Business & Management*, 6, 1–22.
- Jayaweera, T. (2015). Impact of work environmental factors on job performance, mediating role of work motivation: A study of hotel sector in England. *International journal of business and management*, 10(3), 271–278.

Influence of Non-material Motivators on Employee Engagement

¹Jie He and ²Eksiri Niyomsilp

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

¹Corresponding Author: e-mail: 18103511507@163.com

Abstract

The objectives of this research were to study the influence of non-material incentives on college music lecturers engagement, and to explore the mediating role of work affect in the process of non-material motivation affecting the engagement of college music teachers. The data was collected from 249 music lecturers from 12 music institutes in Shanxi province using purposive sampling methods. The sample data is processed using statistical software, including reliability test, descriptive statistical analysis, multiple linear regression analysis, Sobel test. The findings revealed that non-material motivators were significantly related to employee engagement and work affect. It also puts forward some suggestions on the non-material motivation of music school teachers: Promote the particularity of title review, Improve the autonomy of work, and so on.

Keywords: Non-material Motivators; Employee Engagement; Work Affect

Introduction

With the increasing demand for music, music teachers in colleges and universities have more ways to realize their self-worth (Su Wenping, 2004). Shanxi Province in China is an economically underdeveloped region in China, which is relatively backward in higher music professional education (Jiang Qinfeng & Jiang Hongling, 2006).

Research on the construction and employment of music talents has always been an important link in the development of music departments in Shanxi universities (Lv Ping, 2014). In addition, talent training, scientific research, social services and cultural inheritance and innovation are becoming the important mission for university lecturers in China (Hu Qing, 2006). With the development of China's higher education and the reform of the education system, the work engagement of university lecturers determines the quality of China's higher education services and the development prospects of universities to a large extent (Yu liujun, 2004). By studying the influence of non-material incentive factors on lecturer engagement, this paper can not only study the non-material incentive factors of

university teachers, but also improve the engagement level of university teachers. It is of great significance to both lecturers and universities. (Guo Wei, 2015)

Research Objectives

- 1.To study the influence of non-material incentives on college music lecturer engagement.
- 2.To explore the mediating role of work affect in the process of non-material motivation affecting the engagement of college music teachers.

Conceptual framework

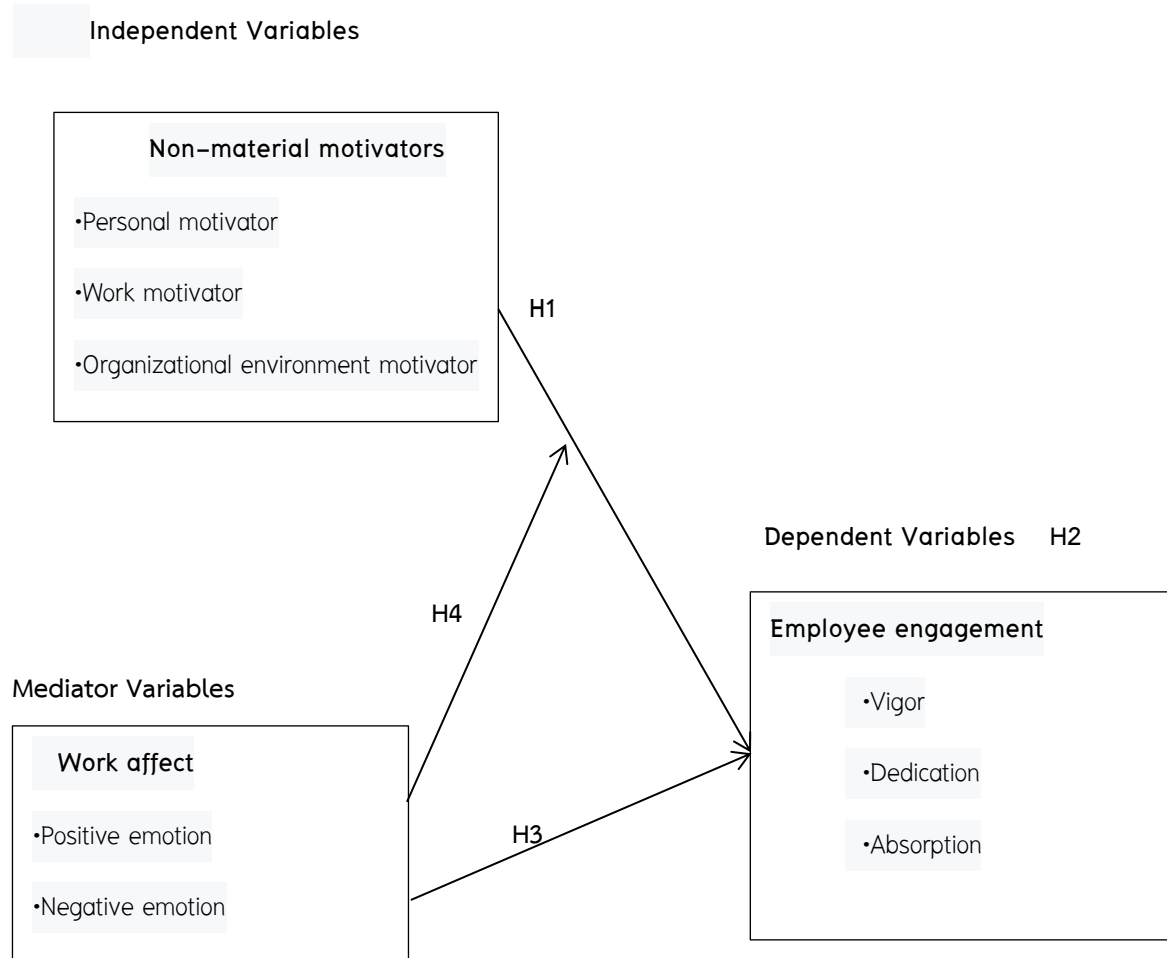


Figure 1 Conceptual framework from original research

Research hypothesis

The research hypothesis of this paper is that personal motivator, work motivator and organizational environment motivator have a significant impact on the engagement of music lecturers in colleges and universities in Shanxi Province, and work affect plays a mediating role between them (Liu Kewei, 2013).

Research methodology

This research is a quantitative design using survey questionnaire to collect data from 249 music lecturers who currently are working in music institutes in Shanxi Province. The research employs Reliability and Validity Test, Descriptive Statistics, Multiple regression and Sobel test to test the relationships and to test hypothesis. The data collection of this study adopts the purposive sampling for quantitative design.

Research Results

Reliability and Validity Test

Table 1 Reliability Test Results of Scales

Scales	Cronbach's Alpha	Items
Non-material motivators	0.927	16
Personal motivator	0.880	5
Work motivator	0.772	5
Organization environment motivator	0.844	6
Work affect	0.732	18
Positive emotion	0.901	9
Negative emotion	0.930	9
Employee Engagement	0.940	17
Vigor	0.880	6
Dedication	0.872	5
Absorption	0.879	6

From Table 1, the above findings showed that the design of the scales has certain stability and reliability, and acceptable.

Table 2 KMO and Bartlett's Test Results

Scales	KMO	Bartlett Sig.
Total	0.877	0.000
Non-material motivators	0.933	0.000
Work affect	0.764	0.000
Employee Engagement	0.936	0.000

*Sig.<0.05,**Sig.<0.01,***Sig.=.000

From Table 2 show that the correlation between variables is better ($KMO > 0.7$, $Sig. < 0.01$), indicating that the validity of the questionnaire is ensured and suitable for factor analysis. The data of this questionnaire is there for valid.

Descriptive Statistics

The questionnaire shows that the majority of music lecturers who participated in this research are female, with ages between 41—50 years old. Their education is master degrees; their major is Vocal music performance; their academic position is Assistant Professor.

Linear Regression Analysis of Hypotheses Testing

Table 3 Regression analysis Between non-material motivators and employee engagement

	Unstandardized		Standardized	t	p	VIF
	Coefficients		coefficient			
	Beta	Std.Error	Beta			
(Constant)	.316	.093	–	3.410	.000**	–
PM	.064	.039	.096	1.619	.107	2.812
WM	.200	.054	.200	3.731	.000**	2.307
OEM	.629	.063	.599	9.965	.000**	2.911
R2				.695		
ΔR2				.692		
F				186.441		
Sig.(F)				.000**		

The results from table 3 revealed that: there is a significant relationship between non-material motivators (work motivator, organization environment motivator) and employee engagement. there is no significant relationship between personal motivator and employee engagement.

Table 4 Regression analysis non-material motivators on Work affect

	Unstandardized		Standardized	t	p	VIF
	Coefficients		coefficient			
	Beta	Std.Error	Beta			
(Constant)	2.640	.101	–	26.016	.000**	–
PM	–.270	.058	–.604	–4.643	.000**	2.812
WM	.400	.074	.703	5.398	.000**	2.307
OEM	.040	.070	.057	.574	.567	2.767
R2				.127		
ΔR2				.117		
F				11.914		
Sig.(F)				.000**		

The results from table 4 revealed that: there is a significant relationship between non-material motivators (personal motivator, work motivator) and Work affect. there is no significant relationship between organization environment motivator and employee engagement.

Table 5 Regression analysis work affect and employee engagement

	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	p	VIF
	Beta	Std.Error	coefficient Beta			
(Constant)	1.778	.170	–	10.475	.000**	–
PE	.509	.034	.682	14.935	.000**	1.405
NE	–.127	.032	–.184	–4.031	.000**	1.405
R2			.634			
ΔR2			.631			
F			213.444			
Sig.(F)			.000**			

The results from table 5 revealed that: there is a significant relationship between work affect (positive emotion, negative emotion) and employee engagement.

Table 6 Mediating analysis of work affect between non-material motivators and employee Engagement

	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	p	VIF
	Beta	Std.Error	coefficient Beta			
(Constant)	.312	.177	–	1.760	.080	–
NM	.760	.037	.795	20.797	.000**	1.028
WA	.083	.057	.056	1.459	.146	1.028
R2			.650			
ΔR2			.647			
F			228.491			
Sig.(F)			.000**			

From Table 6, Non-material motivators will have a significant positive impact on employee engagement. Work affect does not have an impact on employee engagement. This indicates that work affect has no mediating role between non-material motivators and employee engagement. However, since non-material motivators has a significant influence on work affect, work affect has a significant influence on employee engagement, the mediating role of work affect needs to be further tested. Then, Sobel test was used to test the significance of this mediation effect.

Table 7 Sobel Test of Mediating Effect of Work affect

	Estimates	S.E	C.R.	P
WA<---non-material motivators	2.575	.644	4.000	***
EE<---WA	.026	.018	1.463	.043
EE<---non-material motivators	.013	.049	.267	.009
Mediation Test			Z=ab/SEab	
Result			Z=3.957(>1.96)	
Mediation Effect			Significant	

Note: a&b are Unstandardized regression weights.

From the Table 7, work affect has a partial mediating role between non-material motivators and employee engagement. Regression analysis of variables found that when music lecturers in colleges and universities reach a higher level of work motivation and organizational environment motivators their engagement will also be improved accordingly.

Conclusion

Shanxi Province is an economically underdeveloped area in China, which is in a backward position in the higher professional music education. Therefore, the research on the construction and engagement of music talents is an important link in the development of the music department in Shanxi universities. This research was focused on studying the impact of non-material motivators on employee engagement with music institutes in Shanxi province. In order to widen the link mechanism between non-material motivators and employee engagement, this study added a mediator variable--work affect and tested the mediating role of work affect between non-material motivators and employee engagement.

Discussion

After data analysis, “work motivators” and “organization environment motivator” dimension of non-material motivators has a significant positive influence on employee engagement. “personal motivator” has no significant relationship with employee engagement. And personal motivation had a

negative impact on the work affect of music lecturers, Contrary to our hypothesis, The results show that the higher the personal motivation is, the less the influence of music teachers' work will be. In addition, work affect has a significant positive influence on employee engagement, “positive emotion” has a significant positive influence on employee engagement. “negative emotion” dimension of work affect has a significant negative influence on employee engagement. Also Work affect is an important mediator variable between non-material motivators and employee engagement.

Research Suggestion

The results of this study points out that problems of the process of non-material incentive of music lecturers at institutes in Shanxi province and puts forward the following Suggestions: 1) Promote the particularity of title review. The system of exceptional promotion should be implemented, and outstanding teachers with significant research achievements should be promoted in an exceptional manner, so as to realize the reward system of professional title evaluation for outstanding talents. 2) Improve the autonomy of work. Let the music lecturer choose and make decisions, enhance their sense of responsibility. 3) Strengthen the construction of a hard environment. The scientific research and teaching environment is an important incentive factor for teachers in music colleges. 4) Effectively improve the soft environment. To ensure fair treatment of all teachers in the competition, improve the enthusiasm of teachers to participate in the competition mechanism. 5) Pay attention to the work affect of music lecturers in colleges and universities. Music lecturers can meet this sense of responsibility by improving their feelings towards the work of the organization.

1. Suggestion for use

The research conclusions and suggestions in this paper can be applied to the construction of music talents in various music colleges and universities in Shanxi Province, and even play a role of reference to the construction of music talents in economically backward areas.

2. Suggestion for Future Research

According to research limitation of this paper, the following four future research recommendation are proposed. 1) Perfect Influencing Factor and Framework. 2) Improved Research

Method. 3) Expand the Scope of Sample Size.4) Explore the different views of music teachers in different regions on the relationship between non-material incentives and engagement.

References

- Guo Wei. (2015). *Study on the influence of immaterial incentive factors on job satisfaction of knowledge workers*. Capital University of Economics and Business.
- Hu Qing. (2006). *The effect of Emotional labor on job satisfaction*. Zhejiang University.
- Jiang Qinfeng, Jiang Hongling (2006). Analysis of Non-salary Incentive Modes. *Human resource development in China*. (1). 66–69.
- Liu Kewei. (2013). *Harbin university music teacher incentive strategy research*. Harbin Normal University.
- Lv Ping. (2014). *Research on the Impact of Non-material Incentives on Employee Engagement*. Xiamen University.
- Su Wenping. (2004). Discussion on non-economic incentive of key employees. *Talent development*. (10)12–14.
- Yu Liujun. (2004). Analysis on Immaterial Incentive and Humanistic Management. *Population and Economy*. (S1)

Impact of Residents' Intention to Participate in Community-Based Tourism Development

¹Jin Lu and ²Eksiri Niyomsilp

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

¹Corresponding Author. E-mail: eive0000@163.com

Abstract

The development of tourism makes the marginalized but distinctive poor rural areas get certain government support and economic benefits. The study took the investigation method of non-random and simple sampling when giving out questionnaires. The study found out the layers of touring intention of residents in communities, analyses the three factors. The study detects the factors that can affect residents' intention of repeated touring. They are the external environment of touring, the participation of residents, tourism perception and tourism satisfaction of community residents. Through regression analysis, it is proved that there is a positive relationship between the factors that can affect tourism participation and tourism perceptions and tourism intention; there is no obvious relationship between tourism satisfaction and willing of participation. The suggestions were strengthening the tourists' intention in making decisions and protection of environment and culture, enhancing the willing of participation for tourists of type of guardian, improving the willing of participation for tourists of type of apathetic.

Keywords: Residents' Intention; Community-based tourism development; Tourism perception

Introduction

The development of tourism has brought a wide and complex impact on the destination economy (Bao Jigang, Chu Yifang, 1999), Due to the closeness of resources, the sharing of resources, and the interaction of information, the tourism industry development is inevitably closely related to the residents of the surrounding communities, so regardless of the quality of life and needs of local community residents does not meet the requirements of sustainable development, it is easy to cause contradictions in various aspects and further bring hidden dangers. Community participation in tourism development is a relatively open development model that allows community residents to participate in local tourism development management and has good practical effects (Liu Jing, Miao Hong, Ouyang Zhiyun, 2008). Community participation plays an important role in solving problems such as employment of local residents, protection of tourism resources, and

reduction of tourism leakage. Peng Min and Fu Hua (2007) believe that the so-called community participation in tourism, in short, means that in the process of tourism development, local residents participate in every stage of tourism planning and development and exist as a part of tourism stakeholder entities. Therefore, community participation has become the focus of research on tourism development. More and more research has begun to focus on community participation as a social resource (Magee 2008).

Research Objectives

As the tourism industry is highly comprehensive and tourism destination products are more integrated, it is difficult to improve business benefits by relying solely on relevant management departments to develop "scenic spot tourism", let alone to establish a distinct destination image and obtain sustainable competitive advantages (Li Zhangna, Liu Hailing, 2014).

1. To study the relationship between the influencing factors of community residents participating in tourism and the intention of community residents to participate in tourism again
2. To study how to solve the related problems of residents participating in community tourism

Research Framework

The conceptual framework of this study is formed after sorting out various types of literature. Figure1

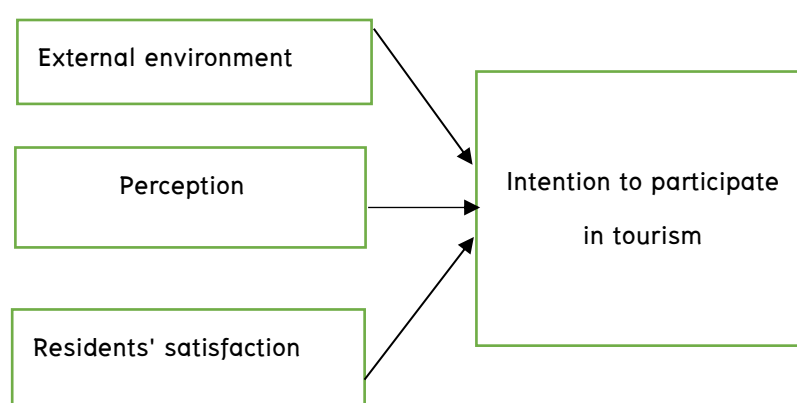


Figure 1 Research Conceptual Framework

Research Hypothesis

H1: The external environment of community-based tourism participation is positively correlated with their intention to participate in tourism

H2: Community residents' perception of participating in tourism is positively correlated with their intention to participate in tourism

H3: Community residents' satisfaction with participating in tourism is positively correlated with their intention to participate in tourism

Scope of Research

In this paper, to ensure the validity of the questionnaires, the questionnaires are mainly distributed to community residents over 18 years old. The sampling scope of the questionnaire was 32 communities in Minqin, including 5 large communities with about 1000 residents, 17 medium communities with about 400 people, and the rest were small communities with about 100 people.

Research Methodology

The research methods of this paper are mainly literature analysis and research, questionnaire survey, theoretical analysis and empirical research, qualitative analysis and quantitative analysis.

The quantitative analysis: In this study, quantitative analysis data were collected by means of questionnaire. The objects of this study are residents of Minqin community, and the research scope is the county area of Minqin. This research object was selected because the author is a resident of the research destination, familiar with the local area, convenient for data collection, and has some objective understanding of the region.

Firstly, reliability and validity analysis is conducted to determine the feasibility of the questionnaire. Secondly, k-value clustering analysis stratifies the intention to participate in the community, and combined with corresponding analysis, finds out the relatively significant corresponding items of the level of intention. The linear regression analysis is performed again to study the relationship between variables and verify the hypothesis.

Research Results

Questionnaire basic information analysis

This paper studies the information of the interviewees from the following seven basic information: gender, age, occupation, education, annual income, duration of residence in the destination and number of people engaged in tourism-related work at home.

Table 1 Analysis of variance analysis of identity perception factors

		Career		Annual		Time of residence	Number of people engaged in tourism-related work at home
Age		Education		income			
1=18–29	2=30–39	1=Student	1= Junior high school	1=Income≤9999	1=Year≤10	0=0person	
2=30–39	4= Private Enterprise	2=Civil Servant	2= High school or technical secondary school	2=10000—29999	2=11–35	1=1person	
3=40–49	5= Service And Sales Staff	3= Cultural, Educational, Scientific And Technological Personnel	3= Junior college or Undergraduate	3=20000—39999	3=36–50	2=2persons	
4=50–59	6= Enterprises And Institutions	4= Private Enterprise	4= Postgraduate and above	4=30000—49999	4=Year≥51	3=3persons	
		7= Retire		5=40000—			
		9= Freelancer		6=			
		10= Farming		Income≥50000			
		11= Other					
identity perception	1<2、3、4	1、2、3<4；3>7；>5、6、7、9、10；5<7<10	1>2、3、4；2<3	1<2、6；4<6	1<2；2>0		

Source : Collate the data according to the author's survey

Table 1 shows that respondents aged 18–29 have a weak perception of identity, namely, self-identity and pride, attention to cultural heritage and improvement of environmental quality. In occupations, the private sector responded more strongly to the perception of identity. Respondents with a junior high school diploma have a stronger perception of identity than those with other degrees. Those with the highest incomes had a stronger perception of identity than those with lower incomes. Residence time had no significant difference in identity perception. Respondents with 2 people working at home in travel-related jobs had a stronger identification perception.

Table 2 Factor regression analysis results

Anova ^a					
Model	Unstandardized	Standard	t	Sig.	
	coefficient	coefficient			
	B	Standard error	Trial version		
(constant)	19.307	0.209		92.477	0
negative impact	1.596	0.211	0.374	7.571	0
1 economic impact	0.195	0.212	0.045	0.919	0.359
perception impact	0.18	0.213	0.042	0.842	0.4
price impact	-0.609	0.208	-0.144	-2.929	0.004

a. Dependent variable: Intention

Source: Collate the data according to the author's survey

According to factor analysis, the factors affecting social residents' participation in tourism can be divided into four dimensions, which are named as negative impact, conceptual impact, economic impact and price impact respectively. Table 2 shows that the influence of community residents' participation in tourism is positively correlated with their intention to participate in tourism. Hypothesis H1 is valid. Through the regression analysis of four factors, it can be seen that the negative impact and price impact are more correlated with the intention of community residents to participate in tourism. Therefore, conduct an analysis of variance on the negative impact and price impact factors and personal attributes to determine the interaction between them.

Conclusion

According to factor analysis, the factors affecting social residents' participation in tourism can be divided into four dimensions, which are named as negative impact, conceptual impact, economic impact and price impact respectively. Table 3 shows that the influence of community residents' participation in tourism is positively correlated with their intention to participate in tourism.

Table 3 Regression analysis

Variable	Regression mode							
	Dependent variable							
	Residents' satisfaction		Intention to participate in tourism					
	β	t	β	t	β	t	β	t
External environment	.852	35.764	.822	30.608	--	--	.385	7.926
Perception	--	--	--	--	.828	28.764	.508	9.583
F	1206.535		935.836		827.451		558.098	
R ²	.772		.724		.686		.758	
ΔR^2	.772		.724		.686		.754	
Hypothesis	Significant		Significant		Significant		Significant	
test result	Established		Established		Established		Established	

Source : Collate the data according to the author's survey

Through factor analysis, the perception of social residents' participation in tourism can be divided into three dimensions, which are named as benefit perception, identity perception and participation perception respectively.

According to the analysis in Table 3, the overall satisfaction of community residents in participating in tourism is not related to the intention of community residents to participate in tourism. Hypothesis H3 is established.

The research conclusions of this article are as follows: Factors affecting community residents' intention to participate in tourism include community residents' participation in the tourism external environment, community residents' participation in tourism perception, and community residents' participation in tourism satisfaction. Among them, the external environment of community residents' participation in tourism and the perception of community residents' participation in tourism are positively correlated with community residents' intention to participate in tourism again, and the satisfaction of community residents' participation in tourism is not related to community residents' intention to participate in tourism.

The overall satisfaction of community residents with participation in tourism is low. Through descriptive analysis, it can be concluded that the overall average of community residents' satisfaction with participating in tourism is low, mainly between 2.60 and 3.12, so the overall sense of satisfaction of residents in terms of satisfaction is low. Among them, residents have the lowest income distribution methods and income satisfaction in tourism development. Therefore, in the future tourism development, residents' participation in tourism satisfaction should be improved, especially with regard to the income distribution method with low residents' satisfaction and the income from tourism development.

Community residents generally have a higher intention to participate in tourism. Through descriptive analysis, it can be concluded that the overall mean of community residents' intention to participate in tourism is relatively high, mainly between 3.55 and 4.27. Therefore, residents' overall sense of intention to participate is relatively high. Among them, the intention for

environmental protection and cultural inheritance is relatively high, with average values reaching 4.26 and 4.27. In contrast, residents' intention to participate in tourism development practices and planning decisions is relatively low. Therefore, in the future development, it is necessary to maintain the residents' intention to participate in environmental protection and cultural inheritance. At the same time, we should also pay attention to increase the residents' intention to participate in tourism development practices and participation in tourism planning decisions.

Discussion

Through linear regression analysis, it is concluded that community residents' perception of participating in tourism is positively correlated with community residents' intention to participate in tourism, assuming is established. It can be seen from the regression analysis of the three factors that identity perception is more relevant to community residents' intention to participate in tourism.

Respondents in the 18–29 age group have weaker perceptions of identity perception, namely self–identity and pride, attention to cultural heritage, and improvement of environmental quality. In the profession, private companies respond more strongly to the perception of identity. Respondents with junior high school education have stronger sense of identity than those with other academic qualifications. The respondents with the highest income have stronger perception of identity than those with lower income. Living time has no significant difference in identity perception. Respondents with 2 people engaged in travel–related work at home agree that perception is stronger.

Research Suggestion

This article makes the following suggestions through research: The overall sense of satisfaction of residents in terms of satisfaction is low. Among them, residents have the lowest income distribution methods and income satisfaction in tourism development. Therefore, in the future tourism development, residents' participation in tourism satisfaction should be improved, especially with regard to the income distribution method with low residents' satisfaction and the income from tourism development.

The overall mean value of community residents' intention to participate in tourism is relatively high, and the residents' overall recognition of their intention to participate is relatively high. Slinger (2000) believe that the factors affecting community residents' participation in tourism

are generally classified as economy, social culture and environment. Therefore, in the future development, it is necessary to maintain the residents' intention to participate in environmental protection and cultural inheritance. At the same time, we should also pay attention to increase the residents' intention to participate in tourism development practices and participation in tourism planning decisions.

1. Suggestion for use

Enhance the intention of decision-making residents to protect the environment and culture. The research in this paper is to better enhance the intention of community residents to participate in tourism development, so the data analysis results take different ways for residents with different attributes.

2.Suggestion for Future Research

For residents who are willing to participate in decision-making, they can train them on sustainable tourism development, publicize the importance of environmental protection, and enhance the awareness of environmental protection and cultural inheritance of this part of the residents. Tourism training, multi-organization of cultural propaganda activities with local characteristics, environmental knowledge competitions, and cultural performances are all feasible methods.

References

- Bao Jigang, Chu Yifang. (1999). *Tourism Geography*. Beijing: Higher Education Press,
- Li Zhangna, Liu Hailing. (2014). Analysis on the influencing factors of community tourism development: A case study of Baihuazhou district in Jinan. *Tourism World • Tourism Development Research*, (6), 21–28.
- Liu Jing, Miao Hong, Ouyang Zhiyun. (2008). *Effects of community management on nature reserves*. *Biodiv Sci*, (04), 389–398.
- Magee, M. P. (2008). Civic participation and social capital: a social network analysis in two American counties. *Social Capital: An International Research Program*, 308–331.

- Peng Min, Fu Hua. (2007). Study on rural community participation in Tourism development in China. *Chinese Agricultural Science Bulletin*, 23(1), 172–175.
- Slinger, V. (2000). Ecotourism in the last indigenous Caribbean community. *Annals of tourism research*, 27(2), 520–523.

The Internal Factor Influence University Students' Travel Decision

¹Linwen Xiao and ²Eksiri Niyomsilp

¹ Ph.D. Candidate in Management (International Program), School of Management , Shinawatra University.

² Ph.D. Management, School of Management, Shinawatra University.

¹Corresponding Author. E-mail Address: 574033577@qq.com

Abstract

With the development of China's economy, tourism has become an important activity for Chinese college students. This paper uses interview method to visit 16 Xiamen University Students in China, and understand the factors influencing the tourism decision of college students, such as their tourism habits and tourism consumption outlook. It provides the basis and suggestion for the travel agency to develop the college students market. This paper fully understand the views and needs of university students on travel groups, and the consumption ability of university students. It is found that Chinese college students have enough spending power and are willing to spend money on tourism. And then put forward the following suggestions for the development of the travel agency for university students to provide more free and flexible way to participate in the travel group for college students, so that college students can enjoy the convenience of travel groups and have certain freedom and design small travel groups to provide customized services for college students.

Keywords: University students; Tourism habits; Consumption view; Tourism service

Introduction

With the development of the times, tourism is no longer a luxury activity. In today's rich material conditions, almost every family lists tourism as a necessary family activity. Accordingly, as the product of the gradual improvement of people's living standards in the new era, tourism consumption has also become an important part of people's living expenses. Different groups have different consumption influencing factors in tourism (Yvjun Wei, Junjie Gao, Bowen Yin, 2020). College students are at the peak of their physical strength, their thinking and action are more active, they are also full of curiosity and exploration to the outside world, they are eager to go out and contact the colorful world, and they have plenty of time to travel (Yongsheng Wang, 2019). This series of characteristics make college students a great potential consumer group in the tourism market.

Literature review

According to the data of China's National Bureau of statistics, the number of university students in China will reach 32.853 million in 2020. With the rapid increase in the number of people, tourism has become an important part of university Students' daily leisure and entertainment. (Beiyuan Zheng, Hui Zhang, 2021) Although there is a huge tourism market for university students, we find that most of them like to travel freely, and few of them choose to join tour groups. The convenience of online booking and online payment has promoted university students' self-help travel. (Chunhua Zhang, 2021) According to the "2020 university student tourism survey report", the number of university students who choose to travel in groups accounts for 14.91% of the total number of trips, and the remaining 85.09% prefer to choose self-help travel. (Xiaopeng Li, Min Zhang, et al. 2021)

Most of the tour groups on the market are "sunset group" for the elderly, "parent-child group" for parents to take their children out, and "summer camp" and "winter camp" for primary and secondary school students. Due to the obvious age characteristics and different living environment, there are obvious differences between university students and the general tourism consumer groups. There are few tour groups suitable for university students in the market. The general group members are older, less common topics, and university students' participation. (Jintaijun Liu, Kuankuang Wang, et al. 2020) As a special consumer group, it is imperative to develop college students' tourism products.

