

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	จียะจันทร์	อธิการบดีมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
บรรณาธิการ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา	ตันเปาว์	อธิการบดีมหาวิทยาลัยเนชั่น
กองบรรณาธิการ			
	ศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี	วงษ์วิฑิต	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี	รามัญญ	มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์
	รองศาสตราจารย์ ดร.ศักรระกีย์	วรวัฒน์ประัญญา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
			พระจอมเกล้าพระนครเหนือ
			วิทยาเขตระยอง
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวัฒน์	พระงาม	มหาวิทยาลัยพิษณุโลก
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัครดา	เกิดประทุม	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
	รองศาสตราจารย์ ดร.พัลลภสรณ์	วรภัทร์ธีระกุล	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงเพ็ญ	ชูรินทร์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
	ดร.รวงทอง	ธำพันธุ์	มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา
	ดร.นิพัฐพนธ์	สนิทเหลือ	สถาบันเทคโนโลยี
			แห่งสุวรรณภูมิ
	ดร.รัชฎากร	วินิจกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏ
			กำแพงเพชร

ฝ่ายประสานงานและจัดการ ส่วนงานวิจัยและบริการวิชาการ

กำหนดออกเผยแพร่

ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน

ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม

ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม

บทบรรณาธิการ

วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นวารสารที่ได้รับการจัดอันดับจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) กลุ่ม 2 (ISSN 2465-3578) ซึ่งวารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ดำเนินการตีพิมพ์บทความตามสาขาวิชาต่าง ๆ มาอย่างต่อเนื่อง โดยยังคงมุ่งมั่นการทำหน้าที่เป็นพื้นที่เปิดทางวิชาการ สำหรับคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ รวมถึงผู้ที่สนใจได้ใช้เป็นเวทีในการนำเสนอผลงานการศึกษาค้นคว้าด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งในยุค 4.0 นี้ การศึกษาได้เข้าสู่สังคมเศรษฐกิจฐานการเรียนรู้ที่จะต้องใช้องค์ความรู้ในการขับเคลื่อนมากยิ่งขึ้น สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งจึงจำเป็นต้องปรับบทบาทของตนให้เป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต ที่เน้นความคิดสร้างสรรค์และเน้นการวิจัยที่มุ่งเป้าในการสร้างนวัตกรรมและต่อยอดในเชิงพาณิชย์ ทั้งนี้ ด้วยการผสมผสานรวมกับการบูรณาการหลักสูตรข้ามศาสตร์ตามศักยภาพและความต้องการของผู้เรียนรู้อย่างบุคคล ซึ่งล้วนเป็นทิศทางที่สำคัญและท้าทายการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาในขณะนี้ อันจะนำมาซึ่งการสร้างสรรค์สังคมและพัฒนาประเทศชาติ โดยในฉบับนี้ได้นำเสนอบทความที่น่าสนใจทั้งสังคม เศรษฐกิจ การศึกษาเพื่อส่งเสริมความเข้มแข็งทางวิชาการ และเพื่อเผยแพร่ผลงานอันเป็นประโยชน์ในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ และการพัฒนาตามนโยบายที่สำคัญตามความต้องการของสังคม ชุมชน และประเทศชาติ

โดยบทความในวารสารทุกเรื่องได้ผ่านการพิจารณากลั่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญเฉพาะศาสตร์สาขา ซึ่งถือเป็นมาตรฐานทางวิชาการที่ทางกองบรรณาธิการให้ความสำคัญอย่างมาก วารสารฉบับนี้เป็นปีที่ 8 โดยเป็นฉบับ 2 ของปีพ.ศ. 2565 มีบทความที่น่าสนใจรวมทั้งสิ้น 23 เรื่อง บทความวิจัย 20 เรื่อง และบทความวิชาการ 3 เรื่อง

สุดท้ายนี้ ในนามคณะกรรมการกองบรรณาธิการวารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านร่วมพิจารณาผลงานทางวิชาการ และขอบคุณนักวิชาการที่ให้ความเชื่อมั่นในคุณภาพของวารสาร โดยส่งบทความลงตีพิมพ์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งทางกองบรรณาธิการขอให้ความเชื่อมั่นว่าจะดำเนินการพัฒนามาตรฐานของวารสารให้มีคุณภาพเพื่อพร้อมรวมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา ตันเปาว์

บรรณาธิการ

สารบัญ

หน้า

บทความวิจัย

- ปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม
ควบคู่วิชาสามัญตามแนวคิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
The Problem of Teaching Islamic Studies in Private Schools which Teaches Along
with General Subject Based on the Concept of Learning in the 21st Century Skills
ชนกันต์ วงษ์สันต์, ภัทรพล มหาชนธ์ และ วิธนา ชุ่มบัณฑิต 1-12
- การตลาดดิจิทัลและการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อ
การตัดสินใจจองที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปาง
ในวิถีชีวิตใหม่
Digital Marketing and Social CRM effect to decision for booking
the accommodation via Online System of the user in Lampang Province
in New Normal
พัทธกร ศรีสุข, วราลักษณ์ ศรีกันทา และ เก่งศักดิ์ สุทธเขต 13-28
- การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กร
ของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี
Human Resource Development That Affects the Efficiency of Work in
The Organization of Private Sector Employees Chonburi
ณัฐวัฒน์ ภควันฉัตร, กฤติยา อิศวเรศตระกูล และ วณิชญดา วาจิรัมย์ 29-38
- โมเดลเชิงสาเหตุของความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง โดยมีการฝังตรึงในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน
A Causal of Practitioner Employee's Intention to Stay
in The Glass Industries Company with Job Embeddedness as Mediator
ณัฐพิชฌาย์ ศุภกานต์ศิริ และ ชัยยุทธ กลีบบัว 39-50
- กลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนให้ประสบความสำเร็จในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
A Community Business Management Strategies for Success
in Phranakhon Sri Ayutthaya
ณัฐศักดิ์ ฤทธิ์เดช และ แสงจิตต์ ไตแสง 51-64

สารบัญ	หน้า
ทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 Learning Organization Managment of Teachers in The ST Century Under The Office of The Secondary Educational Service, Area 1 ธรรมรัตน์ เม่งพัฒน์ , ประเสริฐ ประวัตรุ่งเรือง, พรพิมล ประวัตรุ่งเรือง เฉลิมชัย วิโรจน์วรรณ, พรณรงค์ สิงค์สำราญ และ นิษรา พรสุวิงษ์	65-76
กลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม Human Resource Competency Development Strategy for Becoming the Social Bank นนทวัฒน์ สุขผล และศุภชัย เหมือนโพธิ์	77-90
ระบบการบริหารสถานศึกษาของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย Municipal School Administration System Roi Et Province Under the Department of Local Government Promotion Ministry of Interior นุชากร มาศฉมาดล	91-104
กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี Marketing Strategy of The Ancient Recipe of Instant Chili Paste Business in Tha-Wung District, Lop Buri Province นนทิตา ฉลาด และแสงจิตต์ ไต้แสง	105-118
ปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทย Factors of Management affecting the efficiency of industrial waste management in Thailand พนม พรหมวิรัตน์, อนันต์ ธรรมชาลัย และ เกียรติชัย วีระญาณนนท์	119-130

สารบัญ

หน้า

การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาชีววิทยาและทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้น ร่วมกับเทคนิค KWL Plus	131-144
The study of learning achievement and science process skills in the biology of mathayomsuksa 4 student by using inquiry method 7Es with KWL Plus	
พิชานันท์ หอมทั่ว, ชุตินา วัฒนศิริ และสุดาพร พงษ์พิษณุ	
ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาาระบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าบนถนนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน	145-154
Factors affecting the development of logistics systems for transportation of goods on the street in Mae Hong Son Province	
วณิชญดา วาจิรัมย์, เน้นฐวัฒน์ ภาควัฒนัตร์ และกฤติยา อิศวเรศตระกูล	
ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการและลักษณะเฉพาะของกิจการส่งผลต่อความสามารถในการจัดการกำไรของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET 100)	155-170
The Relation Between Corporate Governance and Corporate Characteristics Affects the Profitability of Companies Listed on The Company on The Stock Exchange of Thailand (SET 100)	
วิยะดา ปิ่นแก้ว และ จิรพงษ์ จันทรงาม	
การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ	171-184
The Development of a Managerial Competency Enhancement Training Program for State Enterprise Primary Level Executives in the Public Assistance Group	
สิริพิชญ์ สุขผล	

สารบัญ	หน้า
ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา Marketing Mix Affecting Development of The Construction Business Service in Wang-noi District, Phranakorn Sri Ayutthaya Province สุไลมาน ประสพเหมาะ	185-198
การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ การสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารในจังหวัดลำปาง Mobile Technology Acceptance, Electronic Word of Mouth Communication Affecting the Decision to Choose a Food Ordering Application Service in Lampang Province อัศนีย์ ณ น่าน และศศิชา วงศ์ไชย	199-211
Effect of Kindergarten Principal Leaderships on The Success of Private Kindergarten in Mianyang, China Bo Hou and Eksiri Niyomsilp	212-223
Entrepreneurship Education on Sports college student's Entrepreneurship intention in Guangdong province, China Dou Dou Yang and Eksiri Niyomsilp	224-233
Economic Factors and COVID-19 Pandemic on Investment Value in Government and Corporate Bond: Evidence from Thailand Eakapat Manitkajornkit	234-243
Influencing Factors on Personal Personality of Chinese Female Film Directors Xing Huang and Eksiri Niyomsilp	244-257
บทความวิชาการ ทักษะที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านการบริการของพนักงานโรงแรมยุคใหม่ New DNA to The Service Efficiency for Hotel Staff ฉัตรมณี ประทุมทอง และ ชัยณพวงศ์ ศิริโชตินิศากรศิริ	258-269

สารบัญ

	หน้า
การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนวิถีที่ยั่งยืน Community-Based Tourism for the Sustainable Development อัญชลี ศรีเกตุ	270-279
Educational Management in the Next Normal Chutima Musikanon	280-293

ปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ควบคู่วิชาสามัญตามแนวคิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

The Problem of Teaching Islamic Studies in Private Schools which Teaches Along with General Subject Based on the Concept of Learning in the 21st Century Skills

¹ชนกันต์ วงษ์สันต์, ²ภัทรพล มหาชนธ์ และ ³วีณา ชุ่มบัณฑิต

¹Chanakan Wongsant, ²Pattarapon Maharkan and ³Weena Sumbandit

^{1,2,3}สาขาวิชาหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา
มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น

^{1,2,3}Curriculum and Learning Management College of Educational Innovation in Education

Saint John's University

¹Corresponding Author. E-mail: chameem_182@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญตามแนวคิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 2) เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญตามแนวคิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยจำแนกตามสถานภาพในการปฏิบัติงาน รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัยคือ โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญในกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียง ประชากรคือ ผู้บริหารจำนวน 51 คน ผู้สอน จำนวน 185 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี คือ 1) แบบสอบถาม 2) แบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญตามแนวคิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ระดับปัญหาโดยภาพรวมของผู้บริหารและผู้สอนอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีปัญหามากที่สุดคือ ด้านสื่อการเรียนการสอน รองลงมาด้านหลักสูตร และการนำไปใช้ และการจัดการเรียนการสอนตามลำดับ ส่วนด้านที่มีปัญหาน้อยที่สุดคือ ด้านพฤติกรรมธรรม โรงเรียนกับชุมชน 2. เปรียบเทียบระดับปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญตามแนวคิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยภาพรวม ระดับปัญหาของผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยที่มากกว่าผู้สอน เมื่อพิจารณารายด้าน ระดับปัญหาของผู้บริหารที่มากที่สุดคือด้านสื่อการเรียนการสอน และเมื่อพิจารณาระดับปัญหาด้านที่ผู้สอนมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้บริหาร พบว่า ด้านกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

คำสำคัญ: อิสลามศึกษา; ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21; การจัดการเรียนการสอน

Abstract

The objectives of this article were: 1) to study the problems of teaching Islamic studies in private schools alongside general subjects using the concept of 21st century learning skills. 2) to compare the problems of teaching Islamic studies in private schools alongside general subjects using the concept of 21st century learning skills which are classified by occupation and quantitative. The population included two groups: 51 administrators and 185 teachers. The instrument for data collection is a questionnaire and interview the participants; the data from the questionnaire was statistically analyzed into frequency, percentage, mean, and standard deviation. Data from the interview were analyzed using content analysis and descriptive statistics. The findings of the study were: (1) The overall level of problems with teaching Islamic studies in private schools which teaches alongside general subjects based on the concept of 21st century learning skills was low. When each aspect was considered, the aspect of instructional materials were the highest, followed by the curriculum and its implementation, and management of teaching and learning accordingly. The aspect with the lowest level of problem was multicultural (2) According to the findings of a comparison study of the issues of teaching Islamic studies in private schools alongside general subjects using the concept of 21st century learning skills, administrators' opinion levels were higher on average than teachers. The administrators had the strongest opinions about the instructional materials out of all the areas. Although the average for the instructor is greater than the administrator, it was discovered that the student learning activities.

Keywords: Islamic studies; learning in the 21st century skills; teaching and learning

บทนำ

ในโลกแห่งยุคโลกาภิวัตน์ ที่เทคโนโลยีได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและสังคมมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มนุษย์จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวและพัฒนาตนเองอยู่เสมอปัจจัยสำคัญในการที่จะทำให้ทรัพยากรมนุษย์มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นคือ การศึกษา ปัจจุบันการศึกษาและการเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตในศตวรรษที่ 21 เป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรต่างๆ พัฒนาสังคม พัฒนาบุคคล และสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ การศึกษาจำเป็นต้องปรับตัวและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียน สังคมและตลาดแรงงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งบุคลากรด้านการศึกษาส่วนหนึ่งตระหนักว่าการศึกษาคควรจะมีมุ่งเน้นการเตรียมความพร้อมให้นักเรียนมีทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและสอดคล้องกับสังคมในอนาคต (อมรรัตน์ เตชะนอก, รัชณี จรุงศิริวัฒน์ และพระสอนด้า วาทสฺสโท, 2563) ดังนั้น การศึกษาจึงควรมีการพัฒนาอยู่เสมอ รวมถึงการพัฒนา รูปแบบการสอนและการพัฒนาหลักสูตรการสอนหลักสูตรอิสลามศึกษา เป็นหนึ่งในหลักสูตรตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2551 การเรียนรู้อิสลามศึกษาได้เน้นย้ำถึงองค์ความรู้

คุณลักษณะ คุณธรรม และจริยธรรม เป็นหลักสูตรเฉพาะทางเพื่อให้สอดคล้องต่อวัฒนธรรม และความต้องการของชุมชน ที่ต้องการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ในวิชาศาสนาควบคู่ไปกับวิชาสามัญ ในศตวรรษที่ 21 สำคัญของการเรียนรู้มุ่งเน้นถึงทักษะที่จำเป็นต่อโลกในศตวรรษที่ 21 ที่ผู้สอนมีความกระตือรือร้นและมีความเตรียมพร้อมในการจัดการเรียนการสอนต่อผู้เรียน มุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้รู้จักการแก้ปัญหาในโลกแห่งความเป็นจริง การที่ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ที่ไม่ได้ถูกวางกรอบไว้แค่ในห้องเรียน และการมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เรียนและผู้สอน

การจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญ ปัญหาที่พบโดยส่วนใหญ่คือ การจัดการเรียนการสอนของผู้สอนที่ไม่พัฒนาการสอนให้ทันสมัย รวมถึงการใช้เทคนิคการสอนที่ไม่หลากหลาย และการขาดทักษะในการผลิตสื่อและนำมาใช้ของผู้สอน ทำให้ผู้เรียนไม่มีความกระตือรือร้นที่อยากจะเรียนรู้หรือต้องการที่จะพัฒนาดตนเอง ในสถานการณ์ปัจจุบัน การเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการสอนแค่ในห้องเรียนรวมถึงการสอนที่ส่วนใหญ่เป็นการบรรยาย และตัวผู้เรียนไม่มีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน ไม่เพียงพอต่อการพัฒนาผู้เรียนและพัฒนาตัวผู้สอนเอง ยังต้องมีทักษะต่าง ๆ อาทิ เช่น ทักษะทางปัญญา ทักษะทางความคิด ทักษะการอ่าน ทักษะการเขียน รวมถึงทักษะที่จำเป็นในการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ซึ่งสภาพแวดล้อมในการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา นั้น ผู้สอนและผู้เรียนยังไม่เข้าใจถึงแนวคิดทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ได้ดีเท่าที่ควร รวมถึง ปัญหารายด้านที่ได้ค้นพบ อาทิ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านสื่อการเรียนการสอน การจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษา ผู้สอนได้ขาดความรู้ด้านหลักสูตรการทำแผนการสอน วิธีการสอน การทำสื่อและการวัดและประเมินผล (ณัฐพร ปุ๋ยรักษา, 2552)

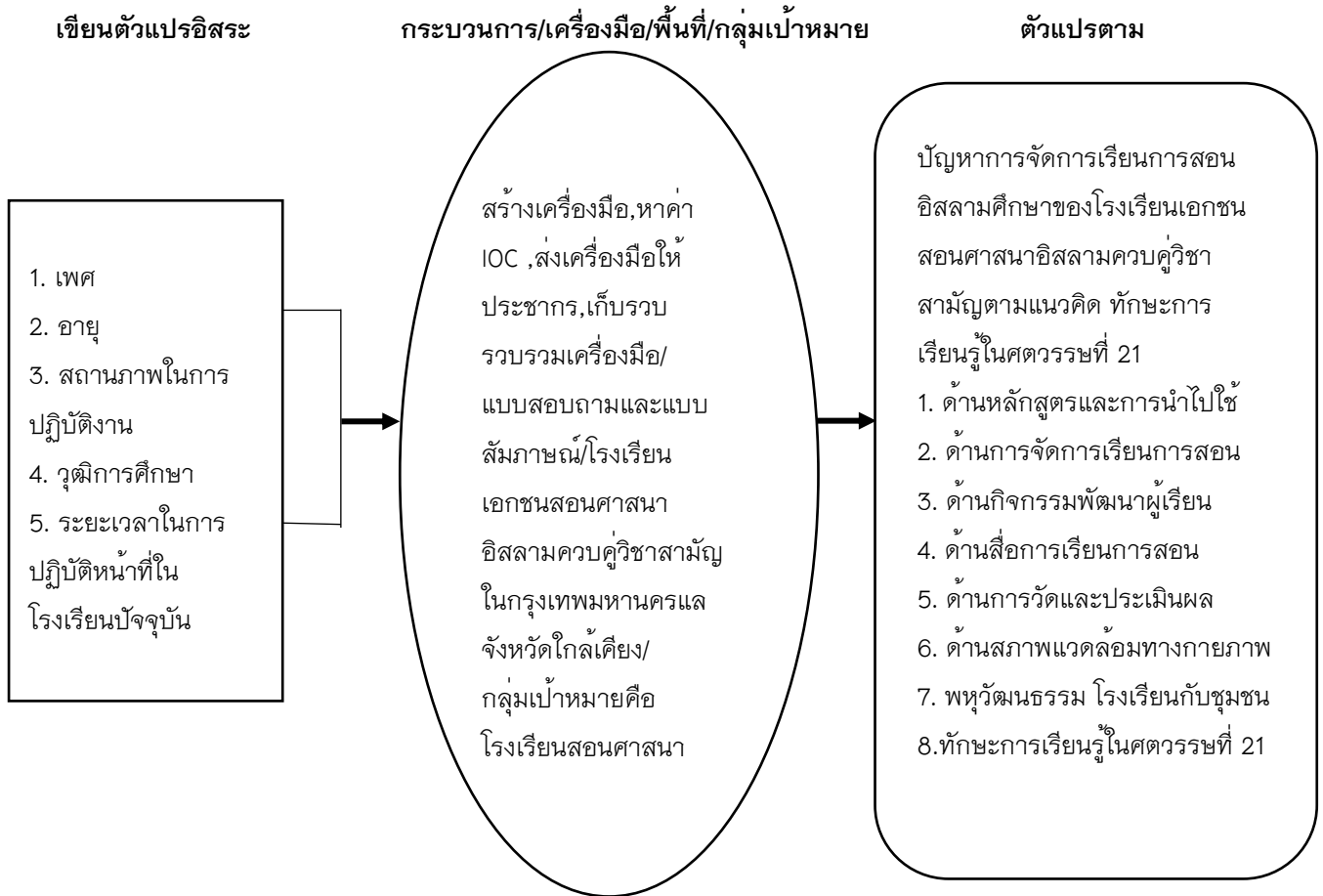
ทำให้เกิดการวิจัยเพื่อที่จะศึกษาปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญ และเพื่อเปรียบเทียบปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญตามแนวคิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญตามแนวคิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยจำแนกตามสถานภาพในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิด/ทฤษฎีของการจัดการเรียนการสอนและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัย เชิงปริมาณ พื้นที่วิจัย คือ โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญในกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียง ประชากร คือ ผู้บริหารและครูสอนจำนวน 243 คน จากการสอบถามในแต่ละโรงเรียน สามารถเก็บข้อมูลได้ 236 คน คิดเป็นร้อยละ 97.12 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 2 ชนิด ได้แก่ 1) แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพในการปฏิบัติงาน วุฒิการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาของผู้บริหารและครูสอนในกลุ่มสาระอิสลามศึกษา โดยลักษณะของแบบสอบถามได้กำหนดไว้ 5 ระดับ โดยมีการปรับปรุงตามแนวการสร้างเครื่องมือของลิเคิร์ต (Likert Scale)

เกณฑ์การพิจารณาในแต่ละระดับ ในการพิจารณาการจัดการเรียนการสอน 8 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านหลักสูตรและการนำไปใช้ 2) ด้านการจัดการเรียนการสอน 3) ด้านกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน 4) ด้านสื่อการเรียนการสอน 5) ด้านการวัดและประเมินผล 6) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ 7) ด้านพหุวัฒนธรรมโรงเรียนกับชุมชน 8) ด้านทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อสอบถามผู้บริหารและครูสอนในกลุ่มสาระอิสลามศึกษา เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในเรื่องการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคุมวิชาสามัญตามแนวคิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ใช้ศึกษาปัญหาการจัดการ

แบบสัมภาษณ์ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอาสาสมัครที่ต้องการให้ข้อมูลเพื่อสอบถามผู้สอนในกลุ่มสาระอิสลามศึกษา จำนวน 10 คน ที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 10 ปีเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคุมวิชาสามัญตามแนวคิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ใช้ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบเจอในการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคุมวิชาสามัญตามแนวคิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยนำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน ดังนี้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความถี่ (Frequencies) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard)

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1. ผลการวิจัยพบว่าระดับปัญหาในเรื่อง ปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคุมวิชาสามัญตามแนวคิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารและครูสอน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.42 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.14 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสื่อการเรียนการสอนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยที่ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.74 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.13 ซึ่งสอดคล้องกับทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เรื่อง ทักษะการคิดอย่างสร้างสรรค์ และคิดเชิงนวัตกรรม และทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ และการรับรู้ถึงเทคโนโลยี รองลงมาคือ ด้านหลักสูตรและการนำไปใช้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.56 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.10 ซึ่งสอดคล้องกับทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เรื่อง ทักษะการคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาจากการเรียนรู้, ทักษะการคิดอย่างสร้างสรรค์ และการคิดเชิงนวัตกรรม,

ทักษะการเข้าใจถึงความแตกต่างในพหุวัฒนธรรมและกระบวนการความคิดของความแตกต่าง , ทักษะการทำงานเป็นทีม การร่วมมือ และการมีภาวะความเป็นผู้นำ, ทักษะการสื่อสารต่างๆ และการรู้ที่มาของสื่อถึงความน่าเชื่อถือในการรับข้อมูลข่าวสาร, ทักษะในการประกอบอาชีพและการเรียนรู้ที่จะปรับตัว และคุณธรรม ความเห็นอกเห็นใจ และ ด้านการจัดการเรียนการสอน คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.50 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.15 ซึ่งสอดคล้องกับทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เรื่อง ทักษะการคิด วิเคราะห์และการแก้ปัญหา ,การคิดอย่างสร้างสรรค์ และคิดเชิงนวัตกรรมและทักษะการทำงานเป็นทีม การร่วมมือ และการมีภาวะความเป็นผู้นำตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านพหุวัฒนธรรม โรงเรียนกับชุมชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.10 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.15 ซึ่งสอดคล้องกับทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เรื่อง ทักษะการเข้าใจถึงความแตกต่างในพหุวัฒนธรรมและกระบวนการความคิดของความแตกต่าง และคุณธรรม ความเห็นอกเห็นใจ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญตามแนวคิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารและผู้สอน (N=236)

ปัญหาการจัดการเรียนการสอน อิสลามศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอน ศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญตามแนวคิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21	ระดับปัญหา		
	μ	σ	แปลผล
1. ด้านหลักสูตรและการนำไปใช้	2.56	1.10	น้อย
2. ด้านการจัดการเรียนการสอน	2.50	1.15	น้อย
3. ด้านกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	2.48	1.21	น้อย
4. ด้านสื่อการเรียนการสอน	2.74	1.13	ปานกลาง
5. ด้านการวัดและประเมินผล	2.45	1.10	น้อย
6. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	2.21	1.21	น้อย
7. ด้านพหุวัฒนธรรม โรงเรียนกับชุมชน	2.10	1.15	น้อย
8. ด้านทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21	2.36	1.11	น้อย
รวม	2.42	1.14	น้อย

จากตารางที่ 1 ระดับปัญหาในเรื่อง ปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญตามแนวคิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารและผู้สอน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.42$, $\sigma = 1.14$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสื่อการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\mu = 2.74$, $\sigma = 1.13$) รองลงมาคือ ด้านหลักสูตรและการนำไปใช้ ($\mu = 2.56$, $\sigma = 1.10$) ด้านการจัดการเรียนการสอน ($\mu = 2.50$, $\sigma = 1.15$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือ ด้านพฤติกรรมโรงเรียนกับชุมชน ($\mu = 2.10$, $\sigma = 1.15$) ซึ่งสอดคล้องกับทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เรื่อง ทักษะการเข้าใจถึงความแตกต่างในพฤติกรรมและกระบวนการความคิดของความแตกต่าง และคุณธรรม ความเห็นอกเห็นใจ

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญตามแนวคิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยภาพรวมระดับปัญหาของผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยที่มากกว่าผู้สอน ซึ่งส่วนต่างของค่าเฉลี่ยของผู้บริหารที่มากกว่าผู้สอนอยู่ที่ 0.07 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานส่วนต่างอยู่ที่ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้บริหารที่มากที่สุดคือด้านสื่อการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.77 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.07 และเมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นถึงด้านที่ผู้สอนมีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้บริหาร พบว่าคือด้านกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.48 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.2

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญตามแนวคิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ระหว่างผู้บริหารกับผู้สอน ของผู้บริหารและผู้สอน (N=236)

ปัญหาการจัดการเรียนการสอน	ผู้บริหาร		ผู้สอน	
อิสลามศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญตามแนวคิด	(N = 51)		(N = 185)	
ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21	μ	σ	μ	σ
1. ด้านหลักสูตรและการนำไปใช้	2.71	1.13	2.52	1.08
2. ด้านการจัดการเรียนการสอน	2.62	1.14	2.47	1.14
3. ด้านกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	2.44	1.27	2.48	1.2

4. ด้านสื่อการเรียนการสอน	2.77	1.07	2.73	1.14
5. ด้านการวัดและประเมินผล	2.55	1.18	2.35	1.11
6. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	2.18	1.24	2.18	1.30
7. ด้านพฤติกรรมธรรม โรงเรียนกับชุมชน	2.13	1.22	2.09	1.14
8. ด้านทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21	2.33	1.08	2.37	1.10
รวม	2.46	1.16	2.39	1.15

จากตารางที่ 2 1. ด้านหลักสูตรและการนำไปใช้ ระดับความคิดเห็นปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญตามแนวคิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ด้านหลักสูตรและการนำไปใช้ของผู้บริหารสูงกว่าผู้สอน 2. ด้านการจัดการเรียนการสอน ระดับความคิดเห็นปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญตามแนวคิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ด้านการจัดการเรียนการสอนของผู้บริหารสูงกว่าผู้สอน 3. ด้านกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ระดับความคิดเห็นปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญตามแนวคิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ด้านกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของผู้บริหารต่ำกว่าผู้สอน 4. ด้านสื่อการเรียนการสอน ระดับความคิดเห็นปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญตามแนวคิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ด้านสื่อการเรียนการสอนของผู้บริหารสูงกว่าผู้สอน 5. ด้านการวัดและประเมินผล ระดับความคิดเห็นปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญตามแนวคิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ด้านการวัดและประเมินผลของผู้บริหารสูงกว่าผู้สอน 6. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ระดับความคิดเห็นปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญตามแนวคิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของผู้บริหารต่ำกว่าผู้สอน 7. ด้านพฤติกรรมธรรม โรงเรียนกับชุมชน ระดับความคิดเห็นปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญตามแนวคิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ด้านพฤติกรรมธรรม โรงเรียนกับชุมชนของผู้บริหารสูงกว่าผู้สอน 8. ด้านทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ระดับความคิดเห็นปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญตามแนวคิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ด้านทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารต่ำกว่าผู้สอน

ดังนั้น ระดับความคิดเห็นปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญตามแนวคิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยรวม ของผู้บริหารสูงกว่าผู้สอน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญตามแนวคิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ระดับความคิดโดยภาพรวมของผู้บริหารและผู้สอนอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาภาพรวมของผู้สอนโดยภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณารายด้านตามลำดับ พบว่า ด้านที่มีปัญหามากที่สุดคือ ด้านสื่อการเรียนการสอน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัดนันย์ อาลีกาแห (2552) ได้ศึกษาในเรื่อง ปัญหาและความต้องการของครูอิสลามศึกษาในการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาของรัฐตามโครงการพัฒนาการเรียนการสอนอิสลามศึกษาระดับประถมและมัธยมศึกษาจังหวัดปัตตานี พบว่า ด้านสื่อการเรียนการสอนมีปัญหามากที่สุด และสอดคล้องกับอิรฟัน หะยีมะ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพและปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนรัฐที่ใช้หลักสูตรอิสลามศึกษาแบบเข้ม พบว่า ด้านสื่อการเรียนการสอนมีปัญหามากต้องได้รับการพัฒนาและผลิตสื่อให้มีความหลากหลาย และมีความสำคัญมากที่สุด เพราะผู้สอนต้องสื่อที่ช่วยในการจัดการเรียนการสอนและนวัตกรรมที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้ ซึ่งผู้สอนยังขาดทักษะในการจัดทำนำมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวก และเพิ่มความเข้าใจอิสลามศึกษาต่อผู้เรียน รองลงมาด้านหลักสูตรและการนำไปใช้ซึ่งสอดคล้องกับ พิษญา ทอดทั้ง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพ ปัญหา และแนวทางการบริหารหลักสูตรอิสลามศึกษาแบบเข้มในโรงเรียนของรัฐ จังหวัดสงขลา อัดนันย์ อาลีกาแห (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและความต้องการของครูอิสลามศึกษาในการจัดการเรียน การสอนอิสลามศึกษาของรัฐตามโครงการพัฒนาการเรียนการสอนอิสลามศึกษาระดับประถมและมัธยมศึกษาจังหวัดปัตตานี ที่บอกถึงปัญหาและความต้องการมากของผู้สอน และมีความสำคัญในปัญหาที่ผู้สอนไม่สามารถจัดการเรียนการสอนได้ตรงตามตัวชี้วัด การที่ผู้สอนยังไม่มี ความเข้าใจที่มากพอในการใช้หลักสูตรต่อการจัดการเรียนการสอน และการที่หลักสูตรไม่มีความเป็นเอกภาพ และเหมาะสมต่อบริบทของผู้เรียนและสังคม และการจัดการเรียนการสอนตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับณัฐพล ปุ๋ยรักษา (2552) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพ และปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับ อิสมาแอล หลีเส้น (2557) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพและปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในจังหวัดสตูล และมีความสำคัญในปัญหาที่ผู้สอนส่วนใหญ่จบมาจากต่างประเทศทางด้านการศาสนาโดยเฉพาะ ทำให้ผู้สอนขาดความรู้ทักษะในการจัดการเรียนสอน และจัดกิจกรรมภายในห้องเรียน ผู้สอนส่วนใหญ่จึงเน้นการสอนรูปแบบการบรรยาย ทั้งนี้อาจเป็น

เพราะผู้สอนโดยส่วนใหญ่ขาดทักษะและความชำนาญ ในการใช้เทคโนโลยีการออกแบบ หรือสร้างสื่อ เพื่อช่วยในการจัดการเรียนการสอน ไม่สามารถหาสื่อจากแหล่งค้นคว้าได้วิชาที่สอนในแต่ละวิชา มีเนื้อหาที่ยากต่อการทำสื่อ เพราะบางเรื่องเป็นเรื่องเกี่ยวกับทางความเชื่อไม่สามารถนำออกมาเป็น รูปแบบที่ทำให้ผู้เรียนได้เห็นภาพ ผู้สอนบางคนขาดงบประมาณในการจัดทำสื่อได้เท่าที่ควร และสิ่งสำคัญสื่อการเรียนการสอนเป็นส่วนหนึ่งการทำให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจได้มากยิ่งขึ้น และเป็น ที่ควรเพิ่มทักษะในด้านการจัดทำสื่อ และให้ผู้สอนและผู้เรียนสามารถปฏิบัติได้ ซึ่งสอดคล้องกับทักษะในศตวรรษที่ 21 เรื่อง ทักษะการคิดอย่างสร้างสรรค์ และการคิดเชิงนวัตกรรม และทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และการรับรู้ถึงเทคโนโลยี ด้านหลักสูตรและการนำไปใช้ อาจเป็น เพราะหา ปัญหาอาจเกิดจากการที่หลักสูตรไม่มีความเป็นเอกภาพ ไม่มีหลักสูตรที่ตายตัว ไม่สามารถ นำไปใช้ได้จริง ไม่เหมาะสมกับบริบทกับผู้เรียน และหลักสูตรยังไม่มี ความทันสมัยต่อสังคมในปัจจุบัน ส่งผลไปสู่การจัดการเรียนการสอนที่ไม่มีคุณภาพ การสอนที่ยากเกินไป เนื้อหาที่มากเกินไปต่อคาบ ไม่สามารถนำไปสอวัดผลระดับชาติได้เท่าที่ควร ต้องทำการปรับปรุงหลักสูตร และพัฒนาเพื่อให้ สอดคล้องต่อบริบทของสังคม โดยอิงจากทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 หรือ 3R8C ทุกทักษะ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในตัวเองและสามารถฝึกฝนตนเองได้ตลอดเวลาและสม่ำเสมอ และ ด้านพหุวัฒนธรรม โรงเรียนกับชุมชน พบปัญหาน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะว่า โรงเรียนโดยส่วนใหญ่จัดตั้งอยู่ละแวกชุมชน ผู้ที่นับถือศาสนาอิสลาม จึงมีการดูแลและมีกิจกรรมร่วมกันอยู่เป็นปกติ จำเป็นต้องมีการเพิ่มเติม และพัฒนาผู้เรียนต่อการเข้าถึงสังคมที่มากขึ้น โดยเฉพาะสังคมที่เป็นพหุวัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องต่อ ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ในเรื่อง ทักษะในการเข้าใจถึงความแตกต่างในวัฒนธรรมและ กระบวนการความคิดของความแตกต่าง และเพิ่มถึงเรื่อง ทักษะการทำงานเป็นทีม การร่วมมือ และ การมีภาวะความเป็นผู้นำ และคุณธรรมความเห็นอกเห็นใจ เพื่อส่งผลต่อผู้เรียนที่จะใช้ชีวิตและ ปรับตัวในสังคมได้เป็นอย่างดี

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษา ในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญตามแนวคิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยภาพรวม ระดับปัญหาของผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยที่มากกว่าผู้สอน เมื่อพิจารณารายด้าน ระดับปัญหาของ ผู้บริหารที่มากที่สุด คือ ด้านสื่อการเรียนการสอน และเมื่อพิจารณาระดับปัญหาถึงด้านที่ผู้สอน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้บริหาร พบว่า ด้านกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน.ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ด้านสื่อการเรียนการสอน ผู้บริหารเล็งเห็นถึงความสำคัญของผู้เรียนในการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพและ ผลสัมฤทธิ์ที่ดีต่อผู้เรียน จึงต้องการให้ผู้สอนมีการเรียนรู้และพัฒนาสื่อการเรียนการสอนให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ ความเข้าใจ พัฒนาการของผู้เรียน เพื่อให้ผู้สอนและผู้เรียนเกิดทักษะ ในตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ด้านทักษะการคิดอย่างสร้างสรรค์

การคิดเชิงนวัตกรรม ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และการรับรู้ถึงเทคโนโลยี ส่วนด้านกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ผู้สอนเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้เรียน จึงเล็งเห็นถึงความสำคัญต่อการจัดกิจกรรมเพื่อให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้ การพัฒนาการในด้านต่างๆ กิจกรรมที่ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน และการที่ผู้เรียนจะนำทักษะที่ได้รับไปปฏิบัติและฝึกฝนเพื่อต่อยอดในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับทักษะในศตวรรษที่ 21 ในด้านทักษะการคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหาจากการเรียนรู้, ทักษะการคิดอย่างสร้างสรรค์ และคิดเชิงนวัตกรรม, ทักษะในการเข้าใจถึงความแตกต่างในวัฒนธรรมและกระบวนการความคิดของ ความแตกต่าง, ทักษะการทำงานเป็นทีม การร่วมมือ และการมีภาวะความเป็นผู้นำ, ทักษะในการประกอบอาชีพ และการเรียนรู้ที่จะปรับตัว และคุณธรรม ความเห็นอกเห็นใจ นำไปต่อยอดและสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ด้านสื่อการเรียนการสอนโดยการช่วยเหลือและเข้าดูแลในส่วนสื่อการเรียนการสอนของผู้สอน ทั้งจัดการอบรมในการทำสื่อ และให้มีหน่วยงานส่วนกลางช่วยเหลือในการจัดทำสื่ออิสลามศึกษาให้เหมาะสมกับการเรียนการสอน

2) ด้านสื่อการเรียนการสอนในการพัฒนาผู้เรียน พัฒนาสื่อการเรียนการสอนให้เหมาะสมต่อการจัดการเรียนรู้เพื่อเพิ่มความเข้าใจต่อผู้เรียน และโรงเรียนต้องเน้นถึงการจัดกิจกรรมต่อผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้มากกว่าในห้องเรียน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการจัดการเรียนการสอนที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการเรียนรู้ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการพัฒนาผู้เรียนและผู้สอน

2) ควรศึกษาปัญหาเรื่องการใช้สื่อเทคโนโลยีของผู้สอนที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการเรียนการสอน

3) ควรมีการศึกษาและพัฒนาหลักสูตรในการฝึกอบรมผู้สอนเกี่ยวกับการใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาผู้สอนให้สามารถผลิตสื่อและนำสื่อมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐพร ปุ๋ยรักษา (2552). *สภาพและปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนสังคมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- พิชยา ทอดทึง (2559). *สภาพ ปัญหา และแนวทางการบริหารหลักสูตรอิสลามศึกษาแบบเข้ม ในโรงเรียนของรัฐ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขา อิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.*
- อมรรัตน์ เตชะนอก, รัชนี จรุงศิริวัฒน์ และพระสอนด้า วาทสฺสโท (2563). การจัดการศึกษาใน ศตวรรษที่ 21. *วารสารมหาจุฬานาครทรรณ*, 7(9), 1-15.
- อัสนันย์ อาลีกาแห (2553). *ปัญหาและความต้องการของครูอิสลามศึกษาในการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนของรัฐตามโครงการพัฒนาการเรียนการสอนอิสลามศึกษา ระดับประถมและมัธยมในจังหวัดปัตตานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.*
- อิรฟาน หะยีมะ (2560). *สภาพและปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในโรงเรียนของรัฐ ที่ใช้หลักสูตรอิสลามศึกษา (แบบเข้ม) จังหวัดนราธิวาส. วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.*
- อิสมาแอล หลีเส้น (2557). *สภาพปัญหาการจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษาในจังหวัดสตูล. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและการจัดการศึกษาอิสลาม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.*

การตลาดดิจิทัลและการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปาง ในวิถีชีวิตใหม่

Digital Marketing and Social CRM effect to decision for booking the accommodation via Online System of the user in Lampang Province in New Normal

¹ทัตษกร ศรีสุข, ²วรลักษณ์ ศรีกันทา และ ³เถลิงศักดิ์ สุทธเขต

¹Thatsaporn Srisook, ²Waraluk Sriguntha and ³Thalerngsak sutthakhet

¹อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น

²เจ้าหน้าที่ส่วนงานวิจัยและบริการวิชาการ สำนักวิชาการ มหาวิทยาลัยเนชั่น

³อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจและรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเนชั่น

¹Lecturer of Master of Business Administration Program Nation University

²Staff of Research and Academic Service Division, Office of Academic Affairs, Nation University

³Lecturer at the Faculty of Business Administration and Public Administration Nation University

¹Corresponding Author. E-mail: thatsaporn_sri@nation.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการตลาดดิจิทัลและการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ และแนวทางการจัดการด้านการตลาดดิจิทัลและการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปางในวิถีชีวิตใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 400 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า 1) ความสำคัญต่อบัณฑิตการตลาดดิจิทัลมากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล รองลงมาคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดิจิทัลและด้านการโฆษณาผ่านสื่อดิจิทัล ตามลำดับ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยทางการตลาดดิจิทัล ทั้ง 3 ด้าน มีผลต่อการตัดสินใจของที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปาง ในวิถีชีวิตใหม่ โดยเรียงลำดับระดับการมีผลจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล ด้านการโฆษณาผ่านสื่อดิจิทัล และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดิจิทัล โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 3) ส่วนปัจจัยการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์ ให้ความสำคัญต่อการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า มากกว่าเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยทางการตลาดดิจิทัล ทั้ง 2 ด้าน มีผลต่อการตัดสินใจของที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปาง ในวิถีชีวิตใหม่ โดยการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ามีผลต่อการตัดสินใจมากกว่าด้านเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ ดังนั้น ธุรกิจที่พักแรมจึงควรให้ความสำคัญมากเป็นพิเศษต่อการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล เนื่องจากมีผลต่อการประเมินทางเลือกก่อนตัดสินใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด

คำสำคัญ : การตลาดผ่านสื่อดิจิทัล; การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์; การตัดสินใจ

Abstract

This study was aimed to study the digital marketing and social CRM effect users' decision for booking the accommodation via online system in Lampang province in new normal. as to seek the management direction on aforementioned matters, enabled to stimulate and encourage the service users making decisions via online accommodation booking system. Quantitative Research while gathering data through online system. Accidental sampling was employed with 400 informants. Statistical techniques used included frequency, percentage, average, standard deviation and Multiple Regression Analysis. Research findings were as followed. 1) As for Social of Customer Relationship Management, it is focused more on Customer Relationship Management rather than Social network. 2) The outcomes also displayed the effect of 3 aspects of marketing factors on users' decision-making, classifying from the highest to the lowest outcomes, namely digital marketing promotion, digital advertising and digital public relations, respectively. With statistical significance at the .05 level 3) Testing hypothesis results indicated that 2 marketing aspects had affected on the users' decision-making, CRM effecting more on decision-making than online system. As for Social of Customer Relationship Management, it is focused more on Customer Relationship Management rather than Social Network. Then, the hotel accommodation business should pay more attention to marketing promotion via online system due to the heaviest impact on assessing alternatives prior to users' decision-making.

Keywords: Digital marketing; digital public marketing; decision-making

บทนำ

ธุรกิจที่พักแรมในปัจจุบันต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่สูง อีกทั้งได้รับแรงกดดันจากตัวกลางผู้ให้บริการจองโรงแรมผ่านออนไลน์ (Online Travel Agents : OTAs) ไม่ว่าจะเป็น Agoda, Booking.com, Expedia และมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นจากโรงแรมรายเก่าที่มีอยู่มากและที่เข้ามาใหม่ ธุรกิจนออุตสาหกรรมโรงแรมต้องลงทุนกับวิธีการแก้ปัญหาต่างๆ เหล่านี้ เพื่อรักษาและเพิ่มความภักดีจากการสร้างประสบการณ์ส่วนตัวของลูกค้า การสร้างกิจกรรมทางการตลาดกับลูกค้าซึ่งแต่เดิมให้ความสำคัญกับงานการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) เพื่อให้ลูกค้ารับรู้และเข้าใจ ซึ่งเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างโรงแรมกับลูกค้าด้วยการบริหารข้อมูลลูกค้าให้เกิดประโยชน์สูงสุด แต่กลับมีข้อจำกัดมากขึ้นต่อความต้องการร่วมสมัยในการเลือกจองที่พักของนักท่องเที่ยวที่ต้องการค้นหาข้อมูลแบบออนไลน์สำหรับวางแผนการเดินทาง การจองที่พักต้องการใช้เทคโนโลยีแชร์หรือโพสต์ภาพออนไลน์เพื่อแบ่งปันเนื้อหาประสบการณ์และความคิดเห็นแบบดิจิทัลที่มีต่อโรงแรมผ่านจุดเชื่อมต่อ (Touch Point) ให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลของโรงแรม ในขณะที่อุตสาหกรรมโรงแรมก็ต้องการเข้าถึงลูกค้าได้โดยตรงเช่นกัน ทำให้สื่อสังคมออนไลน์ (Social

Media) เช่น Facebook, Twitter และ Line กลายเป็นช่องทางที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับงานด้านบริหารลูกค้าสัมพันธ์จนมีการพัฒนาเป็นแนวคิด “การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์ (Social Customer Relationship Management: Social CRM)” (ภัทรวรรณ สมประสงค์ และมยุปายาส ทองมาก, 2558; Greenberg, 2010a; Greenberg, 2010b) โดยนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ร่วมกับระบบงานบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อให้การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าในอุตสาหกรรมโรงแรมมีประสิทธิภาพและให้ทันสมัยมากขึ้น โรงแรมมีช่องติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้แบบสองทาง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้านำมาสู่การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การตลาดได้ตรงความต้องการและสอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าอย่างแท้จริง ส่งผลดีต่อการสร้างความไว้วางใจและความภักดีต่อแบรนด์ (Woodcock et al., 2011)

ปรัชญาและกลยุทธ์การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าบนสื่อสังคมออนไลน์ (Social Customer Relationship Management หรือ Social CRM) นั้นต้องมีปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรที่มีทักษะและทรัพยากรขององค์กรเป็นศูนย์กลางสนับสนุนในการเชื่อมโยงให้เกิดปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Woodcock et al., 2011) โดยเสียงสะท้อนของผู้บริโภคและคู่แข่งบนสื่อสังคมออนไลน์ ช่วยให้ธุรกิจสามารถติดตาม วิเคราะห์และประเมินผลได้ด้วยเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลบนสื่อสังคมออนไลน์ (Küpper et al., 2015a) เหล่านี้จึงเป็นแรงบันดาลใจให้อุตสาหกรรม โรงแรมต้องพยายามปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพบริการ สร้างการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องกับลูกค้าในทุกแพลตฟอร์มของสื่อสังคมออนไลน์และใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) บนสื่อสังคมออนไลน์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด Social CRM ประกอบด้วยมิติ 2 มิติ คือ มิติของการใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ในการสร้างความผูกพันกับลูกค้า และมิติของกระบวนการ CRM ที่มี 3 กระบวนการพื้นฐานคือ การขยายฐานลูกค้าใหม่ การรักษาฐานลูกค้าที่มีอยู่เดิม และการดึงลูกค้าเก่ากลับคืนมา ตามแนวคิดการบริหารวงจรชีวิตของลูกค้า (Customer Life Cycle Management) ที่ใช้กันทางธุรกิจ (Reinartz, Krafft, & Hoyer, 2004) ซึ่งกระบวนการ CRM ควรนำสื่อสังคมออนไลน์มาสร้างความผูกพันกับลูกค้า (Social CRM) ในแต่ละขั้นตอนให้เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ธุรกิจจะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าพร้อมกับดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (Greenberg, 2010; Woodcock et al., 2011)

จากการที่ธุรกิจที่พักแรมต้องเผชิญกับการแข่งขันที่สูงและยังได้ผลกระทบจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เป็นระยะเวลายาวนาน จนทำให้การกลับมาเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติอีกครั้งเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564 นั้นกลายเป็นโจทย์ใหญ่ที่สำคัญมากสำหรับการปรับตัวของธุรกิจเหล่านี้เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันพร้อมรับมือกับวิกฤตในอนาคต (เสาวณี จันทะพงษ์, 2564) ในขณะที่วิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่กลับพบว่า ยังมีธุรกิจที่พักแรมอีกจำนวนไม่น้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจที่มีขนาดเล็ก ยังคงมีข้อจำกัดที่จะให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลของที่พักแรม เพื่อค้นหาข้อมูลทางออนไลน์สำหรับการจองที่พัก

ดังนั้น ในทางกลับกัน จึงเป็นการยากที่สถานที่พักแรมเหล่านี้จะสามารถเข้าถึงต้องการของลูกค้าได้โดยตรงเช่นกัน เพราะขาดการผสมผสานการใช้สื่อสังคมออนไลน์เข้ากับระบบงานบริหารลูกค้าสัมพันธ์ให้มีความทันสมัย ที่สามารถติดต่อสื่อสารกันได้แบบสองทางและสามารถนำทัศนคติของลูกค้ามาปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่ได้ตรงความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้าได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและหลากหลาย

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นที่มาของการศึกษาเรื่อง การตลาดดิจิทัลและการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปางในวิถีชีวิตใหม่ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบการตลาดดิจิทัลและการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์ที่ตอบสนองตรงความต้องการลูกค้าผู้ใช้บริการโดยมุ่งให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดตามบริบทที่เหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

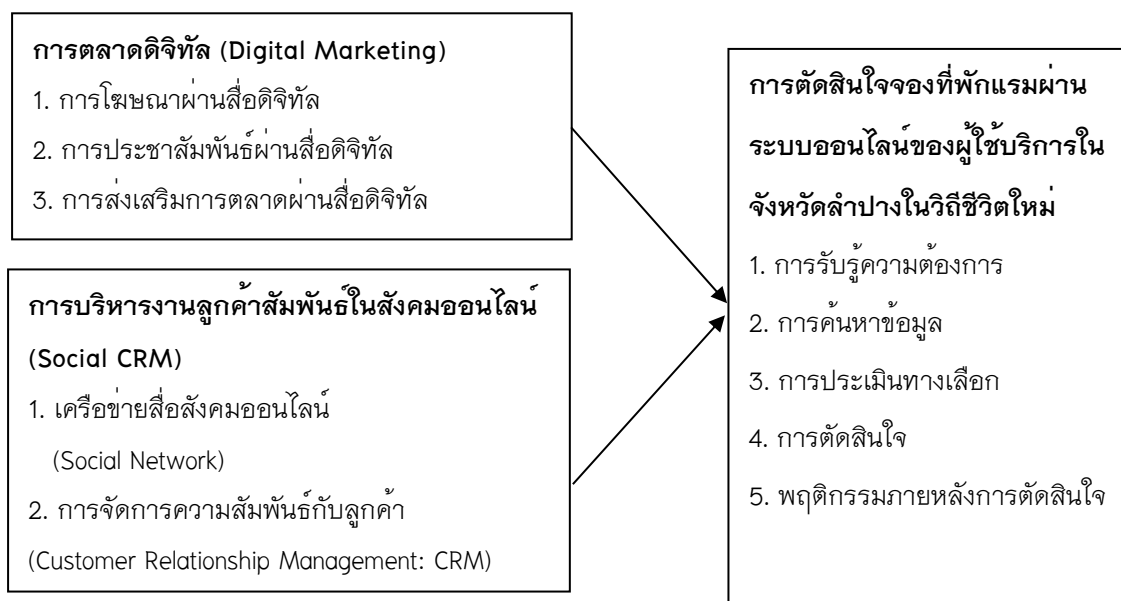
1. เพื่อศึกษาการตลาดดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจของที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปางในวิถีชีวิตใหม่
2. เพื่อศึกษาการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปางในวิถีชีวิตใหม่
3. เพื่อค้นหาแนวทางการจัดการการตลาดดิจิทัลและการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปางในวิถีชีวิตใหม่

สมมติฐานของการวิจัย

1. การตลาดดิจิทัล (Digital Marketing) มีผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจของที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปางในวิถีชีวิตใหม่ (New Normal)
2. การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์ (Social CRM) มีผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจของที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปางในวิถีชีวิตใหม่ (New Normal)

กรอบแนวคิดการวิจัย

ประยุกต์ใช้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตลาดดิจิทัล (Digital Marketing) และ การจัดการความสัมพันธ์ในสื่อสังคมออนไลน์ (Social Customer Relationship Management: Social CRM) ของ นิวัฒน์ ชาดะวิทยาบูล (2559) และการตัดสินใจ (Decision Making) ของ Schiffman and Kanuk (2000) จนพัฒนาเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปางที่เคยจองบริการที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ และที่สนใจแต่ยังไม่เคยจองผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยแจกแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (google form) เป็นแบบสอบถามที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) โดยมีการสอบถามความสมัครใจและพื้นฐานที่พิกัดก่อนตอบแบบสอบถามที่ประกอบด้วย 5 ส่วนคือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) การตลาดดิจิทัล 3) การจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าทางสื่อออนไลน์ 4) การตัดสินใจของที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปางในวิถีชีวิตใหม่ 5) ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ผู้วิจัยใช้การทดสอบความตรง โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความเชี่ยวชาญด้านการตลาด และการจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องที่ชัดเจนและความสอดคล้องของเนื้อหาที่ต้องการศึกษา จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมในส่วนของเนื้อหาจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) โดยทดลองนำแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด ไปใช้กับลูกค้าในจังหวัดลำปางที่สนใจแต่ยังไม่เคยจองที่พักแรมในจังหวัดลำปางผ่านระบบออนไลน์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาคได้ค่า

ความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 0.942 โดยมีการตรวจสอบความเที่ยงตรง ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) เท่ากับ 0.948 และได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.954

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ : หญิง	316	79.00
2. อายุ : อายุระหว่าง 41 – 50 ปี	124	31.00
3. อาชีพ : พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง	129	32.25
4. รายได้ต่อเดือน : ไม่เกิน 20,000 บาท	138	34.50
5. ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี	181	45.25
6. สถานภาพส่วนบุคคล : สมรส	243	60.75
7. ประสบการณ์จองที่พักแรมผ่านสื่อดิจิทัล : เคย	274	68.50

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง มีรายได้ ไม่เกิน 20,000 บาทต่อเดือนการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพส่วนบุคคล สมรส มีประสบการณ์เคยจองที่พักแรมผ่านสื่อดิจิทัล

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาการตลาดดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจจองที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปาง ในวิถีชีวิตใหม่ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลระดับปัจจัยทางการตลาดดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจจองที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปาง ในวิถีชีวิตใหม่ภาพรวม

การตลาดดิจิทัล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
การโฆษณาผ่านสื่อดิจิทัล	4.08	0.59	มาก	3
การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดิจิทัล	4.17	0.63	มาก	2
การส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล	4.29	0.58	มากที่สุด	1
รวม	4.18	0.54	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจของที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ ของผู้ให้บริการในจังหวัดลำปางในวิถีชีวิตใหม่ โดยรวม การส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด รองลงมา การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดิจิทัล และการโฆษณาผ่านสื่อดิจิทัล ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาการตลาดดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจของที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ของผู้ให้บริการในจังหวัดลำปางในวิถีชีวิตใหม่

ตารางที่ 3 แสดงผลรวมการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยการตลาดดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจของที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์

ปัจจัยการตลาดดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจของที่พัก	การตัดสินใจของที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์						
	B	S.E.	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
การโฆษณาผ่านสื่อดิจิทัล	0.233	0.034	0.270	6.880	0.00*	0.426	2.35
การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดิจิทัล	0.160	0.033	0.199	4.871	0.00*	0.394	2.54
การส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล	0.426	0.032	0.490	13.168	0.00*	0.475	2.11
$R^2 = 0.739$ S.E. = .26 F = 374.413							

จากตารางที่ 3 ปัจจัยการตลาดดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจของที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ ภาพรวม โดยมีค่าอิทธิพลร้อยละ 73.90 โดย ปัจจัยการตลาดดิจิทัล ด้านการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล มีผลต่อการตัดสินใจของที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ของผู้ให้บริการในจังหวัดลำปางในวิถีชีวิตใหม่มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านโฆษณาผ่านสื่อดิจิทัล ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดิจิทัล มีผลต่อการตัดสินใจของที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ น้อยที่สุด ตามลำดับ

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ของผู้ให้บริการในจังหวัดลำปางในวิถีชีวิตใหม่ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงผลระดับการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจจองที่พักผ่านระบบออนไลน์ ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปางในวิถีชีวิตใหม่ ภาพรวม

การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ ในสังคมออนไลน์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับที่
สื่อสังคมออนไลน์	4.08	0.56	มาก	2
การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า	4.14	0.56	มาก	1
รวม	4.11	0.53	มาก	

จากตารางที่ 4 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจจองที่พักผ่านระบบออนไลน์ ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปาง ในวิถีชีวิตใหม่ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า มีระดับมาก และรองลงมาเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 2 ปัจจัยการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจจองที่พักผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปาง ในวิถีชีวิตใหม่ โดยจำแนกตามขั้นตอนการตัดสินใจ

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ของการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจจองที่พักผ่านระบบออนไลน์ ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปางในวิถีชีวิตใหม่ ภาพรวม

การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์	การตัดสินใจจองที่พักผ่านระบบออนไลน์						
	B	S.E.	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
สื่อสังคมออนไลน์	0.364	0.044	0.401	8.292	0.00*	0.33	3.004
การจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า	0.428	0.044	0.472	9.766	0.00*	0.33	3.004
$R^2 = 0.693$ S.E. = 0.28 F = 445.163							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์มีผลต่อการตัดสินใจจองที่พักผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปาง ในวิถีชีวิตใหม่ โดยรวม ด้านการตัดสินใจจองที่พักผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 69.30 คือ โดยด้านการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า มีผลมากที่สุด รองลงมาคือด้านสื่อสังคมออนไลน์

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาการตลาดดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจของที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปาง ในวิถีชีวิตใหม่ ซึ่งการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดดิจิทัล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล (Digital Marketing Promotion) มีมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดิจิทัล (Digital Public Relation) และด้านการโฆษณาผ่านสื่อดิจิทัล (Digital Advertising) ตามลำดับ โดยที่ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยทางการตลาดดิจิทัล ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดิจิทัล ด้านการโฆษณาผ่านสื่อดิจิทัล ที่มีผลต่อการตัดสินใจของที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปาง ในวิถีชีวิตใหม่ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ตามลำดับ ดังนี้

ด้านการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล คือ มีการมีโปรโมชั่นที่หลากหลายผ่านสื่อ Social Network เช่น ไลน์ แกด แคม สามารถกระตุ้นให้ท่านตัดสินใจของที่พักแรมได้เร็วขึ้น รองลงมา การนำเสนอส่วนลดสำหรับลูกค้าประจำหรือสมาชิก กระตุ้นให้อยากใช้บริการต่อเนื่อง มีการจัดกิจกรรมทางการตลาดผ่านทาง Social Network สามารถดึงดูด ความสนใจได้อย่าง และการมีโปรโมชั่นสำหรับผู้จองที่พักผ่านสื่อดิจิทัล สามารถทำให้อยากใช้บริการต่อไป และการที่สามารถเจรจาต่อรองกับพนักงานผ่านสื่อเช่น Line Inbox Facebook ส่วนตัว ช่วยสร้างแรงจูงใจให้เข้าใช้บริการมากขึ้น

ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดิจิทัล ให้ความสำคัญด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดิจิทัล คือ มีการอัปเดตข่าวสารและประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อที่พักแรม รองลงมา มีหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ มีการแจ้งราคาชัดเจน และราคาเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น

ด้านการโฆษณาผ่านสื่อดิจิทัล ให้ความสำคัญ ด้านการโฆษณาผ่านสื่อดิจิทัล คือ การโฆษณาผ่านสื่อ Search Engine เช่น Google ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลแหล่งบริการได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น รองลงมา การโฆษณาผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ เช่น Facebook และ Website หลักเป็นสื่อที่เหมาะสมที่เข้าถึงแหล่งบริการได้ครอบคลุม เนื้อหาในการโฆษณาผ่านสื่อออนไลน์สร้างความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์และจูงใจให้ใช้ และมีการโฆษณาผ่านทาง Line ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลแหล่งบริการได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น การโฆษณาผ่านเว็บไซต์อื่นๆ เพื่อแนะนำบริการที่พักแรม ทำให้สนใจมากขึ้น

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 การตลาดดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจของที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปาง ในวิถีชีวิตใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านการตลาดดิจิทัลมีผลต่อการตัดสินใจของที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปาง ในวิถีชีวิตใหม่

ด้านการตัดสินใจของที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล ด้านการโฆษณาผ่านสื่อดิจิทัล ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดิจิทัล

ปัจจัยด้านการตลาดดิจิทัล ด้านการโฆษณาผ่านสื่อดิจิทัล โดยภาพรวม มีผลต่อการตัดสินใจในการโฆษณาผ่านสื่อดิจิทัล ในขั้นตอนการรับรู้ความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจ และพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการจองห้องพัก

ปัจจัยด้านการตลาดดิจิทัล ด้านการโฆษณาผ่านสื่อดิจิทัล โดยภาพรวม มีผลต่อการตัดสินใจในการโฆษณาผ่านสื่อดิจิทัล ในขั้นตอนการรับรู้ความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจ และพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการจองห้องพัก

ปัจจัยด้านการตลาดดิจิทัล ด้านการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล โดยภาพรวม มีผลต่อการตัดสินใจในขั้นตอน การรับรู้ความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจ พฤติกรรมภายหลังการใช้บริการจองห้องพัก

จากผลศึกษาตามผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยการตลาดดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจของที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปาง ในวิถีชีวิตใหม่ โดยจำแนกตามขั้นตอนการตัดสินใจ ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล ด้านการโฆษณาผ่านสื่อดิจิทัล ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดิจิทัล ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีความสอดคล้องกับ บุชรินทร์ ดิษฐมา และ นารถ พิชัยมงคล (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการสื่อสารการตลาดและรูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีผลต่อการกลับมาเลือกใช้บริการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปยังจังหวัดกระบี่ ที่พบว่าการสื่อสารการตลาดผ่านแอปพลิเคชัน Agoda ด้านการโฆษณา การส่งเสริมการขาย การประชาสัมพันธ์ และการตลาดทางตรง และการสื่อสารการตลาดผ่านแอปพลิเคชัน Traveloka ด้านการโฆษณา การส่งเสริมการขาย การประชาสัมพันธ์ และการตลาดทางตรง ส่งผลต่อการกลับมาเลือกใช้บริการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันซ้ำ และรูปแบบการดำเนินชีวิตของนักท่องเที่ยวที่เลือกจองที่พักผ่านแอปพลิเคชัน Agoda ด้านกิจกรรมและความคิดเห็น ส่งผลต่อการกลับมาเลือกใช้บริการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันซ้ำและรูปแบบการดำเนินชีวิตของนักท่องเที่ยวที่เลือกจองที่พักผ่านแอปพลิเคชัน Traveloka ด้านความคิดเห็นส่งผลต่อการกลับมาเลือกใช้บริการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันซ้ำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพร แหยมเปรมปรี (2561) เรื่อง กลยุทธ์ทางการตลาดแบบออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ที่พบว่า ผู้ประกอบการ ใช้โซเชียลออนไลน์เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการทำการตลาดออนไลน์ เพื่อเป็นการช่วยเพิ่มยอดขาย และเปิดตลาดในกลุ่มลูกค้า โดยใช้การสื่อสารทางการตลาดมีการจัดโปรโมชั่นผ่านทาง เพจ Facebook

จากการวิเคราะห์ความสอดคล้องในผลการศึกษาของหลายผลงานวิจัย จะเห็นได้ว่าปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อในอดีตที่ผ่านมา ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจะให้ความสำคัญมากเป็นพิเศษกับการโฆษณาผ่านสื่อดิจิทัล ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดิจิทัล แต่สำหรับการวิจัยครั้งนี้ลูกค้าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากเป็นพิเศษกับด้านการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล สะท้อนถึงความต้องการของลูกค้าว่านอกจากเรื่องผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการแล้วลูกค้ายังต้องการได้รับการบริการที่ดีจากผู้ประกอบการด้วย

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 2 ศึกษาการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปาง ในวิถีชีวิตใหม่พบว่า ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปาง ในวิถีชีวิตใหม่โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า รองลงมา คือ เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ ตามลำดับ ดังนี้

ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า คือ การมีแอดมินเพจในสื่อสังคมออนไลน์เช่น Facebook และ Website หลัก ที่พร้อมตอบคำถามช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดี มากที่สุด รองลงมา คือการสื่อสารทางตรงผ่าน Line Official สร้างความใกล้ชิดระหว่างท่านกับแหล่งผู้ให้บริการ และการติดต่อสื่อสารส่วนตัวผ่านทางสื่อดิจิทัลสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ที่ได้สิทธิพิเศษเหนือผู้อื่น การดำหนหรือให้ข้อเสนอแนะผ่านทาง Social Network เช่น Facebook และ Website หลัก ทำให้รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและมีความสำคัญ มีการใช้ E-mail ติดต่อสื่อสารรายบุคคลอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดความภักดี ตามลำดับ

ด้านเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับด้านเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ คือ การสื่อสารผ่าน Social Network ทุกช่องทางทำให้พิจารณาทางเลือกได้อย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการได้ตรงตามที่คาดหวังและการสื่อสารผ่านช่องทาง Facebook กระตุ้นให้สนใจบริการที่พักมากที่สุด รองลงมา คือการสื่อสารทางตรงผ่าน Line Official สร้างความใกล้ชิดระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการมากขึ้น และการสื่อสารออนไลน์ผ่าน Call Center จูงใจให้ตัดสินใจใช้บริการของที่พักง่ายขึ้น การส่งข้อความผ่านทาง Email ทำให้รู้สึกสะดวกสบายในการติดต่อ

ด้านการตัดสินใจของที่พักผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปาง ในวิถีชีวิตใหม่พบว่า ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการตัดสินใจในขั้นตอนการประเมินทางเลือก และการรับรู้ความต้องการเท่ากัน รองลงมา พฤติกรรมภายหลังการตัดสินใจใช้บริการ การค้นหาข้อมูล และการตัดสินใจตามลำดับ ดังนี้

ด้านการประเมินทางเลือก ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญด้านการจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัล ช่วยให้เปรียบเทียบความน่าสนใจของแหล่งให้บริการได้ มากที่สุด รองลงมา การจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัล ช่วยให้เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่าได้ การจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัล ช่วยให้เปรียบเทียบความปลอดภัยของแหล่งบริการได้ การประเมินทางเลือกก่อนจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัลทำให้สามารถเกิดผิดพลาดน้อยที่สุด ตามลำดับ

ด้านการรับรู้ความต้องการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญด้านการจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัล ทำให้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดแหล่งบริการที่พัก มีค่ามากที่สุด รองลงมา การจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัล ช่วยให้มีความรู้เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพและราคาที่เหมาะสมของแหล่งบริการที่พักแรมได้ การจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัล สามารถตอบสนองความต้องการแหล่งบริการที่พักแรมที่ทันสมัย แปลกใหม่ มีสภาพแวดล้อมที่น่าอยู่ แก่ผู้ใช้บริการได้ ระบบปฏิบัติการจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัลสามารถตอบสนองการบริการได้ครอบคลุมทุกรูปแบบ ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมภายหลังการตัดสินใจใช้บริการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญด้านกลับมาท่องเที่ยวซ้ำโดยยังคงจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัล มีค่ามากที่สุด รองลงมา รู้สึกพึงพอใจต่อการจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัลและยินดีจะให้ความรู้การจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัลกับผู้อื่น และจะบอกต่อผู้อื่นให้จองที่พักผ่านสื่อดิจิทัล ตามลำดับ

ด้านการค้นหาข้อมูล ให้ความสำคัญด้านการค้นหาข้อมูลจาก Website ทำให้เข้าถึงแหล่งบริการที่พักมากขึ้นมากที่สุด รองลงมาคือ Facebook เครือข่ายสื่อออนไลน์ และ YouTube ตามลำดับ

ด้านการตัดสินใจ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญด้านการตัดสินใจจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัลด้วยตนเอง มีค่ามากที่สุด รองลงมา การจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัลทำให้ท่านตัดสินใจได้ถูกต้อง ตัดสินใจจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัลตามคำแนะนำของเพื่อน และตัดสินใจจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัลหลังจากได้รับรู้ข้อมูลจากสื่อ Social Network เช่น Facebook , Website หลัก เป็นต้น ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจจองที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปาง ในวิถีชีวิตใหม่ พบว่าด้านการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า มากที่สุด รองลงมา ด้านสื่อสังคมออนไลน์ ตามลำดับ

การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์สื่อสังคมออนไลน์ ด้านการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า โดยภาพรวมมีผลต่อการตัดสินใจด้านการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า ในขั้นตอนการรับรู้ความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก และพฤติกรรมภายหลังการตัดสินใจใช้บริการ

การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์สื่อสังคมออนไลน์ ด้านสื่อสังคมออนไลน์ โดยภาพรวมมีผลต่อการตัดสินใจในสื่อสังคมออนไลน์ ในขั้นตอน การรับรู้ความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก และพฤติกรรมภายหลังการตัดสินใจใช้บริการ

การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์ ด้านสื่อสังคมออนไลน์ ด้านการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า มีผลต่อการตัดสินใจของที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดลำปางในวิถีชีวิตใหม่จากการวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีสอดคล้องกับการศึกษาของ ธนิตา อัครวณิช (2562) เรื่องการตลาดออนไลน์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภค ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา พบว่าการตลาดผ่านเครื่องมือค้นหา การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และการตลาดเชิงเนื้อหา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภค และสอดคล้องกับการศึกษาของ อาทิตย์ ว่องไวตระการ (2560) เรื่อง อิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและเครื่องมือสื่อสารทางการตลาดออนไลน์ที่มีผลต่อการรับรู้ของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านร้านค้าออนไลน์ พบว่า ปัจจัยเครื่องมือสื่อสารทางการตลาดออนไลน์ด้านการตลาดผ่านเนื้อหา และการส่งเสริมการขายผ่านเครื่องมือสื่อสารทางการตลาดออนไลน์มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้บริโภค มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ ชุติญาภักดิ์ วาฤทธิ์ บุษยา วงษ์ชวลิตกุล และวรภัทร ไพรีเกรง (2562) เกี่ยวกับปัจจัยหลักในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าบนสื่อสังคมออนไลน์ ของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย ที่พบว่า มีการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าของธุรกิจโรงแรมโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ในด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ การขาย รับฟังข้อเสนอแนะ รวมถึงด้านบริการและสนับสนุน ซึ่งครอบคลุมถึงการขยายฐานลูกค้าใหม่เก็บรักษาลูกค้าเดิม และถึงลูกค้าเก่ากลับมาใหม่และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุนทรีย์ สองเมือง (2560) ศึกษาเรื่องสื่อการตลาดดิจิทัลกับกลุ่มซิลเวอร์เอจ (Silver Age) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าในจังหวัดนนทบุรี พบว่า สื่อการตลาดดิจิทัลมีความสำคัญแก่การทำคอนเทนต์การตลาด (Content Marketing) อย่างมาก ซึ่งสามารถใช้ Google เป็นเครื่องมือในการหาข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต และสื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการหาข้อมูลอีกทาง คือ เฟซบุ๊ก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ปัจจัยทางการตลาดดิจิทัล (1) ด้านการโฆษณาผ่านสื่อดิจิทัล ซึ่งผู้ประกอบการที่พักแรมควรมีการโฆษณาผ่านเว็บไซต์อื่นๆ เพื่อแนะนำบริการที่พักแรม ทำให้ผู้บริโภคเกิดความสนใจมากขึ้น (2) การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดิจิทัล ผู้ประกอบการที่พักแรมควรมีการอัปเดตข่าวสารและประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อที่พักแรม มีหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ มีการแจ้งราคาชัดเจนควรตั้งราคาให้เหมาะสมกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ โดยมีหลายระดับให้เลือก มีการแจ้งราคาที่ชัดเจนและเหมาะสมเมื่อเทียบกับที่พักอื่นๆ 1.3 การส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล ผู้ประกอบการที่พักแรมควรมีการจัดโปรโมชั่นที่หลากหลายผ่านสื่อ Social Network เช่น ไลน์ แอปเปิ้ล แอพลิเคชั่น สามารถกระตุ้นให้ท่านตัดสินใจของที่พักแรมได้เร็วขึ้น มีการจัดกิจกรรมทางการตลาด

ผ่านทาง Social Network สามารถดึงดูดความสนใจได้อย่างมาก และการมีโปรโมชั่นสำหรับผู้จองที่พักผ่านสื่อดิจิทัล สามารถทำให้ลูกค้าอยากกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

2) การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์ (Social CRM) เห็นว่ามีผลต่อการตัดสินใจจองที่พักแรม ด้านเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) เป็นการสร้างความใกล้ชิดระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการมากขึ้น และการสื่อสารออนไลน์ผ่านคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) จูงใจให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการจองที่พักง่ายขึ้น มีการส่งข้อความผ่านทางอีเมลล์ (Email) ทำให้รู้สึกสะดวกสบายในการติดต่อการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) การติดต่อสื่อสารส่วนตัวผ่านทางสื่อดิจิทัลสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ที่ได้สิทธิพิเศษเหนือผู้อื่น การดำเนินหรือให้ข้อเสนอแนะผ่านทาง Social Network เช่น Facebook และ Website หลัก ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและมีความสำคัญ มีการใช้ E-mail ติดต่อสื่อสารรายบุคคลอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดความภักดี

3) ลูกค้าให้ความสำคัญต่อขั้นตอนในการตัดสินใจจองที่พักแรมผ่านระบบออนไลน์ของผู้ให้บริการในจังหวัดลำปางในวิถีชีวิตใหม่ ตามลำดับ (1) การรับรู้ความต้องการ การจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัล ทำให้ลูกค้าสามารถรู้ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดแหล่งบริการที่พักล่วงหน้า ช่วยให้มีความรู้เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพและราคาที่เหมาะสมของแหล่งบริการที่พักแรมได้ การจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัลสามารถตอบสนองความต้องการแหล่งบริการที่พักแรมที่ทันสมัย แปลกใหม่ มีสภาพแวดล้อมที่น่าอยู่ มีระบบปฏิบัติการจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัลสามารถตอบสนองการบริการได้ครอบคลุมทุกรูปแบบ (2) การค้นหาข้อมูล การจองที่พักลูกค้าสามารถค้นหาข้อมูลจาก Website ทำให้ลูกค้าเข้าถึงแหล่งบริการที่พักมากขึ้น ลูกค้าสามารถค้นหาข้อมูลจาก Facebook และทำให้เข้าถึงแหล่งบริการที่พักมากขึ้น การค้นหาข้อมูลผ่านเครือข่ายสื่อออนไลน์ ทำให้ท่านรู้รายละเอียดแหล่งบริการที่พักได้ครอบคลุมในทุกเรื่อง สามารถค้นหาข้อมูลจาก YouTube ทำให้ลูกค้าเข้าถึงแหล่งบริการที่พักมากขึ้น (3) การประเมินทางเลือก การจองที่พักลูกค้าสามารถเลือกจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัล ช่วยให้ลูกค้าเปรียบเทียบความน่าสนใจของแหล่งให้บริการได้ การจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัล ช่วยให้ท่านเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่า การจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัล ช่วยให้ลูกค้าเปรียบเทียบความปลอดภัยของแหล่งบริการได้ มีการประเมินทางเลือกก่อนจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัลทำให้สามารถเกิดผิดพลาดน้อยที่สุด (4) การตัดสินใจ ลูกค้าสามารถตัดสินใจจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัลด้วย การจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัลทำให้ลูกค้าตัดสินใจได้ถูกต้องดังที่ตั้งใจ ลูกค้าตัดสินใจจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัลตามคำแนะนำของเพื่อน ตัดสินใจจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัลหลังจากได้รับรู้ข้อมูลจากสื่อ Social Network เช่น Facebook , Website หลัก เป็นต้น (5) พฤติกรรมภายหลังการตัดสินใจ ทำให้ลูกค้ากลับมาท่องเที่ยวซ้ำโดยยังคงจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัล ลูกค้ามีความรู้สึกพึงพอใจต่อการจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัลและยินดีจะให้ความรู้การจองที่พักผ่านสื่อดิจิทัลกับผู้อื่นจะบอกต่อผู้อื่นให้จองที่พักผ่านสื่อดิจิทัล

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรเป็นการศึกษาแนวทางหรือรูปแบบการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดที่มุ่งความสำคัญต่อมาตรการรักษาสภาพอนามัยภายใต้สถานการณ์โรคระบาด COVID-19 เพื่อสร้างความมั่นใจในการรักษาความปลอดภัยให้แก่ผู้บริโภคที่มาใช้บริการ

2) อาจออกแบบการวิจัยในลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มลูกค้าใหม่และลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำวิเคราะห์ เพื่อวางแผนกลยุทธ์ที่ตอบสนองได้ตรงใจลูกค้าอย่างแท้จริงในปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

- ชุตินาถ วาฤทธิ์ บุษยา วงษ์สวัสดิกุล และวรภัทร โพธิ์เกรง. (2562). ปัจจัยหลักในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าบนสื่อสังคมออนไลน์ ของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย. *วารสารวิชาการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*, 15(1), 103-130.
- ณัฐพร แหยมเปรมปรี. (2561). *กลยุทธ์ทางการตลาดแบบออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด*. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิวัฒน์ ชาตะวิทยากุล. (2559). *แนะนำวิธีเลือกใช้ Social Media ให้เหมาะกับกลยุทธ์การตลาด*. พ.ศ. นี้. สืบค้นเมื่อ 6 มิถุนายน 2563, จาก <http://www.digithun.com/social-media-strategy/>.
- บุษรินทร์ ดิษฐมาและ นาดรพี ชัยมงคล. (2562). ปัจจัยทางการสื่อสารการตลาดและรูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีผลต่อการกลับมาเลือกใช้บริการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันซ้ำของนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปยังจังหวัดกระบี่. *RMUTT Global Business and Economics Review*, 14(1), 153-170.
- ภัทรวรรณ สมประสงค์และ มยุปายาส ทองมาก. (2558). การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. *วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ (JISB)*, 1(1), 86-101.
- สุนทรีย์ สองเมือง. (2560). *สื่อการตลาดดิจิทัลกับกลุ่มซิลเวอร์เอจ (Silver Age) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าในจังหวัดนนทบุรี*. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- เสาวณี จันทะพงษ์. (2564). *ผลกระทบและการปรับตัว (Resilience) ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารช่วงโควิด-19: วิเคราะห์จากหลักคิด Outside-In*. ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.). หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ คอลัมน์ “แรงสั่นไหว” ฉบับวันที่ 26 ต.ค.2564.

อาทิตย์ ว่องไวตระการ. (2560). อิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและเครื่องมือสื่อสารทางการตลาดออนไลน์ที่มีผลต่อการรับรู้ของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านร้านค้าออนไลน์. สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Greenberg, P. (2010a). The impact of CRM 2.0 on customer insight. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 25(6), 410–419.

Greenberg, P. (2010b). *CRM at the Speed of Light: Social CRM Strategies, tools and Techniques for Engaging Your Customers* (4th ed.). New York: McGraw–Hill.

Küpper, T., Eymann, T., Jung, R., Lehmkuhl, T., Walther, S., & Wieneke, A. (2015a). *Measuring Social CRM Performance: A Preliminary Measurement Model*. In *Wirtschaftsinformatik Proceedings 2015* (paper 60).

Reinartz, W., Krafft, M., & Hoyer, W.D. (2004). The customer relationship management process: Its measurement and impact on performance. *Journal of Marketing Research*, 41(3), 293–305.

Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2000). *Consumer Behavior* (7th ed.). Upper Saddle River, N.J: Prentice Hall.

Woodcock, N., Green, A., & Starkey, M. (2011). Social CRM as a business strategy. *Journal of Database Marketing & Customer Strategy Management*, 18(1), 50–64.

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กร ของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี

Human Resource Development That Affects the Efficiency of Work in The Organization of Private Sector Employees Chonburi

¹ณัฐวัฒน์ ภควันฉัตร, ²กฤติยา อิศวเรศตระกูล และ ³วนิชญดา วาจิรัมย์

¹Natthawat Pakawanchat, ²Kitiya issavarestagul and ³wanichyada wajirum

¹อาจารย์พิเศษ ผู้บริหารโรงเรียนกวดวิชา และ ^{2,3}นักวิจัยอิสระ

¹Special Lecturer, Tutoring School Administrator and ^{2,3}Independent Researchers

³Corresponding Author. E-mail: wanich.mam@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงาน ภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ 3) เพื่อศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในองค์กร ภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี จำนวน 318 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) พนักงานในองค์กรภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี ที่มีปัจจัย ด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับรายได้เฉลี่ย/เดือนต่างกัน ทำให้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี ต่างกัน และพนักงาน ในองค์กรภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี ที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงาน ภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี ไม่ต่างกัน นอกจากนี้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและด้านการพัฒนา ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี

คำสำคัญ : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์; ประสิทธิภาพ; องค์กร

Abstract

This research aims (1) to study the performance of operations in the organizations of private sector employees in Chonburi province. 2) To study the performance of operations in the organization of employees, private sector, Chonburi province, classified by demographic factors 3) To study human resource development that affects the performance in the organization of private sector employees. Chonburi Province The samples in this research were 318 employees in private sector organizations in Chonburi province. Using queries as a data collection tool Statistics used in the analysis include frequency, percentage, average, and standard deviation. Hypotheses tested with t-test statistics, one-way anova statistics, if differentiated, leads to even comparison using the LSD method and multiple regression analysis. Hypothesis tests showed that (1) employees in private organizations in Chonburi province had demographic factors including age, work experience. The average income level/month is different, resulting in the efficiency of operations in the organization of private sector employees in Chonburi province and employees. In private enterprises, Chonburi Province Demographic factors include gender, status, education level, different job titles, resulting in performance in the organization of employees, private sector, Chonburi province. It's no different. In addition, human resource development in education and development. Affects performance in the organization of employees, private sector, Chonburi province.