Product development should be based on understanding the preferences of consumers. (Yongsheng Wang, 2019) This paper uses the interview method to fully understand the college students' travel habits and preferences, and provides the basis for the travel agency to develop the university students' tourism market.

Research Objectives

- 1.To study the tourism consumption habits of university students.
- 2.To study how to provide personalized tourism services for university students.

Research Framework

Through the interview, understand the travel habits, family influence and tourism consumption view of university students, and analyze the needs of university students for tourism services according to the interview results.

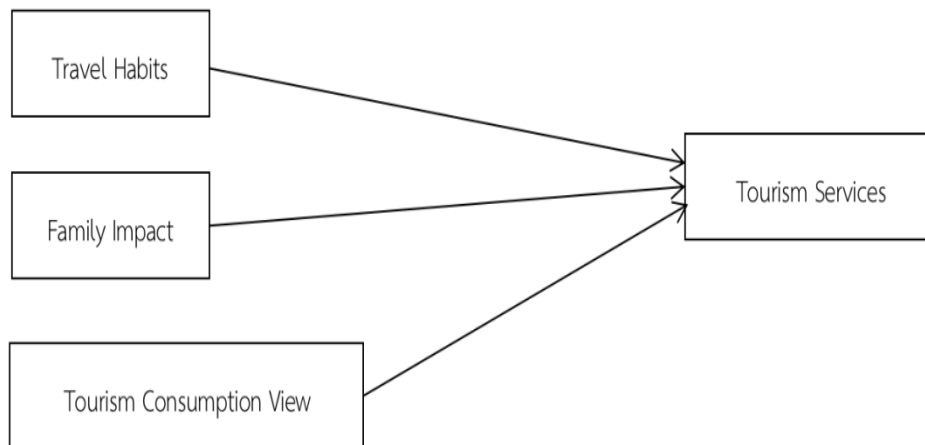


Figure 1 Research Framework

Research Methodology

Research design

According to the research objectives, the author designed the interview outline, invited relevant experts to discuss the interview outline, interview contents and objects, and modified them accordingly according to the expert opinions. The author hopes to understand the habits and preferences of College Students' tourism consumption through interviews, so as to provide personalized tourism services for college students.

Sample size

The sample selected in this paper is 16 students from Xiamen University, including 3 freshmen, 3 sophomores, 4 juniors and 6 seniors. It can represent the ideas of college students in different grades. Among them, boys are coded with "M" and girls are "F".

Data collection

The data collection was arranged from March to April 2021, and the interview took two months. In order to ensure the authenticity of data collection, all interviews were completed by the author himself.

Research Results

The results from the study could present information about sampling in profile of respondents as Table 1 below:

Table 1. Profile of respondents

Code	Gender	Grade	Living expenses (RMB)
F1	Female	Sophomore	2000
F2	Female	Freshmen	2000
F3	Female	Senior	2000
F4	Female	Senior	1200
M1	Male	Senior	2500
M2	Male	Sophomore	2000
F5	Female	Sophomore	3000
M3	Male	Senior	2000
F6	Female	Senior	1500
F7	Female	Freshmen	2000
F8	Female	Freshmen	2000-2500
F9	Female	Senior	1500
F10	Female	Junior	2500-3500
F11	Female	Junior	1500
M4	Male	Junior	1500-2000
M5	Male	Junior	1000

Analysis of interview results

Some of university students don't like tour groups because among the 16 university students interviewed, no one likes to travel with a group. The main reasons why they don't like tour groups are not free, too full schedule and forced shopping.

Among the reasons why students don't like to join tour groups, the most mentioned one is "not free". Generally, when taking part in a tour group, the travel society provides scenic spot routes for the guests. Although there will be several routes as a reference, but the number and type of attractions are fixed. F7 mentioned that *"They are not free with tour groups and prefer to spend their time by themselves."* M4 said, *"It's a waste of time to travel with tour groups. It's very restricted. You can't do what you want, let alone travel in depth."* Most young people don't like the same travel plan. In the interview, many college students said that they would not make a complete travel plan when they travel. For example, M5 said, *"Learn about relevant information through the Internet, such as map software, travel website, social networking, transportation, food and accommodation, and related scenic spots. Travel plans are generally not too detailed. They are prepared to go if you know some information and think it's good. When you get to the destination, you can plan your daily itinerary according to your mood."* There are even people who don't plan at all. For example, F8 says, *"I go wherever I like. Generally, if I don't plan, my life will be free."* F5 also said that *"We will not make plans in advance, we will only choose the cities we want to go to, and the specific itinerary will be decided when we arrive at the destination."*

"Arrange shopping" is the second reason why university students don't like tour groups. F10 said sometimes, although the contract says that shopping is not compulsory, the guide will try to persuade shopping. M2 mentioned that *"I don't like to join tour groups. Sometimes, in order to make money and commission, people will feel uncomfortable."* Sometimes, although the contract says that shopping is not compulsory, the guide will try to persuade shopping. F11 also mentioned that *"tour groups sometimes pay for compulsory consumption."*

"Schedule is too tight" ranked third, now college students generally don't like to get up early, tour groups in order to efficiently visit all the attractions, usually get up early. For example, F3 mentions that the reason why it doesn't like tour groups is that *"I like to wake up naturally in the*

morning and go to scenic spots in the afternoon. The itinerary of the tour group is too full and not free."

Reasons for choosing tour group

Although none of the 16 respondents like tour groups. But that doesn't mean they won't choose tour groups at all. What prompted them to choose tour groups? In the interview, the author focused on this question. The results show that the main reasons for university students to choose tour groups are that they can not find suitable travel partners, safety factors and insufficient budget. Of the 16 respondents, only two made it clear that they would not choose a tour group. Although other respondents prefer self-help tours, they still choose tour groups for various reasons. Among them, the most important reason for university students to choose tour group is that they don't have companions to travel together. The second is safety. F1 said: *"People who feel older will choose tour groups. If they go to more remote places, considering security factors, they may follow tour groups, such as Xinjiang, Tibet, border areas or economically underdeveloped areas."* F10 also mentioned that *"It's safer to choose a tour group"* At the same time, the safety factor is also the most concerned issue of the parents. In the interview, it can be found that most parents will not interfere in their children's travel plans, but will remind them to pay attention to safety. Insufficient budget is also one of the main reasons for college students to choose tour groups. M2 said that *"only if the budget is not enough or short distance travel will join the tour group."* F6 also believes that *"Tour groups are cost-effective."*

Family impact

In the interview, the author understands the specific impact of family on university students. The main question is whether parents like to travel. If they grow up in a family where parents like to travel and often take their children to travel, their children are more likely to like to travel. At the same time, as university students who are not completely independent economically, their parents' support for tourism represents their financial support. This is an important factor affecting university students' tourism decision-making.

Among the 16 university students interviewed, the family members of seven university students do not like traveling, but most parents will support their children's hobby of traveling even if they do not like traveling, and give them financial support. There are only two parents (F6, M4) who

don't like to travel and won't support their children to travel, and they won't give money when their children travel. M4 said : *"My parents don't particularly support me to travel frequently, and they don't give me extra money. Maybe they think that first, they spend money, second, they don't feel safe, and third, they don't think much about learning."* It can be seen from the interview that even though college students are not completely independent economically, they are not short of money for tourism due to their parents' understanding and support.

Travel consumption view of university students

There are great differences between the consumption ideas of contemporary university students and those of previous generations. They have more spirit of adventure and entertainment. Similarly, the demand for tourism quality is also high. (Caili Feng, Huihui Zhang, Xiaona Zhang, 2021). Although they don't have much disposable income, they dare to spend and buy.

Among the 16 respondents, 8 respondents think that tourism is high-end consumption. But that doesn't mean they're going to hurt themselves and save money. Half of them thought travel was high-end consumption, but they made it clear that they would not save money in travel. For example, F1 said: *"travel is high-end consumption for me, but it won't be saved in travel. Have enough money to travel, don't want to hurt yourself on the road, go out to play just want to have fun."*

Among the 16 respondents, 8 thought travel was normal consumption for them. Most of them are parents who like traveling very much and have formed such a consumption habit. For example, F10 said: *"it's normal consumption for me, because I've been traveling everywhere since I was a child. Once I get into this habit, it's normal consumption."* Among the 16 respondents, only 6 college students indicated that they would save money during the trip, which shows that although college students are not completely financially independent, they are willing to spend money for the things they like because they do not have the pressure of life and even have a strong background of family consumption.

Conclusion

Through the interview, the author found that university students' tourism has great demand space, but they often tangle between following the tour group and self-help travel when making

travel decisions. On the one hand, university students' choice of tour group tourism is mainly based on the consideration of saving money and safety, but this choice means giving up personalized tourism routes and freedom in the journey. Therefore, after group travel, university students often consider planning their own free travel. On the other hand, if university students choose personalized free travel, they can travel according to their own personalized travel routes, or choose appropriate travel partners according to their own needs. However, free travel often brings some difficulties: higher travel costs, lower sense of security, and it is difficult to find suitable travel partners. Therefore, after free travel, college students will choose to travel with groups again.

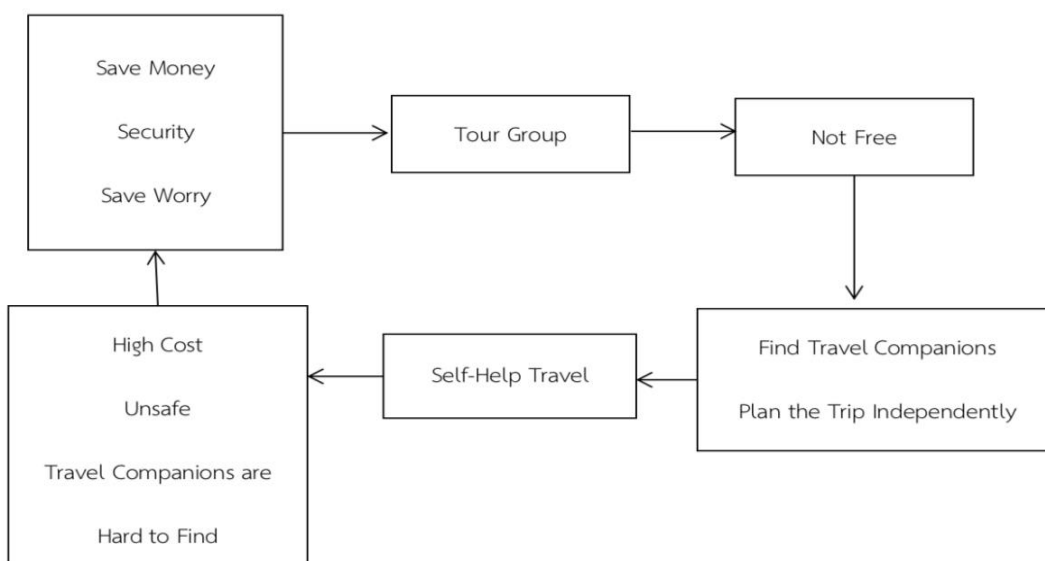


Figure 2 Mechanism of related factors of College Students' tourism decision-making

Suggestion

1. Suggestion for use

From the results of the interview, we can see that university students are a group of consumers who have time, spending power and like to travel. But at present, there are few tourism projects and products specially developed for university students in the market. (Yvjun Wei, Junjie Gao, Bowen Yin, 2020) If the travel agency can design a tour group to attract university students, it will bring a lot of benefits to the travel agency. According to the results of the interview, this paper

puts forward the following suggestions for the travel agencies to develop the tourism market of university students:

1) Provide more free choices for university students

According to the results of the interview, the main reason why university students don't like team tourism is that they are not free. The tour group can list the items of food, housing, transportation, tourism, entertainment and shopping separately for university students to choose according to their own situation. Self service tour in the transportation costs, hotel reservations and tour prices will be higher than the tour group. (Hui Li, 2020) Many university students choose tour groups to save money and trouble, but they don't like the tense rhythm of tour groups. Tour groups can provide certain free time for university student tour groups, such as free activities in the morning and collective activities in the afternoon. Or only for university students to provide accommodation and tickets, tourism by university students to decide. This kind of semi self-help tour not only meets the needs of university students to pursue freedom, but also saves them a lot of trouble.

2) Provide customized services

University Students' tourism is not synonymous with poor tourism. In the interview, we found that although the economic conditions of university students are limited, they will not save money in tourism. At the same time, when asked what causes university students to choose tour groups, insufficient budget is one of the important reasons. This shows that Chinese university students can fully bear the cost of group tour, even the cost of self-help tour is higher than that of group tour. Therefore, travel agencies can provide small tour groups for university students, and the cost can be higher than that of ordinary tour groups within an appropriate range. About ten people, independent charter, independent tour guide, independent itinerary. There are special people to drive, buy tickets, introduce scenic spots and find restaurants, while tourists only need to tell the guide where they want to play, what they want to play and how long they want to play.

2. Suggestion for Future Research

In this paper, Chinese college students are taken as the research object. Although the research conclusion has some explanatory significance, the characteristics of College Students' tourism decision-making will change due to the influence of time factors and regional factors. Therefore, the

research on College Students' tourism decision-making should be long-term. In the follow-up research, we can focus on two studies, in order to have a more comprehensive and scientific understanding of College Students' tourism decision-making behavior, including: 1. Continue to take Xiamen college students as the research object, carry out continuous investigation and research, develop the market characteristics of college students between different generations, and put forward valuable market development countermeasures and suggestions. 2. The research can be carried out in a wider regional scope, such as in Fujian Province or China.

References

- Beiyuan Zheng, Hui Zhang. (2021). Investigation and analysis on the tourism concept and behavior of college students in Gansu Province. *Journal of Ningxia Normal University*. 42(03), 108–112.
- Caili Feng, Huihui Zhang, Xiaona Zhang. (2021). Research on the travel market of College Students -- Taking Xi'an University as an example. *Jiangsu Commercial Forum*. 01, 80–82+86.
- Chunhua Zhang. (2021). Research on the characteristics of College Students' tourism consumption behavior in the network information age. *Journal of Suihua University*. 41(02), 46–49.
- Hui Li. (2020). *Analysis of the factors influencing the tourism consumption of College Students*. Bohai Rim Economic Outlook.
- Jintaijun Liu, Kuankuang Wang, Yang Pan, Yvfan Nan. (2020). Analysis on innovative marketing strategy of College Students' tourism market -- Taking Jilin Province as an example. *China Market*. (24),134–135.
- Xiaopeng Li, Min Zhang, Guodong Li, Youwang Cao, Siyuan Liu. (2021). *The innovation research of intellectual benefit group tour of College Students under the new economic background*. Management and Technology of Small and Medium Sized Enterprises.
- Yongsheng Wang. (2019). Changes in travel destinations and modes in 2020. *Famous Scenery*. 12, 37–47.
- Yvjun Wei, Junjie Gao, Bowen Yin. (2020). A survey on the tourism situation of College Students -- a case study of Langfang City. *Culture Industry*. 24, 3–5.

Impact of Reserving Intangible Cultural Heritage Management in Chinese Traditional Drums

¹Yuanyuan Han and ²Eksiri Niyomsilp

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

¹Corresponding Author. E-mail: eive0000@163.com

Abstract

The objectives of this research were to: To study the situation of reserving Chinese Traditional Drums; To study the influence factors on Chinese Traditional Drums; To study the development of influence factors on reserving Chinese Traditional Drums. In this research, 400 respondents from 4 universities were selected as questionnaires and 10 inheritors were interviewed. The research employed descriptive and inferential statistics including the Chi-Square test and Multiple Regression to test variables and to test the hypothesis. The findings revealed: The individual, organizational, social factors have a significant impact on innovation of Chinese Traditional Drums; The social factors have a significant impact on the diversity of the inheritors of Chinese Traditional Drums.

Keywords: Intangible Culture Heritage; Chinese Traditional Drums; The Belt and Road

Introduction

Drum is the most important and popular musical instruments in China. As a national intangible cultural heritage, Chinese drums culture has become a cultural phenomenon that worthy of attention for its unique artistic characteristics (Dong Xiping & Wu Yaqi, 2020).. Therefore, the study on the impact of reserving in Chinese Traditional Drums, not only helps to inherit the Drums culture, but also has reserved the traditional musical culture and intangible cultural heritage in China (Li Huacheng, 2011).

Research Objectives

- 1) To study the situation of reserving Intangible Cultural Heritage in Chinese Traditional Drums.
- 2) To find out the influence factors on management of reserving Chinese Traditional Drums.

3) To compare the development of influence factors on management of reserving Chinese Traditional Drums.

Conceptual Framework

The author of this study develops the conceptual framework from literature review of texts, books , academic articles and web-sites based on the scope of the contents (Xu Qiush, 2017) The author have concluded all related factors and presented below:

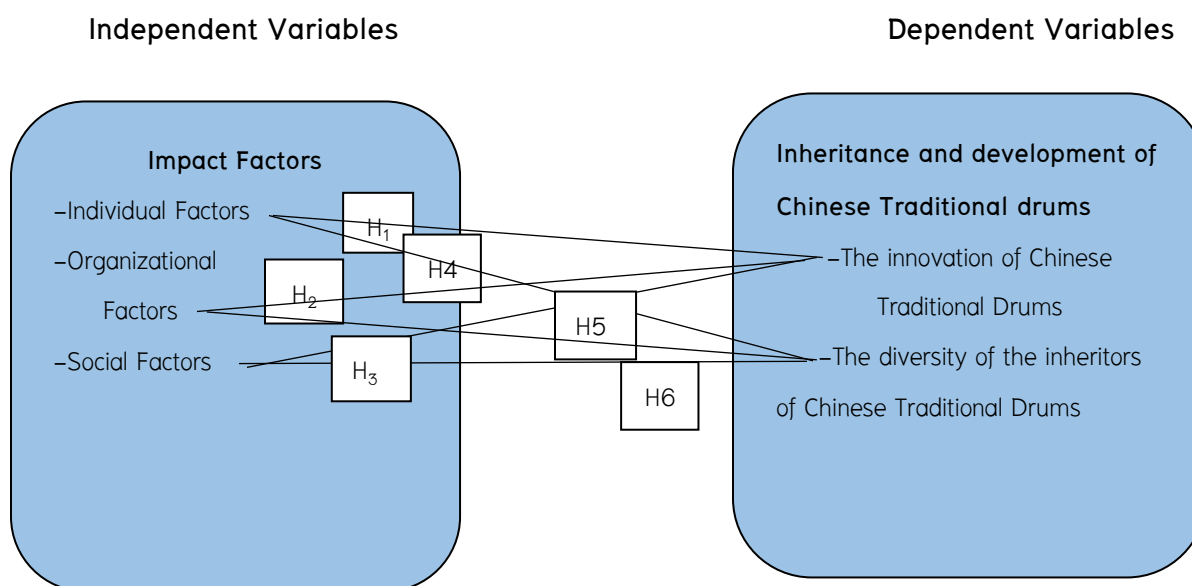


Figure 1: Conceptual Framework

Research Hypothesis

H₁: Individual Factors have a significant impact on the innovation of Chinese Traditional Drums.

H₂: Organizational Factors have a significant impact on the innovation of Chinese Traditional Drums.

H₃: Social Factors have a significant impact on the innovation of Chinese Traditional Drums.

H₄: Individual Factors have a significant impact on the diversity of the inheritors of Chinese Traditional Drums.

H₅: Organizational Factors have a significant impact on the diversity of the inheritors of Chinese Traditional Drums.

H₆: Social factors have a significant impact on the diversity of the inheritors of Chinese Traditional Drums.

Research Methodology

In this study, the main methods that used to test the conceptual framework and hypotheses are survey questionnaire and depth-interview as quantitative and qualitative research (He Xiaolin, 2012). This study employs Chi-Square and Multiple regression to test the relationships, to test hypothesis and to carry out 6 principal objectives.

The calculation from the population of 400 came up with 60,000 teachers and students of 4 universities in Taiyuan City, by using Yamane's formula of sample size with and a confidence coefficient of 95% (David W, Knight Sturt, and P. Cottrell, 2016) as shown followed;

$$n = \frac{60,000}{1 + 60,000 * 0.05^2} = 399.3399 \approx 400$$

Research Results

Table 1: Reliability Test Results of Scales

Item	Number of Items	Cronbach α
Individual Factors	3	0.934
Organizational Factors	3	0.892
social Factors	3	0.975

From Table 1, the results show that the questionnaire is highly reliable.

Table 2: KMO and Bartlett's Test Results of Individual Factors

KMO Measure of Sampling Adequacy 0.836		
	Approx.Chi-Aquare	1391.958
Bartlett's Test of Sphericity	df	6
	Sig	0.000

*Sig < 0.05, **Sig < 0.01, ***Sig = .000

Table 3: KMO and Bartlett's Test Results of Organizational Factors

KMO Measure of Sampling Adequacy 0.806		
	Approx.Chi-Aquare	1007.968
Bartlett's Test of Sphericity	df	6
	Sig	0.000

*Sig < 0.05, **Sig < 0.01, ***Sig = .000

Table 4: KMO and Bartlett's Test Results of Social Factor

KMO Measure of Sampling Adequacy 0.940		
	Approx.Chi-Aquare	5442.733
Bartlett's Test of Sphericity	df	36
	Sig	0.000

*Sig < 0.05, **Sig < 0.01, ***Sig = .000

From the three Tables(2-4) above, the results show that correlation between variables of Individual , Organizational and the Social Factors are better. Therefore, the questionnaire is highly valid.

Table 5: Descriptive Analysis of individual factors

Measurement Items for Variable	Mean	S.D.	Level	Ranking
Inheritors are protected and developed	3.507	0.920	Agree	2
Diversification of inheritance methods	3.448	0.908	Agree	4
Strong performance innovation ability	3.463	0.916	Agree	3

Table 6: Descriptive Analysis of organizational factors

Measurement Items for Variable	Mean	S.D.	Level	Ranking
Demands for Organization show	3.188	0.854	Neutral	4
The professional level of the performance team is high	3.525	0.887	Agree	2
Diversification of development path	3.535	0.864	Agree	1

Table 7: Descriptive Analysis of social factors

Measurement Items for Variable	Mean	S.D.	Level	Ranking
Diversification of publicity channels	3.891	0.931	Agree	5
Combined with tourism projects	3.901	0.966	Agree	3
Enter local universities as a compulsory course	3.899	0.970	Agree	4

From the three Tables (5–7) above, the result shows that the respondents think these aspects have the same important effect on the reserving of Chinese Traditional Drums.

Correlation Analysis of Variables.

This section uses correlation analysis to determine whether all factors are related to the reserving of Chinese Traditional Drums (Shi Dehua, 2012).

Table 8: Correlation Analysis Results between all influence factors and Innovation of Chinese traditional drums

	Non standardized coefficient		Standardizat ion coefficient	t	p	VIF	R ²	Adjust R ²	F
	B	R	Beta						
constant	0.102	0.178	–	0.575	0.566	–			
Individual factors	0.430	0.075	0.343	5.721	0.000**	2.980			F (3,397)=
Organizational factors	0.228	0.055	0.204	4.111	0.000**	2.034	0.520	0.517	143.490
Social factors	0.321	0.076	0.250	4.220	0.000**	2.897			p=0.000

D-W value: 1.887 * $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

From table 8, the influence degree of these three dimensions on innovation of Chinese traditional drums is as follows: individual factors > social factors > organizational factors.

Table 9: Correlation Analysis Results between all influence factors and diversity of the inheritors of Chinese Traditional Drums

	Non Standardization			t	p	VIF	R ²	Adjust R ²	F
	standardized		coefficient						
	coefficient								
	B	R							
constant	0.668	0.224	–	2.981	0.003**	–			F (3,397)=
Individual factors	0.180	0.095	0.136	1.903	0.058	2.980			
Organizational factors	0.104	0.070	0.088	1.490	0.137	2.034	0.317	0.311	61.308
Social factors	0.519	0.096	0.383	5.420	0.000**	2.897			p=0.000

D-W value: 1.965 * p<0.05 ** p<0.01

The table 9 shows that only social factors have a significant positive impact on the diversity of drum music inheritors.

Multiple Regression Analysis of Hypotheses Testing.

Table 10: Regression Analysis Results of Individual Factors and Innovation of Chinese traditional drums

	Non		Standardiza		t	p	VIF	R ²	Adjust R ²	F
	standardized		tion							
	coefficient		coefficient							
	B	R	Beta							
constant	0.632	0.170	–		3.723	0.000**	–			
Inheritors are protected and developed	0.435	0.042	0.453		10.456	0.000**	1.441			F (3,397)=
Diversification of inheritance methods	0.179	0.042	0.176		4.284	0.000**	1.294	0.48 2	0.478	123.138, p=0.000
Strong performance innovation ability	0.220	0.043	0.219		5.099	0.000**	1.416			

D-W value: 1.860

* p<0.05 ** p<0.01

Table 11: Regression Analysis Results of Organizational Factors and Innovation of Chinese traditional drums

	Non standardize d coefficient		Standardizat ion coefficient	t	p	VIF	R ²	Adjus t R ²	F
	B	R	Beta						
constant	0.870	0.178	–	4.876	0.000**	–			
Demands for Organization show	0.203	0.046	0.199	4.453	0.000**	1.334			
The professional level of the performance team is high	0.369	0.047	0.370	7.925	0.000**	1.456	0.405	0.400	F (3,397)= 89.896, p=0.000
Diversification of development path	0.203	0.042	0.218	4.781	0.000**	1.385			
D–W value: 1.903 * p<0.05 ** p<0.01									

Table 12: Regression Analysis Results of Social Factors and Innovation of Chinese traditional drums

	Non standardize d coefficient		Standardiz ation coefficient	t	p	VIF	R ²	Adjust R ²	F
	B	R	Beta						
constant	0.530	0.183	–	2.892	0.004**	–			
Enter local universities as a compulsory course	0.387	0.049	0.357	7.851	0.000**	1.470			F (3,397)
Combined with tourism projects	0.292	0.047	0.286	6.204	0.000**	1.518	0.443	0.438	=105.121
Diversification of publicity channels	0.171	0.046	0.167	3.714	0.000**	1.434			p=0.000

D-W value: 1.926

* p<0.05 ** p<0.01

Table 13: Regression Analysis Results of Social Factors and Diversity of the Inheritors of Chinese traditional drums

	Non standardized coefficient		Standardizat ion coefficient	t	p	VIF	R ²	Adjust t R ²	F
	B	R	Beta						
constant	0.885	0.216	–	4.095	0.000**	–			F
Diversification of publicity channels	0.194	0.058	0.169	3.332	0.001**	1.470	0.305	0.299	(3,397)=57.981

	Non standardized coefficient		Standardizat ion coefficient		t	p	VIF	R ²	Adjus t R ²	F
	B	R	Beta							
Combined with tourism projects	0.314	0.055	0.292	5.666	0.000**	1.518				p=0.000
Enter local universities as a compulsory course	0.232	0.054	0.214	4.268	0.000**	1.434				

D-W value: 1.953

* p<0.05 ** p<0.01

The final concrete analysis shows that: Individual Factors(H₁), Organizational Factors(H₂) and Social Factors(H₃) have a significant impact on the innovation of Chinese Traditional Drums. Social factors(H₆) have a significant impact on the diversity of the inheritors of Chinese Traditional Drums. Therefore, the results from this study rejected the H₄ and H₅.

Discussion

Finding from Descriptive Analysis of In-dept interview. Starting Chinese traditional drums in the form of curriculum in local colleges and universities can better inherit traditional drums and carry forward our excellent traditional culture among the young generation (Han Xiaoli, 2013). The innovation of performance environment can expand the audience of drums.

Findings from Correlation Analysis. The results from correlation analysis of variables found that the individual factors, organizational factors and social factors have lead to the highest probability of the inheritable development of Chinese traditional drums (Cai Zhongde, 2017).

Findings from Testing Hypotheses. The results from testing 6 sub-hypotheses can be revealed as follows.

H₁: The influence degree of individual factors on the innovation of Chinese Traditional Drums is: protection and development of inheritors > strong performance innovation ability > diversification of inheritance methods.

H₂: The influence degree of organizational factors on the innovation of Chinese Traditional Drums is: the high professional level of the performance > demands for Organization show / diversification of development paths.

H₃: The influence degree of social factors on the innovation of Chinese Traditional Drums is: entering local universities as a compulsory course > combined with tourism team project > diversification of publicity channels.

H₆: The influence degree of social factors on the diversity of the inheritors of Chinese Traditional Drums is: combined with tourism team project > entering local universities as a compulsory course > diversification of publicity channels.

Conclusion

The purpose of this paper is to study the influence factors of reserving Chinese traditional drums. The results from Hypotheses revealed that the individual factors, organizational factors and social factors have a significant impact on the innovation of Chinese traditional drums, the social factors have a significant impact on the diversity of the inheritors of Chinese Traditional Drums.

And the hypotheses are presented to form the reserving of Chinese Traditional Drums model, as shown in Figure 2:

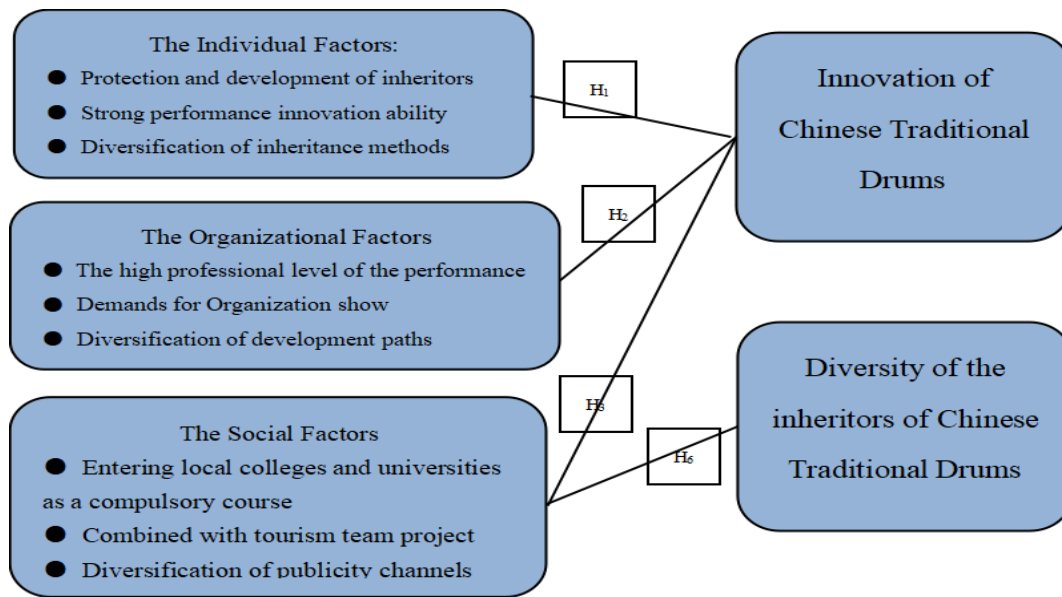


Figure 2: Chinese Traditional Drums' reserving of all Factors

This study agreed with the findings of Deng Danquan ((Wang Qi, 2015) who found that “...In recent years, the practice of schools becoming a training ground for inheritors of intangible cultural heritage has proved the correctness of the road to school....” The college students have a higher cultural background, and their joining has also added new vitality for the development and innovation of drums (Yu Hong, 2019)

References

- Cai Zhongde, (2017). *Annotation and translation of materials on the history of Chinese music aesthetics*. Beijing People's music publishing house.
- David W. Knight, Stuart P. Cottrell, (2016). Evaluating tourism-linked empowerment in Cuzco, Peru, *Annals of Tourism Research*, (56), 32–47.
- Dong Xiping, Wu Yaqi, (2020) “Jie Gu and Song Ci singing (Part I)”. China: *Journal of Masterpieces Review*, April 2020, 137–141.
- Han Xiaoli, (2013) “Research on Taiyuan Drums”. China: *Journal of Chinese Music*, April 2013, 194–196.

- He Xiaoli,.(2013). “On the development of Chinese national instrumental music”. China: *Journal of Musical Works*, Sep. 2013, 144–145.
- Li Huacheng, (2011). “On the perfection of the inheritor system of Intangible Cultural Heritage”, China. *Journal of Guizhou Normal University (SOCIAL SCIENCES EDITION)*, August 2011, 87–91.
- Shi Dehua,(2012) "playing methods of drum instruments in Chinese folk performances", Taiwan. *Journal of Humanities of Taitung University*, June 2012, 135–137 .
- Wang Qi, (2015). *Summary of Anhui flower drum lantern research in recent ten years*. Hebei: Popular Literature and art.
- Xu Qiush., (2017). *"Research on gongs and drums in Xuhe River Basin"*. master's thesis of Anhui Normal University.
- Yu Hong. (2019) “Entertainment of Taiyuan folk gongs and drums”. China: *Journal of Northern music*, 24, 236–237.

รูปแบบการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ที่ตอบสนองความต้องการลูกค้าในยุคอนาคต

Product Development Model of Community Enterprise Group Meeting the Needs of Customer in The Future

¹ทาริกา สระทองคำ ²อนงค์ ไตวัลย์ และ ³อมร ทุ่งสุวรรณ

¹tarika srathongkham ²Anong Taiwan and ³Amorn Thoongsuwan

¹นักศึกษานิเทศศาสตร์ เอก หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

^{2,3}คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

¹PhD student in Doctor of Business Administration Program,

Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

^{2,3}Faculty of Business Administration Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

¹Corresponding Author. E-mail: tarika_tai@hotmail.com

บทคัดย่อ

กลุ่มวิสาหกิจชุมชนในปัจจุบันศักยภาพของชุมชนมีความเข้มแข็ง เป็นผลมาจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่ผ่านมา ได้เน้นการพัฒนาชุมชนมีการรวมกลุ่มเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายเพื่อทำกิจกรรมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อแก้ปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชน และมีการจัดตั้งเป็นกลุ่มวิสาหกิจชุมชน เป็นกิจการของชุมชนเกี่ยวกับการผลิตสินค้า การให้บริการ รวมถึงกระบวนการคิดการจัดการผลผลิตและทรัพยากร โดยนำวัตถุดิบ ทรัพยากรทุกประเภท ภูมิปัญญาของชุมชนมาร่วมสร้างสรรค์ผลผลิต ซึ่งรูปแบบและแนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมของสมาชิก ส่งเสริมให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพ การดำเนินงานของกลุ่ม การพัฒนาผลิตภัณฑ์ รวมถึงการแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด ส่งเสริมให้สมาชิกได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการผลิตก่อให้เกิดความชำนาญในการผลิต มีการกำหนดมาตรฐานการผลิตผลิตภัณฑ์ รวมถึงการควบคุมการซื้อปัจจัยที่ใช้ในการผลิตและวัตถุดิบในการผลิตที่ได้มาตรฐาน และในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความโดดเด่นและมีความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์จากกลุ่มอื่น มีอัตลักษณ์เฉพาะกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มอื่น อีกทั้งปัจจุบันลูกค้ายังไม่รู้จักกลุ่มหรือสินค้าของกลุ่ม จึงจำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าให้รับรู้ถึงผลิตภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

คำสำคัญ: การพัฒนาผลิตภัณฑ์; กลุ่มวิสาหกิจชุมชน; ยุคอนาคต

Abstract

The community enterprise group. Nowadays, the community potential has been strong as a result of past economic and social development plans. Community development was focused on, and connectivity was built as a network for economic, social, and environmental activities in order to solve problems and meet the needs of the community. The community enterprise group was also established a community business dealing with the production of goods and services, including the product and resource management and thinking processes by applying all kinds of raw materials and resources with community wisdom to create products. As a result, the product development model and guidelines of the community enterprise group must be derived from the community participation: the members were encouraged to participate in the preparation of potential development plans, group operation, product development, including expressing comments/suggestions for the most efficient operation. The members were also encouraged to receive training to increase their production skills, leading to production expertise. Product manufacturing standards were set, and the purchase of production factors and standard production raw materials, including product development, was controlled. The members should focus on developing product production to have a unique identity from other products from other groups. Furthermore, customers did not know the group or group products nowadays, so the information needed to be publicized to them in order to raise their awareness of the products of the community enterprise group.

Keywords: product development; Community Enterprise Group; In the Future

บทนำ

การส่งเสริมและพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืนทุกภาคส่วน รวมทั้งแนวทางการพัฒนาประเทศตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) มีวิสัยทัศน์ "ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง" เป็นคติพจน์ประจำชาติ "มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน" ซึ่ง 1) ความมั่นคง จะมีความมั่นคงปลอดภัยและการเปลี่ยนแปลง ทั้งระดับประเทศ สังคม ชุมชน ครอบครัว 2) ความมั่งคั่ง มีการขยายตัวของเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน และ มีการพัฒนาอย่างทั่วถึงทุกภาคส่วน ทั้งด้านทุนมนุษย์ ทุนทางปัญญา ทุนทางการเงิน ฯลฯ และ 3) ความยั่งยืน มีการพัฒนาที่สร้างรายได้ สร้างความเจริญ และคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562) อีกทั้งวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมลดความเหลื่อมล้ำในสังคม มีการพัฒนาและยกระดับคุณภาพของกำลังคน ซึ่งเป้าหมายที่ 3 เพิ่มศักยภาพชุมชนและเศรษฐกิจฐานรากให้มีความเข้มแข็ง เพื่อให้ชุมชนพึ่งพาตนเองและได้รับส่วนแบ่งผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจมากขึ้น

โดยส่งเสริมการเพิ่มมูลค่าสินค้าชุมชน รวมทั้งส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสร้างการจัดการความรู้ในชุมชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559)

ปัจจุบันศักยภาพของชุมชนมีความเข้มแข็งมากขึ้นอันเป็นผลมาจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่ผ่านมา ได้เน้นการพัฒนาชุมชนมีการรวมกลุ่มเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายเพื่อทำกิจกรรมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อแก้ปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) หรือที่เรียกว่าธุรกิจชุมชน มีการให้ความช่วยเหลือนำไปสู่การเป็น Smart Enterprises และ Start up ที่มีศักยภาพสูง (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน, 2548) วิสาหกิจชุมชนเป็นกิจการ/ธุรกิจของชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้า การให้บริการ ดำเนินการโดยคณะบุคคล/คนในชุมชนที่มีความผูกพันร่วมกัน มีวิถีชีวิตร่วมกัน ในการคิด การจัดการผลผลิตและทรัพยากร โดยนำวัตถุดิบ ทรัพยากรทุกประเภท ภูมิปัญญาของชุมชนมาร่วมสร้างสรรค์ผลผลิต เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคมรวมถึงการเรียนรู้ของคนในชุมชน (กันยารัตน์ เฟิงพอรู, 2555)

จากสถานการณ์ทางการตลาดที่มีการแข่งขันกันสูงและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็วทำให้ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ในตลาดจำนวนมาก และมีความหลากหลาย ส่งผลให้ผลิตภัณฑ์มีวงจรผลิตภัณฑ์สั้นลง หากไม่มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่อย่างต่อเนื่อง จะทำให้ผลิตภัณฑ์มีโอกาสที่จะอยู่รอดในตลาดน้อย จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความใหม่ แตกต่าง มีเอกลักษณ์ และเพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีความสอดคล้อง ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคอยู่เสมอ กลยุทธ์การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ การปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น เป็นสิ่งที่จำเป็นที่ผู้ประกอบการต้องทำ ผู้ประกอบการบางส่วนอาจจะใช้วิธีผลิตสินค้าใหม่ออกสู่ตลาด และวางจำหน่ายในบางพื้นที่เพื่อทดลองตลาด ติดตามความเคลื่อนไหวของสินค้า ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าก่อนที่จะผลิตวางจำหน่าย ซึ่งปัจจุบันผลิตภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ได้รับความสนใจจากผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น จึงทำให้ผู้ประกอบการชุมชนหลายรายเข้ามาแข่งขันกันในตลาดมากขึ้น มุ่งเน้นการนำเอาสิ่งที่มีอยู่ หรือวัตถุดิบที่สามารถหาได้ในชุมชน มาพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์ของแต่ละท้องถิ่นให้มีคุณภาพและสามารถเข้าถึงความต้องการของผู้บริโภคในทิศทางที่ดีขึ้น (สุทธิศักดิ์ กลิ่นแก้วณรงค์, 2558) ซึ่งในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญของการออกแบบและพัฒนาบรรจุภัณฑ์ หรือการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้ เพื่อให้สามารถดึงดูดความต้องการของผู้บริโภคได้ แต่ผู้ประกอบการ/กลุ่มวิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่ไม่ตระหนักถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ที่นำเทคโนโลยีมาปรับใช้ หรือปรับบรรจุภัณฑ์ให้น่าสนใจ ทำให้การจำหน่ายผลิตภัณฑ์นั้นไม่เป็นไปตามที่ต้องการ ดังนั้นผู้ประกอบการ/กลุ่มวิสาหกิจชุมชน จึงต้องกันมาให้ความสำคัญในการพัฒนาผลิตภัณฑ์การออกแบบและพัฒนาบรรจุภัณฑ์ ส่งผลให้เป็นการเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้

ยุคของการตลาด

ปัจจุบันการตลาดมีวิวัฒนาการอย่างมากมาย โดยกระบวนการทางการตลาดถูกพัฒนาและปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัย และความเจริญในแต่ละช่วง ตั้งแต่การตลาดยุค 1.0 จนเป็นการตลาดยุค 5.0 เป็นยุคปัจจุบัน ซึ่งการเข้าใจลูกค้าและมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เพื่อพัฒนาสินค้าตอบสนองความต้องการแต่ละยุคของการตลาดก็แตกต่างกันไป ซึ่งการตลาดแต่ละยุค มีดังนี้ (Brandbuffet, 2021)

การตลาด 1.0 Product Centric เป็นการทำการตลาดโดยใช้ สินค้าเป็นศูนย์กลาง ผู้ผลิตสินค้าคนออกแบบ วัตถุดิบ คนควบคุมคุณภาพสินค้ามีความสำคัญ เป็นยุคที่เน้นเรื่องคุณภาพสินค้าเป็นหลัก ผลิตสินค้าให้ตรงกับความต้องการของตลาด ใช้หลัก 4P's เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริโภคเข้าถึงตัวสินค้าได้ง่ายขึ้น

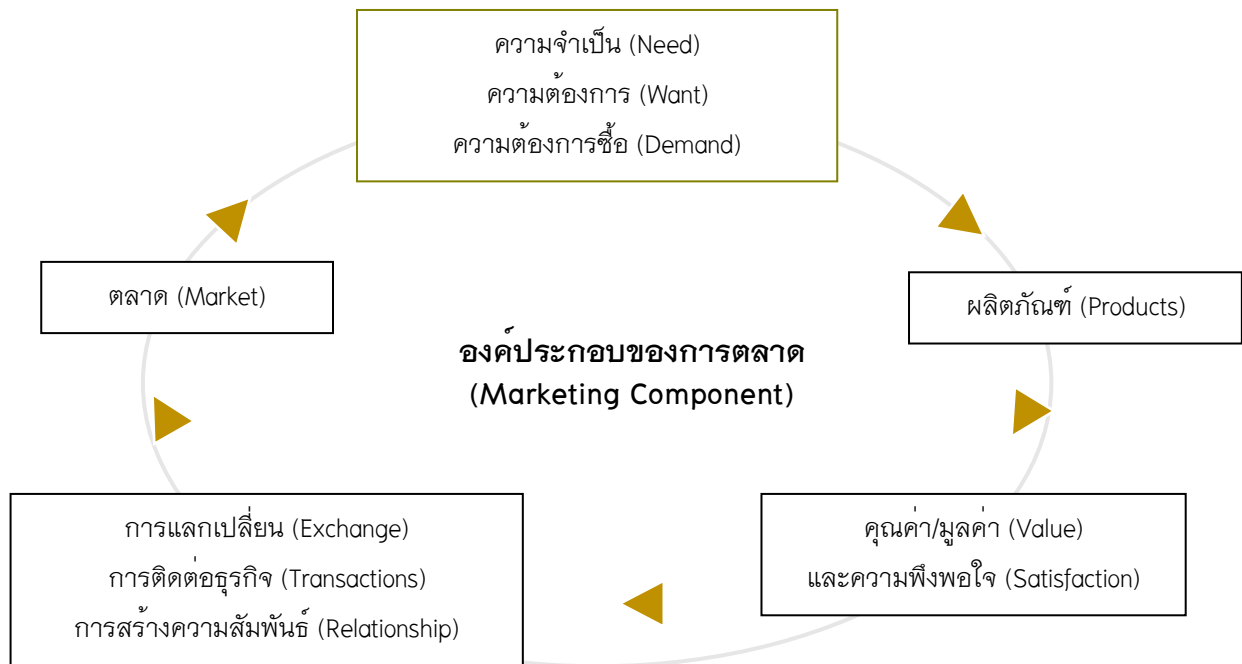
การตลาด 2.0 Customer Centric เป็นการทำการตลาดโดยใช้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ในการผลิตสินค้าให้ตรงต่อความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งมีการค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง พัฒนาสินค้าเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายแบบเฉพาะเจาะจง และทำ CRM (Customer Relationship Marketing) เพื่อรักษาดำเนินในใจของลูกค้าและสร้างความเชื่อมั่นรวมไปถึงความภักดีของตราสินค้า

การตลาด 3.0 Human Centric เป็นการทำการตลาดโดยให้ความสำคัญต่อคนทั้งสังคม แปรนัยที่ดีต้องทำให้ลูกค้าและสังคมของลูกค้ามีความสุข เพื่อให้การตลาดเหนือขึ้นไปอีกระดับ และมีส่วนสร้างสรรค์สังคม

การตลาด 4.0 Marketing Technology Centric การทำการตลาดโดยเชื่อมโยงเทคโนโลยีและดิจิทัล โดยใช้เทคโนโลยีทางการตลาดเพื่อความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ Marketing 4.0 ที่ก้าวสู่โลกดิจิทัล จึงให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีทางการตลาด เพื่อสร้างความสำเร็จและความยั่งยืนทางการตลาด

การตลาด 5.0 Technology for Humanity การทำการตลาดโดยใช้เทคโนโลยีในการสร้างความเข้าใจในความเป็นมนุษย์ ซึ่งการใช้เทคโนโลยีเพื่อเข้าใจมนุษย์และพัฒนาสังคมให้ดีขึ้น เป็นการตลาดสามารถสร้างความยั่งยืนให้กับสังคม เป็นการรวมกันของ Marketing 3.0 และ Marketing 4.0 โดยต้องมาศึกษาว่าเทคโนโลยีอะไร ที่จะทำให้สังคมและการตลาดดีขึ้น

องค์ประกอบของการตลาด (Marketing Component)



ภาพที่ 1 องค์ประกอบของการตลาด

ที่มา: Kotler, Philip & Armstrong Gary (2012, อ้างถึงใน ศุภชัย เหมือนโพธิ์, 2561)

องค์ประกอบของการตลาด เริ่มต้นจากแนวคิดหลักการตลาดที่เชื่อมโยงกันเป็นวงจร โดยเริ่มต้นจากผู้บริโภคมีความจำเป็น ความต้องการ และอุปสงค์ที่สามารถนำไปบริโภคเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง คำนึงถึงผลประโยชน์ที่ผลิตภัณฑ์ตอบสนองความต้องการได้ ซึ่งทำให้ได้รับผลประโยชน์ด้านคุณค่า คุณภาพ และความพึงพอใจ (Philip Kotler, 2004, อ้างถึงใน ศุภชัย เหมือนโพธิ์, 2561)

1. ความจำเป็น ความต้องการ และความต้องการซื้อ (Need/Want/Demand)

1.1 ความจำเป็น (Need) หมายถึง ความต้องการพื้นฐานที่ทำให้บุคคลต้องการสิ่งนั้น หรือกระทำการใดสิ่งหนึ่งออกมา เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานของร่างกาย เป็นความต้องการในปัจจุบัน 4 คือ ความจำเป็นทางด้านร่างกาย เช่น อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ฯลฯ และความจำเป็นของสถานภาพทางสังคมและอารมณ์ เช่น การมีเพื่อน ความรู้สึกอบอุ่น มั่นคง ปลอดภัย

1.2 ความต้องการ (Want) หมายถึง ความจำเป็น (Need) ที่ถูกพัฒนาขึ้นมาจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล เป็นความปรารถนาของบุคคลที่เกิดจากวัฒนธรรม ประเพณี หรือลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งทำให้เกิดความหลากหลายในทางเลือกของผู้บริโภค เช่น ความต้องการเสื้อผ้า รองเท้า กระเป๋า

1.3 ความต้องการซื้อ (Demand) หมายถึง ความต้องการผลิตภัณฑ์ชนิดใดชนิดหนึ่ง ซึ่งผู้ซื้อต้องมีอำนาจในการซื้อ (เงิน) และความเต็มใจที่จะซื้อสินค้า

2. ผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งที่เสนอแก่ตลาด เพื่อตอบสนองของความจำเป็นหรือความต้องการของผู้บริโภคให้ได้รับความพึงพอใจ มีลักษณะเป็นสินค้า (มีตัวตน) หรือบริการ (ไม่มีตัวตน) ก็ได้ โดยครอบคลุมถึง

2.1 สิ่งที่จับต้องได้ (Tangible Product) คือ สินค้าทั่วไป (goods) เป็นสินค้าที่สามารถมองเห็นและจับต้องได้ง่าย ผู้บริโภคสามารถมองเห็นได้และพิจารณาก่อนการตัดสินใจซื้อ เช่น อาหาร เครื่องประดับ เสื้อผ้า รองเท้า คอมพิวเตอร์ เครื่องสำอาง เป็นต้น

2.2 สิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Product) คือ บริการ (Service) เป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถมองเห็นได้เป็นรูปธรรม ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ เป็นประสบการณ์ที่ลูกค้าจะได้รับเมื่อใช้บริการ เช่น การใช้บริการสายการบิน โอเดียน โรงแรม เป็นต้น

3. คุณค่า (Value) หมายถึง คุณค่าสำหรับผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการเป็นความแตกต่างระหว่างคุณค่าที่ได้รับจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เสนอให้กับลูกค้าต้องมีคุณค่า (Value) ในสายตาของลูกค้า สามารถตอบสนองความคาดหวัง มีคุณภาพ และมีลักษณะแตกต่างจากคู่แข่ง นักการตลาดต้องพัฒนาผลิตภัณฑ์ตนเองให้มีคุณค่า (Value) เพิ่มในสายตาของลูกค้า มีคุณภาพ (Quality) และมีความพึงพอใจ (Satisfaction)

4. การแลกเปลี่ยน การติดต่อ และการสร้างความสัมพันธ์

4.1 การแลกเปลี่ยน (Exchange) เป็นกิจกรรมที่ทำให้ได้ผลิตภัณฑ์ โดยการเสนอสิ่งที่มีคุณค่าหรือสิ่งที่อีกฝ่ายต้องการเป็นการตอบแทน ซึ่งลักษณะของการเปลี่ยนแปลงมีดังนี้ 1) ประกอบด้วยบุคคลหรือกลุ่มบุคคล 2 ฝ่ายขึ้นไป 2) มีสิ่งที่มีคุณค่า 3) มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารและส่งมอบ 4) มีอิสระที่จะยอมรับหรือปฏิเสธในสิ่งที่อีกฝ่ายหนึ่งเสนอ 5) เหมาะสมหรือพอใจที่จะติดต่อสื่อสาร ซึ่งในการแลกเปลี่ยนมีการติดต่อธุรกิจ (Transactions) มีการติดต่อสื่อสารกัน และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

4.2 การติดต่อธุรกิจ (Transaction) เป็นการทำการค้าระหว่างบุคคลสองฝ่าย คือ ผู้ซื้อและผู้ขาย โดยต้องมีลักษณะดังนี้ 1) ต้องมีสองสิ่งที่มีคุณค่า 2) มีการตกลงภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดไว้ 3) มีระยะเวลา และ 4) มีสถานที่

4.3 การสร้างความสัมพันธ์ (Relationship) เป็นการทำการตลาดในปัจจุบันควรมุ่งเน้นการสร้างสัมพันธ์ภาพทางการตลาด เพื่อความสัมพันธ์อันดีต่อลูกค้า ผู้บริโภค ผู้จัดจำหน่าย ซึ่งมีการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพสูง โดยมีกระบวนการสร้าง รักษา และการเพิ่มสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า

5. ตลาด (Market) คือ กลุ่มของผู้ซื้อสินค้าหรือบริการที่มีศักยภาพ มีอำนาจในการซื้อ โดยการใช้เงินในการซื้อความพึงพอใจ ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ โดยองค์ประกอบสำคัญในระบบตลาด คือ องค์การและตลาด

การพัฒนาผลิตภัณฑ์

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ หมายถึง เป็นการพัฒนา ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์หรือบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค โดยมีรูปแบบการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ หรือบรรจุภัณฑ์ ซึ่งมีคุณสมบัติใหม่ หรือลักษณะเฉพาะที่แตกต่างออกไป สามารถสร้างประโยชน์ใหม่ๆ ให้กับลูกค้าได้ ส่งผลให้ผู้บริโภคหรือลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ในปัจจุบันผู้ประกอบการ/กลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมากขึ้น และมีเทคโนโลยีใหม่เข้ามาทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ประกอบการ/กลุ่มวิสาหกิจชุมชนผลิตผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดใหม่ แต่การปรับปรุง หรือผลิตผลิตภัณฑ์ใหม่นั้นต้องมีความแปลกใหม่ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ ซึ่งมีการจำแนกผลิตภัณฑ์ใหม่ (New Product) ได้ 3 ลักษณะ คือ (Mccathy & Pereault, Jr., 1991)

1. **ผลิตภัณฑ์นวัตกรรมใหม่ (Innovative Product)** หมายถึง ผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ยังไม่มีผู้ใดนำเสนอในตลาดมาก่อน มีการวิจัยและพัฒนา คิดสร้างสรรค์ และไม่มีในตลาด

2. **ผลิตภัณฑ์ปรับปรุงใหม่โดยการปรับเปลี่ยน ตัดแปลง (Replacement Product of Modify Product)** หมายถึง ผลิตภัณฑ์ใหม่ที่พัฒนา เปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงคุณสมบัติในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ทำให้กลายเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาด ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้บริโภคได้มากขึ้น

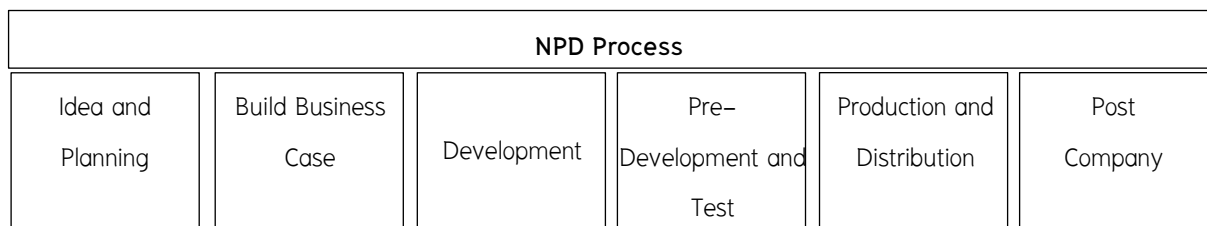
3. **ผลิตภัณฑ์ลอกเลียนแบบหรือการลอกเลียนแบบผลิตภัณฑ์ (Imitative or Me-too-Product)** หมายถึง ผลิตภัณฑ์ใหม่ของธุรกิจ ซึ่งเลียนแบบผลิตภัณฑ์ของคู่แข่งที่มีอยู่แล้วในท้องตลาด และเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภค ทำให้ธุรกิจมีโอกาสในการทำกำไรสูง

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการออกแบบผลิตภัณฑ์ต้องดำเนินการควบคู่กันไป โดยเป็นการพยายามสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ หาวิธีแก้ไขหรือคำตอบใหม่ นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาช่วยในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ อีกทั้งต้องมีการเลือกใช้วัสดุและหลักในการออกแบบ เข้าใจการวิเคราะห์ปัญหา โดยการออกแบบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ตามแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม ต้องเริ่มจากการเรียนรู้ (Learning) การสะสมข้อมูล (Accumulating Data) เกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การศึกษาองค์ประกอบของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน การระดมสมอง (Brainstorming) การร่วมกันของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในการคิด วิเคราะห์ และออกแบบผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับแนวคิดของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน และสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มได้ และต้องมีการศึกษา

การยอมรับของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์ใหม่ เพื่อที่สามารถปรับปรุง แก้ไข และทำให้ผลิตภัณฑ์ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ เป็นกระบวนการค้นคว้า การคิดวิเคราะห์ การออกแบบ เพื่อนำมาซึ่งผลิตภัณฑ์ที่มีความใหม่ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ และเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จให้แก่ธุรกิจ โดยผลิตภัณฑ์ใหม่อาจจะเป็นนวัตกรรม การเลียนแบบ การปรับปรุง และการเข้าสู่ตลาดใหม่ ซึ่งการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่มี 6 ขั้นตอน ดังนี้ (พลวัต พุทธิชัยมณี, 2558)



ภาพที่ 2 กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่

ที่มา: พลวัต พุทธิชัยมณี (2558)

ขั้นตอนที่ 1 การหาแนวคิด (Idea Gathering) เป็นการสร้างความคิด/แนวคิดใหม่ ๆ เพื่อการค้นคว้า วิเคราะห์ และรวบรวมแนวคิด สามารถทำได้โดยการระดมสมอง การสังเคราะห์แนวคิดใหม่ การแสวงหาแนวคิดจากแหล่งข้อมูลต่างๆ หรือการสำรวจความต้องการของผู้บริโภค เพื่อนำข้อมูล/แนวคิดที่ได้มากลับกรองให้ได้แนวคิดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของวิสาหกิจชุมชนที่ตั้งไว้

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างแบบจำลองทางธุรกิจ (Build Business Case) เมื่อได้ความคิด/แนวคิดใหม่จากการศึกษา ค้นคว้า ต้องมีการคัดเลือกความคิด เพื่อคัดเลือกแนวคิดที่มีความน่าสนใจ และสอดคล้องกับการดำเนินกิจการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมากที่สุด นำมาวิเคราะห์ความเป็นได้ทางธุรกิจ วิเคราะห์สถานการณ์ทางการตลาด กำหนดกลุ่มเป้าหมาย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และความเป็นไปได้ทางธุรกิจ