Keywords: Human resource Development; The Efficiency; Organization

บทนำ

ปัจจุบันองค์กรภาคเอกชนมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นสายงานไหนก็จะมีการแข่งขันในเชิง ธุรกิจ จึงมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเพิ่มมากขึ้น จากการพัฒนาบุคลากรในองค์กรในด้านต่างๆ “ทรัพยากรมนุษย์” นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการบริหารคน (MAN) หรือที่เรียกว่า ทรัพยากรมนุษย์ Human Resource (HR) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ Human Resource Development (HRD) หากสังคมหรือองค์กรใดมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ องค์กรนั้นจะง่ายต่อการพัฒนาและเป็นองค์กรที่มีความเจริญก้าวหน้า สมาชิกในองค์กรอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ในทางกลับกันหากสังคมใดมีทรัพยากรมนุษย์ที่ไร้คุณภาพ องค์กรนั้นก็จะเข้าสู่ภาวะวิกฤติ ถึงเวลาแล้วที่เราจะต้องเร่งพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ทันยุคสมัยทันเหตุการณ์ความเปลี่ยนแปลงในองค์กรภาคเอกชนของประเทศไทย

เราต้องการทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ เพื่อให้องค์กรมีบุคลากรที่มีศักยภาพต่อการพัฒนา “คน หรือ ทรัพยากร มนุษย์” เสริมสร้างองค์กรที่ดีในอนาคต (ไพบูลย์ มงคลนิมิตร, 2554) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2560 ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์เป็นสัตว์ที่รู้จักใช้เหตุผลสัตว์ที่มีจิตใจสูง ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่แพงอันเป็นทรัพย์ ส่วนพัฒนา เป็นการทำให้เจริญเติบโต โลกยุคปัจจุบันมองถึงการเตรียมพร้อม

ด้านกำลังคนและการเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากร ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องให้ความสนใจตั้งแต่คุณสมบัติต่างๆ เช่น ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ความรู้ความสามารถ จากการสรรหา คัดเลือก รักษาและพัฒนาเพื่อให้ได้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพต่อองค์กรอย่างแท้จริง และทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาสังคมโลกไม่ว่าจะอยู่ในสังคมใดระดับไหน องค์ใดหรือภาคเอกชน สถาบันชุมชน แม้กระทั่งสังคมขนาดเล็ก คือครอบครัว ล้วนแต่ต้องการสมาชิกทุกระดับที่มีคุณธรรมและจริยธรรมทั้งสิ้น สังคมจะพัฒนาไปมากน้อยเพียงใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ในสังคม

เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์จะก่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ เช่น ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านวัฒนธรรม จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่สังคมจะต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพ ความรู้ ความสามารถ ดำรงชีวิตอยู่ในกฎระเบียบของสังคมได้อย่างไว้วางใจ ทรัพยากรมนุษย์ได้ถูกพัฒนาให้มีทั้งความรู้และความดีแล้วก็จะทำให้ระบบอื่นๆ ในสังคมมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงไปในทิศทางที่ดี (ชูชัย สมิทธิไกร, 2561) สภาพแวดล้อมของธุรกิจภาคเอกชนในยุคโลกาภิวัตน์ เทคโนโลยีสารสนเทศ ภาวะเศรษฐกิจ สภาพการแข่งขัน ทางธุรกิจ สังคมและวัฒนธรรม มีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว และซับซ้อนอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรต่างๆ มีการปรับตัวทั้งในด้านโครงสร้าง กลยุทธ์ วัฒนธรรม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นแนวทางสำคัญซึ่งหากองค์กรกำหนดวิธีการ กิจกรรมได้เหมาะสมสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ เป้าหมาย ทิศทางขององค์กรและความต้องการของบุคลากรก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งด้านคุณภาพ ปริมาณงาน เวลาและค่าใช้จ่าย จนทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามไปด้วย

องค์กรภาคเอกชนจึงมีเป้าหมายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพิ่มมากขึ้นเพื่อให้มีคุณภาพ ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด องค์กรมีวิธีการ บริหารจัดการ จากรูปแบบกระบวนการหรือแนวคิดธุรกิจที่เคยใช้ประสบความสำเร็จในอดีตที่ผ่านมาอาจไม่มีประสิทธิผลในสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคต เพราะเงื่อนไขต่างๆ ของการดำเนินธุรกิจได้เปลี่ยนแปลงไป หากองค์กรยังยึดติดกับรูปแบบการดำเนินงานที่เคยทำให้ประสบความสำเร็จมาแล้วในอดีต ไม่ยอมเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ ก็ยากที่จะรักษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ทันยุคสมัย จากสถานการณ์ การเปลี่ยนแปลงที่กล่าวมา ส่งผลให้นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องเผชิญกับความท้าทายใหม่ๆ ที่ไม่สามารถอาศัยหลักการบริหารจัดการแบบเดิม ๆ ได้อีกต่อไป นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องมีการเปลี่ยนกระบวนการใหม่ หรือแนวทางแนวคิดใหม่ๆ ในการทำงานที่แตกต่างไปจากเดิมกิจกรรมหรือแนวปฏิบัติของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ Human Resource Management (HRM) จะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้

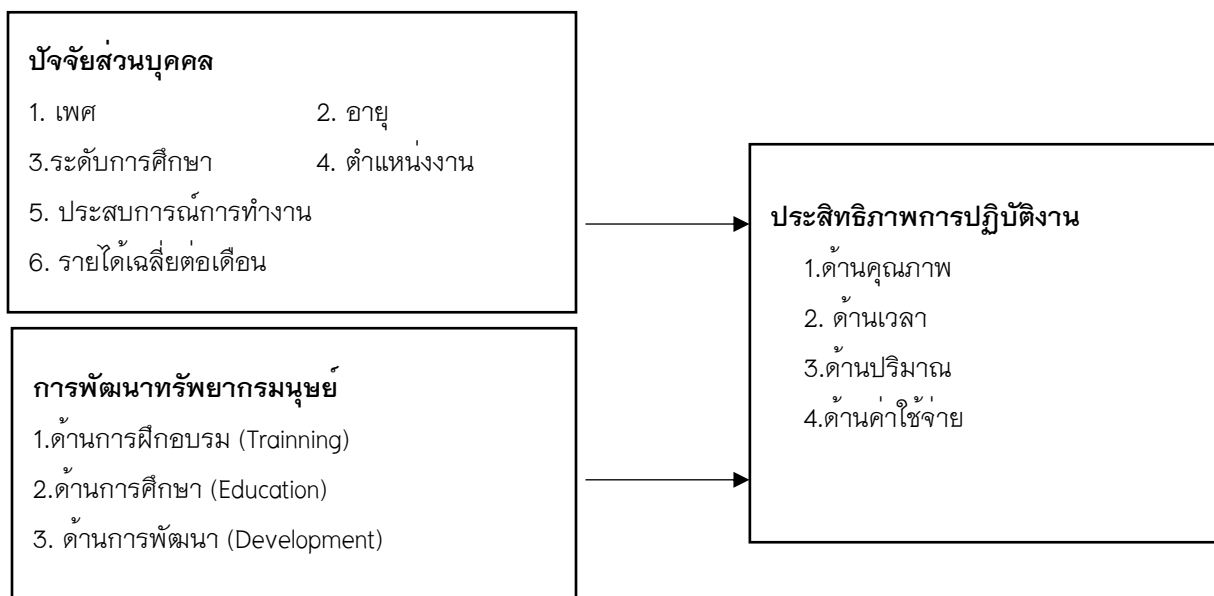
สอดคล้องกับบริบทของการบริหารธุรกิจ และองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อช่วยเพิ่มการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถในการแข่งขันและการอยู่รอดอย่างยั่งยืนขององค์กร องค์กรจะก้าวไปได้ไกลอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องเกิดจากบุคลากรที่มีคุณภาพ เพราะฉะนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นพันธกิจสำคัญที่จะต้องใส่ใจ นอกจากกระบวนการนี้จะช่วยเพิ่มคุณภาพในด้านต่างๆ ของพนักงานให้เพิ่มมากขึ้นได้ด้วยนั้น ก็ยังช่วยรักษานักงานที่ดีมีคุณภาพให้ทำงานร่วมกับองค์กรได้ระยะยาวอีกด้วย รวมถึงช่วยสร้างความรักความภักดีให้กับองค์กร ตลอดจนร่วมกันพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น (อนิวัช แก้วจำนง , 2550)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาในเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร ของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี ซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี โดยมีแนวคิดในการวิจัย คือ ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน ระดับรายได้เฉลี่ย/เดือน และศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาการพัฒนาทรัพยากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) เพื่อศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม มาจากวิธีการดำเนินการโดยมีรายละเอียดในการดำเนินงาน โดยการใช้แบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือใน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานภาคเอกชน ในจังหวัดชลบุรี ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 318 คนเป็นตัวแทนของประชากรที่ทำการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และระดับรายได้เฉลี่ย/

เดือน มีคำถาม ทั้งหมด 7 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านการฝึกอบรม ด้านการพัฒนา มีคำถามทั้งหมด 12 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่าย มีคำถามทั้งหมด 11 ข้อ

ส่วนที่ 4 ท่านคิดว่า หน่วยงานของท่านควรมีกิจกรรม หรือนโยบายอะไรบ้างเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี มีคำถามทั้งหมด 1 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ และมีระดับรายได้เฉลี่ย/เดือน 15,001–25,000 บาท

ผลการวิเคราะห์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการศึกษา รองมาคือ ด้านการพัฒนา และสุดท้ายคือ ด้านการฝึกอบรม

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านปริมาณงาน รองมาคือ ด้านเวลา และสุดท้ายคือ ด้านค่าใช้จ่าย

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงาน และ ระดับรายได้เฉลี่ย/เดือน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ บุคลากรในองค์กรภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับรายได้เฉลี่ย/เดือนต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

โดยภาพรวมต่างกัน และบุคลากรในองค์กรของภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้าน การศึกษา ด้านการฝึกอบรมและด้านการพัฒนา ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี

อภิปรายผลการวิจัย

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี จากผลวิจัยพบว่า พนักงานในองค์กรภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี ให้ความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบเพื่อให้งานออกมามีคุณภาพดี เนื่องจากในการปฏิบัติกรตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบจะต้องนำแนวคิดเรื่องการใช้ดุลยพินิจเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพมาใช้ตลอดกระบวนการตรวจสอบ เพื่อให้ตัดสินใจอย่างรอบคอบในการปฏิบัติงานในแต่ละสถานการณ์ของงานตรวจสอบ ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ มินตา ชวัญงาม (2562) ที่เน้นการทำงานที่มีคุณภาพ ตรงตามเป้าหมายขององค์กรและสามารถทำงานได้ตรงตามความต้องการของตนเองและองค์กร สร้างความ ประทับใจความพึงพอใจจากผลงาน ผลงานได้มาตรฐานตามที่องค์กรกำหนด แม้แต่ในด้านเอกสารก็ต้อง ปฏิบัติให้มีความเรียบร้อย รอบคอบ ถูกต้องตามหลักขององค์กร

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี จากผลวิจัยพบว่า เพศต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือชายต่างก็ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เต็มความสามารถจึงส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วณิดา วงศ์สร้างทรัพย์ (2557) กล่าวไว้ว่า จากการศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรัณย์ วัฒนา (2560) กล่าวไว้ว่า จากการศึกษาการ พัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ 4.0 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไปสู่ประเทศไทย 4.0 พบว่า เพศต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

พนักงานในองค์กรภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน โดยภาพรวมต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานในองค์กรภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี มีความหลากหลายของช่วงอายุ ทำให้มีแนวคิดมุมมอง และแนวทางในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรัณย์ วัฒนา (2560) กล่าวไว้ว่า จากการศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ 4.0 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไปสู่ประเทศไทย 4.0 พบว่า อายุเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิศา หาญสมบุญ และกรเอก กาญจนโกศล (2563) กล่าวไว้ว่า จากการศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงานต่างกัน

3. การพัฒนาทรัพยากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี จากผลวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการศึกษาในระดับมาก ในเรื่องของการศึกษา ทำให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เป็นวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยตรงเพราะเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะตลอดจนเสริมสร้างความสามารถในการปรับตัวในทุก ๆ ด้านให้กับบุคคล และด้านการฝึกอบรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานในองค์กรภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรม ในระดับมาก ในเรื่องที่ต้องมีการอบรมปฐมนิเทศให้บุคลากรใหม่เพื่อให้เกิดความเข้าใจในองค์กรและงานที่ได้รับ มอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ จุฑารัตน์ เพ็ชรสุวรรณ (2560) กล่าวไว้ว่า การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรมเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในงาน ได้แสดงศักยภาพความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ ประกอบด้วย 1. การปฐมนิเทศแก่พนักงานเพื่อให้พนักงานใหม่ได้รู้จักองค์กร และเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย 2. การอบรมโดยวิธีการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้พนักงานได้เข้าใจในงานที่กำลังปฏิบัติเพิ่มขึ้น ด้านการพัฒนา พบว่า ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานในองค์กรภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี โดยส่วนใหญ่พนักงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนา ในระดับมาก ในเรื่อง ของการพัฒนาตนเองด้านการปฏิบัติงานโดยการเรียนรู้จากแหล่งความรู้ต่าง ๆ อยู่เสมอ เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน เอกสารอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ จารุเนตร เกื้อภักดี (2559) กล่าวไว้ว่า การพัฒนา หมายถึง การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเพื่อประกอบการปฏิบัติงาน ตามความสนใจและความต้องการของแต่ละคนโดยศึกษาจากคู่มือปฏิบัติงาน หรือเอกสารอื่น ๆ เพื่อให้มีความรู้ ทักษะ ความทันสมัย การใช้ เทคโนโลยี รวมทั้งความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ สภาพแวดล้อม และการทำงาน ซึ่งวิธีการพัฒนาตนเองให้ประสบความสำเร็จ จำเป็นต้องเรียนรู้ ลองผิดลองถูก ให้เกิดการ

เรียนรู้อย่างแท้จริง และสอดคล้องกับแนวความคิดของ สุภาวดี กะลาสิ (2561) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง คือ การหมั่นศึกษา เพิ่มพูนความรู้จากแหล่งต่าง ๆ อยู่เสมอ มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ทัศนคติ และประสบการณ์กับเพื่อนร่วมงาน ปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อลดความผิดพลาดและลดขั้นตอนในการทำงาน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานให้ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1) ด้านคุณภาพงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรไม่มีข้อผิดพลาดหรือมีน้อยที่สุดอยู่ในระดับที่องค์กรสามารถยอมรับได้ องค์กรควรมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติในการตรวจสอบคุณภาพงาน ตรวจสอบ ที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้ตรวจสอบคุณภาพปฏิบัติงานสอบทานตามแนวทางที่กำหนดในทิศทางเดียวกัน ทำให้ รายงานของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินมีความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป และจัดให้มีการ ประเมินผลงานรายบุคคลเพื่อให้ทราบข้อบกพร่องจากการปฏิบัติงานเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขต่อไป

2) ด้านเวลา เพื่อให้บุคลากรใช้เวลาได้อย่างคุ้มค่าและได้งานที่มีคุณภาพออกมาตรงตามเป้าหมาย ขององค์กร องค์กรควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถจัดสรรเวลาปรับลดวิธีการที่ไม่จำเป็น หรือใช้เทคนิคช่วยในการปฏิบัติงาน โดย อาจจะดำเนินการจัดฝึกอบรมจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน

3) ด้านปริมาณงาน เพื่อให้องค์กรได้ปริมาณผลผลิตตามที่กำหนดไว้ องค์กรควรมีการจัดโครงสร้างองค์กรให้ปริมาณงานและผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนที่สอดคล้องกัน กำหนดแผนงานที่ชัดเจน มีการติดตามความคืบหน้าของงานอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม ให้การส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีปริมาณผลงานมากขึ้น เพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาถึงตัวแปรอื่น ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น คุณภาพชีวิต การเป็นสมาชิกที่ดี เป็นต้น

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานในองค์กรภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี เท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมทั้งประเทศ

3) ควรมีการขอเก็บข้อมูลจากพนักงานในองค์กรแบบเชิงลึก โดยการขอสัมภาษณ์ เพื่อให้ทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี

เอกสารอ้างอิง

- จารุเนตร เกื้อภักดี. (2559). *แนวทางพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์*. วิทยานิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จุฑารัตน์ เพ็ชรสุวรรณ. (2560). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์*. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชนิศา หาญสมบุญ และกรเอก กาญจนโกสิน. (2563). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย*. *วารสารศิลปการจัดการ*, 4(1), 46-58.
- ชูชัย สมิทธิไกร. (2561). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- มินตา ขวัญงาม. (2562). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรของ พนักงานภาคเอกชนกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วนิดา วงศ์สร้างทรัพย์. (2557). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด*. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ศรัณย์ วัฒนา. (2560). *การพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ 4.0 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไปสู่ประเทศไทย 4.0*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สไบทิพย์ มงคลนิมิตร. (2554). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของโรงแรม แมนดารินโอเรียลเต็ล กรุงเทพฯ*. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุภาวดีทะลาสิ. (2561). *การพัฒนาและการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมชลประทาน*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อนิวัช แก้วจำนง, อนิวัช แก้วจำนง. (2550). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: นาคีศิลปโฆษณาสงขลา.

โมเดลเชิงสาเหตุของความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง โดยมีการฝังตรึงในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

A Causal of Practitioner Employee's Intention to Stay
in The Glass Industries Company with Job Embeddedness as Mediator

¹ณัฐพิชญ์ ศุภกานต์สิริ และ ²ชัยยุทธ กลีบบัว

¹Natpitcha Supakansiri and ²Chaiyut Kleeubua

¹นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบัณฑิตศึกษา สาขาวิชา จิตวิทยาประยุกต์

คณะศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

²อาจารย์ประจำสาขาพหุวิทยาการ/สหวิทยาการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

¹Master of Art, Applied Psychology Graduate School, Srinakharinrot, University

²Lecturer of Multidisciplinary/Interdisciplinary, Graduate School Professor, Srinakharinrot, University

¹Corresponding Author. E-mail: natpitcha.pui@swu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ วิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง โดยมีการฝังตรึงในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน ตัวอย่างวิจัยคือ พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 215 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) ผลการวิจัยพบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ χ^2 เท่ากับ 49.20 ค่า df เท่ากับ 36 ค่า χ^2/df เท่ากับ 1.36 ค่า P-Value เท่ากับ 0.07 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.04 ค่า CFI เท่ากับ 0.99 ค่า TLI เท่ากับ 0.97 และค่า SRMR เท่ากับ 0.05 และตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถอธิบายความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ร้อยละ 73.80 โดยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลโดยรวมต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.18, p<.01$) และการฝังตรึงในงานมีอิทธิพลส่งผ่านถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความตั้งใจคงอยู่ในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.55, p<.01$) ในส่วนของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีอิทธิพลโดยรวมต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.04, p=0.91$) และไม่พบอิทธิพลส่งผ่านของการฝังตรึงในงานที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวกับความตั้งใจคงอยู่ในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการฝังตรึงในงานมีความสำคัญในการทำนายความตั้งใจคงอยู่ในงานสามารถนำไปวางแผนการออกแบบโครงการหรือกิจกรรม เพื่อเพิ่มระดับความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

คำสำคัญ : ความตั้งใจคงอยู่ในงาน; การฝังตรึงในงาน; การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน;
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

Abstracts

The purposes of this research were as follows: A Causal of Practitioner Employee's Intention to stay in the glass industries company with job embeddedness as mediator. The Research Samples consisted of 215 people. A research instrument used in this study was a questionnaire, it was analyzed by a structural equation modelling program (SEM), which showed that the calculated indices provided good model fit (Chi-Square = 49.20, df = 36, Chi-Square/ df = 1.36, P-Value = 0.07, RMSEA = 0.041, CFI = 0.99, TLI = 0.978 SRMR = 0.05 And all variables in the model were accounted for in 73.8%. perceived supervisor support have a total effect with statistically significant on intention to stay ($\beta=0.18$, $p < .01$) and Job embeddedness have a statistically significant on the relationship between perceived supervisor support with intention to stay. ($\beta=-0.05, p<.01$) Work family conflict have a total effect with not statistically significant on intention to stay ($\beta =0.04, p < .01$) have indirect effect with statistically significant on intention to stay ($\beta=0.55, p = .91$) No statistically significant influence of job implantation on the relationship between work-family conflict and intention to stay at work was found. Has a positive direct influence on persistence in the job not statistically significant Has a positive direct influence on persistence in the job .The results showed that perceived supervisor support is therefore important to predict persistence intention to stay. The perception of supervisor support and job embedding is important in predicting persistence in the job The results of this research can be used to plan the design of projects or activities To increase the level of intent to remain in the work of the operational level employees

Keywords: Intention to stay; Job Embeddedness; Perceived Supervisor Support; Work family conflict

บทนำ

ปัจจุบันการลดลงของพนักงานเป็นปัญหาระดับประเทศของหลายองค์กร ในอุตสาหกรรมการผลิต โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอัตราการลาออก/เปลี่ยนงานมากที่สุด เมื่อเทียบกับอัตราการลาออกของพนักงานในตำแหน่งงานอื่น (Cholsirpong, 2020) นับเป็นหนึ่งในอุปสรรคสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ ส่งผลกระทบต่อองค์กรที่ต้องขาดแคลนบุคลากร โดยเฉพาะที่มีทักษะตรงตามความต้องการของภาคอุตสาหกรรม หรือมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน นับเป็นกลุ่มแรงงานสำคัญที่จะขับเคลื่อนขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ดังเช่น บริษัทบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมราชบุรี ที่ประสบปัญหาการเปลี่ยนงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มากกว่าร้อยละ 50 ส่งผลกระทบต่อการผลิต ทำให้บริษัทไม่สามารถผลิตได้อย่างเต็มกำลังผลิตสินค้าได้ไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด และยังส่งผลกระทบในด้านการสร้างขีดความสามารถ และศักยภาพการแข่งขันขององค์กร เนื่องจากองค์กรได้สูญเสียความรู้ ความชำนาญที่มีติดตัวพนักงานให้กับองค์กรอื่น ยังส่งผลให้ต้นทุนในการบริหารงานสูงขึ้น สูญเสียงบประมาณในการสรรหาพนักงาน การฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงานใหม่ ดังนั้นการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพและมีศักยภาพให้คงอยู่ในองค์กรจึงเป็นประเด็นสำคัญ และมีผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจต่อองค์กรในหลากหลายมิติ

ดังนั้น การที่พนักงานมีความตั้งใจคงอยู่ในงานนั้น จะทำให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้อย่างคล่องตัวและต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์การมีการเจริญเติบโตและพัฒนาในระยะยาวได้อย่างยั่งยืนต่อไป พนักงานจะมีทักษะ ความสามารถ และความชำนาญชัดเจนเพิ่มขึ้น ทำให้ไม่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานหรือมีปัญหาเล็กน้อย และไม่ต้องเริ่มต้นนับหนึ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา อันจะเป็นผลให้สามารถลดเวลาและค่าใช้จ่ายทำให้ไม่เกิดความติดขัด หยุดชะงักงานสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง (ประคัลภ์ ปัทมพลังกูร, 2550) การสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานรักงานที่ทำและรักองค์การ เป็นการเตรียมกำลังคนสำหรับองค์การเป็นเวลานาน โดยที่แสดงให้เห็นว่าองค์การให้ความสำคัญเป็นอยู่ที่ดีมีความอบอุ่นมั่นคง เป็นผลให้มีผู้ต้องการมาสมัครงานใหม่มาก โดยอาศัยบุคลากรเก่าช่วยแนะนำกันมา (ปราชญา กล้าพจณ และพอดา บุตรสุทธีวงศ์, 2550) องค์การใดที่ปฏิบัติต่อพนักงานฉันท์เพื่อนมนุษย์ด้วยกัน มีความรักใคร่เยื้อย ผูกพันต่อกันและกันเหมือนเป็นญาติ เป็นเพื่อน องค์การนั้นก็จะมีความอบอุ่น มีผู้คงหลังไหลเข้าไป และผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ด้วยแล้ว มักมีความพึงพอใจ ไม่คิดเปลี่ยนงานไปทำงานที่อื่นอีก

อย่างไรก็ตาม หนึ่งในแนวคิดที่ใช้อธิบายเรื่องความตั้งใจคงอยู่ในงานได้ดีคือทฤษฎีการฝังตรึงในงาน (Job embeddedness) โดย Mitchell, Holtom, and Lee (2001) เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่สามารถอธิบายครอบคลุมปัจจัยทุกด้านของชีวิตพนักงาน ทั้งเกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานในองค์การนั้น ๆ เช่น ความไม่พอใจในเพื่อนเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ปริมาณงานมีมากเกินไป การย้ายตามคู่สมรส โดยพนักงานจะคำนึงถึงข้อเสียและค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการตัดสินใจลาออก เปรียบเทียบกับการคงอยู่กับองค์การ การฝังตรึงในงานยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการพยากรณ์การลาออกโดยสมัครใจ (Voluntary Turnover) ของพนักงานในเวลาต่อมาได้เป็นอย่างดี กล่าวคือ ยิ่งพนักงานมีการฝังตรึงในงานมากเท่าไร ความตั้งใจจะลาออกจากงานและการลาออกจากงานจริง ๆ ก็ยิ่งน้อยลง ทฤษฎีการฝังตรึงในงาน (Job embeddedness; JE) จะมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่รั้งไม่ให้ พนักงานลาออกจากงานปัจจุบัน หากพนักงานมีความฝังตรึงในงานทั้งมิติของในงานและนอกงาน จะเป็นความเป็นไปได้สูงที่พนักงานนั้นจะคงอยู่กับองค์การ ซึ่งแนวคิดเรื่องความฝังตรึงในงานนี้จะช่วยประเมินปัจจัยที่ทำให้พนักงานทำงานให้กับองค์การต่อไป

จากการศึกษานานวิจัยพบว่า หนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อการฝังตรึงในงานแล้วทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจคงอยู่ในองค์การ คือการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Kottke and Sharafinski, 1988) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญเพราะหัวหน้างานมีความใกล้ชิดกับพนักงานมากที่สุดซึ่งจะเป็นผู้ให้การสนับสนุนและมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพนักงาน อีกทั้งยังเป็นแหล่งที่มาของความช่วยเหลือทั่วไปในความพยายามที่จะรักษาพนักงานที่สำคัญไว้ จึงมีผลต่อการทำให้พนักงานเกิดการฝังตรึงในงาน Mathis & John (2010) และอีกหนึ่งปัจจัยในด้านบริบทส่วนบุคคลคือ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ปัจจัยนี้ก็สำคัญ ไม่แพ้กัน เนื่องจากครอบครัวเป็นหน่วยย่อยทางสังคมและชุมชน และมีความสำคัญมากที่สุดต่อมนุษย์ทุกคน สาเหตุหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานคือ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว แต่หากพนักงาน มีการจัดการกับข้อขัดแย้งนี้ได้ก็จะทำให้พนักงานเกิดการฝังตรึงในงานไม่คิดจะลาออก

จากการทบทวนงานวิจัย พบว่าในประเทศไทย มีหลายงานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้าและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวส่งผลโดยตรงถึงความตั้งใจคงอยู่ในงาน แต่ยังไม่พบว่ามีงานวิจัยที่ศึกษาถึงปัจจัยดังกล่าวร่วมกับแนวคิดผังตึ๊งในงานที่มีผลต่อตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานในบริบทของประเทศไทยมากนัก โดยเฉพาะพนักงานในระดับปฏิบัติการ ซึ่งผู้วิจัยมีสมมติฐานการวิจัยเบื้องต้นว่าการศึกษาทฤษฎีการผังตึ๊งในงาน จะทำให้สามารถอธิบายครอบคลุมปัจจัยทุกด้านของชีวิตพนักงานที่มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน ทั้งเกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุของความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง โดยมีการผังตึ๊งในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งปฏิบัติงานในบริษัทที่อยู่ในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง รวมจำนวนประชากร 229 คน ตามฐานข้อมูลของแผนกทรัพยากรบุคคล ณ เดือน มิถุนายน 2564

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งปฏิบัติงานในบริษัทที่อยู่ในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง มีอายุ 20 ปีขึ้นไปทั้งเพศชายและเพศหญิง การคำนวณขนาดตัวอย่างจึงเลือกใช้วิธีการคำนวณภายใต้แนวทาง การใช้สถิติโมเดลสมการโครงสร้าง (structural equation modeling; SEM) โดยมีแนวทางการพิจารณาจากการคำนวณจากสูตรของ Soper ตามสถิติ SEM โดยกำหนดค่า anticipated effect size = 0.27, desired statistical power level = 0.8, number of latent variables = 4, number of observed variables = 14, probability level = 0.05 พบว่าควรมีเกณฑ์ขั้นต่ำ จำนวน 175 คน เพื่อป้องกันการขาดหายของข้อมูลไม่เกินร้อยละ 30 ของจำนวนขั้นต่ำ รวมเป็น 228 คน ผู้วิจัยจึงแจกแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในบริษัทบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่งจำนวน 228 ชุด มีการตอบกลับมากจำนวน 215 ชุด ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ 215 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งเป็น 5 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน แผนกชุมชนที่อยู่อาศัย

ส่วนที่ 2 แบบวัดความตั้งใจคงอยู่ในงาน ผู้วิจัยได้พัฒนามาจากแนวคิดของ Cowin and Hengstberger-Sims (2006) ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .857 และมีคุณภาพความตรงเชิงโครงสร้างจากการวิเคราะห์ องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ในงาน พบว่า ตัวแปรมีความสอดคล้อง กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าสถิติ χ^2 เท่ากับ 0.54 ค่า df เท่ากับ 2 ค่า χ^2/df เท่ากับ 17.05 ค่า P-Value เท่ากับ 0.76 ค่า RMSEA

เท่ากับ 0.084 ค่า CFI เท่ากับ 0.99 ค่า TLI เท่ากับ 0.92 และค่า SRMR เท่ากับ 0.01 ทุกตัวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ มาตรฐานที่ยอมรับได้ คือมากกว่า 0.50 (Hair.2010) ดังนั้น ข้อคำถามของตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ในงาน จึงมีคุณภาพเหมาะสมเพียงพอ ในการวัดความตั้งใจคงอยู่ในงาน ของพนักงาน

ส่วนที่ 3 การฝังตรึงในงาน ผู้วิจัยพัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถามการฝังตรึงในงานจากแนวคิดของ Mitchell, Holtom, Lee, et al. (2001) ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ มีข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 35 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .879 และมีคุณภาพความตรงเชิงโครงสร้าง จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรการฝังตรึงในงาน พบว่า ตัวแปรมีความสอดคล้อง กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าสถิติ χ^2 เท่ากับ 3.41 ค่า df เท่ากับ 2 ค่า χ^2/df เท่ากับ 17.05 ค่า P-Value เท่ากับ 0.18 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.084 ค่า CFI เท่ากับ 0.99 ค่า TLI เท่ากับ 0.92 และค่า SRMR เท่ากับ 0.01 ทุกตัวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ มาตรฐานที่ยอมรับได้ คือมากกว่า 0.50 (Hair,2010) ดังนั้นข้อคำถามของตัวแปรการฝังตรึงจึงมีคุณภาพเหมาะสมเพียงพอในการวัดการฝังตรึงในงาน ของพนักงานได้

ส่วนที่ 4 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบวัดของ Kottke and Sharafinski (1988) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น .918 และมีคุณภาพความตรงเชิงโครงสร้าง จากการวิเคราะห์ องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีความสอดคล้อง กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าสถิติ χ^2 เท่ากับ 4.69 ค่า df เท่ากับ 5 ค่า χ^2/df เท่ากับ 0.93 ค่า P-Value เท่ากับ 0.45 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.00 ค่า CFI เท่ากับ 1.00 ค่า TLI เท่ากับ 1.00 และค่า SRMR เท่ากับ 0.01 ทุกองค์ประกอบ มาตรฐานที่ยอมรับได้ คือมากกว่า 0.50 (Hair.2010) ดังนั้นทุกข้อคำถามของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน จึงมีคุณภาพเหมาะสมเพียงพอในการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานของพนักงานได้

ส่วนที่ 5 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบวัดของ Carlson and Kacmar (2000) ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 18 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .936 และมีคุณภาพความตรงเชิงโครงสร้าง จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า ตัวแปรมีความสอดคล้อง กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าสถิติ χ^2 เท่ากับ 3.77 ค่า df เท่ากับ 4 ค่า χ^2/df เท่ากับ 0.94 ค่า P-Value เท่ากับ 0.43 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.00 ค่า CFI เท่ากับ 1.00 ค่า TLI เท่ากับ 1.00 และค่า SRMR เท่ากับ 0.01 ทุกองค์ประกอบ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ มาตรฐานที่ยอมรับได้ คือมากกว่า 0.50 (Hair.2010) ดังนั้นตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว จึงมีคุณภาพเหมาะสมเพียงพอในการวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ของพนักงานได้

ทุกแบบวัดมีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 5 ระดับ คือ 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) จนถึง 5 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์ แก้วแห่งหนึ่ง โดยการแจกแบบสอบถามและแนบคำชี้แจงในการทำแบบสอบถามอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามรูปแบบเอกสารสมบูรณ์

ครบทุกชุด จำนวน 215 ชุด มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ตามจุดประสงค์ของงานวิจัยที่กำหนดไว้โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหาวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยประกอบด้วย 2 ขั้นตอน 1) วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย(mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้สถิติบรรยายเพื่ออธิบายลักษณะการแจกแจงของข้อมูลพื้นฐานของตัวอย่างวิจัย โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และการวิเคราะห์ และตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุที่สร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง(SEM) ด้วยโปรแกรม M Plus

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างและการแจกแจงของตัวแปรการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อให้ทราบลักษณะภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่างและการแจกแจงของตัวแปร โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปร และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งปฏิบัติงานในบริษัท ที่อยู่ในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง จำนวน 215 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.1 ($n=112$) เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.9 ($n=103$) อายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.3 ($n=76$) รองลงมาอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.7 ($n=53$) และอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.8 ($n=49$) มีการทำงานเป็นกะ คิดเป็นร้อยละ 57.7 ($n=124$) ทำงานอยู่ในแผนกควบคุมคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 40.5 ($n=87$) รองลงมาแผนกคลังสินค้า คิดเป็นร้อยละ 18.1 ($n=39$) แผนกผลิต คิดเป็นร้อยละ 11.2 ($n=24$) ส่วนใหญ่พักอยู่ในชุมชนเจ็ดเสมียน คิดเป็นร้อยละ 38.6 ($n=83$) และพักอยู่ในหอพักบริษัท คิดเป็นร้อยละ 30.7 ($n=66$) และชุมชนคอนทราย คิดเป็นร้อยละ 17.7 ($n=38$)

2. ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปร

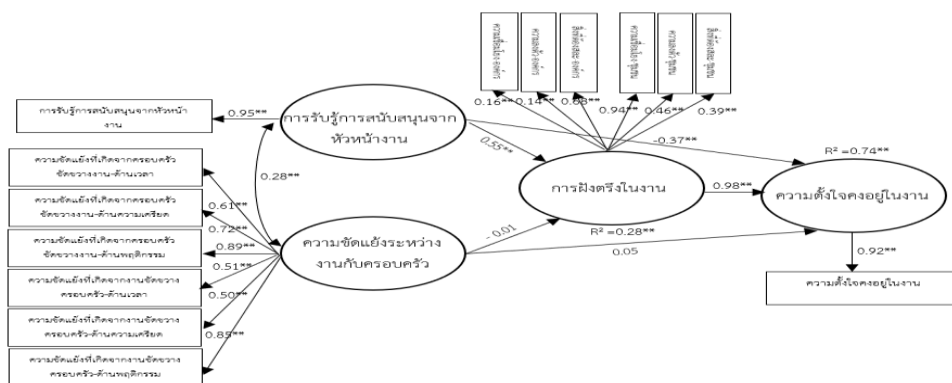
ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปร พบว่ามีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.15 – 3.84 ($SD = 0.42-0.87$) อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับสูง โดยพนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้ถึงการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ในระดับมาก ($M = 3.84$, $SD = 0.74$) มีการรับรู้ถึงความตั้งใจคงอยู่ในงานในระดับ ($M = 3.67$, $SD = 0.47$) มีการรับรู้ถึงการฝังตึงในงานในระดับ ($M = 3.43$, $SD = 0.42$) และมีการรับรู้ถึง

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในระดับ ($M = 3.14, SD = 0.87$) และทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล

ผลการวิเคราะห์ตรวจสอบโมเดลเชิงสาเหตุของความตั้งใจอยู่ในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุแก้วแห่งหนึ่ง โดยมีการฝังตรึงในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านพบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติ χ^2 เท่ากับ 49.20 ค่า df เท่ากับ 36 ค่า χ^2/df เท่ากับ 1.36 ค่า P-Value เท่ากับ 0.07 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.04 ค่า CFI เท่ากับ 0.99 ค่า TLI เท่ากับ 0.978 และค่า SRMR เท่ากับ 0.05 จากข้อมูลค่าสถิติดังกล่าวมาในข้างต้นสนับสนุนว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีผลการวิเคราะห์แสดงตามค่ามาตรฐาน ดังภาพประกอบ 2

ส่วนที่ 2 การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล และการวิเคราะห์ลักษณะอิทธิพลของตัวแปรในโมเดล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้



** $p < .01$

$$\chi^2 = 49.20, df = 36, \chi^2/df = 1.36, P\text{-Value} = 0.07, RMSEA = 0.04, CFI = 0.99, TLI =$$

ภาพที่ 2 โมเดลเชิงสาเหตุของความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุแก้วแห่งหนึ่ง โดยมีการฝังตรึงในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

การวิเคราะห์ลักษณะอิทธิพลของตัวแปรในโมเดล

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ที่มีอิทธิพลรวม (Total Effect: TE) ต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.18, p < 0.01$) มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = -0.37, p < 0.01$) และมีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวกผ่านการฝังตรึงในงานต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน อย่างมีนัยสำคัญ ($\beta = 0.55, p < 0.01$) แสดงว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่รับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานสูง อาจส่งผลทำให้มีความตั้งใจคงอยู่ในงานต่ำ แต่หากการรับรู้สนับสนุนจากหัวหน้างานสูง

เป็นการสนับสนุนทำให้เกิดการฝังตึงในงาน ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจคงอยู่ในงานสูง กล่าวคือ หากพนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ในด้านความเชื่อมโยง ด้านความลงตัว และสิ่งที่ต้องสละทิ้งในมิติองค์กร และมีมิติชุมชนที่เป็นลักษณะของการฝังตึงจะส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการ มีความตั้งใจคงอยู่ในงานมากขึ้น

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ที่มีอิทธิพลรวม (Total Effect:TE) ต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.04$, $p=0.91$) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=-0.05$, $p=0.47$) และมีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางลบผ่านการฝังตึงในงาน ต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญ ($\beta=0.01$, $p=0.91$) แสดงว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีการจัดการความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวสูงหรือต่ำ ก็ไม่ส่งผลทำให้พนักงานเกิดมีความตั้งใจคงอยู่ในงาน แต่ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว กับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กันโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.28 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แสดงว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีผลเกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน โดยพนักงานได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานเข้ามาช่วยจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น และส่งผ่านการฝังตึงในงาน ส่งผลทำให้เกิดความตั้งใจคงอยู่ในงาน

จากการวิเคราะห์การส่งผ่านของตัวแปรการฝังตึงในงาน ซึ่งการฝังตึงในงาน เป็นตัวแปรส่งผ่านที่อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับผลต่อการคงอยู่ในงาน ด้วยวิธี Bootstrapping เพื่อยืนยันค่าอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรส่งผ่าน พบว่าการฝังตึงในงาน มีบทบาทการส่งผ่านแบบบางส่วน (partial mediator) จากตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานโดยมีการฝังตึงในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน (coeff=0.55, CI=[0.07,0.01]) แสดงว่าการฝังตึงในงาน เป็นตัวแปรส่งผ่านที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและความตั้งใจคงอยู่ในงาน

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ผลรวมอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมโมเดลเชิงสาเหตุของความตั้งใจอยู่ในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุแก้วแห่งหนึ่ง โดยมีการฝังตรึงในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ตัวแปรปัจจัย	ความตั้งใจคงอยู่ในงาน			การฝังตรึงในงาน		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	- 0.37**	0.55**	0.18**	0.55**	-	0.55**
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	0.05	- 0.01	0.04	-0.01	-	- 0.01
การฝังตรึงในงาน	0.99**	-	0.99**	-	-	-
R²	0.74**			0.28**		

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

DE หมายถึงอิทธิพลทางตรง IE หมายถึงอิทธิพลทางอ้อม TE หมายถึงอิทธิพลรวม

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทอุตสาหกรรมบรรจุแก้วแห่งหนึ่ง โดยมีการฝังตรึงในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน พบว่ามีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิจัยดังกล่าวมีประเด็นที่น่าสนใจ ที่ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายดังต่อไปนี้

ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีอิทธิพลทางตรงในเชิงลบกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน จากผลการวิจัย พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน เท่ากับ -0.37 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($\beta = -0.37, p < 0.01$) ในขณะที่ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลทางอ้อมในเชิงบวกกับความตั้งใจคงอยู่ในงานโดยมีการฝังตรึงในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน เท่ากับ 0.55 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.55, p < 0.01$) ทั้งนี้พนักงานระดับปฏิบัติการที่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานที่สูง จะทำให้มีความตั้งใจคงอยู่ในงานต่ำ ซึ่งอิทธิพลทางอ้อมเป็นบวกแต่อิทธิพลทางตรงกลับเป็นลบกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน อาจเกิดจากสาเหตุ บุคลิกและการแสดงออกของหัวหน้างานแต่ละคน เช่น ผู้นำแบบมุ่งงาน (Task-Oriented/Authority Compliance) เป็นผู้นำที่มีลักษณะมุ่งเอาผลงานเป็นหลัก (Production Oriented) สนใจคนน้อย มีพฤติกรรมแบบเผด็จการไม่สนใจสัมพันธภาพของทีมงาน เห็นผู้ร่วมงานของความกระตือรือร้น มีการกำหนดเป้าหมายและหน้าที่ของผู้นำและผู้ปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ซึ่งลักษณะผู้นำแบบนี้จะสร้างความกดดันให้กับลูกน้อง จึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้พนักงาน เมื่อรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานสูง แต่ความตั้งใจคงอยู่ในงานไม่สูงตามไปด้วย และหากมีการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานผ่านการฝังตรึงในงาน จะทำให้เกิดความตั้งใจคงอยู่ในงาน

ในงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูชิต ชายทวีป และธนินฐา สมัย (2563) ที่ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์รูปแบบภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กร ศึกษาวิจัยนี้ต้องการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Meta-Analysis) และเชิงสังเคราะห์ (Synthesis Analysis) ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กรมี 3 รูปแบบ ดังนี้ 1) รูปแบบภาวะผู้นำมุ่งความสัมพันธ์ 2) รูปแบบภาวะผู้นำมุ่งงาน 3) รูปแบบภาวะผู้นำมุ่งการเปลี่ยนแปลง โดยภาวะผู้นำมุ่งความสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กร แต่ภาวะผู้นำแบบมุ่งงานจะมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กร

ตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ที่มีอิทธิพลรวมต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.04, p=0.91$) โดยมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.05, p=0.47$) แสดงว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของพนักงานระดับปฏิบัติการไม่มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวกผ่านการฝังตึงในงานต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน อย่างมีนัยสำคัญ ($\beta=0.55, p=0.91$) แสดงว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของพนักงานระดับปฏิบัติการไม่มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานผ่านการฝังตึงในงาน ทั้งนี้อาจเกิดจากสาเหตุ ความยืดหยุ่น ในเรื่องของเวลาในการดูแล ครอบครัวที่แตกต่างกัน กลุ่ม “พนักงานระดับปฏิบัติการ” มีลักษณะงานคือ ไม่มีงานที่ต้องรับผิดชอบที่ตายตัว ส่วนใหญ่เป็นการรับคำสั่งจากหัวหน้างาน และเวลาการทำงานเป็นกะ จึงมีความยืดหยุ่นเรื่องของช่วงเวลาในการทำงาน ส่วนใหญ่จึงไม่มีปัญหาเรื่องของเวลา เนื่องจากสามารถจัดสรรเวลาในการรับ-ส่งลูกไปโรงเรียน หรือทำธุระในช่วงเวลากลางวันได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวฤณพร ญัฐจุโรจน์ 2560 ศึกษาลักษณะของคนวัยแรงงาน ด้วยการสัมภาษณ์พนักงาน จึงทราบว่าบุคลากรในบริษัทสังคมไทยแม้ว่าจะมีบทบาทซับซ้อน ทำให้ต้องแสดง บทบาทหน้าที่ต่อครอบครัวในหลายๆด้านพร้อมกัน ทั้งเป็นสามีหรือภรรยา เป็นแม่บ้าน หรือ พ่อบ้าน เป็นบุคลากรวัยแรงงานเพื่อหารายได้ และเป็นผู้ดูแลบุตรและผู้สูงอายุผู้เป็นบุพการีไปพร้อมกัน หากกลุ่มคนเหล่านี้มีเวลาว่างที่ยืดหยุ่น สามารถทำธุระไปพร้อมๆได้ก็จะมีผลกระทบต่องานและครอบครัว

ผลการวิเคราะห์การส่งผ่านของตัวแปรการฝังตึงในงาน ซึ่งการฝังตึงในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านที่อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับผลต่อการคงอยู่ในงาน ด้วยวิธี Bootstrapping เพื่อยืนยันค่าอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรส่งผ่าน พบว่าการฝังตึงในงาน มีบทบาทการส่งผ่านแบบบางส่วน (partial mediator) จากตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานโดยมีการฝังตึงในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน (coeff=0.55, CI= [0.07, 0.01]) แสดงว่าการฝังตึงในงาน เป็นตัวแปรส่งผ่านที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและความตั้งใจคงอยู่ในงาน ข้อค้นพบนี้สะท้อนให้เห็นว่า จากการศึกษา meta-analysis ของ Ghosh

and Gurunathan (2015) โดยใช้ทฤษฎีการฝังตริงในงานของ Mitchell, Holtom, Lee, et al. (2001) สามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการฝังตริงในงาน (On-the-JE) ต่อการฝังตริงในงาน (On-the-job) ที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานตามที่ผลการวิจัยที่ผ่านมาได้ชี้ว่าการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานและการฝังตริงในงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ B. J. Bergiel, Bergiel, and Balsmeier (2008) ที่พบว่า การฝังตริงในงานจะเป็นสื่อกลางระหว่างความสัมพันธ์ของค่าตอบแทน การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา โอกาสในการเติบโต และจุดมุ่งหมายในการลาออกของพนักงาน พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการฝังตริงที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน (Off-the-JE) คือ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวไม่ส่งผลให้เกิดความตั้งใจคงอยู่ในงาน แต่มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนจากหัวหน้างานก็สามารถส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานได้เช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีบทบาทสำคัญคือการฝังตริง แสดงให้เห็นว่างานระดับปฏิบัติการ เห็นถึงการฝังตริงในงานทั้งในมิติองค์กรและมิติชุมชนในแง่บวก ไม่ว่าจะเป็นความลงตัวที่พนักงานมีความรู้สึกที่เข้ากันได้หรือความสบายใจที่มีต่อองค์กรและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความเชื่อมโยง ที่พนักงานมีความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้อื่น และสิ่งที่ต้องเสียสละ พนักงานจะรู้สึกสูญเสียหากต้องลาออกจากงาน ดังนั้นหากองค์กรคำนึงถึงปัจจัยเหล่านี้ก็จะส่งผลให้มีพนักงานมีความตั้งใจคงอยู่ในงาน โดยผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรใช้ตัวแปรเรื่องลักษณะของหัวหน้างาน เช่น บุคลิกภาพ (personality) หรือ ภาวะผู้นำ (leadership) เข้าไปร่วมศึกษาจะทำให้งานวิจัยมีความชัดเจนยิ่งขึ้น
- 2) ควรศึกษาด้วยการใช้วิธีการวิจัยแบบเชิงทดลองเพื่อสร้างและพัฒนาโปรแกรมการฝังตริงในงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อให้พนักงานมีความตั้งใจคงอยู่ในงานเพิ่มขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ชูชิต ชายทวีป และธนียฐา สมัย. (2563). การวิเคราะห์รูปแบบภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กร. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ*, 8(3), 94-105.

- ประคัลภ์ ปัทมพลังกูร. (2550). *การว่าจ้างและรักษาบุคลากร (Hiring and keeping the best people)*
กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เนท.
- ปราชญา กล้าผจญ, และ พอลดา บุตรสุทธิวงศ์. (2550). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ก.
พลการพิมพ์.
- วฤชพรณัฐ รุจิโรจน์. (2017). ครอบคลุมทางเลือกและการคงอยู่ของสถาบันครอบครัว. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 10(2), 1817–1827.
- Bergiel, B. J., Bergiel, E. B., & Balsmeier, P. W. (2008). *Nature of virtual teams: a summary of their advantages and disadvantages*. Management Research News.
- Carlson, D. S., & Kacmar, K. M. (2000). Work–family conflict in the organization: Do life role values make a difference?. *Journal of management*, 26(5), 1031–1054.
- Cowin, L. S., & Hengstberger–Sims, C. (2006). New graduate nurse self–concept and retention: A longitudinal survey. *International journal of nursing studies*, 43(1), 59–70.
- Cholsiripong, T. (2020). *ผลสำรวจพบ ภาพรวมเงินเดือนในไทยปรับตัวต่ำสุดในรอบ 10 ปี*. สืบค้นเมื่อ 4 มีนาคม 2564, จาก <https://brandinside.asia/mercer-salary-2020-thailand>.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Seventh Edition. Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey
- Kottke, J. L., & Sharafinski, C. E. (1988). Measuring perceived supervisory and organizational support. *Educational and psychological Measurement*, 48 (4), 1075–1079.
- Mathis, R. L., & Jackson John, H. (2010). *Human Resource Management* 13th ed. Thomson. In: South–Western.
- Mitchell, T. R., Holtom, B. C., & Lee, T. W. (2001). How to keep your best employees: Developing an effective retention policy. *Academy of Management Perspectives*, 15(4), 96–108.

กลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนให้ประสบความสำเร็จในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

A Community Business Management Strategies for Success in Phranakhon Sri Ayutthaya

¹ณัฐศักดิ์ ฤทธิเดช และ ²แสงจิตต์ ไต้แสง

¹Natthasak Rithdej, and ²Sangjitt Trisang

^{1,2}มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

^{1,2}Phranakorn Sri Ayutthaya Rajabhat University

¹Corresponding Author. E-mail: natthasak@sme.go.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการดำเนินงานทางการตลาด และกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชน 2) เปรียบเทียบกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชน แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานทางการตลาดกับกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนให้ประสบความสำเร็จในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ทำการเก็บข้อมูลกับผู้ประกอบการและบุคลากรด้านธุรกิจชุมชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน ตามแนวคิดของ Yamane (1973) สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบด้วยความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้วิธีของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยการดำเนินงานด้านการตลาด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$, S.D.=.520) มากที่สุดในด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X}=4.13$, S.D.=0.610) และปัจจัยกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.07$, S.D.=0.396) มากที่สุดในด้านทักษะ ($\bar{X}=4.11$, S.D.=0.599) 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ปัจจัยการดำเนินงานทางการตลาดโดยรวมมีความสัมพันธ์กับปัจจัยกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนโดยรวมในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($R^2=.972^{**}$)

คำสำคัญ : การดำเนินงานด้านการตลาด; กลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชน; พระนครศรีอยุธยา

Abstract

The objectives of this research were to: 1) study levels of marketing operations and community business management strategies; 2) compare community business management strategies factors, classified by personal factors; and 3) relations between marketing operations and community business management strategies for success in Phranakhon Sri Ayutthaya. The research employs a quantitative method by using a close-ended questionnaire for survey research. Data was collected from 400 people who are entrepreneurs and people who have relations with community businesses in Phranakhon Sri Ayutthaya, under the concept of Yamane (1973). The research was conceptualized to analyze the percentage, mean, standard deviation, One-way ANOVA by

Lease Significant Difference (LSD) and Pearson's correlation by using a statistical software. The research findings revealed that 1) the marketing operations factor was at a high level ($\bar{X}=4.06$, S.D.=.520), followed by promotion ($\bar{X}=4.13$, S.D.=.610), and community business management strategies factor was at a high level ($\bar{X}=4.07$, S.D.=.396), followed by skills ($\bar{X}=4.11$, S.D.=.599); 2) personal factors different by sex, age, and income have an influence on community business management strategies at the statistically significant level of .05; and 3) overall of marketing operations were significantly related at high to overall of community business management strategies at .01 ($R^2=.972^{**}$)

Keywords: marketing operations; community business management strategies; Phranakhon Sri Ayutthaya.

บทนำ

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ถือเป็นจังหวัดศูนย์กลางการคมนาคมที่สำคัญจากภาคกลางตอนล่างสู่ภาคกลางตอนบนที่สามารถเชื่อมต่อไปในภาคเหนือของประเทศด้วยมีถนนสายเอเชีย ระบบขนส่งทางรถไฟ และการคมนาคมทางน้ำตัดผ่าน อีกทั้งยังเป็นจังหวัดที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ของประเทศไทยมาตั้งแต่โบราณ ด้วยเป็นแหล่งท่องเที่ยวโบราณสถานอยุธยาตั้งอยู่ ณ ใจกลางของจังหวัด ทำให้เป็นพื้นที่ทางเศรษฐกิจทางด้านการท่องเที่ยวและการขนส่งที่สร้างรายได้อย่างมากให้กับภาครัฐ (สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2564) จากความสำคัญในพื้นที่ยุทธศาสตร์นี้ส่งผลให้ผู้มีผู้ประกอบการอุตสาหกรรมด้านต่าง ๆ เข้ามาเปิดกิจการสร้างรายได้ให้กับภาครัฐอย่างมหาศาล แต่ด้วยจำนวนของอุตสาหกรรมในพื้นที่ต้องใช้แรงงานที่มีความสามารถเฉพาะด้านทำให้ชาวบ้านบางคนที่มีความสามารถไม่ตรงตามความต้องการ ต้องกลับมาทำไร่ทำนา หรือประกอบอาชีพค้าขายดั้งเดิม ซึ่งในช่วงการเติบโตของธุรกิจด้านการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมอาหารที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้น ส่งผลให้มีผู้คนในชุมชนจำนวนหนึ่งมองเห็นโอกาสในการสร้างธุรกิจจากทุนทางภูมิปัญญา และสิ่งของที่หาได้จากท้องถิ่นรวมตัวกันจัดตั้งกลุ่มธุรกิจชุมชนขึ้น เพื่อเป็นการกระจายรายได้ให้กับผู้คนที่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง และยังเป็นการช่วยส่งเสริมการสร้างอาชีพไปในตัว (สุภัทรา บุญเรือง และคณะ, 2559)

สำหรับธุรกิจชุมชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ผู้ประกอบการได้มีการพัฒนาทักษะและส่งเสริมผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ บวกกับการที่มีภาครัฐและเอกชนได้เข้ามาช่วยเหลือและพัฒนาเพื่อให้เกิดความยั่งยืนของธุรกิจ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) ซึ่งผลลัพธ์ คือ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้พัฒนาองค์กรในลักษณะจากความคิดเห็นของตนเองมากกว่าการทำตามความต้องการของผู้คนภายในชุมชน ตลอดจนชุมชนแต่ละชุมชนไม่ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาแต่อย่างใด สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ภาครัฐเข้ามาดูแลด้วยการวางนโยบายผลักดันให้มีการรวมตัวกันของบุคคลในชุมชน และนำเอาทรัพยากรในชุมชน ตลอดจนภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีอยู่มาผลิตเป็นสินค้า (ทักษิญา สง่าโยธิน, 2560) และผลักดันสินค้าจากธุรกิจชุมชนของจังหวัดเข้าสู่

โครงการสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) โดยเป็นการนำเอากลุ่มอาชีพเดียวกันมาจัดตั้งเป็นกลุ่มธุรกิจเล็ก ๆ คอยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันโยงใยเป็นกลุ่มเครือข่าย ผ่านการนำของบุคคลในกลุ่มที่มีความรู้และประสบการณ์ร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อสร้างรายได้ เป็นการทำให้ผู้คนในชุมชนได้รู้จักพึ่งพาตนเองระหว่างชุมชน (ปิยะดา พิศาลบุตร, 2561) สำหรับสินค้าของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ได้รับรองการลงทะเบียนเป็นผลิตภัณฑ์ OTOP ในปัจจุบันแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ 1. อาหารและเครื่องดื่ม 2. เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย 3. ของใช้ ของตกแต่ง 4. ของที่ระลึก และ 5. สมุนไพรที่ไม่ใช่อาหาร (สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559)

จากข้อความข้างต้น การที่ธุรกิจชุมชนแต่ละชุมชนจะก้าวเข้ามาทำผลิตภัณฑ์ OTOP ไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะมีปัจจัยหลายอย่างที่เป็นตัวกำหนดไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเงินทุน หรือความสามารถในการระดมทุน ความเป็นผู้นำ และความรู้ของบุคลากร ความรู้ในการดำเนินธุรกิจชุมชน ความสามารถในการบริการกิจการ ความสามารถในการขยายกิจการ การควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่วางขาย การขาดการควบคุมเงินจม หรือแม้กระทั่งการใช้ทักษะต่อการพึ่งพาจากภายนอก ไม่ว่าจะเป็นการเข้ามาช่วยเหลือของภาครัฐ ภาคเอกชน การทำ CSR และการพึ่งพาจากตนเองของผู้ประกอบการ (Marketingoops, 2021) ดังนั้นจึงเป็นเรื่องท้าทายความสามารถของผู้นำ หรือผู้ประกอบการต่อการคิดค้นกลยุทธ์ในการดำเนินงานภายในและการดำเนินงานด้านการตลาดเพื่อให้เกิดความยั่งยืนต่อธุรกิจของตน

โดยในการทำกลยุทธ์ของธุรกิจชุมชนให้ประสบความสำเร็จ ถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก กล่าวได้ว่า การนำกลยุทธ์ที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จนั้นจะต้องประกอบไปด้วยการมีโครงสร้างองค์กรที่แน่นอน ผู้ประกอบการต้องสร้างโครงสร้างผังองค์กรในการดำเนินงาน การผลิต และการนำสินค้าออกสู่ตลาดอย่างเป็นระบบผ่านการทำกลยุทธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (พิชญนันท์ อมรพิชญ์, 2560) ไม่ว่าจะเป็นการนำส่วนประสมทางการตลาดเข้ามาเพื่อเป็นการดึงดูดลูกค้าจากสินค้าที่ทำออกมาขาย หรือการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปอันนำมาสู่การกำหนดกลยุทธ์ด้านการขาย การกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานของบุคคลภายในธุรกิจชุมชนเพื่อให้มีความเป็นระบบ รวมถึงการแบ่งงาน การจัดกลุ่มงาน การจัดการบุคคลเข้ามาทำงาน การฝึกทักษะให้กับบุคคลในงานเพื่อให้เกิดความสามารถเฉพาะด้านและสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว เกิดความผิดพลาดต่ำที่สุด สิ่งเหล่านี้ล้วนถือเป็นการจัดการกลยุทธ์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนล้วนต้องใส่ใจอย่างพิถีพิถัน (สำนักงานพัฒนาธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564) เพราะหากผู้ประกอบการขาดซึ่งการดำเนินกลยุทธ์ที่ชัดเจนนั้น ล้วนส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานภายในองค์กร เพราะผู้ที่ทำงานอยู่ข้างในจะขาดซึ่งทิศทางในการทำงาน รวมถึงการอยู่ร่วมกัน ดังนั้นการดำเนินกลยุทธ์ที่ดีเพื่อให้ธุรกิจชุมชนจะต้องมาจากความใส่ใจในรายละเอียดทุกขั้นตอนของผู้ประกอบการ เพื่อให้ธุรกิจชุมชนดำเนินธุรกิจของตนได้อย่างมั่นคงสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน (อุบลวรรณ สุวรรณภูสิทธิ์ และณภัทรา ปานเจริญ, 2564)

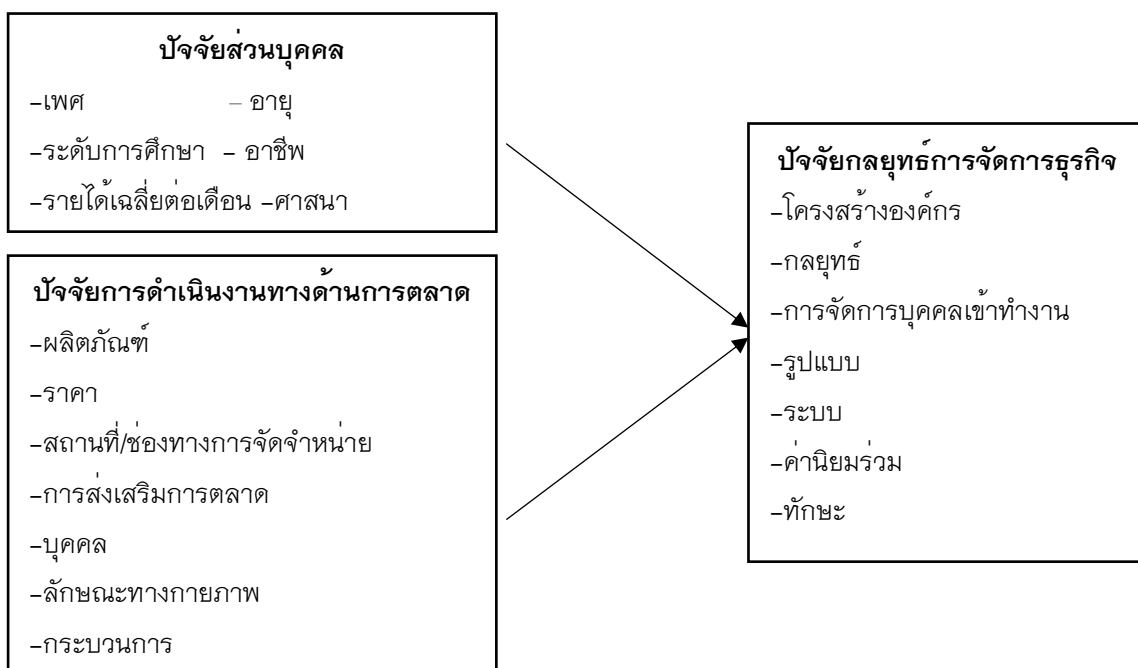
จากความสำเร็จของปัญหา ส่งผลให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่องกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนให้ประสบความสำเร็จในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อธุรกิจชุมชนจะได้นำกลยุทธ์ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการบริหารงานของธุรกิจเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและเพื่อให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จมากขึ้น โดยสามารถอธิบายรายละเอียดของการศึกษาในครั้งนี้ ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยในการดำเนินงานทางด้านการตลาด และกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนให้ประสบความสำเร็จในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนให้ประสบความสำเร็จในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการดำเนินงานทางด้านการตลาดกับกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนให้ประสบความสำเร็จในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้พัฒนากลอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยจากกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนให้ประสบความสำเร็จในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ทำการสรุปและสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา “กลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนให้ประสบความสำเร็จในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจ (OTOP) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 1,015 สถานประกอบการ เป็นจำนวน 223,389 คน ที่ได้ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2562) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจ (OTOP) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 ราย โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 ราย สุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และศาสนา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการตลาด ได้แก่ 1) ผลิตภัณฑ์ 2) ราคา 3) สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย 4) การส่งเสริมการตลาด 5) บุคคล 6) ลักษณะทางกายภาพ และ 7) กระบวนการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยกลยุทธ์การจัดการธุรกิจ ได้แก่ 1) โครงสร้างองค์กร 2) กลยุทธ์ 3) การจัดการบุคคลเข้าทำงาน 4) รูปแบบ 5) ระบบ 6) ค่านิยมร่วม และ 7) ทักษะ

โดยตอนที่ 2-3 มีลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) โดยข้อคำถามที่ใช้เป็นมาตราส่วนประมาณค่าในการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของ Likert, (1967)

ผลคะแนนที่ได้จากการสำรวจนั้น จะนำมาทำการวิเคราะห์และแปลผลความหมายค่าเฉลี่ยตามระดับความสำคัญ โดยการให้คะแนนแต่ละระดับ มีเกณฑ์ดังต่อไปนี้ Best, (1977)

$$\begin{aligned} \text{ความห่างของอัตราภาคขั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0.80 \\ \text{เกณฑ์การวัดผลค่าคะแนนเฉลี่ย} & \\ \text{ผลเฉลี่ย} & \quad 4.21-5.00 \quad \text{ระดับมากที่สุด} \end{aligned}$$

ผลเฉลี่ย	3.41–4.20	ระดับมาก
ผลเฉลี่ย	2.61–3.40	ระดับปานกลาง
ผลเฉลี่ย	1.81–2.60	ระดับน้อย
ผลเฉลี่ย	1.00–1.80	ระดับที่ต่ำ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้ออกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด เพื่อไปดำเนินการแจกให้กับผู้ประกอบการและบุคลากรด้านธุรกิจชุมชน (OTOP) ในเขตพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยเลือกกลุ่มแบบสอบถามเฉพาะพื้นที่ที่ประกอบธุรกิจ (OTOP) จำนวน 400 สถานประกอบการ โดยการประสานงานกับธุรกิจ (OTOP) เพื่อทำการตอบแบบสอบถาม เมื่อทำการเก็บแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจดูในความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนแบบสอบถามให้ครบจำนวน 400 ชุด เพื่อนำไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามใน 2 ด้าน คือ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยดำเนินการดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบเนื้อหา โครงสร้างแบบสอบถามและปรับปรุงสำนวนภาษาที่ใช้ให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย เหมาะสมและสมบูรณ์ โดยผลอยู่ที่ช่วงของความเชื่อมั่นที่ 0.67–1.00 สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทำการทดสอบ (Pre-test) และนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ก่อนที่จะนำไปใช้จริงและนำข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นโดยการทดสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีของครอนบาช แอลฟา (Cronbach, L.J., 1951) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) จากการทดสอบแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่น ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.891

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการและบุคลากรด้านธุรกิจชุมชน (OTOP) ในเขตพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับตัวแปรการดำเนินงานทางด้านการตลาด และกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชน ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแปลความหมายข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร

3. การทดสอบตามสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA: t-test, F-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และใช้วิธีการเปรียบเทียบรายคู่ด้วย LSD (Fisher's least-significant different) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการดำเนินงานทางด้านการตลาด และกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนของผู้ประกอบการและบุคลากรด้านธุรกิจชุมชน (OTOP) ในเขตพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “กลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนให้ประสบความสำเร็จในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” สามารถสรุปได้ดังนี้

1. **ปัจจัยส่วนบุคคล** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 363 คน (ร้อยละ 90.75) อายุ 41–50 ปี จำนวน 134 คน (ร้อยละ 33.50) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 193 คน (ร้อยละ 48.25) อาชีพประกอบอาชีพ พ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 105 คน (ร้อยละ 26.25) มีรายได้ต่อเดือน 10,001–20,000 บาท จำนวน 141 คน (ร้อยละ 35.25) และนับถือศาสนาพุทธ จำนวน 315 คน (ร้อยละ 78.75)

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยในการดำเนินงานทางด้านการตลาด และกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนให้ประสบความสำเร็จในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. **การดำเนินงานทางด้านการตลาด** ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการดำเนินงานทางด้านการตลาด โดยแสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยการดำเนินงานทางด้านการตลาด โดยรวม

การดำเนินงานทางด้านการตลาด โดยรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ผลิตภัณฑ์	4.10	0.587	มาก
ราคา	4.09	0.605	มาก
สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	4.08	0.633	มาก
การส่งเสริมการตลาด	4.13	0.610	มาก
บุคคล	4.03	0.538	มาก
ลักษณะทางกายภาพ	3.97	0.566	มาก
กระบวนการ	4.06	0.559	มาก
รวม	4.06	0.520	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับการดำเนินงานทางด้านการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$, S.D.=0.520) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X}=4.13$, S.D.=0.610) รองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}=4.10$, S.D.=0.587) รองลงมา คือ ด้านราคา ($\bar{X}=4.09$, S.D.=0.605) รองลงมา คือ ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X}=4.08$, S.D.=0.633) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ($\bar{X}=4.06$, S.D.=0.559) รองลงมา คือ ด้านบุคคล ($\bar{X}=4.03$, S.D.=0.538) รองลงมา คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X}=3.97$, S.D.=0.566) ตามลำดับ

3. กลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชน ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชน โดยแสดงได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนให้ประสบความสำเร็จในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม

กลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนโดยรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
โครงสร้างองค์กร	4.08	0.526	มาก
กลยุทธ์	4.05	0.521	มาก
การจัดการบุคคลเข้าทำงาน	4.06	0.553	มาก
รูปแบบ	4.09	0.499	มาก
กระบวนการ	4.07	0.617	มาก
ค่านิยมร่วม	4.06	0.636	มาก
ทักษะ	4.11	0.599	มาก
รวม	4.07	0.396	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนให้ประสบความสำเร็จในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.07$, S.D.=0.396) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านทักษะ ($\bar{X}=4.11$, S.D.=0.599) รองลงมา คือ ด้านรูปแบบ ($\bar{X}=4.09$, S.D.=0.499) รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างองค์กร ($\bar{X}=4.08$, S.D.=0.526) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ($\bar{X}=4.07$, S.D.=0.617) รองลงมา คือ ด้านค่านิยมร่วม ($\bar{X}=4.06$, S.D.=0.636) และด้านการจัดการบุคคลเข้าทำงาน ($\bar{X}=4.06$, S.D.=0.553) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา คือ ด้านกลยุทธ์ ($\bar{X}=4.05$, S.D.=0.521) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อเปรียบเทียบกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนให้ประสบความสำเร็จ
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนให้ประสบความสำเร็จ
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม

การจัดการธุรกิจชุมชน	การจัดการธุรกิจชุมชน
เพศ	0.041*
อายุ	0.050*
ระดับการศึกษา	0.444
อาชีพ	0.717
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.021*
ศาสนา	0.487

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อกลยุทธ์
การจัดการธุรกิจชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ ระดับการศึกษา อาชีพ และศาสนา
ซึ่งมีค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha=0.05$ ดังนั้น จึงไม่ส่งผลต่อกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนให้ประสบความสำเร็จ
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการดำเนินงานทางด้านการ
การตลาดกับกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนให้ประสบความสำเร็จในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4 ระหว่างปัจจัยในการดำเนินงานทางด้านการตลาดกับกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนให้
ประสบความสำเร็จในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตัวแปร	การดำเนินงาน ทางด้านการตลาด	กลยุทธ์การจัดการ ธุรกิจชุมชน
การดำเนินงานทางด้านการตลาด	Pearson Correlation	.972**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	400
กลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชน	Pearson Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	

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

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานทางด้านการตลาดกับกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนให้ประสบความสำเร็จในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สัมพันธ์กันในระดับสูง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยการดำเนินงานทางด้านการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนให้ประสบความสำเร็จในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($R^2=.972^{**}$)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “กลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนให้ประสบความสำเร็จในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผลการวิจัยและตีความข้อมูลต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อกลยุทธ์การจัดการธุรกิจที่แตกต่างกัน ในด้านเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานงานวิจัย ในขณะที่ด้านอาชีพ ระดับการศึกษา และศาสนา ไม่ส่งผลต่อกลยุทธ์การจัดการธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า เพศหญิงที่มีอายุมากจะมีความตั้งใจในการทำงานที่มากขึ้น เพราะต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพเพื่อหล่อเลี้ยงตนเองและครอบครัว และหากตนเองทำงานได้ดีมากเพียงใด ก็จะได้รับค่าจ้างมากขึ้นตามสินค้าที่ขายได้ กล่าวคือ หากตนเองสามารถขายสินค้าจากธุรกิจชุมชนได้มากเพียงใด ก็จะได้ค่าคอมมิชชั่นหรือส่วนแบ่งยอดขายจากการทำงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตติยาภรณ์ พิศาลวรพงศ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการที่มีอิทธิพลต่อการเข้าใช้บริการร้านยศชาวัฒน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการร้านยศชาวัฒน์ในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านกลยุทธ์ต่อการขาย การเลือกพนักงานเข้ามาทำงานในร้านด้วยการบริการที่ดี และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์จุจิ มาตโอสถ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคผ่านสื่อเว็บไซต์ Lazada Thailand กล่าวว่า เพศ และรายได้ส่งผลต่อการการทำตลาดจากกลยุทธ์การดำเนินการธุรกิจของ Lazada ผ่านมุมมองลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ตัดสินใจซื้อผ่านการทำกลยุทธ์ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงที่อายุ 31-40 ปี มีรายได้ประจำอยู่ที่ 15,001-25,000 บาท จากการหาค่าการแปรปรวนทางเดียวสำหรับการจับคู่ด้วยวิธี LSD

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการดำเนินงานทางด้านการตลาดกับกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนให้ประสบความสำเร็จในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย

ในการดำเนินงานทางด้านการตลาดกับกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนให้ประสบความสำเร็จ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนใช้การดำเนินงานด้านการตลาดมาจากการกำหนดกลยุทธ์ในส่วนของการทำตลาดของธุรกิจชุมชน โดยการวิเคราะห์ถึงจุดแข็งจุดอ่อนของธุรกิจตนเอง การวิเคราะห์หากกลุ่มลูกค้า รวมถึงการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ซื้อสินค้าจากธุรกิจชุมชน จากนั้นจึงตอบสนองด้วยการนำการดำเนินการตลาดเข้ามาใช้ ทั้ง 7P โดยแต่ละ P จะใช้มากขึ้นขึ้นแค่นั้นอยู่กับชนิดของสินค้าที่วางจำหน่ายออกไป โดยจะไม่ได้ใช้ครบทั้ง 7 ด้าน สำหรับในธุรกิจชุมชนจะใช้การส่งเสริมการตลาดเข้ามาทำกิจกรรมในการกระตุ้นเพื่อเพิ่มยอดขายลูกค้ามากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัตติยาภรณ์ พิศาลรภาพงศ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการที่มีอิทธิพลต่อการเข้าใช้บริการร้านยศข้าวต้มของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวว่า ส่วนส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ผลิตภัณฑ์/บริการ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด บุคคล/พนักงาน ลักษณะทางกายภาพ/บรรยากาศร้านค้า และกระบวนการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน และมีอิทธิพลต่อการเข้าใช้บริการร้านยศข้าวต้มในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลลักษณ์ มาพิทักษ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวว่า องค์การได้ใช้การดำเนินงานด้านการตลาดต่อการจัดการกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนภายในบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้า จากด้านราคา การแบ่งแยกสายงาน การกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อให้สามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณะ ดาราเรือง (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาผลิตภัณฑ์และกลยุทธ์ทางการตลาดวิสาหกิจชุมชนบ้านเขาแหลม จังหวัดนครสวรรค์ กล่าวว่า ภาพรวมของส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนบ้านแหลม จังหวัดนครสวรรค์ ที่ประกอบด้วยด้านกลยุทธ์ในเชิงรุก การแสวงหาความร่วมมือกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงหน่วยงานภาครัฐ การขยายกลุ่มตลาดในกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ การพัฒนาการดำเนินงานด้านการตลาด

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1) จากผลการวิจัยปัจจัยด้านการดำเนินงานด้านการตลาด พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก แต่อยู่ในลำดับท้ายสุด เพราะธุรกิจชุมชน บางครั้งจะตั้งอยู่ภายในบ้านของผู้ประกอบการเอง หรือทำหน้าร้านที่ตั้งอยู่หน้าบ้าน ทำให้มองดูไม่เป็นสัดส่วน ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนต้องมีการจัดสัดส่วนพื้นที่ขายของ และพื้นที่บ้าน เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบ สะอาด นามอง

2) จากผลการวิจัยปัจจัยด้านกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชน พบว่า ด้านกลยุทธ์อยู่ในระดับมาก แต่อยู่ในลำดับท้ายสุด เพราะธุรกิจชุมชนยังขาดกลยุทธ์ในการวางแผน ปรับตัว และมองการณ์ไกลในเรื่องของการต่อยอด ซึ่งในช่วงที่ผ่านมาโควิด-19 ได้ระบาคหนัก ส่งผลอย่างมากต่อธุรกิจชุมชน ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนภายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ต้องมีการรวมตัวกันเพื่อวางแผนพัฒนาธุรกิจของตน มีการสื่อสารแลกเปลี่ยนกันที่มากขึ้น เพื่อให้เกิดการวางแผนการดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

3) จากผลการวิจัยปัจจัยการดำเนินงานด้านการตลาดมีผลต่อกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชนเป็นเพราะผู้ประกอบการใส่ใจในรายละเอียดของการตลาด มีการวางแผนจากกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือตัวแทนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจชุมชน พัฒนาต่อยอดส่งเสริมผลิตภัณฑ์เพื่อออกสู่ตลาดเรื่อย ๆ ดังนั้น ผู้ประกอบการควรยึดมั่นในการดำเนินงานด้านการตลาดให้มากที่สุด และควรส่งเสริมในเรื่องภาพลักษณ์ต่อการจัดการธุรกิจชุมชนในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความมั่นคงต่อการพึ่งพาตนเองของประชาชนภายในพื้นที่ และสามารถพัฒนาพื้นที่ของตนเองให้เป็นศูนย์ท่องเที่ยวการเรียนรู้ในการทำธุรกิจชุมชนได้ต่อไปภายในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การวิจัยครั้งนี้ใช้ตัวแปรในการทำวิจัยที่น้อยและค่อนข้างแคบ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำในเรื่องของนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และการจัดการองค์กรที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การจัดการธุรกิจชุมชน เพื่อให้ธุรกิจชุมชนสามารถนำงานที่ได้ไปพัฒนาธุรกิจของตนได้อย่างตรงจุดมากขึ้น

2) การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ส่งผลให้ข้อมูลที่เก็บได้ยังมีครอบคลุมในสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการมากนัก ดังนั้นในครั้งต่อไปควรทำวิจัยเชิงคุณภาพเข้ามาผสม เพื่อให้สามารถลงพื้นที่สัมภาษณ์กับผู้ประกอบการได้อย่างลึกซึ้ง ครอบคลุมมากขึ้น และทำให้งานวิจัยมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณะ ดาราเรือง. (2560). การพัฒนาผลิตภัณฑ์และกลยุทธ์ทางการตลาดวิสาหกิจชุมชนบ้านเขาแหลม จังหวัดนครสวรรค์. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 31(10), 130-144.
- จันทร์จุจิ มาศไธสง. (2560). ส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคผ่านสื่อเว็บไซต์ Lazada Thailand. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทักษญา สง่าโยธิน. (2560). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานวิสาหกิจชุมชน. *วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์*, 12(2), 11-24.

- ปิยะดา พิศาลบุตร. (2561). กลยุทธ์การบริการจัดการวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดปราจีนบุรี. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม*, 8(1), 105-120.
- พิชญานันท์ อมรพิชญ์. (2560). *แผนกลยุทธ์การเพิ่มขีดความสามารถของกลุ่มธุรกิจชุมชน จังหวัดเชียงใหม่ ภายใต้กรอบประชาคมอาเซียน ปีที่ 3*. (รายงานผลการวิจัย). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- รัตติญาภรณ์ พิศาลวรพงศ์. (2559). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการที่มีอิทธิพลต่อการเข้าใช้บริการร้านยศข้าวต้มของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิไลลักษณ์ มาพิทักษ์. (2559). *รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุภัทรา บุญเรือง, ธาดา สมานี, ปิยพงษ์ กอบบัณฑิต, และกิตติวัฒน์ จำเริญสัจย์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของกลุ่มธุรกิจจักสานผักตบชวาบ้านสันป่าม่วง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา. *วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก*, 2(1), 53-60.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน*. สืบค้นเมื่อ 18 ธันวาคม 2564, จาก <https://www.nesdc.go.th/main.php?filename=index>.
- สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (2564). *ยอดผู้ท่องเที่ยวภายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปี 2558-2561*. สืบค้นเมื่อ 8 ธันวาคม 2564, จาก <https://ayutthaya.prd.go.th/th/page/item/index/id/12>.
- สำนักงานพัฒนาธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564). *10 องค์ประกอบแผนธุรกิจ อีคอมเมิร์ซชุมชน ความเหมือนที่แตกต่าง “แผนธุรกิจชุมชน” และ “แผนธุรกิจอีคอมเมิร์ซชุมชน”*. สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2565, จาก <https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/Business-Plan-for-Community-e-Commerce.aspx>.
- อุบลวรรณ สุวรรณภูสิทธิ์, และณภัทรา ปานเจริญ. (2564). การพัฒนากลยุทธ์การตลาดด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมไทยแลนด์ 4.0 สำหรับวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสุรินทร์. *วารสารชุมชนวิจัย*, 15(1), 94-108.
- Best, J. W. (1977). *Research in Education*. (3rd ed). New Jersey: Prentice-hall Inc.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *psychometrika*, 16(3), 297-334.

- Likert, R. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale in Reading in Fishbein, M. Ed, Attitude Theory and Measurement*. New York: Wiley and Son.
- Marketingoops. (2021). *Analysis of community business failures to create sustainability for our society and country*. Retrieved April 4, 2022, from <https://www.marketingoops.com/news/biz-news>.
- Yamane Taro. (1973). *Statistics: An Introduction Analysis*. (3rd ed.) New York: Harper & Row Publishers.

ทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครู
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1

Learning Organization Management of Teachers in The ST Century Under
The Office of The Secondary Educational Service, Area 1

¹ธรรมรัตน์ เม่งพัฒน์, ²ประเสริฐ ประวัตรุ่งเรือง, ³พรพิมล ประวัตรุ่งเรือง

⁴เฉลิมชัย วิโรจน์วรรณ, ⁵พรณรงค์ สิงค์สำราญ และ ⁶นิษรา พรสุริวงษ์

¹Thammarat Mengpat, ²Prasert Prawatrungraung, ³Ponpimol Prawatrungraung

⁴Chalermchai Wirotwan, ⁵Pornnarong Singsamran and ⁶Nissara Pronsurivong

¹คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

²⁻⁶ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

¹Faculty of Liberal Arts, North Bangkok University

²⁻⁶North Bangkok University

⁶Corresponding Author. Email: nissara.pr@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 2) เพื่อเปรียบเทียบทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า 1. ครูผู้สอนมีทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของครู รองลงมาคือ ทักษะด้านการสร้างชุมชนการเรียนรู้ของครู และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ทักษะชีวิตและ 2. ครูผู้สอนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 ทักษะด้านการจัดการชั้นเรียน ทักษะด้านการสร้างชุมชนการเรียนรู้ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของครู และทักษะชีวิตและอาชีพ ไม่แตกต่างกัน และครูผู้สอนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 ทักษะด้านการจัดการชั้นเรียน และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของครูไม่แตกต่างกัน แต่ทักษะด้านการสร้างชุมชนการเรียนรู้ และทักษะชีวิตและอาชีพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ทักษะ; ทักษะการจัดการเรียนรู้; ศตวรรษที่ 21

Abstract

This Article aimed to study 1) study 21st century learning management skills of teachers under the Secondary Educational Service Office, Area 1. 2) To compare the 21st century learning management skills of teachers under the Office of Secondary Education Service Area 1. The sample group consisted of 400 teachers under the Secondary Educational Service Office, Area 1. The instrument in this research was a questionnaire. The statistics in the research were percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test. The results of the research were found that 1. Teachers had 21st century learning management skills of teachers under the Secondary Educational Service Office Area 1. In an overall and each aspect had a high level of opinion. The areas with the highest averages were information technology skills and the teachers' communication, followed by the skills in building a learning community of teachers and the aspect with the lowest average was life skills and occupation. 2. Teachers with different gender education level and different work experiences. There were opinions on learning management skills in the 21st century of teachers under the Office of Secondary Education Service Area 1 such as classroom management skills, Learning Community Building Skills, Information technology and communication skills of teachers and life and career skills with no different and teachers of different ages. There were opinions on learning management skills in the 21st century of teachers under the Office of Secondary Education Service Area 1, classroom management skills and information technology and communication skills of teachers with no different but skills in building a learning community and life and career skills were different with statistically significant level at .05.