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Development) จากการศึกษ วิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาผลิตภัณฑ์ สร้างและออกแบบผลิตภัณฑ์ต้นแบบที่สอดคล้องกับสภาพการแข่งขันในปัจจุบัน สร้างผลิตภัณฑ์ให้มีคุณสมบัติใหม่หรือลักษณะเฉพาะที่แตกต่างออกไป ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า หรือเป็นที่น่าพึงพอใจต่อความต้องการของตลาด อีกทั้งผู้ประกอบการ/กลุ่มวิสาหกิจจำเป็นต้องมีการขึ้นทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาเพื่อป้องกันปัญหาการลอกเลียนแบบผลิตภัณฑ์

ขั้นตอนที่ 4 การทดสอบตลาด (Pre-Production and Test) หลังจากได้ผลิตภัณฑ์ต้นแบบนำไปทดสอบตลาดในกลุ่มตลาดเป้าหมายที่สามารถใช้เป็นตัวแทนกลุ่มตลาดทั้งหมดได้ เพื่อทดสอบการยอมรับผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค และตรงตามความต้องการของผู้บริโภค หากมีข้อปรับปรุงสามารถนำไปปรับปรุง แก้ไขได้ก่อนที่ออกสู่ตลาดจริง

ขั้นตอนที่ 5 การผลิตและจัดจำหน่าย (Production and Distribution) ผู้ประกอบการ/กลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีการวางแผนจัดการ จัดสรรทรัพยากรด้านต่างๆ และการสื่อสารทางการตลาด เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาด สร้างรายได้ และเข้าถึงผู้บริโภคได้มากที่สุดและรวดเร็วที่สุด

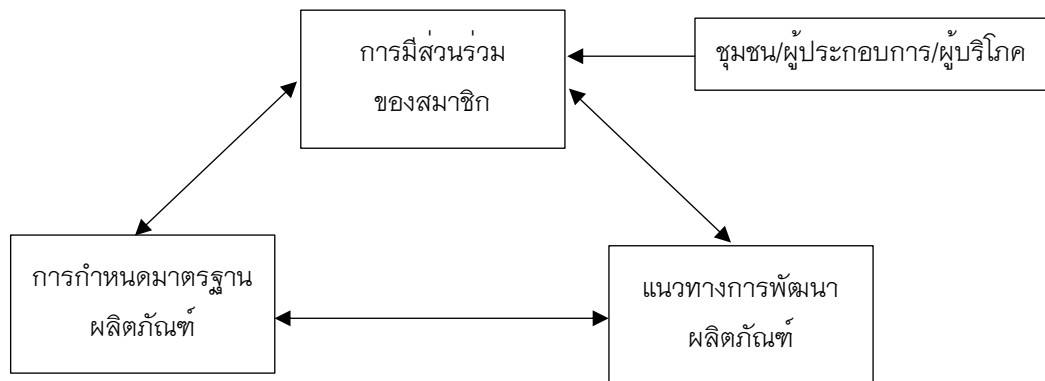
ขั้นตอนที่ 6 การติดตามและประเมินผล (Post Company) เมื่อมีการนำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดแล้ว ควรมีการติดตามและประเมินผล เพื่อเป็นตรวจสอบว่าผลิตภัณฑ์นั้นเป็นอย่างไร คุณภาพเป็นไปตามที่กำหนดไว้ สามารถนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาต่อไป อีกทั้งสามารถนำข้อมูลเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อผู้บริโภค

ตารางที่ 1 กิจกรรมในกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่

ขั้นตอน (Process)	กิจกรรมหลัก (Activity)
ขั้นตอนที่ 1 การหาแนวคิด (Idea Gathering)	- ศึกษา ค้นหา วิเคราะห์ และรวบรวมแนวคิด - สำรวจความต้องการของผู้บริโภค - กลั่นกรอง และสรุป
ขั้นตอนที่ 2 การสร้างแบบจำลองทางธุรกิจ (Build Business Case)	- คัดเลือก และวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของธุรกิจ - กำหนดกลุ่มเป้าหมาย - แนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการดำเนินธุรกิจ
ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Development)	- การสร้างและออกแบบผลิตภัณฑ์ต้นแบบ - การขึ้นทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา
ขั้นตอนที่ 4 การทดสอบตลาด (Pre-Production and Test)	- การทดสอบตลาด - การสำรวจการยอมรับผลิตภัณฑ์ และความพึงพอใจของผู้บริโภค - การปรับปรุงผลิตภัณฑ์
ขั้นตอนที่ 5 การผลิตและจัดจำหน่าย (Production and Distribution)	- การวางแผนจัดการ การจัดสรรทรัพยากร - การสื่อสารทางการตลาด - นำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาด
ขั้นตอนที่ 6 การติดตามและประเมินผล (Post Company)	- การติดตามและประเมินผล

ที่มา: พลวัต พุทธิชัย (2558)

รูปแบบและแนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน



ภาพที่ 3 รูปแบบและแนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

ที่มา: กรรณิการ์ สายเทพ และพิชญา เพิ่มไทย (2560)

การมีส่วนร่วมของสมาชิก หมายถึง การเปิดโอกาสให้สมาชิกมีการพบปะกัน พูดคุยกัน มีส่วนร่วมในกิจกรรมไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม อาจมีการพบปะรายเดือน รายไตรมาส หรือราย 6 เดือน โดยสมาชิก ประกอบด้วย ประธาน กรรมการ สมาชิกของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ผู้แทนชุมชน เครือข่าย หรือกลุ่มผู้บริโภค เพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิด ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข อีกทั้งควรมีการวางแผนการดำเนินการล่วงหน้า สร้างเครือข่ายเพื่อขยายฐานการตลาด และมีการติดตามประเมินผล ทั้งด้านระยะเวลาในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน และด้านความโปร่งใสของการบริหารงาน ซึ่งในการติดตาม ประเมินผลควรมีตัวชี้วัดที่ชัดเจน และจัดทำรายงานสรุปผลการติดตามประเมินผล เพื่อให้สมาชิกของกลุ่ม รับทราบและร่วมการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขในการดำเนินธุรกิจ

การกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์ กระบวนการการรักษการผลิตให้มีคุณภาพแบบเดิม มีความสม่ำเสมอ การควบคุมคุณภาพให้เป็นไปตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ ซึ่งในการกำหนดมาตรฐาน ผลิตภัณฑ์ไม่ใช่เพียงแค่ควบคุมการผลิต แต่ต้องมีการอบรมให้ความรู้ เพิ่มทักษะ กับกลุ่มสมาชิกให้มีการ พัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญ และสามารถนำมาประยุกต์ ควบคุมการผลิตให้มีคุณภาพให้เป็นไป ตามมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ปัจจุบันมีผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดมากมาย เกิดการแข่งขัน ทำให้ต้องมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดอย่างต่อเนื่อง แต่การพัฒนาผลิตภัณฑ์จำเป็นต้องอาศัย ความแตกต่าง ความโดดเด่น และมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่สามารถแข่งขันในตลาดที่รุนแรงได้ อีกทั้ง การพัฒนาผลิตภัณฑ์ต้องมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์นั้น ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และอยู่ในตลาดได้นานยิ่งขึ้น

สรุป

ภายใต้กระแสของการพัฒนาที่ต้องการความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยเน้นการพัฒนา ระบบเศรษฐกิจชุมชน ถือว่าเป็นกลุ่มที่ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ซึ่งกลุ่มวิสาหกิจชุมชน เป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ช่วยขับเคลื่อนและกระตุ้นเศรษฐกิจชุมชนให้เข้มแข็งและกระจายโอกาส ในการประกอบอาชีพให้เกิดการสร้างงานสร้างรายได้ และลดภาระค่าใช้จ่ายให้ประชาชนในท้องถิ่น สามารถพึ่งตนเองได้มากขึ้น ในปัจจุบันชุมชนส่วนใหญ่มีการรวมกลุ่มเพื่อสร้างงาน สร้างรายได้ มีความเข้มแข็ง มีความสามัคคี เป็นผลมาจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่ผ่านมาเน้นการพัฒนา ชุมชนมีการรวมกลุ่มเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายเพื่อทำกิจกรรมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อแก้ปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชน และมีการจัดตั้งเป็นกลุ่มวิสาหกิจชุมชน เป็นกิจการของชุมชนเกี่ยวกับการผลิตผลิตภัณฑ์ การให้บริการ หรืออื่นๆ ที่ดำเนินการโดยกลุ่มที่มีความผูกพันร่วมกัน มีวิถีชีวิตร่วมกัน ระดมศักยภาพของชุมชน วางแผนและการจัดการแหล่งวัตถุดิบ แหล่งเรียนรู้ และสร้างเครือข่ายเพื่อให้เกิดระบบการจัดการและการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งรวมถึง กระบวนการคิดการจัดการผลิตและทรัพยากร โดยนำวัตถุดิบ ทรัพยากรทุกประเภท ภูมิปัญญา ของชุมชนมาร่วมสร้างสรรค์ผลผลิต เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคมรวมถึงการเรียนรู้ ของคนในชุมชน

รูปแบบและแนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ควรเริ่มต้นจากการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน/กลุ่มสมาชิก ร่วมกันศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ และรวบรวมความคิด มีการสำรวจ ความต้องการของผู้บริโภคเพื่อสังเคราะห์แนวคิดใหม่ๆ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ส่งเสริมให้สมาชิก ได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพ การดำเนินงานของกลุ่ม การพัฒนาผลิตภัณฑ์ รวมถึง การแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด มีความพร้อม ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ หลังจากได้ผลิตภัณฑ์ต้นแบบนำไปทดสอบตลาดในกลุ่มตลาดเป้าหมาย ที่สามารถใช้เป็นตัวแทนกลุ่มตลาดทั้งหมดได้ เพื่อทดสอบการยอมรับผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค และ ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค หากมีข้อปรับปรุงสามารถนำไปปรับปรุง แก้ไขได้ก่อนที่ออกสู่ตลาด จริง เมื่อผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาด ผู้ประกอบการ/กลุ่มวิสาหกิจชุมชนต้องมีการวางแผนส่วนประสมทาง การตลาด การสื่อสารทางการตลาด เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาด สร้างรายได้ และเข้าถึงผู้บริโภค ได้มากที่สุดและรวดเร็วที่สุด และควรกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์ ควบคุมคุณภาพให้เป็นไปตาม คุณสมบัติที่กำหนดไว้ สิ่งสำคัญคือบุคลากร สมาชิกในกลุ่มต้องมีการพัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในด้านต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การพัฒนาผลิตภัณฑ์ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ สามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ สายเทพ และพิชญา เพิ่มไทย. (2560). แนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นเพื่อการส่งออกของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนดอกไม้ประดิษฐ์ ตำบลแม่ทะ อำเภอมะนัง จังหวัดลำปาง. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่*, 10(2), 1 – 11.
- กันยารัตน์ เพ็ญพอรู. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในเขตมีนบุรีและเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. *ปริญญาวิทยาสตรมหาบัณฑิต (ส่งเสริมการเกษตร) สาขาส่งเสริมการเกษตร ภาควิชาส่งเสริมและนิเทศศาสตร์เกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*.
- พลวัต พุทธิชัย. (2558). สามเหลี่ยมความรู้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่. *วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*.
- ศุภชัย เหมือนโพธิ์. (2561). *เอกสารประกอบการเรียนการสอนรายวิชา หลักการตลาด 01134111*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุทธิศักดิ์ กลิ่นแก้วณรงค์. (2558). การออกแบบบรรจุภัณฑ์ เพื่อผลักดันผลิตภัณฑ์ OTOP. *วารสารกรมวิทยาศาสตร์บริการ*, 63 (199), 19 – 21.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2564*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ. (2562). *ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ.
- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน. (2548). *พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ. 2548*. กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.
- Brandbuffet. (2021). *ยุคของการตลาด*. (Online). Retrieved August 25, 2021, from <https://www.brandbuffet.in.th/2021/05/talk-about-marketing-5-0-book-by-philip-kotler-and-faith-marketing/>.
- Kotler, Phillip & Armstrong Gary. (2012). *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Mccathy & Pereault, Jr. (1991). *Basic Marketing*. New York: Mc Graw-Hill.

การประยุกต์เทคโนโลยีและนวัตกรรมสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมยุคดิจิทัล Technology Application and Innovation for Digital Era Hotel Industry

¹ณัฐวุฒิ เหมะประมาธ และ ²เกดศิริ เจริญวิศาล

¹Nattawut Maopraman and ²Kaedsiri Jaroenwisan

¹มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และ ²มหาวิทยาลัยศิลปากร

¹Phuket Rajabhat University and ²Silpakorn University

¹Corresponding Author Email: Nattawut.m@pkru.ac.th

บทคัดย่อ

ในอุตสาหกรรมโรงแรมถูกจัดให้เป็นอุตสาหกรรมที่สามารถสร้างงานและเป็นเครื่องให้เกิดการกระจายและไหลวนของรายได้ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจในลำดับต้นๆ ของแต่ละประเทศหลายๆ ประเทศที่รัฐบาลให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง โดยการให้ความช่วยเหลือทั้งในด้านเงินลงทุนและด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะประเทศไทยที่ได้วางแผนพัฒนา (ร่าง) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (2566-2570) โดยกำหนดให้ไทยเป็นจุดหมายของการท่องเที่ยวที่เน้นคุณภาพและความยั่งยืน กำหนดให้มีการสนับสนุนให้ผู้ประกอบการและสตาร์ทอัพประยุกต์ใช้แนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์เอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการพัฒนา และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการท่องเที่ยวตลอดจนส่งเสริมการวิจัย พัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมในการส่งเสริมการบริการการตลาด และอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ทั้งนี้ก็เพื่อมุ่งหวังให้ประเทศไทยมีธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมติดระดับโลก ที่มีชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาจับจ่ายใช้สอยในประเทศให้มากที่สุด อย่างไรก็ตาม การที่จะพัฒนาอุตสาหกรรมโรงแรมให้เติบโต เป็นที่รู้จัก และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้ระยะเวลาและความมั่นใจอีกทั้งต้องการการสนับสนุนความร่วมมือของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคธุรกิจเอกชนเข้ามาดำเนินธุรกิจร่วมกันให้มีการดำเนินการที่สอดคล้องรองรับไปในแนวทางเดียวกัน และอีกสิ่งหนึ่งที่ถือเป็นความจำเป็นในโลกดิจิทัลที่มีการติดต่อสื่อสารถึงกันตลอดเวลา ก็คือ เทคโนโลยีและนวัตกรรม นั่นเอง

คำสำคัญ : เทคโนโลยี; นวัตกรรม; อุตสาหกรรมโรงแรม

Abstract

In the hotel industry, it is classified as an industry that can create jobs and generate income distribution and circulation. to stimulate the economy in the first place of each country Countries that the government strongly supports by providing assistance in both investment and infrastructure. The target implementation period for the plan is year 2023 to the year 2027 (Thai years 2566-2570) By designating Thailand as a tourism destination that emphasizes quality and sustainability. Encourage entrepreneurs and startups to apply creative economy concepts, cultural identity, technology, and innovation to develop. and create added value for tourism as well as promote research Developing the use of information technology and innovations to promote marketing services and facilitate tourists This is to expect Thailand to have a world-class tourism and hotel business. with foreigners

traveling to the country to spend as much as possible, however, in order to develop the hotel industry to grow known and it is popular with the service users. It is imperative that it takes time and confidence and requires the support and cooperation of all parties involved. Whether government or private businesses come into business together to have consistent operations in the same way. And another thing that is considered a necessity in the digital world that is constantly communicating with each other is technology and innovation.

Keywords: Technology; Innovation; Hotel Industry

บทนำ

ประเทศไทยนับเป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยมแห่งหนึ่งของนักท่องเที่ยวต่างชาติ จากการมีแหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูดความสนใจติดอันดับโลกกระจายอยู่ตามภาคต่างๆ ทั่วประเทศ โดยกรุงเทพฯ เป็นเมืองท่องเที่ยวหลักที่ได้รับความนิยมสูง สะท้อนจากรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ภาคใต้/ภาคตะวันออกยังมีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลที่มีชื่อเสียง และพื้นที่หลายจังหวัดในภาคเหนือยังเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อีกด้วย นอกจากนี้ประเทศไทยยังมีความได้เปรียบในด้านราคาห้องพักและค่าครองชีพที่อยู่ในระดับต่ำทำให้การท่องเที่ยวในไทยมีความคุ้มค่าเงิน (Value for money) ประกอบกับการคมนาคมที่สะดวกมากขึ้นจากโครงสร้างพื้นฐานที่ทยอยพัฒนาเป็นลำดับ ทั้งนี้ดัชนีชี้วัดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Competitiveness Index) ล่าสุดปี 2020 ของ World Economic Forum จัดให้ไทยอยู่อันดับ 31 จากทั้งหมด 140 ประเทศทั่วโลก และอันดับ 3 ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้รองจากสิงคโปร์และมาเลเซียโดยเฉพาะความสามารถทางการแข่งขันด้านทรัพยากรธรรมชาติของไทยมีอันดับที่ดีที่สุดเมื่อเทียบกับประเทศอื่นๆ ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (World Economic Forum, 2020)

อุตสาหกรรมโรงแรม/อุตสาหกรรมโรงแรม (โรงแรม รีสอร์ท และเกสต์เฮาส์) เป็นอุตสาหกรรมโรงแรมเกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยวเป็นสำคัญ มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) หมวดโรงแรมและภัตตาคารปี 2562 คิดเป็นสัดส่วนประมาณ 5.6% ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศทั้งหมดหรือประมาณ 9.2 แสนล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) ทั้งนี้ปัจจุบันอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทยมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง เฉลี่ย 4.7–6.0 ต่อปี โดยเฉพาะต่างจังหวัดที่มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยมีการคาดการณ์ว่ามีเงินหมุนอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมโรงแรมประมาณ 5 แสนล้านบาท โดยกลยุทธ์ของทางกลุ่มอุตสาหกรรมโรงแรมปัจจุบันคือการสร้างการเข้าถึงลูกค้าให้มากที่สุดโดยการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการสร้างการเข้าถึงลูกค้า โดยเฉพาะกลุ่มโรงแรมขนาดกลางที่ชื่อเสียงยังไม่เทียบเท่าโรงแรมใหญ่ๆ การใช้นวัตกรรมอินเทอร์เน็ตในการจองออนไลน์และการสื่อสารต่างๆ จะช่วยให้สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้มาใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น (Marketeer Team, 2016) จากการที่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงไป จึงเกิดความท้าทายให้ ผู้ประกอบการแสวงหาโอกาสทางการตลาดใหม่ ๆ ในการสร้างสินค้าและบริการที่สมบูรณ์แบบ ให้กับลูกค้า โดยนำกระบวนการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยให้การทำงานต่างๆ ให้เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพมากขึ้น (ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์, 2559)

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการและการสร้างบริการที่รวดเร็วและมีความแตกต่างจะช่วยให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมโรงแรมได้ซึ่งจะช่วยให้ความสามารถในการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมสูงขึ้น สร้างความแตกต่างในด้านช่องทางการให้บริการ โดยเฉพาะเมื่อผู้บริโภคหันมาใช้เครื่องมือสื่อสารเป็นช่องทางในการรับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น ลดต้นทุนการดำเนินงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยก่อให้เกิดนวัตกรรมซึ่งจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรได้อีกด้วย อุตสาหกรรมโรงแรมควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและควรมีมาตรฐานให้ทัดเทียมกับประเทศอื่นๆ ในระดับสากล โดยการเลือกใช้เทคโนโลยีที่มีความทันสมัยและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย และเพิ่มความรวดเร็วต่อกระบวนการขายของอุตสาหกรรมโรงแรมในอนาคตได้ โดยการส่งเสริมการขายในขั้นตอนการจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลโปรโมชั่นบนเว็บไซต์ของโรงแรม และเว็บไซต์ขององค์กร ตัวแทนจำหน่าย การใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางการขายและการชำระเงินค่าสินค้าและบริการ ซึ่งช่วยให้ลูกค้ามีความสะดวก นอกจากนี้ควรมีการใช้แอปพลิเคชันเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่ออัปเดตข้อมูลที่น่าสนใจของโรงแรม และเป็นสื่อสำหรับการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้โรงแรมเป็นที่รู้จักมากขึ้น ได้อย่างรวดเร็ว (ธงไชย สุรินทร์วรการ และ สุธา พงศ์ถาวรวิญญู, 2560)

อย่างไรก็ตาม การที่จะพัฒนาอุตสาหกรรมโรงแรมให้เติบโตเป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้นั้น ไม่ใช่เป็นเรื่องเล็กๆ ที่จะกระทำได้ง่ายๆ ภายในเวลาอันสั้น หากแต่ต้องการการวางแผน และการร่วมมือสนับสนุนจากทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคอุตสาหกรรมเอกชนที่ดำเนินอุตสาหกรรมร่วมกันให้มีการดำเนินการที่สอดคล้องรองรับไปในแนวทางเดียวกัน และอีกสิ่งหนึ่งที่ถือเป็นความจำเป็นในโลกดิจิทัลที่มีการติดต่อสื่อสารถึงกันตลอดเวลา ก็คือ เทคโนโลยีและนวัตกรรม นั่นเอง จึงอาจกล่าวได้ว่า การประยุกต์เทคโนโลยีและนวัตกรรมสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดนั้น สิ่งที่ผู้บริหารควรคำนึงถึงก็คือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรที่ต้องคำนึงถึงความผสมผสานของทุกองค์ประกอบที่ต้องมีความสอดคล้องกลมกลืนกันไปกับอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและการโรงแรม ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการของการดำเนินอุตสาหกรรม (Business End-to-End Solution) เพื่อให้ได้มาซึ่งการปฏิบัติการผลลัพธ์ และการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรมนั้นๆ ได้อย่างครบวงจร

ความสำคัญของการประยุกต์เทคโนโลยีและนวัตกรรมสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรม

ความสำคัญของการนำการประยุกต์ระบบสารสนเทศมาใช้ในอุตสาหกรรมโรงแรม ใน 3 ด้าน ประกอบไปด้วย ความสำคัญที่มีต่อผู้บริหารองค์กร องค์กร และประเทศชาติ

ความสำคัญที่มีต่อผู้บริหารองค์กร ได้แก่ การเพิ่มศักยภาพในการวางแผนและควบคุมงานบริหารจัดการตั้งแต่วางแผนการลงทุนด้านไอทีขององค์กร (Investment Plan) วางแผนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Application Plan) และวางแผนโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีขององค์กร (Enterprise Plan) ทำให้เกิดการมองเห็นภาพความเป็นไปในธุรกิจของตนเองได้อย่างชัดเจน ช่วยประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้า พนักงานในองค์กร องค์กรคู่ค้า รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลภายใน

และภายนอกองค์กรทำให้เกิดการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน การใช้ทรัพยากร ตลอดจนความเป็นไปหรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างกว้างขวาง ชัดเจน มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยในการสนับสนุนการบริหารงานและการตัดสินใจเพื่อกำหนดนโยบาย การวางแผน การตัดสินใจ รวมไปถึงการควบคุมวัดผล หรือติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นยังส่งผลต่อการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารด้วยกัน หรือระหว่างผู้บริหารกับพนักงานในองค์กรได้อย่างรวดเร็วตลอดเวลาเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือข้อมูลสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารทุกคน อีกทั้งยังช่วยในการพยากรณ์หรือคาดคะเนปัญหาต่างๆที่อาจเกิดขึ้นได้ เกิดแนวคิดในการสร้างโอกาส เพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ เพิ่มความได้เปรียบในการเพิ่มผลกำไร หรือส่วนแบ่งทางการตลาด

ความสำคัญที่มีต่อองค์กร ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ ช่วยทำให้การดำเนินงานในองค์กรมีความแม่นยำขึ้น เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานในองค์กรให้เป็นมาตรฐานและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานร่วมกันจะช่วยให้การผลิตจัดการและควบคุมภายในองค์กร การปฏิบัติงานและการควบคุมคุณภาพงานมีมาตรฐานมากขึ้นเป็นที่ยอมรับของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเพิ่มการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลขององค์กร ช่วยให้องค์กรมีการประยุกต์ข้อมูลขององค์กรเองที่สมบูรณ์มากขึ้นสามารถใช้ประโยชน์จะสารสนเทศที่มีอยู่ภายในองค์กรได้อย่างคุ้มค่าลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานและการให้บริการช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน และการให้บริการตั้งแต่การลดขั้นตอนการทำงานให้สะดวกและมีความรวดเร็วมีประสิทธิภาพมากขึ้นลดเวลาลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร อีกทั้งสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรยกระดับการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างองค์กรคู่ค้าธุรกิจและกลุ่มพันธมิตรในธุรกิจร่วมกันในการแลกเปลี่ยนข้อมูล นอกเหนือจากนั้นยังเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจช่วยในการวางกลยุทธ์ทางธุรกิจได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องรองรับในทุกสถานการณ์ทำให้คาดการณ์อนาคตได้อย่างแม่นยำอันจะนำไปสู่การกำหนดวัตถุประสงค์ และการวางแผนในระยะยาว

ความสำคัญที่มีต่อประเทศชาติช่วยส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรมของประเทศเข้าไว้ด้วยกัน โดยช่วยให้สามารถใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเผยแพร่และกระจายข่าวสารข้อมูลทางการท่องเที่ยวไปสู่สายตาชาวโลกได้อย่างกว้างขวาง เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจระดับโลกเพื่อเพิ่มศักยภาพอุตสาหกรรมโรงแรมของไทยให้เติบโตเป็นที่ยอมรับและสามารถแข่งขันในระดับโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้เกิดการขยายความเจริญไปสู่อุตสาหกรรมและธุรกิจด้านอื่นๆได้อีก อีกทั้งเป็นการเพิ่มมาตรการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว โดยเทคโนโลยีจะเข้ามาสนับสนุนการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างองค์กรเชื่อมโยงข้อมูลของผู้ใช้บริการข้อมูลของการเดินทาง อีกทั้งภาครัฐยังสามารถตรวจสอบข้อมูลและพิสูจน์หลักฐานทางบุคคลของผู้ก่อการร้ายการป้องกันอาชญากรรมข้ามชาติประวัติดังท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและที่สำคัญเกิดการต่อยอดการทำธุรกิจอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆโดยช่วยให้ผู้ประกอบการมองเห็นช่องทางในการดำเนินงานทางธุรกิจในรูปแบบใหม่ๆ

เทคโนโลยีสารสนเทศกับอุตสาหกรรมโรงแรม

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งในอุตสาหกรรมโรงแรม ช่วยให้เข้าถึงโรงแรมต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น รวมถึงการปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ามากขึ้น แต่เนื่องจากบางเทคโนโลยีมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง การจะนำเทคโนโลยีไปใช้เพื่อสร้างนวัตกรรม บริการคงจะต้องพิจารณาในปัจจัยหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นขนาดของโรงแรม ราคาห้องพัก และนโยบายการให้บริการของเจ้าของกิจการ รวมทั้งผู้บริหารระดับสูง นอกจากนี้หลังจากมีการนำเทคโนโลยีมาใช้งานในธุรกิจโรงแรมแล้วต่อมาจะต้องทำให้มีการใช้ประโยชน์มากที่สุด เพื่อให้คุ้มค่ากับเงินที่ลงทุน และท้ายสุด ค่าใช้จ่ายในเรื่องการบำรุงรักษาอุปกรณ์ ทั้งส่วนที่เป็นซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นจึงมีความจำเป็นจะต้องมีการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญ และประสบการณ์โดยเฉพาะเข้ามาดูแลเพื่อให้เข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีจึงมีความจำเป็นจะต้องมีการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญและประสบการณ์โดยเฉพาะเข้ามาดูแล เพื่อให้เข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศกับธุรกิจโรงแรมมากยิ่งขึ้นให้พิจารณาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศพื้นฐานในการบริการ ของโรงแรมดังตารางที่ 1 ซึ่งมีการประยุกต์ใช้กับโรงแรม โดยจะมีการแบ่งออกเป็นส่วนๆ ตามความสามารถของโปรแกรม และแผนกที่จะต้องมีการนำเทคโนโลยีเข้าไปใช้งาน (ธาดา สมานี, 2562)

ตารางที่ 1 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศพื้นฐานในการบริการของโรงแรม

รายละเอียด	ความสามารถของโปรแกรม	แผนกที่นำไปประยุกต์ใช้งาน
ระบบสำรองห้องพัก (Reservation System)	- รองรับการจองและตรวจสอบสถานะห้องพัก - รองรับการแบ่งกลุ่มประเภทของลูกค้า - รองรับการแบ่งประเภทการจองจากแหล่งต่างๆ - ควบคุมปริมาณของห้องพัก - มีรายงานสรุป ห้องพักว่าง ถูกจองทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต	- แผนกสำรองห้องพัก - แผนกต้อนรับ - แผนกขายและการตลาด
ระบบต้อนรับ (Front Desk System)	- ลงทะเบียนเข้าพัก - มีระบบค้นหาห้องพักที่ว่าง และพร้อมให้บริการ - ระบบค้นหาง่ายในการให้บริการและ ตรวจสอบ - ฐานข้อมูลลูกค้า (Profile)	- แผนกต้อนรับ - แผนกต้อนรับโทรศัพท์
ระบบเก็บเงิน (Front Cashier)	- เก็บข้อมูลค่าใช้จ่ายของลูกค้า - รับชำระเงินประเภทต่างๆ มีการแบ่ง การทำงาน เป็นรอบ - รองรับการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ออก ใบรับเงิน สรุปยอดรายได้ประจำวัน	- แผนกเก็บเงิน - แผนกบัญชี