Keywords: skills; learning management; the 21st Century

บทนำ

ในโลกยุคปัจจุบันที่มีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วอันสืบเนื่องมาจากการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ของทุกภูมิภาคทั่วโลกเข้าด้วยกันในศตวรรษที่ 21 เป็นความท้าทายความสามารถของมนุษย์ที่จะต้องเผชิญกับโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว มีการเชื่อมโยงเข้าถึงกันอย่างง่ายดาย เกิดการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลก มีการขยายฐานพื้นที่ทางเศรษฐกิจและการลงทุน ในการสร้างความมั่นคงทางการเมืองระหว่างประเทศ เกิดการเรียกร้องเพื่อสิทธิเสรีภาพที่เน้นคุณค่าของมนุษยธรรมและคุณธรรม นอกจากนี้ ยังมีการเกิดขึ้นของประเทศมหาอำนาจใหม่ ๆ ในหลายภูมิภาคบนโลก ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีนวัตกรรมต่าง ๆ ความเปลี่ยนแปลงทางทรัพยากรธรรมชาติในการสร้างความมั่นคงทางอาหารและพลังงาน ไปจนถึงการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรโลก ทั้งหมดนี้ล้วนเป็นเรื่องที่ต้องเผชิญและเตรียมตัวรับมือในศตวรรษนี้ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2550)

การปฏิรูปการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ในปัจจุบันได้มุ่งเน้นในมิติของการพัฒนา 4 มิติ ที่สำคัญ ได้แก่ การปฏิรูปนักเรียนยุคใหม่ การปฏิรูปครูยุคใหม่ การปฏิรูปโรงเรียนยุคใหม่ หรือแหล่งเรียนรู้ยุคใหม่ และการปฏิรูประบบบริหารจัดการยุคใหม่ ซึ่งในทุกมิตินั้นจะมีความ สอดรับสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บรรลุผลของการปฏิรูปการศึกษาไทยในศตวรรษ ที่ 21 (สุรศักดิ์ ปาเฮ, 2553) เป็นสัญญาณเตือนให้นักเรียนเตรียมความพร้อมทั้งชีวิตในศตวรรษที่ 21 จึงเป็นเรื่องสำคัญในการปรับเปลี่ยนทางสังคมที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 ส่งผลต่อวิถีชีวิตของสังคมอย่างรอบด้าน ครูต้องมีเตรียมพร้อมในการจัดการเรียนรู้ให้กับนักเรียน โดยเฉพาะทักษะ สำหรับการออกไปดำรงชีวิตในโลก นั่นคือ ทักษะการเรียนรู้ หรือ Learning Skills ที่ส่งผลให้นักเรียนมีความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็น อันเป็นผลจากการปฏิรูปเปลี่ยนแปลงการจัดการเรียนการสอน ตลอดจนการเตรียมความพร้อม ด้านต่าง ๆ (วิจารณ์ พานิช, 2553) จากการปฏิรูปการศึกษาของประเทศไทย ได้มีการจัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้นทุกปี แต่ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของไทย ต่างบ่งชี้ว่าคุณภาพการศึกษาของไทยตกต่ำ จากผลการทดสอบระดับชาติ พบว่า ผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดและที่สำคัญกว่าตัวชี้วัด คือ นักเรียน ซึ่งเป็นผลผลิตของการศึกษาไม่มีศักยภาพที่จะเรียนรู้ความเปลี่ยนแปลงของโลก และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง การปฏิรูปการศึกษาที่แท้จริง จึงควรปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ จากกระบวนการเดิม จากที่ครูเป็นผู้มอบความรู้ให้นักเรียนเปลี่ยนเป็นช่วยกันออกแบบกระบวนการ เรียนรู้ร่วมกันระหว่างครูกับนักเรียน สร้างกระบวนการใหม่ที่จะพัฒนานักเรียน ให้เป็นผู้ใฝ่รู้ตลอดชีวิต และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (ประเสริฐ ผลิตผลการพิมพ์, 2555) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการประเมิน เกิดจากหลายสาเหตุด้วยกัน แต่ปัจจัยหนึ่งในนั้นคือ “ตัวครูผู้สอน” ที่จำเป็นต้องพัฒนาให้วิธีการสอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมกับยุคสมัย และเท่าทันโลก เพราะครูถือเป็นบุคคลหรือกลไกสำคัญ ที่จะทำให้การพัฒนาของระบบการศึกษาของไทยประสบความสำเร็จ ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 จึงไม่ได้มีไว้สำหรับผู้เรียนเท่านั้น แต่มีไว้สำหรับพัฒนาครูและบุคลากร เป้าหมาย เพื่อสร้างคนให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ สามารถเรียนทำงานและใช้ชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ (นพพร ชลารักษ์, 2558) ในศตวรรษที่ 21 เป็นยุคที่ต้องเตรียมคนออกไปเป็นคนทำงานที่มีความรู้และเป็นบุคคลพร้อมเรียนรู้ไม่ว่าจะประกอบสัมมาชีพใด โดยการให้ผู้เรียนศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ครูเป็นผู้ช่วยแนะนำ และช่วยออกแบบกิจกรรมที่ช่วยให้นักเรียนแต่ละคนสามารถประเมินความก้าวหน้าของการเรียนรู้ของตนเองได้ ครูสอนพระพุทธศาสนา จึงต้องมีการพัฒนาตนเองให้มีทักษะของการเรียนรู้และต้องเรียนรู้ตลอดชีวิต และครูต้องมีการพัฒนาสมรรถนะครูให้มีทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย (1) ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม (2) ทักษะสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี (3) ทักษะชีวิต (วิจารณ์ พานิช, 2555) ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 เป็นทักษะที่ช่วยเตรียมความพร้อมให้คนรู้จักคิด เรียนรู้ ทำงาน แก้ปัญหา สื่อสารและร่วมมือทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลไปตลอดชีวิต ดังนั้น จึงมีความจำที่จะต้องศึกษาทักษะของครูเพื่อนำไปกำหนด

แนวทางในการพัฒนาทักษะของครู ในด้านที่เกณฑ์ต่ำกว่ามาตรฐานพัฒนาไปสู่เกณฑ์ตามมาตรฐานทักษะของครูในศตวรรษที่ 21 (วรลักษณ์ คำหวาง และคณะ, 2560)

บทบาทหน้าที่ของครูได้ถูกปรับเปลี่ยนไปตามยุค ให้ทันต่อสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ครูจึงจำเป็นต้องปรับตัวให้พร้อม และพัฒนาตนเองให้ทันยุคสมัยที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว พัฒนาด้านทักษะวิทยาการสอนให้มีความทันสมัย เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เทคนิค วิธีการเรียนการสอนแบบใหม่ๆ ที่มีประสิทธิภาพ (พนมนคร มีราคา, 2560) ทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุนช่วยเหลือผู้เรียนให้พัฒนาตนเองให้ได้เต็มศักยภาพและส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพราะเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้คนในยุคใหม่จึงต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลา ดังนั้นครูต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีและคอยแนะนำแนวทางการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับเด็ก และพร้อมที่จะทุ่มเทวิชาความรู้ด้วยวิธีการสมัยใหม่ตามธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลง (สุริยา ช้องเสนาะ, 2559) แนวทางการพัฒนาครูต้องควบคู่กันไปทั้งด้านนโยบายที่มาสสนับสนุน และการพัฒนาตนเองของครูซึ่งต้องอาศัยความตระหนักและความร่วมมือจากทุกภาคส่วน รวมถึงการปรับตัวของครู เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาความรู้ความสามารถของครู และเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอนได้เป็นอย่างดี ดังนั้นสิ่งจำเป็นที่จะต้องพัฒนาไม่ใช่เพียงวิชาความรู้ แต่รวมถึงความสามารถ และทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นในการจัดการเรียนรู้ในยุคใหม่ ครูต้องออกแบบการสอนให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติจริง เพื่อสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง วัดและประเมินผลผู้เรียนด้วยวิธีการที่หลากหลาย จัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ของผู้เรียน (ภาสกร เรืองรอง และคณะ, 2557) จึงถือเป็นบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาที่สำคัญในการปรับเปลี่ยนระบบ รูปแบบการบริหารจัดการของสถานศึกษา ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21

- 1) ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาครูให้มีทักษะการจัดการเรียนรู้ สร้างเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพครู มีความรู้ในวิชาชีพ มีแรงจูงใจในการทำงาน
- 2) ส่งเสริมให้ครูได้รับการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีศักยภาพในการจัดการเรียนรู้ ด้านการคิด วิเคราะห์ มุ่งการทำงานเป็นทีม ภายใต้บรรยากาศของวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ มีความพร้อมในการจัดการเรียนการสอนให้กับผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 (เจริญ ภูวิจิตร, 2560)

การจัดการศึกษาจะต้องพัฒนากำลังคนให้มีขีดความสามารถและศักยภาพในการแข่งขันบนเวทีโลกจึงได้มีแนวนโยบายการขับเคลื่อนนโยบายด้านการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ว่าการเรียนรู้ไม่ใช่เพื่อการสอบแต่เรียนให้ได้ทักษะชีวิตสามารถอยู่ในยุคโลกไร้พรมแดน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2559) ซึ่งการจัดการเรียนรู้อยู่ศตวรรษที่ 21 ตั้งต้นจากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ที่จำเป็นสำหรับศตวรรษที่ 21 ได้แก่ ทักษะในการคิดขั้นสูง ทักษะในการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะชีวิตและการทำงาน ทักษะด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ควบคู่กับเนื้อหาในสาระวิชาหลักและความรู้อื่นที่สำคัญในศตวรรษที่ 21 เพื่อสร้างนักเรียนที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของศตวรรษที่ 21 นั่นคือ รู้จักคิด รักการเรียนรู้

มีสำนึกพลเมือง มีความกล้าหาญทางจริยธรรม มีความสามารถในการแก้ปัญหา ปรับตัวและสื่อสาร พร้อมทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย,2557) เน้นการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่กระตุ้นให้ผู้เรียนรู้จักคิดและวิเคราะห์หาคำตอบอยู่ตลอดเวลา (Active Learner) โดยการจัดกิจกรรมจะเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญซึ่งทำให้นักเรียนและครูค้นพบความรู้ใหม่ๆสามารถสร้างสรรค์ความรู้ใหม่และสร้างนวัตกรรมใหม่ได้ (ดิเรก พรสีมา,2559)

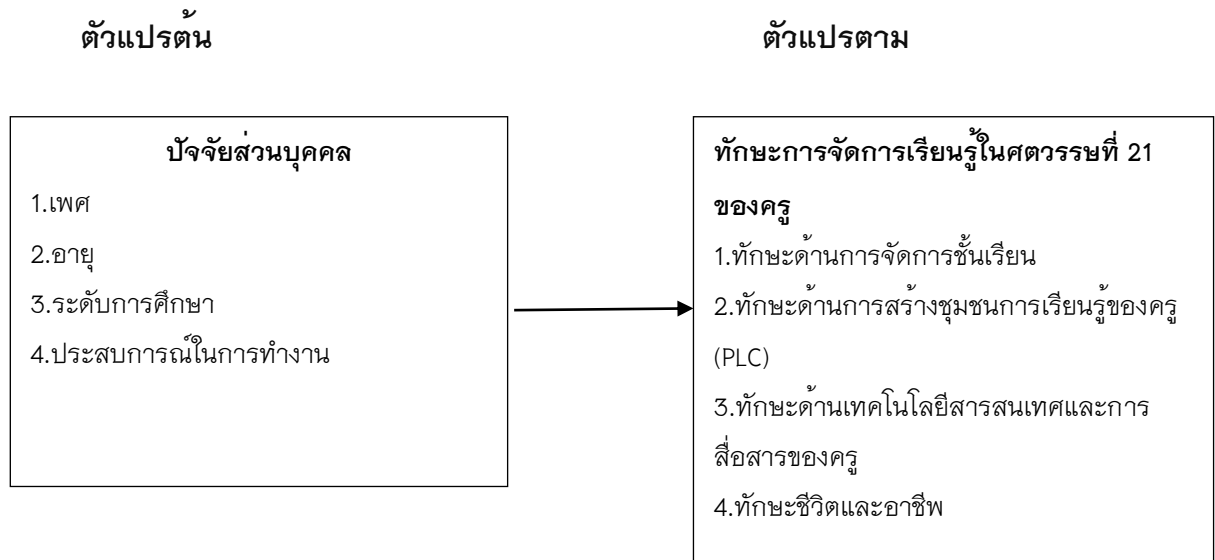
จากประเด็นความสำคัญและความเป็นมาของปัญหาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ครูมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาทักษะกระบวนการในการจัดการเรียนรู้ และพร้อมปรับเปลี่ยนให้มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อให้การจัดการเรียนรู้มีประสิทธิภาพ และจะต้องรู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลง พร้อมการพัฒนาตนเอง และคิดหาวิธีการจัดการเรียนรู้ที่หลากหลายที่ตอบสนองการณในปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 เพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางการพัฒนาทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครู และการสนับสนุนส่งเสริมทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครู เพื่อให้ครูมีความรู้ มีทักษะในการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาและพัฒนาวิชาชีพตนเองและส่งผลในการพัฒนานักเรียนให้มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1
2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครู ซึ่งได้แก่ พิมพ์นธ์ เดชะคุปต์ และเพียว ยินดีสุข (2557); วิจารณ์ พานิช (2556); ฌอนมพร เลาหจรัสแสง (2557); กวีภัทร ฉาวชาวนา และปกรณ์ ประจัญบาน (2559); วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และอชิป จิตฤกษ์ (2556); วรลักษณ์ คำหวาง และนงลักษณ์ ใจสว่าง (2560); Simmon (2013) และ March (2012) ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ทฤษฎี และงานวิจัยของนักวิชาการดังกล่าวนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้ ประกอบด้วย 1.ทักษะด้านการจัดการชั้นเรียน 2.ทักษะด้านการสร้างชุมชนการเรียนรู้ของครู (PLC) 3.ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของครู 4.ทักษะชีวิตและอาชีพ โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 จำนวน 5,106 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 จำนวน 400 คนจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามหลักการคำนวณของ Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเท่ากับ 376 คน โดยวิธีการการสุ่มแบบหลายขั้นตอน แต่เพื่อให้มีความเหมาะสมผู้วิจัยจึงขอปรับเป็น จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Instructional Questionnaire) สร้างขึ้นจากการทบทวน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้ออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับการวิจัย โดยมีการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ศึกษา เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ
2. นำความรู้ที่ได้จากข้อ 1 มาสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ครอบคลุมเนื้อหา
3. นำแบบสอบถามจากข้อ 2 เสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำมาหาค่า IOC ได้ค่า IOC = 0.60-1.00

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลอง (Try-out) กับครูผู้สอนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (α - Coefficient) ของคอนบราค

5. นำแบบสอบถามจากข้อ 4 มาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตร α -Coefficient ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่า $\alpha = 0.902$

6. นำแบบสอบถามที่ได้จากข้อที่ 5 มาปรับปรุงแก้ไข และนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. ค่าสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในกรณี 2 กลุ่ม
4. ค่าสถิติ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Anova) ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 พบว่า ครูผู้สอนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D.= 0.314) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของครูมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D.= 0.548) รองลงมาคือ ทักษะด้านการสร้างชุมชนการเรียนรู้ของครู มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D.= 0.554) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ทักษะชีวิตและอาชีพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D.= 0.572) ตามลำดับ

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เปรียบเทียบทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 พบว่า ครูผู้สอนที่มีเพศแตกต่างกัน

มีความคิดเห็นต่อทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 ทักษะด้านการจัดการชั้นเรียน ทักษะด้านการสร้างชุมชนการเรียนรู้ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของครู และทักษะชีวิตและอาชีพ ไม่แตกต่างกัน

ครูผู้สอนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 ทักษะด้านการจัดการชั้นเรียน และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของครู ไม่แตกต่างกัน แต่ทักษะด้านการสร้างชุมชนการเรียนรู้ และทักษะชีวิตและอาชีพ แตกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ครูผู้สอนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 ทักษะด้านการจัดการชั้นเรียน ทักษะด้านการสร้างชุมชนการเรียนรู้ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของครู และทักษะชีวิตและอาชีพ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ครูผู้สอนมีทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของครู และทักษะด้านการสร้างชุมชนการเรียนรู้ของครู มีความสำคัญในการจัดการเรียนรู้ให้เกิดองค์ความรู้แก่ผู้เรียนรวมถึงทักษะชีวิตและอาชีพ การจัดการเรียนต้องคำนึงถึงการใช้ชีวิตประจำวันและการนำไปสู่การประกอบอาชีพ ซึ่งมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต สอดคล้องกับงานวิจัยของสุริยาพร นพกรเศรษฐกุล (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดระยองสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 พบว่า ทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดระยองสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ ทักษะเพื่อการเรียนรู้ของนักเรียน ทักษะเกี่ยวกับศาสตร์ การสอนและแหล่งข้อมูลออนไลน์ ทักษะการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ทักษะการเป็นพลเมืองดิจิทัล และทักษะพื้นฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรลักษณ์ คำหว่าง และนางลักษณ์ ใจฉลาด (2560) ได้ศึกษาแนวทางพัฒนาทักษะครูศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ในจังหวัดพิษณุโลก พบว่า แนวทางการพัฒนาทักษะสารสนเทศ สื่อ เทคโนโลยี ควรอบรมเชิงปฏิบัติการ/สัมมนา ให้วิทยากรที่มีความสามารถมาให้ความรู้และส่งเสริมทักษะ โดยใช้วิธีการพัฒนาแบบใช้โรงเรียนเป็นฐานในการจัดการ (School Based Management –SBM) เรียนรู้แบบ Learning by Doing โดยเน้นให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ และสร้างผลงานผ่านระบบเครือข่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของศุภากาญจน์ วิชานาดี (2562) ได้ศึกษาเรื่องทักษะแห่งการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 : ความท้าทาย

สำหรับครูสอนพระพุทธศาสนาบทความวิชาการ พบว่า ทักษะแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วยทักษะใหญ่ 3 ทักษะ ได้แก่ ทักษะชีวิตและการทำงาน ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม และทักษะด้านสารสนเทศ และ 2Ls แนวคิดทักษะการจัดการการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 สำหรับครูสอนพระพุทธศาสนา สามารถประยุกต์แนวคิดโดยใช้หลักไตรสิกขาโดยพัฒนาทักษะต่าง ๆ ตามกระบวนการของโยนิโสมนสิการและปรโตโฆสะ โดยใช้แนวทางการสอนสำหรับการบูรณาการทักษะในศตวรรษที่ 21 เามาเป็นเครื่องมือและกลยุทธ์การเรียนการสอน เพื่อมุ่งสู่การปฏิบัติในชั้นเรียนของนักเรียน โดยใช้มี้อาชีพในชุมชนเป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับครู ครูต้องมีการพัฒนานักเรียนเป็นรายบุคคล รู้ถึงความสามารถของผู้เรียน มีการประเมินผลการเรียนการสอน ถึงนักเรียนที่มีความหลากหลาย และสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนความแตกต่างการเรียนการสอนและการเรียนรู้ ร้องรับการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างชุมชนของผู้ปฏิบัติงานโดยการหันหน้าเข้าหากัน การสื่อสารเสมือนและผสม โดยใช้รูปแบบความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความยั่งยืนของการพัฒนาวิชาชีพ

2. ครูผู้สอนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 ทักษะด้านการจัดการชั้นเรียน ทักษะด้านการสร้างชุมชนการเรียนรู้ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของครู และทักษะชีวิตและอาชีพ ไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 ทักษะด้านการจัดการชั้นเรียน ทักษะด้านการสร้างชุมชนการเรียนรู้ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของครู และทักษะชีวิตและอาชีพ ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุริยาพร นพกรเศรษฐกุล (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดระยองสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีทักษะการเป็นพลเมืองดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทักษะพื้นฐาน ทักษะเกี่ยวกับศาสตร์การสอน และแหล่งข้อมูลออนไลน์ ทักษะเพื่อการเรียนรู้ของนักเรียนและ ทักษะการเรียนรู้ทางวิชาชีพไม่แตกต่างกัน

ครูผู้สอนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 ทักษะด้านการจัดการชั้นเรียน และ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของครู ไม่แตกต่างกัน แต่ทักษะด้านการสร้างชุมชนการเรียนรู้ และทักษะชีวิตและอาชีพ แตกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของสุริยาพร นพกรเศรษฐกุล (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดระยองสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

มัธยมศึกษา เขต 18 พบว่า อายุต่างกัน มีทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่ด้านทักษะพื้นฐานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ครูผู้สอนต้องพัฒนาตนเองในด้านการจัดการเรียนรู้เพื่อตอบสนองการเรียนรู้ของผู้เรียน เช่น การจัดบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ เป็นต้น นอกจากนั้นครูผู้สอนต้องพัฒนาวิธีการนำเสนอ การเรียนรู้ผ่านสื่อเทคโนโลยีเพื่อดึงดูดความสนใจจากผู้เรียน พัฒนาสื่อการเรียนการสอน นวัตกรรม การเรียนรู้และวิธีการวัดประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ และควรพัฒนานักเรียนให้มีความพร้อมในการเรียนรู้ เพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาความก้าวหน้าทางวิชาชีพของตน นำไปสู่การบริหารองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของครูในศตวรรษที่ 21

2) ผู้บริหารสถานศึกษามีส่วนส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรในการจัดการเรียนรู้ และ ครูผู้สอนในการเข้าร่วมอบรม สัมมนา ฝึกทักษะต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอน เพื่อเข้ารับการพัฒนาความสามารถในการสร้างผลงานทางวิชาการและเผยแพร่ผลงาน ซึ่งเป็นผลดี ต่อตัวครูผู้สอนเองและครูผู้สอนอื่น ได้มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาการจัดเรียนการสอนด้วย

3) ผู้บริหารสถานศึกษาต้องเปิดโอกาสให้ครูผู้สอนได้พัฒนาตนเองด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการปฏิบัติงานตามความสนใจ ส่งเสริมให้ครูได้สร้างสรรค์นวัตกรรมหรือ ผลงานทางวิชาการอื่นๆ เพื่อพัฒนาความก้าวหน้าทางวิชาชีพครู ให้การสนับสนุนสื่อ อุปกรณ์ ที่อำนวยความสะดวกต่อการจัดการเรียนการสอน รวมทั้งเปิดโอกาสให้ร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี ในการร่วมกำหนดเป้าหมายของสถานศึกษาร่วมกัน

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ .(2559). *ยกย่องครูดีเด่นประเทศไทยด้านสะเต็มศึกษาการเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหา พัฒนานวัตกรรมใหม่ท้าทายสู่งานอาชีพ*. สืบค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2564,จาก

<http://www.moe.go.th/moe/th/news>.

กวีภัทร จาวชาวนา และปกรณ์ ประจัญบาน. (2559). การพัฒนาตัวชี้วัดทักษะการจัดการห้องเรียน ในศตวรรษที่ 21 ของครู. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*. 18(4),197–209.

เจริญ ภูวิจิตร. (2560). *การพัฒนาครูเพื่อคุณภาพของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21*. สืบค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2564, จาก

http://www.nidtep.go.th/webnidtep2015/files/170560_Teachers%20Development21.

- ดิเรก พรสีมา. (2559) .ครูไทย 4.0.กระทรวงศึกษาธิการ.สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2564,
จาก <http://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php>.
- ถนอมพร เลหาจรัสแสง. (2557). ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 เพื่อการพัฒนาอาจารย์ของ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นพพร ชลารักษ์. (2558). บทบาทของครูกับการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21. วารสารวิชาการ
มหาวิทยาลัยพายัพอีสเทิร์น, 9(1), 64 – 71.
- ประเสริฐ ผลิตผลการพิมพ์. (2555). ทักษะแห่งอนาคตใหม่ การศึกษาเพื่อศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ :
โอเพ่นเวิลด์.
- พนมนคร มีราดา. (2560). ครูต้องมีลักษณะอย่างไร... ในศตวรรษที่ 21. วารสารศึกษาศาสตร์ มมร.
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย, 5(2), 23 – 35.
- พิมพ์นธ์ เตชะคุปต์ และเพียว ยินดีสุข. (2557). การจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ภาสกร เรืองรอง และคณะ. (2557). เทคโนโลยีการศึกษากับครูไทยในศตวรรษที่ 21. วารสารปัญญา
ภิวัฒน์, 5(พิเศษ), 195 – 207.
- วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และอชิป จิตฤกษ์. (2556). ทักษะแห่งอนาคตใหม่ : การศึกษาเพื่อศตวรรษ
ที่ 21. กรุงเทพฯ : โอเพ่นเวิลด์ส.
- วรลักษณ์ คำหวาง และคณะ. (2560). การศึกษาแนวทางพัฒนาทักษะครูในศตวรรษที่ 21 สังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ในจังหวัดพิษณุโลก. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยราช
ภัฏพิบูลสงคราม.
- วิจารณ์ พานิช. (2553). วิธีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิ
สดศรี-สฤษดิ์วงศ์.
- วิจารณ์ พานิช. (2555). วิธีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21. (พิมพ์ครั้งที่ 3).
กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์.
- วิจารณ์ พานิช. (2556). สนุกกับการเรียนในศตวรรษ ที่ 21. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสยามกัมมาจล.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2557). การจัดทำยุทธศาสตร์การปฏิรูปการศึกษาชั้น
พื้นฐานให้เกิดความรับผิดชอบ. กรุงเทพฯ: ม.ป.ป.
- สุรศักดิ์ ปาเฮ. (2553). การพัฒนาครูทั้งระบบตามยุทธศาสตร์การปฏิรูปการศึกษาทศวรรษที่สอง
(พ.ศ. 2552-2561).แพร่: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต 2.

- สุริยา ช้องเสนาะ. (2559). *บทบาทของครูไทยในศตวรรษที่ 21*. สืบค้นเมื่อ 30 กรกฎาคม 2564, จาก <https://drsumaibinbai.files.wordpress.com/2016/02/บทบาทของครูไทยใน ศตวรรษที่ 21.pdf>.
- สุริยาพร นพกรเศรษฐกุล. ((2561). *ทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดระยองสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18*. หลักสูตรการศึกษา มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2550). *การจัดการเรียนรู้แบบประสบการณ์และที่เน้น การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
- ศุภกาญจน์ วิชานาดี. (2562). *ทักษะแห่งการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 : ความท้าทายสำหรับ ครูสอนพระพุทธศาสนา,วารสารปัญญาปนิธาน, 4(2), 81-94.*
- March, T. (2012). *21st Century teaching skills*. Retrieved from <http://tommarch.com/strategies/skills-checklist/>.
- Simmon Simmon, C. (n.d.). (2013). *Teacher skills for the 21st century*. Retrieved from http://www.ehow.com/list_6593189_teacher-skills-21st-century.html
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper & Row.

กลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม Human Resource Competency Development Strategy for Becoming the Social Bank

¹นนทวัฒน์ สุขผล และ²ศุภชัย เหมือนโพธิ์

¹ Nonthavat Sukphon and ²Suppachai Murnpho

¹คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

²คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

¹ Faculty of Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management and

² Faculty of Liberal Arts and Science, Kasetsart University

²Corresponding Author. E-mail: suppachai_murn@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาและสังเคราะห์บริบทการบริหารทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม 2) ศึกษาการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน 3) ศึกษาการพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากร และ 4) กำหนดกลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม ผลการวิจัยพบว่า 1) ธนาคารออมสินให้ความสำคัญกับบุคลากร ซึ่งเป็นพลังขับเคลื่อนภารกิจไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ขององค์กร ซึ่งการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสมรรถนะหลัก ด้านสมรรถนะผู้นำ/สมรรถนะทางการบริหาร และด้านสมรรถนะตามหน้าที่ และการพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากร ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถทางปัญญา ด้านความสามารถทางการจัดการธุรกิจ และด้านความสามารถทางด้านเทคโนโลยี 2) การบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน ด้านสมรรถนะตามหน้าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) การพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) กลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม ประกอบด้วย กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาสมรรถนะองค์กร กลยุทธ์ที่ 2 ยกระดับขีดความสามารถพนักงานรองรับการแข่งขัน กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาการบริหารจัดการความรู้และนวัตกรรม กลยุทธ์ที่ 4 พัฒนาผู้มีศักยภาพสูงเพื่อทดแทนตำแหน่ง และเตรียมผู้นำในอนาคต กลยุทธ์ที่ 5 ขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรและสร้างความผูกพันพนักงาน และกลยุทธ์ที่ 6 เพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานด้าน HR

คำสำคัญ : การพัฒนาสมรรถนะ; ทรัพยากรบุคคล; ธนาคารเพื่อสังคม

Abstract

The objectives of this research study were 1) to study and synthesize the contexts of human resource management and human resource competency development for becoming the social bank; 2) to examine the competency-based human resource management; 3) to study the future employee skill development; and

4) to create the human resource competency development strategy for becoming the social bank. The finding researches were found that 1) Government Savings Bank prioritized its employees, which can drive any mission to the success according to the visions of the organization. The competency-based human resource management consisted of 3 aspects, namely, Core Competency, Leadership Competency/Managerial Competency, and Functional Competency. Moreover, the future employee skill development consisted of 3 aspects, including Cognitive Skill, Business Skill, and Technological Skill. 2) In terms of the competency-based human resource management, the Functional Competency affected the efficiency and effectiveness of becoming the social bank with a statistical significance level of 0.05. 3) The future employee skill development affected the efficiency and effectiveness of becoming the social bank with a statistical significance level of 0.05. 4) The human resource competency development strategy for becoming the social bank consisted of Strategy 1: Organization Competency Development, Strategy 2: Employee Competency Enhancement for Competitiveness, Strategy 3: Knowledge and Innovation Management Development, Strategy 4: High-Potential Employee Development for Position Replacement and Future Leader Preparation, Strategy 5: Organizational Culture Development and Employee Engagement Building, and Strategy 6: HR Infrastructure Capacity Optimization.

Keywords: Competency Development; Human Resource; Social Bank

บทนำ

สถานการณ์ด้านเศรษฐกิจในปัจจุบัน ในระดับประเทศหรือแม้แต่มัธยมศึกษาโลกที่มีความถดถอยเป็นอย่างมาก ขยายวงกว้างไปทั่วโลก และเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดปัญหาเศรษฐกิจคนตกงาน ปัญหาสังคมและปัญหาอื่นๆ อีกมากมาย (มาหะ ภูจินดา, 2552) ซึ่งเป็นผลมาจากกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) และการเปลี่ยนแปลงสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกองค์กร ทุกองค์กรจึงต้องเร่งสร้างภูมิคุ้มกันการเปลี่ยนแปลง พยายามพัฒนาและให้ความสำคัญกับคน หรือทุนมนุษย์ (Human Capital) (ศิริทิพย์ แสงมิ่ง, 2562) โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจธนาคารทั่วโลก รวมทั้งธนาคารในประเทศไทย ดังนั้น สถาบันการเงินจึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยหาแนวทางและวิธีการ เช่น การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี การบูรณาการปรับปรุงการบริหารจัดการภายในองค์กร และสร้างระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในหน่วยงาน เพื่อสร้างความประทับใจ และดึงดูดให้ลูกค้าใช้บริการมากขึ้น และสร้างความพึงพอใจ ความผูกพันที่ดีของบุคลากร(ชนิกา พิพัฒน์นิมิต, 2558)

การวางแผนทรัพยากรบุคคลขององค์กร เป็นเครื่องมือสำคัญของกระบวนการในทางการบริหารองค์กรภาครัฐสมัยใหม่ มุ่งให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ (Human Resource Strategy) เกิดแนวทางการจัดการบุคลากรภายในองค์กรทั้งกระบวนการ และการพัฒนาบุคลากรขององค์กร (Human Resource Development) ภายใต้บริบทสภาพแวดล้อมขององค์กรที่เหมาะสม นำไปสู่การกำหนด กลยุทธ์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจหลักขององค์กร (อาชว์ภูริชญ์ น้อมเนียน

และสมศักดิ์ อมรสิริพงศ์, 2561) ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรบุคคลสามารถสร้างความได้เปรียบด้านการแข่งขันขององค์กร ต้องมีการแสวงหากลยุทธ์หรือเครื่องมือปรับใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การบริหารจัดการคนเก่ง (Talent Management) การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลโดยใช้ทักษะเป็นพื้นฐาน (Skill Based Human Resource Management) การส่งเสริมการจัดการความรู้ เพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) และการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน (Competency-based Human Resource Management)

ธนาคารออมสินมุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการด้านการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการในทุกด้าน และพร้อมเดินหน้าสร้างสรรค์ประเทศไทยให้เป็นสังคมแห่งการแบ่งปันและช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนำมาซึ่งอนาคตที่มั่นคง มั่งคั่ง และความสุขที่ยั่งยืนของประเทศและประชาชน นอกจากนี้ธนาคารออมสินจะเดินหน้าสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการทางการเงินที่มีคุณค่า ตอบโจทย์ด้านการเงินของทุกกลุ่มลูกค้า นำมาซึ่งความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ และพร้อมที่จะร่วมกับภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในการขับเคลื่อนประเทศไทยเข้าสู่ยุค Digital Economy และ Thailand 4.0 เพื่อก้าวสู่ศตวรรษที่ 2 เป็นธนาคารของคนไทยมากกว่าการธนาคาร ธนาคารเพื่อสังคม (ธนาคารออมสิน, 2565)

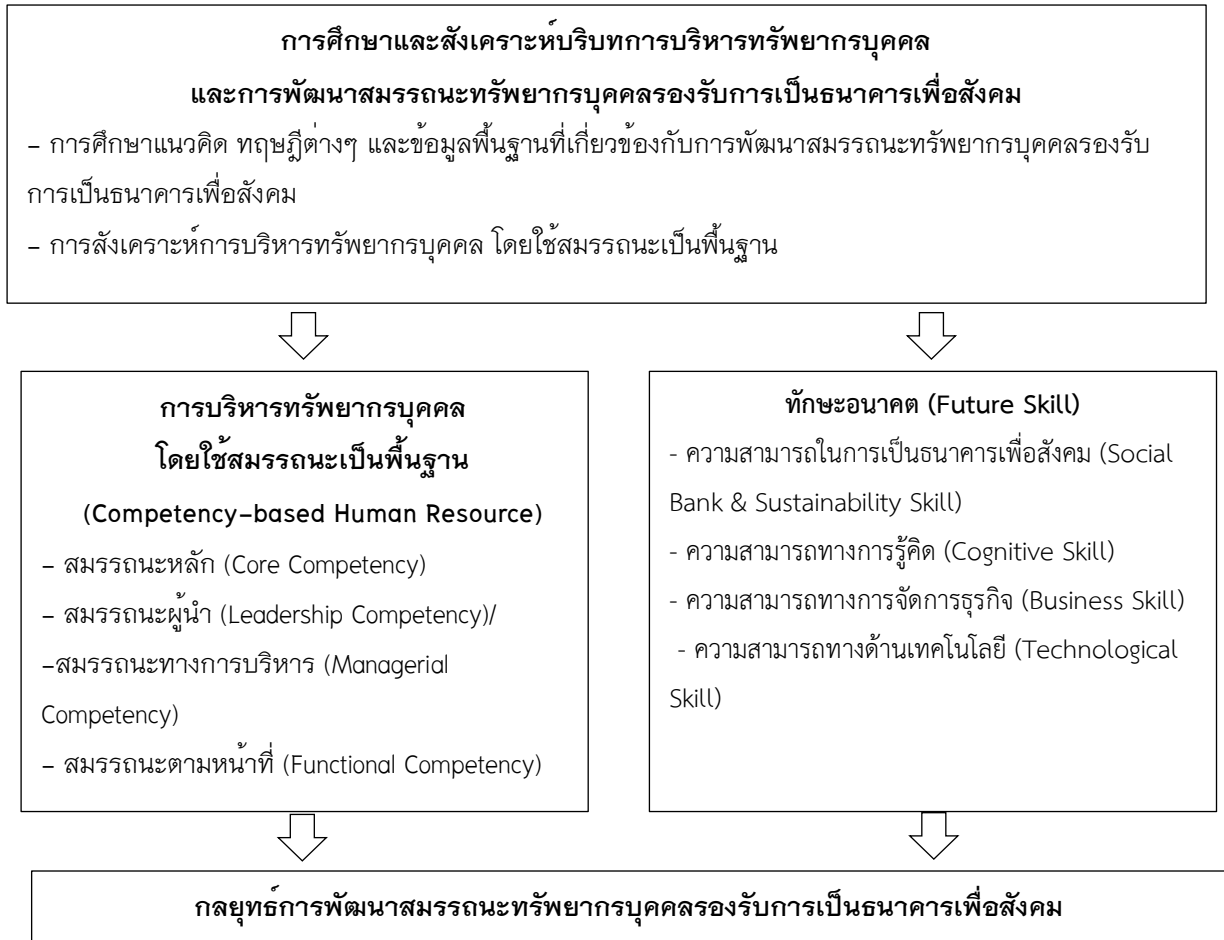
ธนาคารออมสินตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินกิจการด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นส่วนหนึ่งที่จะร่วมพัฒนา ช่วยเหลือ และดูแลที่สมดุลระหว่างเศรษฐกิจ (Economic) สังคม (Social) และสิ่งแวดล้อม (Environment) ตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ และตามวิสัยทัศน์ ธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank) ซึ่งแนวคิดการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ที่คำนึงถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) สังคม (Social) และธรรมาภิบาล (Governance) (ESG) (ธนาคารออมสิน, 2565)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล มีความสำคัญต่อการดำเนินการและการบริหารองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ หากธนาคารออมสินมีการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้อย่างยั่งยืนทางผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม เพื่อเป็นธนาคารของคนไทยมากกว่าการธนาคาร และรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและสังเคราะห์บริบทการบริหารทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม
2. เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน
3. เพื่อศึกษาการพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากร
4. เพื่อกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

กลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) ระหว่างวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ขั้นที่ 1 การศึกษาและสังเคราะห์การบริหารทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม เป็นการศึกษา 1) เอกสาร ข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลพื้นฐานในรูปแบบเอกสารผลงานวิชาการ หนังสือ ตำรา ข้อมูลจาก Internet ผ่าน Website ต่างๆ 2) การศึกษาเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ระดับลึก

(In-depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อสังเคราะห์บริบทการบริหารทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม

ขั้นที่ 2 การศึกษาการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน และการพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากร 1) ผู้วิจัยทำจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน และการพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากร เพื่อหาแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม และ 2) การสำรวจปัจจัยการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน และการพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม

ขั้นที่ 3 การกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม เป็นการกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม และประเมินความสอดคล้องของกลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. การศึกษาและสังเคราะห์บริบทการบริหารทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม ประกอบด้วย บุคลากรของธนาคารออมสิน จำนวน 15 – 20 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. การศึกษาการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน และการพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากร

1) การวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้อำนวยการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการสายงานกิจการสาขากลุ่มทรัพยากรบุคคล และกลุ่มยุทธศาสตร์ จำนวน 100 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยวิธีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ

2) การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ บุคลากรธนาคารออมสิน จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

3. การกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม ประกอบด้วย บุคลากรฝ่ายทรัพยากรบุคคลและกลุ่มยุทธศาสตร์ของธนาคารออมสิน จำนวน 15 – 20 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การศึกษาและสังเคราะห์บริบทการบริหารทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง

(Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์กลุ่มผู้รู้ (Key Information) เพื่อสังเคราะห์บริบทการบริหารทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม

2. การศึกษาการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน และการพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากร

1) การวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เพื่อหาแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงข้อเท็จจริงจากกลุ่มผู้รู้

2) การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสำรวจปัจจัยการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน และการพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม

3. การกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม ใช้แบบประเมินความสอดคล้องของกลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และสามารถใช้ประโยชน์ได้จริง

ผลการวิจัย

ขั้นที่ 1 การศึกษาและสังเคราะห์บริบทการบริหารทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม (วัตถุประสงค์ที่ 1)

ผลการวิจัยพบว่า ธนาคารออมสินให้ความสำคัญกับบุคลากร ซึ่งเป็นพลังขับเคลื่อนภารกิจไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยกำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับแนวทางการปฏิรูปประเทศและมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ธนาคาร ดังนี้ 1) จัดรูปแบบโครงสร้างองค์กรและกระบวนการทำงานที่รองรับการเปลี่ยนแปลงตามภารกิจของธนาคารในยุคดิจิทัล 2) การบริหารจัดการบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ 3) พัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทุกระดับตำแหน่ง และ 4) ยกระดับการปฏิบัติงานของการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ขั้นที่ 2 การศึกษาการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน และการพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากร (วัตถุประสงค์ที่ 2, 3)

1. การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน และการพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากร

ผลการวิจัยพบว่า การบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านสมรรถนะผู้นำ (Leadership Competency)/

สมรรถนะทางการบริหาร (Managerial Competency) และด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competency) และการพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากร ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถทางปัญญา (Cognitive Skill) ด้านความสามารถทางการจัดการธุรกิจ (Business Skill) และด้านความสามารถทางด้านเทคโนโลยี (Technological Skill)

2. การสำรวจปัจจัยการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน และการพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน และการพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม จำนวน 400 คน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน การพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากร และประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม

1) ปัจจัยประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 51.50) อายุ 25 – 40 ปี (Generation Y) (ร้อยละ 73.00) ตำแหน่งงานลูกจ้าง (ร้อยละ 43.30) สายงานกิจการสาขา (ร้อยละ 68.30) และระยะเวลาปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี (ร้อยละ 43.40)

2) ปัจจัยการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน พบว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน ในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competency) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือด้านสมรรถนะผู้นำ (Leadership Competency)/สมรรถนะทางการบริหาร (Managerial Competency) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และน้อยที่สุดคือด้านสมรรถนะหลัก (Core Competency) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

3) ปัจจัยการพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากร พบว่า ปัจจัยการพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากร ในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ด้านความสามารถทางด้านเทคโนโลยี (Technological Skill) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองลงมาคือด้านความสามารถทางการจัดการธุรกิจ (Business Skill) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และน้อยที่สุดคือด้านความสามารถทางปัญญา (Cognitive Skill) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

4) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม พบว่า ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม ในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ท่านคิดว่า การบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน สามารถรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคมได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมาคือท่านสามารถยอมรับ

การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เพื่อรองรับอนาคตเพื่อสังคมได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และน้อยที่สุดคือท่านคิดว่า การพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากร สามารถรองรับการเป็นอนาคตเพื่อสังคมได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน และการพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเป็นอนาคตเพื่อสังคม ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน และการพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเป็นอนาคตเพื่อสังคม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการเป็นอนาคตเพื่อสังคม	ประสิทธิภาพ		ประสิทธิผล	
	r	ระดับ	r	ระดับ
ปัจจัยการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน				
ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competency) (X_1)	0.42	ปานกลาง	0.51	ปานกลาง
ด้านสมรรถนะผู้นำ (Leadership Competency)/ สมรรถนะทางการบริหาร (Managerial Competency) (X_2)	0.48	ปานกลาง	0.63	ค่อนข้างสูง
ด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competency) (X_3)	0.56	ปานกลาง	0.43	ปานกลาง
ปัจจัยการพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากร				
ด้านความสามารถทางปัญญา (Cognitive Skill) (X_4)	0.63	ค่อนข้างสูง	0.62	ค่อนข้างสูง
ด้านความสามารถทางการจัดการธุรกิจ (Business Skill) (X_5)	0.74	ค่อนข้างสูง	0.70	ค่อนข้างสูง
ด้านความสามารถทางด้านเทคโนโลยี (Technological Skill) (X_6)	0.68	ค่อนข้างสูง	0.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน และการพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเป็นอนาคตเพื่อสังคมโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กันทางบวกอยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.63$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน ด้านสมรรถนะตามหน้าที่ ด้านสมรรถนะผู้นำและสมรรถนะทางการบริหาร และด้านสมรรถนะหลัก มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($r = 0.56$ 0.48 และ 0.42 ตามลำดับ) และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากร โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.70$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยการพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากร ด้านความสามารถทางการจัดการธุรกิจ ด้านความสามารถทางปัญญา

และด้านความสามารถทางด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($r = 0.74$ 0.68 และ 0.63 ตามลำดับ)

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน และการพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม ด้วยสถิติ Multiple Regression

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม	ประสิทธิภาพ		ประสิทธิผล	
	B	Sig	B	Sig
ปัจจัยการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน	0.80	0.01*	0.74	0.01*
ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competency) (X_1)	0.12	0.42	0.04	0.83
ด้านสมรรถนะผู้นำ (Leadership Competency)/ สมรรถนะทางการบริหาร (Managerial Competency) (X_2)	0.07	0.92	0.02	0.81
ด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competency) (X_3)	0.64	0.00*	0.38	0.05*
ปัจจัยการพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากร	0.10	0.05*	0.09	0.07
ด้านความสามารถทางปัญญา (Cognitive Skill) (X_4)	0.13	0.03*	0.21	0.01*
ด้านความสามารถทางการจัดการธุรกิจ (Business Skill) (X_5)	0.49	0.00*	0.61	0.00*
ด้านความสามารถทางด้านเทคโนโลยี (Technological Skill) (X_6)	0.35	0.00*	0.20	0.01*

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competency) ด้านความสามารถทางปัญญา (Cognitive Skill) ด้านความสามารถทางการจัดการธุรกิจ (Business Skill) และด้านความสามารถทางด้านเทคโนโลยี (Technological Skill)

ขั้นที่ 3 การกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม (วัตถุประสงค์ที่ 4)

1. กลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม ประกอบด้วย 6 กลยุทธ์ 22 แผนงาน ดังนี้

ตารางที่ 3 กลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม

กลยุทธ์	แผนงาน
กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาสมรรถนะองค์กร	1. ปรับปรุงโครงสร้าง กระบวนการ และอัตรากำลังให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล 2. ปรับปรุงโครงสร้าง กระบวนการและอัตรากำลังสายงานกิจการสาขา 3. ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Streamline Key work process) 4. ปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยใช้เครื่องมือ Lean และ Kaizen suggestion 5. ปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยนำ Intelligence Technology มาใช้ทดแทน 6. การบริหารอัตรากำลังเชิงกลยุทธ์ (Strategic Workforce Management) 7. สนับสนุนการจ้างบุคคลภายนอกดำเนินการแทนในงานที่ไม่ใช่ธุรกิจหลักของธนาคาร
กลยุทธ์ที่ 2 ยกระดับขีดความสามารถพนักงานรองรับการแข่งขัน	1. พัฒนาผู้บริหารและพนักงาน (Reskill & Upskill) ด้านสินเชื่อ ด้านการขาย/ที่ปรึกษา และด้าน Digital literacy & Data Analysis 2. เสริมสร้างวัฒนธรรมการสอนงาน
กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาการบริหารจัดการความรู้และนวัตกรรม	1. GSB Talent & Innovation Grand Slam 2. แผนการบริหารจัดการความรู้ (KM)
กลยุทธ์ที่ 4 พัฒนาผู้มีศักยภาพสูงเพื่อทดแทนตำแหน่ง และเตรียมผู้นำในอนาคต	1. การบริหารจัดการความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Management) 2. โครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหาร
กลยุทธ์ที่ 5 ขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรและสร้างความผูกพันพนักงาน	1. เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรผ่านค่านิยม GSB Way 2. เสริมสร้างความผูกพันของพนักงาน 3. งานระบบ GSB Way Point 4. ส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามจริยธรรม
กลยุทธ์ที่ 6 เพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานด้าน HR	1. HR Analytic 2. พัฒนาระบบประเมินผลตามแนวทาง Performance Based Organization 3. จ้างพัฒนาระบบ My Partner (Chatbot) 4. ปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อและส่งเสริมต่อการทำงานในยุค Digital 5. พัฒนาการรายงานผลการดำเนินงานรายบุคคล

2. การประเมินความสอดคล้องของกลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม โดยบุคลากรฝ่ายทรัพยากรบุคคลและกลุ่มยุทธศาสตร์ของธนาคารออมสิน จำนวน 15 – 20 คน พิจารณาพบว่า กลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็น

ธนาคารเพื่อสังคม มีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ประกอบด้วย 6 กลยุทธ์ คือ กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาสมรรถนะองค์กร กลยุทธ์ที่ 2 ยกระดับขีดความสามารถพนักงานรองรับการแข่งขัน กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาการบริหารจัดการความรู้และนวัตกรรม กลยุทธ์ที่ 4 พัฒนาผู้มีศักยภาพสูงเพื่อทดแทนตำแหน่งและเตรียมผู้นำในอนาคต กลยุทธ์ที่ 5 ขยับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรและสร้างความผูกพันพนักงาน และกลยุทธ์ที่ 6 เพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานด้าน HR ซึ่งกลยุทธ์มีความเหมาะสม สอดคล้อง และครอบคลุมการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคมสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นสำคัญเพื่อนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ขั้นที่ 1 การศึกษาและสังเคราะห์บริบทการบริหารทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม (วัตถุประสงค์ที่ 1)

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญกับบุคลากร ซึ่งเป็นพลังขับเคลื่อนภารกิจไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยกำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับแนวทางการปฏิรูปประเทศและมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ธนาคาร ดังนี้ 1) จัดรูปแบบโครงสร้างองค์กรและกระบวนการทำงานที่รองรับการเปลี่ยนแปลงตามภารกิจของธนาคารในยุคดิจิทัล 2) บริหารจัดการบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ 3) พัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทุกระดับตำแหน่ง และ 4) ยกระดับการปฏิบัติงานของการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้องกับ พัฒนพงษ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร (2564) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรฝ่ายบริการกลางของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรต้องมีการวางแผนทรัพยากรบุคคล โดยการวางแผนในความต้องการเกี่ยวกับตำแหน่ง กำหนดสมรรถนะในแต่ละตำแหน่งเพื่อให้สอดคล้องกับการวางกลยุทธ์ รวมถึงการดำเนินงานและการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน โดยอาศัยสมรรถนะที่กำหนดไว้ อีกทั้งต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาให้สอดคล้องกับสมรรถนะของบุคลากร

ขั้นที่ 2 การศึกษาการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน และการพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากร (วัตถุประสงค์ที่ 2, 3)

1. การบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐานส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม ผลการศึกษาพบว่า การบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐานด้านสมรรถนะตามหน้าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม เนื่องจาก บุคลากร ต้องมีความสามารถในด้านต่างๆ เช่น การคิด/วิเคราะห์ แก้ไขปัญหา การสื่อสาร

ความเป็นมืออาชีพ รวมทั้งมีความสามารถในการบริหารจัดการสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงที่องค์กรต้องเผชิญ ร่วมผลักดันให้เกิดความสำเร็จของโครงการตามกำหนดเวลา ภายใต้ข้อจำกัดต่าง ๆ พร้อมคาดการณ์และบริหารความเสี่ยงหรือโอกาสความสูญเสียที่จะเกิดขึ้น ยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนแผนงานหากมีอุปสรรคเพื่อให้งานสำเร็จ สอดคล้องกับ อาชีวภูมิคุ้มกัน น้อมเนียน และสมศักดิ์ อมรสิริพงศ์ (2561) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลสู่องค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทรายผลการศึกษพบว่า การขับเคลื่อนผ่านโครงการหรือกิจกรรมในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของบุคลากรให้มีความพร้อมต่อการปฏิบัติงานและเท่าทันความเปลี่ยนแปลง นำไปสู่การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เริ่มที่การพัฒนาระดับบุคคลและกลุ่มที่ครอบคลุมการพัฒนาสมรรถนะหลักในการดำเนินงาน (Core Competency) และสมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง (Functional Competency) ให้เกิดทักษะในการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ขององค์กร

2. การพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม ผลการศึกษพบว่า การพัฒนาทักษะอนาคตของบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม เนื่องจาก การพัฒนาทักษะของบุคลากรเพื่อให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร สามารถปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ปัจจุบัน อีกทั้งบุคลากรมีความรู้ด้านเทคโนโลยี ความเข้าใจในการใช้เครื่องมือ และสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้เพิ่มคุณภาพในการทำงาน และมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางด้านข้อมูลในเบื้องต้น เพื่อลดความเสียหายในระยะสั้น สอดคล้องกับ พรธิตา เทพประสิทธิ์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2561) ศึกษาเรื่อง ความสามารถในการพัฒนาตนเองที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านบุคลิกภาพแบบประนีประนอมของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ผลการศึกษพบว่า ความสามารถในการพัฒนาตนเองด้านทักษะ และด้านการกระทำให้สำเร็จมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน และความสามารถในการพัฒนาตนเองด้านทักษะและด้านการกระทำให้สำเร็จมีอิทธิพลทางบวกกับบุคลิกภาพแบบประนีประนอม รวมถึงบุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน

ขั้นที่ 3 การกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม (วัตถุประสงค์ที่ 4)

จากการกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม และผลการประเมินความสอดคล้องของกลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม โดยบุคลากรฝ่ายทรัพยากรบุคคลและกลุ่มยุทธศาสตร์ของธนาคารออมสิน จำนวน 15 – 20 คน พิจารณาพบว่า มีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน กลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม มีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

ประกอบด้วย 6 กลยุทธ์ คือ กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาสมรรถนะองค์กร กลยุทธ์ที่ 2 ยกย่องขีดความสามารถ พนักงานรองรับการแข่งขัน กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาการบริหารจัดการความรู้และนวัตกรรม กลยุทธ์ที่ 4 พัฒนาผู้มีศักยภาพสูงเพื่อทดแทนตำแหน่ง และเตรียมผู้นำในอนาคต กลยุทธ์ที่ 5 ขยับเคลื่อน วัฒนธรรมองค์กรและสร้างความผูกพันพนักงาน และกลยุทธ์ที่ 6 เพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน ด้าน HR ซึ่งกลยุทธ์มีความเหมาะสม สอดคล้อง และครอบคลุมการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากร บุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับ ธรรมนูญ พรหมสุทธิ และคณะ (2564) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ เพื่อรองรับยุคประเทศไทย 4.0 ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับ ยุคประเทศไทย 4.0 ตามนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้เป็น "ประเทศไทย 4.0" เศรษฐกิจขับเคลื่อน ด้วยความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม เทคโนโลยี และการบริการระดับสูง พบว่า ทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญเป็นอย่างมากในขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ เนื่องจาก "คน" เป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรที่จะต้องมีการพัฒนาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ ให้เกิดความรู้ ความสามารถ นำไปปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานควบคู่กันไป ผ่าน กระบวนการพัฒนาสมรรถนะอย่างเป็นระบบ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและมีความเตรียมพร้อมในการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ภายใต้ภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อให้องค์กรมีความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และเพื่อผลักดันองค์กรเป็นธนาคารเพื่อสังคม
- 2) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลมากขึ้น โดยเฉพาะการพัฒนา รายบุคคล ทั้งการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถให้กับบุคลากรได้มีความรู้อย่างทั่วถึง
- 3) ควรมีการนำระบบการเรียนรู้ผ่านสื่อเทคโนโลยีหรือระบบออนไลน์ (E-learning) เข้ามาช่วยในการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับบุคลากร และสอดคล้องกับ ลักษณะการทำงานในปัจจุบัน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาและนำกลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็น ธนาคารเพื่อสังคมไปสู่การปฏิบัติ และปรับปรุงให้สอดคล้องกับบุคลากรธนาคารออมสิน
- 2) ควรมีการศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบหรือพัฒนาตัวชี้วัดของการพัฒนาสมรรถนะ ทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม

เอกสารอ้างอิง

- ชนิกา พิพัฒนานามิต. (2558). กลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
ออมสินภาค 7. *วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร*. 10(2), 133 – 144.
- ธนาคารออมสิน. (2565). *ประวัติธนาคารออมสิน*. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 31 มีนาคม 2565,
จาก <https://www.gsb.or.th/about/ประวัติธนาคาร>.
- ธนาคารออมสิน. (2565). *ธนาคารเพื่อสังคม*. สืบค้นเมื่อ 31 มีนาคม 2565,
จาก <https://www.gsb.or.th/csr/gsbcsr/ออมสินเพื่อสังคมและสังคม/management/>.
- ธัญญารัตน์ พรหมสุทธิ และคณะ. (2564). การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุค
ประเทศไทย 4.0. *วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง*, 10(1), 228 – 243.
- พรธิดา เทพประสิทธิ์ และวิโรจน์ เกษภูาลักษณ์. (2561). ความสามารถในการพัฒนาตนเองที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพการทำงาน ผ่านบุคลิกภาพแบบประนีประนอมของพนักงานมหาวิทยาลัยสาย
สนับสนุน. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 10(1), 107 – 120.
- พัฒน์พงษ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร. (2564). การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรฝ่ายบริการกลางของ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารสังคมศาสตร์และ
มนุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 6(2), 130 – 142.
- มาษะ ภูจินดา. (2552). ชื่อเรียกอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์. *มติชนรายสัปดาห์*,
ฉบับที่ 1497, 37.
- ศิรินทิพย์ แสงมิ่ง. (2562). การพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของบุคลากรในสำนักงานนโยบายและแผนการ
อาชีวศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อัญชลี ชัยศรี. (2563). การบริหารทรัพยากรมนุษย์บนพื้นฐานสมรรถนะ. *วารสารวิชาการ
มจร บุรีรัมย์*, 5(2), 234 – 248.
- อาชว์วิชญ์ น้อมเนียน และสมศักดิ์ อมรสิริพงศ์. (2561). การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลสู่
องค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย. *Veridian E-Journal*,
Silpakorn University, 11(2), 63 – 81.

ระบบการบริหารสถานศึกษาของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด
สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

Municipal School Administration System Roi Et
Province Under the Department of Local Government Promotion
Ministry of Interior

นุชากร มาศหมาดล

NUCHAKORN MASCHAMADOL

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Bangkok Thonburi University

Corresponding Author. Email: nuchakomm@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษากระบวนการบริหารสถานศึกษาของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด และ (2) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อระบบการบริหารสถานศึกษาของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าระบบการบริหารสถานศึกษาประกอบด้วยด้านนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิตที่มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ ส่งผลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการบริหาร และผลการทดสอบสมมติฐานด้านการจัดการศึกษา ด้านการกำกับ ติดตาม ประเมินผล ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พรบ. ระเบียบ ข้อบังคับ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการจัดสถานศึกษา มีอิทธิพลต่อระบบการบริหารสถานศึกษาของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด และสามารถพยากรณ์แนวโน้มระบบการบริหารสถานศึกษาของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ร้อยละ 64.00 ส่วนด้านนโยบายรัฐบาล กระทรวงกรม องค์การ ด้านสภาพปัจจุบันสถานศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และด้านการกำหนดทิศทางการจัดการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อระบบการบริหารสถานศึกษาของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด

คำสำคัญ: ระบบการบริหารสถานศึกษาเทศบาล; กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น; กระทรวงมหาดไทย

Abstract

The objectives of this research were: (1) to study of the municipal school administration system Roi Et Province; and (2) to study the influence of factors affecting the administrative system of the municipality's educational institutions. Roi Et Province. The results of the research revealed that the educational institution administration system consisted of import process and this productivity is appropriate and feasible. affect the effectiveness and efficiency of administration and the results of hypothesis testing in educational management, supervision, monitoring, and evaluation; related laws; Act, rules, regulations, participation. and the arrangement of educational institutions Influence on the municipal school administration system Roi Et Province and can forecast trends in the municipal school administration system Roi Et Province got 64.00 percent as for government

policies, ministries, departments, organizations, current conditions, educational institutions of local administrative organizations. And the direction of education management has no influence on the administrative system of the municipality. Roi Et Province

Keywords: Municipal school administration system; Department of Local Government Promotion;
Ministry of Interior

บทนำ

ในปัจจุบันเป็นโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันอย่างกว้างขวางตลอดเวลา คุณภาพของคนและการพัฒนากำลังคนเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาทุก ๆ ด้าน ซึ่งทั้งภาครัฐและเอกชน จะต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพในระดับสูงขึ้น (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) ซึ่งแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (2560 – 2564) ยึดวิสัยทัศน์ของกรอบยุทธศาสตร์ชาติที่กำหนดว่า “ประเทศไทย มีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนเป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยที่เป้าหมายและตัวชี้วัดต้องสอดคล้องกับกรอบเป้าหมายการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมโดยการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญด้านการศึกษาในฐานะกลไกหลักในการพัฒนาประเทศมาโดยตลอด ซึ่งกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กองส่งเสริมและพัฒนากิจการศึกษาท้องถิ่น กลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการศึกษาท้องถิ่น ได้แจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสถานศึกษาในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาสี่ปี (พ.ศ. 2561 – 2564) ประกอบกับได้มีการชักชวนแนวทางการทบทวนแผนพัฒนาการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสถานศึกษาในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดช่วงเวลาของแผนพัฒนาการศึกษาให้สอดคล้องกับช่วงเวลาของแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสถานศึกษาในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จึงได้นำแผนพัฒนาการศึกษาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ. 2561 – 2564) มาปรับเป็นแผนพัฒนาการศึกษาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565) เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสถานศึกษาในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการศึกษา (กองส่งเสริมและพัฒนากิจการศึกษาท้องถิ่น, 2563)

ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องส่งเสริม สนับสนุน และร่วมมือกับรัฐจัดการศึกษาตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580) เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทย

มีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ที่มุ่งพัฒนาให้คนไทย มีความสุข และสนองตอบต่อการบรรลุซึ่งผลประโยชน์แห่งชาติ ในการที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างรายได้ระดับสูง เป็นประเทศพัฒนาแล้ว และสร้างความสุขของคนไทย สังคมมีความมั่นคง เสมอภาคและเป็นธรรม อย่างไรก็ตามปัญหาหลักของ โรงเรียนสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญ อาทิเช่น (1) ปัญหาโรงเรียนท้องถิ่นไม่ได้มีการพัฒนาครู ให้เป็นครูที่มีความรู้ความสามารถอย่างเช่นที่กระทรวงศึกษาธิการดำเนินการ เพราะท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร (2) ขวัญกำลังใจในการทำหน้าที่ครูของพนักงานครูเทศบาลต่ำกว่าครู สพฐ.เป็นอย่างมาก (3) นักการเมืองท้องถิ่นบางแห่งมองโรงเรียนท้องถิ่นเป็นเพียงเครื่องมือหาเสียงทางการเมือง มิใช่สิ่งที่ต้องส่งเสริมสนับสนุนมากมายตามหลักปรัชญาการศึกษา และมักจะบริหารจัดการกับโรงเรียนตามสบาย และ(4) ข้อนี้ อาจถือว่าสำคัญ (วีรพร เชื้ออำ, 2553)

ด้วยความสำคัญและปัญหาดังกล่าว การศึกษาแนวทางการกระจายอำนาจทางการศึกษาของรัฐ การเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน ท้องถิ่น เป็นกระจายอำนาจทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง เนื่องจากรัฐได้มองเห็นว่าชุมชนจะช่วยเหลือ และพัฒนาการศึกษาให้เกิดคุณภาพสนับสนุน และส่งเสริมการทำงานระหว่างชุมชนกับสถาบันการศึกษา เพื่อให้เกิดจุดหมายเดียวกัน มีการพัฒนาร่วมกัน (สำนักงานการศึกษาเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด, 2562) ทำให้ผู้วิจัยเกิดความตระหนัก และเห็นความสำคัญ ที่จะศึกษาเกี่ยวกับระบบการบริหารสถานศึกษา ของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษานโยบายของรัฐบาล กระทรวง กรม องค์การ กฎหมาย พรบ. ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย
2. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน การกำหนดทิศทางการจัดการศึกษา การจัดการศึกษา และการจัดสถานศึกษาของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย
3. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมผู้เกี่ยวข้อง และการกำกับ ติดตาม ประเมินผลของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

สมมติฐานของการวิจัย

งานวิจัยเรื่องระบบการบริหารสถานศึกษาของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานดังนี้

ตั้งสมมติฐานเชิงคุณภาพ

1. ทราบและเข้าใจถึงนโยบายของรัฐบาล กระทรวง กรม องค์การ กฎหมาย พรบ. ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

2. ทราบและเข้าใจถึงสภาพปัจจุบัน การกำหนดทิศทางการจัดการศึกษา การจัดการศึกษา และการจัดสถานศึกษาของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

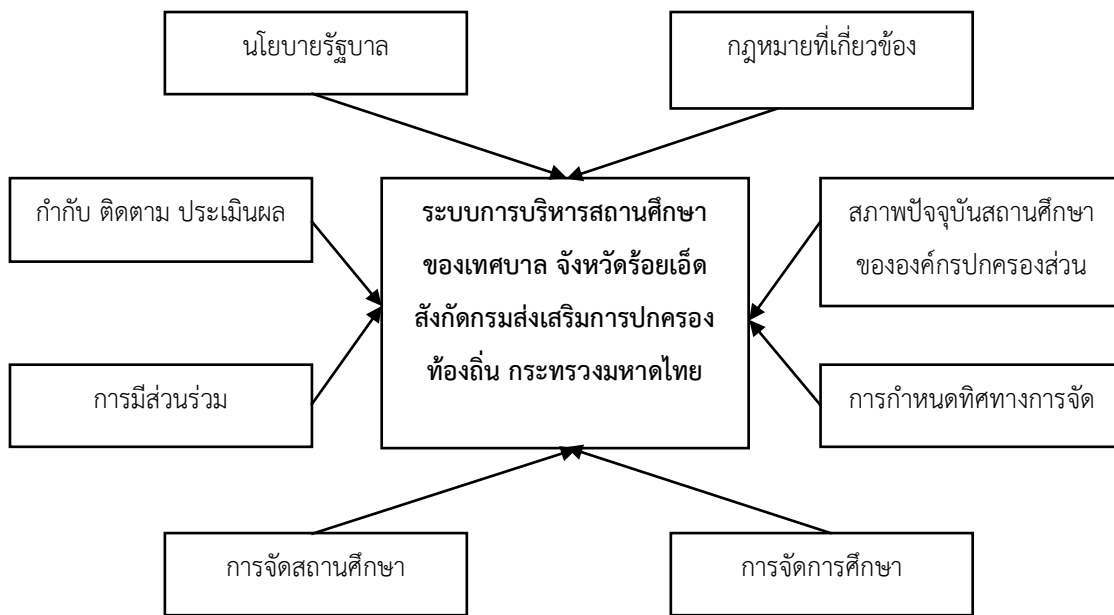
3. ทราบและเข้าใจถึงการมีส่วนร่วมผู้เกี่ยวข้อง และการกำกับ ติดตาม ประเมินผลของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

ตั้งสมมติฐานเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

นโยบายรัฐบาล กระทรวง กรม องค์การ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง พรบ. ระเบียบ ข้อบังคับ สภาพปัจจุบันสถานศึกษาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น การกำหนดทิศทางการจัดการศึกษา การจัดการศึกษา การจัดสถานศึกษา การมีส่วนร่วม และ กำกับ ติดตาม ประเมินผลมีอิทธิพลต่อ ระบบการบริหารสถานศึกษาของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยเรื่องระบบการบริหารสถานศึกษาของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย นั้นผู้วิจัยได้นำหลักการ แนวคิดของนโยบายด้านการศึกษาท้องถิ่น พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 (2562) รูปแบบการจัดการศึกษาโดยใช้ท้องถิ่นเป็นฐาน และองค์ประกอบของระบบ โดยนำมาประมวลเป็น กรอบแนวคิดในการศึกษา ได้ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) อัตราร้อยละ 60 และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) อัตราร้อยละ 40 ของการวิจัยทั้งหมด

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การเก็บศึกษาข้อมูลจากแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) ซึ่งเป็นผู้เป็นผู้บริหารระดับนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรีที่ดูแลฝ่ายการศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้อำนวยการสำนักงานการศึกษา ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศึกษาพิเศษ ผู้อำนวยการสถานศึกษา รองผู้อำนวยการสถานศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย โดยแบบสัมภาษณ์เป็นแบบมีโครงสร้าง (Structured Interview)

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) กับ 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ (1) กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน (2) กลุ่มครูในสถานศึกษาของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ประชากร ได้แก่ผู้บริหารระดับนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรีที่ดูแลฝ่ายการศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้อำนวยการสำนักงานการศึกษา ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศึกษาพิเศษ ผู้อำนวยการสถานศึกษา รองผู้อำนวยการสถานศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้ระบบโควตาในการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ด้านต่าง ๆ จำนวน 40 คน โดยไม่นับผู้ให้ข้อมูลสำคัญซ้ำในแต่ละด้าน

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากร ได้แก่ ครูและผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูและผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาร์ยามาเน่ และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (cluster random sampling) โดยใช้ขนาดของโรงเรียนเป็นเกณฑ์การแบ่ง เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Depth Interview) เป็นหลัก ประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและครอบคลุมทุกประเด็น ผู้วิจัยจึงใช้คำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) ในการสัมภาษณ์และแบบประเมินต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นในการศึกษา

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง แบบสอบถามเป็นแบบประมาณมาตราส่วน ประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ทสเกล (Likert's Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยการศึกษา ค้นคว้าจากการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ตามกรอบแนวคิดการวิจัย แนวคิด หลักการ และทฤษฎี ดังนี้ (1) นโยบายรัฐบาลกระทรวง กรม องค์การ (2) กฎหมายที่เกี่ยวข้อง พรบ. ระเบียบ ข้อบังคับ (3) สภาพปัจจุบันสถานศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (4) การกำหนดทิศทางการจัดการศึกษา (5) การจัดการศึกษา (6) การจัดสถานศึกษา (7) การมีส่วนร่วม (8) กำกับ ติดตาม ประเมินผล และ (9)ระบบการบริหารสถานศึกษาในการปฏิบัติงาน

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การสร้างเครื่องมือผู้วิจัยใช้กระบวนการวิเคราะห์และสังเคราะห์แนวความคิด หลักการทฤษฎี จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารสถานศึกษาในด้าน (1) นโยบายรัฐบาลกระทรวง กรม องค์การ (2) กฎหมายที่เกี่ยวข้อง พรบ. ระเบียบ ข้อบังคับ (3) สภาพปัจจุบันสถานศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (4) การกำหนดทิศทางการจัดการศึกษา (5) การจัดการศึกษา (6) การจัดสถานศึกษา (7) การมีส่วนร่วม และ (8) กำกับ ติดตาม ประเมินผล (9) ระบบการบริหารสถานศึกษาในการปฏิบัติงานเพื่อนำมาสร้างคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) สร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการบริหารจัดการสถานศึกษาในด้าน (1) นโยบายรัฐบาลกระทรวง กรม องค์การ (2) กฎหมายที่เกี่ยวข้อง พรบ. ระเบียบ ข้อบังคับ (3) สภาพปัจจุบันสถานศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (4) การกำหนดทิศทางการจัดการศึกษา (5) การจัดการศึกษา (6) การจัดสถานศึกษา (7) การมีส่วนร่วม (8) กำกับ ติดตาม ประเมินผล และ (9) ระบบการบริหารสถานศึกษาในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับระบบการบริหารสถานศึกษาของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

3. หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ ให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน เพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาและโครงสร้างของคำถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence : IOC) ได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.80 – 1.00 ขึ้นไปทุกข้อ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รวมทั้งฉบับ 0.973 และในแต่ละข้อคำถามมีค่าความเชื่อมั่น อยู่ระหว่าง 0.972 – 0.973

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจำแนกข้อมูลออกเป็น 2 ลักษณะ คือ (1) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) (2) จากการศึกษาและวิเคราะห์เอกสาร (Document Analysis) ที่เกี่ยวข้องทั้งที่อยู่ในบทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารสถานศึกษาของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล ถึงนายกเทศมนตรี นายกองค์การบริหารส่วนตำบลของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากผู้บริหาร และบุคลากรในองค์การ
2. เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้บริหาร ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม แจกกับครูจำนวน 131 ชุดและผู้ปกครองนักเรียนจำนวน 367 ชุด รวม จำนวน 498 ชุด ในเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ด้วยตนเอง และอธิบายวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยครั้งนี้ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล และอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามโดยละเอียด และเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้อง
3. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การวิจัยเชิงคุณภาพ จะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive Analysis) เป็นหลัก เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลตามวิธีการและเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลมาแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาเรียบเรียงเพื่ออธิบายการและความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์ต่าง ๆ จากข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ โดยในส่วนของการเตรียมการวิเคราะห์ข้อมูลได้ทำการจัดระเบียบข้อมูลเพื่อให้เกิดความสะดวกในการนำมาวิเคราะห์ จากนั้นนำข้อมูลมานำเสนอเป็นข้อมูลจริงที่ค้นพบ เพื่อนำไปสู่การหาข้อสรุปการตีความ และการตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำของผลการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติทางสังคมศาสตร์ เมื่อผู้วิจัยรับแบบสอบถามคืนมาเรียบร้อยแล้ว ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. บันทึกรหัสแบบสอบถามแต่ละฉบับ เพื่อนำไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยกำหนดมาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็น 5 ระดับ คือ 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามแบบลิเคอร์ท (LiKert Scale)

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องระบบการบริหารสถานศึกษาของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. การศึกษานโยบายของรัฐบาล กระทรวง กรม องค์การ กฎหมาย พรบ. ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยพบว่า นโยบายของรัฐบาล กระทรวง กรม องค์การ กฎหมาย พรบ. ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พบว่าเทศบาลมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องเป็นอย่างดี โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2561 และการบริหารงานได้ปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ซึ่งเป็นกฎหมายสูงสุดของประเทศ หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น อบท. และหมวดที่ 5 หน้าที่ของรัฐ ในมาตรา 54

ในการบริหาร เทศบาลมีการเผยแพร่นโยบายระดับรัฐบาล กระทรวง กรม องค์การ นโยบายระดับต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย สามารถนำนโยบายไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมมีการประเมินผลการนำนโยบายไปปฏิบัติ และเผยแพร่ผลการประเมินนโยบายในสื่อต่าง ๆ ให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ อีกทั้งได้นำกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พรบ. ระเบียบ ข้อบังคับ ไปปฏิบัติ มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้

นอกจากนี้ เทศบาลยังได้นำนโยบาย และกฎหมายดังกล่าว มากำหนดเป็นแผนพัฒนา และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จและตอบสนองนโยบาย ภายใต้หลักเกณฑ์ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมพัฒนา ตอบสนองความต้องการของประชาชน ยึดหลักธรรมาภิบาล และหลักการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นบริหารจัดการกันเอง ซึ่งการดำเนินงานได้สร้างความมั่นใจให้กับพี่น้องประชาชน คือชื้อลัดย สัจจิต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ สร้างความเข้มแข็ง มั่นคงให้แก่ประเทศชาติได้ ซึ่งผลการปฏิบัติทำให้การบริหารงานและพัฒนางานตรงจุดที่ประชาชนต้องการ ชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ทำให้เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ คำนึงค่า และตรงตามวัตถุประสงค์

2. การศึกษาสภาพปัจจุบัน การกำหนดทิศทางการจัดการศึกษา การจัดการศึกษา และการจัดสถานศึกษาของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยพบว่า

ปัจจุบันเทศบาลเป็นหน่วยงานที่พี่น้องประชาชนฝากความหวังไว้ในทุกมิติ เพื่อความอยู่ดีมีสุข บ้านเมืองได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สามารถให้ความช่วยเหลือและบริการประชาชนเรื่องความเป็นอยู่

การจัดหาสวัสดิการต่าง ๆ ตลอดจนการพัฒนาสาธารณประโยชน์ และรับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อนำมากำหนดแนวทางการปฏิบัติให้สอดคล้องตรงกับความต้องการของประชาชน ด้วยความยุติธรรมและโปร่งใส

การกำหนดทิศทางการจัดการศึกษาสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2564 และแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ 20 ปี พ.ศ. 2560–2579 โดยเทศบาลได้ดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ กำหนดกลยุทธ์ การดำเนินงาน นำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ และกำกับ ติดตาม ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การปฏิบัติงานขับเคลื่อนแผนงาน โครงการ ตามเจตนารมณ์ และสอดคล้องกับทิศทางการจัดการศึกษาระดับประเทศเป็นอย่างดี และเป็นที่ไว้วางใจของประชาชนในท้องถิ่น

การจัดการศึกษาของเทศบาล มีรูปแบบการจัดการศึกษา 3 รูปแบบ คือ (1) การจัดการศึกษาในระบบ (2) การจัดการศึกษานอกระบบ และ (3) การจัดการศึกษาตามอัธยาศัย ซึ่งมีลักษณะการจัดการศึกษาตามแนวคิดพหุปัญญาที่มุ่งเน้นให้นักเรียนมีทางเลือกในการเรียนรู้ตามความสนใจและความถนัดของตนเองที่หลากหลาย โดยสถานศึกษาดำเนินการจัดทำหลักสูตรหลักสูตร มีการเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการหลักสูตร จัดทำหลักสูตรสถานศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น นำหลักสูตรไปใช้ และกำกับ ติดตาม และประเมินผล จัดการเรียนการสอนให้เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ มีการประสานความร่วมมือกับบุคคลในชุมชนทุกฝ่าย จัดการเรียนการสอนแบบยืดหยุ่น จัดกิจกรรมและประสบการณ์ได้อย่างหลากหลายสอดคล้องกับวิถีชีวิตของผู้เรียน มีการวัดและประเมินผลที่หลากหลาย และเหมาะสมกับผู้เรียน มีการเทียบโอนผลการเรียนในการศึกษา ในระบบ นอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัย และส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต ทำให้การจัดการศึกษาของเทศบาลเป็นที่พึงพอใจของผู้ปกครองและประชาชนทั่วไป

การจัดสถานศึกษาของเทศบาล เทศบาลจัดสถานศึกษาตามบริบทของแต่ละสถานศึกษา ให้ทุกแห่งมีการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งการพัฒนาอาคารสถานที่ อุปกรณ์ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรทางการศึกษา เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก โดยดำเนินการ (1) การจัดสถานศึกษาในท้องถิ่นเพื่อพัฒนาคุณภาพ เทศบาลปรับปรุงสภาพของสถานศึกษาให้มีบรรยากาศที่เอื้อและมีความพร้อมต่อการเรียนรู้ ใช้เครือข่ายกลุ่มโรงเรียนสร้างโรงเรียนต้นแบบในท้องถิ่น ส่งเสริมการศึกษา ค้นคว้า วิจัย และพัฒนาคุณภาพการศึกษาในท้องถิ่น และ (2) การจัดสถานศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของสถานศึกษาในท้องถิ่น เทศบาลระดมทรัพยากรทางการศึกษาจากหน่วยงานภายนอก เพื่อนำมาสนับสนุนการจัดการศึกษา ส่งเสริมให้ท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา สถานศึกษาในท้องถิ่นมีการใช้ทรัพยากรทางการศึกษาร่วมกัน มีกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา และจัดห้องเรียนในสถานศึกษาให้มีขนาดที่เหมาะสม กับการใช้ทรัพยากรทางการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน

3. การศึกษาการมีส่วนร่วมผู้เกี่ยวข้อง และการกำกับ ติดตาม ประเมินผลของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้เกี่ยวข้องในการจัดการศึกษาของเทศบาล นับว่ามีความสำคัญมาก เพื่อลดความเสี่ยง ความขัดแย้ง และส่งผลให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งนี้การบริหารงานเปิดกว้าง ให้โอกาสกับบุคคลทุกภาคส่วน เข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็นในการวางแผนงาน ตามขอบเขตและบทบาทหน้าที่ บนความเสมอภาคและเปิดเผย ครอบคลุมทุกส่วนงาน ซึ่งการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ แบบมีส่วนร่วม

นอกจากนี้เทศบาลยังเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการจัดการศึกษา การบริหารหลักสูตร การจัดและการมีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วม กำกับ ติดตาม และประเมินผล คุณภาพการศึกษา ผลในการบริหารงาน ทุกคนให้ความร่วมมือ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการพัฒนาที่เหมาะสม ตรงกับความต้องการของประชาชน และทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ การกำกับติดตาม ประเมินผลของเทศบาลเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษา เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการทดสอบการดำเนินงานตามภารกิจ ว่าดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ทำให้ทราบและกำหนดทิศทางการพัฒนาได้อย่างเป็นรูปธรรม มีการตรวจการทำงานเป็นระยะ ๆ ในขณะที่ดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการ เพื่อจะได้แก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานที่ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ได้ทันที่ที่เทศบาลยังได้ดำเนินการกำกับคุณภาพการศึกษาเช่นการจัดระบบการบริหาร และสารสนเทศ และจัดทำโครงสร้างการบริหารจัดการให้เอื้อต่อการดำเนินงาน พัฒนามาตรฐานการศึกษา ติดตามคุณภาพการศึกษา เช่นสำรวจสภาพปัจจุบันและปัญหาของสถานศึกษา วางแผนการติดตาม คุณภาพการศึกษา และสร้างเครือข่ายการติดตามคุณภาพการศึกษาและประเมินผลคุณภาพ การศึกษาตามมาตรฐานอย่างเป็นระบบในทุกมิติของ เช่นการทดสอบ O-Net และ NT ประเมินการ อ่าน คิด วิเคราะห์และเขียน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ และด้านทักษะอาชีพและคุณภาพชีวิต ส่งผลให้เกิด กระบวนการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเข้มแข็งและมีความยั่งยืน เป็นไปตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ได้อย่างดียิ่ง

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการบริหารจัดการสถานศึกษาของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย อภิปรายผลได้ดังนี้

1. นโยบายของรัฐบาล กระทรวง กรม องค์การ กฎหมาย พรบ. ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง กับเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พบว่า เทศบาล มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้เป็นอย่างดี มีการเผยแพร่ นโยบาย นำนโยบายระดับต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย สามารถนำนโยบายไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม มีการประเมินผล

และเผยแพร่ผลการประเมินนโยบายในสื่อต่าง ๆ ให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ อีกทั้งสามารถนำกฎหมายที่เกี่ยวข้องไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมและเป็นรูปธรรม เนื่องจากในการบริหารเทศบาลต้องดำเนินการตามนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอยู่แล้ว เพียงแต่ต้องทำความเข้าใจนโยบายและกฎหมายให้กระจ่างชัด เพื่อจะได้นำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ด้วยเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล และหลักการกระจายอำนาจ ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ก็จะทำให้เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน ชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

2. สภาพปัจจุบัน การกำหนดทิศทางการจัดการศึกษา การจัดการศึกษา และการจัดสถานศึกษาของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พบว่าสภาพปัจจุบันของเทศบาลพี่น้องประชาชนฝากความหวังไว้ในทุกมิติ เพื่อความอยู่ดีมีสุข บ้านเมืองได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สามารถให้ความช่วยเหลือและบริการประชาชนเรื่องความเป็นอยู่ การจัดหาสวัสดิการต่าง ๆ ตลอดจนการพัฒนาสาธารณประโยชน์ และรับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อนำมากำหนดแนวทางการปฏิบัติให้สอดคล้องตรงกับความต้องการของประชาชน ด้วยความยุติธรรมและโปร่งใส การกำหนดทิศทางการจัดการศึกษาเทศบาลได้ดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ กำหนดกลยุทธ์การดำเนินงาน นำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ และกำกับ ติดตาม ประเมินผลอย่าง การจัดการศึกษาของเทศบาล มีรูปแบบการจัดการศึกษา 3 รูปแบบ คือ (1) การจัดการศึกษาในระบบ (2) การจัดการศึกษานอกระบบ และ (3) การจัดการศึกษาตามอัธยาศัย ซึ่งมีลักษณะการจัดการศึกษาตามแนวคิดพหุปัญญา การจัดสถานศึกษาเทศบาลจัดตามบริบทของแต่ละสถานศึกษาให้ทุกแห่งมีการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน โดยดำเนินการจัดสถานศึกษาในท้องถิ่นเพื่อพัฒนาคุณภาพ และจัดสถานศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของสถานศึกษาในท้องถิ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของนายอัมพร พินะสา (2561) ได้ศึกษาการพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาโดยใช้ท้องถิ่นเป็นฐานของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาโดยใช้ท้องถิ่นเป็นฐานของสถานศึกษาในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัย พบว่ารูปแบบมี 5 องค์ประกอบ คือ การกำหนดทิศทางการจัดการศึกษา การจัดการศึกษา การจัดสถานศึกษา การมีส่วนร่วม และการกำกับ ติดตาม ประเมินผล

3. การมีส่วนร่วมผู้เกี่ยวข้อง และการกำกับ ติดตาม ประเมินผลของเทศบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พบว่าการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องในการจัดการศึกษาของเทศบาล นับว่ามีความสำคัญส่งผลให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การบริหารงานเปิดกว้าง ให้โอกาสกับบุคคลทุกภาคส่วน เข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็นในการวางแผนงาน ตามขอบเขตและบทบาทหน้าที่ บนความเสมอภาคและเปิดเผย ครอบคลุมทุกส่วนงาน

ซึ่งการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ แบบมีส่วนร่วมประกอบด้วย (1) การมีส่วนร่วมคิดและตัดสินใจ (2) การมีส่วนร่วมในการวางแผน (3) การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ (4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล และ (5) การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ ส่วนการกำกับ ติดตาม ประเมินผลของเทศบาลเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษา เป็นเครื่องมือสำคัญในการทดสอบการดำเนินงานตามภารกิจว่าดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ทำให้ทราบและกำหนดทิศทางการพัฒนาได้อย่างเป็นรูปธรรม มีการตรวจการทำงานเป็นระยะ ๆ ในขณะที่ดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการ เพื่อจะได้แก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานที่ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ได้ทันที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของอัมพร พินะสา (2561) ได้ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการจัดการศึกษาโดยใช้ท้องถิ่นเป็นฐานของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบมี 5 องค์ประกอบคือ การกำหนดทิศทางการจัดการศึกษา การจัดการศึกษา การจัดสถานศึกษา การมีส่วนร่วม และการกำกับ ติดตาม ประเมินผล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) เทศบาลควรนำทุนทางสังคมและภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์มีรูปแบบการบริหารจัดการและงบประมาณด้วยวิธีการบูรณาการร่วมกันของหน่วยงานภายในเทศบาล และมีโครงสร้างการบริหารที่เกิดจากภาคีความร่วมมือจากทุกฝ่าย เพื่อส่งเสริมและพัฒนาชุมชน รวมทั้งมีศักยภาพในการบริหารงบประมาณที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอกในการจัดการศึกษาทุกระดับ

2) เทศบาลควรกระจายอำนาจการจัดการศึกษาให้สถานศึกษามีอิสระและความคล่องตัวในการบริหารจัดการและตัดสินใจให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้การบริหารจัดการศึกษามีคุณภาพสนองความต้องการชุมชนได้ เนื่องจากสถานศึกษาได้แสดงถึงความพยายามในการก้าวพ้นข้อจำกัดที่แม้สถานศึกษายังไม่มีสถานะเป็นนิติบุคคล แต่มีกรอบการทำงานที่ยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนได้ตามบริบทและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

3) เทศบาลควรสร้างความเข้าใจระหว่างบ้าน วัด โรงเรียน ให้มีจุดมุ่งหมายเดียวกันในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนให้มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล และให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์โดยใช้อาคารสถานที่เป็นองค์ประกอบในการส่งเสริม และสนับสนุนในการจัดสถานศึกษา

4) ทิศทางการจัดการศึกษาของประชาชนในท้องถิ่น ควรส่งเสริมให้มีความรู้ ทักษะอาชีพมากขึ้น เพิ่มเวลาการเรียนรู้ในสายอาชีพมากขึ้น ตั้งแต่ระดับประถม เช่นการทำอาหาร ศิลปะ ดนตรี กีฬา คอมพิวเตอร์ เรียนรู้ทักษะอาชีพควบคู่กับสายสามัญได้

5) ควรเพิ่มช่องทางให้มากขึ้นกว่าเดิมในการเข้าถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชน โดยเฉพาะการแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อมูลข่าวสาร

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบการบริหารสถานศึกษาของเทศบาลที่มีขนาดต่างกัน ในจังหวัดร้อยเอ็ด
- 2) ควรศึกษาการวิจัยประเมินผลการนำระบบการบริหารสถานศึกษาไปใช้ในการบริหารจัดการสถานศึกษาที่เหมาะสมกับบริบท ขนาด และความพร้อมของสถานศึกษา
- 3) ควรศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุในการพัฒนาระบบการบริหารสถานศึกษาในยุคการเรียนรู้ไร้พรมแดน

เอกสารอ้างอิง

- กองส่งเสริมและพัฒนากิจการศึกษาท้องถิ่น. (2563). แผนพัฒนาการศึกษาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565). สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2563, จาก http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2020/10/2298_6153.pdf.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562. (2562). นโยบายด้านการศึกษา. สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2563, จาก <http://www.regu.tu.ac.th/quesdata/Data/>.
- วีรพร เชื้ออ้อ. (2553). การพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานการศึกษา เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด. (2562). แผนพัฒนาการศึกษา (พ.ศ. 2561–2565). เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด. จังหวัดร้อยเอ็ด.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564). สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2563, จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_w3c/more_news.php?filename=&cid=297.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560–2579. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- อัมพร พินะสา. (2561). การพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาโดยใช้ท้องถิ่นเป็นฐานของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. งานวิจัย. หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 60 ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2560 – 2561. วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.

กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณในอำเภอท่าวัง จังหวัดลพบุรี

Marketing Strategy of The Ancient Recipe of Instant Chili Paste Business in Tha-Wung District, Lop Buri Province

¹นันทิตา ฉลาดและ ²แสงจิตต์ ไต้แสง

¹Nuntita Charad, and ²Sangjitt Trisang

^{1,2}คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

^{1,2}Faculty of Management Science. Phranakorn Sri Ayutthaya Rajabhat University

¹Corresponding Author. E-mail : Nuntitakingsai54@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคของธุรกิจน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณ 2) ศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณ 3) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับกลยุทธ์ระดับธุรกิจของน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณ และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมผู้บริโภคต่อกลยุทธ์ระดับธุรกิจ ในอำเภอท่าวัง จังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริโภคน้ำพริกสูตรโบราณในอำเภอท่าวัง จังหวัดลพบุรี จำนวน 230 คน เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย คือ แบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานด้วยค่าที ค่าเอฟ ค่าแอลเอสดี และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันโดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับของพฤติกรรมผู้บริโภคของธุรกิจน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.517 2) ระดับกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.406 3) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับกลยุทธ์ระดับธุรกิจของน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ภูมิฐานะปัจจุบัน รสนาติน้ำพริก และการคำนึงส่วนใหญในการซื้อสินค้าส่วนใหญ่แตกต่างกัน มีกลยุทธ์ระดับธุรกิจแตกต่างกัน และ 4) ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมผู้บริโภคต่อกลยุทธ์ระดับธุรกิจทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r=0.787$)

คำสำคัญ : กลยุทธ์การตลาด; พฤติกรรมผู้บริโภค; ธุรกิจน้ำพริก

Abstract

The purposes of this were to 1) study consumer behaviour in the traditional chili paste business; 2) study the paste business level strategy of the traditional chili paste business; 3) compare the demographic factors with the business level strategy of the traditional chili paste business; and 4) Study the relationship of consumer

behavior to business level strategy in Tha-Wung District, Lopburi Province. The sample size was 230 people. The instrument was a questionnaire. The reliability is 0.94. The data were analysis by frequency, percentage, mean, standard deviation, and hypothesis testing by t-test, F-test, LSD, and Pearson's correlation. The statistical significance level was set at .05. The finding revealed that 1) the level of consumer behaviour of the traditional chili paste business overall had a high level, with an average value of 4.02 and a standard deviation of 0.517. 2) the level of Business level strategy of the traditional chili paste business overall had a high level, with an average value of 4.12 and a standard deviation of 0.406. 3) a comparison of demographic factors and business level strategy of traditional chili paste business found that sex, age, marital status, occupation, domicile at present chili flavor and most considerations in purchasing most of the products are different. there is a business level strategy of traditional chili paste business is different. and 4) consumer behavior of traditional chili paste business showed positive correlation with the business level strategy in all aspects at the level of .01 ($r=0.787$).

Keywords: Marketing Strategy; Consumer Behavior; Chili Paste Business

บทนำ

น้ำพริกเป็นอาหารหลักที่แสดงออกถึงวัฒนธรรมการกินของไทย คนไทยทุกคนควรคุ้นเคยกับการรับประทานข้าวกับน้ำพริกผักจิ้มตั้งแต่อดีตจนปัจจุบัน (จิราภรณ์ เบญจธรรมรักษา, 2557) เนื่องจากน้ำพริกมีรูปแบบและวิธีการเตรียมง่าย ๆ มีส่วนผสมที่ประกอบด้วยพืชผักสมุนไพรที่มีคุณค่าและสรรพคุณทางยา ทางอาหารที่หลากหลาย หาได้ง่ายทุกพื้นที่และราคาไม่แพง สามารถนำมาทำการดัดแปลงปรุงแต่งเป็นน้ำพริกที่ถูกปากคนไทย จากสูตรต้นตำรับที่สืบทอดกันมาจากรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่ง จนมาถึงในปัจจุบันได้มีการคิดค้นตำรับใหม่ ๆ ขึ้นมาอีกหลายชนิดจากภูมิปัญญาของชาวบ้านทำให้ได้ น้ำพริกที่มีความหลากหลายยิ่งขึ้น (ณัฐวรา ดาววีระกุล, 2556) จากสภาพสังคมในปัจจุบันที่เปลี่ยนไป ผู้คนส่วนใหญ่มักจะชอบความสะดวกสบาย รวดเร็ว และมีผู้ผลิตน้ำพริกเพื่อจัดจำหน่ายมีอยู่หลายรายทำให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจซื้อน้ำพริกสำเร็จรูปได้อย่างสะดวกและมีตัวเลือก ในการเลือกซื้อ น้ำพริกเพิ่มมากขึ้น ทำให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจซื้อน้ำพริกสำเร็จรูปได้อย่างสะดวกและมีตัวเลือก ในการเลือกซื้อน้ำพริกเพิ่มมากขึ้นอีกทั้งในปัจจุบันได้มีการแปรรูปดัดแปลงน้ำพริกในรูปแบบต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นและเริ่มมีกระบวนการการส่งออกของน้ำพริกไปสู่ตลาดโลกผ่านช่องทางออนไลน์ (พงศ์ศิริ แซ่ตัน, 2558)

จากการเริ่มเข้ามาของเทคโนโลยีการขายของผ่านช่องทางออนไลน์ด้วยระบบอีคอมเมิร์ซ ส่งผลให้มีผู้ประกอบการรายใหญ่ รายย่อย ผู้ประกอบการ SME ได้รวมเข้ามามีส่วนร่วมในการขายน้ำพริกผ่าน ทางบริการออนไลน์ ส่งผลต่อยอดขายของน้ำพริกขยายเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยน้ำพริกที่ขายบน แพลตฟอร์มส่วนใหญ่จะยังคงเป็นน้ำพริกที่มีแบรนด์มาอย่างยาวนาน มีชื่อเสียง ส่งผลให้การขาย ของผู้ประกอบการรายเล็ก ๆ ต่าง ๆ ต้องมีการปรับกลยุทธ์ในการขายสินค้าของตนเอง การสร้างแบรนด์

ให้เป็นที่ยอมรับมากขึ้น การพัฒนาน้ำพริกในสูตรต่าง ๆ เพื่อสร้างความแตกต่างระหว่างตนเองกับคู่แข่งชั้น การใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพล้วนเป็นส่วนหนึ่งของการปรับกลยุทธ์การทำตลาดของผู้ประกอบการทุกราย สามารถรับรู้ได้จากยอดขายของน้ำพริกที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์ที่ดีต่อสุขภาพ ผลิตภัณฑ์ที่ทำด้วยมือ (ไม่ใช่เครื่องจักร) และผลิตภัณฑ์ที่ให้ความรู้สึกถึงรสชาติดั้งเดิม ซึ่งผลิตภัณฑ์เหล่านี้ได้รับความนิยมจากผู้บริโภควัยหนุ่มสาวเป็นอย่างมาก โดยถึงแม้ว่าราคาน้ำพริกที่จำหน่ายผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์จะมีราคาสูงกว่าน้ำพริกที่วางจำหน่ายในตลาดทั่วไป แต่ก็ได้รับความนิยมและเป็นที่ต้องการเป็นอย่างมาก เนื่องจากให้ความรู้สึกว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่พิเศษ มีปริมาณการผลิตน้อย ทำให้ผู้ผลิตมีความใส่ใจในการผลิตมากกว่าน้ำพริกทั่วไปที่ผลิตจำนวนมาก ๆ นอกจากนี้ยังพบว่า น้ำพริกในตลาดออนไลน์มีรูปแบบของรสชาติที่มีความหลากหลาย และน่าสนใจมากกว่าน้ำพริกในตลาดออฟไลน์ (กระทรวงพาณิชย์, 2564)

กล่าวได้ว่าการพัฒนาสูตรน้ำพริกให้รองรับกับความต้องการของผู้บริโภคในโลกยุคการแข่งขันที่สูง ถือเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำกลยุทธ์ในระดับธุรกิจของผู้ประกอบการน้ำพริกตลอดเวลา ซึ่งผู้ประกอบการที่ดีควรมีจุดแข็งที่ มีความรู้เรื่องน้ำพริก มีช่องทางการจัดจำหน่ายที่แน่นอน โดยทำสัญญาส่งเป็นรายเดือนหรือรายปีให้กับบริษัทตัวแทนจำหน่าย ได้รับการรับรองคุณภาพสินค้าจากองค์กรอาหารและยา ตั้งแต่ปีแรกที่เริ่มดำเนินการ การมีต้นทุนผลิตที่ต่ำ ทำให้สามารถตั้งราคาขายได้ถูกกว่าคู่แข่งชั้นในตลาดระดับเดียวกัน (สุดที่รัก นุชนาถ, 2562) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อการดำเนินงานองค์กรและกลยุทธ์ทั้งสิ้น ซึ่งหากน้ำพริกที่ผู้ประกอบการวางขายสามารถขายความเป็นเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมท้องถิ่นตามภูมิปัญญาที่จัดจำหน่ายได้ ก็จะช่วยสร้างอัตลักษณ์และการมีคุณค่าขึ้นสินค้าของตนเองมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มกำไรและส่วนแบ่งการตลาดให้กลับเข้าไปในตัวบริษัท (อภิวิทย์ ยั่งยืนสถาพร, 2558)

สำหรับการจัดจำหน่ายตลาดน้ำพริกในจังหวัดลพบุรี ตั้งแต่ช่วงปีปลายปี พ.ศ. 2562 จากผลกระทบของวิกฤตโรคระบาดของโควิด 19 ส่งผลให้ยอดขายการจำหน่ายน้ำพริกภายในจังหวัดและการส่งออกไปยังพื้นที่ต่างจังหวัดมีการปรับตัวลดลง สวนทางกับยอดขายอาหารด้านอื่น ๆ อย่างอาหารสำเร็จรูป ด้วยสาเหตุหลายประการไม่ว่าจะเป็นผู้คนเริ่มมีการประหยัดค่าใช้จ่ายที่มากขึ้น ผู้คนอยู่กับที่พักมากขึ้น การหาพริกมาเริ่มต้นน้ำพริกเองเพื่อรับประทานเองมากขึ้นในครัวเรือน ส่งผลให้ยอดขายน้ำพริกเริ่มหดตัวลงอย่างเห็นได้ชัด ดังนั้นการจะดึงดูดลูกค้าแต่ละกลุ่มให้กลายเป็นลูกค้าขาประจำได้นั้นต้องเข้าใจถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ด้วยการมีวิธีคิดและวางแผนแนวทางการพัฒนาธุรกิจน้ำพริกให้ตรงต่อความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด (ณัฐวิไลณกุล เศรษฐ์ปราโมทย์ และคณะ, 2559)

จากข้อความข้างต้น กล่าวได้ว่าพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้การทำกลยุทธ์ระดับธุรกิจของผู้ประกอบการต้องมีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญ

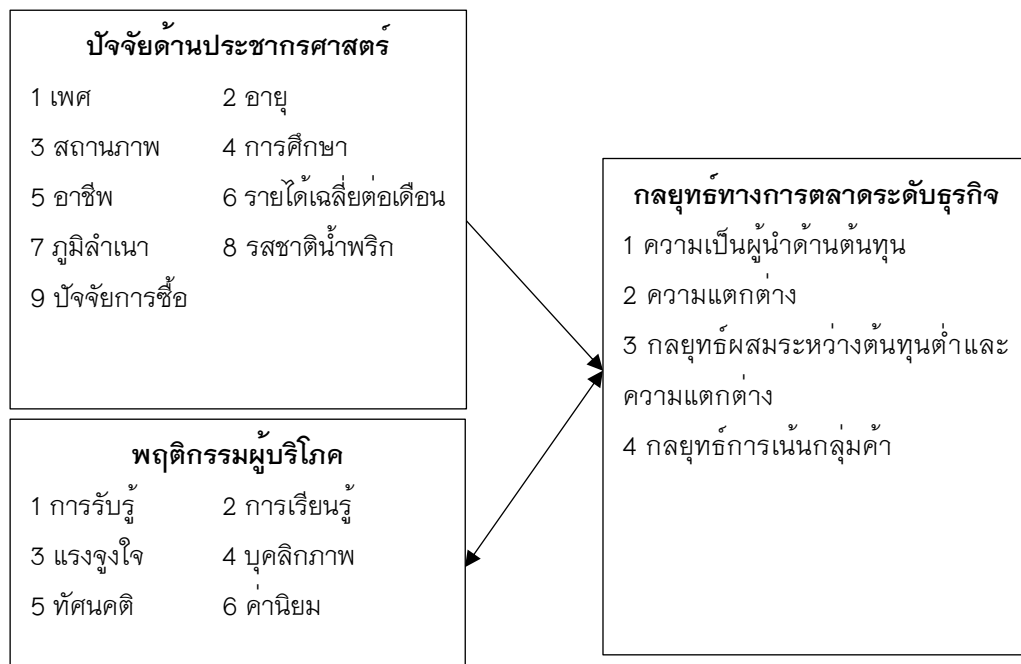
ในเรื่องนี้จึงได้จัดทำงานวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี” ขึ้น โดยงานวิจัยชิ้นนี้จะเน้นศึกษาไปในอำเภอท่าม่วง เนื่องจากเป็นอำเภอที่มีการขายน้ำพริกมากที่สุดในจังหวัดลพบุรี เพื่อให้เกิดการพัฒนาธุรกิจน้ำพริกให้มีความหลากหลายตรงต่อความต้องการของผู้บริโภค เรียนรู้พฤติกรรมของผู้บริโภคน้ำพริกที่สนใจบริโภคน้ำพริกสูตรโบราณจะได้นำมาพัฒนากลยุทธ์สูตรน้ำพริกให้ตรงต่อความต้องการของผู้บริโภค นอกจากนั้นยังส่งเสริมการสร้างรายได้จากการพัฒนาธุรกิจน้ำพริกให้เกิดการเติบโตอย่างยั่งยืนในธุรกิจน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมผู้บริโภคของธุรกิจน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับกลยุทธ์ระดับธุรกิจของน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณ ในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมผู้บริโภคต่อกลยุทธ์ระดับธุรกิจ ในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยจากกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้ทำการสรุปและสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา “กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี” ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริโภคน้ำพริกในตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี ที่ไม่สามารถระบุจำนวนประชากรได้ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคน้ำพริกในตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี จำนวน 230 คน โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) สุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนาปัจจุบัน รสนาชาติน้ำพริก และปัจจัยการซื้อ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Multiple Choice)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านการรับรู้ 3) ด้านการเรียนรู้ 4) ด้านแรงจูงใจ 5) ด้านบุคลิกภาพ และ 6) ด้านค่านิยม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับกลยุทธ์ระดับธุรกิจ ได้แก่ 1) ด้านความเป็นผู้ดำเนินตน 2) ด้านความแตกต่าง 3) ด้านกลยุทธ์ผสมระหว่างต้นทุนต่ำและความแตกต่าง และ 4) กลยุทธ์เน้นกลุ่มลูกค้า

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้ออกแบบสอบถามจำนวน 230 ชุด เพื่อไปดำเนินการแจกผู้บริโภคน้ำพริกสูตรโบราณ อำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี เพื่อทำการตอบแบบสอบถาม เมื่อทำการเก็บแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจเรียบร้อยแล้ว ที่แจกแบบสอบถามคืนจนครบทั้งหมด 230 ชุด แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้ มีดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแบบสอบถามจำนวน 230 ชุด ให้กับผู้บริโภคน้ำพริกใน อำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม-สิงหาคม พ.ศ. 2564

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการค้นคว้า และการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารจากผู้วิจัยท่านอื่นที่ได้ศึกษาไว้ก่อนแล้ว รวมทั้งแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจากตำราทางวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคน้ำพริกสูตรโบราณ อำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับตัวแปรพฤติกรรมผู้บริโภค และกลยุทธ์ระดับธุรกิจ ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแปลความหมายข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร

3. การทดสอบตามสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA: t-test, F-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และใช้วิธีการเปรียบเทียบรายคู่ด้วย LSD (Fisher's least-significant different) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพฤติกรรมผู้บริโภค และกลยุทธ์ระดับธุรกิจของน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณ ในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี” สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 166 คน (ร้อยละ 72.2) อายุ 51-65 ปี จำนวน 94 คน (ร้อยละ 40.9) สถานภาพสมรส จำนวน 118 คน (ร้อยละ 51.3) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปวช. จำนวน 82 คน (ร้อยละ 35.7) อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 105 คน (ร้อยละ 45.7) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 9,000 บาท จำนวน 150 คน (ร้อยละ 65.2) ภูมิลำเนาปัจจุบันอำเภอท่าม่วง จำนวน 104 คน (ร้อยละ 45.3) รสชาติน้ำพริกสามรส (กลมกล่อม) จำนวน 102 คน (ร้อยละ 44.3) และมีปัจจัยการซื้อจากรสชาติ จำนวน 94 คน (ร้อยละ 40.9)

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมผู้บริโภคของธุรกิจน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี

2. พฤติกรรมผู้บริโภค ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมผู้บริโภค โดยแสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยพฤติกรรมผู้บริโภคของธุรกิจ
น้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรีโดยรวม

พฤติกรรมผู้บริโภคโดยรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านผลิตภัณฑ์	4.00	0.457	มาก
ด้านการรับรู้	4.03	0.497	มาก
ด้านการเรียนรู้	4.28	0.488	มากที่สุด
ด้านแรงจูงใจ	4.22	0.533	มากที่สุด
ด้านบุคลิกภาพ	3.90	0.591	มาก
ด้านค่านิยม	4.32	0.624	มากที่สุด
รวม	4.02	0.517	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับพฤติกรรมผู้บริโภค ของธุรกิจน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$, S.D.=0.517) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านค่านิยม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.32$, S.D.=0.624) รองลงมา คือ ด้านการเรียนรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.28$, S.D.=0.488) รองลงมา คือ ด้านแรงจูงใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.22$, S.D.=0.533) รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$, S.D.=0.497) รองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.457) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90$, S.D.=0.591) ตามลำดับ

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อศึกษาระดับกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี

3. กลยุทธ์ทางการตลาด ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับกลยุทธ์ทางการตลาด โดยแสดงได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรีโดยรวม

กลยุทธ์ทางการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านความเป็นผู้นำด้านต้นทุน	4.25	0.584	มากที่สุด
ด้านความแตกต่าง	3.99	0.663	มาก
ด้านกลยุทธ์ผสมระหว่างต้นทุนและความแตกต่าง	3.86	0.580	มาก
ด้านกลยุทธ์การเน้นกลุ่มลูกค้า	3.85	0.582	มาก
รวม	4.12	0.406	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับกลยุทธ์ทางการตลาด ของธุรกิจน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$, S.D.=0.406) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นผู้นำด้านต้นทุน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.25$, S.D.=0.584) รองลงมา คือ ด้านความแตกต่าง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$, S.D.=0.663) รองลงมา คือ ด้านกลยุทธ์ระหว่างต้นทุนและความแตกต่าง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.86$, S.D.=0.580) รองลงมา คือ ด้านกลยุทธ์การเน้นกลุ่มลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$, S.D.=0.582) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับกลยุทธ์ระดับธุรกิจของน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณ ในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับกลยุทธ์ระดับธุรกิจของน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณ ในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวม

ประชากรศาสตร์	กลยุทธ์ทางการตลาด
เพศ	.002*
อายุ	.018*
สถานภาพ	.010*
ระดับการศึกษา	–
อาชีพ	.031*
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	–
ภูมิลำเนา	.006*
รสนชาติ	.047*
ปัจจัยการซื้อ	.025*

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ในด้านเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ภูมิสำเนาปัจจุบัน รสชาติน้ำพริก และปัจจัยการซื้อส่งผลต่อกลยุทธ์ระดับธุรกิจของน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณ ในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ด้านระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่ส่งผลต่อกลยุทธ์ระดับธุรกิจของน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณ ในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมผู้บริโภคต่อกลยุทธ์ระดับธุรกิจ น้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมผู้บริโภคต่อกลยุทธ์ระดับธุรกิจ น้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณ ในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี

ตัวแปร	พฤติกรรมผู้บริโภค	กลยุทธ์ระดับธุรกิจ
พฤติกรรมผู้บริโภค	Pearson Correlation	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	230
กลยุทธ์ระดับธุรกิจ	Pearson Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	

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

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้บริโภคต่อกลยุทธ์ระดับธุรกิจ น้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี สัมพันธ์กันในระดับสูง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยพฤติกรรมผู้บริโภค ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ การรับรู้ การเรียนรู้ แรงจูงใจ บุคลิกภาพ และค่านิยมมีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์ระดับธุรกิจ น้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($R^2=.787^{**}$)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี” โดยจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผลการวิจัยและตีความข้อมูลต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ต่างกันมีผลต่อกลยุทธ์ระดับธุรกิจของธุรกิจน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรีแตกต่างกัน อภิปรายผลได้ดังนี้

ผู้ที่ตัดสินใจซื้อน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ภูมิสำเนา รสชาติ และปัจจัยการซื้อ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อกลยุทธ์ระดับของธุรกิจน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีครอบครัว ต้องการหาน้ำพริกที่มีรสชาติดีที่สอดคล้องกับค่านิยมการรับประทานน้ำพริกตามภูมิสำเนาของตนเอง สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อการจัดการกลยุทธ์ด้านการทำตลาดของบริษัทต่อการขายน้ำพริก สอดคล้องกับวาสนา พงษ์บุบผา (2554) ได้ศึกษาการศึกษากลยุทธ์การตลาดและการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่ กรณีศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้า House Brand ของบริษัท บิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) พบว่า กลยุทธ์ในระดับธุรกิจที่เลือกคือกลยุทธ์สร้างความแตกต่าง กลยุทธ์การสร้างสร้างความแตกต่างนี้ที่เลือกใช้เพราะจะทำให้เพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กรที่มีตลาดกว้างโดยการสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ทำให้องค์กรมีกำไรสูงขึ้นและสามารถอยู่รอดได้ในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันที่รุนแรง โดยบริษัทจะทำการพัฒนาเทคโนโลยีในการนำเสนอข้อมูลสินค้าและการให้บริการทำให้สามารถอยู่เหนือคู่แข่งได้และเป็นการกีดกันการเข้าสู่อุตสาหกรรมของผู้เข้าตลาดรายใหม่ได้ด้วยการสร้างมูลค่าต่าง ๆ ให้โดดเด่นเหนือคู่แข่ง เช่น คุณภาพของสินค้า เทคโนโลยีที่ช่วยในการให้ข้อมูลของสินค้าและการบริหารงาน รวมไปถึงการให้บริการ

2. พฤติกรรมผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์ระดับธุรกิจของธุรกิจน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี อภิปรายผลได้ดังนี้

พฤติกรรมผู้บริโภคในด้านการรับรู้ การเรียนรู้ แรงจูงใจ บุคลิกภาพ ทัศนคติ และค่านิยม มีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์ระดับธุรกิจของธุรกิจน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณในอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พบว่าพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นตัวกำหนดและมีอิทธิพลต่อบริษัทอย่างสูง โดยบริษัทจำเป็นต้องรู้ความต้องการของผู้ซื้อ ด้วยการวางแผนกลยุทธ์ให้ครอบคลุมกับกลุ่มลูกค้าของตนด้วยการพัฒนาสูตรน้ำพริกโบราณให้มีรสชาติถูกปากผู้บริโภคมากที่สุด สอดคล้องกับวสุธิดา นักเกษม (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้าง

ความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการในเขตกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 88 ($R^2 = 0.880$) เมื่อพิจารณารายตัวแปรพบว่าตัวแปร 4 ตัวที่ส่งผลต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การแข่งขันเชิงรุก ความกล้าเสี่ยง ความเป็นตัวของตัวเอง และความมีนวัตกรรม และสอดคล้องกับ สิริมาส หมีนสาย และคณะ (2565) ศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดในมุมมองของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อและความจงรักภักดีต่อแบรนด์ ผลิตภัณฑ์ชุมชนกลุ่มทอผ้าพบว่าปัจจัยกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์ระดับสูง ได้แก่ ด้านคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1) ผู้ประกอบการธุรกิจควรใช้จุดแข็งของการมีประสบการณ์ในการทำการตลาดของธุรกิจ ร่วมกับการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตในโลกของสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อการฐานกลุ่มลูกค้าเป้าหมายรายใหม่ เพื่อการเพิ่มยอดขายให้แก่ธุรกิจ
- 2) ควรมีการปรับปรุงด้านลักษณะของการดำเนินธุรกิจผ่านกระบวนการหรือขั้นตอนต่าง ๆ ในการใช้เทคโนโลยีหรือสื่ออินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วยในการดำเนินธุรกิจ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างธุรกิจ เพื่อให้เกิดเครือข่ายรวมกัน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) มีความสนใจนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณกลุ่มอื่น ๆ และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานด้านการตลาดและการวางแผนทางการตลาด
- 2) ควรศึกษาความต้องการของผู้บริโภคน้ำพริกสำเร็จรูปสูตรโบราณเกี่ยวกับรูปแบบการออกแบบสินค้า และต้นทุนสินค้า พร้อมกับวิเคราะห์ศักยภาพของคู่แข่งทั้งในพื้นที่และในพื้นที่ใกล้เคียง

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงพาณิชย์. (2564). *ส่องแนวโน้มตลาดน้ำพริกจีน และโอกาสสำหรับผู้ประกอบการไทย*. สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2565, จาก https://www.ditp.go.th/ditp_web61/article_sub_view.php?filename=contents_attach/756505/756505.pdf&title=756505&cate=762&d=0.
- จิราภรณ์ เบ็ญจธรรมรักษา.(2557). *ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำพริกแกงของผู้บริโภคในตลาดไท*. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ณัฐวสินศร เศรษฐ์ปราโมทย์, อุบลรัตน์ พรหมพั่ง, เกียรติศักดิ์ ไชยเลิศ, และภูมิพัฒน์ มักได้. (2559). *การพัฒนาผลิตภัณฑ์ข้าวพองรสชาติอาหารล้านนา (น้ำพริกฮ่อ)*. ในการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ กลุ่มระดับชาติ ด้านวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ณัฐวรา ดาววีระกุล. (2558). *แผนธุรกิจน้ำพริกแกงแม่เสียน*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พงศ์ศิริ แซ่ตัน. (2558). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการกรณีศึกษา ร้านไอศกรีม Swensen's สาขา Big C สดุด*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- วสุธิดา นักเกษม. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. *วารสารศิลปากร สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ*, 11(1), 2148–2167.
- วาสนา พงษ์บุปผา. (2554). *การศึกษากลยุทธ์การตลาดและการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่กรณีศึกษา แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้า House Brandของบริษัท บีคี่ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)*. การศึกษาค้นคว้าบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สิริมาส หมื่นสาย, ปรัชญา ชูมนาสี, และกฤษณะ ดาราเรือง. (2565). *ศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดในมุมมองของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อและความจงรักภักดีต่อแบรนด์ ผลิตภัณฑ์ชุมชนกลุ่มทอผ้า*. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 5(1), 101–112.

สุดที่รัก นุชนาถ. (2562). *ความพึงพอใจและความภักดีในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างส่วนประสมทางการตลาดสู่การตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ใช้บริการในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด, มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.

อภिवิทย์ ยิ่งยืนสถาพร. (2558). *พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ห้องบันทึกล้างมือสำหรับมัลติมีเดียและงานตัด*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการจัดการสาระและการสร้างคุณค่า, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

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

ปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการ

กากอุตสาหกรรมของไทย

Factors of Management affecting the efficiency of industrial waste management in Thailand

¹พนม พรหมมิตินะ, ²อนันต์ ธรรมชาลัย และ ³เกียรติชัย วีระญาณนนท์

¹Panom Prommiratana, ²Anan Thamchalai and ³Kietchai Veerayannon

¹นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

^{2,3}อาจารย์ประจำปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

¹Graduate Student of Philosophy in Management Program, North Bangkok University

^{2,3}Lecturer, Doctor of Philosophy in Management Program, North Bangkok University

¹Corresponding Author. Email: Panom.pro@Northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้แทน/ผู้บริหารของโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่โรงงานในภาคตะวันออก ประกอบด้วย จังหวัดตราด จันทบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา จำนวน 370 โรงงาน โรงงานละ 1 คน รวมกลุ่มตัวอย่าง 370 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบบ่งชี้ทางเดียว การหาความสัมพันธ์โดยใช้การถดถอย แบบพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า 1) การจัดการของโรงงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการจัดองค์กร การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม อยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 3) ประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทยแตกต่างกันตามคุณลักษณะของโรงงาน จำแนกตามทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการธุรกิจ และประสบการณ์ในการจัดการของเสีย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคุณลักษณะของโรงงานด้านสถานที่ตั้งโรงงาน พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน 4) ปัจจัยการจัดการของโรงงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทย ในภาพรวม ด้านการจัดองค์กร การประสานงาน และการควบคุม สามารถร่วมพยากรณ์ระดับประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทยได้ร้อยละ 87.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทย จะต้องมีองค์ประกอบด้านการจัดองค์กร การประสานงาน และการควบคุม เป็นตัวขับเคลื่อนเพิ่มประสิทธิภาพให้ประสบผลสำเร็จ

คำสำคัญ: การจัดการ; กากอุตสาหกรรม; ประสิทธิภาพ

Abstract

This research aims to study the management factors affecting the efficiency of Thai industrial waste management. The sample group was representatives/managers of industrial plants. The samples used in the research The factories in the eastern region consisted of 370 factories in Trat, Chanthaburi, Rayong and Chachoengsao provinces, one person per factory, including a sample of 370 people. The questionnaire was used as a research tool. The data were analyzed using descriptive statistics such as mean, standard deviation. One-way classification analysis of variance Finding the relationship by using multiple regression, the results showed that 1) the overall factory management was at a high level. When considering each aspect, it was found that the planning aspect at the highest level and organization 2) The overall and individual aspects of industrial waste management efficiency were at a high level 3) Thai industrial waste management efficiency differed according to the characteristics of the factories. Classified by registered capital, number of employees, period of business opening and experience in waste management The difference was statistically significant at the .05 level. It was found that there were no differences. 4) Factors in the factory's management that affected the efficiency of Thai industrial waste management. Overall, in terms of organization, coordination, and control, they were able to predict the efficiency of Thai industrial waste management. 87.7 percent (with a statistical significance of .05 indicating that Efficiency of Thai industrial waste management There must be organizational, coordination, and control management elements that drive efficiency to achieve the expected results.

Keywords: Management; Industrial waste; Efficiency

บทนำ

กากของเสียอุตสาหกรรมจัดได้ว่าเป็นมลพิษชนิดหนึ่งที่เกิดจากโรงงาน กากของเสียอุตสาหกรรมมีทั้งชนิดที่เป็นของเสียไม่อันตรายและเป็นของเสียอันตราย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของอุตสาหกรรมจากการที่มีโรงงานเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ทำให้ปริมาณกากของเสียอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้น ผลกระทบที่เกิดขึ้นประกอบด้วย 1) ผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม 2) ผลกระทบตามกฎหมาย และ 3) ผลกระทบทางธุรกิจ การจัดการกากอุตสาหกรรมที่เกิดขึ้นเป็นความรับผิดชอบของโรงงานอุตสาหกรรมที่จะต้องดำเนินการจัดการตามข้อกำหนดของกฎหมายที่บัญญัติไว้ (ดิน ปรัชญพฤทธิ, 2538) แต่เนื่องด้วยแต่ละโรงงานมีลักษณะของกาก และจำนวนแตกต่างกัน มีความเป็นอันตราย และไม่อันตราย ดังนั้นการนำกากอุตสาหกรรมไปดำเนินการจัดการจึงมีวิธีการที่ไม่เหมือนกัน กากอุตสาหกรรมบางชนิดนำไปใช้ประโยชน์ต่อไม่ได้ ต้องนำไปกำจัด ซึ่งต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการค่อนข้างสูง จึงนำไปสู่การไม่ปฏิบัติ

หรือการหลีกเลี่ยง (ธงชัย สันติวงษ์, 2542) โรงงานอุตสาหกรรมบางแห่งระบบการจัดการไม่ดี ขาดการวางแผน ขาดหน่วยงานในการปฏิบัติงานที่ดี การมอบหมายงานและการมอบอำนาจให้ดำเนินการ ไม่ชัดเจน การประสานระหว่างหน่วยงานไม่มีประสิทธิภาพ และการติดตามไม่ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง (แดนไทย ตะวิไชย, 2561) รวมทั้ง ไม่มีการนำแนวคิด 3 Rs (Reuse, Reduce, Recycle) มาใช้ในการบริหารจัดการ กากอุตสาหกรรมให้มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความไม่คุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรและเพิ่มภาระค่าใช้จ่าย ในการนำกากอุตสาหกรรมเข้ากระบวนการกำจัดอย่างถูกวิธีจึงอาจก่อให้เกิดการนำกากอุตสาหกรรม นำไปทิ้งหรือลักลอบทิ้งในสถานที่ต่างๆ ทั้งพื้นที่ของเอกชนบ่อล้างต่างๆ ส่งผลกระทบต่อชุมชน สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ (ลลิตา ศรีสัมพันธ์, 2555)

จากปัญหากากอุตสาหกรรมมีจำนวนมากขึ้น และไม่มีการจัดการที่ถูกต้อง สร้างผลกระทบต่อ ประชาชนและสิ่งแวดล้อมมีความเสื่อมโทรม ดังนั้นเพื่อหาแนวทางการจัดการให้มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้วิจัยสนใจ ศึกษาปัจจัยการจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรม เพื่อใช้เป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดการกากอุตสาหกรรมของไทยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยคุณลักษณะของโรงงานและปัจจัยการจัดการของโรงงานส่งผลต่อประสิทธิภาพ การจัดการกากอุตสาหกรรมของไทย

สมมุติฐานของการวิจัย

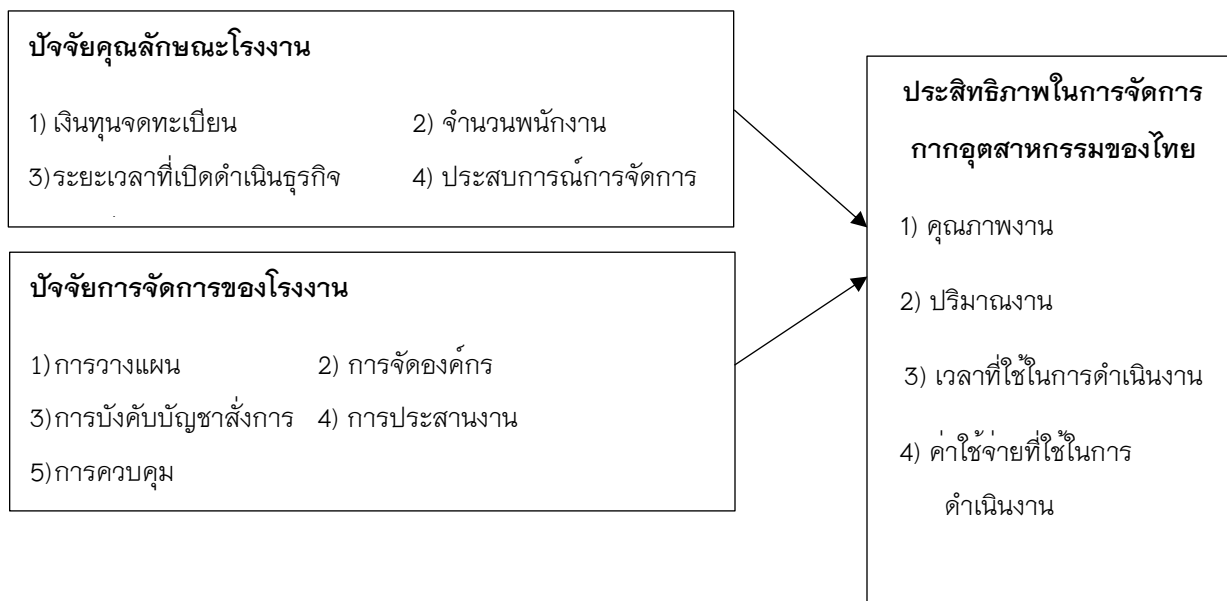
1. ประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมแตกต่างกันตามปัจจัยคุณลักษณะของโรงงาน
2. ปัจจัยการจัดการโรงงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

1. คุณลักษณะของโรงงาน ได้แก่ 1) เงินทุนจดทะเบียน 2) จำนวนพนักงาน 3) ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการธุรกิจ 4) ประสบการณ์ในการจัดการของเสีย และ 5) สถานที่ตั้งโรงงาน
2. ปัจจัยการจัดการของโรงงาน ได้แก่ 1) การวางแผน 2) การจัดองค์กร 3) การบังคับบัญชาสั่งการ 4) การประสานงาน และ 5) การควบคุม

ตัวแปรตาม คือประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทย ได้แก่ 1) คุณภาพงาน 2) ปริมาณงาน 3) เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน และ 4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ โรงงานอุตสาหกรรมภาคตะวันออกในประเทศไทย จำนวน 9,488 โรงงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้แทนและหรือผู้แทนฝ่ายบริหารที่รับผิดชอบในการจัดการสิ่งแวดล้อมประเภทกากอุตสาหกรรม กำหนดจำนวนประชากรเพื่อเป็นตัวแทนที่ดีโดยใช้สูตร Krejcie; & Morgan.(1970) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 โรงงาน โรงงานละ 1 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 370 คนทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน จำนวน 370 ฉบับ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการสำรวจ (Survey Research) เป็นการรวบรวมข้อมูล กระทำโดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยลักษณะของข้อคำถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งมีทั้งส่วนที่เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามคุณลักษณะโรงงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการกากอุตสาหกรรมของโรงงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรม

การวิเคราะห์หาคุณภาพของเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item-Objective Congruence) หรือดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและเนื้อหาโดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา 5 ท่าน มีค่า IOC เท่ากับ 0.88

2. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เป็นการหาค่าความสอดคล้องภายในของแบบสอบถามที่มีลักษณะมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยนำแบบสอบถามทดสอบกับผู้แทนโรงงานที่มีลักษณะเดียวกับประชากรและไม่ใช่วัยการวิจัย จำนวน 30 คน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณหาสัมประสิทธิ์ (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาภาพรวมทั้งฉบับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.995

สำหรับการให้ความหมายของค่าที่วัดได้ ผู้ค้นคว้าได้กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการให้ความหมาย โดยได้จากแนวคิดของ Best (1986) การให้ความหมาย โดยการให้ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

การการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปร จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว F-Test (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทยกับคุณลักษณะโรงงาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร ผู้วิจัยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจัดการของโรงงาน และกรอบแนวคิดประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทย

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยการจัดการของโรงงาน ประกอบด้วย 1) การวางแผน 2) การจัดองค์กร 3) การบังคับบัญชาสั่งการ 4) การประสานงาน และ 5) การควบคุม

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการจัดการกากอุตสาหกรรมของโรงงาน

ปัจจัยการจัดการกากอุตสาหกรรมของโรงงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. การวางแผน	4.235	0.688	มากที่สุด
2. การจัดองค์กร	4.208	0.722	มาก
3. การบังคับบัญชาสั่งการ	4.183	0.702	มาก
4. การประสานงาน	4.183	0.728	มาก
5.การควบคุม	4.176	0.716	มาก
รวม	4.206	0.671	มาก

จากตารางที่ 1 ระดับการจัดการกากอุตสาหกรรมของโรงงานตามแนวคิดการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.206$, $SD=0.671$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการวางแผน ($\bar{X}=4.235$, $SD=0.688$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านการควบคุม ($\bar{X}=4.176$, $SD=0.716$)

ส่วนที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทย ประกอบด้วย 1) คุณภาพงาน 2) ปริมาณงาน 3) เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน และ 4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทย

ประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรม	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. คุณภาพงาน	4.074	0.690	มาก
2. ปริมาณงาน	4.155	0.723	มาก
3. เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน	4.134	0.704	มาก
4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	4.078	0.707	มาก
รวม	4.110	0.673	มาก

จากตารางที่ 2 ระดับประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมตามแนวคิดการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.110$, $SD=0.673$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

คือ ด้านปริมาณงาน ($\bar{X}=4.155$, $SD=0.723$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านคุณภาพงาน ($\bar{X}=4.074$, $SD=0.690$)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของปัจจัยคุณลักษณะของโรงงาน ปัจจัยการจัดการของโรงงานและประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทย โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว F-Test (One Way ANOVA)

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรม จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะของโรงงาน

ปัจจัยคุณลักษณะของโรงงาน	ค่าสถิติ	p-value	ผลทดสอบสมมติฐาน
1.ทุนจดทะเบียน	11.738	.000*	มีนัยสำคัญทางสถิติ
2.จำนวนพนักงาน	7.297	.000*	มีนัยสำคัญทางสถิติ
3.ระยะเวลาเปิดดำเนินการธุรกิจ	3.083	.027*	มีนัยสำคัญทางสถิติ
4.ประสบการณ์ในการจัดการของเสีย	8.967	.000*	มีนัยสำคัญทางสถิติ
5.สถานที่ตั้งโรงงาน	.280	.597	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทย จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะของโรงงาน พบว่า ประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทยแตกต่างกันตามคุณลักษณะของโรงงาน จำแนกตามทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการธุรกิจ และประสบการณ์ในการจัดการของเสีย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคุณลักษณะของโรงงานด้านสถานที่ตั้งโรงงาน พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis – MRA) เพื่อทดสอบและสร้างสมการพยากรณ์ตัวแปรของปัจจัยการจัดการของโรงงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทย

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ในการทำนายปัจจัยการจัดการกากอุตสาหกรรมของ
โรงงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทยโดยใช้วิธีการวิเคราะห์
ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแบบ (Model)	ประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมไทย				
	B	SE(b)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.281	.079		3.549	.000
การวางแผน	.076	.042	.078	1.825	.069
การจัดองค์กร	.213	.043	.228	4.910	.000
การบังคับบัญชาสั่งการ	-.070	.045	-.073	-1.576	.116
การประสานงาน	.279	.047	.301	5.907	.000
การควบคุม	.418	.046	.445	9.047	.000
r	R²	Adjusted R²	SE (est.)	F	Sig.
.937	.878	.877	.23663	524.945	.000

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ในการทำนายปัจจัยการจัดการกากอุตสาหกรรมของโรงงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทย พบว่า ปัจจัยด้านการจัดองค์กร การประสานงาน และการควบคุม สามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับ ประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมได้ร้อยละ 87.7 ($\text{Adjusted } R^2 = .877$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 โดยปัจจัยการควบคุมมีอำนาจพยากรณ์สูงสุด ($\text{Beta} = .445$) รองลงมาปัจจัยด้านการประสานงาน และการจัดองค์กร ตามลำดับ และพบว่าปัจจัยการวางแผน และการบังคับบัญชาสั่งการ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทย

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ ศึกษาปัจจัยคุณลักษณะของโรงงาน และการจัดการโรงงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทย สามารถอธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยคุณลักษณะของโรงงาน และปัจจัยการจัดการโรงงาน ส่งผลต่อการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทยจำแนกตามคุณลักษณะของโรงงานพบว่า ประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทย จำแนกตามทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน ระยะเวลาที่เปิดดำเนินธุรกิจ และประสบการณ์ในการจัดการของเสีย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคุณลักษณะของโรงงานด้านสถานที่ตั้งโรงงาน พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

2) ปัจจัยการจัดการโรงงานร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทยได้ร้อยละ 87.7 ในขณะที่ปัจจัยการจัดการโรงงาน ด้านปัจจัยด้านการควบคุม การประสานงาน และการจัดองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทยโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การควบคุมส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก โรงงานมีการกำกับ ติดตามผลด้านการจัดการกากอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง มีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดและต่อเนื่องเป็นระบบทั้งข้อกำหนดขององค์กร และหน้าที่ของผู้กักเก็บกากอุตสาหกรรม มีการตรวจสอบการดำเนินงานปริมาณกากอุตสาหกรรม เปรียบเทียบกับแผนงานที่กำหนดไว้ มีการควบคุมพิจารณาข้อผิดพลาดและจุดอ่อนที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง และมีการวางรูปแบบควบคุมการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และครอบคลุม ตามลำดับ จากการศึกษาพบว่าการจัดการกากอุตสาหกรรมของโรงงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ ระพีพรรณ อินทลี (2558) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความสามารถของหัวหน้างานและปัจจัยนโยบายการจัดการที่มีต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลจะเป็นตัวชี้วัดถึงระดับความรู้ความสามารถของพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรและเมื่อองค์กรมีระบบการบริหารการควบคุมที่ดี ก็จะสามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และสอดคล้องกับวัฒนา หลวกัปปะยู (2558) ที่ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดท่าซุง อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี ผลการวิจัยพบว่า ความเห็นของผู้ปฏิบัติธรรมต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดท่าซุง อำเภอเมือง จังหวัดอุทัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้งด้านการวางแผน (Planning) ด้านการจัดองค์กร (Organizing) ด้านการจัดบุคคลากร (Staffing) ด้านการสั่งการ (Directing) ด้านการควบคุม (Controlling) พบว่าด้านการควบคุมและด้านการวางแผน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการจัดองค์กร ด้านการจัดบุคคลากรและด้านการสั่งการ อยู่ในระดับมาก

การประสานงานส่งผลต่อการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะโรงงาน มีการจัดทำระเบียบวิธีปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ มีการประสานงาน เชื่อมโยงแจ้งนโยบาย วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานให้บุคคลากรเข้าใจอย่างชัดเจน และมีการกระตุ้นให้บุคคลากร เต็มใจที่จะร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตามลำดับ ซึ่งผลสอดคล้องกับงานวิจัยของ สลิตา ศรีสัมพันธ์ (2555)

ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยทางด้านการบริหารงานที่มีผลต่อการสร้างทีมงานให้มีประสิทธิภาพกรณีศึกษา อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยราชพฤกษ์ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของคณาจารย์ คณะบริหารธุรกิจต่อปัจจัยทางด้านการบริหารงาน ด้านความรอบคอบในการพิจารณา ด้านการต้องการการยอมรับจากผู้อื่น ด้านความเชี่ยวชาญในการทำงาน ด้านการกระตุ้นเพื่อนร่วมงาน ด้านการประสานงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ และด้านความเป็นผู้นำอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของมาลัย พักเงิน และปริดา ธนสุกาญจน์ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตเมืองพิจิตร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในด้านที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานในส่วนการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล ในด้านปัจจัยด้านบริหารองค์การ ได้แก่ การประสานงาน อยู่ในระดับมาก

ด้านการจัดองค์กรส่งผลต่อการจัดการกากอุตสาหกรรมของไทยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะโรงงาน มีการจัดโครงสร้างหน่วยงานสนับสนุนการจัดการกากอุตสาหกรรมอย่างชัดเจน มีการกำหนดลักษณะงาน กำหนดหน้าที่รับผิดชอบไว้อย่างครอบคลุม และกำหนดพื้นที่ในการปฏิบัติงานไว้อย่างเหมาะสม ตามลำดับ ซึ่งผลสอดคล้องกับงานวิจัยของแดนไทย ตะวิชัย (2561) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดน่าน พบว่า 1) ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การปกครองท้องถิ่นในภาพรวมมีระดับประสิทธิผลมาก ($=3.62$) และ 2) ปัจจัยด้านการจัดการองค์กรและปัจจัยด้านการควบคุมสามารถอภิปรายผลได้ร้อยละ 80.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 และ ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรีพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากด้านที่มากที่สุด คือ ด้านการวางแผน รองลงมาคือ ด้านการจัดองค์กร ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการประสานงาน ด้านงบประมาณ และด้านการรายงานตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) โรงงานควรมีการบริหารจัดการกากอุตสาหกรรมให้มีความสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และเพื่อประสิทธิภาพสูงสุด และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ควรมีการจัดองค์กรหรือหน่วยงานเฉพาะดูแล มีการมอบอำนาจตามหน้าที่งาน มีการประสานงานที่ดีทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก มีกระบวนการควบคุมกากอุตสาหกรรมตั้งแต่ออกจากประตูโรงงานจนถึงสถานที่บำบัดหรือกำจัด เพื่อสร้างความมั่นใจว่ากากอุตสาหกรรมได้นำไปบำบัดหรือกำจัดอย่างถูกต้องตามวิธีการที่กำหนด ลดการลักลอบทิ้งในขณะขนส่ง ส่วนหน่วยงานภาครัฐควรผลักดันให้สถานประกอบการและหรือโรงงานอุตสาหกรรมที่กำเนิดกากของเสียอุตสาหกรรม โดยเฉพาะกากของเสียอันตรายเข้าระบบแจ้งการนำกาก

ของเสียออกจากโรงงานไปยังโรงงานอุตสาหกรรม โดยสร้างแรงจูงใจ เช่น มาตรการด้านภาษี โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการต่ออายุประจำปีของสถานประกอบการ เป็นต้น

2) ส่งเสริมการเรียนรู้การจัดการของกากเสียอุตสาหกรรมอย่างถูกต้อง และสามารถดำเนินการได้อย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้สถานประกอบการสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างสะดวก

3) เพิ่มศักยภาพการใช้ประโยชน์ของเสียผ่านการใช้หลัก 3Rs ภายในโรงงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการพัฒนาศักยภาพการใช้ประโยชน์ของเสียอุตสาหกรรม เพื่อลดปริมาณของเสียที่จะต้องส่งกำจัด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) นำผลการวิจัยที่ได้ไปศึกษาต่อยอดการพัฒนาขั้นตอนการดำเนินงานการจัดการกากของเสียอุตสาหกรรมของผู้ประกอบการในประเทศไทย

2) ควรศึกษาเครื่องมืออื่นๆ เข้ามาร่วมการจัดการกากของเสียอุตสาหกรรมด้วยความสมัครใจและมีประสิทธิภาพ เช่น อุตสาหกรรมสีเขียว การพัฒนาอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

แดนไทย ตะวิไชย. (2561). ปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน. วารสารวิจัยราชภัฏวชิรเวศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 5(2), 17-23.

ติน ปรัชญพทุธิ์. (2538). การจัดการองค์กร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช

ธงชัย สันติวงษ์. (2542). พฤติกรรมบุคคลในองค์กร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช

มาลัย พักเงิน และปริดา ธนสุกาญจน์. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ระพีวรรณ อินทลี. (2558). ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความสามารถของหัวหน้างานและปัจจัยนโยบายการจัดการที่มีต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ลลิตา ศรีสัมพันธ์. (2555). ปัจจัยทางด้านการบริหารงานที่มีผลต่อการสร้างทีมงานให้มีประสิทธิภาพกรณีศึกษา อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยราชพฤกษ์. รายงานการวิจัยได้รับทุนการวิจัยจากวิทยาลัยราชพฤกษ์.

วัฒนา หลวกัประยูร. (2558). ประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดท่าซุง อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

Best, John W. (1986). *Research in Education*. 5th ed. New Jersey: Prentice Hall, Inc.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W., (1970). *Determining sample size for research activities*. Educational and Psychological Measurement.

การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาชีววิทยาและทักษะกระบวนการทาง
วิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบสืบ
เสาะหาความรู้ 7 ขั้น ร่วมกับเทคนิค KWL Plus

The study of learning achievement and science process skills in the biology
of mathayomsuksa 4 student by using inquiry method 7Es with KWL Plus

¹พิชานันท์ หอมท้าว, ²ชุตินา วัฒนาศิริ และ ³สุดาพร พงษ์พิชญ์

¹Pichanun Homtua, ²Chutima Vatanakhiri and ³Sudaporn Pongpisanu

¹นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้

วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษามหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น

^{2,3}อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้

วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น

¹Student, Master of Education in Curriculum and Learning Management,

The College of Innovation in Education, Saint John's University

^{2,3}Lecturer, Master of Education in Curriculum and Learning Management,

The College of Innovation in Education, Saint John's University

¹Corresponding Author. E-mail: Pichanun.ho@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาชีววิทยา และทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้นร่วมกับเทคนิค KWL Plus กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4/1 โรงเรียนทับสะแกวิทยา อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 1 ห้องเรียน รวมทั้งสิ้น 31 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster random – sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย แผนการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้นร่วมกับเทคนิค KWL Plus เรื่อง วิวัฒนาการ จำนวนทั้งหมด 7 แผน แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาชีววิทยา และแบบทดสอบวัดทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ วิเคราะห์ข้อมูล เปรียบเทียบคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียนโดยสถิติการทดสอบที (t-test dependent) ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาชีววิทยา เรื่อง วิวัฒนาการ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หลังเรียนโดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้นร่วมกับเทคนิค KWL Plus สูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 2) ทักษะกระบวนการ

ทางวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หลังเรียนโดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้น ร่วมกับเทคนิค KWL Plus สูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้น; เทคนิค KWL Plus; ทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์

Abstract

This research aimed to study Biology learning achievement and scientific process skills of mathayomsuksa 4 students using the 7Es inquiry method and KWL Plus. The samples for this research were mathayomsuksa 4/1 at Thapsakaewittaya school in Thapsakae district, Prachuap Khiri Khan province which were obtained by Cluster random – sampling, in second semester of the 2021 academic year. The instruments in this research were seven lesson plans using 7Es inquiry method and KWL Plus on “Evolution”, Biology learning achievement test and scientific process skills test. The researcher compared the mean scores of biology learning achievement and scientific process skills on the pretest and posttest. The data analyzed by t–test dependent. The research findings were that 1) The posttest mean scores of Biology learning achievement after applying the 7Es inquiry method and KWL Plus were statistically significantly higher than the pretest mean scores at level of .05. 2) The posttest mean scores of scientific process skills after applying the 7Es inquiry method and KWL Plus were statistically significantly higher than the pretest mean scores at level of .05.

Keywords: Inquiry method 7Es; KWL Plus; scientific process skills

บทนำ

โลกในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และที่สำคัญยิ่งคือด้านการศึกษา วิทยาศาสตร์เป็นศาสตร์หนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินชีวิตในยุคสมัยปัจจุบัน เนื่องจากเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในชีวิตประจำวัน วิทยาศาสตร์จึงถือเป็นความรู้ขั้นพื้นฐานที่ทุกคนพึงมีในการพัฒนาตนเอง สังคม และประเทศชาติ จะเห็นได้จากการเรียนในปัจจุบันมีการจัดการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์ให้ทุกคนเพื่อเป็นการเตรียมเครื่องมือให้คนมีความรู้ ความสามารถฝึกทักษะการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีความเป็นเหตุเป็นผล และพร้อมที่จะดำเนินชีวิตในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นการจัดการเรียนการสอนวิชาวิทยาศาสตร์ เพื่อที่จะพัฒนาให้คนมีความรู้ ความสามารถด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีนั้นจึงมีความสำคัญยิ่ง การจัดการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์สำหรับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ นักเรียนได้เรียนวิทยาศาสตร์ที่เน้นการเชื่อมโยงความรู้ของนักเรียนกับทักษะต่าง ๆ โดยนักเรียนจะมีการพัฒนาทักษะในด้านการค้นคว้าหาข้อมูลด้วยตนเองและการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ โดยมีการนำกระบวนการสืบเสาะหาความรู้มาใช้ในการค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ ทำให้นักเรียนเกิดการแก้ปัญหาที่หลากหลายมากขึ้น นักเรียนได้มีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน และมีกิจกรรมที่สามารถให้นักเรียนได้ลงมือปฏิบัติจริงและ

ความเหมาะสมกับระดับชั้น (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560) ดังนั้นการจัดการเรียนการรู้ด้านวิทยาศาสตร์จึงต้องมุ่งเน้นให้นักเรียนได้ลงมือทำด้วยตนเองและมีประสบการณ์จริง โดยให้นักเรียนได้ฝึกทักษะการตั้งข้อสังเกตต่าง ๆ เกี่ยวกับสิ่งรอบตัวในชีวิตประจำวัน และมีการลำดับขั้นตอนการหาวิธีในการแก้ปัญหาและลงมือหาคำตอบด้วยตนเอง ความสำคัญอีกประการที่จะต้องมีการพัฒนาความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เนื่องจากกระบวนการศึกษาและการพัฒนาในด้านวิทยาศาสตร์และการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่อาจมีความเหลื่อมล้ำในหลายด้าน เช่น ด้านโอกาส ปัญหาของความเสมอภาค รวมถึงปัญหาในด้านคุณธรรม จริยธรรม ความสำคัญของการมีวินัย ความซื่อสัตย์สุจริตและการมีจิตสาธารณะ เป็นต้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้ อาจส่งผลกระทบต่อการศึกษา และต้องมีการแก้ปัญหาเหล่านี้ให้สนองต่อจุดมุ่งหมายดังกล่าว ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ประเทศไทยต้องปฏิรูปการศึกษา เพื่อให้ระบบการศึกษาเป็นกลไกหลักของการขับเคลื่อนประเทศ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560)

การเรียนการสอนวิทยาศาสตร์ในปัจจุบัน มีการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบวิธีการจัดการเรียนรู้ที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะในด้านต่าง ๆ เช่น การนำความรู้ที่ได้รับหรือมีการเรียนรู้มาจากอดีตมาสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ในสถานการณ์นักเรียนได้พบเจอ การจัดเรียนการสอนมีการเปลี่ยนแปลงจากในอดีตที่มีการเน้นการบรรยายเป็นหลักปรับเป็นการเรียนรู้ร่วมกัน และมีการลงมือทำ โดยที่ผู้สอนต้องประเมินผลตามสภาพจริงเพื่อให้เข้าใจการเรียนรู้ของผู้เรียนแต่ละคน และประเมินทักษะต่าง ๆ ที่ผู้เรียนต้องได้รับจากการจัดการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ โดยมีลักษณะการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ อาจมีการนำเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ มาประกอบให้ผู้เรียนได้ลงมือทำ เพื่อสร้างและพัฒนาทักษะเพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ด้วยตนเอง (สมเกียรติ พรพิสุทธิมาศ, 2556) จากการสัมภาษณ์ครูในกลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในรายวิชาชีววิทยา ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 พบว่า ในการเรียนในรายวิชาชีววิทยา นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ค่อนข้างต่ำในบทที่ 7 เรื่อง วิวัฒนาการ เนื่องจากเนื้อหาค่อนข้างมากและมีความยาก ประกอบด้วยการจัดการเรียนการสอนแบบบรรยายเน้นการท่องจำเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ยากต่อการทำความเข้าใจ รวมถึงทักษะการวิเคราะห์และการเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และจากคะแนนรายงานผลการทดสอบทางการศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน (O-net) ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 พบว่าคะแนนเฉลี่ยระดับประเทศในรายวิชาวิทยาศาสตร์ สาระการเรียนรู้สิ่งมีชีวิตกับกระบวนการดำรงชีวิต ในปี 2561 - 2562 นักเรียนได้คะแนน 33.67 และ 36.50 และในปี 2563 สาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ชีวภาพ ได้คะแนนเฉลี่ย 38.24 ตามลำดับ ซึ่งพบว่านักเรียนในประเทศส่วนใหญ่มีระดับคะแนนต่ำกว่า 50% (สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน), 2563)

ดังนั้นการจัดการเรียนรู้ในกลุ่มสาระวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สามารถเรียนรู้ได้หลากหลายวิธี การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้จึงเป็นอีกวิธีหนึ่งที่มีความน่าสนใจ เนื่องจาก

สามารถค้นหาความรู้และค้นพบคำตอบได้ด้วยตนเอง รูปแบบวิธีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นนักเรียนเป็นสำคัญโดยมุ่งเน้นให้ลงมือค้นคว้าและลงมือทำด้วยตนเอง ทำให้สามารถสร้างองค์ความรู้และมีการลงมือปฏิบัติจริง สามารถการสำรวจตรวจสอบและอธิบายข้อมูลหรือข้อเท็จจริงอย่างมีเหตุผล ซึ่งส่งผลให้นักเรียนสามารถเพิ่มพัฒนาการคิดในระดับสูงได้ จากคำกล่าวข้างต้นพบว่ารูปแบบการจัดการเรียนรู้หนึ่งที่มีความน่าสนใจที่สามารถนำมาจัดการเรียนรู้ได้ คือการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้น (7Es Learning cycle model) ซึ่งเป็นรูปแบบการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ที่มีการพัฒนามาจากการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5 ขั้น Eisenkraft (2003) ได้มีการปรับขยายวิธีการจัดเรียนรู้อยู่แบบสืบเสาะหาความรู้เพิ่มขึ้นเป็น 7 ขั้น ดังนี้ 1. ขั้นตรวจสอบความรู้เดิม 2. ขั้นสร้างความสนใจ 3. ขั้นสำรวจค้นหา 4. ขั้นอธิบายและลงข้อสรุป 5. ขั้นขยายความรู้ 6. ขั้นประเมินผล 7. ขั้นนำความรู้ไปใช้ ซึ่งในงานวิจัยของเจนจิรา คำดี, นวลจิตต์ เขาวงกิตพงศ์ และ สุจินต์ วิศวธีรานนท์ (2562) ได้ศึกษาผลการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ (5E) ผสมผสานเทคนิค KWL Plus ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์และความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 กลุ่มโรงเรียนภาชีระพีพัฒน์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ (5E) ผสมผสานเทคนิค KWL Plus หลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 75 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของสุนิสา ช่างพาลี (2560) ได้ศึกษาการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้น โดยใช้ชุดปฏิบัติการเคมีแบบย่อส่วนเพื่อเสริมสร้างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 พบว่านักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ มีทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการศึกษาพบว่าการจัดการเรียนรู้ที่สามารถส่งเสริมทักษะการคิดวิเคราะห์ที่ช่วยให้นักเรียนสามารถพัฒนาในด้านการวางแผนการคิดวิเคราะห์ได้ดียิ่งขึ้น คือการจัดการเรียนรู้เทคนิค KWL Plus ซึ่งเป็นเทคนิคที่ทำให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะกระบวนการคิดการวางแผนต่าง ๆ (Carr, & Ogle, 1987) เทคนิค KWL Plus เป็นวิธีจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้การบันทึกที่เน้นการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ มีการเชื่อมโยงประสบการณ์เดิมกับประสบการณ์ใหม่อย่างเป็นรูปธรรมและเป็นระบบ เป็นอีกวิธีสอนหนึ่งที่สนับสนุนแนวทางการปฏิรูปการศึกษา ซึ่งจัดว่าเป็นเทคนิคการเรียนรู้อีกแบบหนึ่งที่เสริมสร้างกิจกรรมการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนเป็นอย่างดี ทำให้ผู้เรียนเกิดความสามารถในการคิดวิเคราะห์ อีกทั้งยังสามารถใช้ได้ทั้งผู้เรียนรายบุคคลหรือผู้เรียนเป็นกลุ่ม สุวิทย์ มูลคำ และอรทัย มูลคำ (2545) ได้กล่าวไว้ว่าการจัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิค KWL Plus มีจุดมุ่งหมายให้ผู้เรียนมีความตระหนักในกระบวนการเรียนรู้ของตนเอง โดยผู้เรียนจะต้องมีการตั้งจุดหมายในการเรียน การวางแผนการลำดับขั้นตอนในการ

ค้นคว้าหาข้อมูลต่าง ๆ การตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับ ตลอดจนการจัดระบบข้อมูลที่ได้รับมาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีขั้นตอนในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้คือ 1.ก่อนการอ่าน 2. ระหว่างการอ่าน 3. หลังการอ่าน 4. สรุปการอ่านเป็นผังความคิด และเขียนสรุปบทวนเรื่องที่อ่าน ซึ่งการสรุปเป็นผังความคิดเป็นวิธีการที่มีประโยชน์ต่อการจดจำ การวางแผนการทำงาน การทบทวนและสรุปเรื่องราวต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งในงานวิจัยของวาสนา โหงขุนทด (2563) ได้ศึกษาการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การคิดแก้ปัญหา ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบปัญหาเป็นฐานร่วมกับเทคนิค KWL Plus พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเคมี มีคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนสูงกว่าเกณฑ์ ที่กำหนด ร้อยละ 70 ของคะแนนเต็มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากหลักการและเหตุผลข้างต้น การเรียนวิทยาศาสตร์ในปัจจุบันมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ทั้งในแง่ของการดำเนินชีวิตประจำวันหรือการทำงานในแขนงต่าง ๆ แต่พบว่าการจัดการเรียนรู้ในกลุ่มสาระวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีนั้นยังสามารถที่จะพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ โดยผู้วิจัยเล็งเห็นว่าการจัดการเรียนรู้วิทยาศาสตร์นั้นควรจะต้องให้นักเรียนได้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง หรือให้นักเรียนได้มีประสบการณ์จริงเกี่ยวกับเรื่องที่น่าสนใจ จึงจะทำให้นักเรียนมีประสิทธิภาพในการเรียนเพิ่มมากขึ้น และยังเป็นการฝึกทักษะต่าง ๆ ที่นักเรียนจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น ทักษะการสังเกต ทักษะการวัด ทักษะการตั้งคำถาม ซึ่งทักษะเหล่านี้เป็นทักษะที่มีความสำคัญในยุคปัจจุบัน เนื่องการกระแสเทคโนโลยีต่าง ๆ ของโลกนั้นมีการปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ทุกคนจะต้องมีทักษะเหล่านี้ เพื่อใช้ในการดำเนินชีวิตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจนำวิธีการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้นร่วมกับเทคนิค KWL Plus นำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนวิชาชีววิทยา เรื่อง วิวัฒนาการ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 เพื่อมุ่งพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

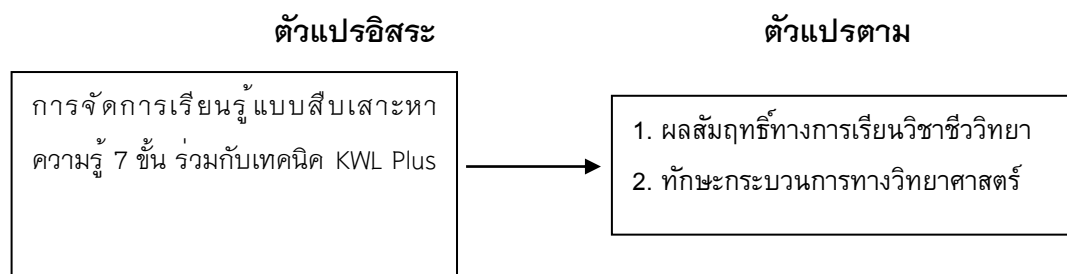
1. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนชีววิทยาก่อนและหลังจัดการเรียนรู้ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้น ร่วมกับเทคนิค KWL Plus
2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ก่อนและหลังจัดการเรียนรู้ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้น ร่วมกับเทคนิค KWL Plus

สมมติฐานการวิจัย

1. นักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้น ร่วมกับเทคนิค KWL Plus มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

2. นักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้น ร่วมกับเทคนิค KWL Plus มีทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในงานวิจัยการวิจัยคือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 3 ห้อง จำนวนนักเรียนทั้งหมด 94 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4/1 แผนการเรียน วิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 1 ห้อง จำนวนนักเรียนทั้งหมด 31 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster random – sampling)

เครื่องมือในการวิจัย เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. แผนการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้นร่วมกับเทคนิค KWL Plus ประกอบด้วยแผนการจัดการเรียนรู้จำนวน 7 แผน เวลา 11 ชั่วโมง
2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนชีววิทยา เรื่อง วิวัฒนาการ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 เป็นแบบทดสอบปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวน 30 ข้อ
3. แบบวัดทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เป็นแบบทดสอบปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวน 40 ข้อ

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ขั้นตอนการสร้างแผนการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้นร่วมกับเทคนิค KWL Plus
 - 1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการ เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้สืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้นร่วมกับเทคนิค KWL Plus

2) ศึกษาหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) มาตรฐานการเรียนรู้ตัวชี้วัดและสาระการเรียนรู้กลุ่มสาระวิทยาศาสตร์ และขอบข่ายของเนื้อหาวิชาชีววิทยาของชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 เรื่อง วิวัฒนาการ

3) นำแผนการจัดการเรียนรู้ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมเพื่อประเมินความสอดคล้อง

4) จากการประเมินแผนการจัดการเรียนรู้จำนวน 7 แผน ปรากฏว่าค่า IOC มีค่าอยู่ระหว่าง 0.97–0.99 ซึ่งหมายถึงแผนการจัดการเรียนรู้มีความเหมาะสม และดำเนินการปรับปรุงแผนการจัดการเรียนรู้ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

2. ขั้นตอนการสร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนชีววิทยา เรื่อง วิวัฒนาการ

1) ศึกษาหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) ซึ่งได้แก่ มาตรฐานการเรียนรู้ ผลการเรียนรู้ ตัวชี้วัด สาระการเรียนรู้กลุ่มสาระวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และขอบข่ายของเนื้อหาวิชาชีววิทยาจากหลักสูตรสถานศึกษาของชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 เรื่อง วิวัฒนาการ

2) วิเคราะห์เนื้อหาและจุดประสงค์การเรียนรู้ เพื่อสร้างตารางวิเคราะห์ข้อสอบ โดยแบ่งองค์ประกอบการวัดตามแนวคิดของ Bloom วัดพฤติกรรมการเรียนรู้ทั้งหมด 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ความจำ ด้านความเข้าใจ และด้านการนำไปใช้ ในด้านการวิเคราะห์ใช้กระบวนการวัดการวิเคราะห์ของ Marzano ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การจัดจำแนกเปรียบเทียบ การจัดกลุ่ม การวิเคราะห์ข้อผิดพลาด การสรุปหลักการ และการสรุปเป็นหลักเกณฑ์เฉพาะ และสร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง วิวัฒนาการ โดยให้สอดคล้องกับเนื้อหา โดยสร้างเป็นแบบปรนัย ชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 60 ข้อ

3) นำแบบทดสอบให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา โดยเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.60–1.00 เก็บไว้ จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try out) กับนักเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาคุณภาพของแบบทดสอบ พบว่าค่าความยากง่ายอยู่ระหว่าง 0.57–0.70 ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.25–0.63 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.72 จากนั้นคัดเลือกข้อสอบเหลือจำนวน 30 ข้อ

3. ขั้นตอนการสร้างแบบวัดทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์

1) ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบวัดทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์แบบเลือกตอบ จากสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบทดสอบวัดทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์

2) วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำแบบทดสอบโดยที่เนื้อหาของแบบทดสอบสอบไม่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาในการเรียน โดยสร้างเป็นแบบปรนัยชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 62 ข้อ ประกอบด้วยทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ 13 ทักษะ

3) นำแบบทดสอบให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้องโดยเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.60–1.00 เก็บไว้ จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try out) กับนักเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาคุณภาพของแบบทดสอบ พบว่าค่าความยากง่ายอยู่ระหว่าง 0.73–0.80 ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.25–0.50 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.76 จากนั้นทำการคัดเลือกข้อสอบเหลือจำนวน 40 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงทดลอง โดยใช้แบบแผนการทดลองแบบ One-Group Pretest–Posttest Design มีกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม ทดลองก่อนเรียน – หลังเรียน โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. นักเรียนกลุ่มตัวอย่างดำเนินการทำแบบทดสอบก่อนเรียน โดยใช้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนชีววิทยาจำนวน 30 ข้อ เวลาทดสอบ 1 ชั่วโมง และแบบทดสอบวัดทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์จำนวน 40 ข้อ เวลาทดสอบ 1 ชั่วโมง จากนั้นทำการตรวจให้คะแนนและบันทึกเป็นคะแนนการสอบก่อนเรียน

2. ดำเนินการทดลองกับนักเรียนกลุ่มตัวอย่างในเวลาเรียนปกติ โดยใช้แผนการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้นร่วมกับเทคนิค KWL Plus

3. หลังจากดำเนินการสอนตามเนื้อหาที่กำหนด ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบหลังเรียนกับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบทดสอบวัดวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนชีววิทยาจำนวน 30 ข้อ เวลาทดสอบ 1 ชั่วโมง และแบบทดสอบวัดทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์จำนวน 40 ข้อ เวลาทดสอบ 1 ชั่วโมง ซึ่งแบบทดสอบเป็นฉบับเดียวกันกับแบบทดสอบก่อนเรียน ทำการตรวจให้คะแนนและบันทึกเป็นคะแนนหลังเรียน จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานและสรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาชีววิทยา เรื่อง วิวัฒนาการ และเปรียบเทียบทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ก่อนเรียนและหลังเรียน โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้น ร่วมกับเทคนิค KWL Plus ด้วยการทดสอบค่าทีแบบสองกลุ่มไม่เป็นอิสระกัน (t- test dependent)

ผลการวิจัย

1. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาชีววิทยา ก่อนและหลังเรียน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้นร่วมกับเทคนิค KWL Plus

2. เปรียบเทียบทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ ก่อนและหลังเรียน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้นร่วมกับเทคนิค KWL Plus

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาชีววิทยาก่อนและหลังเรียน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้นร่วมกับ เทคนิค KWL Plus

กลุ่มทดลอง	n	$\bar{X}$	SD	df	t	p
ก่อนเรียน	31	14.10	2.856	30	45.025	.001*
หลังเรียน	31	30.06	2.999			

* $p < .05$

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้น ร่วมกับเทคนิค KWL Plus มีผลสัมฤทธิ์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามสมมติฐานข้อที่ 1

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ก่อนและหลังเรียน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้นร่วมกับ เทคนิค KWL Plus

กลุ่มทดลอง	n	$\bar{X}$	SD	df	t	p
ก่อนเรียน	31	15.68	3.534	30	40.411	.001*
หลังเรียน	31	31.23	2.642			

* $p < .05$

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้น ร่วมกับเทคนิค KWL Plus มีทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามสมมติฐานข้อที่ 2

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาชีววิทยาและทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้น ร่วมกับเทคนิค KWL Plus สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาชีววิทยาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้น ร่วมกับเทคนิค KWL Plus หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากกระบวนการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้เป็นการจัดการเรียนรู้ที่เน้นให้ผู้เรียนได้ลงมือทำด้วยตนเอง ผ่านการสังเกตวางแผน วิเคราะห์ปัญหาและลงข้อสรุป โดยผู้สอนมีหน้าที่ให้คำแนะนำและกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความอยากรู้อยากเรียน ร่วมกับการจัดการเรียนรู้เทคนิค KWL Plus ที่เน้นให้ผู้เรียนนำความรู้หรือประสบการณ์เดิมมาช่วยวิเคราะห์เรื่องต่าง ๆ และเชื่อมโยงประสบการณ์เดิมและประสบการณ์ใหม่เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ โดยมีกระบวนการจัดการเรียนรู้ 7 ขั้น ดังนี้

1. ขั้นตรวจสอบความรู้เดิม ครูตั้งคำถามให้นักเรียนได้ตรวจสอบทบทวนประสบการณ์หรือความรู้เดิมที่เคยได้รับมา และให้นักเรียนได้เขียนสิ่งที่นักเรียนเรียนรู้มาก่อนหน้าหรือมีประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาในการเรียน
2. ขั้นสร้างความสนใจ ครูเปิดสื่อต่าง ๆ เพื่อให้นักเรียนเกิดความสนใจหรือกระตุ้นให้นักเรียนมีความคิดหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องที่จะเรียน
3. ขั้นสำรวจค้นหา นักเรียนลงมือค้นคว้าในสิ่งที่ตนเองสงสัยหรือมีความสนใจ และมีการสอบถามนักเรียนเกี่ยวกับสิ่งที่นักเรียนมีความต้องการเรียนรู้จากการเรียน
4. ขั้นอธิบาย นักเรียนนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์หาเหตุผลต่าง ๆ ว่าตนเองได้เรียนรู้อะไรบ้างจากการค้นคว้า และเขียนสิ่งที่ตนเองได้รับเป็นแผนผังความคิด
5. ขั้นขยายความรู้ นักเรียนและครูร่วมกันเชื่อมโยงความรู้ที่ได้รับเข้ากับความรู้เดิม หรือความรู้ที่ได้จากการค้นคว้าเพิ่มเติม
6. ขั้นประเมินผล ครูประเมินว่านักเรียนได้รับความรู้จากการเรียนอย่างไรบ้างและนักเรียนสรุปความรู้ที่นักเรียนได้รับในการเรียน
7. ขั้นนำความรู้ไปใช้ ครูเปิดโอกาสให้นักเรียนได้นำความรู้ครั้งนี้ไปใช้ในโอกาสหน้า โดยอาจเป็นการถามคำถามหรือเป็นการแนะแนวทางให้นักเรียนได้ประยุกต์ใช้ความรู้จากการเรียน ก่อนการเข้าสู่บทเรียนนักเรียนได้มีการทบทวนความรู้เดิมที่มีความเกี่ยวข้องกับเนื้อหาในการเรียนที่เคยได้รับหรือได้เรียนรู้มาในอดีต เพื่อนำความรู้เดิมไปเชื่อมโยงกับความรู้ใหม่ที่นักเรียนจะได้รับ รวมถึงการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ที่เอื้อให้นักเรียนมีการแสดงความคิดเห็น การวางแผนแก้ปัญหาต่าง ๆ และการลงมือค้นคว้าหาคำตอบด้วยตนเอง เพื่อไปยังจุดมุ่งหมายที่ตนเองหรือกลุ่มได้วางไว้ ทำให้นักเรียนสามารถเข้าใจเนื้อหาในการเรียนได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุธาสินี ร่มมะญาณ (2558) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 เรื่องโมเมนตัมและการชนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบวัฏจักรการเรียนรู้ 7 ขั้น ร่วมกับเทคนิค KWL Plus และเทคนิคเดินชม

แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับการจัดการเรียนรู้แบบปกติ พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความสามารถในการคิดวิเคราะห์หรือวิชาฟิสิกส์ เรื่อง โมเมนตัมและการชน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบวัฏจักรการเรียนรู้ 7 ขั้นร่วมกับเทคนิค KWL Plus และเทคนิค Gallery Walk สูงกว่าการจัดการเรียนรู้แบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของสายไหม พรหมเกา (2565) ได้ศึกษาผลการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้น ร่วมกับการใช้คำถามเชิงวิเคราะห์ และการสร้างตัวแทนทางความคิดเรื่อง หน่วยของสิ่งมีชีวิต ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความสามารถในการสร้างคำอธิบายเชิงวิทยาศาสตร์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนบ้านน้ำเขียว จังหวัดสุรินทร์ พบว่า 1) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 เรื่อง หน่วยของสิ่งมีชีวิต ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะ 7 ขั้น ร่วมกับการใช้คำถามเชิงวิเคราะห์และการสร้างตัวแทนทางความคิด สูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 เรื่อง หน่วยของสิ่งมีชีวิต ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ดังกล่าวสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 75 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ความสามารถในการสร้างคำอธิบายเชิงวิทยาศาสตร์หลังเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ดังกล่าวสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักเรียนมีพัฒนาการระดับกลาง

2. ทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้นร่วมกับเทคนิค KWL Plus หลังจากได้รับการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ร่วมกับเทคนิค KWL Plus สูงกว่าก่อนได้รับการจัดการเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นผลมาจากการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ในแต่ละขั้นส่งเสริมพัฒนากระบวนการทางวิทยาศาสตร์ ประกอบด้วย ขั้นรู้ความสนใจ โดยครูจะเป็นผู้ที่รู้ความสนใจหรือกระตุ้นความอยากรู้อยากเรียนของนักเรียนในขั้นนี้สามารถส่งเสริมทักษะการสังเกตได้ เนื่องจากนักเรียนต้องสังเกตสิ่งรอบตัวเพื่อกำหนดเป้าหมายในการเรียนในแต่ละเนื้อหา ขั้นสำรวจค้นหา เป็นขั้นที่นักเรียนจะได้ลงมือวางแผนในสิ่งที่นักเรียนสนใจ วิเคราะห์หาคำตอบในข้อสงสัยนั้น ในขั้นนี้สามารถพัฒนาทักษะได้หลายทักษะ ไม่ว่าจะเป็นทักษะการตั้งสมมติฐาน ทักษะการกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ ทักษะการกำหนดและควบคุมตัวแปร ทักษะการคำนวณ ทักษะการพยากรณ์ หรือทักษะการทดลอง เป็นต้น และในขั้นอธิบาย เป็นขั้นที่นักเรียนจะนำเนื้อหาความรู้ที่ได้มาวิเคราะห์ จำแนก และลงข้อสรุปในประเด็นเนื้อหาที่นักเรียนสนใจ ซึ่งในขั้นนี้สามารถส่งเสริมทักษะการลงความเห็นจากข้อมูล และทักษะการจัดการกระทำและสื่อความหมายข้อมูลได้

จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้น ร่วมกับเทคนิค KWL Plus สามารถส่งเสริมให้นักเรียนมีทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์สูงขึ้นได้

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสองแสง อารามวร (2560) ได้ศึกษาผลการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้น ร่วมกับเทคนิคเคดับเบิลยูแอล เรื่อง สารในชีวิตประจำวัน ที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชาวิทยาศาสตร์และทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ ของนักเรียนประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียน บ้านนาเจริญ จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยปรากฏว่า 1) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ เรื่อง สารในชีวิตประจำวัน ของนักเรียนที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้น ร่วมกับเทคนิค KWL หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ ของนักเรียนหลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 3) ทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ของนักเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) ทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ของนักเรียนหลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 และงานวิจัยของปริศนา อิมพรหม (2562) ได้ศึกษาผลการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ที่มีต่อทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 พบว่าเมื่อเปรียบเทียบทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ก่อนเรียนและหลังเรียนพบว่า นักเรียนมีทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1) ในการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้นร่วมกับเทคนิค KWL Plus เนื่องจากเป็นการจัดการเรียนรู้ที่เน้นกระบวนการคิดและเชื่อมโยงข้อมูลเก่า หากนักเรียนมีความรู้เดิมไม่เพียงพอหรือพื้นฐานน้อย จะทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ได้น้อย ดังนั้นครูจะต้องมีการสังเกตนักเรียนระหว่างการสอนอยู่ตลอด

2) ในการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้นร่วมกับเทคนิค KWL Plus หากในชั่วโมงการเรียนใดสามารถทำการทดลองได้ ควรเพิ่มการทดลองให้มีความหลากหลายมากขึ้น เพราะสามารถกระตุ้นและความสนใจในการเรียนของนักเรียนได้

3) ในการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้นร่วมกับเทคนิค KWL Plus อาจมีการใช้เวลาค่อนข้างมากในการดำเนินกิจกรรมการสอนในชั้นต่าง ๆ ดังนั้นครูจะต้องจัดกิจกรรมที่สามารถยืดหยุ่นต่อเวลาได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ในการศึกษาครั้งต่อไป สามารถใช้ศึกษาการจัดการเรียนรู้การสืบเสาะหาความรู้ หรือเทคนิค KWL Plus กับกระบวนการสอนในรูปแบบอื่น เช่น การสอนแบบโครงงานสะเต็มศึกษา การสอนแบบ STAD หรือการสอนแบบ JIGSAW เป็นต้น

2) ในการศึกษาครั้งต่อไป สามารถใช้ศึกษาในกลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอื่น ๆ เช่น ระบบต่าง ๆ ของสิ่งมีชีวิต หรือระบบนิเวศ เพื่อให้นักเรียนสามารถเชื่อมโยงเนื้อหาการเรียนที่เคยผ่านมาแล้วกับเนื้อหาใหม่ได้ดีขึ้น และสามารถส่งเสริมทักษะการบวนการทางวิทยาศาสตร์ให้เพิ่มขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). *ตัวชี้วัดและสาระการเรียนรู้แกนกลางกลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- เจนจิรา คำดี, นวลจิตต์ เขาวงกตพิงค์ และสุจินต์ วิศวรรานนท์. (2562). ผลการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ (5E) ผสมเทคนิค KWL Plus ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์และความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 กลุ่มโรงเรียนนาเชือกพิทักษ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์*, 34 (3), 117-127.
- ปริศนา อิ่มพรหม. (2562). *ผลการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ที่มีต่อทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- วาสนา โห่งขุนทด. (2563). *การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การคิดแก้ปัญหา ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบปัญหาเป็นฐานร่วมกับเทคนิค KWL Plus*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน). (2563). สถิติ O-NET ย้อนหลัง. สืบค้นเมื่อ 28 กรกฎาคม 2564, จาก <https://catalog.niets.or.th/dataset/it-16-06/resource/db4569cc-bebf-43f3-bb76-9515daa206b4>.
- สมเกียรติ พรพิสุทธิมาศ. (2556). *การเรียนรู้วิทยาศาสตร์ในศตวรรษที่ 21*. วารสารหน่วยวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้, 4(1), 55-63.
- ส่องแสง อารามกร. (2560). ผลการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้น ร่วมกับเทคนิคเคดับเบิลยูแอล เรื่อง สารในชีวิตประจำวันที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ และทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ ของนักเรียนประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านนาเจริญ จังหวัดชัยภูมิ. *วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ*, 10(2), 208-230.

สายไหม พรหมเกา. (2565). ผลการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะ 7 ขั้น ร่วมกับการใช้คำถามเชิงวิเคราะห์ และการสร้างตัวแทนทางความคิด เรื่อง หน่วยของสิ่งมีชีวิตที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความสามารถในการสร้างคำอธิบายเชิงวิทยาศาสตร์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนบ้านน้ำเขียว จังหวัดสุรินทร์. *วารสารศึกษาศาสตร์ มมธ*, 10(1), 40-58.

สุชาลีนิ รัมมะญาณ. (2558). การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 เรื่องโมเมนตัมและการชน ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบ วัฏจักรการเรียนรู้ 7 ขั้น ร่วมกับเทคนิค เค ดับเบิลยู แอล พลัส และเทคนิคเดินชมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับการจัดการเรียนรู้แบบปกติ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

สุนิสา ช้างพาลี. (2560). การสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้น โดยใช้ชุดปฏิบัติการเคมีแบบย่อส่วน เพื่อเสริมสร้างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

สุวิทย์ มูลคำ และอรทัย มูลคำ. (2545). 21 วิธีการจัดการเรียนรู้: เพื่อพัฒนากระบวนการคิด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ภาพพิมพ์.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579*. กรุงเทพฯ: บริษัท 프리ทวอนกราฟฟิค จำกัด.

Carr, E., & Donna Ogle. (1987). K-W-L PLUS: A Strategies for Comprehension and Summarization. *Journal of reading*, 7(3), 626-631.

Eisenkraft, A. (2003). Expanding the 5 model. *The Science Teacher*, 70(6), 56-59.

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาาระบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้า บนถนนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

Factors affecting the development of logistics systems for transportation of
goods on the street in Mae Hong Son Province

¹วนิชญดา วาจิรัมย์,²ณัฐวัฒน์ ภควันฉัตร และ³กิตติยา อิศวเรศตระกูล

¹wanichyada wajirum, ²Natthawat Pakawanchat and ³Kitiya issavarestagul

^{1,3}นักวิจัยอิสระด้านวิชาการ, และ ²อาจารย์พิเศษ ผู้บริหารโรงเรียนกวดวิชา

^{1,3}Independent Researchers and ²Special Lecturer, Tutoring School Administrator

¹Corresponding Author. E-mail: wanich.mam@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาาระบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน 2.แนวทางในการพัฒนาาระบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าบนถนนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (Analytical Hierarchy Process : AHP) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาาระบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าบนถนนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านต้นทุนในการดำเนินงานสูงที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับทางด้านโลจิสติกส์ ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลทางด้านโลจิสติกส์ บุคลากรและองค์ความรู้ด้านโลจิสติกส์ โครงสร้างพื้นฐานการขนส่งและสงอำนวยความสะดวกทางการค้า และด้านผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ตามลำดับ ส่วนแนวทางในการพัฒนาผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าการมีเปิดโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อการขยายกิจการในการพัฒนาคุณภาพการบริการขนส่งสินค้า การจัดตั้งศูนย์กระจายสินค้าเพื่อลดการวิ่งรถทับซ้อนทางการขนส่งสินค้าระหว่างผู้ให้บริการด้วยกัน และลดปัญหาการจราจร การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับด้านโลจิสติกส์ให้ทันสมัย มีองค์กรกลางที่เข้ามาให้ความรู้และประโยชน์ของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการสร้างเครือข่ายร่วมกันเพื่อสร้างความเข้มแข็งในธุรกิจ และเพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและควรมีการวางแผนเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงานด้านการขนส่งสินค้า

คำสำคัญ: ผลกระทบ; การพัฒนา; การขนส่งสินค้า

Abstract

The objectives of this study were 1) Factors affecting the development of road freight logistics in Mae Hong Son province for analysis 2) To analyze the approach to the development of road freight logistics in Mae Hong Son Province. Among the samples in the research were road freight logistics providers in Mae Hong Son Province. Use questionnaires to collect data and analyze data with the Analytical Hierarchy Process (AHP) to

prioritize factors affecting the development of road transport logistics. To analyze the main factors affecting the development of logistics on road transport in Mae Hong Son province, it was found that the respondents gave the highest priority to the operating cost factor, followed by the legal factor. Regulations and regulations in logistics Information systems and databases in logistics Personnel and knowledge of logistics Transport infrastructure and trade facilitation and logistics service providers, respectively. As for development guidelines, most entrepreneurs agree that the availability of access to funding sources for business expansion to improve the quality of freight forwarding services. Establishment of a distribution center to reduce the overlapping of trucks in the transportation of goods between service providers. and reduce traffic problems Modernization of laws, regulations and logistics regulations There is a central organization that provides knowledge and benefits of using information systems to build networks together to strengthen businesses. And to facilitate the coordination of the relevant departments and should have a plan to reduce the cost of shipping operations.

Keywords: effect; development; Freight

บทนำ

โลจิสติกส์เป็นระบบการจัดการการส่งสินค้า ข้อมูล และทรัพยากรจากจุดต้นทางไปยังจุดบริโภคตามความต้องการ ยังเกี่ยวข้องกับการผสมผสานของข้อมูล การขนส่ง การบริหารวัสดุคงคลัง การจัดการวัตถุดิบ การบรรจุหีบห่อ โลจิสติกส์เป็นช่องทางหนึ่งของห่วงโซ่อุปทานที่เพิ่มมูลค่าของการใช้ประโยชน์ของเวลา และสถานที่ กระบวนการโลจิสติกส์นั้นมีกิจกรรมด้านการขนส่งอยู่ในหลายส่วนทั้งทางด้านโลจิสติกส์ฝั่งขาเข้า (Inbound Logistics) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2560) ซึ่งนำปัจจัยการผลิตมาสู่โรงงานผลิตและส่งผลิตภัณฑ์ที่ได้ไปยังศูนย์กระจายสินค้า ก่อนที่กิจกรรมโลจิสติกส์ฝั่งขาออก (Outbound Logistics) จะเกิดขึ้น พร้อม ๆ กับการนำสินค้าออกสู่ตลาดผ่านร้านค้าปลีก ก่อนจะไปถึงมือผู้บริโภค ประกอบกับในปัจจุบันแนวโน้มการแข่งขันทางธุรกิจที่เข้มข้นขึ้น (วรพจน์ มีถม, 2560) เนื่องจากการเปิดเสรีทางการค้ามากขึ้น ผลักดันให้ภาคธุรกิจต้องยกระดับความสามารถในการดำเนินธุรกิจในทุกวิถีทางที่เป็นไปได้ อีกทั้งการขนส่งสินค้าเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการจัดการที่มีความสำคัญ และเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ช่วยสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ การขนส่งสินค้าที่นิยมกันมากที่สุดในการขนส่งภายในประเทศยังคงพึ่งพารูปแบบการขนส่งทางถนนเป็นหลัก (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2560)

เนื่องจากการขนส่งทางถนนมีความสะดวก รวดเร็วและเข้าถึงพื้นที่ได้ง่ายกว่าการขนส่งสินค้าประเภทอื่น ๆ ประกอบกับในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปิดการค้าเสรีทำให้เกิดการแข่งขันทางการค้ามากขึ้น ซึ่งประกอบกับการขนส่งสินค้าที่เป็นปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญในการกระจายสินค้าไปยังผู้บริโภคเพราะถ้าหากสามารถกระจายสินค้าไปยังผู้บริโภคได้รวดเร็วก็จะทำให้เกิดการอุปโภคบริโภคมากขึ้น และหากเกิดการอุปโภคบริโภคที่เพิ่มมากขึ้นก็จะส่งผลให้เกิดการหมุนเวียนของระบบ

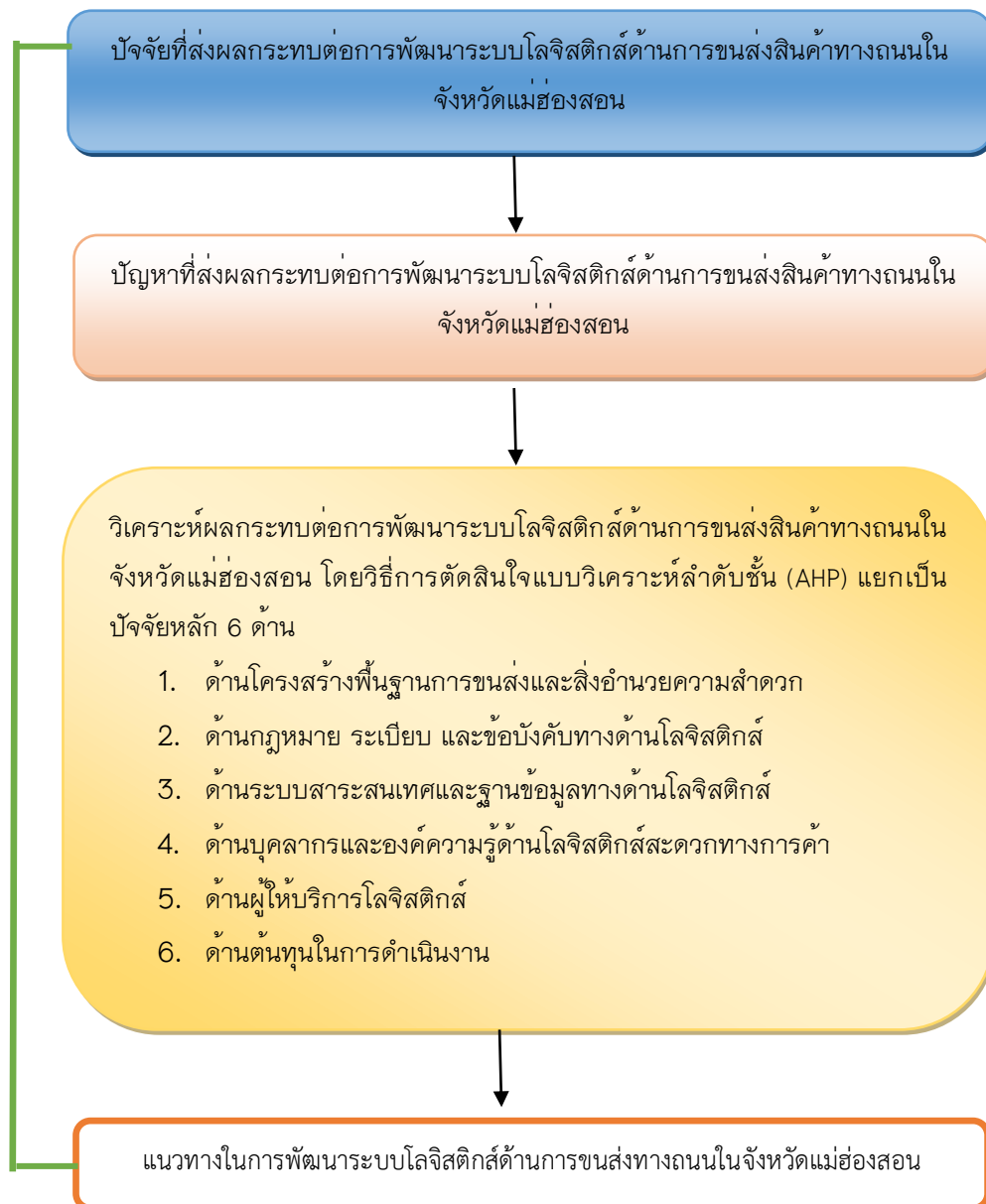
เศรษฐกิจที่ดีขึ้น ดังนั้น การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าจึงมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจอีกอย่างหนึ่ง การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยในปัจจุบันมีแนวโน้มทางการแข่งขันในตลาดโลกที่มีความรุนแรงขึ้น ประกอบกับประเทศต่างๆ ในอาเซียนมีการปรับตัว เตรียมความพร้อมสำหรับการเปิดการค้าเสรีอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งจะทำให้การค้า การลงทุน การขนส่ง และการเคลื่อนย้ายแรงงานเป็นไปอย่างเสรีมากขึ้น (นิมิต ศิริवार, 2554) แต่ถ้าหากมีการเปิดเสรีทางการค้ามากขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อรายได้ของประเทศ เนื่องจากประเทศไทยพึ่งพาส่งออกเป็นหลัก โดยเฉพาะการส่งออกสินค้าไปยังภูมิภาคอาเซียน เมื่อถึงเวลานั้นการขนส่งของไทยถือเป็นกิจกรรมที่สำคัญและจะมีมูลค่าสูงที่สุดในกระบวนการโลจิสติกส์ประกอบกับการขนส่งสินค้าทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการกระจายสินค้าจากกลุ่มผู้ผลิตไปยังกลุ่มผู้บริโภคเพราะยังสามารถจัดส่งสินค้าได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากเท่าไรยิ่งจะส่งผลต่อการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจได้สูงขึ้นเท่านั้น การขนส่งสินค้านับได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบัน เพราะการขนส่งสินค้านั้นทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการกระจายสินค้าจากกลุ่มผู้ผลิตไปยังกลุ่มผู้บริโภคยังสามารถจัดส่งสินค้าได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากเท่าไรยิ่งจะส่งผลต่อการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจได้สูงขึ้นเป็นอย่างมาก (ณพัชร ประทุมพงษ์ และคณะ, 2562)

ดังนั้น ผู้วิจัยนำกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ มาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยแยกแยะองค์ประกอบที่เป็นนามธรรมและรูปธรรมของปัญหาออกมา เพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพัฒนาระบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อความมั่นใจในการตัดสินใจที่ถูกต้องในการแก้ไขปัญหาแบบมีเหตุผลในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และยังสามารถสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจทั้งในระดับจังหวัดและระดับประเทศต่อไปได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาระบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. เพื่อวิเคราะห์แนวทางในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า สภาพทั่วไปจากการศึกษาการพัฒนาการระบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาการระบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีจำนวน 6 ปัจจัยหลัก โดยแบ่งเป็นปัจจัยหลัก ดังนี้

1. ปัจจัยหลักที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานการขนส่งและสิ่งอำนวยความสะดวกทางการค้า ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 5 ปัจจัย

2. ปัจจัยหลักที่ 2 ด้านกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับทางด้านโลจิสติกส์ ประกอบไปด้วยปัจจัยย่อย 5 ปัจจัย

3. ปัจจัยหลักที่ 3 ด้านระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลทางด้านโลจิสติกส์ ประกอบไปด้วยปัจจัยย่อย 5 ปัจจัย

4. ปัจจัยหลักที่ 4 ด้านบุคลากรและองค์ความรู้ด้านโลจิสติกส์ ประกอบไปด้วยปัจจัยย่อย 3 ปัจจัย

5. ปัจจัยหลักที่ 5 ด้านผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ประกอบไปด้วยปัจจัยย่อย 3 ปัจจัย

6. ปัจจัยหลักที่ 6 ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน ประกอบไปด้วยปัจจัยย่อย 10 ปัจจัย

ตามผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาการระบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

จากปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาการระบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ได้ให้ความสำคัญแก่ปัจจัยด้านต้นทุนในการดำเนินงานมากที่สุด รองมาคือ ปัจจัยด้านกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับทางด้านโลจิสติกส์ ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลทางด้านโลจิสติกส์ ด้านบุคลากรและองค์ความรู้ด้านโลจิสติกส์ ด้านโครงสร้างพื้นฐานการขนส่งและสิ่งอำนวยความสะดวกทางการค้า และด้านผู้ให้บริการโลจิสติกส์การให้ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานการขนส่งและสิ่งอำนวยความสะดวกทางถนน พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความสำคัญในเรื่องเส้นทางการขนส่งสินค้าเป็นอุปสรรค เช่น ถนนแคบ ถนนชำรุดมากที่สุด ต่อมาคือเรื่องสภาพการจราจรติดขัด ขาดระบบเครือข่ายและระบบจัดการโลจิสติกส์แบบบูรณาการในส่วนของการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การรวบรวม การกระจาย และการขนส่ง ต่อมาในเรื่องการขาดสิ่งอำนวยความสะดวกทางการค้า และจุดกระจายสินค้าไม่เพียงพอ บางแห่งอยู่ในจุดที่ไม่เหมาะสม

การให้ลำดับความสำคัญปัจจัยด้านกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับทางด้านโลจิสติกส์พบว่า ให้ความสำคัญเรื่องแรกคือ การที่ไม่มียอดกรกลางรับผิดชอบด้านโลจิสติกส์ รองมาคือขั้นตอน

การทำงานของหน่วยงานภาครัฐสร้างภาระ ซับซ้อน ยุ่งยาก และยังเพิ่มต้นทุนให้กับธุรกิจ กฎหมายกำหนดน้ำหนักและส่วนสูงของรถบรรทุกไม่เอื้ออำนวยต่อการขนส่งอย่างมีประสิทธิภาพ และกฎหมายด้านการขนส่งลำสมัย ไม่อิงตามกฎหมายหรืออนุสัญญาระหว่างประเทศ

การให้ลำดับความสำคัญปัจจัยด้านระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลทางด้านโลจิสติกส์ พบว่าให้ความสำคัญในเรื่องซอฟต์แวร์ด้านโลจิสติกส์ที่มีราคาสูง และคุณสมบัติไม่ครอบคลุมต่อความต้องการ รองมาคือผู้ประกอบการขาดความรู้ความเข้าใจถึงผลประโยชน์ของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในงานด้านโลจิสติกส์ ขาดหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบในภาพรวมของเรื่องมาตรฐานและฐานข้อมูลด้านโลจิสติกส์ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและโลจิสติกส์ และขาดข้อมูลในการวางแผน วิเคราะห์และปฏิบัติด้านโลจิสติกส์

การให้ความสำคัญปัจจัยด้านบุคลากรและองค์ความรู้ด้านโลจิสติกส์ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญในเรื่องการขาดการสนับสนุนด้านความรู้ความเข้าใจในด้านโลจิสติกส์ รองมาคือ เรื่องการขาดความรู้ในการจัดการเชิงกลยุทธ์ เพื่อรับมือกับการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ และการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านโลจิสติกส์

การให้ความสำคัญของปัจจัยด้านผู้ให้บริการโลจิสติกส์ พบว่า ความสำคัญเรื่องแรกคือเรื่องผู้ให้บริการเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ยาก เนื่องจากขาดหลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกัน ประกอบกับธนาคารขาดความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์ ต่อมาคือเรื่อง ผู้ให้บริการไม่มีเครือข่ายในการเชื่อมต่อในการทำธุรกิจ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์มีบริการไม่ครบทุกด้านของระบบโลจิสติกส์ ผู้ให้บริการขาดความรู้ความชำนาญ และทักษะในการดำเนินงาน

การให้ความสำคัญของปัจจัยด้านต้นทุนในการดำเนินงาน พบว่า ความสำคัญในเรื่องแรกคือ ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ต่อมาคือค่าซ่อมบำรุงยานพาหนะ ค่าเช่าที่ดิน อาคาร เงินเดือนพนักงานสวัสดิการพนักงาน ค่าใช้จ่ายสินค้าหาย ค่าใช้จ่ายสินค้าเสียหาย ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากร ค่าเบี้ยเลี้ยงพนักงานขับรถ และพนักงานขนสินค้า ค่าใช้จ่ายด้านระบบสารสนเทศ และค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาสินค้า

การให้ความสำคัญของปัจจัยทั้งหมด พบว่า ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าค่าน้ำมันเชื้อเพลิงเป็นต้นทุนในการดำเนินงานที่มีค่าใช้จ่ายที่สูงที่สุด รองมาคือ ค่าซ่อมบำรุงยานพาหนะ และไม่มีองค์กรกลางรับผิดชอบด้านโลจิสติกส์ ส่วนในเรื่องกระจายสินค้าไม่เพียงพอและบางแห่งอยู่ในจุดที่ไม่เหมาะสม ,กฎหมายด้านการขนส่งลำสมัย ไม่อิงตามกฎหมายหรืออนุสัญญาระหว่างประเทศ, ค่าใช้จ่ายด้านระบบสารสนเทศ และค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาสินค้า เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุด

2. ผลวิเคราะห์แนวทางในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ปัจจัยด้านต้นทุนในการดำเนินงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนามากที่สุด ดังนั้นภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรร่วมมือกันในการสร้างจุดกระจายสินค้าในพื้นที่สำคัญเพื่อลดการวิ่งรถทับซ้อนเส้นทาง และลดต้นทุนด้านการวิ่งรถเที่ยวเปล่า และควรเข้ามาให้ความรู้เกี่ยวกับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในระบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนน เพื่อช่วยในการวางแผนด้านการขนส่งสินค้าให้มีต้นทุนในการขนส่งที่ต่ำสุด และจัดประชุมหรือเปิดเวทีในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และเป็นการเปิดวิสัยทัศน์ด้านการขนส่งสินค้าซึ่งกันและกัน เนื่องจากผู้ประกอบการยังขาดความเข้าใจในรายละเอียดและความสำคัญของการจัดการโลจิสติกส์และกิจกรรมทางโลจิสติกส์ แหล่งเงินทุนหรือธนาคารควรเปิดโอกาสในการเข้าถึงของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนน เนื่องจากผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ยาก เนื่องจากธนาคารหรือแหล่งเงินทุนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้า อีกทั้งการให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนนยังมีการลงทุนในปริมาณที่สูงเนื่องจากทรัพย์สินในการให้บริการค่อนข้างมีราคาสูง จึงต้องมีเงินลงทุนเพื่อขยายขนาดธุรกิจและเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีประสิทธิภาพ

ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนนในจังหวัดแม่ฮ่องสอนควรมีการรวมตัวหรือสร้างเครือข่ายร่วมกัน มีการวางระบบการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ ที่สามารถเชื่อมโยงไปยังส่วนต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ มีการเชื่อมโยงของข้อมูลที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการบริหารต้นทุนและการตอบสนองความต้องการลูกค้าของผู้ประกอบการ และประสานงานภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาให้ความช่วยเหลือและส่งเสริมในการให้บริการ เนื่องจากในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ผู้วิจัยไม่สามารถเข้าถึงผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนนในจังหวัดแม่ฮ่องสอนได้อย่างทั่วถึง เนื่องจากขาดการรวมตัวกันของผู้ให้บริการ อีกทั้งยังขาดหน่วยงานกลางที่เป็นผู้รวบรวมข้อมูลข่าวสารของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาระบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า พื้นที่ทางภาคเหนือตอนบนใช้เส้นทางในการขนส่งสินค้าทางถนนเป็นหลักจึงทำให้ต้นทุนในการขนส่งสินค้าสูง เช่น ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าซ่อมบำรุงยานพาหนะ ค่าจ้างพนักงานขับรถในการดำเนินงานที่มีมูลค่าสูงเช่นนี้ยากต่อการพัฒนา ดังนั้น แนวทางในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์น้ำมันเชื้อเพลิงและก๊าซเชื้อเพลิงควรเร่งการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ระบบขนส่งทางท่อทางราง เนื่องจากจะช่วยในด้านต้นทุนในการขนส่งได้ เช่นเดียวกับการศึกษาครั้งนี้ที่พบว่า ปัจจัยด้านต้นทุน

ในการดำเนินงานส่งผลกระทบต่อการพัฒนาแบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าต้นทุนในการดำเนินงาน เช่น ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าซ่อมบำรุงยานพาหนะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาแบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนน แนวทางในการพัฒนานั้นจากการสัมภาษณ์เห็นว่าผู้ประกอบการด้านการขนส่งสินค้าทางถนนในจังหวัดแม่ฮ่องสอนควรมีการรวมตัวกัน ควรมีองค์กรกลางที่คอยดูแลผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อให้โลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนนได้รับการพัฒนาอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับนิมิต ศรีวาร (2554) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกเส้นทางการขนส่งภาคกลางและภาคตะวันออก เพื่อศึกษาปัจจัยการบริการขนส่ง การบริหารจัดการการขนส่งของรถบรรทุก และประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาแบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า สาเหตุที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนานั้น เกิดจากผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการมีจุดมุ่งหมายสำคัญคือ ต้องการได้รับกำไรสูงสุดหรือมีต้นทุนในการผลิตที่ต่ำที่สุด ก็คือ รายจ่ายของผู้บริการ เช่น ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าบำรุงยานพาหนะ ค่าภาษีประกันภัย ค่าเสื่อมราคายานพาหนะ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์สอดคล้องกับทฤษฎีการผลิตแบบนับจำนวน เป็นการผลิตที่ใช้กฎของการลดน้อยถอยลงของผลผลิต ผลิตอย่างไรให้ได้ปริมาณมากที่สุด (กำไรสูงสุด) จากการใช้ปัจจัยการผลิตที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด (ต้นทุนต่ำที่สุด) ซึ่งการผลิตคือ กระบวนการแปลงสภาพวัตถุดิบหรือปัจจัยการผลิต (ที่ดิน แรงงาน ทุน ความสามารถในการประกอบการ) ให้ออกมาเป็นสินค้าและบริการ โดยที่ผู้ผลิตมีจุดมุ่งหมายในการผลิตเพื่อแสวงหากำไรที่สูงที่สุด หรือมีต้นทุนในการผลิตที่น้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ฌพัชร ประทุมพงษ์ และคณะ (2562) ได้ทำการศึกษาระบบการจัดการระบบโลจิสติกส์การส่งออกกล้วยไม้ เพื่อศึกษาถึงรูปแบบและต้นทุนโลจิสติกส์ในการส่งออกกล้วยไม้ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อจัดการระบบโลจิสติกส์กล้วยไม้และความต้องการกล้วยไม้ของผู้บริโภคในแต่ละประเทศ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1) ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรร่วมมือกันในการสร้างจุดกระจายสินค้าในพื้นที่สำคัญ เพื่อลดการวิ่งรถทับซ้อนเส้นทาง อีกทั้งยังช่วยในเรื่องของการลดต้นทุนด้านการวิ่งรถเที่ยวเปล่า เพื่อเป็นการช่วยลดต้นทุนในระบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนนให้มีมูลค่าต่ำลง

2) แหล่งเงินทุนหรือธนาคารควรเปิดโอกาสในการเข้าถึงของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อขยายกิจการหรือพัฒนากิจการด้านการขนส่งสินค้าทางถนนของตนเองได้อย่างเต็มที่

3) ควรมีการรวมตัวหรือสร้างเครือข่ายร่วมกัน เพื่ออำนวยความสะดวกการประสานงานของภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ต้องการเข้ามาให้ความช่วยเหลือและพัฒนาส่งเสริมเกี่ยวกับการขนส่งสินค้าทางถนนในจังหวัดแม่ฮ่องสอนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นจากพื้นที่แม่ฮ่องสอน เป็นพื้นที่ในระดับภูมิภาคหรือระดับประเทศ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2) ควรนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำกลยุทธ์เพื่อพัฒนารูปแบบกิจกรรมทางโลจิสติกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจ

เอกสารอ้างอิง

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2560). *การจัดการขนส่ง Transport Management*. กรุงเทพฯ : บริษัทโพกัส มีเดีย แอนด์ พับลิชชิง จำกัด.

นิมิต ศิริवार. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกเส้นทางการขนส่งภาคกลางและภาคตะวันออก*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

วรพจน์ มีถม, วงรุช มหามิตร, มณฑิรา โหนดแฮม และ กนกกาญจน์ ขวัญนวล. (2560). *การศึกษาการให้ความสำคัญของโลจิสติกส์ในด้านต่าง ๆ ของหลักสูตรโลจิสติกส์ในประเทศไทย*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *ยุทธศาสตร์การพัฒนา ระบบโลจิสติกส์ของไทย* กรุงเทพฯ ; สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

ณพัชร ประทุมพงษ์ , สุวิสา พัฒนเกียรติ และพัฒนา สุขประเสริฐ. (2562) การศึกษาระบบการจัดการระบบโลจิสติกส์การส่งออกกล้วยไม้. Journal of Agricultural Extension and Communication, 9(2), 38–46.

ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการและลักษณะเฉพาะของกิจการส่งผลต่อ
ความสามารถในการจัดการกำไรของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์
แห่งประเทศไทย (SET 100)

The Relation Between Corporate Governance and Corporate Characteristics
Affects the Profitability of Companies Listed on The Company on The Stock
Exchange of Thailand (SET 100)

วิยะดา ปิ่นแก้ว และจิรพงษ์ จันทรงาม

¹Wiyada Pinkaew and ²Jiraphong Chaagam

^{1,2}บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

^{1,2}Master Accountancy School of Accountancy Sripatum University

¹Corresponding Author. E-mail: wiky_p18@yahoo.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการและลักษณะเฉพาะของกิจการส่งผลต่อความสามารถในการจัดการกำไรของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET 100) โดยมีขอบเขตการศึกษาจำกัดเฉพาะช่วงปี พ.ศ. 2560 ถึง พ.ศ. 2564 จำนวน 88 บริษัท โดยใช้ข้อมูลงบการเงินจาก SETSMART และแบบประเมินการกำกับดูแลกิจการจากแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ผลการดำเนินงานวัดค่าโดยตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วย อัตราส่วนกำไรขั้นต้น อัตราส่วนกำไรสุทธิ อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม และด้านอัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น เพื่อวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) สัดส่วนการแยกตำแหน่งของประธานกรรมการกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร สัดส่วนของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ และขนาดของกิจการมีความสัมพันธ์กับอัตราส่วนกำไรขั้นต้นในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ แต่ขนาดของคณะกรรมการ และประเภทของกลุ่มกิจการมีความสัมพันธ์ในเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ 2) สัดส่วนการถือหุ้นของของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ มีความสัมพันธ์กับอัตราส่วนกำไรสุทธิ (NPM) ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ แต่ขนาดของคณะกรรมการ มีความสัมพันธ์ในเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ 3) ขนาดของกิจการกับอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ 4) อัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นกับการกำกับดูแลกิจการ ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: การกำกับดูแลกิจการ; ลักษณะเฉพาะกิจการ; อัตราส่วนทางการเงิน; ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Abstract

This research aims to study the relationship between corporate governance and the characteristics of the entity pass on the profit-management ability of the companies listed on the market. The Stock Exchange of

Thailand (SET 100) with a limited study scope for the year 2017 to 2021 of 88 companies using financial statements information from the SETSAMRT and a supervisory assessment form. Business administration from the annual registration statement (Form 56-1) of the Thai Institute of Directors Association. Performance was measured by the variables studied including Gross profit ratio, Net profit ratio, return on total assets and Ratio return on equity was used to analyze the correlation path with statistical significance at the 0.05 level by using Descriptive statistical Analysis method, Correlation coefficient analysis and Multiple regression analysis. The results of the study showed that 1) The proportion of the position of the Chairman of the Board of Directors and the Chief Executive Officer, The proportion of major shareholders and size of business It is related to gross margin ratio is significantly positive, but the size of the board and the type of business group had a significant negative relationship, 2) The shareholding proportion of the major shareholder have a relationship with a significantly positive net profit margin but the size of the board have a relationship, 3) The size of the business was significantly correlated with the rate of return on total assets, 4) No relationship between the return on equity ratio was found of shareholders and corporate governance.

Keywords: Corporate Governance; Characteristics of the business; Financial Ratio; Stock Exchange of Thailand.

บทนำ

วิกฤตการณ์ระบาดของโรคโควิด-19 ตั้งแต่ปี พ.ศ.2562 จนถึงปัจจุบัน ได้ส่งผลกระทบต่อในเชิงเศรษฐกิจอย่างรุนแรงในระดับโลก ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงในภาคธุรกิจในประเทศไทยโดยมีการเปรียบเทียบยอดจดทะเบียนเลิกกิจการในปี พ.ศ. 2563 กับช่วง 4 เดือนแรกของปี พ.ศ. 2564 พบว่า ในปีพ.ศ. 2563 มียอดการปิดกิจการ 3,986 ราย ในขณะที่ปี พ.ศ. 2564 มียอดการปิดกิจการ 3,090 รายซึ่งถือว่ามีจำนวนปิดกิจการลดลง แต่ถ้าวัดจากจำนวนจดทะเบียนของกิจการที่ยื่นปิดของปี พ.ศ. 2563 ซึ่งมีมูลค่า 18,240 ล้านบาท เทียบกับช่วง 4 เดือนแรกของปีพ.ศ. 2564 ซึ่งมีมูลค่า 24,988 ล้านบาทพบว่าในช่วง 4 เดือนแรกของปี พ.ศ. 2564 มีมูลค่ามากกว่าในปีพ.ศ. 2563 ถึง 6,748 ล้านบาท (ประกาศรี โอสถานนท์ และวัชร ปุญชนะนาวัน, 2564) จะเห็นได้ว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมีทั้งกิจการที่ต้องปิดตัวและกิจการที่สามารถเติบโตได้ภายใต้ภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำลง ซึ่งสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวคือ การกำกับดูแลกิจการ ที่แตกต่างกันของแต่ละองค์กร ทำให้นักวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกันกำกับดูแลกิจการกับความสามารถในการจัดการกำไรจากสถานะเศรษฐกิจที่กำลังถดถอยในประเทศไทยนั้น กลับสวนทางกับจำนวนของบัญชีการซื้อขายที่เพิ่มขึ้น ณ เดือนกันยายน 2563 มีจำนวนบัญชีที่เปิดเพื่อการซื้อขายหลักทรัพย์กว่า 3.32 ล้านบัญชีในตลาดหลักทรัพย์ประเทศไทย เพิ่มขึ้นกว่า 554,000 บัญชีจากสิ้นปี 2562 ที่ผ่านมา ซึ่งถือว่ามีจำนวนสูงที่สุดที่เคย (สุมิตรา ตั้งสมวรพงษ์ และบษุบา คงปัญญาภล, 2563)

ทำให้สังเกตเห็นถึงปัญหาของบริษัทที่มักเกิดขึ้นเช่น ปัญหาด้าน ความน่าเชื่อถือ ปัญหาด้านการเงิน ปัญหาด้านประสิทธิภาพการผลิต เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้ส่งผลเสียทั้งกับตัวบริษัทเองและผู้ถือหุ้น ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นมีหลายสาเหตุที่แตกต่างกันไป แต่บริษัทจำนวนไม่น้อยที่ประสบปัญหาเหล่านี้มีสาเหตุ

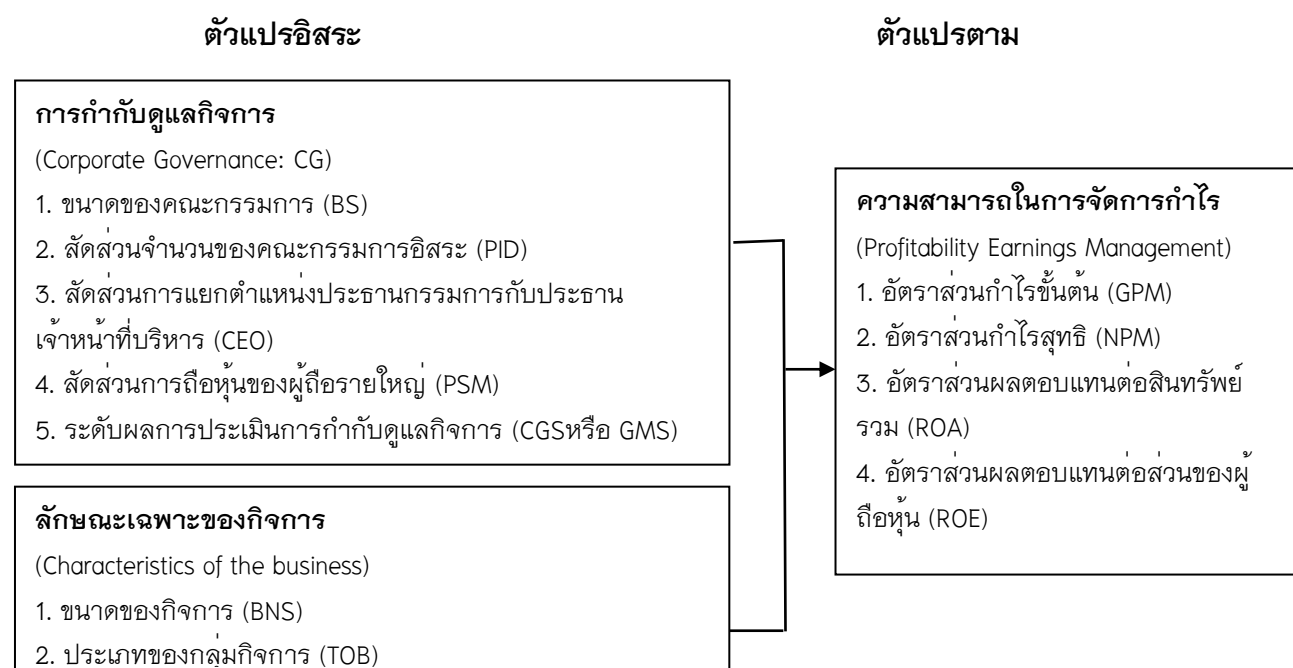
มาจากการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดี หากบริษัทมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความโปร่งใสในการเผยแพร่ข้อมูลทางการเงิน การจัดการกำไร แก่นักลงทุน ปัญหาเหล่านี้ จะสามารถถูกแก้ไขได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ผู้วิจัยจึงตัดสินใจศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการและลักษณะเฉพาะกิจการส่งผลต่อความสามารถในการจัดการกำไรของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET 100) ซึ่งข้อมูลในงานวิจัยนี้ มีประโยชน์โดยสามารถนำไปเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนและกำหนดนโยบายการดำเนินงานและการกำกับดูแลกิจการตามลักษณะเฉพาะของกิจการ ใช้เป็นข้อมูลในการประกอบพิจารณาตัดสินใจให้คณะกรรมการบริษัทซึ่งเป็นผู้นำหรือผู้รับผิดชอบสูงสุดขององค์กรนำไปปรับใช้ในการวางแผนการกำกับดูแลให้กิจการมีผลประกอบการที่ดีในระยะยาว บริษัทจดทะเบียนในประเทศไทยสามารถนำไปประกอบการพิจารณาใช้จัดสรรทรัพยากรและลงทุนให้มีความเหมาะสมกับผลประโยชน์ที่ได้รับ โดยจัดสรรบุคลากรและงบประมาณเกี่ยวกับการกำกับดูแล (สัตยา ตันจันทร์พงศ์, 2558) เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสและสร้างความน่าเชื่อถือให้นักลงทุน อีกทั้งยังเป็นแนวทางให้นักลงทุนและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้และความเข้าใจ ที่ได้จากงานวิจัยไปใช้ประกอบเป็นแนวทางในการตัดสินใจในการเลือกลงทุนหรือหลีกเลี่ยงที่จะลงทุนในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET 100) ได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการและลักษณะเฉพาะของกิจการส่งผลต่อความสามารถในการจัดการกำไร ในด้านต่างๆ ประกอบด้วย อัตราส่วนกำไรขั้นต้น(GPM) อัตราส่วนกำไรสุทธิ (NPM) อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) และอัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET 100)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ศึกษาวิจัยนี้ ประชากร คือ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET 100) จำนวน 100 บริษัท กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง เนื่องจากข้อจำกัดทางข้อมูล ผู้วิจัยพบว่าบริษัทที่มีข้อมูลครบถ้วนทั้ง 5 ปี ระหว่างปี พ.ศ. 2560 ถึง พ.ศ. 2564 มีจำนวน 88 บริษัท ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาข้อมูลตัวอย่างจำนวน 88 บริษัท ชุดข้อมูลจำนวน 440 ชุดข้อมูล (88 บริษัท * 5 ปี) จาก 8 กลุ่มอุตสาหกรรม (SETSMART) ดังนี้

ตารางที่ 1 กลุ่มอุตสาหกรรมบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ (SET100 Index) และกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย

กลุ่มอุตสาหกรรม	AGCO	CONS	FINC	INDS	PROP	RESU	SERV	TECH
SET 100 Index (100 บริษัท)	8	1	18	4	15	22	24	8
กลุ่มตัวอย่าง (88 บริษัท)	5	0	16	3	14	20	22	8

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกำหนดวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า และมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ทั้งในส่วนส่วนตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้ในการสรุปผลข้อมูลของตัวแปรจะแสดงผลในรูปความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการกำกับดูแลกิจการ ประกอบด้วย ขนาดของคณะกรรมการ (BS) สัดส่วนจำนวนของคณะกรรมการอิสระ (PID) สัดส่วนการแยกตำแหน่งประธานกรรมการกับประธานบริหาร (CEO) สัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (PSM) ระดับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ (CGS หรือ GMS) และกลุ่มลักษณะเฉพาะของกิจการเป็นตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ขนาดของกิจการ (BNS) ประเภทของกลุ่มกิจการ (TOB) และความสามารถในการจัดการกำไร ประกอบด้วย อัตราส่วนกำไรสุทธิ (GPM) อัตราส่วนกำไรสุทธิ (NPM) อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) และอัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) เพื่อหาค่าความถี่ และการกระจายของข้อมูลว่าแต่ละข้อมูลนั้นมีค่าที่ห่างกันมากน้อยเพียงใด

2. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ของการกำกับดูแลกิจการ ประกอบด้วย ขนาดของคณะกรรมการ (BS) สัดส่วนจำนวนของคณะกรรมการอิสระ (PID) สัดส่วนการแยกตำแหน่งประธานกรรมการกับประธานบริหาร (CEO) สัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (PSM) ระดับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ (CGS หรือ GMS) และกลุ่มลักษณะเฉพาะของกิจการเป็นตัวแปรอิสระ ประกอบด้วยขนาดของกิจการ (BNS) ประเภทของกลุ่มกิจการ

(TOB) ใช้พิจารณา โดยกำหนดค่าความสัมพันธ์ไว้หากมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าจะเกิดปัญหาจากการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก (Multicollinearity) (สุทิน ชนะบุญ, 2560)

3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้วิธีแบบ Enter เพื่อหาความสัมพันธ์และทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ของลักษณะเฉพาะของกิจการส่งผลต่อความสามารถในการจัดการกำไรของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET 100) โดยแสดงเป็นตัวแทนสมการ Regression

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาของการกำกับดูแลกิจการ (CG) ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (100 หลักทรัพย์ตามลำดับที่มีมูลค่าตามราคาตลาดสูง)

	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
ขนาดของคณะกรรมการ (BS)	3.00	27.00	11.70	3.12
สัดส่วนจำนวนของคณะกรรมการอิสระ (PID)	0.00	83.33	39.67	15.60
สัดส่วนของการแยกตำแหน่งประธานกรรมการ กับประธานบริหาร (CEO)	66.00	70.00	67.00	0.47
สัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (PSM)	5.00	99.96	35.69	17.05
ระดับผลการประเมินของการดูแลกิจการ (GCS หรือ GMS)	3.00	5.00	4.58	0.63

จากตารางที่ 2 พบว่า ขนาดของคณะกรรมการ (BS) เฉลี่ยเท่ากับ 39.67 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.12 โดยมีขนาดของคณะกรรมการบริหารต่ำสุดอยู่ที่ 3 และมีขนาดของคณะกรรมการบริหารสูงสุดอยู่ที่ 27 ซึ่งจากการศึกษาเป็นรายปีจะพบว่า ค่าเฉลี่ยขนาดของคณะกรรมการบริหารนั้นมีค่าเพิ่มขึ้นทุกปีอย่างต่อเนื่อง ยกเว้นในปี พ.ศ. 2562 สัดส่วนของคณะกรรมการอิสระ (PID) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 50.73 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 15.60 ซึ่งมีสัดส่วนจำนวนของคณะกรรมการอิสระ (PID) สูงสุดเท่ากับร้อยละ 80.50 สัดส่วนการแยกตำแหน่งประธานกรรมการกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 67.00 แสดงถึง บริษัทส่วนใหญ่มีการแยกตำแหน่งระหว่างประธานกรรมการกับประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นคนละคน สัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (PSM) มีค่าเฉลี่ยร้อยละ เท่ากับ 35.69 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 17.05 มีสัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้น รายใหญ่ ต่ำที่สุดร้อยละ 5 และมีสัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ สูงสุดเท่ากับ ร้อยละ 99.96 และ ระดับผลการประเมินของการดูแลกิจการ (GCS หรือ GMS) เฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.63 ซึ่งระดับผลการประเมินของการดูแลกิจการ ต่ำสุดที่ 3 และมีระดับผลการประเมินของการดูแลกิจการ สูงสุดเท่ากับ 5 ซึ่งจากค่าเฉลี่ยคะแนนของการประเมินอยู่ในระดับดีมากค่อนข้างดีไปทางดีเลิศ

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาของลักษณะเฉพาะของกิจการ (CB) ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (100 หลักทรัพย์ ตามลำดับที่มีมูลค่าตามราคาตลาดสูง)

	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
ขนาดของกิจการ (BNS)	780.96	433,280.0	327,191.53	743,126.40

ขนาดของกิจการ (BNS) มีมูลค่าเฉลี่ยเท่ากับ 327,191.53 ล้านบาท ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 743,126.40 ซึ่งขนาดของกิจการที่มีมูลค่าต่ำสุดเท่ากับ 780.96 ล้านบาท และขนาดของกิจการที่มีมูลค่าสูงสุดเท่ากับ 433,280.00 ล้านบาท และจากการสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณรายปี พบว่าขนาดของกิจการ (BNS) เฉลี่ยมีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาของอัตราส่วนความสามารถในการทำกำไร (PR) ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (100 หลักทรัพย์ ตามลำดับที่มีมูลค่าตามราคาตลาดสูง)

	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
อัตราส่วนกำไรขั้นต้น (GPM)	-24.69	96.62	33.16	21.99
อัตราส่วนกำไรสุทธิ (NPM)	-212.19	88.39	15.61	19.20
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)	-96.15	102.78	14.05	14.28
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE)	-19.14	64.17	8.05	7.24

จากตารางที่ 4 ระหว่างปี พ.ศ. 2560–2564 พบว่า บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET100 มีอัตราส่วนกำไรขั้นต้น (GPM) เฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 33.16 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 21.99 โดยมีอัตราส่วนกำไรขั้นต้น (GPM) ต่ำสุดอยู่ที่ -24.69 และมีอัตราส่วนกำไรขั้นต้น (GPM) สูงสุดอยู่ที่ 96.62 อัตราส่วนกำไรสุทธิ (NPM) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 15.61 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 19.20 โดยมีอัตราส่วนกำไรขั้นต้นต่ำ (GPM) สูงสุดอยู่ที่ -212.69 และมีอัตราส่วนกำไรสุทธิ (NPM) สูงสุดอยู่ที่ 88.39 อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 14.05 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 14.28 โดยมีอัตราส่วนกำไรขั้นต้น (GPM) ต่ำสุดอยู่ที่ 96.15 และมีอัตราส่วนกำไรสุทธิ (NPM) สูงสุดอยู่ที่ 102.78 และอัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 8.05 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 7.24 มีอัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) ต่ำที่สุดร้อยละ -19.14 และมีอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) สูงสุดเท่ากับ ร้อยละ 64.17

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis)

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ การกำกับดูแลกิจการ (CG) และลักษณะเฉพาะของกิจการ (CB) ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (100 หลักทรัพย์ตามลำดับที่มีมูลค่าตามราคาตลาดสูง)

	BS	PID	CEO	PSM	CGS	BNS	TOB
BS	1	-0.135**	0.181**	-0.560	0.197**	0.442**	0.111*
PID		1	-0.370	0.157**	0.137**	0.068	0.132**
CEO			1	-0.158**	0.022	0.132**	0.186**
PSM				1	-0.007	-0.008	0.120
CGS หรือ GMS					1	0.169**	-0.066
BNS						1	-0.119*
TOB							1

** ความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.01 (2-tailed)

* ความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.05 (2-tailed)

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นถึงการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมดของกลุ่มบริษัทตัวอย่างตั้งแต่ปี 2560-2564 ซึ่งประกอบด้วย ขนาดของคณะกรรมการ (BS) สัดส่วนจำนวนของคณะกรรมการอิสระ (PID) สัดส่วนการแยกตำแหน่งประธานกรรมการกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) สัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (PSM) ระดับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ (CGS หรือ GMS) ขนาดของกิจการ (BNS) และประเภทของกลุ่มกิจการ (TOB) ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่า

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างขนาดของคณะกรรมการ (BS) และตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 พบความสัมพันธ์กับสัดส่วนจำนวนของคณะกรรมการอิสระ (PID) สัดส่วนการแยกตำแหน่งประธานกรรมการกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) สัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (PSM) ระดับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ (CGS หรือ GMS) ขนาดของกิจการ (BNS) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.135, 0.181, 0.197 และ 0.442 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ระหว่างบอร์ดบริหารกับประเภทของกิจการที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 มีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.111 และไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของคณะกรรมการ (BS) กับสัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (PSM)

ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างสัดส่วนจำนวนของคณะกรรมการอิสระ (PID) และตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 พบความสัมพันธ์กับ สัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (PSM) ระดับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ (CGS หรือ GMS) และประเภทของกลุ่มกิจการ (TOB) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.157, 0.137 และ 0.132 ตามลำดับ และไม่พบ

ความสัมพันธ์ระหว่างสัดส่วนจำนวนของคณะกรรมการอิสระ (PID) กับสัดส่วนการแยกตำแหน่งประธานกรรมการกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) และขนาดของกิจการ (BNS)

ค่าประสิทธิสหสัมพันธ์ระหว่างสัดส่วนการแยกตำแหน่งประธานกรรมการกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) และตัวแปรอิสระอื่นๆ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 พบความสัมพันธ์กับสัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (PSM) ขนาดของกิจการ (BNS) และประเภทของกลุ่มกิจการ (TOB) โดยมีค่าสหสัมพันธ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.158, 0.132 และ 0.186 ตามลำดับ และไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างสัดส่วนการแยกตำแหน่งประธานกรรมการกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) กับระดับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ (CGS หรือ GMS)

ค่าประสิทธิสหสัมพันธ์ระหว่างสัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (PSM) และตัวแปรอิสระอื่นๆ พบว่าไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างสัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (PSM) กับตัวแปรอิสระอื่นๆ

ค่าประสิทธิสหสัมพันธ์ระหว่างระดับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ (CGS หรือ GMS) และตัวแปรอิสระอื่นๆ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 พบความสัมพันธ์กับขนาดของกิจการ (BNS) โดยมีค่าสหสัมพันธ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.169 และไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างระดับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ (CGS หรือ GMS) กับประเภทของกลุ่มกิจการ (TOB)

ค่าประสิทธิสหสัมพันธ์ระหว่างขนาดของกิจการ (BNS) และตัวแปรอิสระอื่นๆ ความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของคณะกรรมการ (BS) กับประเภทของกิจการ (TOB) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 มีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ -0.119

ทั้งนี้ จากการทดสอบวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ตัวแปรอิสระทั้งหมดตามตารางที่ 5 ของขนาดของคณะกรรมการ (BS) สัดส่วนจำนวนของคณะกรรมการอิสระ (PID) สัดส่วนการแยกตำแหน่งประธานกรรมการกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) สัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (PSM) ระดับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ (CGS หรือ GMS) ขนาดของกิจการ (BNS) และประเภทของกลุ่มกิจการ (TOB) พบว่าไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กันสูง เนื่องจากค่าสหสัมพันธ์สหสัมพันธ์จากผลการทดสอบ อยู่ในช่วงต่ำสุด -0.007 และสูงสุด 0.442 ซึ่งมีอยู่ในช่วงระหว่าง -0.700 หรือ 0.700 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น จึงสามารถนำตัวแปรอิสระทั้งหมดเข้าสู่ตัวแบบสมการถดถอยพหุคูณ

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจปรับแก้ (Adjust R^2) และ ค่า Durbin-Watson ของการกำกับดูแลกิจการและลักษณะเฉพาะของบริษัทที่ส่งผลกระทบต่อ อัตราส่วนกำไรขั้นต้น (GPM) ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (100 หลักทรัพย์ ตามลำดับที่มีมูลค่าตามราคาตลาดสูง)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(constant)	41.999	8.522		4.928	0.000		
BS	-1.183	0.374	-0.168	-3.162	0.002	0.710	1.409
PID	0.070	0.067	0.050	1.044	0.297	0.885	1.129
CEO	6.388	2.206	0.136	2.896	0.004	0.900	1.112
PSM	0.149	0.060	0.115	2.488	0.013	0.933	1.072
CGS หรือ GMS	-0.792	1.634	-0.023	-0.484	0.628	0.919	1.088
BNS	9.644E-6	0.000	0.326	6.278	0.000	0.742	1.349
TOB	-0.884	0.439	-0.097	0.000	0.44	0.860	1.162
R = 0.370 ^a R ² = 0.137 Adj. R ² = 0.123 Durbin-Watson = 0.533							

จากตารางที่ 6 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการกำกับดูแลกิจการ และอัตราส่วนกำไรขั้นต้น โดยใช้วิธีวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า ค่า P-Value ของขนาดของคณะกรรมการ (BS) สัดส่วนการแยกตำแหน่งของประธานกรรมการกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) สัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (PSM) ขนาดของกิจการ (BNS) อยู่ที่ 0.000, 0.000, 0.012, 0.027, และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ($\text{Sig.} < \alpha_{0.05}$) ซึ่งบ่งชี้ว่า อัตราส่วนกำไรขั้นต้น (GPM) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระที่ได้กล่าวมาข้างต้น นอกจากนี้ จากข้อมูลสามารถทำนายถึงความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนกำไรขั้นต้น (GPM) กับขนาดของคณะกรรมการ (BS) สัดส่วนการแยกตำแหน่งของประธานกรรมการกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) สัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (PSM) ขนาดของกิจการ (BNS) และประเภทของกิจการ (TOB) ได้ร้อยละ 13.70 ($R^2=0.137$) จากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยซึ่งเป็นคะแนนดิบ (B) ซึ่งมีค่าเท่ากับ -1.183, 6.388, 0.149, 9.644E-006, และ -0.884 ตามลำดับ สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังต่อไปนี้

$$\text{อัตราส่วนกำไรขั้นต้น(GPM)} = 41.999 + (-1.183(\text{ขนาดของคณะกรรมการ})) + 6.388 \\ (\text{สัดส่วนการแยกตำแหน่งของประธานกรรมการกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร}) + 0.149(\text{สัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่}) + 9.644\text{E-} \\ 006 (\text{ขนาดของกิจการ}) + (-0.884(\text{ประเภทของกิจการ}))$$

ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งเป็นคะแนนมาตรฐาน (β) ของ ขนาดของคณะกรรมการ (BS) สัดส่วนการแยกตำแหน่งของประธานกรรมการกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร(CEO) สัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่(PSM) ขนาดของกิจการ (BNS)และประเภทของกลุ่มกิจการ(TOB)มีค่าเท่ากับ -0.168, 0.136, 0.115, 0.326 และ -0.097 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานได้ดังต่อไปนี้

$$\text{อัตราส่วนกำไรขั้นต้น(NPM)} = (-0.168(\text{ขนาดคณะกรรมการ})) + 0.136 (\text{สัดส่วนการแยกตำแหน่งของประธานกรรมการกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร}) + 0.155 \\ (\text{สัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่}) + 0.326(\text{ขนาดของกิจการ}) + (-0.097 (\text{ประเภทของกลุ่มกิจการ}))$$

ตารางที่ 7 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจปรับแก้ (Adjusted R^2) และ ค่า Durbin-Watson ของการกำกับดูแลกิจการและลักษณะเฉพาะของบริษัทที่ส่งผลกระทบต่อ อัตราส่วนกำไรสุทธิ (NPM) ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (100 หลักทรัพย์ ตามลำดับที่มีมูลค่าตามราคาตลาดสูง)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(constant)	18.032	7.843		2.299	0.022		
BS	-1.102	0.344	-0.179	-3.202	0.001	0.710	1.409
PID	-0.013	0.062	-0.010	-0.207	0.836	0.885	1.129
CEO	2.349	2.031	0.057	1.157	0.248	0.900	1.112
PSM	0.130	0.055	0.116	2.373	0.018	0.933	1.072
CGS หรือ GMS	1.352	1.504	0.044	0.899	0.369	0.919	1.088
BNS	1.992E-6	0.000	0.077	1.409	0.159	0.742	1.349
TOB	-0.242	0.404	-0.030	-0.599	0.549	0.860	1.162
R = 0.202 ^a	R ² = 0.041		Adj. R ² = 0.025		Durbin-Watson = 1.197		

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์การกำกับดูแลกิจการ และอัตราส่วนกำไรสุทธิ (NPM) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณพบว่า ค่า P-Value ของขนาดของคณะกรรมการ (BS) และสัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (PSM) อยู่ที่ 0.001 และ 0.018 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ($\text{Sig.} < \alpha_{0.05}$) ซึ่งบ่งชี้ว่า อัตราส่วนกำไรสุทธิมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระที่ได้กล่าวมาข้างต้น นอกจากนี้ จากข้อมูลสามารถทำนายถึงความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนกำไรสุทธิ (NPM) กับขนาดของคณะกรรมการ (BS) และสัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (PSM) ได้ร้อยละ 4.10 ($R^2=0.041$) จากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยซึ่งเป็นคะแนนดิบ (B) ซึ่งมีค่าเท่ากับ -1.102, 0.130 ตามลำดับ สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังต่อไปนี้

อัตราส่วนกำไรสุทธิ(NPM)= $18.032 + (-1.102(\text{ขนาดของคณะกรรมการ})) + 0.130(\text{สัดส่วนของผู้ถือหุ้นรายใหญ่})$ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยซึ่งเป็นคะแนนมาตรฐาน (β) ของขนาดของคณะกรรมการ (BS) และสัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (PSM) มีค่าเท่ากับ -0.179 และ 0.116 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังต่อไปนี้

$$\text{อัตราส่วนกำไรสุทธิ(NPM)} = (-1.179(\text{ขนาดของคณะกรรมการ})) + 0.116(\text{สัดส่วนของผู้ถือหุ้นรายใหญ่})$$

ตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจปรับแก้ (Adjust R^2) และ ค่า Durbin-Watson ของการกำกับดูแลกิจการและลักษณะเฉพาะของบริษัทที่ส่งผลต่อ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (100 หลักทรัพย์ตามลำดับที่มีมูลค่าตามราคาตลาดสูง)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(constant)	15.323	2.920		5.249	0.000		
BS	-0.141	0.128	-0.061	-1.099	0.272	0.710	1.409
PID	-0.010	0.023	-0.022	-0.441	0.659	0.885	1.129
CEO	-1.119	0.756	-0.073	-1.481	0.139	0.900	1.112
PSM	-0.008	0.020	-0.019	-0.387	0.699	0.933	1.072
CGS หรือ GMS	-0.904	0.560	-0.078	-1.614	0.107	0.919	1.088
BNS	-1.650E-6	0.000	-0.169	-3.135	0.002	0.742	1.349
TOB	0.020	0.150	0.007	0.135	0.893	0.860	1.162
R = 0.255 ^a		R ² = 0.065		Adj. R ² = 0.050		Durbin-Watson = 1.325	

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์การกำกับดูแลกิจการ และอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า ค่า P-Value ของ ขนาดของกิจการ อยู่ที่ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ($\text{Sig.} < \alpha_{0.05}$) ซึ่งบ่งชี้ว่า อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระที่ได้กล่าวมาข้างต้น นอกจากนี้ จากข้อมูลสามารถทำนายถึงความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมกับขนาดของกิจการได้ร้อยละ 6.50 ($R^2=0.065$) จากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยซึ่งเป็นคะแนนดิบ (B) ซึ่งมีค่าเท่ากับ $-1.650\text{E}-006$ สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังต่อไปนี้

อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) = $15.323 + (-1.650\text{E}-006 \text{ (ขนาดของกิจการ)})$

ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยซึ่งเป็นคะแนนมาตรฐาน (β) ของ ขนาดของกิจการมีค่าเท่ากับ -0.169 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานได้ดังต่อไปนี้

อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) = $-0.169(\text{ขนาดของกิจการ})$

ตารางที่ 9 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจปรับแก้ (Adjust R^2) และ ค่า Durbin-Watson ของการกำกับดูแลกิจการและลักษณะเฉพาะของ บริษัทที่ส่งผลต่อ อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (100 หลักทรัพย์ ตามลำดับที่มีมูลค่าตามราคาตลาดสูง)

Model	Unstandardized		Standardized		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	Coefficients		Coefficients				Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
(constant)	23.707	5.857			4.048	0.000		
BS	−0.383	0.257	−0.084		−1.448	0.137	0.710	1.409
PID	0.017	0.046	0.018		0.359	0.720	0.885	1.129
CEO	−0.159	1.516	−0.005		−0.105	0.917	0.900	1.112
PSM	0.012	0.041	0.014		0.282	0.778	0.933	1.072
CGS หรือ GMS	−0.584	1.123	−0.026		−0.520	0.603	0.919	1.088
BNS	1.992E−6	0.000	0.088		1.599	0.110	0.742	1.349
TOB	−0.559	0.301	−0.095		−1.583	0.065	0.860	1.162
R = 0.180 ^a	R ² = 0.032		Adj. R ² = 0.017		Durbin–Watson = 1.140			

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์การกำกับดูแลกิจการ และอัตราส่วนตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า ค่า P-Value ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่ามากกว่า 0.05 ซึ่งค่าดังกล่าวมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ค่าสถิติดังกล่าวใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ว่า ความสัมพันธ์ของการกำกับดูแลกิจการและลักษณะเฉพาะของกิจการส่งผลต่อการจัดการกำไรด้านอัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) ของบริษัทที่จดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จึงสามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมด ไม่มีความสัมพันธ์ทั้งเชิงบวกและเชิงลบกับอัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE)

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ส่งผลต่อการจัดการกำไรด้านอัตรากำไรขั้นต้น (GPM) พบว่า ตัวแปรของการกำกับดูแลกิจการมีอิทธิพลต่ออัตรากำไรขั้นต้น ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ สัดส่วนการแยกตำแหน่งของประธานกรรมการกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) สัดส่วนของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (PSM) และขนาดของกิจการ (BNS) ซึ่งผลการศึกษา ในส่วนนี้สอดคล้องกับบทความวิจัยของ นคร วีรรัตน์ และพัชรัตน์ เพชรเชิดชู (2560) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับความเสี่ยงทางการเงินพบว่า การควมรวมตำแหน่งประธานกรรมการกับกรรมการในคนเดียวกัน มีผลเชิงลบกับระดับสินทรัพย์หมุนเวียน จากข้อมูลส่วนนี้ชี้ให้เห็นว่า การแยกของตำแหน่งประธานกรรมการนั้น จะส่งผลดีกับทางด้านงบการเงินของบริษัท และผลงานวิจัยยังกล่าวว่า การถือหุ้นแบบกระจุกตัวอาจทำให้เกิดประมาทที่ไม่เหมาะสม แต่เมื่อมีวิกฤตการณ์ ทางการเงินก็สามารถกำหนดสัดส่วนหลักทรัพย์ได้โดยเร็ว ซึ่งส่งผลประโยชน์กับองค์กร จะเห็นได้ว่าสัดส่วนหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่มีผลบวกกับงบการเงินหรือความสามารถในการจัดการกำไร นอกจากนี้ ยังพบตัวแปรของการกำกับดูแลกิจการที่มีผลต่ออัตรากำไรขั้นต้นในเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ขนาดของคณะกรรมการ (BS) ประเภทของกลุ่มกิจการ (TOB) และประเภทของกิจการ (TOB) และตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับอัตรากำไรขั้นต้น ได้แก่ สัดส่วนจำนวนของคณะกรรมการอิสระ (PID) และระดับผลการประเมินการประเมินกิจการ (CGS หรือ GMS)

2. จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ส่งผลต่อความสามารถในการจัดการกำไรด้านอัตรากำไรสุทธิ (NPM) พบว่า ตัวแปรของการกำกับดูแลกิจการมีอิทธิพลต่ออัตรากำไรสุทธิในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ สัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (PSM) ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ จารุวรรณ เอกสะพัง (2562) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์อิทธิพลของโครงสร้างผู้ถือหุ้นที่มีผลต่อมูลค่าทางบัญชี โดยผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าโครงสร้างของผู้ถือหุ้น มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับมูลค่าทางบัญชี ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการตัดสินใจที่เด็ดขาดของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ที่มุ่งเน้นในการสร้างผลกำไรเป็นหลัก นอกจากนี้ ยังพบตัวแปรของการกำกับดูแลกิจการที่มีผลต่ออัตรากำไรสุทธิในเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ขนาดของคณะกรรมการ (BS) และตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราส่วนกำไร ได้แก่ สัดส่วนจำนวนของคณะกรรมการอิสระ (PID) สัดส่วนการแยกตำแหน่งของประธานกรรมการกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) ระดับผลการประเมินการประเมินกิจการ (CGS หรือ GMS) ขนาดของกิจการ (BNS) และประเภทของกิจการ (TOB)

3. จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ส่งผลต่อการจัดการกำไร ด้านอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) พบว่า ตัวแปรของการกำกับดูแลกิจการที่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม ในเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ขนาดของคณะกรรมการ (BS) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bhagat, S., & Black B.S. (2002) และ Bebeji, A., และคณะ (2015) ที่พบว่า ขนาดของคณะกรรมการมีความสัมพันธ์เชิงลบกับอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) เช่นเดียวกัน นอกจากนี้ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม ได้แก่ สัดส่วนจำนวนของคณะกรรมการอิสระ (PID) สัดส่วนการแยกตำแหน่งของประธานกรรมการกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) สัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (PSM) ระดับผลการประเมินการประเมินกิจการ (CGS หรือ GMS) ขนาดของกิจการ (BNS) และประเภทของกิจการ (TOB)

4. จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ส่งผลต่อการจัดการกำไร ด้านอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) พบว่า ไม่มีตัวแปรของการกำกับดูแลกิจการใด ๆ ในการวิจัยนี้ที่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม ซึ่งสอดคล้องกับบทความวิจัยของ นัฏพร มโนรพพานิช (2564) ที่พบว่า การกำกับดูแลกิจการของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ไม่ส่งผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1) หน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการออกกฎระเบียบข้อบังคับสำหรับบริษัทที่จดทะเบียนในประเทศไทย เช่น สำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) บรรษัทภิบาลแห่งชาติสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย นำไปพิจารณาใช้ประกอบการปรับปรุงแก้ไขระเบียบข้อบังคับและกฎหมายให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องสิทธิของผู้ถือหุ้น การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้ลงทุนและผู้มีส่วนได้เสียกับบริษัท

2) บริษัทที่จดทะเบียนในประเทศไทยสามารถนำผลงานวิจัยนี้ไปประกอบการพิจารณาใช้จัดสรรทรัพยากรและลงทุนให้มีความเหมาะสมกับผลประโยชน์ที่ได้รับโดยจัดสรรงบประมาณและจัดบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการ เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการคณะกรรมการตรวจสอบ เป็นต้น

3) นักลงทุนและผู้สนใจ สามารถนำข้อมูลผลงานวิจัยนี้ไปประกอบการตัดสินใจเพื่อการลงทุน โดยสังเกตจากระดับคะแนนประเมินผลการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงการพิจารณาอัตราส่วนทางการเงินเพื่อทราบความสามารถในการจัดการกำไรของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET 100)

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนและกำหนดนโยบายการดำเนินงานและการกำกับดูแลกิจการตามลักษณะเฉพาะของกิจการ ซึ่งจะส่งผลต่อความสามารถในการจัดการกำไรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาตัดสินใจให้คณะกรรมการบริษัท ซึ่งเป็นผู้นำหรือผู้รับผิดชอบสูงสุดขององค์กร นำไปปรับใช้ในการวางแผนการกำกับดูแลให้กิจการมีผลประกอบการที่ดีในระยะยาว น่าเชื่อถือสำหรับผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อประโยชน์ในการสร้างคุณค่าให้กิจการอย่างยั่งยืน ตรงตามความมุ่งหวังของทั้งภาคธุรกิจ ผู้ลงทุน ตลอดจนตลาดทุนและสังคมโดยรวม

3) เพื่อเป็นแนวทางให้นักลงทุนและผู้สนใจสามารถนำความรู้และความเข้าใจที่ได้จากงานวิจัยไปใช้ประกอบเป็นแนวทางในการตัดสินใจในการเลือกลงทุนหรือหลีกเลี่ยงที่จะลงทุนในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET 100)

เอกสารอ้างอิง

- จารุวรรณ เอกสะพัง. (2562). การวิเคราะห์อิทธิพลของโครงสร้างผู้ถือหุ้นที่มีผลต่อมูลค่าทางบัญชีโดย
ส่งผ่าน ทุนทางปัญญา : หลักฐานเชิงประจักษ์บริษัทจดทะเบียนใน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
ไทย(วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นคร วีรรัตน์ และพัทธนันท์ เพชรเชิดชู. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับ
ความเสี่ยงทางการเงินของบริษัท จดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET
100. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 6(1), 110-120.
- นัฏพร มโนรณานิษ. (2564). การกำกับดูแลกิจการที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานและราคาหลักทรัพย์
ของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร ที่จดทะเบียนในตลาด
หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วารสารมหาจุฬานาครธรรม, 8(12), 279-291.
- ประกาศรี โอสถานนท์ และวัชร ปุษยะนาวัน. (2564). โควิดทุบธุรกิจ 'ปิดกิจการ' SME สายป่านสั้น
เสี่ยงสูง. กรุงเทพธุรกิจ. สืบค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2565, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/business/943311>.
- สุทิน ชนะบุญ. (2560). บทที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน. สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล
ในงานวิจัยด้านสุขภาพเบื้องต้น. (น. 148). สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น.
- สุมิตรา ตั้งสมวรพงษ์ และบงกช คงปัญญาภล. (2563). ความน่าสนใจของตลาดหุ้นไทย ในสายตา นัก
ลงทุนต่างประเทศ. สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2565, จาก https://classic.set.or.th/dat/vdoArticle/attachFile/AttachFile_1608633250443.pdf

ลัตยา ตันจันทร์พงศ์. (2558). การกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานผ่านการวางแผน
ภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 20(2)
111.

Bhagat, S., and Black, B.S. (2002). The Non-Correlation between Board Independence and
Long-Term Firm Performance. *Journal of Corporation Law*, 27, 231-273.

Bebeji, A., Mohammed, A., and Tanko, M. (2015). The effect of board size and composition on
the financial performance of banks in Nigeria. *African Journal of business
Management*, 9(16), 590-598.