รายละเอียด	ความสามารถของโปรแกรม	แผนที่นำไปประยุกต์ใช้ งาน
ระบบตรวจสอบรอบ กลางคืน (Night Audit)	• ตรวจสอบ Booking ประจำวันที่ยัง คงค้าง และ ไม่ได้ Check-in, Check-out • ปิดยอดรายได้ประจำวัน • จัดทำรายงานสรุปรายได้ประจำวันให้ ทางแผนก บัญชีเพื่อตรวจสอบอีกครั้ง	แผนกตรวจสอบกลางคืน แผนกบัญชี
สถานะห้องพัก (Room Status)	• ตรวจสอบสถานะของห้องพัก เช่น ห้อง สะอาด (Clean Room) ห้องสกปรก (Dirty Room) ห้องมี แขกพัก (Occupied Room) ห้องว่าง (Vacant Room) เป็นต้น • อัปเดตสถานะห้องพัก เช่น ห้องปิดซ่อม เป็นต้น	แผนกสำรองห้องพัก แผนกต้อนรับ แผนกเก็บเงิน แผนกแม่บ้าน แผนกขายและการตลาด
ระบบควบคุมและรักษา ความ ปลอดภัยของข้อมูล (User Right and Password)	• ควบคุมการเข้าถึงข้อมูลของพนักงาน แต่ละคน แต่ละตำแหน่ง และแต่ละแผนก • รองรับการตรวจสอบการเปลี่ยนแปลง ข้อมูล ของแต่ละบุคคล	แผนกคอมพิวเตอร์ แผนกบัญชี
ระบบเก็บเงินห้องอาหาร (Point of Sales System)	• รองรับการควบคุมจำนวนโต๊ะและที่นั่ง ใน ห้องอาหาร • รองรับการสั่งอาหาร • รองรับการส่งข้อมูลการสั่งอาหาร เข้าครัว บาร์ • รองรับการเก็บเงิน • รองรับการตรวจสอบลูกค้าที่มา รับประทาน อาหารและต้องการเซ็นต์บิล เพื่อชำระในครั้ง เดียวเวลาแจ้งออก หรือ Check-out	แผนกบริการและเก็บเงิน ห้องอาหาร แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกบัญชี
ระบบเก็บเงินและควบคุม การใช้โทรศัพท์ รองรับการ เชื่อมต่อเข้ากับระบบบริการ ส่วนหน้า	• รองรับการกำหนดค่าใช้จ่ายในการใช้ บริการ ของการโทรไปในแต่ละพื้นที่ • รองรับการตรวจสอบการใช้โทรศัพท์ บนห้องพัก • รองรับการคำนวณค่าใช้จ่ายการใช้ โทรศัพท์	แผนกบริการส่วนหน้า แผนกบัญชี

ที่มา : ธาดา สมานี (2562)

นอกเหนือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศพื้นฐานในการบริการของโรงแรม ยังมีเทคโนโลยีอื่น ๆ
ที่มีความจำเป็นและเกี่ยวข้องกับการให้บริการอื่นๆ ในโรงแรม ได้แก่ (1) เว็บไซต์ที่มีรายละเอียดของ
ข้อมูลที่ครบ มีการออกแบบสวยงาม สามารถค้นหาข้อมูลได้สะดวก (2) การสื่อสารกับลูกค้าผ่านทาง

สื่อโซเชียลมีเดีย เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) ทวิตเตอร์ (Twitter) อินสตาแกรม (Instagram) กูเกิลพลัส (Google+) เป็นต้น (3) การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในห้องพัก และบริการต่าง ๆ ของโรงแรม (4) เทคโนโลยี IPTV สามารถสื่อสารผ่านหน้าจอโทรทัศน์ได้โดยตรง (5) ระบบกุญแจเข้าห้องพักแบบระบบสัมผัส RFID

ดังนั้นแล้ว เทคโนโลยีสารสนเทศจึงถือเป็นปัจจัยหนึ่งในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วทันต่อการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่ต้องการความสะดวกและรวดเร็ว การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการและการสร้างบริการที่รวดเร็วและมีความแตกต่างจะช่วยให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมได้ ซึ่งจะช่วยให้ความสามารถในการบริหารจัดการของธุรกิจสูงขึ้น สร้างความแตกต่างในด้านช่องทางการให้บริการ โดยเฉพาะเมื่อผู้บริโภคหันมาใช้เครื่องมือสื่อสารเป็นช่องทางในการรับบริการที่สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ลดต้นทุนการดำเนินงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยก่อให้เกิดนวัตกรรมซึ่งจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรได้อีกด้วย ธุรกิจโรงแรมควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและควรมีมาตรฐานให้ทัดเทียมกับประเทศอื่น ๆ ในระดับสากล โดยการเลือกใช้เทคโนโลยีที่มีความทันสมัยและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย และเพิ่มความรวดเร็วต่อกระบวนการขายของธุรกิจโรงแรมในอนาคตได้ โดยการส่งเสริมการขายในขั้นตอนการจองห้องพักผ่านเว็บไซต์การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลโปรโมชั่นบนเว็บไซต์ของโรงแรม และเว็บไซต์ขององค์กรตัวแทนจำหน่าย การใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางการขายและการชำระเงินค่าสินค้าและบริการ ซึ่งช่วยให้ลูกค้ามีความสะดวก

นอกจากนี้ควรมีการใช้แอปพลิเคชันเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่ออัปเดตข้อมูลที่น่าสนใจของโรงแรมและเป็นสื่อสำหรับการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้โรงแรมเป็นที่รู้จักมากขึ้นได้อย่างรวดเร็ว (ธงไชย สุรินทร์วราราม และ สุธา พงศ์ถาวรรักษ์, 2560) ในขณะที่ ทรงศรี ด้านพัฒนาภูมิ (2557) ก็พบว่าการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงแรมทำให้สามารถนำไปสู่ขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีที่เหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่งส่งผลต่อต้นทุนที่ลดลง มีความคล่องตัวของนวัตกรรมเพิ่มคุณค่าสำหรับลูกค้าและการบริการลูกค้าที่ดียิ่งขึ้น

ประเภทของนวัตกรรมบริการในโรงแรม

นวัตกรรมในการบริการสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมสามารถแบ่งออกได้เป็นประเภทต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน และมีความเกี่ยวข้องกัน การจำแนกที่มักพบในการศึกษาด้านนวัตกรรมคือระหว่างนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นการสร้างหรือพัฒนานวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และตอบคำถามด้านวิธีการดำเนินธุรกิจขององค์กร ซึ่งรวมถึงกระบวนการภายนอกและการพัฒนาผลิตภัณฑ์

องค์ประกอบของนวัตกรรมบริการ ในงานด้านธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว ได้มีการนำเสนอรูปแบบการมุ่งเน้นที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมที่มีความหลากหลายออกเป็น (Leekpai, P. et al., 2014) ได้แก่

1. การสร้างความสามารถทางนวัตกรรม เป็นการสร้างทิศทางขององค์กรในการหาผลิตภัณฑ์ที่จะถูกพัฒนาด้วยนวัตกรรมขึ้นมาให้มีประสิทธิภาพสูงมากยิ่งขึ้น (Rutherford & Holt, 2007)

2. การมุ่งเน้นตลาด เป็นการนำนวัตกรรมมาสร้างมูลค่าให้กับธุรกิจเกิดคุณค่าที่เหนือกว่าคู่แข่งอย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้ความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจในตลาดมีความสามารถสูงมากยิ่งขึ้น (Naver & Slater, 1990)

3. การมุ่งเน้นการเรียนรู้ เป็นการนำนวัตกรรมมาประยุกต์เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรให้มีศักยภาพที่สูงมากยิ่งขึ้นทั้งในแง่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และการปรับตัวขององค์กรให้เข้ากันกับนวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้น โดยการเข้ามาของนวัตกรรมจะทำให้กระบวนการทำงาน หรือขั้นตอนการดำเนินงานมีการเปลี่ยนแปลงไป (Huber, 1991)

4. การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ เป็นการปรับปรุงไปถึงระดับโครงสร้างองค์กรสร้างระบบผู้นำ และขับเคลื่อนนวัตกรรมให้เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรให้มีศักยภาพที่ทันสมัย และเข้ากันกับสถานการณ์ปัจจุบัน ที่นวัตกรรมสามารถนำเสนอการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Hult et al., 2004)

5. บรรยายาคองค์กร จากองค์ประกอบทั้งหมด บรรยายาคองค์กรจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้นวัตกรรมสามารถดำเนินการได้อย่างสะดวก และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการปรับสภาพแวดล้อมและสร้างความมั่นคงให้กับสมาชิกขององค์กรในการปรับตัวเข้าหานวัตกรรมที่มาทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลง (Burton et al., 2004)

ด้านมุมมองของผู้บริโภค ยังมีนวัตกรรมบางประการซึ่งผู้ซื้อไม่สามารถสังเกตหรือค้นพบได้ เช่นนวัตกรรมด้านการบริหาร เมื่ออ้างอิงถึงผู้บริโภค พวกเขาจะสามารถสัมผัสนวัตกรรมซึ่งเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการผ่านทางการใช้งานหรือสัมผัสเท่านั้น ไม่ว่าจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมจากการพิจารณาในมุมมองดังกล่าว สามารถดัดแปลงประเภทของนวัตกรรมทั้งสิ้น ได้ดังนี้ (1) นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่โรงแรมพัฒนาขึ้นเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้บริโภค (2) นวัตกรรมด้านเทคนิค ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่ได้มาจากการครอบครองเทคโนโลยีใหม่จากซัพพลายเออร์หรืออุตสาหกรรมอื่น (3) นวัตกรรมด้านกระบวนการ บริการใหม่ที่สร้างขึ้นจากการสัมผัสบริการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการ หรือระหว่างผู้บริโภคและอุปกรณ์ (4) นวัตกรรมด้านองค์กร องค์กรใหม่หรือองค์กรที่ได้รับการปรับปรุง ซึ่งธุรกรรมระหว่างโรงแรมและผู้บริโภคจะดำเนินรอยตาม

วิวัฒนาการของเทคโนโลยีและนวัตกรรมสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรม

การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรม บนเครื่องคอมพิวเตอร์ระดับเมนเฟรม ต่อมาเมื่อมีการพัฒนาการของเครื่องคอมพิวเตอร์มีมากขึ้น ได้มีการพัฒนาระบบบนเครื่องที่มีขนาดเล็กลงแต่มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถใช้งานได้อย่างสะดวกง่ายดายไม่ยุ่งยาก และซับซ้อนเหมือนการใช้คอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ในอดีต มีการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำเร็จรูป (Application Software Package) เพื่อใช้กับงานเฉพาะด้านอีกมากมายช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตของงาน (Productivity) ได้อย่างมากมีการพัฒนาทางด้านไมโครคอมพิวเตอร์ตลอดจนเครือข่ายการสื่อสารที่ก้าวหน้ารวดเร็ว มีการจัดการเครือข่ายการสื่อสารแบบ Client/Server ที่สามารถเชื่อมต่อผู้ใช้ระบบได้มากและกว้างไกลขึ้น เป็นการช่วยอำนวยความสะดวกในการพัฒนาระบบซึ่งผู้ใช้งานร่วมกันเป็นจำนวนมาก ต่อมาได้มีการพัฒนาเข้ากับระบบเครือข่ายที่มีขีดความสามารถในการรับส่งข้อมูลข่าวสารจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีการนำแนวคิดของการพัฒนาแบบระบบเปิด (Open System) เข้ามาใช้ในการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการเชื่อมโยงระบบต่างๆ ในหลายระดับการใช้งาน (Platform) เข้าด้วยกันโดยใช้ระบบปฏิบัติการที่สามารถสร้างระบบแบบง่ายๆ ได้อย่างรวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงมาก

วิวัฒนาการในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมมีการปรับเปลี่ยนคุณลักษณะและรูปแบบความต้องการจากการทำงานแบบง่าย ๆ ไปสู่การทำงานที่มีความยืดหยุ่นของตัวระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (User Friendly) ง่ายต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการ (Flexible) ที่สำคัญคือจะต้องมีเครือข่ายการติดต่อสื่อสารที่กว้างขวางเกี่ยวข้องกับหลายระบบ ในปัจจุบันเป็นยุคที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อในการปฏิรูปการทำธุรกิจและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและคู่ค้าในรูปแบบใหม่ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างกว้างขวางหลากหลาย อินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินธุรกิจและชีวิตประจำวันของคนทั้งโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมโรงแรมซึ่งจะใช้เป็นแหล่งค้นคว้าข้อมูลข่าวสาร ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ที่บ้านหรือที่ใดในโลก การเดินทาง และห้องพัก หรือสั่งซื้อสินค้า รวมไปถึงการชำระเงิน จึงอาจกล่าวได้ว่าการดำเนินธุรกิจในยุคนี้เป็นยุคของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) อย่างเต็มรูปแบบ

วิวัฒนาการของการทำธุรกิจการโรงแรมได้ก้าวเข้าสู่ธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ (e-Business) เต็มตัวถือเป็นยุคของการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำธุรกิจขนาดใหญ่ทั้งนี้เพื่อขยายฐานลูกค้าไปสู่การค้าระดับโลก อีกทั้งยังช่วยลดรายจ่ายเพิ่มรายได้และศักยภาพในการแข่งขันกับองค์กรในระยะยาว ธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์เริ่มมีบทบาทชัดเจนขึ้น และกำลังกลายเป็นทางเลือกใหม่ที่ได้รับการนิยมนอกจากนี้ผู้ใช้สามารถเรียกใช้บริการได้อย่างไร้อุปสรรคผ่านสื่อต่างๆ ที่ใกล้ตัว จากกระแสความก้าวหน้า

ของเทคโนโลยีที่ก้าวไปอย่างรวดเร็ว เป็นเหตุให้วิวัฒนาการของการดำเนินงานธุรกิจสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมมีการเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานธุรกิจ (Business Model) จากการดำเนินงานธุรกิจตามลำพัง นำไปสู่การพัฒนาการทำธุรกิจระหว่างองค์กรด้วยการเกิดพันธมิตร

จะเห็นได้ว่า เทคโนโลยีและนวัตกรรมมีแนวโน้มที่จะถูกพัฒนาให้มีศักยภาพและขีดความสามารถจากแรกเริ่มจนถึงปัจจุบัน ผู้ใช้สามารถใช้อุปกรณ์เพื่อติดต่อสื่อสารดำเนินธุรกิจได้จากทุกที่ทุกเวลาทั่วโลก ศักยภาพที่สูงขึ้นของเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ใกล้เคียงจะเป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กร รวมทั้งปรับเปลี่ยนหลักการจัดการและการปฏิบัติงาน (Business Practices) ก่อให้เกิดโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ

แนวโน้มของการประยุกต์เทคโนโลยีและนวัตกรรมสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรม

แนวโน้มการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในองค์กร

โดยครอบคลุมในเรื่องหลักๆ ตั้งแต่การปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานธุรกิจ และการดำเนินงานในภาพรวมขององค์กร จากการทำงานด้วยมือ ไปสู่การทำงานในรูปแบบที่เป็นอัตโนมัติมากยิ่งขึ้น แนวโน้มในการดำเนินงานในภาพรวมจะมีการใช้บุคลากรในด้านแรงงานน้อยลง มีการนำอุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี และระบบการทำงานในรูปแบบใหม่ๆ เข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานมากขึ้น ดังนั้น แนวโน้มทักษะของบุคลากรที่จำเป็นต้องมี คือความรู้ความสามารถในการคัดเลือกและประยุกต์เทคโนโลยีนวัตกรรมที่ดีและเหมาะสมที่สุดมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน

แนวโน้มเทคโนโลยีในโลกแห่งอนาคตโครงการประยุกต์เทคโนโลยีและนวัตกรรมสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรม

การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมในโลกแห่งอนาคต จะนำมาบูรณาการ พัฒนาปรับปรุง หรือสนับสนุนการดำเนินธุรกิจให้มีความทันสมัยและทันการโดยพิจารณาจาก (Prasanphanich, 2018)

1. รูปแบบการดำเนินธุรกิจ (Business Model) สำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมจะเป็นการดำเนินธุรกิจที่มีการจับมือเป็นพันธมิตรกับองค์กรอื่นๆมากขึ้น มีการดำเนินธุรกิจที่เข้าถึงลูกค้ามากขึ้น ทั้งการดำเนินธุรกิจระหว่างองค์กรกับลูกค้าที่เรียกว่าบีทูซี (B2C) และการดำเนินธุรกิจระหว่างลูกค้ากับลูกค้าที่เรียกว่า ซีทูซี (C2C)

2. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Computer Hardware) โดยในปัจจุบันมีการพัฒนาขีดความสามารถของการประมวลผลของคอมพิวเตอร์ ความจุของฮาร์ดดิสก์ ความเร็วในการทำงาน อุปกรณ์เสริมและต่อพ่วง รวมทั้งขนาดและน้ำหนักของตัวเครื่องที่ผู้ผลิตมีการแข่งขันพัฒนาสร้างสรรค์คอมพิวเตอร์รุ่นใหม่ ๆ ออกมา โดยเน้นให้มีประสิทธิภาพและขีดความสามารถที่เหนือกว่าคู่แข่งเป็นผลให้เครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นใหม่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในส่วนของซอฟต์แวร์มีการพัฒนาคู่ขนานไปด้วยโดยแนวโน้มจะ

เป็นไปในทิศทางของการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและขีดความสามารถที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. พาณิชนียอิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ผู้ประกอบการสามารถสร้างความน่าเชื่อถือในตลาดออนไลน์ได้ จะมีโอกาสประสบความสำเร็จอย่างมากเนื่องจากการขยายตัวของธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมในโลกออนไลน์ โดยพัฒนาระบบเว็บไซต์และฐานข้อมูลรวมถึงทรัพยากรบุคคลขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ สามารถแข่งขันได้ในตลาดการท่องเที่ยวระดับโลก ปัจจุบันนี้มีการนำ E-commerce มาใช้อย่างแพร่หลายในธุรกิจสายการบิน โรงแรม และอุตสาหกรรมบริการอื่นๆ

4. การแข่งขันทางธุรกิจในตลาดออนไลน์ (E-Marketing) หรือ (Online Marketing) การตลาดออนไลน์ของโรงแรม หมายถึง กระบวนการจัดการของโรงแรมที่มีวัตถุประสงค์จะทำให้ผลิตภัณฑ์และบริการของโรงแรมเป็นที่รู้จักและเป็นที่ต้องการของลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ตเนื่องจากเป็นสื่อที่ทันสมัย สามารถแจกแจงปริมาณการรับชมแต่ละช่องทางได้อย่างละเอียด ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลและทำการสำรองห้องพักโรงแรมได้ตลอดเวลา รวมถึงโรงแรมสามารถใช้เป็นช่องทางในการส่งข้อมูลข่าวสาร เพื่อสร้างการรับรู้ การเรียนรู้ โฆษณา ประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ของโรงแรมให้กลุ่มเป้าหมายได้รับทราบ โดยการทำการตลาดออนไลน์ของโรงแรมในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมีรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

1) การตลาดผ่านโฆษณาออนไลน์ (Online Advertising) การตลาดผ่านโฆษณาออนไลน์ คือการสร้าง ความสนใจไม่ว่าวิธีใดก็ตาม เพื่อจูงใจหรือสนับสนุนให้เกิดความต้องการซื้อสินค้าหรือบริการโดยผ่านทางอินเทอร์เน็ตรูปแบบการโฆษณาที่เป็นที่นิยมที่สุดบนสื่อออนไลน์ คือการใช้แถบโฆษณาการโฆษณาออนไลน์มีผลต่อธุรกิจโรงแรมด้านการรับรู้และจดจำ สินค้าหรือตราสินค้าแก่ลูกค้า สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีต้นทุนในการโฆษณาต่ำรวมถึงลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา (Ouimanachai, 2011; Yaipairote, 2014)

2) การตลาดผ่านสังคมออนไลน์ (Social Media Marketing หรือ SMM) การทำการตลาดผ่านสังคมออนไลน์มีผลต่อธุรกิจโรงแรม คือเป็นการใช้งานในรูปแบบการสื่อสารสองทาง (Interactive) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและรวดเร็วเจาะกลุ่มเป้าหมายได้ด้วยต้นทุนต่ำ ทำให้ธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดเล็ก (SMEs) ที่เพิ่งเริ่มทำธุรกิจและยังไม่ใช่ที่รู้จักมากนัก สามารถสร้างการรับรู้และจดจำสินค้าด้วยวิธีการบอกต่อ (Word of Mouth) ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ทำให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง (Charuwan & Kositanont, 2013; Waraboonthaweesook, 2010; Yaipairote, 2014)

3) การตลาดผ่านบล็อก (Blog Marketing) จากการศึกษาเรื่องการตลาดผ่านบล็อก (Blog Marketing) ซึ่งปรับปรุงจากแนวคิดของ Bosangit, Hibbert, & McCabe (2015), Li & Du (2011)

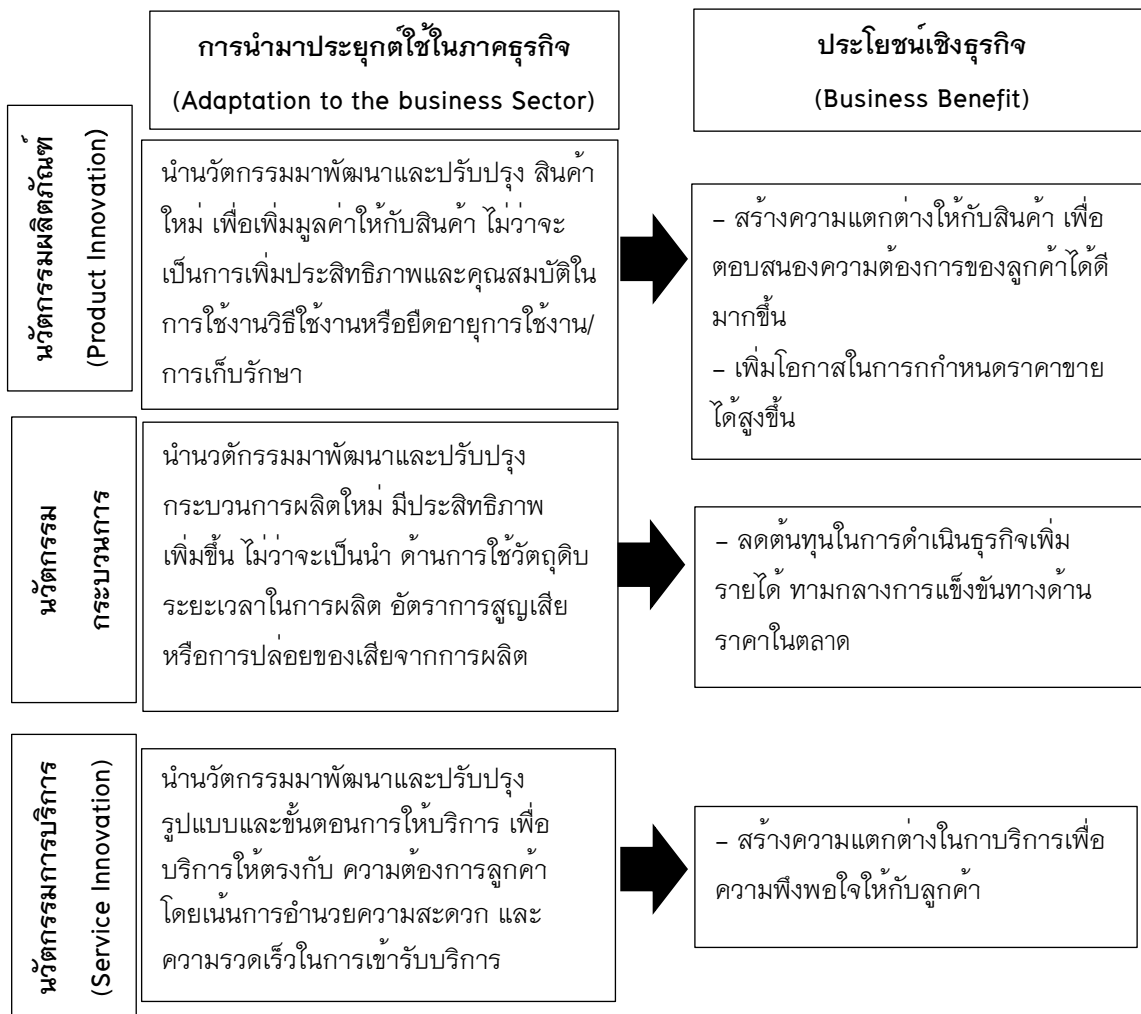
สามารถสรุปได้ว่า “บล็อก” เกี่ยวข้องกับการทำการตลาดออนไลน์ของธุรกิจโรงแรม คือ เป็นการบันทึกเรื่องราวประสบการณ์ ความรู้ และข้อแนะนำเชิงลึก ที่เจ้าของบล็อกได้พบเห็นหรือสังเกตระหว่างการทำการกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การเดินทางท่องเที่ยว การสำรองที่พัก ข้อแนะนำด้านการดูแลทรัพย์สินหรือสุขภาพระหว่าง การเดินทางท่องเที่ยวเมื่อมีการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวไปยังเว็บไซต์ที่รองรับบล็อกหรือสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ทำให้ข้อมูลเหล่านี้ได้รับการกล่าวถึงในวงกว้างทำให้เกิดการตลาดแบบปากต่อปาก (word-of-mouth) โดยเฉพาะในกลุ่มบล็อกเกอร์ที่มีชื่อเสียงและมีผู้ติดตามจำนวนมาก ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับการกล่าวถึงจึงมีอิทธิพลต่อกลุ่มผู้อ่านซึ่งเป็นผู้ใช้บริการมากพอสมควร

4) การค้นหาด้วยคำสำคัญ (Search Engine Optimization หรือ SEO) การตลาดผ่านการค้นหาด้วยคำสำคัญ (Search Engine Optimization หรือ SEO) ปรับปรุงจากแนวคิดของ Sookkho (2015) สามารถสรุปได้ว่าการทำการตลาดผ่านการค้นหาด้วยคำสำคัญ (SEO) นิยมใช้ Search Engine เป็นเครื่องมือในการสืบค้นเว็บไซต์ เช่น Google, Yahoo หรือ Bing เป็นจุดเริ่มต้นในการใช้งานอินเทอร์เน็ต สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้โดยตรงในปัจจุบันสื่อสังคมออนไลน์ และโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟน ถือเป็นช่องทางหลักที่สำคัญในการเข้าถึงข้อมูล

5) การใช้ Google Adwords หรือ Search Engine Marketing (SEM) การทำการตลาดผ่านเว็บไซต์กูเกิล หรือ Google Adwords เป็นเครื่องมือที่เหมาะสมกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก รวมถึงพ่อค้าแม่ค้าออนไลน์มีข้อดี คือ ใช้เงินในการโฆษณาไม่มากส่วนใหญ่ผู้ลงโฆษณาจะเสียเงินไม่เกิน 5 บาทต่อหนึ่งคลิก และหากไม่มีคนคลิกก็จะไม่เสียเงินค่าโฆษณาแม้แต่บาทเดียว ทั้งนี้ผู้ลงโฆษณายังสามารถกำหนดงบประมาณต่อวันได้ว่าต้องการใช้งบประมาณมากน้อยแค่ไหนภายในระยะเวลาหนึ่งวัน (ไม่มีขั้นต่ำ) อีกหนึ่งข้อดีของ Google Adwords คือ ความสามารถในการวัดผลการดำเนินงานได้อย่างแม่นยำ (Sookkho, 2015)

6) การตลาดผ่านตัวแทนการจัดจำหน่ายทางการท่องเที่ยวออนไลน์ (Online Travel Agency หรือ OTA) การทำการตลาดผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของตัวแทนการจัดจำหน่ายทางการท่องเที่ยวออนไลน์ต่าง ๆ ส่งผลดีต่อการดำเนินธุรกิจโรงแรมเป็นอย่างมาก เนื่องจากสามารถทำให้โรงแรมเป็นที่รู้จักได้ทั่วโลก สามารถขายห้องพักได้ตลอดเวลา มีการแสดงภาพห้องพักข้อมูลที่จำเป็นของห้องพักให้นักท่องเที่ยวในการใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเข้าพัก (Naampai, 2009); Ling, Guo & Yang, 2014)

เมื่อพิจารณาลักษณะของนวัตกรรม ที่ผู้ประกอบการนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมกระบวนการ และนวัตกรรมบริการ โดยเฉพาะนวัตกรรมบริการเป็นการนำนวัตกรรมมาพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบและขั้นตอนการให้บริการในภาคธุรกิจเพื่อจะได้บริการตรงกับความต้องการลูกค้าเน้นการอำนวยความสะดวก และความรวดเร็วในการเข้ารับบริการ ซึ่งประโยชน์ที่จะได้รับก็คือ การเกิดความแตกต่างในการบริการเพื่อความพึงพอใจให้กับลูกค้า



ภาพที่ 1 ลักษณะของนวัตกรรมที่ผู้ประกอบการนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจ

ที่มา : ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์, (2559)

จากภาพที่ 1 จะเห็นว่ากระบวนการของการบูรณาการความรู้ที่แตกต่างกันตามรูปแบบของนวัตกรรมเหล่านี้ ยังไม่อาจรู้ได้ว่าผลิตภัณฑ์ที่กำลังทำในขั้นสุดท้ายจะออกมาเป็นอย่างไร และควรใช้วิธี การใดที่จะช่วยทำให้สำเร็จฉะนั้นจึงต้องมีการบริหารจัดการนวัตกรรม ซึ่งก็คือการเปลี่ยนความไม่แน่นอนให้เป็นความรู้ โดยการให้ทรัพยากร (Committing Resources) ที่มีอยู่

ดังนั้นแล้ว นวัตกรรมจึงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ทุกองค์กรควรให้ความสนใจ ดังนั้นเมื่อนวัตกรรมและเทคโนโลยีได้ก้าวเข้ามาสู่อุตสาหกรรมโรงแรมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้ให้บริการที่ต้องการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเริ่มที่จะปรับตัวโดยการหาจุดเด่นด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นจุดขายให้โรงแรมของตนเอง นอกเหนือจากการสร้างความแตกต่างของโรงแรมเพื่อเพิ่มจุดขาย นับได้ว่าถึงยุคที่ผู้ประกอบการโรงแรมต้องปรับตัวมากขึ้นอย่างแท้จริง ในขณะที่นวัตกรรมเทคโนโลยีก็เริ่มเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในอุตสาหกรรมโรงแรม การมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาจะทำให้โรงแรมได้เปรียบในเรื่องของการแข่งขัน

โดยการมีเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาจะทำให้โรงแรมได้เปรียบในเรื่องของการแข่งขันโดยการหาจุดเด่นด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาเป็นจุดขายให้โรงแรมของตนเองนอกเหนือจากการออกแบบที่แปลกแหวกแนวของโรงแรมเพื่อเพิ่มจุดขาย (ณัฐภัทร์ วิเชียรชัย, 2559) และในขณะที่ธุรกิจโรงแรมทั่วโลกพยายามพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างเข้มข้น เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า โดยการแข่งขันทวีความเข้มข้นมากขึ้นเรื่อย ๆ

สรุป

จากสถานการณ์ปัจจุบันที่การท่องเที่ยวของไทยมีการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง อันเป็นผลมาจากการกระตุ้นการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้มีอัตราการเข้าพักจากนักท่องเที่ยวทั้งภายในและต่างประเทศเป็นจำนวนมากขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยมีอัตราการแข่งขันที่สูงขึ้นและมีความรุนแรงขึ้นอย่างต่อเนื่องไปด้วย ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวและปรับกลยุทธ์การดำเนินงาน เพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีการพัฒนานวัตกรรมเพิ่มมากขึ้น และพฤติกรรมของผู้บริโภคยุคใหม่ การนำ Digital Technology, IOT, Artificial Intelligence & Embedded Technology และนวัตกรรมอื่นๆ ที่เชื่อมโยงกันผ่านอินเทอร์เน็ต มาสร้างความแตกต่างของสินค้าและบริการ และการนำเสนอความโดดเด่นของธุรกิจให้แก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมมาช่วยในการบริหารจัดการ การบริการ และการตลาดดิจิทัลจะทำให้ธุรกิจโรงแรมสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถลดต้นทุนการดำเนินงานอันจะทำให้เกิดรายได้และผลกำไรเพิ่มขึ้น เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ อันจะส่งผลให้ธุรกิจสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันที่เหนือกว่าคู่แข่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). สถิติด้านการท่องเที่ยว ปี 2562 (*Tourism Statistics 2019*). สืบค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2564, https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=521
- ชัยพล ทรงสุนทรวงศ์. (2559). นวัตกรรมบริการ : กลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์การธุรกิจบริการ. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*. ปีที่ 14 (2), 13–24.
- ณัฐภัทร์ วิเชียรชัย. (2559). การแข่งขันและการปฏิวัติเทคโนโลยีในอุตสาหกรรมโรงแรม. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2564, จาก <https://techsauce.co/hardware/hotel-hospitality-industry-growth-technology-competition>.
- ทรงศรี ด้านพัฒนาภูมิ. 2557. ประสิทธิภาพการดำเนินงานของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออก ของประเทศไทย. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal*. ปีที่ 7 (1), 245–260.