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะทางการบริหาร
สำหรับผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ

The Development of a Managerial Competency Enhancement Training Program
for State Enterprise Primary Level Executives in the Public Assistance Group

สิริพิชญ์ สุขพล

Sireepit Sukphon

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการพัฒนทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนทรัพยากรมนุษย์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Doctor of Philosophy Faculty of Human Resource Development Ramkhamhaeng University

Corresponding Author. E-mail: sireepit.sp@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ (2) เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ และ (3) เพื่อประเมินหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ จำนวน 315 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะทางการบริหาร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.99 นำข้อมูลสมรรถนะที่ได้มาสร้างและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นจัดทำโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม ประกอบด้วย (1) สภาพปัญหาและความจำเป็นของหลักสูตร (2) จุดมุ่งหมายของหลักสูตร (3) เนื้อหาหลักสูตร (4) กิจกรรมและวิธีการอบรม (5) สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม (6) ระยะเวลาในการฝึกอบรม และ (7) การวัดและประเมินผล นำโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมและความสอดคล้องของหลักสูตรฝึกอบรม นำหลักสูตรฝึกอบรมที่ผ่านการตรวจสอบไปทดลองใช้กับผู้บริหารระดับต้นของบริษัท ธารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับสมรรถนะทางการบริหารเพื่อวัดก่อนและหลังฝึกอบรม และวัดความคงทนหลังอบรม 8 สัปดาห์ และแบบประเมินความพึงพอใจต่อหลักสูตรฝึกอบรมการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

คำสำคัญ: การพัฒนาการบริหารจัดการ; โครงการอบรมเพิ่มสมรรถนะ;

ผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ

Abstract

In this dissertation, the researcher examines (1) the managerial competencies for state enterprise primary level executives in the public assistance group. The researcher develops (2) a managerial competency enhancement training program for the executives under study. The researcher evaluates (3) the training program constructed. The research was conducted in three steps. The sample population consisted of 315 state enterprise primary level executives in the public assistance group. The research instrument was a questionnaire eliciting managerial competencies of the executives under investigation passing the quality check with the reliability of 0.99. Data were analyzed using mean (M) and standard deviation (SD). Developed a managerial competency enhancement training program for the executives under study. Data obtained from Step One were used to design a draft program consisting of the following: (1) problem conditions and necessities for the program; (2) goals; (3) contents; (4) activities and training methods; (5) training media; (6) training period; and (7) measurement and evaluation. The draft program was evaluated by five experts for appropriateness and the congruence of the draft program. Data were analyzed using mean, standard deviation, and index of item objective congruence (IOC). The program was improved based on the recommendations prior to the implementation. Evaluated the training for the managerial competency enhancement of the executives under study. The program was implemented with thirty primary level executives at Dhanarak Asset Development Co., Ltd. Data Collection Tools A self-assessment form on administrative competency to measure before and after training. Durability was measured after 8 weeks of training and a satisfaction assessment form for the training course was analyzed by means of averaging, standard deviation and t-test

Keywords: The Development of a Managerial; Competency Enhancement Training Program;

State Enterprise Primary Level Executives in the Public Assistance Group

บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาและยกระดับประสิทธิภาพในการรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี ที่มีเป้าหมายให้ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ร่วมกับการกำกับและดำเนินงานตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ฉบับที่ 12 ที่ส่งเสริมให้มีการนำแผนพัฒนาไปสู่การพัฒนาให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างจริงจังใน 5 ปี และต่อยอด โดยยึดคนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอนาคตของประเทศไทยภายในปี 2579 เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่เป็นมิติของเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมให้มีความเชื่อมโยงกัน เสริมสร้างศักยภาพและสร้างโอกาสสู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยด้วยนวัตกรรมและจากการสร้างความเข้มแข็งจากภายใน และปรับเปลี่ยนจากทำมากได้น้อยเป็นทำน้อยได้มาก ร่วมกับการขับเคลื่อน

ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2565) | Vol.8 No.1 (January-April 2022)

เศรษฐกิจและสังคมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกให้เศรษฐกิจมีมูลค่าและประสิทธิภาพสูงขึ้น และการจัดการข้อมูลข่าวสารที่ทำให้การตลาดขยายตัวและสังคมรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้รัฐวิสาหกิจสามารถปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ด้วยการกำหนดทิศทางและแนวทางพัฒนารัฐวิสาหกิจระยะ 20 ปี ในการพัฒนาบทบาทและทิศทางการดำเนินงานที่เหมาะสมกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปและรูปแบบองค์กรที่เหมาะสมกับบทบาทอย่างมีธรรมาภิบาล (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560: 2560 ; สภานิติบัญญัติแห่งชาติ, 2557; สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2564)

รัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ คือ บริษัทหรือห้างหุ้นส่วน นิติบุคคล ซึ่งทุนทั้งสิ้นเป็นของกระทรวง กรม ในรัฐบาลมีทุนรวมอยู่ด้วยเกินกว่าร้อยละ 50 โดยมีบทบาทหน้าที่ในการดูแลสาธารณูปโภคพื้นฐานของประเทศ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 6 แห่ง ได้แก่ (1) การประปานครหลวง (2) การประปาส่วนภูมิภาค (3) องค์การจัดการน้ำเสีย (4) การเคหะแห่งชาติ (5) บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด และ (6) การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เป็นองค์การที่มีรัฐบาลกลางควบคุมและเป็นเจ้าของ เพื่อที่จะปรับปรุงภาวะเศรษฐกิจของประเทศให้มั่นคงและยกระดับของประชาชนในประเทศให้มีความเป็นอยู่ดีขึ้นตามนโยบายและทิศทางที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจกำหนด โดยมีเป้าหมายหลักในการผลิตสินค้าและหรือให้บริการแก่ชุมชนหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของชุมชน กิจกรรมของรัฐวิสาหกิจได้ครอบคลุมถึงกิจการทางด้านอุตสาหกรรม เกษตรกรรมและการค้า ซึ่งมีรูปแบบการดำเนินงานด้านการให้บริการและรองรับความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ผู้บริหารระดับต้นจึงเป็นกลุ่มบุคคลที่มีบทบาทสำคัญและปฏิบัติงานเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ปฏิบัติงานในการกำกับดูแลและสั่งการโดยตรงต่อพนักงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจและลงมือปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและตรงตามเป้าหมายและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2564)

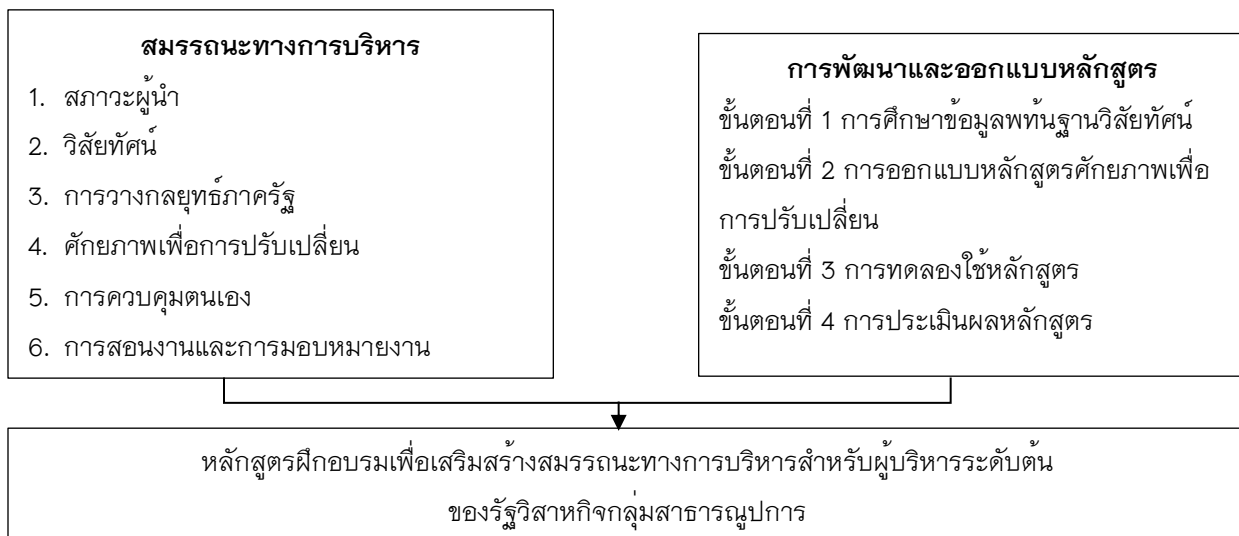
การพัฒนาบุคลากรสำหรับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจนั้น ผู้บริหารระดับต้นเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าผู้บริหารระดับสูง เพราะในตำแหน่งนี้ถือว่าเป็นทั้งผู้ประสานงานระหว่างผู้บริหารระดับสูงและระดับปฏิบัติการหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารระดับสูงจะมอบนโยบายหรือสั่งการต่างๆ มายังผู้บริหารระดับต้น จากนั้นจึงสั่งการมายังผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการสื่อสารต้องไม่เกิดความคลาดเคลื่อนและต้องเกิดความเข้าใจตรงกันทุกระดับ ผู้บริหารระดับต้นจะต้องนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร กลยุทธ์ นโยบายและแผนงานมาผลักดันให้เกิดผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน ถ่ายทอดสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งมีความใกล้ชิดกับผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด โดยมีกรอบการพัฒนาสมรรถนะทางการบริหารของผู้บริหารระดับต้นในรัฐวิสาหกิจจากการนำแนวคิดสมรรถนะทางการบริหารของสำนักงานคณะกรรมการ

ข้าราชการพลเรือน ประกอบด้วย 6 สมรรถนะ ได้แก่ (1) สภาวะผู้นำ (2) วิสัยทัศน์ (3) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (4) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (5) การควบคุมตนเอง และ (6) การสอนงานและการมอบหมายงาน มาใช้ในองค์การ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553) ซึ่งเป็นแนวทางที่จะช่วยให้การบริหารงานบุคคลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิผลขององค์การ เป็นเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรบุคคลบนฐานสมรรถนะ (Competency-based Human Resources Management) ครอบคลุมตั้งแต่การวางแผนอัตรากำลังการสรรหาและการคัดเลือก การพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการบริหารผลตอบแทน การฝึกอบรมจะทำให้องค์การได้ประโยชน์อย่างเต็มที่ จากความสามารถของผู้บริหารระดับต้น หน่วยงานหลายแห่งปฏิบัติการวางแผนและประสานงาน การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ ได้แก่ สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) หน่วยงานรับผิดชอบด้านการฝึกอบรมขององค์การต่าง ๆ มีหน้าที่วิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมขององค์การ เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาจัดทำแผนดำเนินโครงการต่าง ๆ ตลอดจนสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับนโยบายและความต้องการขององค์การ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ
2. เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ
3. เพื่อประเมินหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงวิจัยและพัฒนา โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสมรรถนะทางการบริหารของผู้บริหารระดับต้นของรัฐบาลท้องถิ่นสาธาณูปการ ประชากรคือผู้บริหารระดับต้นที่ปฏิบัติงานอยู่ในรัฐบาลท้องถิ่นสาธาณูปการ จำนวน 1,480 คน (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐบาลท้องถิ่น โดยข้อมูล ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2563) กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารระดับต้นของรัฐบาลท้องถิ่นสาธาณูปการ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ตาราง Yamane (1973) และสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ อย่างมีสัดส่วน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 315 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะทางการบริหาร สำหรับผู้บริหารระดับต้นของรัฐบาลท้องถิ่นสาธาณูปการ ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.99 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของรัฐบาลท้องถิ่นสาธาณูปการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ขั้นตอนที่ 2 พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของรัฐบาลท้องถิ่นสาธาณูปการโดยนำข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 มาออกแบบโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม ประกอบด้วย (1) สภาพปัญหาและความจำเป็นของหลักสูตร (2) จุดมุ่งหมายของหลักสูตร (3) เนื้อหาหลักสูตร (4) กิจกรรมและวิธีการอบรม (5) สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม (6) ระยะเวลาในการฝึกอบรม

และ (7) การวัดและประเมินผล นำหลักสูตรฝึกอบรมไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ด้านพัฒนาหลักสูตร และนักวิชาการ จำนวน 5 คน ประเมินความเหมาะสมและความสอดคล้องของโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม เครื่องมือ คือ แบบประเมินความเหมาะสมและความสอดคล้องของโครงสร้างหลักสูตร การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การพิจารณาความสอดคล้องของโครงสร้างหลักสูตรใช้สถิติดัชนี ความสอดคล้อง โดยพิจารณาจากเกณฑ์ระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมากขึ้น ($\bar{x} \geq 3.5$) และความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป นำผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม ตามข้อเสนอแนะ ก่อนนำหลักสูตรฝึกอบรมไปทดลองใช้

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้น ของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ โดยนำไปทดลองใช้กับผู้บริหารระดับต้นของบริษัทธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ซึ่งมีจำนวนผู้บริหารระดับต้นน้อยที่สุดจาก 6 รัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ และมีบทบาทในการพัฒนา ทรัพย์สินของรัฐตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ฉบับที่ 12 จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ (1) หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจ กลุ่มสาธารณูปการ (2) แบบประเมินตนเองเกี่ยวกับสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.99 และ (3) แบบประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ ดำเนินการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์แบบกลุ่มเดี่ยววัดก่อน-หลังอบรม และวัดความคงทน หลังอบรม 8 สัปดาห์ ใช้ระยะเวลาอบรมจำนวน 3 วัน คิดเป็นเวลารวม 18 ชั่วโมง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหา ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (t-Test Dependent)

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่ม สาธารณูปการ ผู้บริหารระดับต้นเห็นว่าค่าเฉลี่ยสมรรถนะทางการบริหารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ ได้แก่ ด้านสภาวะผู้นำ ($\bar{x} = 4.07$) ด้านการวางกลยุทธ์ภาครัฐ ($\bar{x} = 4.03$) ด้านศักยภาพเพื่อการปรับเปลี่ยน ($\bar{x} = 3.88$) ด้านการ สอนงานและการมอบหมายงาน ($\bar{x} = 3.87$) ด้านการควบคุมตนเอง ($\bar{x} = 3.85$) และด้านวิสัยทัศน์ ($\bar{x} = 3.82$)

2. ผลการสร้างและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ ผู้วิจัยสร้างหลักสูตรฝึกอบรมฯ ที่ประกอบด้วย ประกอบด้วย สภาพปัญหาและความจำเป็น จุดประสงค์การเรียนรู้ และแผนการฝึกอบรม 6 หน่วยการเรียนรู้ ได้แก่ หน่วยที่ 1 สภาวะผู้นำ หน่วยที่ 2 วิสัยทัศน์ หน่วยที่ 3 การวางกลยุทธ์ภาครัฐ หน่วยที่ 4 ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน หน่วยที่ 5 การควบคุมตนเอง และ หน่วยที่ 6 การสอนงานและการมอบหมายงานผลการประเมินพบว่าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ($\bar{X}$ 4.40–5.00) และมีความสอดคล้องกันทุกองค์ประกอบ (มีค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.80–1.00)

3. ผลการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นก่อน-หลังทดลอง และหลังทดลอง-หลังอบรม 8 สัปดาห์ ปรากฏในตาราง 1-2

ตาราง 1 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ ก่อนและหลังการฝึกอบรม

สมรรถนะทางการบริหาร	N	ก่อนฝึกอบรม		หลังฝึกอบรม		t
		$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
1. ด้านสภาวะผู้นำ	30	3.00	0.80	4.47	0.49	-16.63*
2. ด้านวิสัยทัศน์	30	3.02	0.82	4.53	0.49	-20.74*
3. ด้านการวางกลยุทธ์ภาครัฐ	30	3.10	0.79	4.51	0.50	-35.22*
4. ด้านศักยภาพเพื่อการปรับเปลี่ยน	30	3.10	0.75	4.53	0.50	-9.08*
5. การควบคุมตนเอง	30	3.13	0.76	4.47	0.49	-36.31*
6. การสอนงานและการมอบหมายงาน	30	3.07	0.85	4.53	0.50	-15.62*
รวม	30	3.07	0.80	4.51	0.49	-60.12*

* $p < .05$

จากตาราง 1 พบว่า ผลต่างของค่าเฉลี่ยจากการประเมินตนเองเกี่ยวกับสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ มีค่าเฉลี่ยสมรรถนะทางการบริหารในภาพรวมหลังการฝึกอบรม (4.51) สูงวก่อนการฝึกอบรม (3.07) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยหลังฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้าอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 2 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่ม
สาธารณูปการ หลังการฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรมผ่านไป 8 สัปดาห์

สมรรถนะทางการบริหาร	N	หลังฝึกอบรม		หลังฝึกอบรม 8 สัปดาห์		t
		$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
1. ด้านสภาวะผู้นำ	30	4.47	0.49	4.49	0.53	-0.30
2. ด้านวิสัยทัศน์	30	4.53	0.49	4.48	0.49	0.90
3. ด้านการวางกลยุทธ์ภาครัฐ	30	4.51	0.50	4.56	0.50	-1.51
4. ด้านศักยภาพเพื่อการปรับเปลี่ยน	30	4.53	0.50	4.53	0.48	-0.41
5. การควบคุมตนเอง	30	4.47	0.49	4.62	0.48	-1.15
6. การสอนงานและการมอบหมายงาน	30	4.53	0.50	4.42	0.51	1.61
รวม	30	4.51	0.49	4.52	0.50	-0.28

จากตาราง 2 พบว่า ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ พบว่า ค่าเฉลี่ยสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นการหลังอบรมกับอบรมผ่านไป 8 สัปดาห์ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสมรรถนะ
ทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ

รายการประเมิน	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเนื้อหาวิชา	4.09	0.747	มาก
2. ด้านกิจกรรมการเรียนรู้การสอน	4.15	0.741	มาก
3. ด้านสื่อประกอบการอบรม	4.00	0.796	มาก
4. ด้านการวัดและประเมินผล	4.18	0.733	มาก
5. รูปแบบการอบรมออนไลน์ (Zoom)	4.14	0.486	มาก
6. ด้านวิทยากร	4.18	0.764	มาก
โดยรวม	4.12	0.761	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ผู้บริหารระดับต้นผู้เข้ารับการอบรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหลักสูตรฝึกอบรมของผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ ด้านวิทยากร ด้านการวัดและประเมินด้านกิจกรรมการเรียนการอบรม ด้านรูปแบบการอบรมออนไลน์ (Zoom) ด้านเนื้อหาวิชา และด้านสื่อประกอบการอบรม

อภิปรายผลการวิจัย

1. การศึกษาสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ มีประเด็นอภิปรายดังนี้

1) สมรรถนะภาวะผู้นำ ประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย ได้แก่ การแจ้งข่าวสารให้ผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจรับทราบอยู่เสมอ แม้ไม่ได้ถูกกำหนดให้ต้องกระทำ และมีทักษะในการตัดสินใจและการสื่อสารในภาวะวิกฤต การส่งเสริมและกระทำการเพื่อให้กลุ่มปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สังเกตเห็นการเปลี่ยนแปลงในอนาคต สามารถสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน สามารถรวมใจคนและสร้างแรงบันดาลใจให้ทีมงานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จลุล่วง ทั้งนี้เนื่องมาจาก ภาวะผู้นำเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการขององค์กร ผู้บริหารระดับต้นต้องมีความสามารถหรือศักยภาพที่จะรับบทในการเป็นผู้นำของกลุ่ม เพื่อทำหน้าที่กำหนดนโยบาย ทิศทางและเป้าหมายในการปฏิบัติหน้าที่ สอดคล้องกับแนวคิดของ Boss (1997) ที่กล่าวว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม ซึ่งทำให้ผู้ตามเกิดความเลื่อมใส ศรัทธาและจงรักภักดี เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ยินดีทุ่มเทในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนอกจากนี้ผู้บริหาร ยังต้องแนะนำ ช่วยเหลือ และชี้แนะกระตุ้นเตือนให้คิดริเริ่มงานใหม่ขึ้น และสามารถสร้างทีมงานในการทำงานเพื่อให้ทำหน้าที่ที่มอบหมายได้อย่างดีที่สุด

2) สมรรถนะวิสัยทัศน์ ประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย ได้แก่ อธิบายให้ผู้อื่นรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์และเป้าหมายการทำงานของหน่วยงานภายใต้ภาพรวมของหน่วยงานได้ เข้าใจและสามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ว่างานที่ทำอยู่นั้นเกี่ยวข้องหรือตอบสนอง และแลกเปลี่ยนข้อมูลรวมถึงรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเพื่อประกอบการกำหนดวิสัยทัศน์ ทั้งนี้เนื่องมาจาก ผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการมีการร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร/หน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรม มีการจัดทำแผนงาน โครงการ กิจกรรม มอบหมายหน้าที่ และกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจนเหมาะสมตามบริบทของแต่ละองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิกคัฏ์ หนูชูไชย (2562) พบว่า หากผู้บริหาร

ระดับสูงขององค์กรมีมนุษย์สัมพันธ์ ที่ดีและสามารถนำข้อผิดพลาดของผู้ใต้บังคับบัญชามาปรับปรุงแก้ไขให้เกิดข้อผิดพลาดที่น้อยที่สุดต่อองค์กรจะเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในการสร้างโครงการใหม่ ๆ

3) สมรรถนะการวางกลยุทธ์ภาครัฐ ประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย ได้แก่ เข้าใจนโยบายภารกิจรวมทั้งกลยุทธ์ของภาครัฐและหน่วยงานว่าสัมพันธ์เชื่อมโยงกับภารกิจของหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอย่างไร คาดการณ์สถานการณ์ในอนาคต และกำหนดกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุพันธกิจของหน่วยงาน ปรับเปลี่ยนทิศทางของกลยุทธ์ในการพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการนั้น ต้องเผชิญต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจ เทคโนโลยีและภาวะ COVID-19 ภายใต้อิทธิพลของความไม่แน่นอนทำให้ผู้บริหารระดับต้นต้องวางแผนและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Drucker (1974) กล่าวว่า ผู้บริหารในอนาคตควรมีสมรรถนะด้านการบริหารจัดการธุรกิจโดย มีการมองอนาคตระยะยาวได้อย่างมีทิศทาง สามารถตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ได้ สามารถบูรณาการเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และสามารถเชื่อมโยงสินค้าบริการของธุรกิจให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

4) ศักยภาพเพื่อการปรับเปลี่ยน ประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย ได้แก่ อธิบายให้ผู้อื่นรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์และเป้าหมายการทำงานของหน่วยงานภายใต้ภาพรวมของหน่วยงานได้ เข้าใจและสามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ว่างานที่ทำอยู่นั้นเกี่ยวข้องหรือตอบสนอง และแลกเปลี่ยนข้อมูลรวมถึงรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเพื่อประกอบการกำหนดวิสัยทัศน์ ทั้งนี้เนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของบริบทภายนอกที่มีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว อีกทั้งความคาดหวังจากภาครัฐและผู้รับบริการที่มีการเปลี่ยนแปลง และมีความหลากหลายเพิ่มขึ้นรวดเร็ว และต่อเนื่อง ดังนั้น นโยบายทั้งของภาครัฐ และหน่วยงาน และผู้บริหารระดับต้นยังเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดระดับปฏิบัติการมากที่สุด จึงจำเป็นต้องดำเนินการถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติที่หน้างาน ผ่านช่องทางการสื่อสารในรูปแบบของการพูด การฟัง การอ่าน การเขียน และการอธิบาย ทั้งยังต้องกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ สอดคล้องกับสอดคล้องสอดคล้องกับ Shamir et al. (1993) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงนั้น จะให้อิสระแก่ผู้ตามในการควบคุมการทำงานด้วยตนเอง และส่งเสริมให้ผู้ตามมีศักยภาพเพื่อให้มีการพัฒนาตนเองในระดับที่สูงขึ้น กล่าวคือ เมื่อผู้นำใส่ใจและหาสิ่งกระตุ้นเพื่อให้เกิดการทำงานจะทำให้ผู้ตามเริ่มคิดพัฒนาการทำงานและตั้งใจให้อยากทำงานให้สำเร็จ

5) การควบคุมตนเอง ประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย ได้แก่ บริหารจัดการอารมณ์ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดความเครียดของตนเองหรือผู้ร่วมงาน ระวังอารมณ์รุนแรงด้วยการพยายามทำความเข้าใจ และแก้ไขต้นเหตุของปัญหา รวมทั้งบริบทและปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ในสถานการณ์ที่ตึงเครียดมาก ก็ยังสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ รวมถึงทำให้คนอื่น ๆ มีอารมณ์ที่สงบลงได้ ทั้งนี้เนื่องมาจากบริบททางการแข่งขันขององค์กร และแนวทางในการจัดการตนเองเพื่อรองรับการเลื่อนตำแหน่งของวัฒนธรรมของรัฐวิสาหกิจที่มีอัตราการเติบโตน้อย เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นลักษณะของการจ้างงานตลอดชีวิต จึงทำให้การเตรียมความพร้อมในการเติบโต จึงเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน ส่งผลให้ผู้บริหารระดับต้นจึงมีพฤติกรรมตามสมรรถนะด้านการควบคุมตนเอง สอดคล้องกับการศึกษาของ King (2014) ศึกษาเรื่อง Current and Future Leadership Competencies of the Perinatal Nurse Managers-Leaders in West Virginia's 27 Delivery Hospitals พบว่า สมรรถนะทางการบริหารของผู้บริหารการพยาบาลระดับต้นที่จำเป็น ได้แก่ การนำตนเอง รวมถึงความซื่อสัตย์ คุณลักษณะของผู้บริหารทางการพยาบาลระดับต้นที่พึงประสงค์ประกอบด้วย คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์

6) การสอนงานและการมอบหมายงาน ประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย ได้แก่ สอนงานด้วยการให้คำแนะนำอย่างละเอียด หรือด้วยการสาธิตวิธีปฏิบัติงาน ให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงศักยภาพเพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในระดับตัดสินใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นบางเรื่องเพื่อให้มีโอกาสริเริ่มสิ่งใหม่ๆ หรือบริหารจัดการด้วยตนเอง ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้บริหารระดับต้นเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดระดับปฏิบัติการมากที่สุด เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติที่หน้างาน ถ่ายทอดความคิดของตนให้กับบุคลากรในหน่วยงานได้เข้าใจและรับรู้ได้อย่างถูกต้อง โดยผ่านช่องทางการสื่อสารในรูปแบบของการพูด การฟัง การอ่าน การเขียน และการอธิบาย ความสามารถสื่อสารความคิดได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับแนวคิดของ Katz (1955) พบว่า ผู้บริหารระดับต้นควรมีทักษะด้านมนุษย (human skills) ประกอบด้วย การทำงานร่วมกับผู้อื่น และทำให้ผู้อื่นให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

2. ผลการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ พบว่าผู้เชี่ยวชาญพบว่าทุกองค์ประกอบที่มีความเหมาะสม และมีความสอดคล้องกันทุกองค์ประกอบ ทั้งนี้เนื่องมาจากการออกแบบและการกำหนดรายละเอียดของหลักสูตรถูกออกแบบให้มีความยืดหยุ่นตามเนื้อหา การกำหนดระยะเวลาเพียงพอต่อการทำกิจกรรม สอดคล้องกับ มัทนิน พงศ์นิพนธ์ (2563) สร้างโปรแกรมฝึกอบรมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะทางการบริหารของผู้บริหารการพยาบาลระดับต้นธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน นำโครงสร้างให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ตรวจสอบ

ความเหมาะสมและความสอดคล้องพบว่าผลการประเมินความเหมาะสมของโครงร่างโปรแกรมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (= 4.0–4.8) ค่าดัชนีความสอดคล้อง 1.00 ทุกองค์ประกอบ

3. ผลการประเมินหลักสูตรการอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ มีดังนี้

1) ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ หลังทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ผู้วิจัยได้มีกรออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม จำแนกหน่วยการเรียนรู้ที่มีสมรรถนะทางการบริหารที่แตกต่างกันเลือกกิจกรรมกรณีตัวอย่าง รวมทั้งวิทยากรมีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถเสริมสร้างสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง (2559) พบว่า ผู้เข้าอบรมมีสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ไทยหลังการทดลองใช้หลักสูตรสูงกว่าก่อนทดลองใช้หลักสูตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นหลังสิ้นสุดการอบรมกับหลังอบรมผ่านไป 8 สัปดาห์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งยังมีความคงทน ทั้งนี้เนื่องมาจาก ผู้วิจัยได้ออกแบบการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ทำให้ผู้เรียนสามารถเข้าไปเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้สมรรถนะทางการบริหารยังคงอยู่ สอดคล้องกับงานวิจัยของมัทนิน พุดธิธนาภักทร (2563) พบว่า การประเมินความรู้หลังสิ้นสุดการทดลองผ่านไป 8 สัปดาห์ สูงกว่าหลังการทดลองอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

3) ผู้บริหารระดับต้นมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรการอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้วิจัยใช้วิธีการจัดการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่และใช้กระบวนการกลุ่มที่ตอบสนองความต้องการที่จะเรียนรู้ของผู้ใหญ่ และเป็นการนำประสบการณ์การทำงานของผู้เข้าอบรมมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันผ่านระบบออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรวัดน์ ทิพยรส (2559) พบว่า ระดับความพึงพอใจของอาจารย์ใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดได้แก่ ด้านเนื้อหาของโปรแกรม ฝึกอบรมด้านการออกแบบจอภาพ ด้านการวัดและประเมินผล ด้านการจัดการในหน่วยการเรียนรู้ ด้านภาพ เสียง และการใช้ภาษา และด้านกิจกรรมผ่านทางระบบออนไลน์

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ควรนำหลักสูตรฝึกอบรมเข้ารับการตรวจประเมินคุณภาพของหลักสูตรและเพิ่มระยะเวลาในการอบรมเป็นหลักสูตรระยะสั้น เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาสมรรถนะทางการบริหารในแต่ละด้านได้มากขึ้น

2) การพัฒนาผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการในแต่ละหน่วยสมรรถนะ ควรมีการหารือกับวิทยากรซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ เพื่อออกแบบเนื้อหา และกรณีศึกษาที่ใช้ภายในการอบรม โดยฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ควรมีการกำกับติดตาม รวมถึงจัดเตรียมข้อมูลที่จำเป็น เช่น ระดับสมรรถนะทางการบริหารที่เป็นอยู่จริง กับวิทยากรใช้ในการวางแผน และจัดเตรียมเนื้อหาในประเด็นที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม

3) รูปแบบการพัฒนาควรมีการจัดกลุ่มผู้บริหารระดับต้นในการเข้ารับการอบรม เนื่องจากหากมีบทบาทหน้าที่ และรูปแบบความต้องการในการใช้สมรรถนะในการบริหารที่มีความคล้ายคลึงกัน จะเป็นการสร้างบรรยากาศเพื่อยกระดับการอบรมให้มีแรงจูงใจ และเสริมสร้างสมรรถนะที่พึงประสงค์ ในแต่ละด้านอย่างชัดเจน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาวิจัยสร้างเครื่องมือในการประเมินสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ

2) ควรวิจัยศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการที่สามารถบูรณาการกับเนื้อหา หรือการปฏิบัติงานเพื่อสร้างประสบการณ์ตรง

3) ควรมีการวิจัยและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางด้านอื่น เช่น สมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงานสำหรับผู้บริหารระดับต้น

เอกสารอ้างอิง

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและ*

สังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564). กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี*

(พ.ศ. 2560-2579). กรุงเทพมหานคร.

สภานิติบัญญัติแห่งชาติ. (2557). *ราชกิจจานุเบกษา*. สืบค้นวันที่ 11 มกราคม 2564,

จาก <http://www.senate.go.th/w3c/senate/pictures/comm/52/lawguide/law1/6.pdf>

- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ. (2564). ยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ. สืบค้นวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <http://www.sepo.go.th/assets/document/file/4>.
ยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ.pdf
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน: คู่มือสมรรถนะทางการบริหาร. นนทบุรี : บริษัท ประชุมช่าง จำกัด.
- จิรวัดณ์ ทิพย์รส. (2559). การพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมสมรรถนะอาจารย์ใหม่ผ่านระบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตภูมิศาสตร์ภาคใต้. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง. (2559). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงาน อีเล็กทรอนิกส์ไทย. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มัทนิน พงดิธนาภักทร. (2563). โปรแกรมฝึกอบรมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะทางการบริหารของผู้บริหารการพยาบาลระดับต้นธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อภิศักดิ์ หนูชูไชย. (2562). รูปแบบการสร้างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารระดับสูง บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งซึ่งชั้นนำในเขตกรุงเทพมหานคร. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Bass, B. M. (1997). Does the transactional–transformational leadership paradigm transcend organizational and national boundaries. *American Psychologist*, 2, 130–139
- Drucker, P. F. (1974). *The practice of management*. New York: Harper & Row.
- Katz, R. L. (1955). Skills of an effective administrator. *Harvard Business Review*, 33(1), 33–42.
- King, C. M. (2014). Current an future leadership competencies of the perinatal nurse managers–leaders in West Virginia’s 27 delivery hospital. *Dissertation Abstracts International*, 76(02), 316–A. (UNI No. 3647014).
- Shamir, B., House, R. J., & Arthur, M. B. (1993). The motivational effects of charismatic leadership: A self–concept based theory. *Organization Science*, 4(4), 577–594.
- Yamane Taro. (1973). *Statistics: An Introduction Analysis*. (3rd ed.) New York: Harper & Rows Publishers.

ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการธุรกิจรับเหมา
ก่อสร้างในอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
Marketing Mix Affecting Development of The Construction Business Service
in Wang-noi District, Phranakorn Sri Ayutthaya Province

สุไลมาน ประสพเหมาะ

Sulaimarn Prasopmoh

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Phranakorn Sri Ayutthaya Rajabhat University

Corresponding Author. E-mail: Prasopmoh.s.2539@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และการพัฒนาการให้บริการ 2) เปรียบเทียบการพัฒนาการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) นำเสนอความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับการพัฒนาการให้บริการ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ทำการเก็บข้อมูลกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างที่อาศัยอยู่ในอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 398 คน ตามแนวคิดของ Taro Yamane (1973) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test f-test LSD และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ส่วนประสมทางการตลาด และการพัฒนาการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.53 และ 3.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ .56 และ .45 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาอาชีววิทยได้เฉลี่ยต่อเนื่อง และสถานภาพ ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการของธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการพัฒนาการให้บริการของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : ส่วนประสมทางการตลาด; การพัฒนาการให้บริการ ;ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง

Abstract

The objectives of this research were to study 1) levels of marketing mix and service development 2) to compare service development, classified by personal factors, and 3) to presents relationship of marketing mix and service development. The research employs quantitative method by using a close-ended questionnaire for survey research. Data were collected from 398 persons who using the service in the construction business service in Wang-noi district, Phranakorn Sri Ayutthaya province, under the concepted of Taro Yamane (1973) by non-probability sampling and purposive sampling. The research was conceptualized to analyze the frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, LSD, and Pearson's correlation by using a statistic software

The research finding revealed that 1) Overall the level of marketing mix and service development were at the high level with an average value of 3.53 and 3.49, and standard deviation was .56 and .45. 2) Personal factors different by education, incomes, and status have an influenced in the development of the construction business service at the statistically significant level of .05, and 3) overall 7 elements of factors marketing mix have an effect on the construction business service in Wang-noi district, Phranakorn Sri Ayutthaya province at the statistically significant level of .01

Keywords: Marketing Mix; Service Development; Construction Business.

บทนำ

ประเทศไทยมีการพัฒนาและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศในรูปแบบบริษัทต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมและสร้างรายได้รวมถึงเศรษฐกิจของประเทศให้เกิดการเติบโต สามารถกล่าวได้ว่าธุรกิจของประเทศไทยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อุตสาหกรรมก่อสร้างถือเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยและมีการพัฒนาธุรกิจการค้าที่สะท้อนให้เห็นได้ว่ารูปแบบของธุรกิจก่อสร้างสมัยก่อนมีการเติบโต จากการมีแผนการพัฒนาธุรกิจรับเหมาก่อสร้างตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน (ภัทรกร พลพฤษย์, 2561) นอกจากนี้การพัฒนารูปแบบธุรกิจก่อสร้างยังได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐตลอดจนการส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจรับเหมาก่อสร้างให้ทันต่อการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการพัฒนาธุรกิจรับเหมาก่อสร้างจึงมุ่งพัฒนาภาพลักษณ์ของธุรกิจให้เกิดความยั่งยืน (Kotler, 2000) นอกจากนี้ในสายธุรกิจอุตสาหกรรมก่อสร้างยังมีการสร้างรากฐานให้เกิดการแตกสายธุรกิจในรูปแบบการบริการด้านต่าง ๆ (Millet, 1954) เพื่อสอดคล้องกับการเติบโตอย่างก้าวกระโดดรวมกับการเชื่อมโยงในธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์ต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ทำให้ประเทศไทยเกิดการพัฒนาศรษฐกิจตลอดจนการสร้างงานสร้างรายได้ตลอดแรงงานจนเกิดการเติบโตธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์ โดยในปัจจุบันธุรกิจรับเหมาก่อสร้างมีการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่มีการก่อสร้างที่เป็นไปตามโครงการของโครงการต่าง ๆ ของธุรกิจก่อสร้างประเภทที่อยู่อาศัย โดยสิ่งเหล่านี้เป็นการพัฒนาอุตสาหกรรมก่อสร้างในประเทศให้เกิดการเติบโต อย่างไรก็ตามสภาพแวดล้อมในอุตสาหกรรมก่อสร้างมีการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างมากซึ่งจะมีผลต่อทิศทางการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ (ชนินาถ ราชอุ้น, 2558)

ดังนั้นการพัฒนาการให้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซึ่งอยู่ภายใต้ปัจจัยที่เกี่ยวกับแวดล้อมของธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงไป ผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างต้องปรับวิธีการดำเนินธุรกิจให้เข้ากับสภาพแวดล้อมเพื่อให้ธุรกิจมีการเติบโตอย่างยั่งยืน สามารถแข่งขันได้และรักษาพื้นที่ธุรกิจเกี่ยวกับรับเหมาก่อสร้างตามแนวทางของผู้ประกอบการในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการก่อสร้างเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงการแก้ไข

ปัญหาแรงงานเช่นเดียวกับภาคอุตสาหกรรมก่อสร้างที่เริ่มนำเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้นในกระบวนการก่อสร้าง ส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างมีการกำหนดนโยบายการพัฒนาธุรกิจและหากลยุทธ์ต่าง ๆ มาพัฒนาธุรกิจให้เกิดการเติบโต (กิริติพงษ์ ปัญญาเรือง, 2559) นอกจากนั้นยังทำหน้าที่จ่ายเบี้ยเลี้ยงให้กับลูกจ้าง และจัดการด้านการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ เพื่อให้เกิดความเท่าทันต่อการแข่งขันในการพัฒนาธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากปัญหาที่พบในการดำเนินธุรกิจจากการใช้หลักการบริหารจัดการ พบว่า ปัญหาด้านการแข่งขันธุรกิจมีอัตราเติบโตสูงขึ้น มีคู่แข่งที่มามากยิ่งขึ้น และด้วยคู่แข่งเป็นคนรุ่นใหม่ มีเทคโนโลยีเครื่องทุ่นแรงที่ล้ำสมัยมากกว่า และยังมีเงินทุนที่สูงกว่า ส่งผลให้ปัจจุบันธุรกิจประเภทสิ่งก่อสร้างของกิจการแต่ละรายมีรายได้ลดลง ทำให้ผู้ประกอบการแต่ละรายต้องมีการพัฒนาพร้อมกับการหาแนวทางรวมกับการดำเนินกลยุทธ์ในการพัฒนาธุรกิจในแนวโน้มเกี่ยวกับธุรกิจรับเหมาก่อสร้างให้มีแนวทางในการพัฒนาธุรกิจรับเหมาให้ทันต่อการเติบโตและก้าวทันคู่แข่งในธุรกิจประเภทเดียวกัน (กันต์นิทัศน์ ห่อทอง, 2564) ด้วยการหาแหล่งช่องทางและแนวทางใหม่ในการพัฒนาธุรกิจให้เกิดการเติบโตอย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้นยังพบปัญหาด้านแรงงานมีการขาดแคลนแรงงานด้านทักษะฝีมือในการทำงานธุรกิจรับเหมาก่อสร้างเป็นอย่างมาก จึงไม่สามารถหาบุคลากรมาทดแทนให้ทันต่อความต้องการของลูกค้าได้

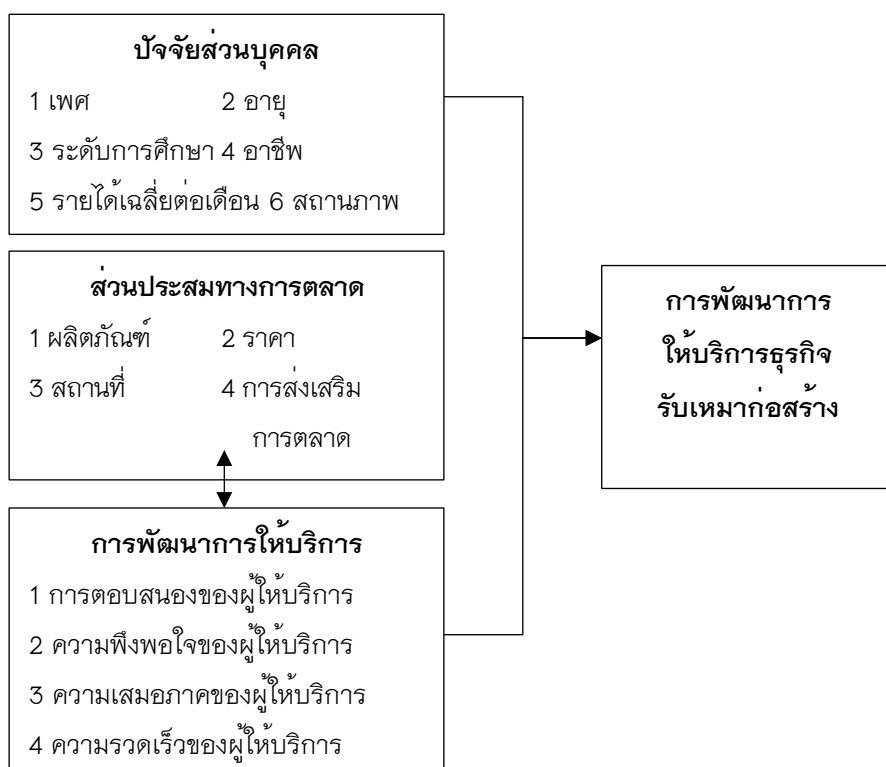
จากความสำคัญของปัญหาที่ได้กล่าวไปในข้างต้น ส่งผลให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาเรื่องส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างใน อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาธุรกิจรับเหมาก่อสร้างด้วยกลยุทธ์และวิธีการในรูปแบบต่าง ๆ ตามกระบวนการและขั้นตอนอย่างเป็นระบบแบบแผนให้ประสบความสำเร็จและสร้างรายได้ให้ธุรกิจเกิดการเติบโตมั่นคง ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงในธุรกิจรับเหมาก่อสร้างจากภาวะเศรษฐกิจที่ส่งผลในปัจจุบัน ทำให้ธุรกิจเกิดการว่างงานลดลงและส่งผลในภาพรวมจริงดังนั้นควรเพิ่มในการวางแผนและกำหนดทิศทางให้ธุรกิจมีแนวโน้มการเติบโตสามารถกลับมาสร้างรายได้ให้กับธุรกิจรับเหมาก่อสร้างให้ประสบความสำเร็จแบบยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และการพัฒนาการให้บริการของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการพัฒนาการให้บริการของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อนำเสนอความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาด 7P's กับการพัฒนาการให้บริการของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ทำการสรุปและสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้ำที่เข้ามาใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างที่อาศัยอยู่ในอำเภอวังน้อยทั้ง 10 ตำบล จำนวน 77,431 คน (สำนักทะเบียนราษฎรสถิติประชากรและบ้านพื้นที่อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้ำที่เข้ามาใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างที่อาศัยอยู่ในอำเภอวังน้อยทั้ง 10 ตำบล จำนวน 398 คน โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Taro Yamane (1973) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ และนำแบบสอบถามที่สร้างปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน การหาค่าความตรงโครงสร้างของเนื้อหา ความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence: IOC) ว่าข้อคำถามเป็นข้อคำถามที่ตรงกับสิ่งที่ต้องการวัดหรือไม่ ซึ่งผลการหาค่าความตรงโครงสร้างตามเนื้อหา มีค่าอยู่ที่ 0.67–1.0 ซึ่งสามารถนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความเที่ยง เพื่อวัดความสอดคล้องภายในของคุณภาพโดยรวมของเครื่องมือทั้งฉบับด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริการ และคุณภาพการให้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .913

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อปี และสถานภาพ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Multiple Choice)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด 7P's ได้แก่ 1) ผลิตภัณฑ์ 2) ราคา 3) สถานที่ 4) การส่งเสริมการตลาด 5) บุคลากร 6) กระบวนการ และ 7) ลักษณะทางกายภาพ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการ ได้แก่ 1) การตอบสนองของผู้ให้บริการ 2) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ 3) ความเสมอภาคของผู้ให้บริการ และ 4) ความรวดเร็วของผู้ให้บริการ

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้ออกแบบสอบถามจำนวน 398 ชุด เพื่อไปดำเนินการแจกให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างที่อาศัยอยู่ในอำเภอวังน้อย ทั้ง 10 ตำบล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผ่านการแจกแบบสอบถามผ่านช่องทาง google form และ QR Code โดยเมื่อได้แบบสอบถามครบตามจำนวนแล้ว ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์เพื่อใช้สำหรับลงรหัส และวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างที่อาศัยอยู่ในอำเภอวังน้อยทั้ง 10 ตำบล ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับตัวแปรส่วนประสมทางการตลาด 7P's และการพัฒนาการให้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแปลความหมายข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร

3. การทดสอบตามสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA: t-test, F-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และใช้วิธีการเปรียบเทียบรายคู่ด้วย LSD (Fisher's least-significant different) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรส่วนประสมทางการตลาดกับการพัฒนาการให้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” สามารถสรุปผลการวิจัยด้านเชิงปริมาณได้ดังนี้

1. **ปัจจัยส่วนบุคคล** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลสามารถอธิบายได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	246	61.81
อายุ 31-40 ปี	196	49.25
ศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	198	49.75
อาชีพธุรกิจส่วนตัว	220	55.28
รายได้เฉลี่ย 25,001-35,000 บาท	192	48.24
สถานภาพสมรส	199	50.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 246 คน (ร้อยละ 61.81) อายุ 31-40 ปี จำนวน 196 คน (ร้อยละ 49.25) ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 198 คน

(ร้อยละ 49.75) ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 220 คน (ร้อยละ 55.28) รายได้เฉลี่ย 25,001–35,000 บาท จำนวน 192 คน (ร้อยละ 48.24) และมีสถานภาพสมรส จำนวน 199 คน (ร้อยละ 50.00)

2. ส่วนประสมทางการตลาด 7P's ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับส่วนประสมทางการตลาด 7P's โดยแสดงได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's โดยรวม

ส่วนประสมทางการตลาด 7Ps'	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านผลิตภัณฑ์	3.73	0.75	มาก
ด้านราคา	3.47	0.67	มาก
ด้านสถานที่	3.65	0.64	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.07	0.89	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.48	0.68	มาก
ด้านกระบวนการ	3.64	0.69	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.65	0.68	มาก
รวม	3.53	0.56	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับส่วนประสมทางการตลาด 7P's โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$, S.D.=0.56) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$, S.D.=0.75, $\bar{X}=3.65$, S.D.=0.64, $\bar{X}=3.65$, S.D.=0.68, $\bar{X}=3.64$, S.D.=0.69, $\bar{X}=3.48$, S.D.=0.68, $\bar{X}=3.47$, S.D.=0.67) ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.07$, S.D.=0.89) ตามลำดับ

3. การพัฒนาการให้บริการของธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการพัฒนาการให้บริการของธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง โดยแสดงได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการพัฒนาก่อสร้างบริการของธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง โดยรวม

การพัฒนาก่อสร้างบริการของธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการตอบสนองของผู้ให้บริการ	3.50	0.54	มาก
ด้านความพึงพอใจของผู้ให้บริการ	3.59	0.55	มาก
ด้านความเสมอภาคของผู้ให้บริการ	3.24	0.51	ปานกลาง
ด้านความรวดเร็วของผู้ให้บริการ	3.64	0.66	มาก
รวม	3.49	0.45	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับการพัฒนาก่อสร้างบริการของธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.49$, S.D.=0.45) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านความรวดเร็วของผู้ให้บริการ ด้านความพึงพอใจของผู้ให้บริการ และด้านการตอบสนองของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.64$, S.D.=0.66, $\bar{X}=3.59$, S.D.=0.55, $\bar{X}=3.50$, S.D.=0.54) ส่วนด้านความเสมอภาคของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.24$, S.D.=0.51) ตามลำดับ

4 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการพัฒนาก่อสร้างบริการของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4 การพัฒนาก่อสร้างบริการของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ประชากรศาสตร์					
การพัฒนาก่อสร้างบริการ		เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ
					รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
					สถานภาพ
ด้านการตอบสนองของผู้ให้บริการ					.000*
ด้านความพึงพอใจของผู้ให้บริการ				.000*	.001*
ด้านความเสมอภาคของผู้ให้บริการ				.000*	.002*
ด้านความรวดเร็วของผู้ให้บริการ				.000*	.000*

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ในด้านระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพ มีนัยสำคัญทางสถิติต่อการพัฒนาการให้บริการที่ระดับ .05 ในขณะที่ด้านเพศ และอายุ ไม่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. เพื่อนำเสนอความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาด 7P's กับการพัฒนาการให้บริการของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาด 7P's กับการพัฒนาการให้บริการของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนประสมทางการตลาด 7P's	การพัฒนาการให้บริการของธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง			
	Pearson Correlation	Sig. (2 tailed)	ทิศทาง	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านผลิตภัณฑ์	0.677**	0.00	เดียวกัน	ปานกลาง
ด้านราคา	0.563**	0.00	เดียวกัน	ปานกลาง
ด้านสถานที่	0.724**	0.00	เดียวกัน	สูง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.269**	0.00	เดียวกัน	ต่ำ
ด้านบุคลากร	0.628**	0.00	เดียวกัน	ปานกลาง
ด้านกระบวนการ	0.708**	0.00	เดียวกัน	ปานกลาง
ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.675**	0.00	เดียวกัน	ปานกลาง

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

จากตารางที่ 5 พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาด 7P's กับการพัฒนาการให้บริการของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ โดยใช้การวิเคราะห์สถิติ Pearson correlation เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาการให้บริการของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางทางเดียวกัน แสดงว่ายอมรับสมมติฐาน
2. ด้านราคา มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาการให้บริการของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางทางเดียวกัน แสดงว่ายอมรับสมมติฐาน
3. ด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาการให้บริการของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางทางเดียวกัน แสดงว่ายอมรับสมมติฐาน

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาการให้บริการของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางทางเดียวกัน แสดงว่ายอมรับสมมติฐาน

5. ด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาการให้บริการของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางทางเดียวกัน แสดงว่ายอมรับสมมติฐาน

6. ด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาการให้บริการของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางทางเดียวกัน แสดงว่ายอมรับสมมติฐาน

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาการให้บริการของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางทางเดียวกัน แสดงว่ายอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผลการวิจัยและตีความข้อมูลต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีผลต่อการพัฒนาการให้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างแตกต่างกัน อภิปรายผลได้ดังนี้

ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างที่อาศัยอยู่ในอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาการให้บริการของธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง โดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากลูกค้าที่มีระดับการศึกษาที่ดีส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพที่ดีมีความมั่นคง และมีรายได้ที่สูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า ซึ่งผู้ที่มีรายได้สูงจะเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพเป็นผลมาจากกำลังซื้อมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า อันเป็นสาเหตุทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างที่อาศัยอยู่ในอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างที่อาศัยอยู่ในอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาการให้บริการของธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชาย และจะมีอายุเท่าใด ย่อมต้องการได้รับบริการที่ดีและผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพเช่นเดียวกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนิสา วิสุทธิรัตน์ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริษัทรับเหมาก่อสร้างในเขตพญา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า เพศ และอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภทรวดี กฤตรัชตนันท์ และคณะ (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ของประชาชนในจังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน สถานภาพ และรายได้

เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ของประชาชนในจังหวัดพัทลุง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ คัทธลี เจียมสมบุญเลิศ และนพปฎล สุวรรณทรัพย์ (2564) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 19 ผลการวิจัยพบว่า อาชีพ รายได้ และสถานะ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในธุรกิจรับเหมาก่อสร้างของประชาชนภายในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ส่วนประสมทางการตลาด 7P's มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาการให้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง อภิปรายผลได้ดังนี้

ส่วนประสมทางการตลาด 7P's ด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาการให้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในระดับสูง ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาการให้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาการให้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในระดับต่ำ และทุกด้านมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐนนท์ โชครักษ์มีศิริ (2558) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ สถานที่ตั้ง การส่งเสริมการตลาดด้านบุคลากร ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการ ซึ่งปัจจัยทั้ง 6 ด้านที่กล่าวมานับเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องใช่วางแผนในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้สามารถทำการแข่งขันกับคู่แข่งได้ แต่สิ่งสำคัญเหนือสิ่งอื่นใดคือ ผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องมุ่งมั่น ใส่ใจเรียนรู้ และศึกษาคู่แข่งอยู่ตลอดเวลา และต้องมีความพร้อมในการพัฒนาธุรกิจของตนเองอย่างต่อเนื่อง เพราะปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจก่อสร้างมีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ภัทรวดี กฤตรัชตนันท์ และคณะ (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ของประชาชนในจังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ บุคคล กระบวนการ การส่งเสริมการตลาด และราคา ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ของประชาชนในจังหวัดพัทลุง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จากการที่ร้านมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับค่านิยมที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภคด้วยการทำการตลาดผ่านช่องทางการซื้อออนไลน์ และการขนส่งให้ถึงมือลูกค้าด้วยความปลอดภัย และการมีผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ คัทธลี เจียมสมบุญเลิศ และนพปฎล สุวรรณทรัพย์ (2564) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 19 ผลการวิจัยพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการขาย บุคคล กระบวนการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ระดับมากทุก ๆ ด้าน แต่ด้านที่มากที่สุดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้

บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง คือ ด้านการส่งเสริมการขาย ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เนื่องจากผู้ให้บริการต้องการความปลอดภัยในระหว่างให้บริการจากโรคระบาด และความปลอดภัยในการทำงานด้วย ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1) ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างควรให้ความสำคัญในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า เมื่อลูกค้ามาใช้บริการก็จะเกิดความมั่นใจในธุรกิจ และแนะนำธุรกิจไปยังลูกค้าท่านอื่น

2) ด้านราคา ผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างต้องมีวิธีการบริหารต้นทุนที่เหมาะสม รู้จักวิธีการในการซื้อผลิตภัณฑ์ในการก่อสร้างได้ในราคาถูก ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนได้ระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตามหากผู้ประกอบธุรกิจได้วัสดุก่อสร้างที่มีราคาถูก ก็ต้องคำนึงถึงในเรื่องคุณภาพโดยต้องมีการตรวจสอบคุณภาพอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันการผิดพลาดที่อาจทำให้ธุรกิจเกิดความเสียหายได้ นอกจากนี้ธุรกิจจำเป็นต้องมีทักษะในการคิดคำนวณต้นทุน ศึกษาราคาวัสดุ ราคารับเหมาในท้องตลาด ซึ่งหากไม่มีทักษะในการประเมินราคาต้นทุนอาจทำให้การประเมินผิดพลาด ทำให้ธุรกิจประสบผลขาดทุนก็เป็นได้

3) ด้านสถานที่ ผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างควรมีการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าในหลายๆ ช่องทาง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าให้สามารถติดต่อได้รวดเร็วขึ้น โดยใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน เช่น โปรแกรมไลน์ เป็นต้น

4) ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างควรมีกลยุทธ์ในการส่งเสริมการตลาดด้วยการให้ของแถมของสมนาคุณ เช่น แคมเครื่องใช้ไฟฟ้า ให้บริการตกแต่งสวนฟรี เป็นต้น

5) ด้านบุคลากร ผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างควรมีการประชุมพนักงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อพูดคุยในเรื่อง Service Mind การมีใจรักในการให้บริการ เอาใจผู้รับบริการ บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม ให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคนไม่ว่าจะเป็นรายใหญ่หรือรายเล็ก ก็จะทำให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

6) ด้านกระบวนการ ผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างควรให้ความสำคัญในเรื่องขั้นตอนการดำเนินงาน แนวทางการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐาน รวมถึงการแจ้งผลการดำเนินงานกับลูกค้าเป็นระยะ ๆ ส่งมอบงานตรงตามกำหนดเวลา ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจเป็นการสร้างชื่อเสียงให้กับธุรกิจ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการขยายขอบเขตพื้นที่การวิจัยมากขึ้น เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะอำเภอวังน้อย ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาให้ครอบคลุมหลายอำเภอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากขึ้น
- 2) ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาการให้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยา

เอกสารอ้างอิง

- กิริติพงษ์ ปัญญาเรือง. (2559). *กลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันที่มีต่อผลความสำเร็จในการดำเนินงาน ตามแนวคิด Balance Scorecard ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแปรรูปอาหารของจังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กันชนัทธ์ ห่อทอง. (2564). *ปฐฐานธุรกิจด้วย 7Ps พื้นฐานการตลาดที่ทุกธุรกิจบริการต้องรู้*. สืบค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://adaddictth.com/knowledge/7Ps-Market>.
- คัทธลี เจียมสมบุญเลิศ และนพปฎล สุวรรณทรัพย์. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครภายใต้การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019*. ในการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับนานาชาติ ครั้งที่ 16 มหาวิทยาลัยรังสิต. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ชนินาถ ราชอุ้น. (2558). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทกระเบื้องหลังคาของผู้ประกอบการรับเหมาก่อสร้าง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐนนท์ โชครัตน์ศิริ. (2558). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงแรมราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ภัทรกร พลพฤกษ์. (2561). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง*. *วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*, 13(44), 13-24.
- ภัทรวิดี กฤตรัชตนนท์, เจษฎา นกน้อย และอรจันทร์ ศิริโชติ. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ของประชาชนในจังหวัดพัทลุง*. *วารสารนาคบุตรปริทรรศน์*, 11(3), 121-128.
- สุนิสา วิสุทธิรัตน์. (2559). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริษัทรับเหมาก่อสร้างในเขตพัทลุง จังหวัดพัทลุง*. *วารสารวิชาการแพรวากาฬสินธุ์*, 3(2), 9-25.

Kotler, P. (2000). *Marketing Management: Analyzing consumer marketing and Buyer behavior (The Millennium)*. New Jersey: Prentice Hall.

Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis–3d Ed.* Harper and Row.

การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ การสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์
ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารในจังหวัดลำปาง
Mobile Technology Acceptance, Electronic Word of Mouth Communication
Affecting the Decision to Choose a Food Ordering Application Service
in Lampang Province

¹อัศนีย์ ณ น่าน และ²ศศิชา วงศ์ไชย

¹Aussanee Na nan and ²Sasicha Wongchai

^{1,2}หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น

^{1,2}Master of Business Administration, Nation University

¹Corresponding Author. E-mail: aussanee_na@nation.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ การสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารในจังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้บริโภคที่ใช้และเคยใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน ได้แก่ Food Panda และ Grab Food ในจังหวัดลำปาง จำนวน 391 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือของผู้บริโภคในจังหวัดลำปางโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ความเข้ากันได้มีค่าเฉลี่ยระดับสูงสุด รองลงมาด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ตามลำดับ 2) ระดับการสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต และการสื่อสารผ่านทางวิดีโอออนไลน์ ตามลำดับ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความไว้วางใจ การสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอีเมล การสื่อสารแบบปากต่อปากผ่านทางวิดีโอออนไลน์ และการสื่อสารแบบปากต่อปากผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารในจังหวัดลำปางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ; การสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์;
บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน

Abstract

This study was aimed to study mobile technology acceptance and electronic word of mouth communication affecting the decision to choose a food ordering application service in Lampang province. The respondents were 391 consumers who used and previously used food ordering services such as Grab food and food panda in Lampang by using questionnaires to collect data. Statistical techniques used included frequency, percentage, average, standard deviation and Multiple Regression. Research findings were as followed. 1) The overall opinion level of consumer mobile technology acceptance in Lampang province is at a high level. When considering each aspect, perceived compatibility had the highest average rating. Respectively, perceived usefulness and perceived ease of use were highly rated. 2) Overall, electronic word of mouth communication affecting the decision to choose a food ordering application service in Lampang province was high. Social network electronic word of mouth had the highest average rating. Respectively, internet electronic word of mouth and VDO online electronic word of mouth highly rated. 3) Hypothesis testing was as followed. Mobile technology acceptance in perceived ease of use, perceived of trust, E-mail electronic word of mouth, VDO online electronic word of mouth and Social network electronic word of mouth affecting the decision to choose a food ordering application service in Lampang province significantly different at the statistical level of .05.

Keywords: mobile technology acceptance; electronic word of mouth communication;
food ordering application service

บทนำ

ปัจจุบันมนุษย์มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินชีวิตมากขึ้น เช่นเดียวกับการดำเนินธุรกิจที่ต้องพัฒนารูปแบบการตลาดที่สามารถตอบสนองความต้องการและครองใจผู้บริโภคได้จากข้อมูลการสำรวจพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล พบว่า การใช้งานอินเทอร์เน็ตและดิจิทัลแพลตฟอร์มกลายเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกันแบบปกติ ทั้งนี้พฤติกรรมผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมโดยมีสาระสำคัญอันได้แก่ พฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ การชำระสินค้าด้วยระบบดิจิทัลสูงขึ้น พฤติกรรมให้คำติชมร้องเรียนผ่านสังคมออนไลน์ พฤติกรรมการเกาะกระแสสังคม ตลอดจนพฤติกรรมการลดความภักดีต่อแบรนด์ โดยพบว่าผู้บริโภคทั่วโลกเพียงร้อยละ 8 เท่านั้นที่เชื่อว่าตนเองเป็นผู้ภักดีในแบรนด์ (Kannikar, 2019) สอดคล้องกับข้อมูลพฤติกรรมการซื้อขายของออนไลน์ พบว่า พฤติกรรมของคนไทยซื้อของออนไลน์ผ่านโทรศัพท์มือถือเป็นอันดับ 9 ของโลก คิดเป็นร้อยละ 35.5 ใช้เงินในการซื้อของออนไลน์คนละ 17,000 บาทต่อปี โดยซื้อของกินของใช้ทางออนไลน์มากเป็นอันดับ 1 ของโลก คิดเป็นร้อยละ 45.8 (Nattapon Muagtum, 2022)

การยอมรับเทคโนโลยีเป็นความเชื่อของบุคคลที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีเป็นการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี รวมถึงเป็นการอธิบายถึงการยอมรับและความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (Park and Kim, 2014 ; Camarero, Anton and Rodriguez, 2013) ทั้งนี้การยอมรับเทคโนโลยีจะเน้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยี โดยประกอบด้วย การรับความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน (Perceived Usefulness) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี (Behavioral intention) มี 3 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน (Perceived Usefulness) และทัศนคติ (Attitude) (Davis, 1989) สอดคล้องกับฉัตรชัย เกลิมแดน (2563) ที่ได้กล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยีมีองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงใน 3 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรม ทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี และการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น ทั้งนี้องค์ประกอบของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ อิทธิพลของตัวแปรภายนอกที่มีผลต่อบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ ความรู้ ความเชื่อและพฤติกรรมทางสังคม การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน (Perceived Usefulness) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) ทัศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward using) ความตั้งใจในการใช้งาน (Behavioral intention) และการใช้งานจริง (Actual use)

ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าการยอมรับเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเกี่ยวเนื่องกับการทำการตลาดสำหรับผู้บริโภคในยุคดิจิทัล (Digital economy) ที่จำเป็นต้องเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการยอมรับการทำธุรกรรมทางโทรศัพท์มือถือของผู้บริโภคที่ต้องอาศัยความสะดวก รวดเร็ว ดำเนินการผ่านเทคโนโลยีเครือข่ายไร้สายความเร็วสูงที่สามารถสร้างโอกาสได้ตลอดเวลา (นิชยา ศรีสุชาติ, วรกรรณ ศรีศิริรุ่ง และวราภรณ์ เหลืองวิไล, 2562 ; Electronic transaction development agency (Public Organization), 2012) ในบริบทของสังคมยุคดิจิทัลพบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี โทรศัพท์มือถือมิได้เป็นปัจจัยสำคัญเดียวที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ตัวแปรการสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic word of mouth) เป็นช่องทางการสื่อสารแบบออนไลน์ที่สามารถติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการกับเครือข่ายของผู้ใช้บริการเพื่อแลกเปลี่ยน แบ่งปันข้อมูล เพื่อตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการผ่านรูปแบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ ไลน์ อีเมล วิดีโอออนไลน์ เป็นต้น (นฤศร มังกรศิลา, 2564) รูปแบบการส่งเสริมการขายดังกล่าวทรงประสิทธิภาพสำหรับผู้ประกอบการเพื่อใช้ในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจและผู้บริโภค (Porter, 2017)

โดยเฉพาะธุรกิจร้านอาหารที่ต้องการพัฒนากระบวนการจัดการธุรกิจให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับการตัดสินใจของผู้บริโภคที่ต้องการความรวดเร็วในการตอบสนองสิ่งต่างๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ การสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารในจังหวัดลำปาง ผลที่ได้จากการศึกษาจะช่วยให้เกิดความชัดเจนถึงความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ การสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารที่จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อนักวิชาการที่มีความสนใจในแนวคิดนี้ ตลอดจนเป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการที่สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการเชิงกลยุทธ์ เพื่อต่อยอดในการสร้างรายได้ ขยายฐานลูกค้า ตลอดจนสร้างความสามารถในการแข่งขันด้านอื่น ๆ ได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ การสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารในจังหวัดลำปาง

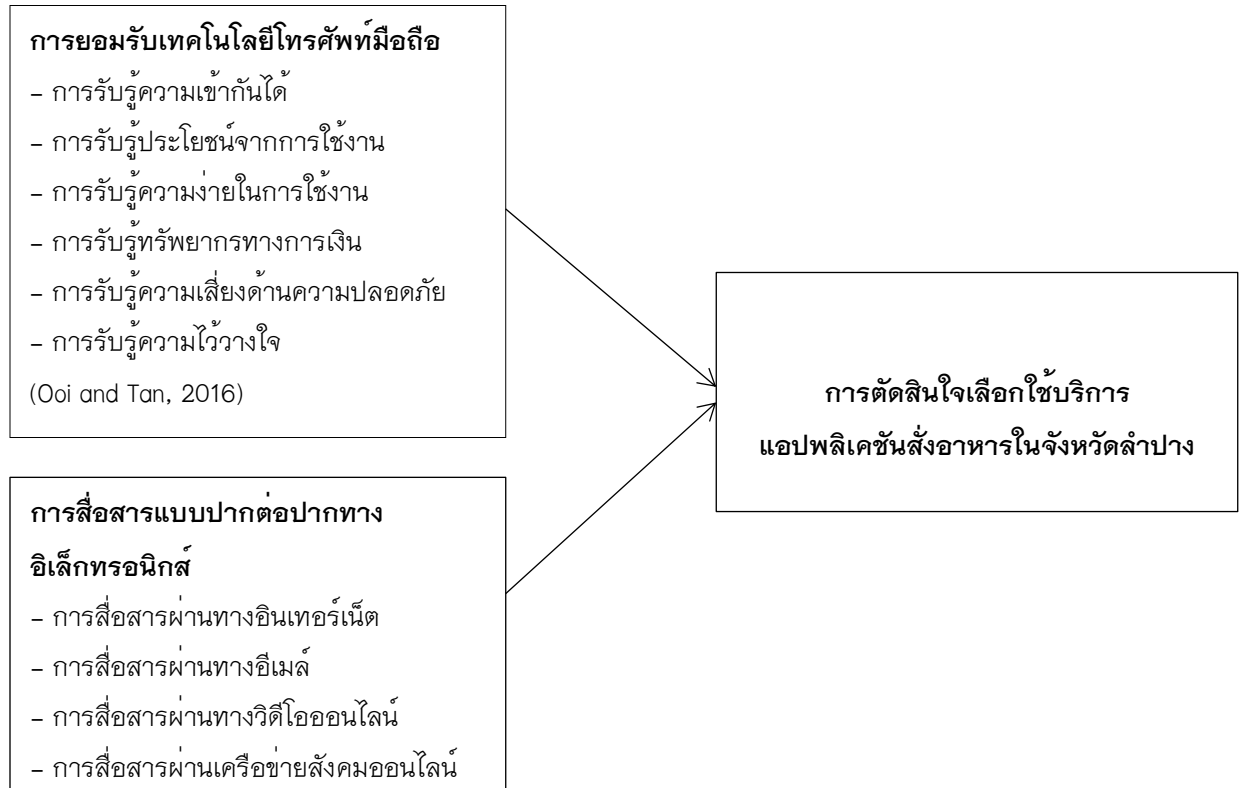
สมมติฐานของการวิจัย

1. การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารในจังหวัดลำปาง
2. การสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารในจังหวัดลำปาง

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษานี้ได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ (Ooi and Tan, 2016; ชุตินันท์ เชี่ยวพาณิชย์, 2563; วสุธิดา นุธิตมนต์ และทรงวิทย์ เจริญกิจ, 2561; เกียรติศักดิ์ สุขศรีสวัสดิ์ และวาที อินทุลักษณะ, 2563; พงศกร งามวิวัฒน์สว่าง, 2560) ที่สรุปได้ 6 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ความเข้ากันได้ การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ทรัพยากรทางการเงิน การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และการรับรู้ความไว้วางใจ การสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย การสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต การสื่อสารผ่านทางอีเมล การสื่อสารผ่านทางวิดีโอออนไลน์ และการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ตลอดจนงานวิจัยต่าง ๆ

ที่ศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับการสั่งอาหารและผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง จำนวน 229,436 คน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริโภคที่ใช้และเคยใช้บริการแอปพลิเคชันในการสั่งซื้ออาหารผ่านแอปพลิเคชัน ได้แก่ Grab food และ Food Panda ในจังหวัดลำปาง ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนทำการสุ่มตัวอย่างที่ระดับค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ระดับ .05 ได้จำนวน 384 คน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยจึงเก็บขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยได้ทำการแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ได้รับการตอบกลับจำนวน 394 ชุด ซึ่งผู้วิจัยได้ทำ Data Cleaning ตัดแบบสอบถามที่ไม่มีความน่าเชื่อถือออกเหลือที่ครบสมบูรณ์ จำนวน 391 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 97.75 ของแบบสอบถามทั้งหมด

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามโดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดและลักษณะคำตอบใช้มาตรวัด Likert Scale ที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ครอบคลุม 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพส่วนบุคคล ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ช่วงเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชัน ประเภทที่อยู่อาศัย และเหตุผลที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหาร 2) การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ ประกอบด้วย การรับรู้ความเข้าใจได้ การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ทรัพยากรทางการเงิน การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และการรับรู้ความไว้วางใจ 3) การสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย การสื่อสารฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต การสื่อสารฯ ผ่านทางอีเมล การสื่อสารฯ ผ่านทางวิดีโอออนไลน์ และการสื่อสารฯ ผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ 4) การตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารในจังหวัดลำปาง

ผู้วิจัยใช้การทดสอบความตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความเชี่ยวชาญด้านการตลาดและการจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน และความสอดคล้องของเนื้อหาที่ต้องการศึกษา จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมในส่วนของเนื้อหา นอกจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) โดยทดลองนำแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด ไปใช้กับผู้บริโภคที่สั่งซื้ออาหารผ่านแอปพลิเคชันในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาคได้ค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 0.983 แบบสอบถามประเด็นการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือเท่ากับ .966 การสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ เท่ากับ .965 และการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหาร เท่ากับ .932 ซึ่งเป็นค่าที่มีมากกว่า .07 ซึ่งสามารถนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาใช้ในการเก็บข้อมูลจริงได้

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 15-25 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาท ช่วงเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชันสั่งอาหาร ช่วงเวลา 10.00-12.00 น. ส่วนใหญ่อาศัยที่บ้าน ความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหาร 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ และเหตุผลที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารส่วนใหญ่เนื่องจากสะดวก รวดเร็ว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าระดับความคิดเห็น 3 ลำดับแรก คือ ด้านการรับรู้ความเข้าใจได้มีค่าเฉลี่ยระดับสูงสุด รองลงมา ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ตามลำดับ

ด้านการรับรู้ความเข้าใจได้ภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีระดับความคิดเห็น 3 อันดับแรก ได้แก่ แอปพลิเคชันสั่งอาหารเหมาะสมกับไลฟ์สไตล์ของท่าน รองลงมาแอปพลิเคชันสั่งอาหารเหมาะสมกับ

การใช้งานบนโทรศัพท์ของท่าน และแอปพลิเคชันสั่งอาหารสะดวกกับการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีระดับความคิดเห็น 3 อันดับแรก ได้แก่ แอปพลิเคชันการสั่งอาหารทำให้ท่านได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น รองลงมาแอปพลิเคชันสั่งอาหารช่วยให้ท่านมีทางเลือกร้านอาหารได้หลากหลายมากขึ้น และแอปพลิเคชันสั่งอาหารทำให้ท่านประหยัดเวลา ตามลำดับ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีระดับความคิดเห็น 3 อันดับแรก ได้แก่ แอปพลิเคชันช่วยให้ท่านค้นหาร้านอาหารได้ง่ายยิ่งขึ้น แอปพลิเคชันช่วยให้ท่านสามารถทำการสั่งอาหารได้ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ และแอปพลิเคชันสั่งอาหารช่วยท่านตัดสินใจสั่งอาหารง่ายขึ้น ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็น 3 อันดับแรก ได้แก่ การสื่อสารแบบปากต่อปากผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาการสื่อสารแบบปากต่อปากผ่านทางอินเทอร์เน็ต และการสื่อสารแบบปากต่อปากทางวิดีโอออนไลน์ ตามลำดับ

การสื่อสารแบบปากต่อปากผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีระดับความคิดเห็น 3 อันดับแรก ได้แก่ การบอกต่อเกี่ยวกับข้อมูลร้านอาหารทางเครือข่ายสังคมออนไลน์สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้หลากหลายและทั่วถึง รองลงมาการบอกต่อเกี่ยวกับข้อมูลร้านอาหารทางเครือข่ายสังคมออนไลน์สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และการบอกต่อเกี่ยวกับร้านอาหารทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ช่วยให้การตัดสินใจสั่งซื้ออาหารของท่านง่ายขึ้น ตามลำดับ การสื่อสารแบบปากต่อปากผ่านทางอินเทอร์เน็ตภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีระดับความคิดเห็น 3 อันดับแรก ได้แก่ การบอกต่อเกี่ยวกับร้านอาหารผ่านทางเว็บไซต์ต่างๆ ทำให้ท่านเกิดความสนใจ รองลงมาการประชาสัมพันธ์บอกต่อเกี่ยวกับร้านอาหารผ่านสื่อออนไลน์ เช่น Line Facebook Intragram ให้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และท่านเข้าถึงข้อมูลร้านอาหารผ่านสื่อออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ และการสื่อสารแบบปากต่อปากทางวิดีโอออนไลน์ภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีระดับความคิดเห็น 3 อันดับแรก ได้แก่ การบอกต่อเกี่ยวกับข้อมูลร้านอาหารทางวิดีโอ สามารถแสดงภาพสถานที่จริงได้โดยละเอียด รองลงมาการบอกต่อเกี่ยวกับข้อมูลร้านอาหารทางวิดีโอออนไลน์ สามารถแสดงรูปภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหวที่ดึงดูดความสนใจทำให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการ และการบอกต่อเกี่ยวกับข้อมูลร้านอาหารทางวิดีโอออนไลน์สามารถเชิญชวนลูกค้ามาใช้บริการที่ร้านได้ ตามลำดับ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารในจังหวัดลำปางในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีระดับความคิดเห็น 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่านพิจารณาเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารเนื่องจากความสะดวก ประหยัดเวลา รองลงมาท่านพิจารณาจากกิจกรรมส่งเสริมการขาย เช่น

ค่าบริการฟรี ลดราคาอาหาร เป็นต้น และท่านพิจารณาความพึงพอใจหลังการให้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลการตัดสินใจใช้บริการในครั้งต่อไป ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

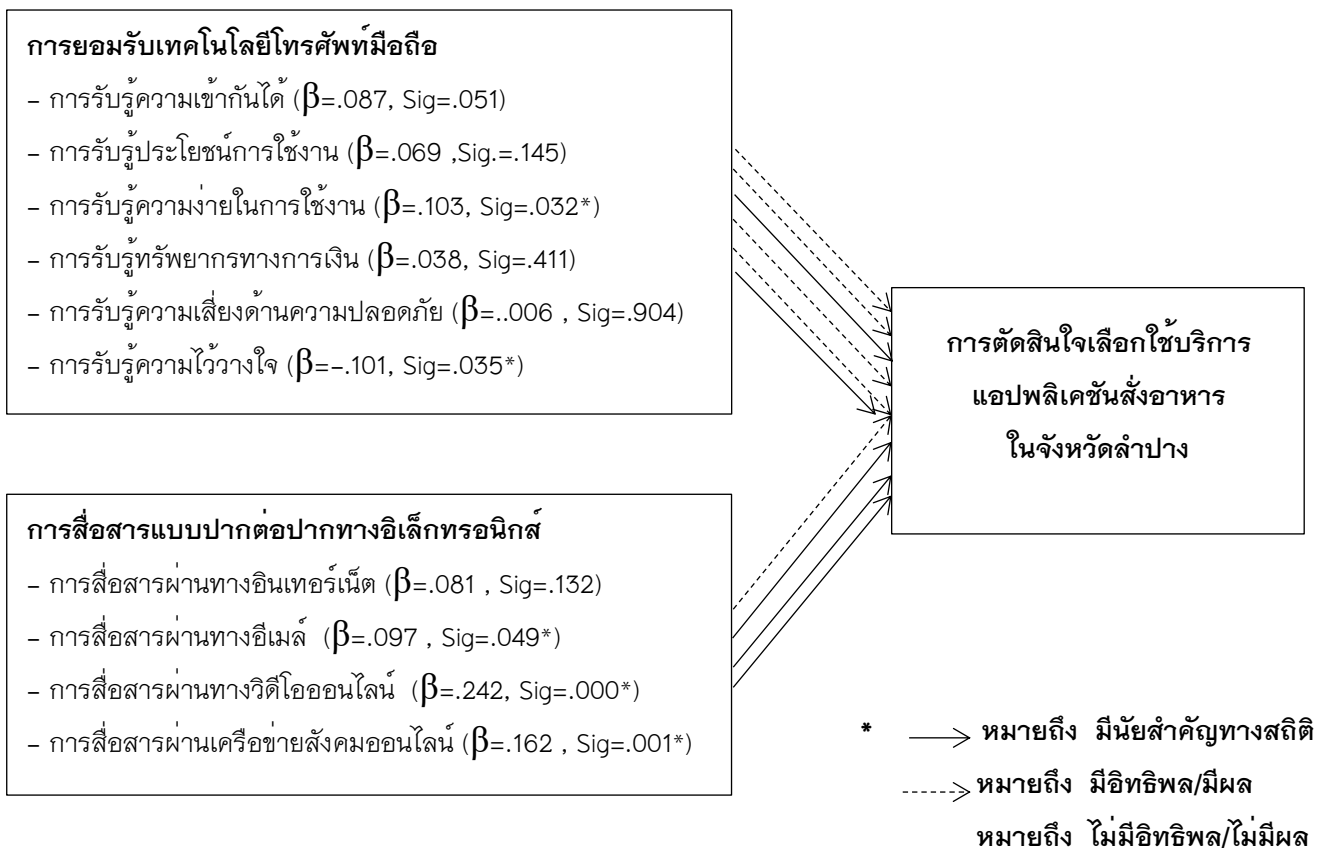
ตาราง 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	การตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหาร				
	S.E.	b	β	t	Sig.
การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ					
- การรับรู้ความเข้ากันได้	.043	.084	.087	1.960	.051
- การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน	.042	.061	.069	1.462	.145
- การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	.038	.082	.103	2.155	.032*
- การรับรู้ทรัพยากรทางการเงิน	.036	.030	.038	.823	.411
- การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย	.039	.005	.006	.121	.904
- การรับรู้ความไว้วางใจ	.040	.086	.101	2.115	.035*
การสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์					
- การสื่อสารแบบปากต่อปากฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต	.050	.076	.081	1.509	.132
- การสื่อสารแบบปากต่อปากฯ ผ่านอีเมล	.034	.068	.097	1.972	.049*
- การสื่อสารแบบปากต่อปากฯ ผ่านวิดีโอออนไลน์	.046	.213	.242	4.653	.000*
- การสื่อสารแบบปากต่อปากฯ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์	.045	.149	.162	3.285	.001*

$R^2 = 0.505$, $F=38.742$, $*p<0.05$

จากตาราง 1 ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นพหุ พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ และการสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารในจังหวัดลำปางอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Sig.=.032) ด้านการรับรู้ความไว้วางใจ (Sig.=.035) การสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอีเมล (Sig.=.049) การสื่อสารแบบปากต่อปากฯ ผ่านวิดีโอออนไลน์ (Sig.=.000) และการสื่อสารแบบปากต่อปากฯ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Sig.=.001) ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารในจังหวัดลำปาง ได้แก่ การรับรู้ความเข้ากันได้ การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ทรัพยากรทางการเงิน การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และการสื่อสารแบบปากต่อปากฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารในจังหวัดลำปาง พบว่า การสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านวิดีโอออนไลน์ ($\beta=.242$) ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารในจังหวัดลำปาง รองลงมาการสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ($\beta=.162$) การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ($\beta=.103$) ด้านการรับรู้ความไว้วางใจ ($\beta=.101$) การสื่อสารแบบปากต่อปากฯ ผ่านอีเมล ($\beta=.097$) ทั้งนี้สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังภาพ 1



อภิปรายผลการวิจัย

เมื่อพิจารณาผลการศึกษา พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารในจังหวัดลำปางในด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ความไว้วางใจ สอดคล้องกับชุดินันท์ เชื้อวานิชย์ (2563) ที่ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการ Application Grab ของเจนเนอร์เรชั่น C พบว่า กลุ่มเจนเนอร์เรชั่น C มีการยอมรับเทคโนโลยีในภาพรวมด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับมาก นอกจากนั้นพบว่า

การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์และด้านความง่ายในการใช้งานมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับวสุธิดา นุชิตมนต์และทรงวิทย์ เจริญกิจ ธนลาภ (2561) พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีทั้งทางด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการการชำระเงินด้วยโปรแกรมประยุกต์คิวอาร์โค้ดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับผู้บริโภครุ่นใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังสอดคล้องกับสุธาสนี ตูลานนท์ (2562) พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความไว้วางใจมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

ในขณะเดียวกันการสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นช่องทางการสื่อสารออนไลน์ที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ในปัจจุบันนำมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค สอดคล้องกับภพพรหมินทร์ วโรตม์วัฒนานนท์ (2558) ที่กล่าวว่าผู้บริโภคเชื่อถือการสื่อสารแบบปากต่อปากมากกว่าโฆษณาในรูปแบบดั้งเดิมโดยพบว่าความน่าเชื่อถือดังกล่าวนำไปสู่การตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า (Cheung, Lee and Robjohn, 2008) ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การสื่อสารแบบปากต่อปากโดยผ่านทางอีเมล ผ่านการสื่อสารทางวิดีโอออนไลน์ และการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารในจังหวัดลำปาง สอดคล้องกับเกียรติศักดิ์ สุขศรีชวลิต และวาทีต อินทุลักษณะ (2563) พบว่า การสื่อสารแบบปากต่อปากผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลกับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินผ่านทางแอปพลิเคชัน True Money Wallet อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับพงศกร งามวิวัฒน์สว่าง (2560) พบว่า กลยุทธ์ปากต่อปากผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ต ผ่านวิดีโอออนไลน์ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศ ทั้งยังสอดคล้องกับกชกร พินิจรัตนารักษ์ (2562) พบว่า การสื่อสารแบบปากต่อปากบนอินเทอร์เน็ต ทัศนคติต่อตราสินค้าและการรับรู้คุณค่าของการบริโภคส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อและการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) จากการศึกษา พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ ด้านการรับรู้ความเข้าใจได้ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันมากที่สุด รองลงมาด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ทรัพยากรทางการเงิน และด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความปลอดภัยน้อยที่สุด ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ประกอบการควรหาแนวทางในการ

ส่งเสริมการตลาด สร้างการรับรู้ให้ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกไว้วางใจ ยอมรับ และเชื่อมั่นในการใช้บริการ
ชำระผ่านบัตรเครดิตว่ามีระบบความปลอดภัย

2) ผลการศึกษาการสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์
ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันมากที่สุด รองลงมาด้านการสื่อสารแบบปากต่อปาก
ทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต และด้านการสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทาง
วิดีโอออนไลน์ ดังนั้นผู้ประกอบการควรพิจารณาการสื่อสารการตลาดแบบปากต่อปากทาง
อิเล็กทรอนิกส์มาเป็นช่องทางในการจัดจำหน่าย ตลอดจนสร้างการรับรู้ข่าวสารและแบ่งปันข้อมูล
ระหว่างเครือข่ายผู้บริโภคและกับธุรกิจด้วย

3) เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารในจังหวัดลำปาง พบว่า
เนื่องจากความสะดวก ประหยัดเวลา พิจารณาใช้บริการเนื่องด้วยมีกิจกรรมส่งเสริมการขาย
เช่น ค่าบริการฟรี ลดราคาค่าอาหาร เป็นต้น และพิจารณาความพึงพอใจหลังการให้บริการเพื่อเป็น
ข้อมูลการตัดสินใจใช้บริการในครั้งต่อไป ดังนั้นผู้ประกอบการควรหาช่องทางการส่งเสริมการตลาดผ่าน
สื่อสังคมออนไลน์เพื่อกระตุ้นการรับรู้ ตลอดจนการเน้นย้ำให้เกิดการใช้บริการซ้ำและการตัดสินใจใช้
บริการสำหรับลูกค้าใหม่อีกด้วย

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษากับแอปพลิเคชันในสองตราสินค้า ได้แก่ Food Panda และ
Grab Food ซึ่งในปัจจุบันแอปพลิเคชันมีการเปลี่ยนแปลงในการใช้บริการอย่างรวดเร็ว ดังนั้นเพื่อให้
ครอบคลุมถึงสถานการณ์ในอนาคตควรศึกษาเพิ่มเติมถึงตราสินค้าใหม่และอาจเปรียบเทียบกับการใช้
บริการของลูกค้าพื้นที่จังหวัดอื่นในเขตภาคเหนือตอนบน

2) การศึกษาครั้งนี้ศึกษากับตัวแปรการสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์
อาจทำการศึกษาเฉพาะเจาะลึกลงไป เช่น การสื่อสารแบบปากต่อปากโดยผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์
ผ่านแพลตฟอร์ม และหรือการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ นอกจากนั้นพบว่าพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละช่วงวัย
อาจส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ผลที่ได้ อาจเป็นประโยชน์ต่อองค์กรธุรกิจ
ในการนำไปปรับปรุงและวางแผนกลยุทธ์สำหรับพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความ
ต้องการของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กชกร พิณจรัสธนรักษ์. (2562). อิทธิพลของการสื่อสารแบบปากต่อปากบนอินเทอร์เน็ตต่อทัศนคติต่อตราสินค้า การรับรู้คุณค่าของการบริโภคและการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน. *วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ*, 5(4), 78–100.
- เกียรติศักดิ์ สุขศรีสวัสดิ์ และวาทีต อินทุลักษณะ. (2563). ปัจจัยการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเลือกชำระเงินผ่านทางแอปพลิเคชัน True Money Wallet. *Dusit Thani College Journal*, 14(1), 404–418.
- ชุตินันท์ เชี่ยวพานิชย์. (2563). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการ Application Grab ของเจนเอเรชั่น C. *ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*.
- ณัฏฐกร เฉลิมแดน. (2563). พฤติกรรมผู้บริโภคในการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ช่วงเกิดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ในเขตกรุงเทพมหานคร. *Journal of Industrial Business Administration*, 2(1), 92–106.
- ณิชา ศรีสุชาติ, วรกร ศรีศิริรุ่ง และวราภรณ์ เหลืองวิไล. (2562). การวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารของผู้บริโภคผ่านแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือใน กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยพาร์อีสเทอร์น*, 13(3), 63–80.
- นฤศร มังกรศิลา. (2564). โซเชียลคอมเมอร์ซสำหรับธุรกิจร้านอาหาร. *วิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 2(2), 83–96.
- พงศกร งามวิวัฒนสว่าง. (2560). กลยุทธ์ปากต่อปากผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศผ่านร้าน Multi-Brand ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. *ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*.
- ภพพรหมินทร์ วโรตม์วัฒนานนท์. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากในยุคดิจิทัล. *วารสารการสื่อสารและการจัดการ นิต้า*, 1(1), 86–100.
- วสุธิดา นุติมนต์ และทรงวิทย์ เจริญกิจฉนลาภ. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจให้บริการชำระเงินของผู้บริโภครุ่นใหม่ด้วยโปรแกรมประยุกต์คิวอาร์โค้ดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 6(2), 40–50.
- สุธาสิณี ตูลานนท์. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ. *ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร*.

- Camarero, C., Anton, C. and Rodriguez, J. (2013). Technological and ethical antecedents of e-book piracy and price acceptance. *Journal of the Electronic Library*, 32(4), 542–566.
- Cheung, Lee and Rabjohn. (2008). The impact of electronic word of mouth: the adoption of online opinions in online customer communities. *Internet Research*, 18(3), 229–247.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of Information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Electronic transaction development agency (Public Organization). (2012). *Digital economy*. สืบค้นเมื่อ 28 มิถุนายน 2565, จาก <https://www.eta.or.th/digital-economy.html>.
- Kannikar. (2019). เจาะ 5 พฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัล. สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2565, จาก <https://amarinacademy.com/5920/management/>.
- Nattapon Muagtum. (2022). *13 Insight ecommerce 2022 ข้อมูลพฤติกรรมการซื้อขายของออนไลน์* จาก *Digital Stat 2022*. สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2565, จาก <https://www.everydaymarketing.co/trend-insight/insight-ecommerce-thai-2022-digital-stat-we-are-social/>.
- Ooi, K.B. and Tan, G. W. H. (2016). Mobile technology acceptance model: an investigation using mobile users to explore smartphone credit card. *Journal of Expert systems with application*, 59, 33–46.
- Park, H. and Kim, Y.-K. (2014). The role of social network websites in the consumer-brand Relationship. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(4), 460–467.
- Porter, McDowell. (2017). *WOM or eWOM, is there a difference?: an extension of the social communication theory to consumer purchase related attitude*, สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2565, จาก https://digitalcommons.lsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=5492&context=gradschool_dissertations.

Effect of Kindergarten Principal Leaderships on The Success of Private Kindergarten in Mianyang, China

¹Bo Hou and²Eksiri Niyomsilp

¹Ph.D. Candidate, School of Management, Shinawatra University

²Ph.D. School of Management, Shinawatra University

¹Corresponding Author. E-mail: houbo841013@126.com

Abstract

This article aimed to study the influence of factors on leadership in private kindergarten in Mianyang, China. The research adopted the quantitative approach to investigate 400 kindergarten principals. The research employed One-way ANOVA and linear regression to test variables and to test hypothesis. The instrument for collecting data was a questionnaire. This research was to study the factors or elements of demographic file influence the principal leadership in private kindergarten in Mianyang; To investigate the influencing factors effect on the principal leadership of private kindergarten. This study was a quantitative research by using survey questionnaire to collect data. The main tools of analysis were frequency distribution and linear regression analysis to test variables and to test hypothesis. From the analysis results, the variables of human leadership, structural leadership, education leadership, value leadership have significant effect on successful leadership. It was concluded the leadership level of the principal in the four dimensions from high to low is: human leadership, structural leadership, education leadership, value leadership. It also recommended among others that both the principal and employees should positively carry out management to achieve the mutual development.

Keywords: Leadership; Private kindergarten; Principal

Introduction

Since the 20th century, the research results in many fields have made people have a deeper understanding of the value of preschool education. On the one hand, preschool education has great significance to the individual development of children (Jame J. Hackman 2002). Multidisciplinary studies in brain science, psychology, and sociology have shown that preschool is the sensitive and laid-back stage of physiological, cognitive, linguistic, emotional, and social development in a person's life. The education obtained in the preschool period not only affects the development of young children at this stage, but also affects their future learning and development. Therefore, preschool education has a unique and far-reaching impact on the growth of children. On the other hand, preschool education is the most educational stage in which the state and society benefit the most from investment. Professor James Heckman pointed out "Directing human capital investment directly into young children is the most effective use of social public funds" In addition, from the perspective of educational equity, preschool education has great significance in promoting equality of educational opportunities and providing an equal starting point for the development of children's lives (Bell L. & Stevenson H, 2006). Based on the important value of preschool education, many countries in the world

are actively pursuing preschool education development, increasing financial investment in preschool education, and ensuring that the country's preschool education can obtain the greatest social benefits.

Based on the “Four–Frame Leadership Theory” and Sergiovanni’s “Five Leadership Models”, Zheng Yanxiang (2005) proposed that school leaders should be composed of five dimensions. the dimensions of leadership include value leadership, human leadership, educational leadership, and structural leadership (Liu Linfang, 2016).

The improvement of the leadership of the principal is an important factor in promoting the preschool education development and improving the quality of preschool education. At the same time, the development of preschool education has put forward new requirements for principals' leadership and qualities. Leadership is a kind of power where that one person be able to influence or the values, beliefs, behavior and attitudes of another person (Ganta & Manukonda, 2017). Scholars focused on the effective leadership is important and does effect on organizational outcomes, Others study examine opportunities for and characteristics of effective leadership for whole university. Today, an effective kindergarten principal must be a leader in every aspect of the kindergarten environment. Halawah (2005) suggested that “kindergarten climate is positively associated with principal's communication effectiveness”. Emmanuel, S., & Valley, C. A. (2021) would categorize this behavior as a Shared Vision, which is one of the five categories identified in the LPI.

The role of the classroom teacher has drastically changed as well. Effective teaching has always been gauged by student achievement; however, with no method to measure improvement, many teachers allowed themselves to become less focused on students' best interest. Subsequently, ineffective teachers began demonstrating unfavorable traits such as being “uninformed in subject, disorganized, aloofness, and insensitivity to student needs”. (Emmanuel, S., & Valley, C. A., 2021) But there is lack of the study of effective kindergarten leadership. In this case, the article will discuss what factors of demographic influence principle leadership of private kindergarten

Research Objectives

The objectives of this research were to study factors or elements of demographic file influence the principal leadership and to investigate other influencing factors affect the principal leadership of private kindergarten in Mianyang.

1 To study the factors or elements of demographic file influence the principal leadership in private kindergarten in Mianyang.

2 To investigate the influencing factors effect on the principal leadership of private kindergarten.

Hypothesis of Research

H1: There is a significant difference in principal leadership of kindergarten with different demographic factors.

H2: There is a significant relationship between influencing factors and principal leadership of kindergarten.

Research Conceptual Framework

The study of leadership is one of the most often researched management topics (Ergeneli, Gohar, & Temirbekova, 2007). The study of leadership theory and effectiveness has evolved from the field of management to the field of education. (Sultan Aalateeg, 2018)

The conceptual framework of this study is formed after sorting out various types of literature, journals, articles, and dissertations. In 1984, Sergiovanni proposed “Five Leadership Models”, which have been long-term evidence and widely accepted by the academic community (Hui-TzuWu, 2017). Zheng Yanxiang (2005) concluded that “the principal’s structure, humanity, politics, culture and education, leadership and school organizational effectiveness, principal-teacher relationship, organizational culture intensity, degree of power class and teacher participation, etc. Liu Linfang’s (2016) model of leadership is better for the research. (Figure1.)

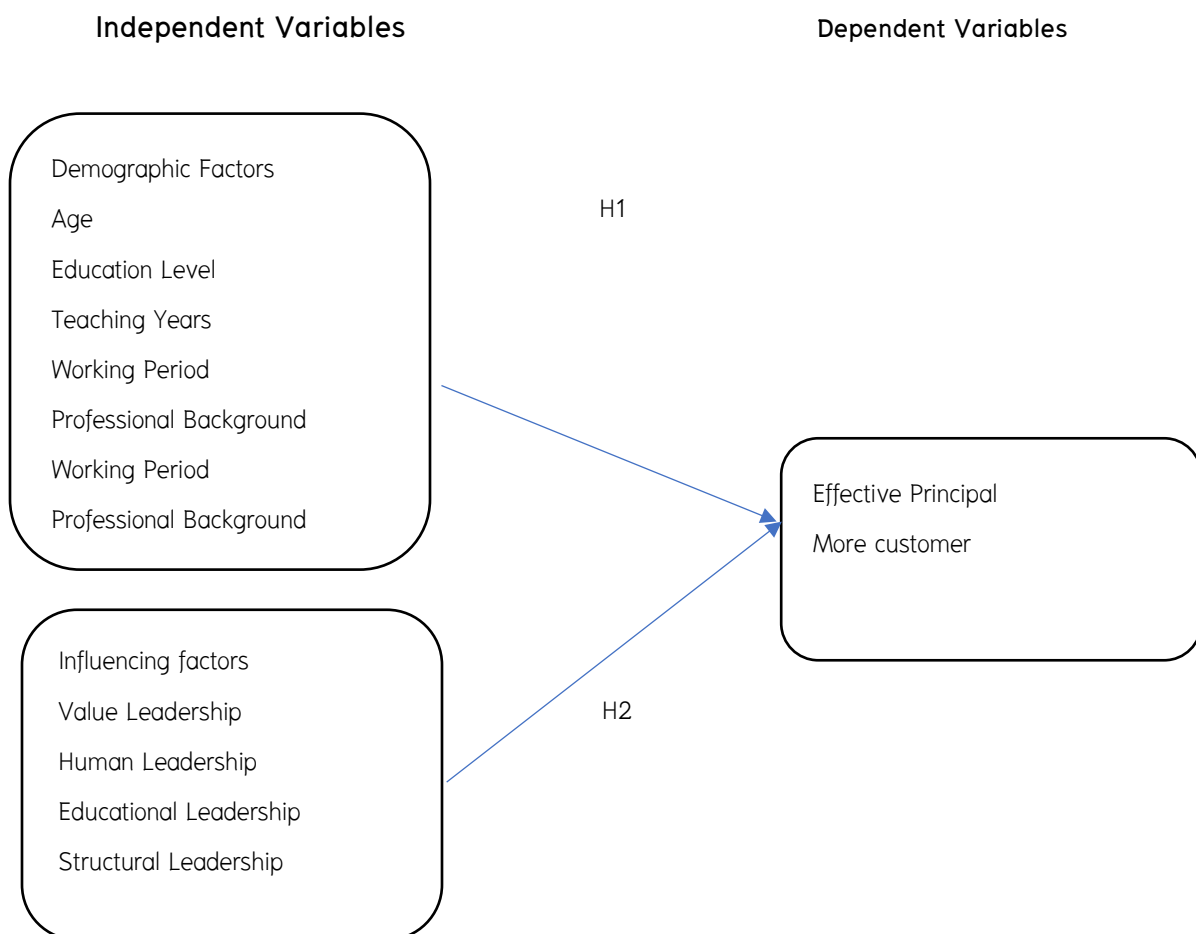


Figure1. Research Conceptual Framework

Research Methodology

This research adopted a quantitative research method to study the factors, which influence the principal leadership of kindergarten consisting of five sections: research design, population, sample and sampling, questionnaire design, data collection, and data analysis. This present research used the designed instruments with modifications based on the two aspects of five-factor personality and influencing factors affect. The study objectives were to analyze the factors of age, education level, teaching years, working period, professional background and influencing factors that affect the principal leadership of kindergarten about value leadership, human leadership, educational leadership, and structural leadership.

400 principals in Mianyang participated in the study. All samples were administered to respond to a self-complete constructed survey questionnaire. The author applied purposive sampling to collect the data from the samples. All kindergarten principals were agreeable to voluntarily participate in response to self-complete questionnaire.

The research outcomes provide the general information regarding the improvement of principal leadership of kindergarten.

Research Results

In this part, the research will test hypothesis. There are two hypothesizes in this study. Secondly, the author analyzed the relationship between influencing factors and principal's leadership of kindergarten by using One-way ANOVA, T-Test and Linear Regression analysis. The hypothesis which was tested in this part includes the following: This research analyzed the significant difference on the principal leadership resulted by demographic profile including age, teaching years, working period, education level, professional background by using Linear Regression analysis. The hypothesis, which were tested in this part, includes the following:

Table1. Relationship between Predictors of Demographic Factors and Principal's Leadership Kindergarten

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.732	8	1.092	.517	.03*
	Residual	522.210	391	1.336		
	Total	530.942	399			

a. Dependent Variable: Principal Leadership of kindergarten
b. Predictors: (Constant), Age, Teaching years, Education level, Working period, Professional background

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

Table2. Coefficients between Predictors of Demographic Factors and Principal's Leadership Kindergarten

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.152	.739		4.264	.000
	Age	.084	.078	.100	1.076	.013
	Teaching years	.232	.160	.103	1.450	.052
	Education level	-.092	.076	-.137	-1.208	.023
	Working period	.018	.203	.005	.088	.043
	Professional background	.026	.084	.022	.304	.001

a. Dependent Variable: Principal Leadership of kindergarten

From Table 2 revealed that there is a significant relationship between demographic factors and principal leadership of kindergarten at significant sig.=0.03*(F=0.517). The results therefore accepted the H1: There is a significant difference resulted by demographic factors on principal's leadership of kindergarten.

Table 3. Relationship between value leadership and kindergarten principal leadership

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.732	8	1.092	.637	.344
	Residual	522.210	391	1.336		
	Total	530.942	399			

a. Dependent Variable: Principal Leadership of kindergarten

b. Predictors: (Constant):

1. Value Leadership 1
2. Value Leadership 2
3. Value Leadership 3
4. Value Leadership 4
5. Value Leadership 5
6. Value Leadership 6

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

Table 4. Coefficients between value leadership and kindergarten principal leadership
Coefficients

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.888	.454		1.954	.071
Value Leadership 1	.232	.087	.183	2.671	.093
Value Leadership 2	.239	.086	.196	.766	.085
Value Leadership 3	.696	.073	.673	.496	.062
Value Leadership 4	.232	.087	.183	.671	.091
Value Leadership 5	.239	.086	.196	.766	.075
Value Leadership 6	.212	.077	.184	.631	.090

a. Dependent Variable: Y

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

From Table 4 revealed that there is a no significant relationship between value leadership and principal leadership of kindergarten at significant sig.=0.344 (F=0.637). The results therefore rejected the H2a: There is a significant relationship between value leadership and principal leadership of kindergarten.

Table 5. Relationship between human leadership and job satisfaction of kindergarten

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.732	8	1.092	.675	.0044**
	Residual	522.210	391	1.336		
	Total	530.942	399			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant):

7 Human Leadership 1

8 Human Leadership 2

9 Human Leadership 3

10 Human Leadership 4

11 Human Leadership 5

12 Human Leadership 6

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

Table 6. Coefficients between human leadership and job satisfaction of kindergarten
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.888	.454		-1.954	.043
Human Leadership 1	.232	.087	.183	2.671	.007
Human Leadership 2	.239	.086	.196	2.766	.008
Human Leadership 3	.696	.073	.673	9.496	.001
Human Leadership 4	.232	.087	.183	2.671	.007
Human Leadership 5	.239	.086	.196	2.766	.008
Human Leadership 6	.218	.074	.212	2.131	0.015

a. Dependent Variable: Y

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

From Table 6 revealed that there is a significant relationship between human leadership and principal leadership of kindergarten at significant sig.=0.044** (F=0.675). The results therefore

accepted the H2b: There is a significant relationship between human leadership and principal leadership of kindergarten.

Table7.Relationship between educational leadership and job satisfaction of kindergarten

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.732	8	1.092	.665	.007**
	Residual	522.210	391	1.336		
	Total	530.942	399			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant):

13 Educational Leadership 1

14 Educational Leadership2

15 Educational Leadership 3

16 Educational Leadership 4

17 Educational Leadership 5

18 Educational Leadership 6

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

Table8. Coefficients between educational leadership and job satisfaction of kindergarten

Coefficients					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.888	.354		-1.954	.034
Educational Leadership 1	.232	.057	.163	2.571	.004
Educational Leadership2	.139	.066	.296	2.466	.0107
Educational Leadership 3	.316	.063	.473	3.496	.000
Educational Leadership 4	.232	.087	.183	2.671	.019
Educational Leadership 5	.236	.076	.196	3.766	.007
Educational Leadership 6	.132	.032	.235	2.431	.013

a. Dependent Variable: Y

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

From Table 8 revealed that there is a significant relationship between educational leadership and principal leadership of kindergarten at significant sig.=0.007**(F=0.665). The results therefore accepted the H2c: There is a significant relationship between educational leadership and principal leadership of kindergarten.

Table9.Relationship between structural leadership and job satisfaction of kindergarten

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.732	8	1.092	.241	.006**
	Residual	522.210	391	1.336		
	Total	530.942	399			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant):

19 Structural Leadership 1

20 Structural Leadership 2

21 Structural Leadership 3

22 Structural Leadership 4

23 Structural Leadership 5

24. Structural Leadership 6

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

Table 10. Coefficients between structural leadership and job satisfaction of kindergarten

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.888	.454		-1.954	.054
Structural Leadership 1	.232	.087	.183	2.671	.009
Structural Leadership 2	.239	.086	.196	2.766	.007
Structural Leadership 3	.696	.073	.673	9.496	.000
Structural Leadership 4	.232	.087	.183	2.671	.009
Structural Leadership 5	.239	.086	.196	2.766	.007
Structural Leadership 6	.165	0.64	.143	5.232	0.04

a. Dependent Variable: Y

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

From Table 10 revealed that there is a significant relationship between structural leadership and principal leadership of kindergarten at significant $\text{sig.}=0.006^{**}$ ($F=0.241$). The results therefore accepted the H2d: There is a significant relationship between structural leadership and principal leadership of kindergarten.

Descriptive Analysis Results. Since this present research was trying to investigate the differences resulted by demographic profile on influencing factors (value leadership, human leadership, educational leadership, and structural leadership), in order to work out the strategies to promote the improvement of principal' leadership of kindergarten in Mianyang, the research employed several groups of factors which from the literature reviews stated that have relationships to each other. From the conceptual framework, the author linked together those factors in 3 boxes and tried to evaluate their influence using descriptive statistics including mean and standard deviation (S.D.) to see how important they are when compare to other factors. The criteria for judging the level of importance are as the follow table:

Table 11. Hypothesis Test Results

Hypothesis	Results
H1: There is a significant difference in principal leadership of kindergarten with different demographic factors	Accepted
H2: There is a significant relationship between influencing factors and principal leadership of kindergarten.	Accepted
H2a: There is a significant relationship between value leadership and principal leadership of kindergarten.	Rejected
H2b: There is a significant relationship between human leadership and principal leadership of kindergarten.	Accepted
H2c: There is a significant relationship between educational leadership and principal leadership of kindergarten.	Accepted
H2d: There is a significant relationship between structural leadership and principal leadership of kindergarten.	Accepted

Discussion

According to the analysis, it can be summarized that the kindergarten and the principal have made efforts and done a lot of work to improve the change of the kindergarten and the analysis results of the current general situation and the analysis on the difference resulted by demographic profile. However, there are some problems existing in the development of kindergarten, which needed to be solved in order to improve the leadership of principal of private kindergarten.

From differences analysis, the results revealed that the age, teaching years on the leadership of principal had not brought the significant difference on the principal's leadership while the working period (sig.=0.43*) of kindergarten principal brought a significant difference on the principal's leadership. The educational level (sig.=0.23*) has a significant difference on the principal's leadership. There is a significant difference between preschool education and non-preschool education of professional background (sig.=0.01**). The principals with preschool education were higher than the ones with non-preschool education.

Finally, the results from hypothesis tests revealed there were significant differences resulted by demographic profile of working period, educational level professional background on principal leadership. There is a significant difference result by human leadership, educational leadership, structural leadership on principal leadership

While the results didn't reveal significant relationship between value leadership and principal's leadership.

Research Suggestion

1. Suggestion for use

In the scope of educational leadership theory, the issue of leadership is more concentrated in the primary and secondary school principals, and the research on the leadership of the preschool education stage is relatively lacking. However, compared with the principals of primary and secondary schools, principal of the kindergarten has significant differences in terms of role position and organizational structure. On the other hand, most of the current research is focused on preschool teachers, and the kindergarten principals systematically study few research results. In theoretical research, there is a lack of attention to the group of kindergarten principal, indicating that the influence of the principal leadership on the quality of preschool education has not received sufficient attention. Therefore, it is necessary to research on the leadership of the kindergarten principal and form a unique leadership in preschool education. At the same time, the issue of principal leadership with targeted exploration has great significance for improving the preschool education in the theory of education leadership and strengthening the theoretical guidance for the leadership.

2. Suggestion for Future Research

First, in the questionnaire survey, among the 400 directors participating in the survey, there are only 7 male directors. Because the sample ratio is too small, in order to avoid affecting the accuracy of the research conclusions, this study does not have gender factors and leadership.

Second, during the survey, the survey of the principal's leadership did not use a 360 Feedback Method. The questionnaire is mainly distributed to the principal of the kindergarten. Taking the approach of the principal to conduct self-evaluation of leadership may result in certain errors due to subjective judgment. The lack of his evaluation in the study mainly refers to the evaluation of the leadership of the kindergarten teachers and parents, which can be used as one of the in-depth researches of the researchers in the future.

References

- Bell, L.& Stevenson, H. (2006). *Education Policy*. London: Rutledge, Taylor& Francis
- Emmanuel, S.& Valley, C. A. (2021). A qualitative case study of exemplary principal leadership in the united states Virgin Islands: an application of Kouzes and Posner's five practices of exemplary leadership. *Journal of Research on Leadership Education*, 3(4), 23–26.
- Ergeneli, Gohar, & Temirbekova (2007). Transformational Leadership: Its Relationship to Culture Value Dimensions. *International Journal of Intercultural Relations*, 31, 703–724.
- Ganta, V. C., & Manukonda, J. K. (2017). Leading the change in organizations. *International Journal of Research in IT and Management*, 7(1), 73–81
- Hui-Tzu Wu (2017). Educational leadership and supervision's Administration for successful schools: The Examination of the theory of developmental Supervision. *International Journal for Innovation Education and Research*. Retrieved July 6, 2019, from <http://ijer.net/ijer/article/view/843>.
- James. J. Heckman (2002). *China's Investment in Human Capital. NBER WORKING PAPER SERIES*. Retrieved from <http://www.nber.org/papers/w9296>.
- Liu Linfang. (2016). *The Study on the Kindergarten Principal Leadership in the Context of Education Reform, PhD dissertation*. Changchun: Northeast Normal University.
- Sultan Aalateeg. (2018). Literature Review on Leadership Theories. *Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 19(11), 35–43.
- Zheng Yanxiang (2005) *Educational Leadership and Reform: New Paradigm*. Shanghai: Shanghai Educational Publishing House.

Entrepreneurship Education on Sports college student's Entrepreneurship intention in Guangdong province, China

¹Dou Dou Yang and ²Eksiri Niyomsilp

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

¹Corresponding Author Email: 237046813@qq.com

Abstract

This article aimed to study what is the relationship between entrepreneurship education and entrepreneurship intention; to find the factors that affect the entrepreneurship intention of sports college students; to study whether the entrepreneurship education can effectively enhance the entrepreneurship intention of sports college students in Guangdong Province. Firstly, this article used a quantitative research method. Secondly, this article used a questionnaire to collect data. Thirdly, this article used sample random sampling to extract 396 samples. Fourthly, it used multiple regression to test hypothesis. The main research conclusions were as follows: 1) Student attitude had a significant impact on sports college students' entrepreneurship intention. 2) Education method had a significant impact on sports college students' entrepreneurship intention. 3) Investment in educational resources had a significant impact on sports college students' entrepreneurship intention.

Keywords: Entrepreneurship education; Entrepreneurship intention; Sports college students

Introduction

Innovation and entrepreneurship activities were the core of socio-economic development. It has increasingly become an important driving force for economic development of various countries (Duan, 2018). After strategy of "Walking the road of independent innovation, building an innovation-originated country" was put forward (Alain F. & Francisco L., 2014) China begins to bring innovation and entrepreneurship to the strategic height. In process of fostering Chinese entrepreneurship system and creating entrepreneurship environment, entrepreneurship education must go first. Deng thought that only we to do entrepreneurship education jobs, we could cultivate the talents with innovative awareness and entrepreneurship spirits. It could promote innovation and entrepreneurship activities entire country (Deng, 2018).

As an important part of higher education, sports universities will bear the important responsibility for the development of innovation and entrepreneurship in the field of sports in China (Kristiansen S.& Indarti N., 2014). As the backbone of the entrepreneurship group in China, sports college students are essential to tap their potential entrepreneurship intention. It can be cultivated and improved through entrepreneurship education (Hu,N.,2018).Therefore, it is necessary to improve the entrepreneurship education system, continuously deepen the reform of entrepreneurship education in sports colleges. Based on the planned behavior theory, this article uses quantitative research method to build the research model (Izedonmi, P. F.,2010)

Research Objectives

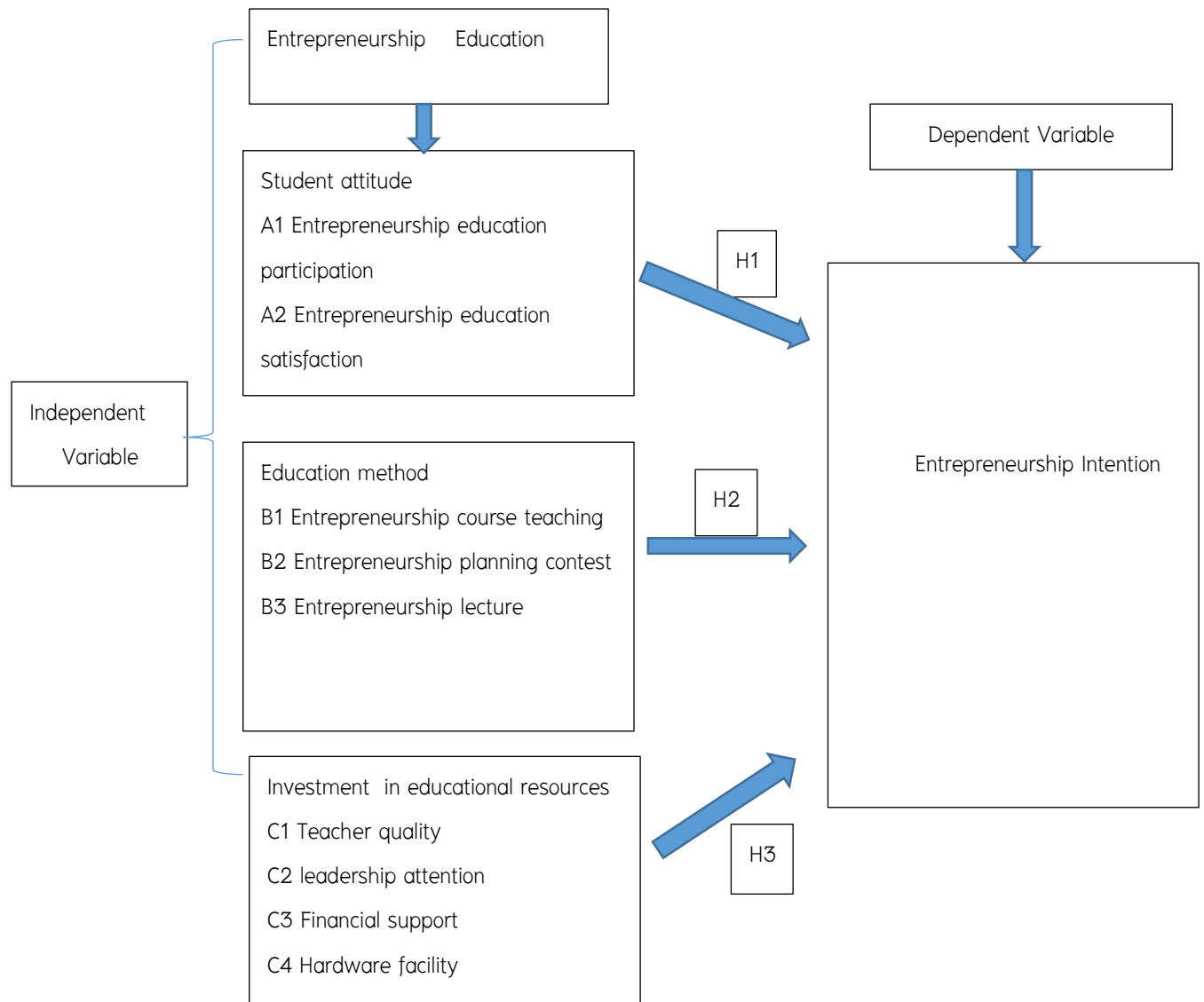
The main aims of the research are depicted as follows:

1. To study what is the relationship between entrepreneurship education and entrepreneurship intention.
2. To find the factors that affect the entrepreneurship intention of sports college students.
3. To study whether the entrepreneurship education can effectively enhance the entrepreneurship intention of sports college students.

Research Hypothesis

- H1 Student attitude has a significant impact on entrepreneurship intention.
- H2 Education method has a significant impact on entrepreneurship intention.
- H3 Investment in educational resources has a significant impact on entrepreneurship intention.

Research Conceptual Framework



Source: Li Jingwei. (2013). Research on the mechanism of entrepreneurship education's effect on college students' entrepreneurship intention. Doctoral thesis, Nankai University.

Research Methodology

This research used the quantitative method. The data were collected by survey questionnaires. The researcher defines the population as sports college students who are studying currently in Guangdong province, China. The total number of sports college students in the four universities is 11,871, which is the total sample size of the research. Following the Yamane to calculate 396 could be a sample size in quantitative research. Therefore, the researcher collected the data from four different colleges of Guangdong province, China (Ministry of Education of the People's Republic of China, 2018). For quantitative analysis, the author used regression to analyze the relationship between entrepreneurship education and entrepreneurship intention. At the same time, verifying their hypothesis and to discuss the research results.

Research Results

This article uses regression analysis to examine the effect of entrepreneurship education on entrepreneurship intention. Regression analysis is only suitable for situation of “one fruit with one cause” or “one fruit with multiple causes”, so entrepreneurship intention is taken as dependent variable (Li, 2013). Gender, education background, profession and entrepreneurship education received are control variables. The three dimensions of entrepreneurship education are taken as independent variable, to make regression analysis on effect of entrepreneurship education on entrepreneurship intention (Krueger, N. f., 2011).

1. Regression analysis of influencing students' attitude on entrepreneurship intention.

Taking student attitude as independent variable, the first is model 1a, which the control variable enters regression equation; the second is 1b, which the control variable and the student's attitude enter regression equation as a whole; the last is model 1c, which the control variable and student's attitude are incorporated into regression equation. The test results are shown in Table 1.

Table1: Regression analysis results of student attitude on entrepreneurship intention

	Model 1a		Model 1b		Model 1c	
Variable	Beta	t	Beta	t	Beta	t
Gender	.079	.1521	.080	.178	.084*	.1.993
Profession	.130*	2.478	.138**	3.026	.146**	3.396
Education ground	.228***	4.343	.251***	5.480	.266***	6.172
Entrepreneurship education received	.214***	4.105	.022	.437	.074	.1.551
Student attitude			.535***	11.133		
Entrepreneurship education participation					.588***	10.157
Entrepreneurship education satisfaction					.620	1.109
F	7.648***		32.882***		39.078***	
Adjusted R ²	.065		.293		.372	
ΔR^2	.074		.228		.308	

Note: *** Regression is significant at the 0.001 level (3-tailed).

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

*Regression is significant at the 0.05 level (1-tailed).

It can be seen from Table3 that the F value of Model 1a is 7.648 ($P < 0.001$), which pass F test; the adjusted R^2 is 0.065, which means that the control variable explained 6.5% of variance. Profession ($\beta = 0.130$), education background ($\beta = 0.228$) and entrepreneurship education received ($\beta = 0.214$) have a significant effect on entrepreneurship intention. The F value of model 1b is 32.882 ($P < 0.001$), which pass F test; the adjusted R^2 is 0.293, which 29.3% of variance is all predictors explained. It additional increase 22.8%, compared to model 1a. The variance indicates that overall students attitude has influence on entrepreneurship intention. At the same time, the regression coefficient is 0.535 ($P < 0.001$). It is indicated that overall student attitude has significantly positive influence on entrepreneurship intention, test hypothesis H1.

2. Regression analysis of influencing education method on entrepreneurship intention

Table2: Regression analysis results of education method on entrepreneurship intention

	Model 1a		Model 1b		Model 1c	
Variable	Beta	t	Beta	t	Beta	t
Gender	.079	.1521	.044	.942	.042	.890
Profession	.130*	2.478	.132	1.806	.135*	2.861
Education ground	.228***	4.343	.160**	3.351	.160**	3.222
Entrepreneurship education received	.214***	4.105	.030	.588	.034	.665
Education method			.465***	9.687		
Entrepreneurship course teaching					.090	1.095
Entrepreneurship plan contest					.172**	2.827
Entrepreneurship lecture					.233**	2.689
F	7.648***		26.378***		18.908***	
Adjusted R ²	.065		.248		.246	
ΔR^2	.074		.074		.185	

Note: *** Regression is significant at the 0.001 level (3-tailed).

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

*Regression is significant at the 0.05 level (1-tailed).

The F value of model 1b is 26.378 ($P < 0.001$), which pass F test; the adjusted R² is 0.278, which 27.8% of variance is all predictors explained. It additional increases 21.3%, compared to model 1a. The variance indicates that education method has influence on entrepreneurship intention. At the same time, the regression coefficient is 0.465 ($P < 0.001$). It is indicated that overall education method has significantly positive influence on entrepreneurship intention, test hypothesis H2.

3. Regression analysis of influencing investment in educational resources on entrepreneurship intention

Table3: Regression analysis results of investment in educational resources on entrepreneurship intention

	Model 1a		Model 1b		Model 1c	
Variable	Beta	t	Beta	t	Beta	t
Gender	.079	.1521	.041	.868	.043	.904
Profession	.130*	2.478	.081	1.683	.100	1.968
Education Ground	.228***	4.343	.137**	2.775	.150**	2.913
Entrepreneurship Education	.214***	4.105	.095	1.893	.115*	2.238
Received Investment in educational resources			.402***	8.393		
Teacher Quality					.128*	2.520
Leadership Attention					.055	.667
Financial Support					.179**	2.985
Hardware Facility					.178	1.836
F	7.648***		21.322***		13.906***	
Adjusted R Square	.065		.209		.211	
ΔR^2	.074		.145		.154	

Note: *** Regression is significant at the 0.001 level (3-tailed).

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

*Regression is significant at the 0.05 level (1-tailed).

The F value of model 1b is 21.322 ($P < 0.001$), which pass F test; the adjusted R^2 is 0.209, which 20.9% of variance is all predictors explained. It additional increases 14.4%, compared to model 1a. The variance indicates that investment in educational resources has effect on entrepreneurship intention. At the same time, the regression coefficient is 0.402 ($P < 0.001$). It is indicated that overall investment in educational resources has significantly positive influence on entrepreneurship intention, and test hypothesis H3.

Based on relevant literatures on entrepreneurship education and entrepreneurship intention at home and abroad (Xiong,2013). This article built a model of influencing on entrepreneurship intention. We discussed influence of entrepreneurship education on entrepreneurship intention of sports college students. The main research conclusions were: (1) Student attitude had a significant impact on sports college students' entrepreneurship intention.(2) Education method had a significant impact on sports college students' entrepreneurship intention.(3) Investment in educational resources had a significant impact on sports college students' entrepreneurship intention.

Based on relevant literatures on entrepreneurship education and entrepreneurship intention at home and abroad (Xiong,2013). This article built a model of influencing on entrepreneurship intention. We discussed influence of entrepreneurship education on entrepreneurship intention of sports college students. The main research conclusions were: (1) Student attitude had a significant impact on sports college students' entrepreneurship intention. (2) Education method had a significant impact on sports college students' entrepreneurship intention. (3) Investment in educational resources had a significant impact on sports college students' entrepreneurship intention.

Therefore, it is suggested that the government departments of Guangdong Province can provide some special policies for sports post graduates entrepreneurship in the formulation of entrepreneurship policies, and establish different entrepreneurship sodality to provide abundant social resources for sports postgraduates, helping them to build entrepreneurship social capital.

Research Suggestion

1.Suggestion for use

1) To build the New Model

According to the needs of thesis, based on the GEM, entrepreneurship self-efficacy and entrepreneurship event model (EEM), the author built the model with entrepreneurship self-efficacy as a mediator variable. The new model not only absorbs the advantages of previous researches, but also makes up for the defects. It can verify the entrepreneurship intention of individuals more effectively and present the process of entrepreneurship intention more clearly.It can further reform and improve the practice of innovation and entrepreneurship in sports colleges. At the same

time, it gets rid of the limitation of entrepreneurship intention as a single variable in previous researches, so as to do a comprehensive study and discussion.

2) Make in difference in Research on Management Efficacy

Entrepreneurship management efficacy had a positive effect on entrepreneurship intention of sports postgraduates. The conclusion is different from previous researches. In previous research, it is just the reverse. Management efficacy means that people have the ability to mobilize humans or things, achieving the confidence of management object. In enterprise, management by objectives can enhance management level, including the organizational productivity and employee performance.

Management by objectives embodies a clear plan implementation and control process. Superior inspection and information feedback in the implementation process can help to carry out effective control activities. Timely information feedback can reflect the gap between personal efforts and goal realization, which is conducive to adjust timely the activities(Sun,2018). Because of the majority of sports team projects, sports postgraduates have a stronger sense of teamwork. The management by objectives becomes a daily necessary course. Therefore, management efficacy is particularly important to improve entrepreneurship intention of sports postgraduates

3) Reveal the Mediator Effect of Entrepreneurship Self-efficacy

Entrepreneurship self-efficacy had a mediating effect between entrepreneurship environment and entrepreneurship intention of sports postgraduates. About entrepreneurship self-efficacy, some researchers studied it from the perspectives of entrepreneurship support, entrepreneurship ability and entrepreneurship behavior. Some researchers also studied from the perspective of entrepreneurship environment, but they established in different model perspectives. Based on it, the author analyzes and judges the relationship among entrepreneurship environment, entrepreneurship self-efficacy and entrepreneurship intention. The entrepreneurship environment has instability, it affected by social changes. It can directly impact on entrepreneur's intention. The entrepreneurship self-efficacy has subjectivity, it affected the psychological state of entrepreneurs. The variety of entrepreneurship environment would also affect individual entrepreneurship self-efficacy. The entrepreneurship self-efficacy can affect the individual entrepreneurship intention.

Therefore, entrepreneurship environment could indirectly affect individual's intention through entrepreneurship self-efficacy

References

- Alain Fayolle,&Francisco Linan.(2014).The future of research on entrepreneurship intentions. *Journal of Business Research*,5(8),63–66.
- Duan Wenting & Jiang Guangrong.(2018).Planned Behavior Theory. *Advances in Psychological Science*, 16 (2), 315–320.
- Deng Xiaoting.(2018). The present situation and countermeasures study of the postgraduates innovation and entrepreneurship education in Chinese sports colleges. *Journal of Guangzhou Sport University*,5(7),24–29.
- Hu, N. (2018). *Research on entrepreneurship education of college students based on the background of “public entrepreneurship and innovation”*. Master thesis, Chongqing University of Technology.
- Krueger, N. F., Reilly, M. D., & Carsrud, A. L. (2011). Entrepreneurship intentions: A competing models approach. *Journal of Business Venturing*, 15(5/6), 411–432.
- Kristiansen, S., & Indarti, N. (2014). Entrepreneurship intention among Indonesian and Norwegian students. *Journal of Enterprising Culture*, 12(01), 55–78.
- Li Jingwei.(2013). *Research on the mechanism of entrepreneurship education's effect on college students' entrepreneurship intention*. Doctoral thesis, Nankai University.
- Izedonmi, P. F. (2010). The effect of entrepreneurship education on students' entrepreneurship intentions. *Global Journal of Management and Business Research*, 10(6),110.
- Xiong Jingwei. (2013). Influential factors of college students 'entrepreneurship intention and cognitive research on students' entrepreneurship barriers: analysis based on SEM model and LAC method. *Journal of Huazhong Agricultural University: Social Science Edition*, 2(6), 129–135.

Economic Factors and COVID-19 Pandemic on Investment Value in Government and Corporate Bond: Evidence from Thailand

Eakapat Manitkajornkit

Faculty of Business Administration, Kasetsart University

Corresponding Author. E-mail: eakapat.m@ku.th

Abstract

This paper investigates the effect of economic factors and pandemic of COVID-19 on investment value in government and corporate bonds in Thailand. We use macro-economic data; outstanding loan borrowing of both public and corporate sectors, bond market indices, total money supply, 10-Year Government bond, inflation rate and manufacturing production index, and COVID-19 dummy variables as independent variables. Using multiple linear regression framework with enter selection for monthly data from January 2013 to October 2020, our results show that outstanding government bond value, manufacturing production index and COVID-19 pandemic have a significant positive effect on the investment in government bond while only outstanding corporate bond value has a significant positive effect on the investment in corporate bond.

Keywords: COVID-19; Corporate Bond; Government Bond; Investment Value

Introduction

The impact of the novel coronavirus (COVID-19) on the global economy has yet to be fully revealed, among major issues facing the economy, the rising default risk of firms that face cash shortfalls due to the outbreak is a key concern. The credit spread between government and corporate bonds widens and this can affect the investment decision of the investors. Both corporate and government play an important role as a source of funding in financial market. The economics growth and the stability of financial market depends greatly on this.

Investment in the bond market, both public and corporate, has stated to play a prominent role in Thai financial market due to the economic slowdown during the 1997 Asian financial crisis. Over the last two decades, the South-East Asia policy maker including Thailand had put priority on bond market development. The development of domestic local currency bond market viewed as a strategy to avoid crises while also providing access to international capital markets, which will assist reduce potential currency and maturity mismatch in the financial system (Gyntelberg

et.al., 2005). The government has continued to issue bonds with the major goals of financing the yearly budget deficit, supporting economic development, and restructuring public debt

The bond market has evolved into a substantial funding source for the government and corporate sector. The corporate bond market was introduced as a substitute of bank lending. Central bank also started using bonds to control its monetary policy. These introductions strengthen the financial system to become more resilience in the event of crisis. The outstanding value of both government and corporate bond is over ten thousand billion Baht. The average trading is over 70 thousand million Baht per day which is more than average trading value of stock. New bond issue is approximately 8 to 10 thousand billion Baht per year.

The present study was conducted to understand the impact of economics factors and COVID-19 pandemic on the investment value of both government and corporate bond. This understanding would help both institutional and individual investors as a guideline to make investment decision on raising fund through bond market during pandemic. We collect data monthly start from January 2013 to October 2020, totaling 94 months using multiple linear regression methodology. The main focus is the COVID-19 dummy variable that affect corporate and corporate bond differently due to the COVID-19 crisis. We also analyze macro-economic data; outstanding loan borrowing of both public and corporate sectors, bond market indices, total money supply 10-Year Government bond, inflation rate and manufacturing production index to understand more thoroughly.

Our paper makes three main contributions to prior research. First, we investigate the effect of COVID-19 on both government and bond market and shows different results due to different characteristics. Second, we investigate effect of COVID-19 in Thai bond market which is an emerging market. Most of the previous literature is in the United States of America or developed country. Lastly, investors and government can use the results to make the decision appropriately.

Research Objectives

- 1.To investigate the effect of economic factors and COVID-19 pandemic on investment value in government bond in Thailand.
- 2.To investigate the effect of economic factors and COVID-19 pandemic on investment value in corporate bond in Thailand.

Literature review

The bond market is a financial market where participants can issue new debt, known as the primary market, or buy and sell debt securities, known as the secondary market. The Thai bond market has demonstrated remarkable development since the 1997/98 Asian financial crisis. The government has continued to issue bonds over the past two decades with the primary objectives being to finance the annual budget deficit, support economic development, and restructure public debt. The bond market has now become a significant funding source of government and corporate sectors as well as instruments for monetary policy management by the central bank.

There is a growing literature that investigates the effect of COVID-19 on the bond market. Based on reviewing COVID-19 pandemic on bond market, the studies can be grouped into two areas. One group focused on the impact on the government debt. Duffie (2020) short article stressed that COVID-19 disrupted treasury debt and FED need to take action to solve the crisis. He et al. (2022) built a model to explain the impact of COVID-19 on US treasury debt which experienced severe stress and illiquidity. Fleming and Ruela (2020) investigated treasury market liquidity by comparing the liquidity in March 2020 to that observed over the past fifteen years. They found that liquidity deteriorated markedly during the crisis.

The second group of studies focus on the effect of COVID-19 on corporate bond. Falato et al. (2021) study the effect of the pandemic on outflows from corporate bond mutual funds and found that funds were under severe stress in the COVID-19 crisis and particularly so those that were illiquid and vulnerable to fire-sales. Haddad et al. (2021) study disruption in debt markets during COVID-19 crisis and found that even the safe end of bond experienced significant losses and this disruption disappears when FED acted to remedy. O'Hara and Zhou (2020) and Boyarchenko et al. (2022) and Kargar et al. (2021) investigate liquidity conditions in the corporate bond market during the COVID-19 crisis, and the effects of the Fed's interventions.

The previous literature in COVID-19 pandemic effect on bond markets focus short period of the COVID-19 pandemic. In this study, we investigate the investment value of both corporate and government bonds and see how COVID-19 affects these values for the period of 5 years including both before and after COVID-19 pandemic. To hypothesize our study, Moreira and Savov (2017) showed that the investment grade bonds may be liquid in normal times but become far less liquid in periods of severe stress.

Hypothesis 1: Outstanding government bond value, bond index, money quantity, 10-year government bond yield, inflation rate, manufacturing production index and COVID-19 pandemic have a positive effect on the investment value of government bonds

During pandemic, investors seek safer investments as we can see that the bond yield spread widens during crisis. Thus, we can hypothesize as follow:

Hypothesis 2: Outstanding corporate bond value, bond index, money quantity, 10-year government bond yield, inflation rate, manufacturing production index and COVID-19 pandemic have a positive effect on the investment value of corporate bonds

Research Methodology

This study uses quantitative research with secondary data from January 2013– December 2020 total of 94 months. We separate this to be non-COVID year and COVID year. We would study the effects of the economic factors affecting corporate bond and government bond separately to understand more on each type of bonds. We use multiple linear regression with enter selection which dependent variable is the investment value for both corporate and government bonds. The data can be retrieved from BOT website. Economics factors will be determined further. To study the impact of COVID 19 pandemic, we create dummy variable where it is 0 before COVID-19 and 1 after COVID-19. Before running regression, we test for unit root test, multicollinearity, heteroscedasticity, and autocorrelation to justify the validity of the model. To investigate the factors that impact the outstanding loan borrowing of both public and corporate sectors, we regress the following models:

$$\text{BON1} = b_0 + b_1\text{DE1} + b_2\text{BI} + b_3\text{M2} + b_4\text{BYC} + b_5\text{INFLA} + b_6\text{MPI} + \text{Dummy}$$

$$\text{BON2} = b_0 + b_1\text{DE2} + b_2\text{BI} + b_3\text{M2} + b_4\text{BYC} + b_5\text{INFLA} + b_6\text{MPI} + \text{Dummy}$$

Where, BON1 is investment value in government bond; BON2 is investment value in corporate bond; DE1 is outstanding government bond value; DE2 is outstanding corporate bond value; BI is bond index; M2 is money quantity; BYC is 10-year government bond yield; INFLA is inflation rate; MPI is manufacturing production index and Dummy is COVID-19 dummy.

Research Results

Table 1 reports summary statistics for both government and corporate bond. As expected, investment value and outstanding bond value are higher in government than in corporate bond. Number of observations, minimum, maximum, mean, and standard deviation are presented in table. Table 2 and 3 provides correlation matrix for government and corporate bond, respectively. Even though BYC and BI have high correlation coefficient of -0.83 , VIF value is less than 10 so there is no problem of multi-collinearity.

Table 1: Descriptive Statistics of Research Variables

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
BON1	94	469,697	951,010	655,931	114,422
BON2	94	62,443	225,172	134,178	36,693
DE1	94	7,141,466	10,921,812	8,464,576	1,119,103
DE2	94	1,778,522	3,815,522	2,841,714	648,341
BI	94	216.52	333.11	267.01	32.13
M2	94	15010190	22545522	18354860	2044592
BYC	94	1.09	4.32	2.64	0.79
INFLA	94	-0.05	1.83	0.82	0.42
MPI	94	78.89	107.65	100.23	4.60

Table 2 Correlation Matrix for Government Bond

Variable	BON1	DE1	BI	M2	BYC	INFLA	MPI
BON1	1.00						
DE1	0.41	1.00					
BI	0.04	-0.06	1.00				
M2	-0.17	-0.17	-0.23	1.00			
BYC	0.07	0.10	-0.83	0.05	1.00		
INFLA	-0.06	0.02	0.04	-0.11	-0.01	1.00	
MPI	0.19	0.12	0.03	-0.35	-0.04	0.26	1.00

Table 3 Correlation Matrix for Corporate Bond

Variable	BON2	DE2	BI	M2	BYC	INFLA	MPI
BON2	1.00						
DE2	0.75	1.00					
BI	-0.09	-0.01	1.00				
M2	-0.09	-0.22	-0.23	1.00			
BYC	0.11	-0.01	-0.83	0.05	1.00		
INFLA	0.12	0.23	0.04	-0.11	-0.01	1.00	
MPI	0.10	0.17	0.03	-0.35	-0.04	0.26	1.00

Multiple Regression Results

Multiple linear regression analysis is used to determine the effect of outstanding government bond value (D1), bond index (BI), money quantity (M2), 10-year government bond yield (BYC), Inflation (INFLA), manufacturing production index (MPI), and covid-19 (Dummy) as independent variables on investment in government bond (BON1) as the dependent variables.

Table 4 Results of multiple regression analysis on investment in government bond

Independent Variables	Coefficient	Sig.(Prob)	
DE1	0.2147	0.0076***	Statistically significant
BI	6.5291	0.0960	Not statistically significant
M2	-0.0629	0.4115	Not statistically significant
BYC	1.1611	0.1237	Not statistically significant
INFLA	-0.0922	0.2070	Not statistically significant
MPI	0.9761	0.0028***	Statistically significant
Dummy	1.1907	0.0276**	Statistically significant
R-squared	0.5669		
Adjusted R-squared	0.5256		
F-statistic	13.7459		
Prob(F-Statistic)	0.0000		
Durbin-Watson Stat.	2.3182		

** significant at 5%, *** significant at 1%

The regression analysis of table 4 shows the value of R-squared of 0.5669 which means that the variance of the independent variables can explain dependent variables at 56.69%. The three variables that show significant values are outstanding government bond value, manufacturing production index and COVID-19 dummy variable. However, bond index, money quantity, 10-year government bond yield and inflation variables are not significant.

The multiple linear regression model of the investment value in government bonds as shown:

$$BON_G = 0.2147DE1 + 0.0028MPI + 1.1907COVID-19$$

Table 5 Results of multiple regression analysis on investment in corporate bond

Independent Variables	Coefficient	Sig.(Prob)	
DE2	0.8273	0.0000***	Statistically significant
BI	5.9318	0.6523	Not statistically significant
M2	0.0375	0.1035	Not statistically significant
BYC	3.3903	0.2016	Not statistically significant
INFLA	-1.6995	0.4665	Not statistically significant
MPI	5.3143	0.6330	Not statistically significant
Dummy	-1.7606	0.0805	Not statistically significant
R-squared	0.6234		
Adjusted R-squared	0.5876		
F-statistic	17.3857		
Prob(F-Statistic)	0.0000		
Durbin-Watson Stat.	1.9668		

** significant at 5%, *** significant at 1%

The regression analysis of table 6 shows the value of R-squared of 0.6234 which means that the variance of the independent variables can explain dependent variables at 62.34%. The significant independent variable is outstanding corporate bond value.

The multiple linear regression model of the investment value in corporate bonds as shown:

$$BON_C = 0.8273DE2$$

This paper studies the effect of both macro-economic factors and COVID-19 on investment value in both government and corporate bond. The results lead to two conclusions. First, COVID-19 has only a positive effect on the investment value of government bond. Second, outstanding government bond value, manufacturing production index have a significant positive effect on the investment in government bond while only outstanding private bond value has a significant positive effect on the investment in private bond.

Discussion

Regarding the results of the government bond, the positive significant impact of outstanding government bond value and manufacturing production index are no surprise. The higher outstanding government bond means that the government tends to issue more debt instruments to fund the money. This is because investors are moving their investment towards a conservative portfolio (Mushir and Suryavanshi, 2021). Manufacturing production index measures production of Thai industry. Following Mishkin's theory, positive manufacturing production index signifies growth in business and thus increases the need for debt instrument.

Our focus is on the impact of COVID-19 on the investment in government bond. It can be clearly seen that there is a significant positive value of COVID-19 dummy which means that the investment on government bond increases after the COVID-19. There are two reasons for this. First, with the COVID-19 outbreak, government needs to issue more debt to help the citizens to get through the hardship of the pandemic. To raise fund for this, government issue government bond for this purpose. Secondly, during the crisis, it is normal for investors to seek safe investment and government bond is one of the safest investments with regular income streams and capital protection. The results are in line with investors are moving their investments towards a conservative portfolio. However, our results conflict to the result of COVID-19 impact on US treasury debt. Duffie (2020) COVID-19 disrupts treasury market in US and it raises concern of investors about the safe of treasury debt while He et al. and Fleming et al. both states that COVID-19 worsen the liquidity of the treasury bond.

Suggestion

1. Suggestion for Use

The results of this study show both positive and negative impact of COVID-19 on investment of government and corporate bond, so we recommend as follow: To issue corporate bond, company may need to issue higher coupon to attract investors and offset the risk that investors have to take. Corporate may have collateral to reduce the risk of bond issued. Government can issue more bond to investors so that investors can invest in safe asset.

2. Suggestion for Future Research

We can add other macro-economic data, especially the one that could be impacted by COVID-19. We can increase the COVID-19 period to get better result.

References

- Boyarchenko, N., Kovner, A., & Shachar, O. (2022). It's what you say and what you buy: A holistic evaluation of the corporate credit facilities. *Journal of Financial Economics*, 144 (3), 695–731.
- Duffie, D. (2020). Still the World's Safe Haven?. *Redesigning the US Treasury market after the COVID-19 crisis*, Hutchins Center on Fiscal and Monetary Policy at Brookings. HUTCHINSCENTER ON FISCAL & MONETARY POLICY AT BROOKINGS.
- Falato, A., Goldstein, I., & Hortaçsu, A. (2021). Financial fragility in the COVID-19 crisis: The case of investment funds in corporate bond markets. *Journal of Monetary Economics*, 123, 35–52.
- Fleming, M. J., & Ruela, F. (2020). *Treasury market liquidity during the COVID-19 crisis*. Federal Reserve Bank of New York, Liberty Street Economics
- Gyntelberg, J., Ma, G., & Remolona, E. M. (2005). Corporate bond markets in Asia. *BIS Quarterly Review*, December., 83–93.
- Haddad, V., Moreira, A., & Muir, T. (2021). When selling becomes viral: Disruptions in debt markets in the COVID-19 crisis and the Fed's response. *The Review of Financial Studies*, 34(11), 5309–5351.
- He, Z., Nagel, S., & Song, Z. (2022). Treasury inconvenience yields during the covid-19 crisis. *Journal of Financial Economics*, 143(1), 57–79.

- Kargar, M., Lester, B., Lindsay, D., Liu, S., Weill, P. O., & Zúñiga, D. (2021). Corporate bond liquidity during the COVID-19 crisis. *The Review of Financial Studies*, 34 (11), 5352–5401.
- Moreira, A., & Savov, A. (2017). The macroeconomics of shadow banking. *The Journal of Finance*, 72(6), 2381–2432.
- Mushir, N., & Suryavanshi, R. (2021). Impact of COVID-19 on portfolio allocation decisions of individual investors. *Journal of public affairs*, 21(4), e2649.
- O'Hara, M., & Zhou, X. A. (2020). Anatomy of a liquidity crisis: Corporate bonds in the COVID-19 crisis. *Journal of Financial Economics*, 142(1), 46–68.

Influencing Factors on Personal Personality of Chinese Female Film Directors

¹Xing Huang and ²Eksiri Niyomsilp

¹ School of Management , Shinawatra University.

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

¹Corresponding Author. E-mail: 75941898@QQ.com

Abstract

The 21st century is the century of media. Female film directors have become the rising group of directors. Therefore, it is the call of the times to study the success factors of female film directors. The objectives of this study were to study the key factors influencing the career development of female film directors in mainland China, and personal factors on the career development of female film directors in mainland China., and more on the career development of female film directors in mainland China. The research tool was a questionnaire developed based on the conceptual framework of the big five personality theory. The sample was from Chinese mainland Shanxi province 385 media colleges and universities teachers and students. Adopt purposeful sampling method, and conducted in-depth interviews with the seventeen directors. In this study, descriptive statistics and inferential statistics were used, including independent sample t-test and one-way ANOVA to test variables and hypotheses. The results showed the five personalities including: Extroversion, Openness, Agreeableness, Conscientiousness and Neuroticism of the Big Five Personalities affect the success of female film directors from two aspects: material as income increase and spiritual as personal satisfaction.

Keywords: Personal Personality; Big Five Personality; Female Film Director

Introduction

The 21st century is an era of media. Film and television belong to the media, with the development of the times, female film directors have become the backbone of the media (Han XiangJing, 2018). in every aspect of our work and life highlight more and more important influence. This paper uses personality as an influential factor to study and analyze the career success of female film directors in mainland China (Liu TianHong, 2017). It not only analyzes the key factors of female film directors' success from the psychological point of view, but also conducts a positive research on film

project management. Chinese female film directors have gradually taken a certain position in Chinese film directors

Table 1: Representative of female film directors in different periods in mainland China

Particular year	Representative works	Name of female film director
1925	The sad voice of an orphan	Xie Cai Zhen
1957	The story of Liubao	Wang Ping
1958	Three comrades in arms	Wang Shao Yan
1981	Modern man	Huang Shuqin
1981	Sand gull	Zhang Nuan Xin
1996	Lucky 52 TV program	Havin
1997	The Sent-Down Girl	Joan Chen
1997	Yongzheng Dynasty TV series	Hu Mei
2000	TV series of Daming Palace Ci	Li Shaohong
2004	LetterFrom An Unknown Woman	Xu Jinglei
2005	Lost in Beijing	Li Yu
2010	Ocean Heaven	Xue Xiao Lu
2013	So Young	Zhao Wei

Source: Liu, L.Y. (2016). Research on the new generation of female directors in the 21st century.

According to the 2019 China Film Industry Research Report, China is the country with the fastest box office growth in the world. In 2018, the global box office reached US \$41.1 billion. Among them, China's total box office for the whole year is 60.976 billion yuan (about 9 billion US dollars)(Emily Grasberg Sands, 2009).

Table 2: Chinese mainland female film director of the movie in China's box office list of the top ten films.

Female Directors	Film	Movie Title	Film Box Office Statistics (Billion RMB)	Year of Film Release	Box Office Ranking
Xue Xiaolu		My People, My Country	3.146	2019	8
Rene Liu		Us and Them	1.35	2018	41
Su Lun		How Long Will I Love You	0.891	2018	82
Xue Xiaolu		Book of love	0.786	2016	100
LI Fangfang		Forever Young	0.747	2018	107
Vicki Zhao		So Young	0.719	2013	117
Lin Yan		Where are we going? Dad Season 1	0.696	2014	123
Xue Xiaolu		Seeking Mr.Right	0.52	2013	188
Zheng FenFen		Take my brother away	0.372	2018	266
Sandra Ng		Demon bell	0.359	2017	275

Source: China film box office network

Since the 1980s, the big five personality theory has become a recognized personality theoretical model. According to the theory, personality is composed of five basic factors, including extroversion, agreeableness, sense of responsibility, neuroticism and experience openness (Ge LiMing2016). Extroversion refers to extroversion in personality traits, mainly including enthusiasm, self-confidence and vitality for work; agreeable human nature refers to easygoing, friendly and

approachable people embodied in personality traits; sense of responsibility refers to integrity, persistence and value neutrality embodied in personality traits; neuroticism refers to neuroticism embodied in personality traits; experience openness refers to personality traits Innovation, wisdom and the ability to accept new ideas reflected in quality (Liu LingYi, 2016).

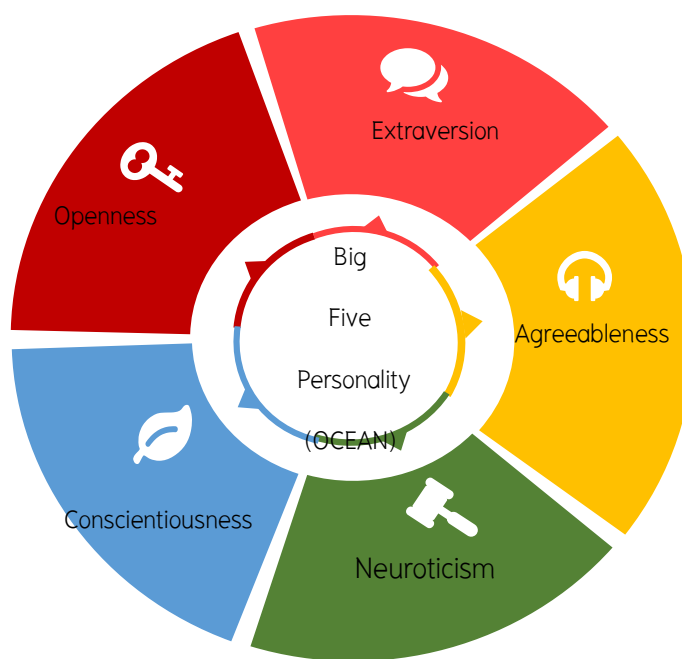


Figure 1: Big Five Personality Model

The standard definition of success follows Maslow's hierarchy of needs theory. This theory is divided into five levels (1) Physiological needs. (2) Security needs. (3) Emotional needs. (4) The need for respect. (5) The need for self actualization. Physiological needs and safety needs are material needs (Lew Goldberg, 1992). Emotional needs, respect needs and self realization needs are spiritual needs. Therefore, the paper divides the judgment of success from material demand (Income increase) and spiritual demand (Personal satisfaction).

Research Objectives

1. To study the key factors influencing the career development of female film directors in mainland China.
2. To study the influence of personal factors on the career development of female film directors in mainland China.
3. To study the influence of personality factors on the career development of female film directors in mainland China.

Research Hypothesis

H. Big Five personality has an impact on the career success of female film directors.

Subh1. Extroversion in personality factors has an impact on the career income of female film directors.

Subh2. Openness in personality factors has an impact on the career income of female film directors.

Subh3. The agreeableness of personality factors has an impact on the career income of female film directors.

Subh4. Conscientiousness in personality factors has an impact on the career income of female film directors.

Subh5. Neuroticism in personality factors has an impact on the career income of female film directors.

Subh6. Extroversion in personality factors has an impact on the personal satisfaction of female film directors.

Subh7. Openness in personality factors has an impact on the personal satisfaction of female film directors.

Subh8. The agreeableness of personality factors has an impact on the personal satisfaction of female film directors.

Subh9. Conscientiousness in personality factors has an impact on the personal satisfaction of female film directors.

Subh10. Neuroticism in personality factors has an impact on the personal satisfaction of female film directors.

Research Conceptual Framework

From the literature review of books, academic articles and websites, researcher have established a conceptual framework based on the scope of the content as showed below.

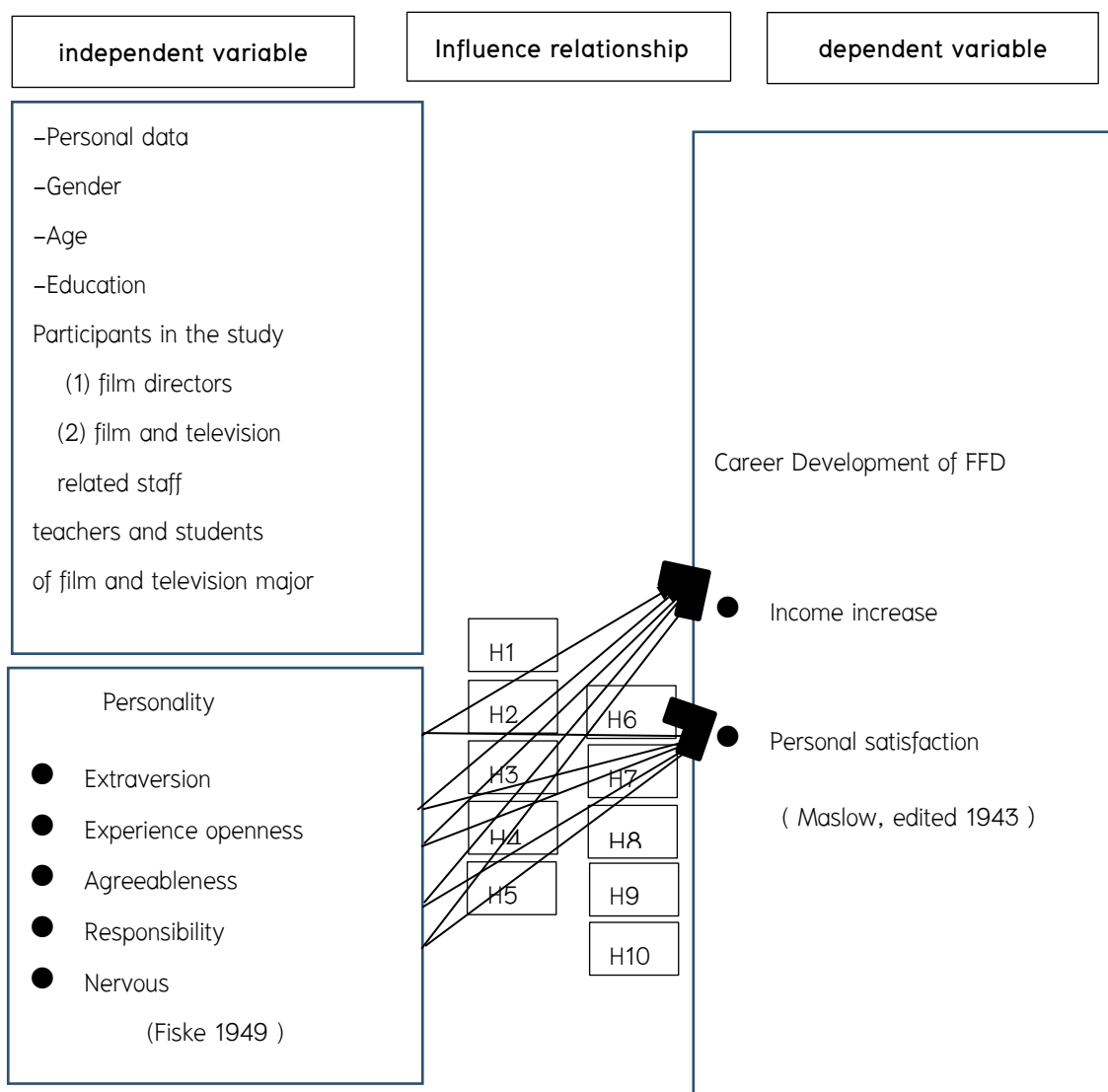


Figure 3 : Conceptual Framework from Original Research

Research Methodology

This paper mainly uses the quantitative research method of questionnaire survey and the qualitative research method of interview to test the hypothesis of conceptual framework (Sun GuangChun, 2011). The mixed model can not only bring into play the preciseness and accuracy of quantitative data in quantitative research, but also give play to the deep understanding of interviewees and materials in qualitative research (Maslow HA, 2017). Because the population size is too large, the scope of group representation should be reduced, because the film university is the cradle of training future directors. Film teachers and students are closely related to the directing industry (Sun Xu, 2018). Therefore, Shanxi Media University is selected as the sample group. On the premise that the total number of teachers and students in film university is known, the sampling sample is extracted by using Yamane formular to calculate the number of survey samples that need to be distributed, that is, 385 sample sampling. This paper collects the data questionnaire of 385 teachers and students of Shanxi Media University by electronic means (Li Ming, 2008). The qualitative research adopts the interview research method to select 17 directors from the teachers and students with director experience in Shanxi University. This paper uses WeChat software for interviews. This study mainly adopts the method of semi-structured in-depth interview. In depth interview requires the interviewee to answer the scheduled interview questions freely or in the form of discussion (Zhou ZhiFei, 2018).

The purpose of this study is to complement the quantitative research of purposeful sampling design with the qualitative research of interview. The purpose sampling method was used in this study. According to the different age and work experience, the respondents were divided into two levels, and the questionnaires were issued respectively (Tan Hui, Yang Shang, 2019). The first level is teachers of film and television media school, and the second level is students of film and television media school. After that, 17 experienced teachers and students were interviewed in depth. Questionnaire survey in this study is conducted by means of network distribution and recovery. The interview was conducted by means of mobile chat software, and the interview time for each respondent was about 1 hour. Some of them were tracked as needed. The whole interview takes 50 hours. In order to respect the wishes of the interviewees, all interviewers have signed an interview agreement, including the confidentiality of personal information and the use of materials. It took

10 hours to sort out the recording, and the final interview draft was 50000 words. In the data analysis, the main conceptual area we encode is the impact of personality on the success of female film directors. The main purpose of this part is not to explore the quantitative relationship between the two, but to analyze the localization concept of female directors on these issues.

Research Method

The main empirical research methods are questionnaire and quantitative research. The qualitative research adopts semi open interview research. and the conceptual framework and hypothesis are tested. Descriptive statistical methods were used to describe demographic variables and variables. Inferential statistics includes: 1) Using ANOVA to analyze the difference of demographic data of the respondents; 2) Using correlation analysis of 0.05 significance level ($P < 0.05$) to determine whether the influencing factors are related to the watching behavior; 3) This study uses a combination of descriptive statistics and inferential statistics, including independent sample t-test and one-way ANOVA to test variables and hypotheses.

Questionnaire investigation: The first part is about four questions related to personal data and 10 questions related to personality factors. The second part is the scale problem of five scales based on Likert's concept. The third part is the suggestions and opinions of the interviewees.

Semi-structured interview: A combination of three aspects of ABC. Part A is about the personality characteristics of female film directors. Part B is about successful film directors. Part C is about the influence of big five personality on the success of female film directors.

Research Results

Through the descriptive analysis of demographic data, it is found that the respondents are women aged 30–40, teachers who have participated in other film and television related majors for more than two times and women under 30, students who have not participated in film and television related majors.

Descriptive analysis shows that the majority of respondents think that the five personalities in the big five have an impact on the career income of female film directors. Most of the interviewees also think that the five personalities in the big five have an impact on the personal satisfaction of

female film directors comparison of the influence of the five personalities on the improvement of female film directors' personal satisfaction

Table 3: comparison of the influence of the five personalities on the improvement of female film directors' personal satisfaction

Factor	General sampling population			
	Mean	SD	LEVER	RANK
Enthusiastic extroversion personality is helpful to improve the personal satisfaction of female film directors.	4.11	0.624	Agree	2
The open personality with rich emotion helps to improve the personal satisfaction of female film directors.	4.03	0.736	Agree	2
The agreeable personality of modesty and easygoing helps to improve the personal satisfaction of female film directors.	4.1	0.713	Agree	3
conscientious personality helps to improve the personal satisfaction of female film directors.	4.19	0.664	Agree	1
Emotional neurotic personality can help to improve the personal satisfaction of female film directors.	2.89	0.844	Neutral	4

Table 3 shows that in the interviewees' opinion, conscientious personality has the highest impact on the career income of female film directors (average value is 4.19, SD value is 0.664, lever is agree), followed by the interviewees' opinion that open personality helps to improve the career income of female film directors (average value is 4.11, SD value is 0.736, lever is agree), and again Interviewees believe that pleasant personality has a great impact on the career income of female film directors (average value is 4.1, SD value is 0.713, lever is agree). After that, interviewees think that open personality can improve the career income of female film directors (the average value of teachers is 4.03, SD value is 0.736, lever is agree). Finally, interviewees think that neuroticism has an impact on the career income of female film directors (the average value is 2.89, SD value is 0.844, lever is neutral).

Results of reasoning and analysis From the data in the above chart and the comparison of the respondents, it can be seen that most of the opinions of the teachers and students are the same. From the influence of personality factors in the big five personality on female film directors, we can see that the five personalities in the big five personality have an impact on the career success of female film directors.

The H Big Five personality has an impact on the career success of female film directors. Through the analysis of the results, we can find that the big five personality has a significant impact on the career success of female film directors. Big Five personality has a significant impact on the personal satisfaction of female film directors.

The results show that: Subh1. Extroversion in personality factors has an impact on the career income of female film directors. The results found in this group are in line with expectations.

Subh2. Openness in personality factors has an impact on the career income of female film directors. The results found in this group are in line with expectations.

Subh3. The agreeableness of personality factors has an impact on the career income of female film directors. The results found in this group are in line with expectations.

Subh4. Conscientiousness in personality factors has an impact on the career income of female film directors. The results found in this group are in line with expectations.

Subh5. Neuroticism in personality factors has an impact on the career income of female film directors. The results found in this group are in line with expectations.

This study is different from other factors. Neuroticism seems to be a negative word, but it is necessary for directors who need artistic inspiration to support their work. Because the director's work is different from the regular work, it is the process of artistic creation, so it is necessary to have this factor. Many interviewees here only understand the literal meaning of a single, not combined with the particularity of the director, so they need to explain the deep content of the questionnaire.

Subh6. Extroversion in personality factors has an impact on the personal satisfaction of female film directors. The results found in this group are in line with expectations.

Subh7. Openness in personality factors has an impact on the personal satisfaction of female film directors. The results found in this group are in line with expectations. Subh1h. The agreeableness

of personality factors has an impact on the personal satisfaction of female film directors. The results found in this group are in line with expectations.

Subh8. The agreeableness in personality factors has an impact on the personal satisfaction of female film directors. The results found in this group are in line with expectations.

Subh9. Conscientiousness in personality factors has an impact on the personal satisfaction of female film directors. The results found in this group are in line with expectations.

Subh10. Neuroticism in personality factors has an impact on the personal satisfaction of female film directors. The results found in this group are in line with expectations.

The conclusion of this paper is basically consistent with the conclusion of the research on female career success factors in the literature review, which is that the big five personality factors have an impact on female career. It also resonates with the conclusion of other studies on a successful female director.

The interviewees' suggestions and opinions are mainly in two aspects. The first one is about the understanding of neuroticism, a special personality factor in Big Five personality. Based on the negative expression of its literal meaning, many interviewees cannot deeply understand the implicit meaning of neuroticism, which is also due to the creativity brought by neuroticism. Therefore, it is possible to make negative judgment. But whether it is a positive impact on the success of female film directors or a negative impact on the success of female film directors, it is an important factor for personality factors to affect female film directors. On the other hand, it is about the impact on the specific salary, because the income of the special profession of director includes not only the salary but also the dividend of the film project, so it has a certain invisible income, which will also affect the change of salary.

Through the analysis and induction of interview materials, combined with the previous literature at home and abroad, taking the theory of female film directors and personality characteristics as the logic behind the construction, the interview materials are analyzed and selected according to the principle of content relevance, and the complete concepts and categories are related or excluded, It also discusses the personality distribution characteristics of female film directors and the relationship

between the success of female film directors and the big five personality. Through the statistical analysis of the answers to the questions in the three parts of ABC, the following conclusions are drawn: Female film directors can think from the perspective of women. Female film directors have female personality characteristics. The proportion of female film directors in the director group is increasing. The reason for the scarcity of female film directors comes from many factors such as personality and family. Most people don't mind whether film directors are women, but some female film directors are still discriminated against. Interviewees believe that the success of film directors can be divided into two aspects: the first is the personal income of film directors, and the second is the personal satisfaction of film directors.

All interviewees agreed that a successful female film director needs to have a responsible personality, because the responsible personality will have a positive impact on the film director. Secondly, in addition to neurotic personality, other personality, pleasant personality, extroversion personality and open personality will have a positive impact on film directors. The interviewees also believe that neurotic personality will have a negative impact on film directors. Most interviewees think they have a sense of responsibility and personality. And the interviewee didn't want to cooperate with the director with neurotic personality. Most respondents believe that the big five personality is the factor affecting the success of female film directors.

According to the results of this study: Big Five personality is the success factor of female film directors. Compared with the previous literature, we can find that the conclusion of research on successful female scientists put forward by Li Min is that emotion is one of the factors influencing the success of female scientists. And Sun Guocui's research on the influencing factors and mechanism of women's entrepreneurial success puts forward that personality traits and female characteristics are the influencing factors of women's entrepreneurial success. Although domestic and foreign literature on personality as a success factor of female film directors is basically blank. However, there are plenty of literatures on women's career success. Compared with the two, it is concluded that personality is the factor influencing women's career success. But the big five personality is the success factor of female film directors. Compared with other literature on personality is the success factor of female

career, it is more specific, and based on the professional particularity of directors in film project management, it gives more suitable consideration.

Conclusion

This paper was studied and analyzes the career success of female film directors in mainland China with personality as the influencing factor, and uses the theory of big five personality of psychology as the basis. Quantitative research and qualitative research are mixed research methods study the key factors of personality influencing the success of female film directors in mainland China, which not only fills the academic gap, but also widens the thinking and way of interdisciplinary and refinement of psychology and film project management. Throughout the previous research results, mostly reflected in the macro management level of film project management, focusing on the key success factors of personality influencing female film directors from the perspective of micro film management, semi-structured interviews were used to interview relevant personnel and carrying out detailed quantitative research is the biggest innovation of this paper.

References

- Emily Grasberg Sands. (2009). *Uncovering the Gender Criticism of Script Creation: A Comprehensive Economic Analysis of Sex Discrimination in American Stage Performances*. Princeton University Master's Thesis.
- Ge LiMing. (2016). *The Study of the Commonness of Chinese Female Directors in the New Era*. Film Literature mainly.
- Han XiangJing. (2018). *Women's personal income and property become an important part of the family economy. June 2018*. The Living Conditions of Chinese Women. The Blue Book of Women's Life.
- Lew Goldberg. (1992). The five factors have been nicknamed "Big Five." *Journal of leisure research*, 34(2),119.
- Li Ming. (2008). *Successful features of female scientists*, Southwest, Jiaotong University.
- Liu LingYi. (2016). *Research on the new generation of female directors in the 21st century*. Shanxi Normal University.

Liu TianHong. (2017). *The dilemma and breakthrough of female film professional development*.

China Women's daily.

Maslow HA. (2017). *A Theory of Human Motivation*, Bn. publishing, re-publishing.

Sun GuangChun. (2011). *Research on the influencing factors and mechanism of women's entrepreneurial success An empirical study based on the entrepreneurial women of service industry in Shandong Province*. Doctoral Dissertation of Shandong University.

Sun Xu. (2018). *Sex, society and commercial digital consciousness: the Creation of Shanghai female film directors*. New movies in 2018.

Tan Hui, Yang Shang. (2019). Small country directors: a study of Danish female directors since the 21st century. *Journal of Beijing Film Academy*, 19–21.

Zhou ZhiFei. (2018). *Director or female director: is that a problem* China Women's daily. Chinese women's newspaper.

ทักษะที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านการบริการของพนักงานโรงแรมยุคใหม่ New DNA to The Service Efficiency for Hotel Staff

¹ฉัตรมณี ประทุมทอง และ ²ชัชณพงศ์ ศิริโชตินิศากร

¹Chadmanee Prathumthong and ²Chisnupong Sirichodnisakorn

¹มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และ ²มหาวิทยาลัยศิลปากร

¹Phuket Rajabhat University and ²Silpakorn University

¹Corresponding Author. Email: chadmanee.p@pkru.ac.th

บทคัดย่อ

การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid -19) ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมโรงแรมทั่วโลกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่ความหวังในการฟื้นตัวของธุรกิจยังมีการคาดการณ์อยู่เป็นระยะว่าธุรกิจโรงแรมจะกลับมาดำเนินการได้เหมือนเดิม ดังนั้น การเตรียมตัวสำหรับการกลับเข้าสู่ภาวะปกติของธุรกิจโรงแรมในอนาคตจึงเป็นสิ่งสมควรตระหนักเพราะวิถีโลกที่เปลี่ยนไป จะส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การบริหารงานบริการตามสถานการณ์ของโลกยุคใหม่ คือ การบริการแบบดั้งเดิมเปลี่ยนไปเป็นการบริการเฉพาะบุคคลมากขึ้น บุคลากรของโรงแรมจำเป็นต้องเพิ่มทักษะใหม่ ๆ เพื่อความเหมาะสมในการเปลี่ยนแปลงนั้น บทความนี้จึงมุ่งศึกษาทักษะบริการของพนักงานโรงแรม ยุคใหม่ที่สามารถปลูกฝังให้มีอยู่ในตัวเองและพร้อมที่จะถูกดึงออกมาใช้ในการให้บริการกับลูกค้าในบริบทที่ต่างกันอย่างเหมาะสม คือ เน้นการใช้ทักษะความฉลาด ประกอบด้วยความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence: EQ) ความฉลาดเชิงวัฒนธรรม (Cultural Intelligence: CQ) และความฉลาดเชิงประสบการณ์ (Experiential Intelligence: ExQ) เพื่อการบริการลูกค้าในช่วงระหว่างและหลังการระบาดของโควิด-19 ที่การใช้บริการของลูกค้าจะมีเงื่อนไขการรับบริการมากขึ้น โดยมีมิติความฉลาดทั้ง 3 ด้าน นับเป็นองค์ประกอบของคุณลักษณะใหม่ของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย เป็นประโยชน์ต่อกระบวนการบริการและการแก้ไขปัญหาในงานอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับสถานการณ์ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่มีหน้าที่ผลิตทรัพยากรบุคคลเพื่อสร้างความพร้อมในการพัฒนาบุคลากรสู่ธุรกิจโรงแรม และสถานประกอบการโรงแรมยังสามารถนำไปพัฒนากลยุทธ์เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้า

คำสำคัญ: ทักษะความฉลาด; ความฉลาดทางอารมณ์; ความฉลาดเชิงวัฒนธรรม; ความฉลาดเชิงประสบการณ์; พนักงานโรงแรมยุคใหม่

Abstract

The pandemic of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) is affecting the global hotel industry but there is still hope that the business will be able to return to normal operations soon. Therefore, it is important to prepare for a return to hotel business in the future. Because the world has changed, as a result the service management strategy was altered to accommodate the new normal situation. Guests expect more personalized service, so hotel staff must learn new skills to keep up with the changes. This article is to study the service skills

of modern hoteliers that can be developed for a variety of customers, focus on use of intelligence skills consists of emotional intelligence (EQ), cultural intelligence (CQ) and experiential intelligence (ExQ). To support customers during and after the outbreak of covid 19, that customers will have more the conditions. All intelligence are the new attributes of Thai hoteliers, which are elements for beneficial to the service and problem-solving process effectively in accordance with the situation and create motivation to work. However, institutes or universities are also used as a guideline for preparing intelligent personnel for the hotel business, developing strategies to satisfy and impress customers.