- ธงไชย สุรินทร์วรานุ และ สุชา พงศ์ถาวรรักษ์. (2560). ธุรกิจโรงแรมในพื้นที่กรุงเทพมหานครกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการตลาด และการส่งเสริมการขาย. *วารสารวิชาการการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม*. ปีที่ 4 (1), 75–83.
- ธาดา สมานี. (2562). นวัตกรรมบริการของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*. ปีที่ 4 (1), 103–110.
- Bosangit, C., Hibbert, S., & McCabe, S. (2015). “If I was going to die I should at least be having fun”: Travel blogs, meaning and tourist experience. *Annals of Tourism Research*, 55, 1–14.
- Burton, R. M., Lauridsen, J. & Obel, B. (2004). *The Impact of Organizational Climate and Strategic Fit on Firm Performance*. *Human Resource Management*, 43, 67–82.
- Charuwan, J., & Kositanont, O. (2013). Behavior and Key Marketing Communication Factors that Influence Purchasing Behavior from Social Media Marketing Communication. *Panyapiwat Journal*, 3(2), 38–49.
- Huber, G. P. (1991). Organizational Learning: The Contributing Processes and the Literatures. *Organization Science*, 2(1), 88–115.
- Hult, G. T., Hurley, R. F., & Knight, G. A. (2004). *Innovativeness: Its Antecedents and Impact on Business Performance*. *Industrial Marketing Management*, 33, 429–438.
- Leekpai, Pradthana., Jaroenwisan, Kerd Siri., Trichan, Charlee. & Jirakiattikul, Sopin. (2014). Innovativeness of Hotel Business in Southern Thailand. *Journal of Management Science*, 31(1), 69–95.
- Li, F., & Du, T. (2011). *Who is talking? An ontology-based opinion leader identification framework for word-of-mouth marketing in online social blogs*. *Decision Support Systems*, 51(1), 190–197.
- Ling, L., Guo, X., & Yang, C. (2014). *Opening the online marketplace: An examination of hotel pricing and travel agency on-line distribution of rooms*. *Tourism Management*, 45, 234–243.
- Marketeer Team. (2016). *Close the Digital 1.0–4.0 Era*. Retrieved October 23, 2020, from <https://marketeeronline.co/archives/24632>
- Naaumpai, S. (2009). Making money from travel agency. Retrieved from <http://www.manager.co.th/Cyberbiz/ViewNews.aspx?NewsID=9520000084352>
- Narver, J. C., & Slater, S. F. (1990). The Effect of a Market Orientation on Business Profitability. *Journal of Marketing*, 54(4), 20–35.

- Ouimanachai, N. (2011). Online Media Advertising from the Past to the Future. *Executive Journal*, 31(2), 167–172
- Prasanphanich, A. (2018). *Online Marketing Mix Development Guideline for Hotel in Special Economic Zone (SEZ), Northeastern, Thailand*. Retrieved October 25, 2020, from http://www.vu.ac.th/apheitvu/journal/v7n2/1_Atityabhorn%20Prasanphanich.pdf
- Rutherford, M. W., & Holt, D. T. (2007). Corporate Entrepreneurship: An Empirical Look at the Innovativeness Dimension and Its Antecedents. *Journal of Organizational Change*, 20(3), 429–446.
- Sookkho, S. (2015). *How to make popular website by Google AdWords*. Nonthaburi: IDC.
- Waraboonthaweesook, P. (2010). *Social Network and Business: Approach to Marketing*. *Executive Journal*, 30(2), 181–185.
- World Economic Forum (WEF). (2020). *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017: Paving the Way for a More Sustainable and Inclusive Future*. Retrieved October 23, 2020, from http://ev.am/sites/default/files/WEF_TTCR_20.pdf.
- Yaipairote, N. (2014). *DIGITAL MARKETING: CONCEPT & CASE STUDY*. Nonthaburi: IDC.

แนวทางการขับเคลื่อนนโยบายสู่การพัฒนาทักษะแรงงาน

เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงหลังยุคโควิด-19

Guidelines for Driving Policies for Labor Skills Development for Supporting Changes after the COVID-19 Pandemic

วรธา มงคลสืบสกุล

Woratha Mongkhonsuebsakul

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

Lecturer, Bachelor of Public Administration Program, Thaksin University

Corresponding Author. Email: woratha.academic@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) การขับเคลื่อนนโยบายเพื่อพัฒนาทักษะแรงงานหลังยุคโควิด 19 2) ความท้าทายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินนโยบายดังกล่าว ผลการศึกษาพบว่าหลายภาคส่วนได้เริ่มดำเนินการเพื่อพัฒนาทักษะแรงงานในรูปแบบ Up skill, Re skill และ New Skill อาทิ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่ออกแบบหลักสูตรที่ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยเฉพาะหลักสูตรด้านการใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรมการตลาดสมัยใหม่ สำนักงานสภาพัฒนาการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ได้ดำเนินการส่งเสริมพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานนอกระบบในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) สถาบันยานยนต์ที่ส่งเสริมพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานเพื่อชะลอการว่างงานจากผลกระทบจากโควิด 19 เป็นต้น การดำเนินงานดังกล่าวของภาครัฐอาจพบกับความท้าทายหลายประการ อาทิ การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ระบบการศึกษาที่ผลิตบัณฑิตไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โอกาสในการเข้าถึงงาน และการเข้าถึงการพัฒนาทักษะของกลุ่มเปราะบาง เป็นต้น การศึกษานี้ผู้เขียนได้ให้เสนอเชิงนโยบาย อาทิ การติดตามความก้าวหน้าของผู้เข้ารับการศึกษา การปรับปรุงหลักสูตรการศึกษาร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการทำ MOU ระหว่างกรมพัฒนาฝีมือแรงงานและสถานประกอบการ

คำสำคัญ: การพัฒนาทักษะแรงงาน; การขับเคลื่อนนโยบาย; โควิด-19

Abstract

The objectives of this article is to investigate: 1) the policies that are driving the development of labor skills following the COVID-19 pandemic; and 2) the challenges that government agencies face in such operations. The results revealed that several sectors started operations to develop labor skills in the form of upskills, reskills, and new skills, for example, the Department of Skill Development with modern training programs to be consistent with

the situation, especially training programs on utilization of modern technology, innovations, and marketing, the Office of National Higher Education Science Research and Innovation Policy Council with an operation on promoting and developing pioneer labor skills in EEC areas, the Thailand Automotive Institute with promotion on labor skills development to slow down unemployment caused by the COVID-19 pandemic, etc. Such operations of the government sector may encounter several challenges, for example, rapid technological changes, an aging society, an educational system with an inability to produce graduates to meet the demands of the labor market, and opportunities to approach work and skills development of vulnerable groups, etc. In this research, the author presented some policy proposals, for example, observation of trainees' progress, mutual improvement of the educational curriculum with related agencies, and MOU made by and between the Department of Skill Development and the place of business.

Keywords: labor skills development; policies driving; COVID-19

บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ที่ส่งผลกระทบในวงกว้างตั้งแต่ช่วงปี พ.ศ. 2563 ที่ผ่านมา รัฐได้กำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อลดปัญหาการแพร่ระบาด โดยการจำกัดการเดินทางของผู้คน การประกาศพื้นที่ควบคุม การใช้มาตรการ Social distancing การเปลี่ยนรูปแบบทำงานมาเป็น Work from Home รวมถึงการปิดสถานที่ต่างๆ อาทิ ศูนย์การค้า สถานศึกษา สถานที่ท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร สถานบันเทิง เป็นต้น หลายภาคส่วนได้รับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้ประกอบการจำนวนมากต่างแบกรับภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ไม่ไหว ธุรกิจจำนวนมากต้องปิดตัวไป ซึ่งเป็นความต่อเนื่องมาจากผลกระทบของสงครามการค้าช่วงก่อนเกิดวิกฤตการแพร่ระบาดของโควิด 19 จากการลดลงของอุปสงค์ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ส่งผลโดยตรงต่อสภาพเศรษฐกิจทำให้มีผู้คนจำนวนมากได้รับผลกระทบ ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบที่เกิดจากมาตรการควบคุมสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด 19 จากภาครัฐ และผลกระทบที่เกิดจากการปรับตัวของภาคธุรกิจ โดยเฉพาะกลุ่มประชาชนที่มีรายได้น้อย หาเช้ากินค่ำ รวมถึงแรงงานนอกระบบ การจ้างงานได้เปลี่ยนจากรูปแบบเดิมมาเป็น “ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal)” หลายภาคส่วนจำเป็นต้องปรับวิธีการทำงานใหม่ นำเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมที่ทันสมัยมาใช้เพิ่มมากขึ้นเพื่อให้สอดคล้องรูปแบบการทำงาน และการใช้ชีวิตของผู้คนในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างสิ้นเชิง ในส่วนของกลุ่มลูกจ้างเองก็ได้รับผลกระทบเช่นกัน รูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้ชั่วโมงการทำงานถูกลดลง การจ้างงานถูกชะลอออกไป ส่งผลให้แรงงานส่วนใหญ่รายได้ลดลงเป็นอย่างมากบางรายตกงานทันทีที่กิจการต่างๆ ปิดตัวลง โดยที่กลุ่มคนเหล่านี้ไม่ได้มีแผนการรองรับกับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น และไม่มีทางเลือก

บางรายต้องตัดสินใจเดินทางกลับไปยังภูมิลำเนาของตนเอง แต่ก็มีผู้คนบางกลุ่มที่อาจไม่ได้รับผลกระทบ ต่อสถานการณ์ดังกล่าวมากเท่าไรนักเนื่องจากยังคงมีรายได้ประจำ หรือเกิดช่องทางการประกอบอาชีพ ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้สะท้อนให้เห็นถึงความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงและการหารายได้ ของประชาชนที่ไม่เท่าเทียมกัน ประกอบกับประชาชนส่วนใหญ่ยังมีทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบ อาชีพยุคปัจจุบันไม่มากพอจึงกลายเป็นอุปสรรคอย่างมาก ในการเข้าถึงโอกาสการทำงานที่ดี และได้รับ ค่าตอบแทนที่สูงเหมือนกับแรงงานที่มีทักษะความชำนาญด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่

จากข้อมูลของสำนักงานสถิติในช่วงไตรมาสที่ 3/2564 ที่ผ่านมามีพบว่าผลกระทบของการแพร่ระบาด โควิด 19 ส่งผลให้มีอัตราการว่างงานทั้งสิ้น 8.7 แสนคน คิดเป็นอัตราการว่างงานร้อยละ 2.25 สูงสุด ในช่วงที่ได้รับผลกระทบจากโควิด 19 มีอัตราการว่างงานตามระดับการศึกษาที่แบ่งเป็นผู้จบการศึกษา ระดับอุดมศึกษาว่างงานสูงสุดร้อยละ 3.63 รองลงมาเป็นระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง หรือ ปวส. ร้อยละ 3.16 อัตราการว่างงานตามกลุ่มอายุ พบว่าแรงงานที่มีอายุ 15-19 ปี มีอัตราการว่างงานสูงสุดร้อยละ 9.74 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 20-24 ปี ร้อยละ 8.35 และจากข้อมูลของสำนักงานประกันสังคมพบว่า การว่างงานในระบบผู้รับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานมีจำนวน 2.3 แสนคน คิดเป็นสัดส่วนต่อผู้ประกันตน ร้อยละ 2.47

ข้อเท็จจริงดังกล่าวนับเป็นปัญหาที่ท้าทาย ซึ่งหน่วยงานภาครัฐจะต้องร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการสร้างจุดมุ่งหมายที่สำคัญร่วมกันเพื่อขับเคลื่อนนโยบายพัฒนาทักษะแรงงาน และรับมือ กับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ได้แก่ รูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างสิ้นเชิง ความรู้และความจำเป็น ของทักษะด้านต่างๆ โดยเฉพาะเทคโนโลยีสมัยใหม่หรือนวัตกรรมสมัยใหม่ เป็นต้น รัฐต้องมีบทบาทในการทบทวน และวางแผนนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนส่งเสริมการจ้างงาน การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและตอบสนอง ความต้องการของตลาดแรงงาน การสร้างรายได้ที่เหมาะสม การคุ้มครองและช่วยเหลือเยียวยาแรงงาน อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการพัฒนาและส่งเสริมทักษะที่จำเป็นให้กับแรงงานในอนาคตอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อลดปัญหาการว่างงานเพราะขาดทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และเป็นการวางแผนเพื่อพัฒนา ทักษะแรงงานให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในอนาคตด้วย

กรอบความหมายของคำว่า “ทักษะ”

สำนักงานมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ได้ให้ความหมายของทักษะ (Skill) ว่าหมายถึง ความชัดเจน และความชำนาญ เรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ได้จากการเรียนรู้ และนำมาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องตามขั้นตอนและข้อกำหนด และความหมายของคำว่า “แรงงานที่มีทักษะ” ว่าหมายถึง ผู้ที่มีความรู้

ทั้งในทางทฤษฎีและทางปฏิบัติ มีความชำนาญในสายอาชีพที่ทำ สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง และมีความสามารถในการควบคุมตรวจสอบการทำงานได้เป็นอย่างดี

SEAC (2020) ได้กล่าวถึง “ทักษะที่จำเป็นในโลกอนาคต” แบ่งเป็น 2 ทักษะด้วยกัน คือ 1) ทักษะที่ใช้ประโยชน์ได้ในโลกการทำงานดิจิทัล เช่น การประมวลผล การคิดคำนวณ เทคโนโลยีสามารถทำได้ดีกว่ามนุษย์เราโดยเฉพาะในแง่ความรวดเร็ว และความแม่นยำ และ 2) ทักษะที่หุ่นยนต์ทำแทนไม่ได้ เช่น ทักษะที่ใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อใช้ในการตัดสินใจ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่เราต้องเข้าใจเทคโนโลยีใหม่ๆ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ได้

จากความหมายของคำว่า ทักษะ ที่ได้กล่าวมาสรุปได้ว่า ทักษะเป็นความรู้ ความสามารถ หรือ ความชำนาญในด้านใดด้านหนึ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานทักษะต่างๆ เกิดจากการฝึกฝน และสะสมจากประสบการณ์จนเกิดความรู้ความสามารถที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เป็นไปตามมาตรฐานที่แต่ละงานกำหนดไว้ รวมถึงสามารถตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเองได้เป็นอย่างดี ในอนาคตอันใกล้หรือภายหลังจากผ่านพ้นวิกฤตโควิด 19 นี้รูปแบบการทำงานและความต้องการของตลาดแรงงานจะเปลี่ยนแปลงไป ต้องใช้ทักษะที่จำเป็นหลายๆ ด้านในการทำงาน เป็นความท้าทายที่เราจะต้องยอมรับ พร้อมกับการเรียนรู้ควบคู่กันไป เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพโดยเฉพาะ ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ทักษะการวิเคราะห์ การตัดสินใจ เป็นต้น

ทักษะแรงงานที่จำเป็นในอนาคต

ปัจจุบันเทคโนโลยีและนวัตกรรมได้ถูกพัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง สิ่งเหล่านี้จะค่อยๆ เข้ามาแทนที่แรงงานมนุษย์ ผลที่ตามมาคือ งานบางตำแหน่งอาจหายไป หรือหมดความสำคัญในอนาคตอันใกล้นี้ ในขณะที่ทุกคนเริ่มตระหนักถึงคำว่า “ทักษะแห่งอนาคต” กันมากขึ้น โดยเฉพาะทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานหลังจากผ่านวิกฤตโควิด 19 นี้ ซึ่งจะมีการเปลี่ยนแปลงที่ค่อนข้างรวดเร็ว และส่งผลกระทบโดยตรง โดยเฉพาะกับกลุ่มแรงงานที่มีทักษะต่ำ ผู้เขียนได้ยกตัวอย่างของการศึกษาที่น่าสนใจเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นในอนาคต เช่น

การศึกษาขององค์กร World Economic Forum (WEF) ได้สำรวจ และวิเคราะห์ความต้องการของตลาดแรงงาน รวมทั้งแนวโน้มของเทคโนโลยีในองค์กรใหญ่ๆ ทั่วโลก ผลการศึกษาได้กล่าวถึงทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ออกมา 16 ทักษะ สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (BASE Playhouse, 2021)

1. Foundational Literacies กลุ่มทักษะพื้นฐานที่จำเป็นซึ่งต้องใช้ในการปฏิสัมพันธ์กับบริบทที่แตกต่างกัน ได้แก่ การใช้ภาษา (Literacy) การคำนวณ (Numeracy) การใช้เทคโนโลยี (ICT Literacy) การใช้วิทยาศาสตร์กับสิ่งรอบตัว (Scientific Literacy) การเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและวัฒนธรรม (Cultural

& Civic Literacy) หรือการจัดการด้านการเงิน (Financial Literacy) นับเป็นทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตเป็นอย่างมาก

2. Competencies กลุ่มทักษะที่ต้องนำมาใช้ในการจัดการกับปัญหา เป็นทักษะสำคัญที่ใช้ร่วมกันในการวิเคราะห์ปัญหาให้ถูกจุด (Critical Thinking) การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Creativity) การสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น (Communication & Collaboration) เพื่อแก้ปัญหาให้ได้ หรือกล่าวอีกนัยคือเป็นสิ่งที่คอมพิวเตอร์ยังทำไม่ได้

3. Character Qualities กลุ่มทักษะที่ใช้ในการจัดการตัวเองกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เช่น ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) การริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative) ความพยายามในการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Persistence) ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสังคมและสภาพแวดล้อม (Adaptability) ความเป็นผู้นำ (Leadership) และความตระหนักถึงสังคมและวัฒนธรรม (Social & Cultural Awareness)

และการศึกษา ของ ดร.พนชิต กิตติปัญญางาม ผู้อำนวยการสถาบัน DPU X มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตและคณะ ได้ทำการศึกษาเรื่องทักษะแรงงานในอนาคตของไทย (Skill set for future workforce in Thailand) ผลการศึกษาเบื้องต้นพบว่าในอนาคตทักษะที่จำเป็นสำหรับแรงงานไทยประกอบด้วย ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การใช้เครื่องมือทางดิจิทัล (Digital Skill) ความรู้พื้นฐาน/หลักสถิติ (Quantitative analytical/Statistical Skill) ความพร้อมในการปรับตัว (Mind set) การบริหารคน (People Management Skill) กระบวนการคิด (Logic) การวิเคราะห์ข้อมูลจากการเคลื่อนไหว (Biotech Literacy) การใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ (Data skill) ทักษะในการมองโลก และทำความเข้าใจ (Internationalization) ตระหนักในการควบคุมการใช้ดิจิทัล (Digital Footprint) (DPU X Space, 2562)

จากข้อมูลดังกล่าวทำให้เราเห็นแนวโน้มของความต้องการทักษะในอนาคตได้เป็นอย่างดีว่าเราไม่อาจปฏิเสธการพัฒนาของทักษะที่จำเป็นสำหรับอนาคตได้ โดยเฉพาะเรื่องของด้านเทคโนโลยีที่แทบจะเป็นสาธารณูปโภคอย่างหนึ่ง คล้ายกับการที่เราต้องใช้ไฟฟ้าในชีวิตประจำวันได้อย่างสมบูรณ์แล้ว การเร่งพัฒนาทักษะแรงงานให้มีความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องตระหนักเป็นอย่างมากในปัจจุบัน

ปัญหาทักษะแรงงาน

ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของโลกที่มีการนำนวัตกรรม หรือเทคโนโลยีเข้ามาใช้อย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะในช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของโควิด 19 นับว่าเป็นแรงกระตุ้นที่สำเร็จในการที่จะต้องนำเทคโนโลยีออกมาใช้ให้เร็วขึ้น เพื่อให้ตอบโจทย์ต่อการดำเนินงานตามยุคสมัย แต่ปัญหาที่ตามมา คือ เรื่องของทักษะแรงงานที่มีอยู่ในประเทศของเราที่ยังมีข้อจำกัดอยู่มากมาย

จากการศึกษาของ ทิปกร จิรัฐิติกุลชัย (2564) ที่มีผลงานตีพิมพ์ในหนังสือ Digitalization and sustainable Economic Development ของ Asian Development Bank Institute แสดงให้เห็นว่าการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยที่จะสร้างมูลค่าระดับสูงได้ต้องมีการขับเคลื่อนด้วยแรงงานที่มีทักษะสูง ดังที่หลายประเทศรวมถึงประเทศไทยเองที่กำลังขับเคลื่อนและยกระดับเศรษฐกิจที่มีนวัตกรรมสูง จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยแรงงานที่มีทักษะสูงมาคอยขับเคลื่อน แต่ปัญหาที่พบ คือ ประเทศไทยมีแรงงานจำนวนมาก แต่มักจะเป็นแรงงานที่ไม่มีทักษะ โดยในช่วงหลายปีที่ผ่านมาหลายภาคส่วนมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานไปอย่างมาก เช่น การลดสาขา และลดพนักงานของธนาคารพาณิชย์ลง และมุ่งเน้นการลงทุนไปที่การใช้เทคโนโลยีแทน พนักงานประจำจุดจุดตรรกของสถานที่ต่างๆ มักถูกแทนด้วยการนำระบบอัตโนมัติมาใช้งานที่เป็นวิชาชีพเฉพาะอย่างบัญชีก็ถูกแทนที่ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยที่อาจไม่จำเป็นต้องลงทุนจ้างคนงานอีกต่อไป จากข้อเท็จจริงดังกล่าวอาจทำให้กลุ่มแรงงานที่มีทักษะต่ำ และค่าแรงต่ำเสี่ยงที่จะถูกแทนที่ด้วยนวัตกรรม หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ภายในไม่ช้านี้

นอกจากนี้สำนักงานวิจัยภายใต้โครงการ Chevron Enjoy Science: สนุกวิทย์ พลังคิดเพื่ออนาคต ที่ศึกษาโดย บริษัท เชฟรอนประเทศไทยสำรวจและผลิต จำกัด ทำการศึกษาเชิงลึกในประเด็น “ปัญหาความท้าทายการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมไทย 4.0” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค รวมถึงแนวทางแก้ไขนำเสนอต่อภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่จะช่วยยกระดับกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมายให้มีศักยภาพ ผลการศึกษาพบว่า 75% ของผู้ประกอบการยังคงมีการใช้เทคโนโลยีในการผลิตที่ต่ำอยู่ เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านเงินทุน ส่วนผู้ประกอบการที่ก้าวสู่อุตสาหกรรม 4.0 ได้ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ก็ประสบปัญหาขาดแคลนช่างเทคนิครุ่นใหม่จำนวนมาก ที่มีทักษะในการปฏิบัติงานทั้งด้านเมคคาทรอนิกส์ หุ่นยนต์ และเทคโนโลยีวัสดุ เป็นต้น อีกทั้งยังขาดวินัย (Soft Skill) ที่เอื้อต่อการทำงาน (TERRABKK, 2017)

ซึ่งในประเด็นด้านทักษะแรงงานที่จำเป็นในอนาคต และปัญหาทักษะแรงงาน ผู้เขียนมองว่า สำหรับแรงงานไทยมีข้อท้าทายอย่างมากที่จะเรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านต่างๆ ที่กล่าวมาเนื่องจากข้อจำกัดหลายประการ เช่น แรงงานส่วนใหญ่ไม่มีโอกาสได้เข้าถึงระบบการศึกษาที่ดีมีคุณภาพรวมถึง

การได้รับโอกาสเพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับหลักสูตรการเรียนการสอนที่ตอบโจทย์ในเรื่องดังกล่าวยังคงมีจำนวนน้อยสำหรับประเทศไทย จึงเป็นเหตุผลที่สำคัญว่าทำไมจึงมีแรงงานทักษะต่ำจำนวนมาก และกลุ่มคนดังกล่าวจะเป็นกลุ่มแรกๆ ที่ขาดโอกาสในการเข้าถึงการทำงานและรายได้ที่เพียงพอ เนื่องจากถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมสมัยใหม่ที่เข้ามา ปัญหาดังกล่าวนี้นับว่าเป็นปัญหาที่สำคัญที่หน่วยงานของภาครัฐและส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง จะต้องมาบูรณาการหาทางออกร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหา

แนวทางการขับเคลื่อนนโยบายเพื่อพัฒนาทักษะแรงงาน

ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ที่ทำให้หลายภาคส่วนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้แรงงานที่มีทักษะต่ำ ที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการช่วยเหลือ และสนับสนุนในการพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน ให้กลุ่มแรงงานดังกล่าวสามารถนำมาต่อยอดได้ในการประกอบอาชีพ โดยเฉพาะช่วงเวลาหลังจากที่สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 มีความทุเลาลงและเศรษฐกิจกลับมาฟื้นตัวอีกครั้ง หลายหน่วยงานโดยเฉพาะภาครัฐ ได้เริ่มวางมาตรการเพื่อรองรับการพัฒนาทักษะแรงงานให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เช่น การนำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) เพื่อมุ่งบรรลุการพัฒนาข้อที่ 8 เรื่องการส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืนและทั่วถึง และการจ้างงานเต็มที่ และงานที่มีคุณค่าสำหรับทุกคน (Decent Work and Economic Growth) รวมถึงแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) ที่กระทรวงแรงงานได้นำมาปรับใช้กับการพัฒนาแรงงาน ได้แก่การยกระดับศักยภาพ ทักษะ และสมรรถนะของแรงงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน การกล่าวถึงทักษะแรงงานในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกับกระทรวงแรงงาน 3 ประเด็น ประกอบด้วย การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพมนุษย์ การสร้างความเป็นธรรม และลดความเหลื่อมล้ำ และการสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ ผ่านนโยบายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทักษะแรงงาน คือ 1) เร่งสร้างโอกาสและอาชีพ และการมีรายได้มั่นคงแก่ผู้เข้าสู่ตลาดแรงงาน 2) ยกระดับคุณภาพแรงงานให้มีโอกาสเข้าถึงการเรียนรู้และพัฒนาทักษะแรงงานในทุกระดับอย่างมีมาตรฐาน 3) การใช้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 เพื่อนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ และเพิ่มศักยภาพฝีมือแรงงานเข้าสู่มาตรฐานสากล นอกจากนี้รัฐยังภาครัฐได้มีความพยายามเพื่อขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าวผ่านการใช้เทคโนโลยี เช่น การพัฒนาระบบภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ให้สามารถสมัครฝึกอบรมเพื่อพัฒนาฝีมือแรงงาน สมัครทดสอบฝีมือแรงงาน ยื่นรับรองความรู้ความสามารถ รวมถึงการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะในรูปแบบออนไลน์ได้ ทั้งนี้

ผู้เขียนได้ทำการศึกษารวบรวมหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเพื่อส่งเสริมและพัฒนาทักษะแรงงานดังต่อไปนี้

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน มีภารกิจที่สำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายส่งเสริมและพัฒนาฝีมือแรงงาน และศักยภาพของกำลังแรงงาน และผู้ประกอบการ เพื่อให้กำลังแรงงานมีฝีมือได้มาตรฐานในระดับสากล มีความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยในปีงบประมาณ 2564 กรมพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นหน่วยงานที่ได้รับงบประมาณสูงสุดเป็น 3 ลำดับแรกของกระทรวงแรงงาน อยู่ที่ 1,783 ล้านบาท คิดเป็น 2.55% ของงบประมาณทั้งหมด ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ถือได้ว่าหน่วยงานนี้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานเป็นอย่างมาก โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงานมอบหมายให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานทั่วประเทศ มุ่งพัฒนาระดับทักษะฝีมือแรงงานให้มีคุณภาพ สร้างอาชีพ สร้างรายได้ ขับเคลื่อนประเทศให้หลุดพ้นจากวิกฤตโควิด 19 ซึ่งมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน และด้านการพัฒนา และเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานในหลักสูตร Up Skill Reskill และ New skill ให้กับแรงงานทั่วประเทศ โดยเน้นให้สามารถทำงานสร้างรายได้ตอบโจทย์การพัฒนากำลังคนเพื่อรองรับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้จัดหลักสูตรเตรียมเข้าทำงาน ที่ใช้ระยะเวลาการฝึกอบรมระหว่าง 3-8 เดือน แบ่งเป็นการฝึกอบรมในสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน และฝึกประสบการณ์ในสถานประกอบการ แต่ละพื้นที่จะมีหลักสูตรการฝึกอบรมที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม และความต้องการของตลาดแรงงานในพื้นที่ หลักสูตรทั้งหมดที่จัดขึ้นจะไม่มีค่าใช้จ่าย โดยมุ่งเน้นที่กลุ่มเป้าหมายที่เป็นแรงงานใหม่ ไม่ได้อยู่ในระบบการศึกษา ผู้ถูกเลิกจ้างหรือว่างงาน รวมถึงประชาชนทั่วไปที่ต้องการพัฒนาตนเองให้พร้อมกลับเข้าสู่การทำงานภายหลังสถานการณ์โควิดดีขึ้น

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานยังมีหลักสูตรที่เน้นทางด้าน Digital Online เพื่อเพิ่มทักษะให้กับแรงงานในการใช้เทคโนโลยี มีรูปแบบการอบรมเป็นแบบ Virtual Classroom Online Training โดยมีหลักสูตร ต่างๆ ซึ่งผู้เขียนได้ทำการจัดประเภทไว้ดังนี้ 1) หลักสูตรที่เกี่ยวกับการตลาดสมัยใหม่ ได้แก่ เทคนิคการสร้างร้านค้าและขายสินค้าออนไลน์ การขายสินค้าออนไลน์ การทำ Video Content Marketing & Production ด้วย Application บนสมาร์ตโฟน การทำธุรกิจผ่านเครือข่ายออนไลน์ การบริหารจัดการตลาดออนไลน์ (E-commerce) 2) หลักสูตรเกี่ยวกับงานด้านเทคนิค ได้แก่ การเขียนแบบเครื่องกลด้วยคอมพิวเตอร์ 2 มิติ การเขียนโปรแกรมควบคุมเครื่องกลึงอัตโนมัติ CNC การเขียนโปรแกรมประมวลผลภาพ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

การซ่อมสมาร์ตโฟน การพัฒนาระบบสมองกลฝังตัวในงานแอปพลิเคชันประมวลผลด้วยภาษา Python 3) หลักสูตรที่เกี่ยวกับทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ได้แก่ โปรแกรม Microsoft Excel ขั้นสูง และ Microsoft Excel สำหรับใช้ในการบริหารสินค้าคงคลัง 4) หลักสูตรที่เกี่ยวกับการผลิตสื่อ ได้แก่ การผลิตสื่อโฆษณา และหนังสือด้วยสมาร์ตโฟน เทคนิคการสร้างสื่อมัลติมีเดียเพื่อการท่องเที่ยว 5) หลักสูตรที่เกี่ยวกับการออกแบบ ได้แก่ การออกแบบและตกแต่งภาพด้วยโปรแกรม Photoshop และ Illustrator การออกแบบวงจรมัลติมีเดียด้วยคอมพิวเตอร์ และ 6) หลักสูตรอื่นๆ ได้แก่ การสร้างการบริหารให้ประทับใจ คาราคุริ ไคเซ็น หรือการปรับปรุงสายการผลิตให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น หลักสูตรดังกล่าวมีจุดประสงค์ที่สำคัญ คือ เพื่อเร่งฟื้นฟูผู้ที่ได้รับผลกระทบทางการประกอบอาชีพในสถานการณ์โควิด 19 จะเห็นได้ว่าหลักสูตรต่างๆ ที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้จัดขึ้นนั้นเป็นหลักสูตรที่มีความทันสมัยสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้ และเกิดทักษะใหม่แก่แรงงานมากขึ้น

นอกจากนี้กรมพัฒนาฝีมือแรงงานยังมีหลักสูตรในรูปแบบออนไลน์ เพื่อที่จะให้ประชาชนเข้าไปเรียนรู้ได้ตลอดเวลา ประกอบด้วย หลักสูตรในหมวดภาษาต่างประเทศและ Soft Skill จำนวน 62 หลักสูตร หมวดโปรแกรมคอมพิวเตอร์และทักษะดิจิทัล 122 หลักสูตร หมวดงานช่างและการซ่อมบำรุง 146 หลักสูตร และหมวดอาชีพและงานบริการ 15 หลักสูตร

สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ (สอวช.)

ในสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ มีบทบาทสำคัญในการจัดทำนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (อววน.) ได้เริ่มดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยได้จัดให้มีการพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานในพื้นที่นำร่องซึ่งเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจระดับประเทศในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรองรับการลงทุนในอุตสาหกรรมและบริการที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง มีการดำเนินโครงการ ได้แก่ โครงการยกระดับทักษะฝีมือแรงงานในสถานประกอบการ SMEs ในพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ 10 จังหวัดที่มีเขตติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน โครงการฝึกอบรมแรงงานกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เช่น คนพิการ ผู้ดูแลคนพิการ ผู้สูงอายุ ทั้งนี้ยังมีการจัดตั้งสถาบันพัฒนากำลังคนเพื่อรองรับอุตสาหกรรมเป้าหมาย New S-curve ได้แก่ อุตสาหกรรมเชื้อเพลิงชีวภาพและเคมีชีวภาพ อุตสาหกรรมดิจิทัล อุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์ อุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร และอุตสาหกรรมหุ่นยนต์ (สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ, 2562)

สถาบันพัฒนาบุคลากรดิจิทัล (Digital Skill Development Academy) เป็นหน่วยงานล่าสุดที่จัดตั้งขึ้นโดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน มีฐานะเทียบเท่ากอง หน่วยงานดังกล่าวได้เริ่มดำเนินงานโดยการค้นคว้าข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ความต้องการทักษะฝีมือแรงงานด้านดิจิทัลทั้งในภาคอุตสาหกรรมและภาคธุรกิจบริการ วิเคราะห์ถึงหลักสูตรการฝึกอบรมที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการในยุคปัจจุบัน ในช่วงปี พ.ศ. 2564 ที่ผ่านได้ดำเนินการจัดฝึกอบรมในหลักสูตรการสร้างและพัฒนาแอปพลิเคชัน ร่วมกับ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถสร้างและพัฒนาแอปพลิเคชันที่ตอบสนองการใช้งานได้อย่างถูกต้อง

สถาบันยานยนต์ (Thailand Automotive Institute) เป็นองค์การอิสระซึ่งก่อตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี โดยความร่วมมือของภาครัฐ และเอกชน ในปี พ.ศ. 2541 และจัดตั้งขึ้นโดยกระทรวงอุตสาหกรรม จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์ และเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันในตลาดโลก ให้มีความคล่องตัวในการดำเนินงาน ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ที่ผ่านมา สถาบันยานยนต์ได้มีบทบาทในการช่วยส่งเสริมและพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานเพื่อชะลอการว่างงานในภาคอุตสาหกรรมยานยนต์ โดยเฉพาะเป้าหมายในพื้นที่ของ EEC (จังหวัดชลบุรี ฉะเชิงเทรา และระยอง) ที่ได้รับผลกระทบต่อการชะลอตัวของเศรษฐกิจ ทำให้เกิดการลดการผลิตในสถานประกอบการตามอุปสงค์ที่ลดลง ส่งผลให้มีการลดการจ้างงานลง ผ่านโครงการ “อบรมเพื่อชะลอการว่างงานในภาคอุตสาหกรรมยานยนต์” โดยโครงการดังกล่าวสถาบันยานยนต์ ได้รับความร่วมมือจาก สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ และบริษัทโตโยต้า มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้เปิดอบรมหลักสูตร 1) ระบบการผลิตแบบอัตโนมัติ 2) การใช้หุ่นยนต์ในการผลิต และ 3) การผลิตรายงานสมัยใหม่ ที่เน้นเสริมทักษะให้กับแรงงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ทุกระดับ

สถาบันพัฒนาผู้ประกอบการการค้ายุคใหม่ (New Economy Academy-NEA) เป็นหน่วยงานภายใต้การดำเนินงานของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ มีภารกิจสำคัญในการพัฒนาผู้ประกอบการให้สามารถดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจในยุค New Normal โดยสถาบันดังกล่าวมีกิจกรรมพัฒนาศักยภาพที่ครอบคลุมระบบการเรียนการสอนรูปแบบ ออฟไลน์ และ E-learning ที่ทำให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ทุกที่มีหลักสูตรที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการค้าขายยุคใหม่ในหลายด้าน เช่น ดิจิทัล ด้านบริหารจัดการธุรกิจสู่สากล ความรู้เบื้องต้นเพื่อการส่งออก ความรู้เฉพาะทางการตลาด รวมถึงหลักสูตรระดับความสามารถให้ผู้ประกอบการปรับตัวในยุค Digital Transformation และเป็นการ Upskill & Reskill ที่จะช่วยให้แรงงานวัยผู้สูงอายุสามารถทำธุรกิจการค้าได้

กรรมการปฏิรูปประเทศด้านการศึกษา ภายใต้ความร่วมมือของกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.) ธนาคารโลก มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้มีเป้าหมายร่วมกันในการปฏิรูปการศึกษาให้มีประสิทธิภาพโดยการให้ประชากรวัยแรงงานมีทักษะพื้นฐานที่จำเป็น ได้แก่ การอ่าน และคณิตศาสตร์พื้นฐานที่จำเป็นต่อการทำงานและชีวิตประจำวัน ผ่านกรอบนโยบายเรื่อง การสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางการศึกษาตั้งแต่ระดับปฐมวัย จนถึง การสนับสนุนทักษะของวัยแรงงาน ภายใต้โครงการวิจัยสำรวจทักษะ และความพร้อมของกลุ่มประชากรวัยแรงงานของประเทศไทย (Adult Skill Assessment in Thailand) ที่มุ่งเน้นการสำรวจทักษะความพร้อมของประชากรวัยแรงงานไปที่กลุ่มแรงงานผู้ใหญ่ที่มีทักษะต่ำ บุคคลด้อยโอกาสในตลาดแรงงาน อายุ 15-64 ปี จำนวน 9,000 คน ใน 45 จังหวัด หากการดำเนินการของโครงการดังกล่าวสำเร็จจะมีฐานข้อมูลในการระบุกลุ่มประชากรวัยแรงงานที่ไม่ได้ทำงาน หรือกลุ่มที่ขาดทักษะในด้านต่างๆ เพื่อนำไปสู่การช่วยเหลือแรงงานเหล่านี้ให้เข้าสู่ตลาดแรงงานต่อไป (Thaiedreform, 2565)

จากหน่วยงานที่ผู้เขียนได้กล่าวมานั้นจะเห็นได้ว่าหลายหน่วยงานเริ่มให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะของแรงงานเพิ่มมากขึ้น โดยการจัดฝึกอบรมหลักสูตรเพื่อพัฒนาทักษะ เพิ่มพูนความรู้ หรือสร้างอาชีพทั้งรูปแบบ Online และ Onsite รวมถึงเปิดเป็นหลักสูตรเฉพาะเพื่อเตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมสู่การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นภายในอนาคตอันใกล้นี้ และนอกจากหน่วยงานของภาครัฐที่ผู้เขียนได้ยกตัวอย่างมาแล้ว ยังมีหน่วยงานอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวถึง ที่มีนโยบายในการขับเคลื่อนและดำเนินการเพื่อที่พัฒนาทักษะแรงงานมาอย่างต่อเนื่องทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ได้การดำเนินการโดยใช้โอกาสจากวิกฤตโควิด 19 ผลักดันให้เกิดการเรียนรู้แบบ e-Learning และเป็นการสร้างจุดเปลี่ยนการเติบโตของแพลตฟอร์มในการพัฒนาทักษะแรงงานขึ้นมาเพื่อตอบโจทย์ของการเรียนรู้สมัยใหม่ เช่น แพลตฟอร์ม Skillane, Skooldio, Skillshare, Coursera, Udemy, LinkedIn Learning และ MOOC เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นทางเลือกให้กับผู้ที่ต้องการพัฒนาตนเองได้อย่างดี

ความท้าทายในการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาทักษะแรงงานหลังยุคโควิด-19

ในการดำเนินงานของภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขับเคลื่อนนโยบายพัฒนาทักษะแรงงานนั้นพบว่ามีความท้าทายในหลายมิติที่จะต้องคำนึงถึง ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็วทางด้านเทคโนโลยี การเพิ่มขึ้นของสังคมผู้สูงอายุ ระบบการศึกษา และโอกาส ความเท่าเทียมในการเข้าถึงงานซึ่งผู้เขียนได้ยกตัวอย่างในประเด็นที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

การเปลี่ยนแปลงแห่งอนาคต การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะช่วงเวลาของการแพร่ระบาดของโควิด 19 รูปแบบการทำงานหลายภาคส่วนทั้งรัฐและเอกชนได้เปลี่ยนไปอย่างสิ้นเชิงจากเดิมที่มีการนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้เพียงแค่แก้ไขปัญหาชั่วคราวเพื่อสามารถให้บริการได้ตามปกติ แต่หลังจากนี้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมเหล่านี้จะไม่ใช้สิ่งทีนำมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ที่ไม่ปกติเพียงอย่างเดียว แต่จะมีบทบาทที่สำคัญอย่างมากหลังยุคของการแพร่ระบาดของโควิด 19 หรืออาจกล่าวอีกนัยว่าสถานการณ์ดังกล่าวเป็นตัวผลักดันให้หลายหน่วยงานนำเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมเพื่อนำมาปรับใช้อย่างเร็วขึ้นกว่าเดิม การเกิดขึ้นของเทคโนโลยีแม้ว่าจะเป็นการทำลายงานบางตำแหน่ง ทำลายธุรกิจบางประเภท แม้กระทั่งทำลายอุตสาหกรรมบางอย่าง แต่ก็ได้สร้างอาชีพใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นมาเสมอ เป็นกระบวนการทำลายที่สร้างสรรค์ (Creative destruction) ส่งผลให้เกิดอุตสาหกรรมใหม่ การจ้างงานในรูปแบบใหม่ขึ้นมา บางตำแหน่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือการจินตนาการของใครหลายคน ตัวอย่างให้ผู้อ่านเห็นได้ชัด เช่น การเกิดขึ้นของอุตสาหกรรมยานยนต์ในสมัยก่อน นำมาสู่การล่มสลายของธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตม้าในช่วงศตวรรษที่ 20 (ทีปกร วุฒิพิทยามงคล, 2561) หรือการเกิดขึ้นของแอปพลิเคชัน Line ที่เข้ามาแทนที่การส่งข้อความผ่าน SMS เป็นต้น

จากการศึกษาของ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ร่วมกับศูนย์วิจัยฟิวเจอร์เทลส์- แล็บ ถึงสัญญาณที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงเหตุการณ์ หรือแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นโดยกำลังจะสร้างให้เกิดความเปลี่ยนแปลงการทำงานในอนาคตอย่างมีนัยสำคัญ ในเรื่องดังต่อไปนี้ 1) Artificial & Robots Co-workers 2) AI in Knowledge Work 3) 6G Network 4) Ethics of AI 5) Remote Work 6) Flexible Working Hour 7) Valuing Free Time 8) Young Retirees 9) Reskill and Upskill 10) STEM 11) Non-Degree Jobs 12) Project-Based Hiring และ 13) Gig Economy จากแนวโน้มที่เกิดขึ้นเป็นการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะเกี่ยวกับการออกแบบการทำงานได้ด้วยตนเอง และมีการทำงานร่วมกับเทคโนโลยีขั้นสูงภายในอนาคตอันใกล้นี้ ดังนั้นคนที่มีความพร้อมในการปรับตัวและมีความสามารถทางด้านเทคโนโลยีจะสามารถสร้างอาชีพได้ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ผู้เขียนมองว่าในปัจจุบันหากเราไม่เริ่มเรียนรู้หรือพัฒนาทักษะของตนเองอย่างต่อเนื่อง เราอาจเดินตามหลังคนอื่นหลายปีและเสียโอกาสในความก้าวหน้าในชีวิต

การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ สังคมผู้สูงอายุ หรือสังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปของประเทศไทยมีประมาณ 10% ของประชากรทั้งหมด เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับประเทศไทยมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2548 และจากข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติในปี พ.ศ.2564 ที่ผ่านมามีประเทศไทยเรามีประชากรผู้สูงอายุอยู่ที่ประมาณ 18.24% ของประชากรทั้งหมด และจากการคาดการณ์ของสถาบันวิจัยประชากรและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลในปี พ.ศ.2574 จะมีประชากรผู้สูงวัยมากถึง 28% ของประชากรทั้งหมด แนวโน้มที่ประชากร

ผู้สูงวัยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วนับเป็นความท้าทายที่ประเทศจะต้องมีมาตรการในการดูแลกลุ่มคนดังกล่าว ควบคู่กับการพัฒนา ซึ่งนอกจากจะเป็นเรื่องสวัสดิการถ้วนหน้า การส่งเสริมอาชีพ การส่งเสริมด้านทักษะแรงงาน การผลักดันให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยก็มีความจำเป็นเช่นกัน เพื่อให้ผู้สูงวัย มีโอกาสได้สร้างรายได้และเกิดความมั่นคงในชีวิต

ความไม่สอดคล้องระบบด้านต่างๆ กับความต้องการของตลาดแรงงาน สถานการณ์ ตลาดแรงงานในปัจจุบันพบปัญหาความไม่สอดคล้องกันทั้งในรูปแบบ การว่างงาน การขาดแคลน แรงงานเนื่องจากกระบวนการผลิตแรงงานเข้าสู่ตลาด และการใช้แรงงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ค่านิยมของการศึกษาจะมุ่งเน้นไปที่การเรียนในระดับปริญญาตรี หรือระดับที่สูงกว่ามากกว่าสายอาชีวศึกษา (สายอาชีพ) ทำให้อัตราการจบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวนมาก ส่งผลทำให้ตลาดแรงงาน ไทยมีคนจบวุฒิมัธยมศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวนมากเช่นกัน ในขณะที่ไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ ที่ตนเองเรียนมากับงานที่ทำ หรือกล่าวได้ว่างานที่ทำจริงจะต่ำกว่าวุฒิมัธยมศึกษาที่จบมา ซึ่งเป็นการสวนทางกัน ของสถานประกอบการที่มีความต้องการแรงงานจากผู้ที่ศึกษาในระดับอาชีวศึกษา (วิซุลดา เจนเกียรติพิฟู, 2560) ที่มีค่าแรงในอัตราที่ต่ำกว่าระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และยังพบว่าสาขาวิชาที่เรียนของนักศึกษา ยังไม่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน และความไม่สอดคล้องอีกประการหนึ่งคือเรื่องของทักษะ ที่ต่ำกว่าความคาดหวังของนายจ้าง โดยเฉพาะทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ทักษะการใช้เทคโนโลยีและ คอมพิวเตอร์ และทักษะด้านการคิดคำนวณและการวิเคราะห์ ซึ่งทักษะเหล่านี้ล้วนเป็นทักษะพื้นฐาน ที่สำคัญในการทำงานยุคปัจจุบัน

ความไม่สอดคล้องเชิงพื้นที่ จากการขยายความเจริญออกไปสู่ภูมิภาค ได้มีการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจ และนิคมอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่ต่างๆ ในการดำเนินการดังกล่าวล้วนมีความต้องการในการจ้างงาน บุคลากรที่มีทักษะสูง ทั้งในระดับอาชีวศึกษาไปจนถึงระดับทักษะเฉพาะขั้นสูง ในขณะที่แรงงานเหล่านั้น กลับไม่อยากที่จะเคลื่อนย้ายไปยังพื้นที่ดังกล่าว แต่กลับเลือกที่จะทำงานในเขตเมืองใหญ่ที่มีความ สะดวกสบายในการใช้ชีวิตมากกว่า

โอกาสในการหางานของแต่ละบุคคล ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อโอกาสการหางาน มีหลายประการ ได้แก่ ปริมาณแรงงาน การใช้เทคโนโลยีในการทำงาน และลักษณะแรงงาน แรงงานกลุ่มที่จะได้รับ ผลกระทบมากกว่ากลุ่มอื่น คือ กลุ่มชายขอบที่มีความเปราะบางในการหางานและรายได้มีรายได้ ไม่แน่นอน มีโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางดิจิทัลอยู่ไม่มากนัก ความเหลื่อมล้ำทางรายได้ ที่เชื่อมโยงมาจากความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลจะส่งผลให้คนกลุ่มชายขอบไม่สามารถฟันตัวหารรายได้ดีเท่ากับ กลุ่มคนทั่วไป (รชา เหลืองบริสุทธิ์, 2564) และโอกาสในการเข้าถึง หรือการพัฒนาตัวเองให้เป็นที่ต้องการ

ของตลาดแรงงานมีความเป็นไปได้ค่อนข้างยาก นับเป็นความท้าทายของประเทศที่จะต้องมีการแก้ไขปัญหาให้กับกลุ่มคนดังกล่าวสามารถมีทักษะในการทำงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันได้

จากความท้าทายในประเด็นต่างๆ ที่ได้กล่าวมาเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงในการขับเคลื่อนนโยบายเพื่อพัฒนาทักษะแรงงานหลังยุคโควิด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความจำเป็นที่ต้องมองปัญหาหลายๆ มิติ เพื่อไม่ให้เกิดช่องว่างจนนำไปสู่ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงการพัฒนาทักษะ การขับเคลื่อนดังกล่าวนี้ต้องคำนึงถึงทุกกลุ่มคน ตั้งแต่วัยเรียน วัยทำงาน จนถึงวัยผู้สูงอายุ ผลักดันและส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) และปัจจัยหนึ่งที่จะลืมนำถึงไม่ได้เลยคืองบประมาณจากภาครัฐที่จะนำมาสนับสนุนในส่วนนี้โดยเฉพาะในช่วงหลังยุคโควิด 19 ที่ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องมีความจริงจังต่อการพัฒนาทักษะแรงงาน เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ตามมา เพื่อให้แรงงานทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงนโยบายดังกล่าวเพื่อพัฒนาทักษะของตนเองได้อย่างเต็มขีดความสามารถ

สรุป

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ทำให้รูปแบบการใช้ชีวิตของผู้คนในสังคมเปลี่ยนไปเป็นแบบวิถีใหม่ (New normal) หลายภาคส่วนจำเป็นต้องปรับรูปแบบการทำงานให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้จึงมีมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ กลุ่มแรงงานที่ไม่ได้เตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ส่งผลให้หลายคนตกงาน ขาดรายได้ และไม่สามารถที่จะตั้งตัวเพื่อประกอบอาชีพอื่นได้ในทันที เนื่องจากขาดทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานโดยเฉพาะทักษะพื้นฐาน การใช้เทคโนโลยี และการแก้ปัญหาที่มีแนวโน้มว่าจะเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาด และหลังจากที่ประเทศกลับสู่สภาวะปกติ ดังนั้นภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องเตรียมรับมือกับสิ่งที่เกิดขึ้น โดยการมุ่งเน้นที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาทักษะแรงงานที่จำเป็นในอนาคต (Future of Work) เช่น ทักษะพื้นฐานในการทำงาน ทักษะการแก้ปัญหา และที่สำคัญคือ ทักษะทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าภายในอนาคตอันใกล้นี้หากแรงงานขาดทักษะต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นอุปสรรคอย่างมากต่อการทำงานและรวมถึงการดำเนินชีวิตประจำวันด้วย

สำหรับแนวทางการขับเคลื่อนนโยบายเพื่อส่งเสริมพัฒนาทักษะแรงงานของภาครัฐนั้นพบว่า มีหลายหน่วยงานได้เริ่มดำเนินการเพื่อส่งเสริมให้แรงงานมีทักษะที่ดีขึ้น เช่น กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่ส่งเสริมทักษะแรงงาน โดยการ Up Skill และ Re Skill ทั้งในรูปแบบ Online และ On Site มีหลักสูตรที่มีความทันสมัย สำนักงานสภาพัฒนาการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ที่ได้เริ่มดำเนินการส่งเสริมพัฒนาฝีมือแรงงานโดนนำร่องในพื้นที่ EEC สถาบันพัฒนาบุคลากรดิจิทัลที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ความต้องการทักษะฝีมือแรงงานในภาคอุตสาหกรรม สถาบันยานยนต์ซึ่งเป็น

ศูนย์กลางในการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์และเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขัน ได้ส่งเสริมพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานเพื่อชะลอการว่างงานในภาคอุตสาหกรรมยานยนต์ เป็นต้น

การดำเนินการดังกล่าวนี้จะเต็มไปด้วยความท้าทายหลายประการ อาทิ การเปลี่ยนรูปแบบการทำงานที่เกิดขึ้นมีการนำเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้น การที่ประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุที่มีความเข้มข้นขึ้น ความไม่สอดคล้องของระบบการศึกษาที่ผลิตบัณฑิตไม่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน ความไม่สอดคล้องในเชิงพื้นที่ ทศนคติของเด็กรุ่นใหม่เกี่ยวกับการศึกษาและการใช้ชีวิต โอกาสในการเข้าถึงงาน และการพัฒนาทักษะตนเองของกลุ่มประชากรที่มีต้นทุนทางสังคมน้อย เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- ทีปกร จิริฐิติกุลชัย. (2564). *ประเทศไทยพร้อมหรือยัง?: เมื่อหุ่นยนต์และปัญญาประดิษฐ์กำลังจะ disrupt ตลาดแรงงานไทย*. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2565, จาก <https://www.the101.world/labour-skills-and-automation-in-thailand>.
- ทีปกร วุฒิพิทยามงคล. (2561). *Rise of the Robots เทคโนโลยีและภัยแห่งอนาคตที่ไร้งาน*. กรุงเทพฯ: ซอลท์
- รชา เหลืองบริสุทธิ. (2564). *สำรวจโจทย์ใหม่โลกการทำงานคนเมือง เมื่ออนาคตของงานคืออนาคตของเมือง*. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2565, จาก <https://shorturl.asia/faeA5>.
- วิชชุดา เจนเกียรติฟู. (2560). *ความไม่สอดคล้องในตลาดแรงงานด้านการศึกษา*. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2565, จาก https://www.doe.go.th/prd/download/download_by_pool_file/23897.
- สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ. (2562). *แนวโน้มความต้องการบุคลากร ในอุตสาหกรรมเป้าหมายแห่งอนาคต (New S-Curve) และทิศทางการพัฒนากำลังคนของประเทศไทย พ.ศ.2563-2567*. กรุงเทพฯ: พรินท์เอเบิล.
- BASE Playhouse. (2021). *21st-Century Skill*. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2565, จาก <https://shorturl.asia/SYL05>.
- DPU X Space. (2562). *เปิดผลวิจัย ด้านทักษะแรงงานในอนาคต ปรับตัวอย่างไรให้รอด ผลกระทบ AI*. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2565, จาก <https://dpux.dpu.ac.th/prnews/ai.html>
- SEAC. (2020). *ทักษะที่จำเป็นในอนาคตเพื่อให้ทำงานร่วมกับหุ่นยนต์ได้*. สืบค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://shorturl.asia/SFImy>
- TERRABKK. (2017). *ผลวิจัยกับดักอุตสาหกรรม 4.0 ขาดแรงงานทักษะ-ผู้ผลิตใช้เทคโนโลยีต่ำ*. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2565, จาก <https://www.terrabbkk.com/news/191558>.

Thaiedreform. (2565). *กรรมการปฏิรูปฯ การศึกษา ชี้ปัญหาประชากรวัยแรงงานไทยขาดทักษะจำเป็น*
เดินทางปีกรื้อค 1 ขับเคลื่อนโครงการ “Adult Skills Assessment” หวังลดการว่างงานในกลุ่ม
อายุ 15-24 ปี. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2565, จาก <https://www.thaiedreform2022.org>.

Leadership Style and Stress Coping Methods Among Institutional Administrators in the Situation of the COVID-19 Pandemic

Siriporn Seritanondh

Master of Education Program. Interdisciplinary college, Nation University

Corresponding Author. E-mail : lasiriporn@gmail.com

Abstract

The pandemic situation of COVID-19 has greatly affected the daily life in many aspects, causing changes in social systems so rapidly that humans have to adjust their lifestyles to cope with this unpleasant situation. This includes the school administrators who must provide education in accordance with the new normal, both physical and mental preparation of instructors and learners under the COVID-19 situation, by use of situational leadership style to suit and adapt to rapidly changing situations. When a person is unable to adjust himself in a proper timely would cause many problems both physically and mentally. Strategies for coping with stress are making an effort, both behavioral and psychologically that people must use together to control and minimize stressful situations. In the part of the school administrators, one important coping technique is trying to deal with problems proactively so that to prevent problems in advance from occurring or recurring. Executives need to use stress management skills constructively, ie, they are responsible for trying to manage stress effectively, and reduce the stress that causes the negative effects to a minimum by adjusting the attitude towards stress, organize daily management system, manage tasks by setting goals in advance, manage tasks by specifying priorities, follow up the situation and prevent personel from exhaustion or burntout. However, Lazarus & Folkman's theory of stress and coping with stress will give an explanation and clear instructions which are easy to understand and to be studied and practiced so that a person can deal with stress and knowingly keeping the mental balance back to normality.

Keywords: situational leadership; stress; coping with stress; COVID-19 pandemic

Introduction

Since the outbreak of the coronavirus disease 2019 (COVID-19) continues to the present, if we are to ask ourselves whether daily life still good or not, it seems that the answer should not be much different among people in every country around the world. We are helping each other pray that this deadly disease will be gone from the world as soon as possible. Although it is trying to sprout species to fight vaccine and the various human-made drugs to save the victims of the virus strain.

When looking back and reviewing the origins of COVID-19, many people will be able to remember that, in December 2019, the city of Wuhan in China's Hubei Province announced the ongoing epidemic situation of pneumonia, which has severe respiratory symptoms linked to the novel coronavirus (SAR COV-2). The infection is widespread throughout China and other countries all over the world in just a few weeks. Until February 2019, the World Health Organization (WHO) (2021) named the new coronavirus COVID-19 and reported to the public health of all countries of the massive number of infections and deaths from the virus. (Douedi, Steven., Miskoff, Jeffrey DO. (2020).

The pandemic of COVID-19 in Thailand

The COVID-19 pandemic in Thailand has been ongoing since January 13, 2020 and is part of the global COVID-19 pandemic where Thailand being the first country to see its first confirmed COVID-19 case outside of China (South China Morning Post ,2020). Screening of travelers entering the country found sporadic cases throughout the month, which most of them were travellers or residents from another country. Until January 31, 2020, it was reported that a patient infected with COVID-19 was found in the country for the first time. The number of cases remained low throughout February with 40 confirmed cases at the end of the month. But by mid-March 2020, the number of patients increased. by identifying the cause of infection from many groups. The largest group took place during a Thai boxing match at Lumpinee Stadium on March 6,2020 with more than 100 confirmed cases per day a week later. (Krungthep Turakij, 2020).

Despite the government's efforts to resolve the COVID-19 pandemic promptly with various measures included screening for COVID-19 at international airports, investigating the disease, campaigning to wear masks along with more frequent hand washing, avoiding crowds, self-quarantine, and do not go out of the residence at night, emergency decree as well as ordering the closure of educational institutions at all levels, the government has been still heavily criticized for handling the crisis in many aspects. In the latter wave outbreak there are no lockdown measures across the country but using the method of determining the measures according to the risk areas including planning the distribution of vaccine against COVID-19 urgently. However, there were still delays in vaccine imports and reasonable pricing. This pandemic has also caused incidences, including social and economic instability, as well as education administration of school administrators. What we are facing today is a situation that is critical and something that has never

happened in the country before. These are the signals that we must defend and adapt our own ways to deal with any various situations that occur.

Not only Thailand is facing such problems, it seems that the whole world is experiencing the same fate, but may be more or less different. Therefore, administrators have to manage education in accordance with the new normal. There are management guidelines such as preparation for online teaching in equipment and technology, curriculum design taking into account the differences of each learner, management of educational academy and teachers to succeed in learning management. There should be a joint consultation and planning of all involved parties: from policy makers, school administrators, teachers, educational personnel, entrepreneurs in business and civil society sectors, parents, as well as preparing both physically and mentally of teachers and learners. (Patcharaporn Duangchurn, 2020). Under the COVID-19 pandemic situation that no one has ever experienced before, school administrators therefore need to set up teaching and learning management guidelines under the use of appropriate leadership and in accordance with the changing circumstances.

The effectiveness of education management depends on the administration. It can be seen that developed countries will do their best to improve and provide education at all levels for the people. School administrators are important people to achieve the objectives. Managers must have relationships with subordinates with diverse ideas and minds. All speech and action cannot be used the same way for everyone because it would cause trouble. Many executives suffer from anxiety disorders about tasks assigned to subordinates. If we considered superficially, the executive position seems comfortable, there are people who always appease and respect, but inside every executive's mind, there is always anxiety causing stress and headaches (Sudsang Muenram, 2011)

The purpose of this article is to present the use of situational leadership and coping with stress by applying the stress theory of Lazarus and Folkman to analyze stress and stress coping of school administrators in the situation of COVID-19 pandemic, along with presenting stress relief strategies for administrators respectively.

Situational Leadership Concepts

Due to the current situation of the COVID-19 pandemic, the most appropriate leadership style to be used should be situational leadership, which is the study of the influence of different situations that affect leadership styles to drive the organization to be successful.

Leadership must be adjusted according to the situation. Certo (2008) stated that the expression of situational leadership to make decisions in organizational policies consist of 3 important components: leader, subordinates, and situation. All factors must be expressed in balance. Therefore, for the success of the work, each component must be expressed as follows:

1. Forces in the manages. Administrators should create value for themselves to demonstrate being a good example as well as being fair to their subordinates in terms of welfare and progress and most importantly, administrators must consider the benefits of the organization as a main purpose emphasizing on the success of the cooperation of all parties.

2. Forces in subordinates. The duty of the administrators is to direct the subordinates to take part in the decision-making, and should encourage them to have leadership characteristics and responsibility. Let them express their opinion to the leaders. Make them understand about the goals and objectives of the organization and realize the various problems that are occurring to the organization. Subordinates with sincere intentions will be able to overcome the arising problems. Having good human relations will help to coordinate better between each other and also help to improve the efficiency of work as well.

3. Forces in the situation. Circumstances are the key factors in determining the role of those involved in decision-making and will also affect the performance of the leadership style of the administrators which may be considered separately as follows:

- 1) Situation is the environment that determines the size of the organization and the scope of each area of work. When the environment changes, it has a direct impact on the structure of the organization and on organizational behavior as well. A good leader should adapt appropriately in each situation to be able to make appropriate policy decisions.

- 2) Considering various environmental situations, administrators should go back and assess whether subordinates and associates are competent enough to deal with such situations, especially when faced with various problems and obstacles. The leaders should assign responsible person to fix those problems.

- 3) In a situation, the leaders may consider that what is currently going on is beyond the ability of their subordinates to make decisions about taking action. Therefore, the leaders may reserve a decision in the matter and then decide for themselves.

4) In urgent situations, waiting for the conclusions from all the stakeholders can be a time-consuming delay as everyone has different ideas. The leaders may use self-determination methods to resolve the situation in a timely manner (Rattana Kanchanaphan, 2020).

It can be said that situation leadership is a leader with 3 skills:

1. Good at thinking: think before speaking, think rationally, think carefully, think foresight, think consciously, and think positively.

2. Good at people: know yourself, understand others, can categorize people, use people's strengths, build acceptance, and trust.

3. Good at coaching: can teach people, develop good people, have coaching skills, can pull people's potential, focus on the value of the person, build self-confidence in subordinates along with developing them to face that situation in the future steadily.

Circumstances are constantly changing, ambiguous, complex, and ambiguous. Leaders need to adjust themselves immediately by avoiding the use of emotions and choose the right person, along with developing him to face that situation firmly to achieve success. The key qualities of a situational leadership are flexibility, agility, adaptability, and resilience. Because the team waits for management and decision-making from the leader to work with the team in arising situations and to produce good results.

Today's managers or administrators tend to experience very high stress at work. This is because the organization has to adapt all the time to keep up with the rapidly changing environment. Stress is part of our daily life. If a person get a small amount of stress, he will be able to adapt himself, in this case stress will be good for that person. If the amount of stress is too great to be unable to adjust, the person will step into a state of illness which causes the effects of stress on the body, mind and actions or behaviors. When people are in stress for a long time, it will weaken the health of the body due to an imbalance in the hormonal system. It can cause symptoms such as headaches, backaches, fatigue, pain, or cause other forms of mental illnesses of physical origin.

An application of the theoretical concepts explaining the stress of Lazarus and Folkman (1984).

Dr. Richard Lazarus and his collaborator Dr. Susan Folkman have presented a detailed theory of mental stress. It was built on the concept of cognitive assessment. and coping with

personal problems which is the main point of the theory by seeking answers from integrative analysis and presented his work in a book titled Psychological Stress and the Coping Process.

According to this theory, stress is an emotional response system, that is, a result of interaction between the individual and the environment. When there is an imbalance between the demand from the environment and the ability of a person to respond in different ways for each person. It depends on the individual's assessment of the stimuli that affect it. According to Lazarus and Folkman's theory of stress, the emotional response consists of 3 components: the input system which consists of stimulus properties, a person's assessment system and the output system, which refers to the type of a person's response. The details are as follows:

1. Properties of stimuli include:

- 1.1 Intrinsic refers to information about events that cause a person to meet intense emotions such as regret, anger, resentment. It is specific to the individual.

- 1.2 External features (Extrinsic) means non-specific information, such as things that are not clear. something new, what is yet to come.

- 1.3 The properties of the information obtained in the retrospective assessment of the response determined.

2. Person evaluation system

This system is the heart of the emotional response system which emphasizes the process of evaluating the intellectual of the person (Cognitive Appraisal Process). It is the process of assessing what happens to the person and how to respond them. The hierarchy in the assessment is as follows:

- 2.1 Primary Appraisal is the assessment of stimuli using of the internal elements of a person, such as values, beliefs. In this case, it is an assessment of how the situation is. The results of the assessment will come out in 3 ways: 1) not relevant and does not affect the normal state of the person, 2) is beneficial and positive for the person, or 3) is stressful, as in the COVID-19 pandemic, the situation is full of stress, so the assessment characteristics will be expressed as follows:

- 2.1.1 Assess the situation of the COVID-19 outbreak as a threat by assuming that the upcoming events will cause harm and loss. It is a prediction of negative events.

- 2.1.2 Assess whether it is a challenge by predicting the outcome of the event and how it will benefit which is a positive prediction of events. In the event of a COVID-19

situation, individuals, whether children or youth including parents assess that in a crisis, there is an opportunity; online learning, working from home (WFH) means you don't have to deal with traffic congestion on the road during your commute which reduce the fatigue of having to get up early in the morning to get on time for work and class time, being together in front of members in the same family. There are various activities inside the house that can work together to achieve success. An opportunity mentioned above might not have happened within the family for a very long time. However, the above positive and negative assessments are only speculations. Anticipatory events and the outcome is unclear and ambiguous, which can be both positive and negative. The assessment of events that have already occurred, for example after 1–2 semesters of online learning, if learners, teachers and parents retrospectively assess that the events caused learning difficulties and lack of social interaction required, they will evaluate that it is a loss of opportunity needed to develop individuals by age.

2.1.3 Assessment of danger or loss is a further negative assessment about the result of past events, for example, your child's learning behavior changes, children become more stressed from homework, high anxiety, and eyestrain from using screens for long periods of time. Paranoid with the people around you when you need to go outdoor which leads to detrimental effects on mental health in many forms and to changing one's personality.

2.2 Secondary Appraisal is an assessment of a person's ability to deal with an incident and how to fix it including assessing the help that will be given to how they can deal with what has happened and how they can use past experiences to assist in their assessment. It is possible that the initial assessment was inconsistent with the second stage assessment. For example, assessing the importance of getting vaccinated against COVID–19 in the early stages when many people still lack confidence in its effectiveness. and outcomes of vaccination, they confused getting information about the pros and cons of vaccines from different manufacturers. But over a period of time, the number of COVID–19 infections is increasing rapidly, people are also extremely alert and aware of the immunization process because it has been through the experience of the past to help assess the necessary importance of vaccines, and when there is a shortage of such vaccines people are trying to find "helpers" to get the vaccines in a variety of ways including traveling to receive the desired vaccine abroad in the group of potential people who can do it.

2.3 Reassessment is reviewing the results of the assessment after the using of a problem-solving approach has failed for being able to maintain the balance of one's mental system. The reassessment is like a review of the failure to achieve the objectives. It came out in the form of using defense mechanisms in various forms at the level of consciousness rather than the level of unconsciousness by showing behavior to reduce tension in the adjustment of the mind to feel better, return to normal mental state and feel relieved of stress, even if the problem persists or cannot be solved completely. As the majority of people accept the measures and regulations which the government has adopted to prevent the spread of the COVID-19 virus by willing to cooperate in all aspects with all concerned parties, etc.

Stress and response to stress

According to Lazarus's Theory of Stress (1984), when a person is faced with a stimulus and that stimulation causes stress, one's response to stress or adaptation to stress is as follows:

Cognitive Responses and Perception.

When a person is under stress, cognitive responses and perception are possible in three ways:

1. Escaping and avoiding.

It's a person's attempt to deal with the stress they faced to help one feels that the danger or threat to one's mind is reduced or gone by using self-defense mechanisms which is found in most people. A person will conceive or perceive events in a self-centered manner, distort perceptions or deny what is happening. As can be seen from the COVID-19 pandemic, some people are stressed about being under the government's various measures. Before that, they have been able to do whatever they want as long as it's not illegal such as meeting after work tasks, to drink and clink, discuss issues of interest without conditions. People therefore distort these perceptions and violate various measures claiming that it is the right of individual freedom to act or try to deny that COVID-19 is no more terrifying than the common cold or various deadly cancers.

2. Accepting and coping with stress.

A person tries to reflect on the source of stress. Finding out how to deal with stressful situations, assess their ability to cope with stress, trying to change themselves to

become stronger and more tolerant to be able to cope better with stress and to have more “endurance” than ever.

3. Learning to live with stress.

If a person is unable to correct or change the stressful stimuli, a person must learn to cope with stress through different strategies, such as self-relaxation or seeking help from others

From the psychosomatic mechanisms to reduce stress in 1.2 and 1.3 when considering the response behavior of people in the situation of the COVID-19 pandemic up until today, we can notice that most are aware and accept that they can survive in this unavoidable situation. Adjusting one's daily life in accordance with the reality that they are facing, seeking patterns and methods from various sources that will be used as a “helper” in easing the feeling of stress, both physically and mentally, mutual encouragement, learning to seek new knowledge and technology to improve the performance or study at home of each person, to be effective about the objectives which will help divert attention from receiving information about such ailments and create concentration in the work that they are interested so that these can help the days pass quickly and enhance hope and the meaning of a more successful life.

Response to the stress mentioned above will continue to cover the behavioral responses in items 1.4 and 1.5, namely:

4. Response to emotions and feelings.

People with stress will change moods and feelings caused by a feeling of frustration restless, pressured, oppressed, scared, anxious, depressed, sad and guilty. Some people are angry with themselves, angry with society, angry with leaders, angry with government and blame the environment. Therefore, it often shows physical symptoms. and reactions resulting from stress and anxiety including difficulty falling asleep, irritability, numbness in any part of the body. restlessness and pain in some area of the body.

5. Behavioral responses.

It is the reaction of the body to prepare or retreat. Behavior may include facial expressions, gestures, tremors due to muscle tension. There is a spasm caused by fear. or severe anxiety, stuttering, raving, talking nonstop, less work due to lack of concentration,

forgetfulness, more errors in performance including aggressive behavior or avoid coexistence in society.

In addition to the responses of feelings and perceptions above, individuals have a corresponding bodily response as follows:

Physiological response.

Refer to changes in the autonomic nervous system, such as changes in the work of the heart system, changes in endocrine function, which Selye (1976) divided the body's reflexes into 3 phases:

1. Alarm Reaction Stage.

This is the period when the body is stimulated to be ready and awakening to create mechanisms to combat stress. There are various system changes in the body automatically. The body's response to the stimulus at this stage does not take long to adjust or may enter the second phase, the resistance phase.

2. Resistance Stage.

It's actually a period of adaptation. The body will adjust the imbalance of various systems to return to normal. There was a change that required the readiness to protect oneself. At this stage, the body builds immunity to disease by secreting stress hormones such as cortisol and adrenaline. The blood sugar level has changed. The response returns to normal as the stress decreases. But if the stress persists for an extended period of time, the resistance phase will not go back to normal, a person will feel distressed and have physiological changes such as high blood pressure, increased heart rate, increased respiratory rate causing exhaustion, sweating a lot, dizzy, muscle contraction which causes pain in the body such as headache, nape, migraine, nausea, wound in the stomach, wheezing, rash on the skin, etc., If the resistance period continues for a long time, it makes adjustments ineffective. The person will continue to be more stressed until the point of being unable to adjust and enter the 3rd phase

3. The Stage of Exhaustion.

When a person can no longer adjust the imbalance of the body persisted until the body is unable to return to normal, a person will develop a mental illness or may die from depression or does not perceive the reality around him anymore. Coping and relaxing techniques

Strategies for coping with stress are individual, both behavioral and individual efforts in psychologically reactions, each individual must be used in tandem to control, restrain, and minimize the stressful conditions of life. Kumar (2020) has proposed 8 techniques for problem solving and stress relief as follows:

As shown in diagram 1, coping and stress relief techniques go through 8 stages of a person's behavior, starting with 1) removing distraction by diverting your attention away from the problem, and then 2) venting your anger by expressing your emotions to reduce it. 3) redefine the situation by looking at the problem in a different way. 4) take the direction of the problem: taking into account the solution and collect information about the problem. 5) accept the truth, that is, if you can't do anything, learn to accept the problem. 6) see social support, that is, get help when needed. 7) turn to religion. if the problem is beyond human capacity and 8) proactively cope with the problem, which means making an effort to prevent problems in advance from occurring or recurring.

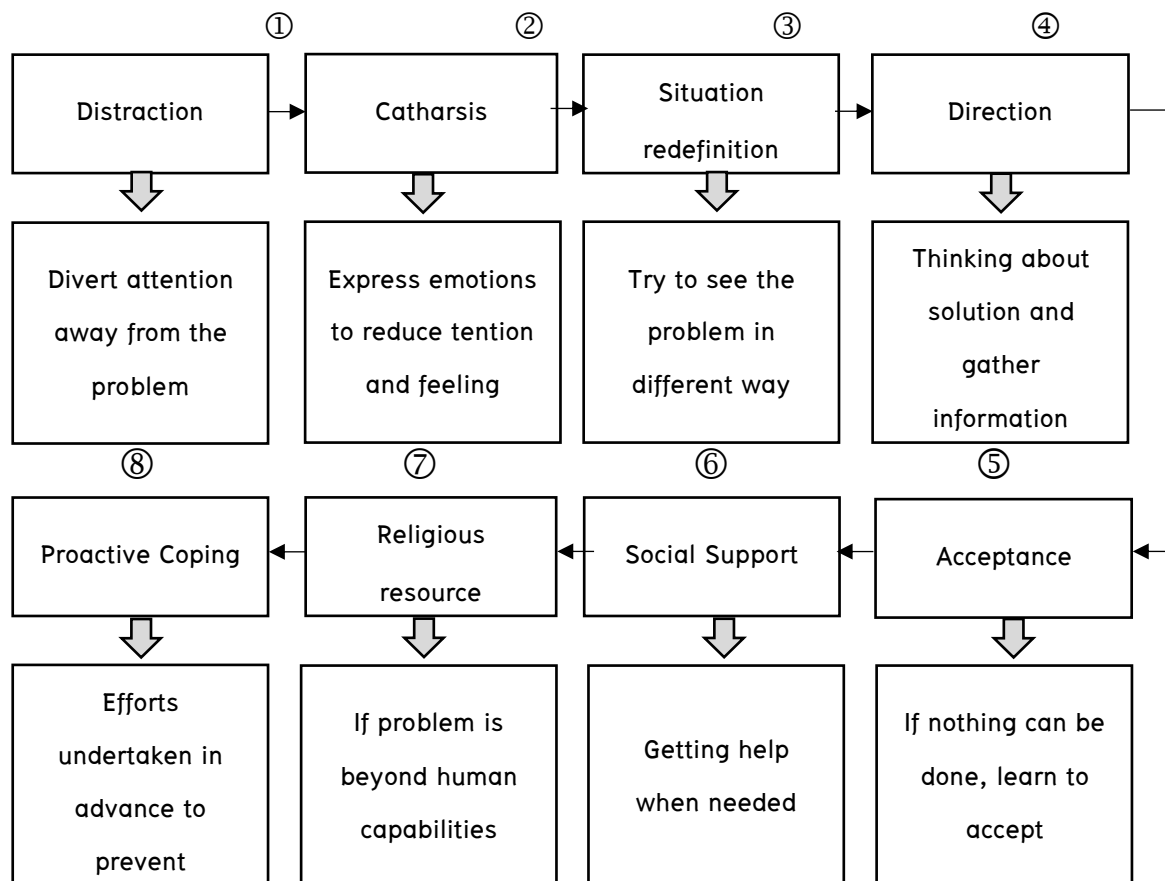


Diagram 1 Stress coping and stress relief techniques.

source: drkumarpsychologist.wordpress.com

In the context of using situational leadership in management, executives need to use stress management skills constructively, that is to say they are responsible for trying to manage stress effectively and reduce the stress that causes the negative effects to a minimum. as an example of the following guidelines.

1. Adjust your attitude towards stress. It is considered a creative challenge. It welcomes the opportunity to work better. To have a positive attitude towards stress, it will inspire you to take action, striving to achieve goals and encourage you to use your full potential. If you don't adjust your attitude to get enthusiasm from the beginning, you may not be able to cope with the pressure. This will cause stress in a debilitating way, both physically and mentally.

2. Organize daily management system. To help reduce the number of decisions that must be made every day, problems should be automated and ensure that there are enough teams to deal with the arising situation.

3. Manage work by setting goals in advance clearly. Defined goals with a written action plan both work and personal will help reduce stress, that is:

You always know where you are going and therefore you have very little fear of the unknown.

Obstacles do not escalate into a threat because you have anticipated and have prepared a plan to deal with it.

Making alternative decisions would help easier managing because there is a goal as a criterion

A written step-by-step action plan can help you to achieve the goal because it is to decide in advance what specific action to take.

Management with the mentioned planning system will make easier to use leadership. This is because what is expected and necessary activities are set, including those responsible for each matter clearly. This determines standards and procedures for measuring the effectiveness of both individuals and organizations. Leaders and teams automatically know if their productivity is sufficient. The follow-up steps will show where the problem lies and can point out the point to fix the problem before it's too late. The stress caused by the ambiguity of where something went wrong is eliminated. On the contrary, everyone knows where they are going and how they intend to get there.

4. Manage work by specifying priorities. When there are multiple responsibilities at the same time, effective time management by prioritizing can greatly reduce stress. A planning and goal setting system helps identify conditions for rational prioritization, considering the level of the work outcome, is it high or low return? Such as considering the impact on the organization, the urgency, the difficulty of the implementation investment value, etc. As for defining the operating procedures to achieve the success of each goal will help to identify what kind of work should you do yourselves? and which part should be assigned to others to do. The most effective way to choose activities to do is to estimating the hourly cost of the person in charge. High-paying people should be doing high-paying jobs that are worth the time investment. It was not chosen because of personal preference.

5. Follow up closely to the situation. One of the most stressful feelings as a leader is the fear of missing out on important news or do not know what happened as it may cause heavy damage to the productivity of organizations and individuals. Therefore, plan to eliminate the stress of experiencing the unexpected by defining a system that will help to get to know the organization regularly, for example, there is a clear working order, design reports that regularly provide important information about the status and performance of the organization.

In addition, leaders should act as good leaders by providing inspiration, direction, and support for individual needs. This gives the team the confidence to move forward. Try to be a great listener and a good observer. Learn to connect with what is seen and heard to create a correct understanding.

6. Prevent exhaustion or burntout in working. Such physical symptoms often arise from unrelenting stress. This results in severe willpower and dramatically reduced productivity.

Prevention is a better way for yourselves and your team. An effective leader must show himself to be a good example by managing stress creatively. Identify specific sources of stress and then plan and take appropriate action to eliminate or alleviate the stress.

Executives must maintain a balance in managing stress on a regular basis. Ignore things that may cause negative stress, such as the same old attitude, the same work habits, the same non-creative problems and promote both personal and work fun, take care of various wishes of life to always be in a balanced and appropriate dimension. (Ponsanan Rungcharoenkitkul, 2021).

Conclusion

The pandemic situation of the COVID-19 virus has greatly affected people around the world in many ways, whether in the dimension of economic, social, political, causing changes in the family system, education system, public health system, trading business system and transportation systems. It happened so quickly that it was beyond expectation that people of all groups, parties, and levels needed to urgently adapt mental adjustment to be able to continue to live safely. If a person is unable to effectively adjust the new lifestyle in accordance with the current situation, this leads to a state of stress which manifests both physically and mentally. Management of educational institutions in the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) crisis, administrators need to adopt various techniques and methods, especially the use of situational leadership so that administrators, teachers, learners, parents and personnel of educational institutions able to adapt for living in a new way of "New Normal" by emphasizing practices under the measures to prevent the spread of COVID-19 strictly. The leaders have to make educational institutions a safe place from COVID-19, resulting in learners to learn to their full potential and be safe from disease as well as to encourage the use of technology through the internet in learning activities so that to communicate with learners at home which is close to teaching in a real classroom. Educational institution administrators must focus on the use of modern teaching materials so that students can learn anywhere, anytime by using technology in conjunction with practical learning (active learning) which will lead to success in managing education effectively.

The theory of stress and coping by Lazarus and Folkman (1984) states that stress, occur or not, depends on person's assessment of the incident whether it affects one's welfare or not, and one must use the available resources to the fullest. Coping is a behavior that individuals express to protect their mental state that is disturbed by problems and stress. Lazarus & Folkman emphasizes that it must be a person's cognitive and behavioral processes used to deal with the needs of the body, both outside and inside of a person including mental processes or mental mechanisms that a person uses to maintain mental balance to be able to return to normal. Therefore, executives need to use stress management skills creatively, that is, they are responsible for trying to manage stress effectively and reduce the stress that causes the negative effects to a minimum. In addition, executives should act as good leaders by providing inspiration, direction, and support for individual needs. This gives the team the confidence to move forward. Try to be

a great listener and a good observer. Learn to connect what you see and hear to create the right understanding.

What a person needs to pay great attention to is self-care. The term “mind master, body slave” is still in use because every human being must face problems, no one can avoid it. The important thing is taking care of one's body and mind to be strong. Keep practicing to control your emotions, including being mindful to be ready at all times to prepare to deal with various problems that may lead to stress, knowingly.

References

- Certo, S. C. (2008). *Modern management* (11th ed.). Prentice Hall.
- Douedi, Steven., Miskoff, Jeffrey DO. (2020). Novel coronavirus 2019 (COVID-19) A case report and review of treatments. *Medicine*, 99, e20207.
- Krungthep Turakij. (March 2020). *COVID -19 cases in Thailand surge; spreads from four major Bangkok-area entertainment districts-boxing stadiums to 9 provinces*. Retrieved 5 April 2022, From <https://www.google.co.th/search?q=Krungthep+Turakij.+%28March+2020%29.+&sxsrf=APq-WBsro6nNU>.
- Kumar Jay. (2020). *Ten Tips for Coping with “Election Anxiety”*. Retrieved 12 April 2022, <https://www.chapman.edu/campus-life/fish-interfaith-center/index.aspx?utm>
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Pacharaporn Duangchurn. (2020). The New Normal In Educational Administration After The Covid-19 Crisis. *Journal of Arts Management*, 4,783-795.
- Pornsaran Rungcharoenkitkul. (2021). *Creative stress management*. Retrieved 5 April 2022, From <https://www.moneyandbanking.co.th/article/the-guru/the-guru-executive-coaching-mb-468-moneyandbanking-april-2021>
- Rattana Kanchanaphan. (2020). School Administration in the Crisis Situation of the Coronavirus 2019 (COVID-19). *Doctoral Journal of Social Sciences*, 10,545-556.
- Selye, H. (1976). *The Stress of Life* (Revised ed.). New York: McGraw-Hill.
- South China Morning Post. (2020). *COVID deaths mount in Shanghai as lockdown enters fourth week*. Retrieved 8 April 2022, From

<https://asia.nikkei.com/Spotlight/Coronavirus/COVID-deaths-mount-in-Shanghai-as-lockdown-enters-fourth-week>

Sudsang Muenram. (2011). *Factors causing stress among administrators of basic education institutes under the Chonburi Education Service Area Office 2*. Retrieved 15 April 2022, From [Master's Thesis, Rajabhat Rajanagarindra University].
<http://thesis.rru.ac.th/frontend/view/463>.

World Health Organization. (2021). *"WHO-convened global study of origins of SARS-CoV-2: China Part"*. Retrieved 7 April 2022, From
<https://www.who.int/publications/i/item/who-convened-global-study-of-origins-of-sars-cov-2-china-part>