Keywords: Intelligence Skills; Emotional Intelligence; Cultural Intelligence; Experiential Intelligence;
New Hotel Staff

บทนำ

การระบาดใหญ่ของโควิด-19 ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อการท่องเที่ยว กระจายเป็นวงกว้างไปยังอุตสาหกรรมบริการและธุรกิจโรงแรมตามลำดับ อย่างไรก็ตาม มีความหวังว่าการแพร่ระบาดจะสิ้นสุดลงในไม่ช้าหลังจากประชากรโลกได้รับการฉีดวัคซีน ดังนั้น อุตสาหกรรมบริการและธุรกิจโรงแรมจะกลับมาดำเนินการอย่างเต็มรูปแบบ และเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของคนทั้งโลกจากผลกระทบที่กล่าวมา โรงแรมจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การบริหารการบริการทุก ๆ ด้าน หากเป็นในบริบทของโรงแรมที่มีคุณภาพการบริการสูงในยุโรปจะครอบคลุมกลยุทธ์ทางด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware), ซอฟต์แวร์ (Software) และบุคลากร (Humanware) เพื่ออธิบายมิติการดำเนินงาน องค์กร และส่วนของพนักงานบริการ ตามลำดับ (Brunner-Sperdin and Peters, 2009) ในส่วนของบทความนี้ จะเน้นที่บุคลากรพนักงานโรงแรมควรมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการที่ทันสมัย ใช้จุดแข็งที่แตกต่างกันเป็นกลยุทธ์ในการสร้างประสบการณ์ของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ เพื่อเป็นการสร้างมูลค่าและมาตรฐานในการบริการที่สูงขึ้น

คนไทยถูกขนานนามว่ามีบุคลิกที่แสดงออกถึงการเป็นผู้ที่มีใจรักการบริการที่ไม่มีใครเทียบได้ ในโลกการให้การต้อนรับผู้มาเยือนอย่างแสนวิเศษ ความเอร็ดอร่อยของอาหาร วัฒนธรรมที่งดงาม และผู้คนที่มีเสน่ห์ เปิดเผยให้ผู้เดินทางได้เห็นและยืนยันถึงวัฒนธรรมที่มีลักษณะเฉพาะของไทย ผู้คนเรียกประเทศไทยอย่างเสน่หาว่าเป็น “ดินแดนแห่งรอยยิ้ม” นั้น เป็นคำจำกัดความที่ถูกต้องและเหมาะสม (Knutson, 1994) จึงกล่าวได้ว่าคนไทยมีการให้บริการในระดับโลกและเป็นส่วนตัวมาก ส่งผลให้เกิดประสบการณ์และความพึงพอใจในเชิงบวกกับลูกค้าทั่วโลก

การบริการที่ใช้ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ ความฉลาดเชิงวัฒนธรรมและความฉลาดเชิงประสบการณ์ เป็นทักษะเชิงซ้อน (Multiple Skill) ที่สามารถหยิบยกมาใช้ในการปฏิบัติงานในวาระเดียวกันได้อย่างแนบเนียน ทำให้ลูกค้ามีทัศนคติที่ดีต่อพนักงานและองค์กร การนำมาใช้ในการ

ให้บริการของโรงแรมในยุคหลัง Covid -19 จึงถือเป็นกลยุทธ์ที่น่าสนใจ เนื่องจากการระบาดของโควิด-19 พฤติกรรมของผู้เข้าพักจะเปลี่ยนไปอย่างมาก แรงกดดันจากความกลัวในโรคระบาดจะทำแถมของประสบการณ์ของลูกค้าแตกต่างกันออกไป ตัวอย่างเช่น ความระมัดระวังด้านสัมผัสพื้นผิวระหว่างพนักงานกับลูกค้าที่แตกต่างกัน วิธีการเลือกบริการเพื่อการพักผ่อน การลำดับความสำคัญของลูกค้าแต่ละคน เช่นเดียวกับสุขภาพและความปลอดภัยต่อสาธารณะและส่วนบุคคล สิ่งนี้จะทำให้เกิดความคาดหวังที่ไม่เท่ากันและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรม การปฏิบัติต่อลูกค้าจึงไม่ควรเหมือนกันในรูปแบบเดียวทุกกระบวนการ และแนวทางปฏิบัติขององค์กรโรงแรมก็จะต้องมีการปรับเปลี่ยนด้วยเช่นกัน ฝ่ายบริหารโรงแรมต้องเรียนรู้ที่จะทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงสถานการณ์ที่ทำทนายนี้ว่าลูกค้าทุกจะเข้ามามีส่วนร่วมในประสบการณ์นั้น ๆ ตามแนวคิดการบริการที่เน้นประสบการณ์เป็นศูนย์กลางในปัจจุบัน มุ่งเน้นไปที่การสร้างมูลค่าของประสบการณ์เฉพาะให้กับลูกค้าถึงแม้รูปแบบประสบการณ์จะถูกออกแบบโดยแบบองค์กร แต่ต้องตรงตามความปรารถนาของลูกค้าด้วยเช่นกัน จึงจะสามารถเข้าถึงความรู้สึกและความคิดของลูกค้าได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น สามารถสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจและน่าจดจำ (Lemon and Verhoef, 2016) สอดคล้องกับยุคเศรษฐกิจประสบการณ์ (Experience Economy) เนื่องจากประสบการณ์เป็นสินค้าหลักในปัจจุบัน โลกกำลังเปลี่ยนแปลงจากธุรกิจที่เน้นด้านผลิตภัณฑ์ทางกายภาพสู่ลูกค้าที่เน้นประสบการณ์เป็นศูนย์กลาง (Knutson et al., 2006) สอดคล้องกับ Pine & Gilmore, (1999) ที่กล่าวว่า “ธุรกิจจำเป็นจะต้องสร้างสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงเป็นความทรงจำให้กับผู้บริโภคได้ และความทรงจำนั้นเองก็จะกลายเป็นสินค้าในอีกรูปแบบหนึ่งที่เรียกว่า ประสบการณ์” โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแวดวงธุรกิจโรงแรม ซึ่งสินค้าหลักได้แก่ประสบการณ์การบริการ (Service Experience) นั่นเอง นั่นเป็นเพราะ “ลูกค้าไม่ซื้อบริการแบบจัดส่ง พวกเขาซื้อประสบการณ์ และพวกเขาไม่ได้ซื้อคุณภาพการบริการอย่างเดียว พวกเขาซื้อความทรงจำ” (Hemmington, 2007) สินค้านั้นจะถูกขับเคลื่อนโดยผู้บริโภคที่มองหาประสบการณ์ที่น่าจดจำและจะบรรลุผลสำเร็จได้เมื่อมีการสร้างคุณค่าทางอารมณ์ สังคม หรือความรู้สึกนึกคิด สอดคล้องกับนักทฤษฎีสมัยใหม่ที่เน้นหนักในเรื่องของอารมณ์ (Yachin. 2018). โดยสิ่งสำคัญในการทำให้เกิดประสบการณ์การบริการ คือความยืดหยุ่นของพนักงานและความฉลาดทางประสบการณ์ของพนักงานบริการ Sørensen & Jensen, (2015) ระบุแนวทางปฏิบัติที่สามารถส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงของลูกค้าให้เป็นผู้มีส่วนร่วม เริ่มตั้งแต่การเชิญให้มีส่วนร่วม และให้ที่ว่างสำหรับลูกค้ารับฟังข้อเสนอประสบการณ์ การมีช่วงเวลาที่ยืดหยุ่นแบบมาเพื่อสนับสนุนลูกค้าได้ปฏิสัมพันธ์กับพนักงาน และรวมถึงการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในประสบการณ์การบริการ ดังนั้นทักษะความฉลาดในงานบริการยุคใหม่ทั้ง 3 ด้านจึงมีความสอดคล้องและจำเป็นต่อการให้บริการและควรเป็น DNA ของพนักงานบริการในยุคใหม่

ความหมายของทักษะความฉลาด

ความฉลาดและความสามารถ (Intelligence and Competence) หมายถึงความสามารถของแต่ละบุคคลในการเรียนรู้ตามเหตุและผล (Kihlstrom and Cantor, 2000) การศึกษาความฉลาดเน้นด้านความรู้ความเข้าใจเป็นหลัก เช่น ความจำและการแก้ปัญหา และมุมมองดั้งเดิมคือความฉลาดเป็นสิ่งที่มียีนเพียงจำนวนหนึ่งตั้งแต่เกิดไม่สามารถพัฒนาหรือเรียนรู้เพิ่มเติมได้ (Gardner, 1997) นอกจากนี้ Thorndike (1920) ได้ให้ความสำคัญของแ่งมุมที่ไม่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจทางสติปัญญาไว้ด้วย ซึ่งเรียกว่า "ความฉลาดและการใช้งาน" (Intelligence and its uses) ในแ่งมุมที่แตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่

- (1) Mechanical Intelligence: ความฉลาดด้านการปฏิบัติเชิงรูปธรรม
- (2) Abstract Intelligence: ความฉลาดด้านการคิดเชิงนามธรรม
- (3) Social Intelligence: ความฉลาดทางสังคม

ในด้านที่ 3 นี้เอง ชี้ให้เห็นถึงความฉลาดทางสังคม (Social Intelligence) ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับความฉลาดของบุคคลด้านมนุษยสัมพันธ์ เพื่อการมีส่วนร่วมในปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและการปรับตัวถือเป็นมิติที่สำคัญของความฉลาดเหนือกว่าความฉลาดทางสติปัญญาพื้นฐานทั่วไป (IQ) สอดคล้องกับเรื่องของ พหุปัญญา (Multiple Intelligence: MI) ระบุว่า บุคคลมีความฉลาด 8 ด้าน ความฉลาดทางสังคมถือเป็นหนึ่งในพหุปัญญา พร้อมทั้งมีความคิดเห็นว่าความฉลาดทางสังคมเป็นความฉลาดที่สำคัญที่สุด เพราะความฉลาดทางสังคมเป็นความสามารถในการใช้ความฉลาดด้านอื่นทุกด้านในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นเพื่อความอยู่รอดและความสำเร็จ (ธัญญา ผลอนันต์ และจุไรพร วิสุทธิกุลพาณิชย์, 2551)

ความฉลาดทางอารมณ์ ความฉลาดเชิงวัฒนธรรมและความฉลาดเชิงประสบการณ์ ทั้ง 3 ทักษะนี้ล้วนจัดอยู่ในหมวดหมู่ของความฉลาดทางสังคมทั้งสิ้น

ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์ หรือ Emotional Intelligence (EQ) เป็นวิธีการที่บุคคลมีความสัมพันธ์และตอบสนองต่อโลกรอบตัวพวกเขา การที่บุคคลนั้นจะประสบความสำเร็จได้ บุคคลนั้นต้องรู้จักตัวเอง จุดอ่อน และข้อจำกัดของตนเอง ตลอดจนต้องรู้จักปรับตัว มีสติสัมปชัญญะ สามารถโน้มน้าวใจให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ และรู้จักมองสิ่งต่าง ๆ จากมุมมองของผู้อื่น (Goleman, 1995) สอดคล้องกับความหมายของ Mayer and Salovey. (1997) ได้กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ คือ "ความสามารถในการรับรู้อารมณ์ การเข้าถึง และการสร้างอารมณ์เพื่อช่วยในการคิด เข้าใจอารมณ์และความหมายทางอารมณ์ และสะท้อนการควบคุมอารมณ์ในลักษณะที่ส่งเสริมการเติบโตทางอารมณ์และสติปัญญา" ในขณะที่แนะนำว่าการดำเนินงานของแผนกทรัพยากรบุคคล ต้องมีการทดสอบทั้งความฉลาดทาง

สติปัญญา (IQ) และความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ในกระบวนการจ้างงานเพื่อควมมีประสิทธิภาพในการสรรหาบุคลากร ซึ่ง IQ นั้นเป็นฐาน และ EQ จะเป็นตัวบ่งบอกถึงมิติสมรรถนะความฉลาดระหว่างบุคคล (Interpersonal) ประกอบด้วย การจูงใจผู้อื่น อิทธิพลและการโน้มน้าวใจ ความสามารถของทีม การสื่อสาร ความร่วมมือและการประสานงาน ส่วนมิติสมรรถนะความฉลาดภายในตัวบุคคล (Intrapersonal) ประกอบด้วย การมองโลกในแง่ดีและการคิดเชิงบวก ความซื่อสัตย์และการโน้มน้าวใจ ความเพียร ความมุ่งมั่น ความอดทน ความมั่นใจในตนเองและการมีสติและการควบคุมตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่ความโดดเด่นและความสำเร็จในที่ทำงาน

ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานบริการ

Goleman & Davidson (2017) กล่าวว่า ทักษะความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่ถ่ายทอดจากสมองมีประโยชน์ต่อการทำงาน การตระหนักรู้ตนเอง การเข้าใจตนเองและเข้าใจในจุดอ่อนไหวของผู้อื่น เป็นการสร้างแรงผลักดันและรับมือกับความกดดันในการทำงานได้เป็นอย่างดี แสดงถึงพฤติกรรมโดยธรรมชาติในตัวตน สามารถจัดการอารมณ์ของคู่เจรจาได้อย่างมีประสิทธิภาพในแต่ละสถานการณ์ แม้พฤติกรรมของบุคคลนั้นจะมีลักษณะชั่วร้ายก็ไม่สามารถทำให้ผู้ที่มิทักษะความฉลาดทางอารมณ์ขาดการควบคุมตนเองได้ การทำงานในองค์กรจำเป็นต้องมีความเข้าใจในอารมณ์หรือพฤติกรรมที่แตกต่างกันทางวัฒนธรรม ภาษา ค่านิยม ประเพณี ความหมายและความเข้าใจ โดยเฉพาะกลุ่มบริษัทต่างชาติที่เข้ามาลงทุนในประเทศ พนักงานอาจมีความขยัน ความรับผิดชอบ พื้นฐานทางการศึกษา ทักษะ ความสามารถในตัวตนของแต่ละบุคคลต่างกัน หากจะทำงานร่วมกันได้ต้องมีความอดทน และมีความเข้าใจผู้อื่น ซึ่งความหลากหลายดังกล่าวมีส่วนช่วยให้เกิดการเรียนรู้เข้าใจโลกแห่งความเป็นจริงได้มากขึ้นด้วยในส่วนของความฉลาดทางอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกลึกซึ้งและรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น เป็นการพัฒนาประสิทธิภาพความคิดและความรู้ ตอบสนอง ทั้งการทำงานเดี่ยวและการทำงานเป็นทีม รวมถึงการให้ความเคารพซึ่งกันและกันระหว่างพนักงาน การมีความฉลาดทางอารมณ์ช่วยให้ผู้บังคับบัญชาสามารถเข้าใจและกระตุ้นผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาได้ดีขึ้น นอกจากนั้น การสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นระหว่างการทำงานร่วมกัน ถือเป็นความสำคัญที่ส่งผลให้งานหรือภาระหน้าที่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยมีกระบวนการทางความคิดของตน ดังนี้ (1) การรับรู้อารมณ์ (2) การใช้อารมณ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการคิด (3) การทำความเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น (Richard et, 2010) ทั้งหมดที่กล่าวมา สรุปในลักษณะของการทำงานบริการ หมายถึง เพื่อให้เกิดความเข้าใจและประเมินสถานการณ์โดยรอบได้ดียิ่งขึ้น ทั้งในส่วนของการสนทนา การรับมือกับแรงกดดันที่สามารถเกิดขึ้นได้ในการทำงานทั้งจากเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ศิลปะการร่วมงานกับคนอื่นถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จ

ความหมายของความฉลาดเชิงวัฒนธรรม

Earley and Mosakowski (2004) กล่าวถึง ความฉลาดเชิงวัฒนธรรม Cultural Intelligence (CQ) ว่า ความฉลาดเชิงวัฒนธรรมถูกกำหนดให้เป็นความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะเข้าใจ ปรับตัว และเท่าทันในบริบททางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานของเออร์ลี และคณะ (Earley, et al., 2006) ที่กล่าวว่า ความฉลาดเชิงวัฒนธรรมปรากฏเป็นโครงสร้างหลายมิติอันประกอบด้วย

- (1) Metacognitive CQ (การรู้คิดความฉลาดเชิงวัฒนธรรม)
- (2) Cognitive CQ (ความรู้ความเข้าใจความฉลาดทางวัฒนธรรม)
- (3) Motivational CQ (แรงจูงใจความฉลาดเชิงวัฒนธรรม)
- (4) Behavioral CQ (พฤติกรรมความฉลาดเชิงวัฒนธรรม)

การรู้คิดความฉลาดเชิงวัฒนธรรม (Metacognitive CQ) หมายถึงความสามารถของแต่ละบุคคลในการรับรู้และตั้งใจวิเคราะห์เพื่อเรียนรู้ทางวัฒนธรรมและบรรทัดฐานของผู้อื่นเมื่อมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้คนจากวัฒนธรรมที่แตกต่าง ผู้ที่มีความสามารถนี้จะรับรู้และเข้าใจความแตกต่างของวัฒนธรรมที่ละเอียดอ่อนได้อย่างมีสติ ต่างกับความรู้ความเข้าใจความฉลาดทางวัฒนธรรม (Cognitive CQ) ที่หมายถึงความรู้ทั่วไปที่เคยรับรู้เกี่ยวกับบรรทัดฐานในวัฒนธรรมของแต่ละบุคคล เช่น ค่านิยม ความเชื่อ การปฏิบัติ ขนบธรรมเนียมและข้อห้ามในวัฒนธรรมนั้น ๆ สามารถระบุความแตกต่างและความคล้ายคลึงข้ามวัฒนธรรม ส่วนแรงจูงใจความฉลาดเชิงวัฒนธรรม (Motivational CQ) คือความสามารถในการควบคุมความพยายามของตนเองเพื่อเรียนรู้และทำงานแบบข้ามวัฒนธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ และพฤติกรรมความฉลาดเชิงวัฒนธรรม (Behavioral CQ) เป็นสิ่งที่ผลักดันให้แต่ละคนแสดงความสามารถในการปรับตัวและมีพฤติกรรมร่วมกันได้ในวัฒนธรรมใหม่ ซึ่งในด้านพฤติกรรมนี้ สะท้อนให้เห็นถึงความเป็นทักษะความฉลาดเชิงวัฒนธรรมได้มากที่สุด การแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อผู้คนจากหลากหลายวัฒนธรรมจะด้วยวัจนภาษา (ภาษา คำพูด หรือ รูปแบบการสนทนา) และอวัจนภาษา (ท่าทางหรือการแสดงออกทางสีหน้า) ก็ตาม บุคคลที่มีพฤติกรรมความฉลาดเชิงวัฒนธรรมสูงสามารถแสดงออกในบทบาทที่เหมาะสมต่อวัฒนธรรมที่หลากหลาย และเป็นจุดรวมของความฉลาดเชิงวัฒนธรรมทั้ง 4 ส่วนขององค์ประกอบ (การรู้คิดความ ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจ และพฤติกรรม)

ความฉลาดเชิงวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานบริการ

ความฉลาดเชิงวัฒนธรรม คือมิติบทบาทในการรับมือกับโลกปัจจุบันที่ไร้พรมแดน (Borderless) ส่งผลให้เกิดการไหลของวัฒนธรรมอันหลากหลายได้มากมายและตลอดเวลา ความต่างของวัฒนธรรมมีผลต่อการปฏิสัมพันธ์ ในช่องแ่งการบริการ ลูกค้าจากหลายเชื้อชาติย่อมมีรากฐานทางวัฒนธรรมที่ไม่เหมือนกัน ความต่างทำให้เกิดความไม่รู้และไม่คุ้นเคย สร้างความอึดอัดต่อความรู้สึก ส่งผลให้การปฏิสัมพันธ์กระทบต่อค่านิยม พฤติกรรม และคุณภาพของการสื่อสารการบริการ

Fitzgerald (1998) ได้อธิบายความแตกต่างของวัฒนธรรมที่สามารถสร้างสถานการณ์ต่องานบริการ โดยเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการให้บริการ เล่าถึงความพึงพอใจที่แตกต่างกันไปตามวัฒนธรรม “ในญี่ปุ่นพวกเขาคาดหวังอย่างมากในเรื่องของเวลา ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความเอาใจใส่จากการบริการส่วนบุคคล พวกเขาคิดว่ามันหยาบคาย ถ้าพนักงานพูดกับคนอื่นควรรู้ไปกับการดูแลความต้องการของตน” ในขณะที่ “คนเยอรมันมักจะคาดหวังบริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ไม่เสียเวลาและไร้สาระ” (Fitzgerald, 1998)

Earley and Ang (2003) ได้ให้ความหมายและกรอบความคิดหลายมิติของความฉลาดทางวัฒนธรรม ว่าความสามารถที่อ่อนโยนของบุคคลในการทำงานและโต้ตอบได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมระหว่างวัฒนธรรมที่หลากหลายซึ่งเกี่ยวข้องกับเชื้อชาติ ชาติพันธุ์ สัญชาติ และอธิบายถึงความแตกต่าง ความฉลาดทางวัฒนธรรม หมายถึง ความสามารถของบุคคลเพื่อจัดการกับสถานการณ์ที่หลากหลายทางวัฒนธรรมอย่างชาญฉลาด

ความหมายของความฉลาดเชิงประสบการณ์

ความฉลาดเชิงประสบการณ์ Experiential Intelligence (ExQ) ถูกกำหนดความหมายว่า คือ การพัฒนาความสามารถหนึ่งเพื่อเปิดใช้งานคุณลักษณะการมีส่วนร่วมกับลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ นอกเหนือจากเกณฑ์ดั้งเดิมที่เคยถูกฝึกสอนให้ปฏิบัติตลอดมา (Baum, 2006)

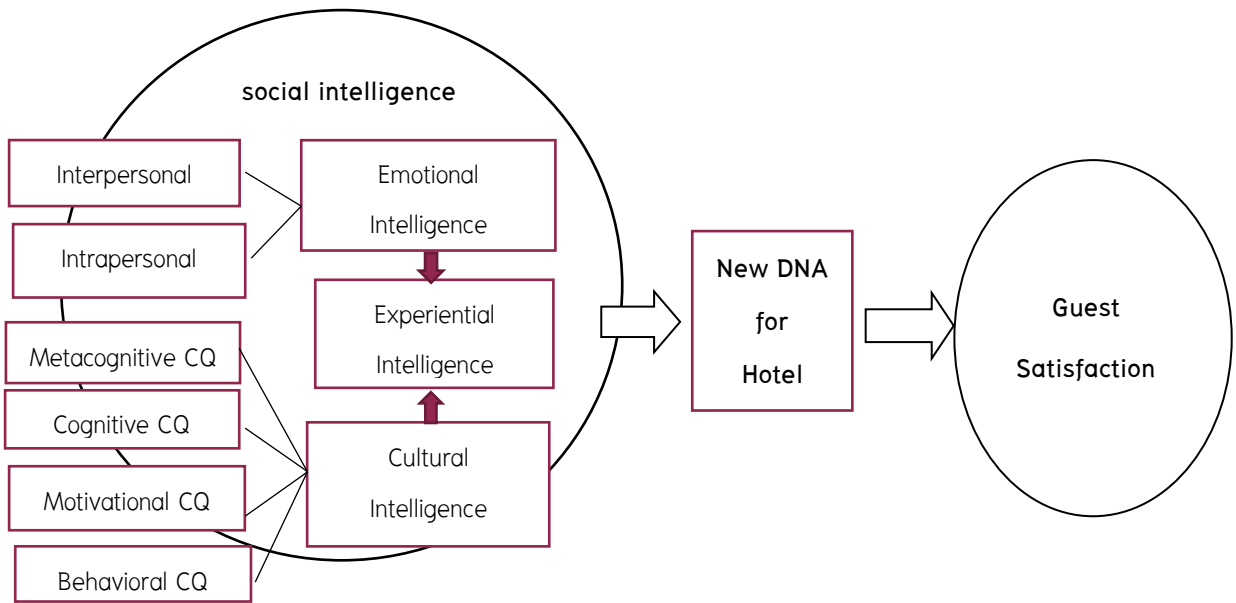
ทักษะความฉลาดเชิงประสบการณ์เป็นทักษะที่พนักงานโรงแรมยุคใหม่ควรมี เพิ่มเติมจาก IQ และ EQ ที่มีมาจากอดีต โดยผสมผสานมิติของ CQ ในปัจจุบันเข้าไปด้วยจึงทำให้มองเห็นภาพการเป็นผู้มีความฉลาดเชิงประสบการณ์มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ (Morgan, et al., 2008) ที่เสนอว่า แทนที่จะแสดงบทบาทของตนโดยการปฏิบัติตามกระบวนการที่ถูกฝึกมาตามเกณฑ์มาตรฐานขององค์กร นักแสดง (พนักงานบริการ) ต้องสวมบทบาทของตัวเองครั้น โดย “ฉลาด” ที่จะนำบางสิ่งของตัวเองเข้ามามีส่วนในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าตามสถานการณ์ที่ตนเองประเมินว่าเหมาะสม การปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้าจึงจะประสบความสำเร็จ สร้างประสบการณ์ที่น่าจดจำ โดยประสบการณ์นั้นรวมเอาชุดของความสามารถที่จำเป็นของพนักงานบริการยุคใหม่ เหนือเทคนิคที่เคยปฏิบัติตามแบบแผน ประกอบด้วยมิติความฉลาดทางอารมณ์และความฉลาดเชิงวัฒนธรรม ความสามารถเหล่านี้สร้างประสบการณ์การต้อนรับที่แท้จริง น่าเชื่อถือ และน่าจดจำ

ความฉลาดเชิงประสบการณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานบริการ

ในปัจจุบันพบว่า หลายๆ องค์กรได้ให้ความสำคัญต่อการสร้างประสบการณ์ที่น่าจดจำไว้ในใจของลูกค้า โดยมุ่งไปที่การสร้างสรรคบริการที่มีคุณภาพ ส่งผลต่ออารมณ์ ร่างกาย สติปัญญา และระดับความรู้สึกของลูกค้า (Ali, et al., 2014) นอกจากนี้ประสบการณ์ที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์และความรู้สึกของบุคคล สามารถนำมาพัฒนาเป็นแนวทางให้แก่

องค์กรในการวางแผนการสร้างความรู้ความผูกพันและความจงรักภักดีของลูกค้าจนกลายมาเป็นประสบการณ์ที่น่าจดจำได้ (Schmitt and Simonson, 1997) การแข่งขันในธุรกิจโรงแรมนับวันจะทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น หลายๆ โรงแรมจำเป็นต้องสรรหาวิธีการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจจากบริการที่เหนือความคาดหมาย ซึ่งไม่เพียงสนับสนุนให้พนักงานส่งมอบการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ยังช่วยผลักดันและเสริมสร้างคุณค่าจากงานบริการในมุมมองของลูกค้าได้อีกเช่นกัน ทักษะความฉลาดในมิติที่กล่าวมา คือความฉลาดทางอารมณ์ และความฉลาดเชิงวัฒนธรรม มีความสำคัญในฐานะฐานรากของความเข้าใจในบุคคลเพื่อพัฒนาเป็นทักษะเชิงประสบการณ์ไม่ว่าจะเป็นการทำความเข้าใจปัญหาของลูกค้า ความไวต่อการตอบสนองปัญหาของลูกค้า การรักษามาตรฐานวิชาชีพและจริยธรรมที่ผนวกกับสถานการณ์ที่เหมาะสม การสื่อสารเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าในเชิงบวกและความมุ่งมั่นที่จะบรรลุความสำเร็จในงานบริการ

ความฉลาดเชิงประสบการณ์ ในบริบทความหมายของพนักงานโรงแรมยุคใหม่ หมายถึง บทบาทของพวกเขาในการสร้างความน่าจดจำต่อลูกค้า สร้างประสบการณ์ผ่านการโต้ตอบปฏิสัมพันธ์อย่างประสบความสำเร็จ พนักงานที่เผชิญหน้ากับลูกค้าสามารถทำงานได้ดีขึ้น หากพนักงานเหล่านั้นมีทักษะความฉลาดทางอารมณ์เป็นทักษะแรก มีผลต่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์เพื่อนำไปสู่การสร้างประสบการณ์ให้ลูกค้า และมีความฉลาดเชิงวัฒนธรรมเป็นทักษะที่สอง มีผลต่อความสามารถในการแก้ปัญหาที่แตกต่างกันของลูกค้าได้เป็นอย่างดีเมื่อพนักงานมีความเข้าใจในความต่างนั้น ๆ ทักษะความฉลาดนี้จะนำไปต่อยอดให้เกิดเป็นความสามารถอื่น ๆ ภายในตนเอง เช่น การจัดการอารมณ์ ความยืดหยุ่น การมองโลกในแง่ดี ความมุ่งมั่น การตระหนักรู้ในตนเอง และการจัดการตนเอง จนก่อให้เกิดการมีทักษะที่สามคือความฉลาดเชิงประสบการณ์นั่นเอง ซึ่งมีความจำเป็นต่อการเป็นพนักงานบริการยุคใหม่และเป็นการเปลี่ยนบทบาทจากการเป็นเพียง “ผู้ให้บริการ” สู่การเป็น “ผู้ให้ประสบการณ์”



ภาพที่ 1 แนวคิดการนำทักษะความฉลาดสู่การเป็นพนักงานโรงแรมยุคใหม่
ที่มา: ผู้วิจัย (2565)

มุมมองการพัฒนาทักษะความฉลาดของบุคลากรโรงแรมยุคใหม่

ทักษะใหม่ทั้ง 3 ด้านที่กล่าวมามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน โดยในมุมมองของการพัฒนาบุคลากร เริ่มจากการพัฒนาให้บุคลากรมีเป็นผู้ที่มีความฉลาดจากทางอารมณ์ หรือ EQ ซึ่งแยกออกจากความฉลาดทางสติปัญญาขั้นพื้นฐาน หรือ IQ ที่เรารู้จักกันดี พนักงานบริการต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อใช้แยกแยะและอธิบายบุคลิกภาพและความแปรปรวนของพฤติกรรมของลูกค้า สามารถเข้าใจมิติด้านบุคลิกภาพของคนแต่ละบุคคล ดังที่งานวิจัยของ Salovey & Mayer (1990) พบว่า ด้านความฉลาดทางอารมณ์ที่เกิดจากจินตนาการหรือความคิด สามารถกำหนดความสามารถของผู้นำ และผู้จัดการในการพัฒนาตัวเองรวมทั้งพนักงานของพวกเขา ผลลัพธ์ที่แสดงว่าการรับรู้และพัฒนา ของแต่ละบุคคลสามารถปรับปรุงได้ผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา แต่จำเป็นต้องกำหนด ความสำคัญของอารมณ์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานก่อนตัดสินใจว่าเหมาะสมหรือไม่ที่จะใช้ทรัพยากรของบริษัทหรือองค์กรเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานโดยเฉพาะ ด้วยเหตุนี้จึงเสนอแนวทาง 5 ประการสำหรับการจัดการอารมณ์ที่มีประสิทธิภาพของพนักงาน คือ 1. การออกแบบงานควรมีลักษณะทางอารมณ์ของงาน 2. ควรสร้างบรรยากาศการทำงานเชิงบวกทางอารมณ์ 3. กระบวนการคัดเลือกพนักงานควรรวมถึงการ พิจารณามันที่ที่ผ่านมาของทัศนคติทางอารมณ์ และการมีส่วนร่วม 4. พนักงานควรแสดงให้เห็นถึงทักษะทางอารมณ์ในเชิงบวกและเป็นมิตร ซึ่งควรได้รับการสนับสนุนผ่านรางวัล เพื่อสร้างแรงจูงใจ ขวัญกำลังใจในการทำงาน และ 5. การฝึกอบรม

ทักษะ EI ควรถูกจัดตั้งขึ้นภายในองค์กรอย่างเหมาะสม การพัฒนาความอดทนอดกลั้น เพื่อไม่ตอบสนองจากการยั่วให้สภาวะจิตใจเป็นไปตามธรรมชาติ ซึ่งหมายถึงพลังที่อยู่ในตัวเองที่เรียกว่า ความซื่อสัตย์ ความใจเย็น ให้อภัยต่อตนเองและคนอื่น ๆ การปฏิบัติตัวตนให้เกิดประโยชน์ในหมู่คนทำงานหรือองค์กรเพื่อสร้างผลดีและเมื่อได้การ พัฒนาอารมณ์ที่ดีขึ้นย่อมส่งผลดีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพในส่วนของพัฒนาความฉลาดเชิงวัฒนธรรม หรือ CQ เสริมสร้างให้บุคลากรมีความเห็นอกเห็นใจทางวัฒนธรรมและความพยายามใกล้ชิดทางวัฒนธรรม เพื่อการเรียนรู้และเข้าใจเริ่มจากการให้ความสำคัญในการฝึกให้เรียนรู้สิ่งเหล่านี้กับเพื่อนพนักงานด้วยกันเองเสียก่อน บางครั้งที่พบว่าพนักงานมีภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกันและมีส่วนร่วมและประสบการณ์ที่สนุกสนานคล้ายกับที่พวกเขาเป็น พนักงานจะเข้าใจและแบ่งปันกับผู้รับบริการของพวกเขาได้ และสามารถส่งมอบบริการ โดย “เอาใจใส่และระบุตัวตน” ได้ดีขึ้น ความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าตามวัฒนธรรมก็จะเข้าสู่การสร้างประสบการณ์ (Baum, 2006) เกิดเป็นประสบการณ์การบริการ (Service Experience) ที่พนักงานส่งมอบให้เหนือกว่าความพึงพอใจ และเป็นทักษะที่ทันสมัยของงานบริการในยุคนี้ที่สุดถือเป็นการพัฒนาความฉลาดเชิงประสบการณ์ หรือ ExQ นั่นเอง

สรุป

ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence: EQ) และทักษะความฉลาดเชิงวัฒนธรรม (Cultural Intelligence: CQ) ส่งผลให้เกิดทักษะความฉลาดเชิงประสบการณ์ (Experiential Intelligence: ExQ) และสอดคล้องสัมพันธ์เป็นลักษณะเกี่ยวพันกัน ประสิทธิภาพการทำงานเริ่มจากการควบคุมและเท่าทันอารมณ์ การเรียนรู้วัฒนธรรมความต่างและสามารถรับมือได้ และจากประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับจากพนักงานบริการ จนเกิดเป็นประสบการณ์การบริการ ศักยภาพเหล่านี้ยังส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอีกด้วย ดังนั้นพนักงานโรงแรมยุคใหม่สามารถนำทักษะมาใช้ในการทำงานองค์กรสามารถนำมาฝึกอบรมในหน่วยงานของทรัพยากรมนุษย์ สถาบันผู้ผลิตบุคลากรโรงแรมสามารถนำมาปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรการจัดการเรียนการสอน

ความฉลาดทางอารมณ์หรือ EQ ถือเป็นความจำเป็นที่สามารถนำมาใช้รับการเผชิญหน้าได้ในทุกที่ทุกเวลา การศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์มีผลต่อบุคลิกภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานบริการที่มีโอกาสพบเจอผู้คนมากมาย เป็นการสั่งสมประสบการณ์ในการทำงาน พัฒนาความสามารถเพื่อความเป็นมืออาชีพในอนาคตต่อไป

ความฉลาดเชิงวัฒนธรรม หรือ CQ นับเป็นความฉลาดในเชิงการแก้ปัญหาจากความรู้ความเข้าใจในความต่างของมนุษย์ ที่มารวมอยู่ด้วยกันตามการไหลของวัฒนธรรมบนโลกไร้พรมแดน

ความฉลาดเชิงประสบการณ์ หรือ ExQ เป็นผลลัพธ์ของทักษะ 2 ด้านข้างต้นที่กล่าวมา หากพนักงานมีความเชี่ยวชาญในด้านของการจัดการอารมณ์ทั้งของตัวเองพนักงานและของลูกค้า และสามารถเข้าใจบุคลิกภาพและพฤติกรรมลูกค้าตามบริบทของวัฒนธรรมที่แตกต่างอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมใช้ทักษะทั้ง 2 เป็นฐานความรู้ในการจัดการตามประสบการณ์ที่เหมาะสมกับตัวลูกค้า เกิดเป็นโครงสร้างใหม่ของพนักงานโรงแรมยุคใหม่ที่จำเป็นต้องฝังในตัวให้เป็นเสมือน DNA สำหรับนักบริการในยุคปัจจุบันและอนาคต DNA เหล่านี้จะเป็นความสามารถที่พนักงานโรงแรมจะใช้เป็นเครื่องมือในการเปลี่ยนตัวเองจากการเป็น “ผู้ดำเนินการส่งมอบบริการ” มาเป็น “ผู้อำนวยความสะดวกด้านประสบการณ์การบริการ”

เอกสารอ้างอิง

- ธัญญา พลอนันต์ และจุไรพร วิสุทธิกุลพาณิชย์. (2551). *ใช้หัวก่อน*. กรุงเทพฯ: ชวัญขาว'94.
- Ali, F., Hussain, K., Ragavan, N. A. (2014). Memorable customer experience: examining the effects of customers experience on memories and loyalty in Malaysian resort hotels. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 144, 273–279.
- Baum T. (2006). Reflections on the Nature of Skills in the Experience Economy: Challenging Traditional Skills Models in Hospitality. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 13(2), 124–138.
- Baum T. (2006). *Human Resource Management for Tourism, Hospitality and Leisure: An International Perspective*. London, Thomson Learning.
- Brunner-Sperdin, A. and Peters, M. (2009). What influences guests' emotions? The case of high-quality hotels. *International Journal of Tourism Research*, 11, 171–183.
- Earley, P.C. and Ang, S. (2003). *Cultural Intelligence: Individual Interactions Across Cultures*. Palo Alto, CA: Stanford University Press.
- Earley, P. C., Ang, S., & Tan, J. (2006). *CQ: Developing cultural intelligence at work*. Palo Alto, CA: Stanford University Press.
- Earley, P. C., & Mosakowski, E. (2004). Cultural intelligence. *Harvard Business Review*, 82(10), 139–146.
- Fitzgerald, H. (1998). *Cross Cultural Communication for the Tourism and Hospitality Industry*. Melbourne, Hospitality Press.
- Gardner, H. (1997). *Extraordinary Minds: Portraits of Exceptional Individuals and an Examination of our Extraordinariness*. New York, NY. Basic Books.

- Goleman, D., Davidson, R., (2017). *Altered Traits: Science Reveals How Meditation Changes Your Mind, Brain, and Body*. NY, Avery Books.
- Hemmington, N. (2007). From service to experience: understanding and defining the hospitality Business. *The Service Industries Journal*, 27(6), 747–755.
- Kihlstrom, J.F. and Cantor, N. (2000). “Social intelligence”, in Sternberg R.J. (Ed.). Handbook of Intelligence. Cambridge University Press.
- Knutson, B., Beck, J., Him, S. and Cha, J. (2006). Identifying the dimensions of the experience construct. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 15(3), 31–47.
- Lemon, K.N., & Verhoef, P.C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69–96.
- Mayer, J. D. and Salovey, P. (1997). “What is Emotional Intelligence?”. In *Emotional Development and Emotional Intelligence*, Edited by: Salovey, P. and Sluyter, D. New York: Basic Books.
- Morgan, M., Watson, P. and Hemmington, N. (2008). Drama in the dining rooms: theatrical perspectives on the foodservice encounter. *Journal of Foodservice*, 19(2), 111–118.
- Pine, B. J., Pine, J., & Gilmore, J. H. (1999). *The experience economy: work is theatre & every business a stage*. Harvard Business Press.
- Salovey, P. and Mayer, J. (1990). “Emotional intelligence”. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211.
- Schmitt, B. Simonson, A. (1997). *Marketing Aesthetics*. New York, The Free Press.
- Sørensen, F., & Jensen, J. F. (2015). Value creation and knowledge development in tourism experience encounters. *Tourism Management*, 46, 336–346.
- Yachin, Jonathan. (2018). The ‘customer journey’: Learning from customers in tourism experience encounters. *Tourism Management Perspectives*, 28, 201.

การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนสู่วิถีที่ยั่งยืน

Community-Based Tourism for the Sustainable Development

อัญชลี ศรีเกตุ

Unchalee Sriget

นักวิชาการอิสระ

Independent Researchers

Corresponding Author. Email: noofon_29@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้เป็นการนำเสนอแนวคิดการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนสู่วิถีที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวที่สนับสนุนให้คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผน ตัดสินใจและพัฒนาชุมชนของตนเอง เพื่อเพิ่มความเป็นอยู่ที่ดีของคนในชุมชนทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยแนวทางในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้ประสบผลสำเร็จคือ (1) ชุมชนต้องจัดการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานตามหลักการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโลก รวมทั้งสร้างอัตลักษณ์ชุมชนของตนให้โดดเด่นและรักษาไว้ซึ่งความเป็นชุมชนท้องถิ่น (2) ชุมชนต้องจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวให้หลากหลายและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวชุมชนเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียง (3) ผู้นำและคณะกรรมการชุมชนต้องสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะของชุมชน และ (4) ผู้นำชุมชนหรือคณะกรรมการจัดการท่องเที่ยวควรสร้างเครือข่ายภายในชุมชนและภายนอกชุมชน

คำสำคัญ: การจัดการ; การท่องเที่ยว; ชุมชน

Abstract

This academic article presents the concepts of community-based tourism for the sustainable development in which local people enhance their involvement and participation in tourism planning, decision making and development in their areas, having positive impact on economic, social and environmental. The guidelines for successful community-based tourism management are; (1) Create a community identity and maintain locality. (2) Community should have organized a variety of tourism programs, and public relations of community tourism linked to nearby tourist attractions. (3) Local leaders and community committees have to support people participate in community activities. (4) Local leaders or tourism management committees should create networks within and outside community.

Keywords: management; Tourism; Community

บทนำ

การท่องเที่ยวไทยเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมหลักที่สร้างรายได้ทางเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยมูลค่าการท่องเที่ยวที่เติบโตอย่างต่อเนื่องและจัดอยู่ในลำดับต้น ๆ ของโลก เนื่องจากสภาพทางภูมิศาสตร์นั้นประเทศไทยมีทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ “รายได้จากการท่องเที่ยวนับได้ว่าเป็นแหล่งรายได้หนึ่งที่สำคัญของประเทศ ส่งผลให้ภาครัฐให้ความสำคัญต่อภาคการท่องเที่ยวของประเทศ และจากกระแสนิยมการท่องเที่ยวในรูปแบบใกล้ชิดธรรมชาติและการใช้ชีวิตตามวิถีชุมชนดั้งเดิมที่มีเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องทำให้ภาครัฐมุ่งพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งหวังที่จะให้การท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นแรงขับเคลื่อนที่จะทำให้เกิดการกระจายรายได้ลงสู่ชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้เศรษฐกิจฐานรากเติบโตและเป็นแรงผลักดันให้เศรษฐกิจของประเทศไทยเติบโตตามไปได้อย่างยั่งยืน”

จากรายงานการสำรวจการท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี 2562 สะท้อนให้เห็นว่า ในปัจจุบันการท่องเที่ยวตามรอยวิถีชีวิตดั้งเดิมของชุมชนต่าง ๆ ซึ่งเป็นแหล่งการท่องเที่ยวที่มีเอกลักษณ์ในด้านทรัพยากรสิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม กำลังได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องรวมทั้งมีวัฒนธรรมประเพณี วิถีชีวิตที่เป็นเอกลักษณ์ อาหารที่หลากหลาย และไมตรีจิตของคนไทยที่ได้รับการยกย่องว่าเป็นดินแดนแห่งรอยยิ้ม โดยความเป็นเอกลักษณ์ของวัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต และธรรมชาติอันได้สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวที่มาเยือน ทำให้ภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นที่รู้จักและมีชื่อเสียงในระดับโลก (พิมพ์ลภัส พงศกรรังศิลป์, 2547) โดยข้อมูลในปี พ.ศ. 2560 ระบุว่ารายได้จากการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีมูลค่าคิดเป็นร้อยละ 18.25 ของ GDP ประเทศไทย และคาดว่าจะเพิ่มความสำคัญมากขึ้นเป็นลำดับ เมื่อพิจารณาตำแหน่งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยในระดับโลก UNWTO ระบุว่าในปี พ.ศ. 2560 ประเทศไทยติดอันดับ 4 ในกลุ่มประเทศที่มีรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างประเทศมากที่สุดในโลก(ยุทธศักดิ์ สุภสร, 2563) โดยข้อมูลในปี พ.ศ. 2561 มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาประเทศไทยถึง 38.27 ล้านคน เป็นการสร้างรายได้แก่ประเทศมากกว่า 2 ล้านล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 19.13 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ทั้งนี้รายได้จากการท่องเที่ยวสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจกระจายไปใน 12 สาขาที่เกี่ยวข้องก่อให้เกิดการจ้างงาน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) รายได้ที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยว ส่งผลให้ภาครัฐให้ความสำคัญต่อการนำร่องเที่ยวของประเทศ เพื่อให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังคงเป็นฟันเฟืองหลักในการช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ และสร้างอาชีพ พัฒนารายได้ให้คนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง ปัจจุบันรูปแบบการท่องเที่ยวมีความหลากหลายมากขึ้น จากกระแสความนิยมท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยนักท่องเที่ยวมุ่งเน้น

การแสวงหาประสบการณ์ใหม่ ๆ จากการท่องเที่ยวเน้นความใกล้ชิดธรรมชาติและวิถีชีวิตชุมชนแบบดั้งเดิม ทำให้เกิดรูปแบบการท่องเที่ยวชุมชนเพิ่มมากขึ้นในทุกภูมิภาคของประเทศ

จึงเห็นได้ว่าการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นการท่องเที่ยวทางเลือกหนึ่ง และยังเป็นหนึ่งในการท่องเที่ยวแบบนิยามท้องถิ่นที่กำลังได้รับความนิยมในหมู่นักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบวิถีชีวิตแบบธรรมชาติ อนุรักษ์ และประเพณีพื้นบ้าน ของคนยุคใหม่ เนื่องด้วยเป็นเรื่องของการติดต่อกันระหว่างผู้มาเยือนกับเจ้าของบ้าน ในลักษณะโฮมสเตย์ ให้นักท่องเที่ยวได้มาสัมผัสการใช้ชีวิตกับคนในชุมชน ธรรมชาติ ประเพณี วัฒนธรรม โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทนักท่องเที่ยวได้เดินทางไปในพื้นที่และเรียนรู้วิถีชีวิตและวัฒนธรรมของผู้คนพื้นถิ่น เป็นการเปิดโอกาสให้เห็นลักษณะความเป็นท้องถิ่นของเราเอง ซึ่งหากมีการเดินทางท่องเที่ยวแบบนี้มากขึ้น โดยเป็นการเปิดโอกาสให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงท้องถิ่นได้อย่างสร้างสรรค์ เรียกว่าเป็นการท่องเที่ยวแบบ Staycation ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวที่กำลังได้รับความนิยมเพิ่มสูงขึ้น เป็นการท่องเที่ยวที่เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้สำรวจท้องถิ่นที่คุ้นเคยที่สุดแต่อาจจะรู้จักน้อย (โตมร ศุขปรีชา, 2559) ซึ่งมีลักษณะสำคัญของการท่องเที่ยวโดยชุมชนคือ เป็นรูปแบบของการบริการท่องเที่ยวโดยคนในท้องถิ่นในชุมชนนั้น มีการใช้สินค้าในท้องถิ่นและเป็นการสื่อสารแบบพื้นภาษา ภาษาพื้นเมือง และซึมซับด้วยวัฒนธรรม ประเพณี และสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น โดยชุมชนเป็นผู้กำหนดทิศทางเองบนพื้นฐานที่ทุกคนเป็นเจ้าของทรัพยากรร่วมกัน โดยคำนึงถึงขีดความสามารถในการรองรับของธรรมชาติ ซึ่งฐานทรัพยากรการท่องเที่ยว ได้แก่ ธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิตของชุมชนเป็นต้นทุน และปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินงาน โดยจะต้องมีการพัฒนาศักยภาพ และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว โดยให้คนในชุมชนมีความรู้ความสามารถในการจัดการท่องเที่ยว สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้อย่างมีระบบการทำงานอย่างเป็นระบบ รวมทั้งเน้นความยั่งยืนเกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่นและฐานทรัพยากรชุมชน

การท่องเที่ยวโดยชุมชนจึงเป็นการท่องเที่ยวอีกทางเลือกหนึ่งที่ชุมชนจะได้รับประโยชน์อย่างมาก อีกทั้งยังเป็นการท่องเที่ยวที่คำนึงถึงความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม ชุมชนและวัฒนธรรมท้องถิ่น ด้วยเช่นกัน โดยการท่องเที่ยวในรูปแบบนี้จะช่วยกระจายรายได้ลงสู่ประชาชนในระดับรากหญ้าแล้ว ยังช่วยส่งเสริมการพัฒนาคนในชุมชนให้ตระหนักถึงความสำคัญของถิ่นอาศัย ภูมิใจในวัฒนธรรมของตนเอง ซึ่งสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างรายได้อย่างทั่วถึง เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจ และสำนึกรักบ้านเกิด โดยที่ชุมชนจะเป็นผู้จัดการดูแล ในขณะที่เดียวกันการนำเสนอวัฒนธรรม และทรัพยากรธรรมชาติแก่นักท่องเที่ยว ส่งผลให้คนในชุมชนรู้จักอนุรักษ์ รู้สึกหวงแหนในทรัพยากรและวัฒนธรรมไม่ให้อาณาภัยตามกาลเวลานำไปสู่ความยั่งยืนของความสัมพันธ์ระหว่างคนในชุมชน ธรรมชาติและการท่องเที่ยว โดยประโยชน์ที่ชุมชนจะได้รับนั้น คือ ประโยชน์ในการพัฒนาชุมชนของตนเอง โดยการท่องเที่ยวที่สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองปัญหา

หรือความต้องการของชุมชนบางอย่าง ไม่ใช่เพียงความต้องการด้านเศรษฐกิจเป็นสำคัญส่วนใหญ่หากต้องการการแก้ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ชุมชนนั้นก็จะมีแนวทางจัดการสิ่งแวดล้อมโดยทางอ้อม หรืออาจเป็นการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณีของชาติและท้องถิ่นให้ยั่งยืนต่อไป ดังนั้น สิ่งสำคัญก็คือสิ่งที่เป้าหมายกับชุมชนมุ่งไปที่การพัฒนาการจัดการมากกว่าประโยชน์ในเรื่องรายได้ ซึ่งการสร้างงานและรายได้เป็นผลพลอยได้ที่เกิดขึ้นแก่ชุมชนและท้องถิ่น ภายหลังที่ชุมชนได้มีการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้อย่างเป็นรูปธรรมแล้ว (สุดถนอม ดันเจริญ, 2559)

ในปัจจุบันรัฐบาลได้มีนโยบายที่จะพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มและกระจายรายได้ไปสู่ชุมชนท้องถิ่น จึงจัดให้มีหน่วยงานขึ้นมาบริหารจัดการและสนับสนุนในหลายรูปแบบ การผลักดันนโยบายการท่องเที่ยวนั้น ไม่เฉพาะแต่หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องเท่านั้น หน่วยงานทางวิชาการก็ทุ่มเททรัพยากรเข้าช่วยด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ตามการจะพัฒนาการท่องเที่ยวให้เกิดประโยชน์กับชุมชนท้องถิ่นนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ชุมชนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่ต้น แต่สิ่งที่ทำให้ชุมชนไม่เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวก็คือ ชุมชนไม่เข้าใจอย่างแท้จริงว่าจะเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อประโยชน์ใด ได้อะไร เพื่ออะไร ตนเองอยู่ส่วนไหนของการท่องเที่ยว และไม่รู้ว่าจะเข้ามามีส่วนร่วมได้อย่างไร สิ่งสำคัญที่สุดในการแก้ปัญหาคือ การพัฒนาศักยภาพของชุมชนท้องถิ่นให้มีความรู้ และทักษะที่จำเป็นในการเข้ามามี ส่วนร่วมในการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการรู้ถึงข้อดีและข้อเสียของการท่องเที่ยว การบริหารจัดการการท่องเที่ยวในชุมชน และการเพิ่มมูลค่าของทรัพยากรท้องถิ่น รวมถึงการเป็นเจ้าของที่ดินให้ต้อนรับ การเล็งเห็นถึงโอกาสในการเชื่อมโยงชุมชนกับการท่องเที่ยว เป็นต้น โดยที่คำนึงถึงความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรมบนพื้นฐานของความเป็นชุมชน มีการกำหนดทิศทางโดยชุมชนการจัดการโดยชุมชน เพื่อชุมชน ชุมชนมีบทบาทเป็นเจ้าของสิทธิในการจัดการดูแลเพื่อให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้มาเยือน เพื่อให้ชุมชนสามารถบริหารจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนได้ด้วยตนเอง โดยใช้การท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาชุมชนไปพร้อมกัน ทั้งนี้ในความท้าทายนี้ต้องมีการให้ความรู้ และให้คนในชุมชนได้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับ เพื่อจะได้เป็นพลังผลักดันในการพัฒนาชุมชน สร้างความร่วมมือร่วมใจกันในชุมชน และยังสามารถสร้างรายได้ให้กับคนในชุมชน ทำให้คนชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

นอกจากนี้การท่องเที่ยวตามรอยวิถีชีวิตแบบดั้งเดิมของชุมชนจะทำให้ชุมชนกลับมาได้รับความนิยมและเกิดรายได้จากการท่องเที่ยวหมุนเวียนในชุมชนเพิ่มขึ้นแล้วนั้น แต่ก็อาจสร้างผลกระทบด้านลบต่อชุมชนได้ด้วยเช่นกัน ด้วยเพราะแหล่งท่องเที่ยวชุมชนที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวจะเป็นแรงดึงดูดให้นายทุนหรือผู้ประกอบการจากภายนอกเข้ามาลงทุนในชุมชนเพื่อที่จะแสวงหาผลประโยชน์ ซึ่งอาจจะไม่ได้คำนึงถึงผลกระทบต่อชุมชนเท่าที่ควร ประกอบกับชุมชนอาจจะยังไม่มีความรู้ด้านการบริหารจัดการ

การวางแผนเพื่อความยั่งยืน หรือแม้กระทั่งการปรับตัวต่าง ๆ ของชุมชนที่อาจจะไม่ทันตามสภาพเหตุการณ์ภายในชุมชนที่เปลี่ยนแปลงไปเช่น วิถีชีวิตดั้งเดิมอาจถูกกลืนหายไปตามผู้ที่เข้ามาใหม่จากการที่ผู้ประกอบการจากภายนอกที่ได้เข้ามาทดแทนผู้คนในชุมชนเดิมที่ย้ายออกไปอันอาจเกิดจากการขายที่ดินหรือปัญหาทรัพยากรของชุมชน เสื่อมโทรม การจัดการขยะ/ของเสียในชุมชนที่มีมากขึ้น เป็นต้น ทำให้ต่อมาเกิดการผลักดันให้การท่องเที่ยวในชุมชนเกิดขึ้น จากการมีส่วนร่วมของชุมชน โดยเรียกว่า **“การท่องเที่ยวโดยชุมชน”** เพื่อให้เกิดการรักษาวิถีชีวิต แบบดั้งเดิมของชุมชนรวมถึงทรัพยากรต่าง ๆ ของชุมชน ซึ่งจะมีความแตกต่างจากการท่องเที่ยวชุมชนแบบเดิม

ซึ่งคนในชุมชนนั้นสามารถร่วมกันวางแผนในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้ โดยเริ่มต้นจากการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรการท่องเที่ยวในชุมชนร่วมกันเพื่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน เอาสิ่งที่มีในชุมชนมาขายไม่ต้องหาสิ่งที่ไกล เน้นปลอดภัย สุขภาพ งานพื้นเมือง ท้องถิ่น และอย่าลอกเลียนหรือทำตามคนอื่น เพื่อเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น และการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ขาย Story ขายในสิ่งที่ชุมชนมี ไม่ว่าจะเป็นความเป็นอยู่ วิถีชีวิต รวมไปถึงวัฒนธรรมของชุมชน เสนอแนวทางที่แตกต่างจากการท่องเที่ยวโดยทั่วไป โดยมีเกิดในชุมชน เป็นผู้แนะนำการท่องเที่ยวในชุมชน เชิงอนุรักษ์ และถือว่าการกระจายรายได้ให้ชุมชน จากนั้นปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ทันสมัย และเป็นที่น่าสนใจแก่นักท่องเที่ยว สร้างความหลงและความรัก ให้รู้สึกอยากกลับมาท่องเที่ยวซ้ำอีก และสิ่งสำคัญที่ทำให้การท่องเที่ยวโดยชุมชนยั่งยืน คือ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการท่องเที่ยว และทำให้ชุมชนเป็นที่รู้จักมากขึ้น (อัญชลี ศรีเกตุ และปิยะนุช เงินคล้าย, 2564)

เป็นการท่องเที่ยวที่ชุมชนเป็นผู้กำหนดกระบวนการ ทิศทาง และรูปแบบการท่องเที่ยวของตนเอง ชาวบ้านทุกคนเป็นเจ้าของทรัพยากรท่องเที่ยวนั้นๆ และมีส่วนได้ส่วนเสียที่เกิดจากการท่องเที่ยว ซึ่งการท่องเที่ยวที่จัดขึ้นโดยชุมชนนั้นมีจุดเด่นที่หลากหลาย ทั้งธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต การอนุรักษ์สิ่งเดิมๆ ไว้ให้ชุมชนมรดกสืบทอดถึงอารยธรรมต่างๆ ของชุมชน รวมทั้งมีการพัฒนารูปแบบเพื่อสร้างความยั่งยืนสู่คนรุ่นลูกหลาน ให้เกิดการรักบ้านเกิด อยากพัฒนาต่อยอดชุมชน และทำให้เกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริงและดำเนินการโดยชุมชน โดยให้เกิดผลกระทบต่อบริเวณแวดล้อมทางธรรมชาติและวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นน้อยที่สุด ตลอดจนชุมชนมีส่วนได้ประโยชน์จากการบริหารจัดการการท่องเที่ยวภายในชุมชน โดยมุ่งเน้นผลประโยชน์ของสมาชิกในชุมชนเป็นหลักอย่างยุติธรรม (อุษาวดี พลพิพัฒน์, 2545)

หลักการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน

การท่องเที่ยวที่คำนึงถึงความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม สังคม และ วัฒนธรรมกำหนดทิศทางโดยชุมชนนั้น จัดการโดยชุมชนเพื่อชุมชน และชุมชนมีบทบาทเป็นเจ้าของสิทธิ์ในการจัดการดูแลเพื่อให้เกิด

การเรียนรู้แก่ผู้มาเยือนถึงหลักการของการท่องเที่ยวโดยชุมชนไว้ว่า เป็นการท่องเที่ยวที่มีลักษณะที่ชุมชนเป็นเจ้าของ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการกำหนดทิศทางของการพัฒนาการท่องเที่ยว ซึ่งจะช่วยให้ส่งเสริมความภาคภูมิใจในตนเองและยกระดับคุณภาพชีวิต ก่อให้เกิดความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม คงไว้ซึ่งเอกลักษณ์และวัฒนธรรมท้องถิ่น ทำให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างคนต่างวัฒนธรรม รวมถึงการเคารพในวัฒนธรรมที่แตกต่างและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ และการเข้าถึงวัฒนธรรม ประเพณี การดำรงอยู่ของชุมชน นอกจากนั้นยังทำให้เกิดผลตอบแทนที่เป็นธรรมแก่คนในท้องถิ่น และมีการกระจายรายได้สู่สาธารณะประโยชน์ของชุมชน ชุมชนก็จะนำอยู่มีการพัฒนาโดยสถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน (2559) ได้อธิบายหลักการการท่องเที่ยวโดยชุมชน อยู่ 4 ด้าน คือ 1) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม ชุมชนมีฐานทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ และมีวิถีการผลิตที่พึ่งพาและใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน มีวัฒนธรรมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น ดังนั้นการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นสิ่งที่เสริมพลังทุนทางสังคมและทุนทางวัฒนธรรม ช่วยสร้างความภาคภูมิใจให้กับเจ้าของภูมิปัญญาและชุมชน รวมทั้งการดำรงอยู่ด้วยการพึ่งพาและใช้ประโยชน์จากสิ่งที่อยู่ในท้องถิ่นอย่างยั่งยืน 2) ด้านองค์การชุมชน ชุมชนมีระบบสังคมที่มีเข้มแข็งและเข้าใจกัน มีปราชญ์หรือผู้มีความรู้ และมีทักษะในเรื่องต่าง ๆ ที่หลากหลาย โดยมีความยินดีที่จะถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับสมาชิกในชุมชน เพื่อสามารถเข้าใจและนำไปพัฒนาต่อยอด เพื่อถ่ายทอดให้นักท่องเที่ยวมีความเข้าใจวัฒนธรรม ประเพณี รวมถึงทำให้ชุมชนรู้สึกหวงแหนในทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรม หรือสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นรากเหง้าของตนเอง ตลอดจนรู้สึกเป็นเจ้าของ และเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชน 3) ด้านการจัดการ เป็นการวางแผนการท่องเที่ยวที่ได้กำหนดทิศทาง เป้าหมาย จัดสรรงาน ทรัพยากร และกำหนดความสัมพันธ์ของงานต่าง ๆ เพื่อความสำเร็จของการท่องเที่ยว โดยมีกฎ กติกาในการจัดการสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมและการท่องเที่ยว สร้างกลไกในการทำงานเพื่อจัดการการท่องเที่ยวได้อย่างมีระบบ และสามารถเชื่อมโยงการท่องเที่ยวกับการพัฒนาชุมชนโดยรวม ทั้งนี้ได้มีการจัดสรรผลประโยชน์กระจายสู่สมาชิกในชุมชนอย่างเป็นธรรมและได้มีการกำหนดค่าบริการการท่องเที่ยวอย่างเป็นธรรม และจัดสรรเงินจัดตั้งกองทุนเพื่อพัฒนาชุมชนเพื่อให้ชุมชนสามารถนำรายได้ไปพัฒนาชุมชนต่อไป รวมถึงความยั่งยืนในมิติของความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และ 4) ด้านการเรียนรู้ ลักษณะของกิจกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างการรับรู้ และความเข้าใจในวิถีชีวิต และวัฒนธรรมที่แตกต่าง รวมถึงมีระบบการจัดการให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ระหว่าง ชุมชน ชาวบ้าน และผู้มาเยือน สร้างจิตสำนึกเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมรวมถึงการส่งเสริม อนุรักษ์ พื้นฟู สืบทอดประเพณี วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของท้องถิ่นทั้งในส่วนของชาวบ้านและผู้มาเยือน

ดังนั้น การท่องเที่ยวโดยชุมชนจึงเป็นการท่องเที่ยวที่เป็นการพัฒนาชุมชน เสริมสร้างรายได้ในชุมชน ควบคู่ไปกับการอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณี ให้คงอยู่เพื่อเป็นการสร้างสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ วัฒนธรรม รวมถึงมีแนวทางที่ทำให้เป็นการท่องเที่ยวที่มาจากความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง โดยชุมชนจะได้มีการวิเคราะห์ถึงสภาพปัญหาและผลกระทบการท่องเที่ยวอย่างรอบด้าน ประชุมร่วมกัน เพื่อหาแนวทางแก้ไข ป้องกัน ซึ่งทำให้ชุมชนได้มีการร่วมกันตัดสินใจลงมติที่จะดำเนินการตามแนวทางที่ชุมชนเห็นสมควร โดยสมาชิกในชุมชนต้องร่วมแรงร่วมใจกัน มีส่วนร่วมกัน ตั้งแต่การคิดรวม วางแผนร่วม ทำกิจกรรมร่วมกัน ติดตามประเมินผลร่วมกัน เรียนรู้ร่วมกัน และรับผลประโยชน์ร่วมกัน เป็นการร่วมมือร่วมใจกันในชุมชน เป็นกลุ่ม เป็นชมรม เป็นองค์การ หรืออาจจะเป็นองค์การชุมชนเดิมที่มีอยู่แล้ว เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เพื่อกลไกที่ทำหน้าที่แทนสมาชิกทั้งหมดในระดับหนึ่ง และดำเนินการด้านการกำหนดทิศทาง นโยบายการบริหาร การจัดการ การประสานงานเพื่อให้การท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นไปตามเจตนารมณ์ของสมาชิกในชุมชนที่เห็นร่วมกันในลักษณะรูปแบบเนื้อหา กิจกรรมของการท่องเที่ยว โดยการรวมกลุ่มในการทำงานร่วมกันทำให้เกิดความสามัคคี ความรัก ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รับรู้สภาพปัญหาต่าง ๆ เพื่อมาพัฒนาให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงการอยู่ร่วมกันอย่างมีศักดิ์ศรี ต้องมีความเท่าเทียมกัน มีความเป็นธรรม และให้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรมในเชิงสร้างสรรค์ และไม่มีผลกระทบในเชิงลบ มีกฎ กติกา ที่เห็นร่วมกันจากชุมชนสำหรับการจัดการท่องเที่ยวที่ชัดเจน และสามารถกำกับดูแลให้เป็นไปตามกติกาที่วางไว้ชุมชนที่จัดการท่องเที่ยว สมาชิกในชุมชน ชาวบ้านในชุมชนทั่วไปและนักท่องเที่ยวควรมีกระบวนการเรียนรู้ระหว่างกัน และกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการทำงานการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้ถูกต้องเหมาะสม และมีความชัดเจน ทั้งนี้การท่องเที่ยวโดยชุมชนนั้นจะต้องมีมาตรฐานที่มาจากข้อตกลงร่วมกันในชุมชนด้วย เช่น ความสะอาด ความปลอดภัย การกระจายรายได้ที่เป็นธรรมของผู้ที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาร่วมกันถึงขีดความสามารถในการรองรับรายได้ที่ได้รับจากการท่องเที่ยวมีส่วนไปสนับสนุนการพัฒนาชุมชน และรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม ให้คงเดิมไว้ ซึ่งการท่องเที่ยวจะไม่ใช้เป็นอาชีพหลักของชุมชน และชุมชนต้องดำรงอาชีพหลักของตนเองไว้ได้ ทั้งนี้หากมีลักษณะเป็นอาชีพชุมชน เปลี่ยนเป็นการจัดการท่องเที่ยวจะทำให้เสียระบบ และจิตวิญญาณดั้งเดิมของชุมชนอย่างชัดเจน องค์การชุมชนนั้นจะต้องมีความแข็งแรงพอที่จะจัดการกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้ และพร้อมจะหยุดเมื่อเกินความสามารถในการจัดการ (องค์การบริหารและพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน), 2559) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ ถ้าหากมองในแง่ความพร้อมของชุมชนและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการท่องเที่ยวในมิติของชุมชนแล้วการท่องเที่ยวโดยชุมชนจะเป็นไปได้ด้วยดีนั้นยังต้องพิจารณาจากนอกมิติชุมชนที่เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เป็นต้น

การท่องเที่ยวโดยชุมชนจะมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเป็นองค์รวม ด้วยการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ชุมชนใช้เป็นฐานการผลิต ด้วยจิตวิญญาณความภาคภูมิใจในความเป็นชุมชน เพื่อสร้างสัมพันธ์กันทั้งภายในและภายนอกชุมชน โดยการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายนั้น จำเป็นต้องคำนึงถึงทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น ผ่านการดำเนินงานขององค์กรชุมชนที่มีความเข้าใจในเป้าหมาย มีกระบวนการจัดการอย่างมีส่วนร่วมของคนในชุมชนในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของชุมชนเอง เพื่อถ่ายทอดและเสนอบริการท่องเที่ยว บนฐานการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อกระจายงานหรือผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม และยกระดับคุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจของชุมชน (พิมพ์ระวี โรจน์รุ่งสัจด์, 2556)

บทสรุป

แนวการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนชุมชน ชุมชนนั้นไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยว และไม่เข้าใจว่าจะเข้ามามีส่วนร่วมทำไมเพื่อประโยชน์ใดตนเองอยู่ตรงไหนของการท่องเที่ยว ชุมชนไม่รู้ว่า จะเข้ามามีส่วนร่วมอย่างไร ซึ่งสิ่งที่สำคัญที่สุดนั้นคือการพัฒนาศักยภาพของชุมชนท้องถิ่นให้มีความรู้ และทักษะที่จำเป็นที่จะต้องนำเข้ามามีส่วนร่วมในการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการรู้เท่าทันของการท่องเที่ยวเชิงชุมชน การบริหารจัดการและการเพิ่มมูลค่าทรัพยากรท้องถิ่น การเป็นเจ้าของบ้านที่ดี รวมถึงการเล็งเห็นถึงโอกาสในการพัฒนาชุมชน ทำให้เกิดทิศทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในรูปแบบที่จะเกิดประโยชน์กับชุมชนท้องถิ่นสูงสุดเพื่อให้ทุกฝ่ายได้ร่วมกันขับเคลื่อนพัฒนาร่วมกัน

โดยทั่วไปของการพัฒนาอย่างยั่งยืนคือ จะต้องมีการอนุรักษ์และใช้ทรัพยากรอย่างพอเหมาะ เพื่อสามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเหล่านั้นได้อย่างยั่งยืนยาว และมีการกระจายผลประโยชน์ให้แก่ชุมชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการร่วมมือกันอย่างใกล้ชิด ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งหลักการที่สำคัญในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนต้องมีการดำเนินการจัดการภายใต้ขีดความสามารถของระบบธรรมชาติ มีการทดแทน การฟื้นฟู ให้สามารถผลิต และให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ตลอดไป โดยไม่ลดถอย หรือเสื่อมโทรมลง เพราะการดูแลพัฒนา ตามหลักการมีส่วนได้เสีย และทำให้ชุมชนยังคงสภาพการท่องเที่ยวโดยธรรมชาติไว้ได้ ซึ่งถือได้ว่าเป็นหลักสำคัญอย่างยิ่งในการต้องร่วมกันช่วยกัน ร่วมแรงร่วมใจกันของคนในชุมชน เพื่อให้การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์นี้จะยังคงอยู่ต่อไป ทั้งนี้ต้องตระหนักถึงการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนและความต้องการของชุมชน โดยมีการให้ประสบการณ์นั้นหนทางการที่มีคุณค่าแก่นักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับพื้นที่ ทรัพยากร และวิถีชีวิต การใช้วิถีชีวิตร่วมกันของคนในชุมชน เน้นมีการออกแบบที่กลมกลืน กับสถาปัตยกรรมท้องถิ่น และใช้วัสดุท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการผสมผสานการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน สู่แผนพัฒนาระดับท้องถิ่น ภูมิภาค และระดับประเทศ

ผู้คนในชุมชนต้องมีการพัฒนาการท่องเที่ยวจึงต้องมีการวางแผนการใช้ทรัพยากรจากธรรมชาติอย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ และจัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของสถานที่นั้น ๆ ให้พร้อม และเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยวที่มา เพื่อความสะดวกในการศึกษาของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ หรืออาจจะทำในลักษณะในรูปแบบของสื่ออื่น ๆ เช่น แผ่นพับ คู่มือท่องเที่ยว หรือวิดีโอแนะนำ เป็นต้น จึงควรจัดให้มีการบริหารจัดการที่มีที่ดีและมีระเบียบ กฎเกณฑ์ต่อพื้นที่ทรัพยากรท่องเที่ยว เน้นการใช้ประโยชน์ตามแนวทางการอนุรักษ์ธรรมชาติในชุมชน เพื่อไปสู่ความยั่งยืนที่ต้องอาศัยความร่วมมือกันหลายฝ่าย ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในลักษณะของการมีส่วนร่วม จึงควรจะต้องมีการประสานการจัดการร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบและกระบวนการจัดการท่องเที่ยว เพื่อลดผลกระทบต่อบริบทนิเวศชุมชน ขนบธรรมเนียม ประเพณีวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชน โดยที่สามารถตอบสนองความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความงามทางสุนทรียภาพ และสามารถรักษาเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมให้คงอยู่ได้เป็นอย่างดี

ทั้งนี้การท่องเที่ยวโดยชุมชนจึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างประโยชน์ต่อคนในชุมชน ที่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมของชุมชนอย่างสมดุล เมื่อการท่องเที่ยวของชุมชนได้รับการส่งเสริมให้เติบโต ชุมชนก็จะเกิดการพัฒนาให้ดีขึ้นตามไปด้วย เพราะการท่องเที่ยวจะเป็นสิ่งที่เข้ามาช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งของการพัฒนาชุมชน มีการสร้างรายได้และสร้างอาชีพ ให้กับชาวบ้านได้โดยตรงจากสิ่งที่ชุมชนมี การจัดการท่องเที่ยวสู่ความยั่งยืนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ในการที่ชุมชนท้องถิ่นเป็นเจ้าของแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ จึงควรมีกระบวนการคิด วิเคราะห์ วางแผน มีการจัดการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน สร้างจุดเด่นอัตลักษณ์ของท้องถิ่น นำเสนอกิจกรรมการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ร่วมกันที่สร้างประสบการณ์แก่ผู้มาเยือน และกระตุ้นให้คนในชุมชนมีความภาคภูมิใจและหวงแหนในทรัพยากรของตนเอง สืบทอดและรักษาวิถีวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชนไว้ เพื่อใช้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือในการสร้างเครือข่ายการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาชุมชนของตนเองให้ได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนอย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). *แถลงข่าวสถานการณ์การท่องเที่ยวระหว่างประเทศไทย*
ปี พ.ศ. 2561 (28 ม.ค. 2562). สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2562,
จาก https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=499&filename=index

- โตมร ศุขปรีชา. (2559). Localism & Staycation ที่สุดของการเที่ยว. TAT Tourism Journal จุลสารวิชาการท่องเที่ยว, 2(3), 21-27.
- พิมพ์ระวี โรจน์รุ่งสัจ. (2556). การท่องเที่ยวชุมชน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- พิมพ์ลภัส พงศกรรังศิลป์. (2547). ภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชในมุมมองของนักท่องเที่ยว. รายงานการวิจัย. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- ยุทธศักดิ์ สุภสร. (2563). การนำเสนอทิศทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวของ ททท. ปี 2563. TAT Tourism Journal จุลสารวิชาการท่องเที่ยว, 5(4), 14-21.
- สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน. (2559). การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน. สืบค้นเมื่อ 1 กันยายน 2564, จาก <http://www.cbt-i.or.th>
- สุดถนอม ตั้งเจริญ. (2559). การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนบางขันแตก จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ, 13(2), 1-24.
- องค์การบริหารและพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน). (2559). เกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนของประเทศไทย. กรุงเทพฯ: อ.พ.ท.
- อัญชลี ศรีเกตุ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2564). การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในภาคตะวันออกของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุษาวดี พลพิพัฒน์. (2545). การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน : กรณีศึกษาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนในประเทศไทย. จุลสารการท่องเที่ยว, 21(4), 38-48.

Educational Management in the Next Normal

Chutima Musikanon

Faculty of Educational, Western University

Corresponding Author. Email : chutima.mu@western.ac.th

Abstract

When the first wave of the COVID-19 pandemic crisis began, many sectors started to encounter the problems such as economic problems or even educational problems. The era of the New Normal is mentioned, also known as the Disruption World, and until now, the world has become the Next Normal. For higher education, the Next Normal is very challenging for administrators, teachers, students, and universities. The most significant thing is a balance between life and unfamiliar teaching. It is an era in which everything has changed rapidly without preparation. The new challenges have made an impact, especially on the educational aspect. Technology plays an essential role as the solution. Moreover, the institutional administrators, teachers, educational personnel, and students have to adjust. The students must be equipped with the ability for higher thinking skills, circumstance analysis, creative thinking as the competencies. Importantly, in education, institutional administrators are like the supreme leaders leading everyone towards the goal of success and therefore must be complete transformational leaders.

Keywords : Educational; Management; Next Normal

Introduction

According to the evidence presented by World Health Organization (WHO), World Health Organization (2020) reported the unknown lung inflammation virus to the WHO China Office. In January 2020, Thailand's Ministry of Public Health officially affirmed Thailand's first COVID-19 case in Thailand. As a consequence of COVID-19 spread, it intensely has caused Thailand's economic decline. About 7 million Thais were unemployed, and the prediction was to reach about 10 million if the virus was still spreading in two or three months (REUTERS, 2020). Surprisingly, it is not only one variant that originated in China found globally, but also includes the different variants emerging in England, Brazil, the United States, and other countries. The other variants, such as beta, delta, and Omicron have become more infectious. Moreover, the ability to re-infect people recovering from earlier versions of the coronavirus may increase and include some variants that resist some coronavirus vaccines. However, vaccination still shows significant protection from severe symptoms caused by coronavirus variants. (Bollinger and Stuart, 2022)

ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2565) | Vol.8 No.2 (May-August 2022)

As the situation in Thailand, now, the infection of the new variant as Omicron is found in high number. A senior Public Health Ministry official mentioned on 27 December 2021 about the prediction of the infection case that it could surge to 10,000 or even 30,000 daily early next year (Bangkokpost, 2021). However, mentioned the graph showing the daily new Omicron infection prediction peaking in late January or early February.

Impact of COVID-19 on Higher Education

The coronavirus pandemic is causing a ‘tidal wave of disruption to the higher education sector’ (MacIntosh 2020). It has dramatically changed global higher education because of the virus's spread. The COVID-19 pandemic has a severe impact on many areas such as economics, education, public health, local livelihoods in the urban and regional setting, and social functioning. All of them have a disruption in the usual ways of communication. As a result of the COVID-19 pandemic, Thailand's education has encountered a significant barrier, such as the limitation of offline training and lecturer. The instructions have been conducted in virtual classrooms according to the measure of social distancing. Several virtual programs, including Zoom, Google classroom, or freely available software, have been a channel for online classes, and they also have significant efficacy within Thailand education. Therefore, students have the requirement to utilize digital technology as the new online learning system.

When the first wave of the COVID-19 pandemic crisis began to ease, many sectors started talking about "New Normal." The arrival of the pandemic crisis leads to questions about the education system in many aspects. For example, how will we design learning in the period of COVID-19 with effectiveness? What skills and courses should the new education model look like after this? Will technology play a role in learning or worsen inequality? Is it true that we can turn this crisis into an educational opportunity? According to “New Abnormal” affecting educational management that brings the educational institutions to survive because the COVID-19 crisis is a test of the great need for education management that has to change the way of thinking to be in line with the New Normal that has occurred.

Presently, the change has occurred disruptive. This situation is known as VUCA. World, characterized by V-Volatility, U-Uncertainty, C-Complexity, and A-Ambiguity, results in teachers and educational personnel adjusting themselves. They are always ready to learn and open to new

challenges to overcome and cope with any situation that arises. Therefore, it is the era of the Next Normal where the teachers and educational personnel need to change the paradigm in educational management, especially the development of self-induction in the Next Normal era. It leads to the creation of students who can have skills in accordance with the needs of society in the 21st century. Consequently, the teachers and educational personnel have to develop themselves to be government personnel in managing education appropriately in the Next Normal era.

According to the document related to the impact of the COVID 19 on education show both positive and negative impacts that are described as follows: (Krisada Sektrakul,2020)

Positive Impact

1. Blended learning in the classroom and distance learning has become more popular. In the past, education in institutions was inevitable, but people will be able to accept Blended Learning in the future. It includes blended with many teaching methods. Therefore, the student does not attend 100% in the classes but still gains better learning experiences. Both teachers and students will adapt to the online learning platform model of education technology, adapting to the new way of instruction; as a result, it is more acceptable.

2. All subjects are greatly improved in quality and developed. It is critical to understand that interdisciplinary learning is not just about studying multiple disciplines. However, you have to know how to link multiple fields to form a new relationship and lead to a new invention.

3. Collaboration in education will be increased to ensure efficiency and effectiveness. There will be more cooperation between teachers, content developers, etc., in a manner as to cross educational institutions. For example, the online learning systems may help share skillful and experienced teachers in one subject to other institutions or share content to save development time. Moreover, they can discuss and exchange knowledge between different theorists.

Negative Impact

1. Workload or adjustments of teachers and schools that are heavier. The teachers have to upgrade their knowledge and skills in online learning. The design of the curriculum or teaching content with technology needs to be formatted to suit the learners.

2. The role of the teachers also changes to facilitate the students, and the students conduct the learning with the help of the teachers. The students thereupon know how to think.

Therefore, the most crucial consideration is how to change teachers' mindset or attitude that gets involved in the same direction.

3. Learning loss is as an impact on Human Resource Development. Even there is an alternative online course, it is not as effective as studying in the traditional classrooms in terms of the lack of interaction between the teachers and the students' lack of interaction with friends. Some subjects must be studied mainly through practice. The decreased learning may also affect the basic essential knowledge of human capital development in society. It can be seen that many countries are accelerating the problems by adding more devices to give the students more access to learning.

4. As for the universities, the income has dramatically decreased, especially private universities that lack income from international students or from the economic situation where parents have lower incomes. Therefore, it results in many universities encountering financial problems causing to close or delay the course's opening. This is a phenomenon that has never happened before.

In summary, the COVID-19 pandemic has had both positive and negative impacts. The crisis has created opportunities to create new duties. The institutional administrators in the higher education need to operate or improve since the situation has changed disruptively as a result, they must develop something new instead: new teaching methodologies, a new way of working, a new society, under a new environment. Then this will become a new way of living in an educational context.

Disruptive World in Education

Presently, the world society is a Disruption World, which has many unexpected changes, such as the outbreak of the COVID-19 (COVID-19), changes in technology with an impact on society, and changes in economic and social conditions. According to the state of the Disruptive world, that has changed so rapidly that it seems normal. Sometimes we call it "VUCA world" or "The New Normal" it is imperative that the heads and leaders of the organizations support the development of the country with readiness.

When the world is disrupted, educational institutions must look forward. Every life has been affected by the significant changes of the era, even the educational establishments, because the original education management may not be able to meet today's changing world anymore.

The traditional educational programs that have existed for a long time may not keep pace with the changes. The knowledge and skills of some occupations are no longer in demand; these challenges are something that administrators of all educational institutions must be proactively aware of (Phornvit Phacharintanakul, 2019). Information technology is thereupon applied to support learning management. The most critical skill in modern learning, except for analytical thinking, synthesis, creative problem solving, and skills in being a self-learner, information technology skills are essential for today's learning. This is in line with Wichai Wongyai and Marut Patphol (2019). They mentioned that "Education today is not only competitive with current achievements or abilities but also compete by anticipating the future and preparing for the upcoming events." in the administration of educational institution administrators.

It can be summarized that fast technology results in rapid changes in consumer behavior. The rapid changes also significantly affect various aspects such as instruction teachers' competencies and administration in the education context. Therefore, to stay ahead of the competition, educational institutions need to have the ability to change and develop themselves rapidly to create new opportunities and new markets for the institutions. However, such changes and developments are not just to accept new technology into the institutions, but it also means that more personnel must be developed for providing them with knowledge.

Educational Challenges in the Disruptive World

The students in the Disruptive World must be equipped with the ability for higher thinking skills, circumstance analysis, creative thinking as the competencies. According to the study conducted by Supattarasak Khumsamart, Sirintip Kuljittree, and Kowit Juntapala (2020), they conclude the following challenges.

1. Organizations must adjust to mindset or a new perspective. First, organizations must create a body of knowledge from a "lens of vision." Then, they must look for new things with an open mind to accept different perspectives, ways of thinking, and results from the new lens. Once they have adjusted their mindset, they will be able to lead the organizations to a new, more open dimension of business.

2. Knowledge will occur when it has "Faster Performance," allowing us to find mistakes faster than organizations with slow performance. They are worried about making mistakes; that would be the shield that prevents organizations from surpassing obstacles when they encounter

mistakes. The slower those organizations work, the more experience they experience in dealing with and resolving the slow situation.

3. "Learning from Mistakes" is a significant challenge. The organizations that work faster may not progress as well. One reason is that the organizations have already made a mistake, but they do not learn and develop a point of view from the wrong point in order to create something new. In case they still have mistaken and no corrections, the organizations will face difficulties and become obstacles that will slow down success and ultimately slow down learning.

4. The body of knowledge is retained only when learning is continually learned. The organizations must have an "Attitude to Learn" and "Appropriate Learning Methods" in order to create a continuous learning system and build on to success. Finally, the organizations can stand up to the big organizations in driving Thailand's economy in the future.

All presented challenges are very crucial keys in designing the New Normal education. It is a design for adaptation or future educational blueprints, emphasizing the conceptualization or the belief of personnel that will have to adjust and create the power of self-development. Responsibilities and roles are, known as Growth Mindset, are important. Knowing the challenges can help the administrators know how to administrate their educational institutions to serve with the current situations and create progress in education.

Education in the Next Normal

After the New Normal, the Next Normal will be the readiness to move on with the New Normal. It consists of a way of thinking, learning, communicating, practicing, and managing that will facilitate those who are ready for change. Such changes include a cashless society, automated sales system, home delivery services, the technology of shopping through real experiences like virtual reality, and working at home. These things will still be maintained in the Next Normal. Education is inevitable for students at all levels to study online.

For higher education, the Next Normal is very challenging for administrators, teachers, students, and universities. The most significant thing is a balance between life and unfamiliar teaching. The teaching is conducted through an online system; however, it does not show that it is the best practice. Although teaching in the regular classroom is dwindling, the quality of education has not been reduced. Significantly, the curriculum must be integrated between disciplines, and the content in different subjects must not be redundant, but they have to be a

more interdisciplinary format. This will enable Thai citizens to become global citizens in society with readiness.

It can be concluded that the issue to be aware of is moving from the "New Normal," a new way of life that lives with the COVID-19, to the "Next Normal," the next life after the COVID-19. The preparation and adjustment are essential, especially the acceptance of new technologies and digital services. It includes online platforms that meet the needs of convenience, focusing on safety, hygiene, and impact on the environment. The trends of living in the Next Normal style are as follows: 1. Stay-at-home Economy: The COVID-19 situation has changed people's way of life around the world. The house is a dwelling place and has also become a place for various activities. 2. Touchless Society: Living in the Next Normal era will focus on safety and hygiene. Technology has therefore been developed to reduce exposure; and 3. Regenerative Organic: Safety and environmental impact issues are at the heart of the Next Normal world.

Instructional Management

Due to the COVID-19 pandemic, the closure of educational institutions later became why more than 90% of all students in the world were affected in the learning process. For Thailand, the Centre for COVID-19 Situation Administration (CCSA) requires a waiver of school buildings or educational institutions for educational management conducted both online and offline in the classroom. The Blended Learning approach will be applied or may be learned at home depending on the appropriateness and context of each school or education institution. Therefore, institutional administrators need to search for educational administration methods since they are essential processes to drive learning management under the New Normal. It involves instructional model management, teacher development readiness for the new world, course administration, including listening to feedback from teachers, parents, students, and the community. Patcharaporn Duangchurn (2020) has studied and compiled significant concepts in adjusting educational management processes from educational organizations and educators. That will be other guidelines helping the administrators to gain concepts in the management of educational institutions in various fields as follows:

Educational Management: according to the concept of Goldbush (Patcharaporn Duangchum, 2020), it presents as follows:

1. 100 % online learning approach is suitable for educational institutions with the readiness for both teaching and learning systems and online courses;
2. Instruction in the classroom strictly adheres to the social distancing policy to maintain student distance and hygiene;
3. Blended learning is conducted both online and offline;
4. Learning at home is known as home school.

Significantly, the emphasis directs toward developing effective interactive online learning by engaging the students with virtual teachers, or better than classroom learning. Therefore, the evaluation will be changed from "Learning Assessment" to "Assessment for Learning." It measures how well the students are suited to learning styles and what skills the teachers expect. Assessment in the New Normal is thereupon to understand and not decide (Marut Pattaphol, 2020). As the teacher development, The Institute for the Promotion of Teaching Science and Technology (IPST) has presented the adjustment of education in the New Normal era by proposing the concept of teacher role adjustment and teacher development as follows:

1. Transforming the traditional teachers are as supporters or learning facilitators. It is believed that many qualified teachers with facilitator capabilities can link courses, teaching methods, and assessment of learning for development.
2. Changing the learning management is through teacher training for teachers to be learning supporters.

Consequently, the teaching and learning curriculum must be diverse, and the teaching style must be adjusted to have both types, offline and online. As a result, course design should consider the differences of students. For example, there are various quizzes for different purposes, and also the students and teachers collaboratively design a classroom environment (Siridej Kasuprom, 2020).

In addition, the Basic Education Commission (OBEC) has provided the idea that Education in this era must find a point to develop Thai children into the digital world or the education of the 21st century by developing a teaching and learning curriculum to be the competency-based curriculum. It will enable them to discover the potential of more Thai children (Wichai Wongyai, 2020)

Moreover, Supattarasak Khumsamart, Sirintip Kuljittree, and Kowit Juntapala (2020) add that institutional administrators must consider the following dimensions.

1. Educational Transformation: relevant agencies should focus on learning in the past, present, and future. Learning should be driven to become an expanding learning organization by building relationships with society and other organizations outside in the form of more cooperation. In the United States, the subject was discussed, and the concept of "New Future Skills: Learning in the 21st Century" in collaboration with non-educational sectors, including large leading private companies.

2. Responding to the advancement of technology: communication technology through computers is two-way communication. Therefore, the users should know how to use and suitability for practical usage.

3. Instruction: the new era of education should bring the content taught on the online network for others to have access freely Massive Open Online (MOOCS) and join with teachers by exchanging knowledge to develop new content as a place. The technology media, the resulting content will be exchanged, learned, and uploaded on the online network. This transforming concept is considered an asset in creating the institutions' advantages into leaders in disseminating information through an online world.

This pandemic situation of the COVID-19 crisis is a significant opportunity to manage education according to the New Normal way, which is a significant change in the concept that must be consistent and connected with student learning by adjusting the curriculum to be in line with the COVID-19 situation. According to this crisis, we have known as "Disruption," it is a fundamental and unexpected change of all aspects of life. Disruption creates new learning models with more innovative and massive interactions. Technological advancements are crucial and have essential roles. The students will get a lot of the knowledge and skills they need from there by using the application or through a search on sites. The teachers need to be prepared for new situations. Teachers have to redesign curriculum teaching methods based on a flexible approach for all groups of students. It should be recognized that education might be the New Normal form. Significantly, educational institutions have cooperated with many sectors, including government and private, to review instructional management systems.

Institutional Administrators in Higher Education

Institutional administrators have a high level of quality in applying the educational administration process to be efficient and effective to keep up with the situation in the disruptive change era, which can be done as follows:

1. They have a positive attitude towards digital technology since it affects the administration in various fields and must behave as a good model of using technology. The technological usage accounts for academic administration, teaching and learning management, human resource management, premises and environment management, student affairs management, and building relationships with the community. All work of educational institutions needs to have a database management system for educational institutions. As a result, the institutional administrators need to be able to choose to appropriate usage of social media such as LINE, Facebook, Twitter, WeChat, or Instagram correctly and appropriately for the nature of the school's administration (Ekachai Keesukphan, 2016).

2. They must learn about communication technology and digital technology to keep up with the changes.

3. They must formulate the vision, strategies, and directions of the organizations in accordance with the set goals. As the disruptive world, they must transform themselves into disruptive leaders.

4. They must manage infrastructure to be able to use it effectively, including hardware, software, network, and wireless networks. Therefore, all staff and students can access it quickly and comfortably.

5. They must create a work culture and an atmosphere in educational institutions where communication technology and digital technology are widely applied.

6. They must provide training to develop personnel of educational institutions with knowledge and competence in communication technology and digital technology regularly.

7. They must promote, support, and motivate the teachers, including all personnel who create new innovations in learning management or operations.

8. They must provide monitoring and consulting systems on the communication technology and digital technology application for teachers and staff in educational institutions as well as students.

9. They must have management skills such as having knowledge and expertise in management, all fields of management, resource management skills including problem-solving techniques and strategic tactics, conceptual thinking skills in critical, analytical, and synthetic thinking (Patcharaporn Duangchuen, 2020).

As the view of Techsauce Team (2018), which wrote the conclusion of Digital Disruption Leaders' Qualifications from Forbes Global CEO Conference 2018, the qualification are summarized as follows;

Techsauce Team, (2018) CEO of Sintesa Group, proposed that 1. Leaders must create an entrepreneurial mindset for the team; 2. Leaders need to find the right person to work with; 3. Leaders must restructure the work in the organization; 4. Leaders must be 'open' to create an 'Inclusive Culture,' an open culture in the organization; 5. Leaders must adapt quickly; and 6. Leaders must build a team full of 'Believer.'

Additionally, Techsauce Team, (2018) Chief Executive Officer of Charoen Pokphand Group, He presents that; 1. Leaders must lead with vision and create values; 2. Leaders must have market-driven and market focus; 3. Leaders have to find the 'right person to work with; 4. Leaders have to make 'empowerment' happen in the organization; and 5. Finally, leaders must provide the right tools for change, having KPIs aligned with goals.

Conclusion

This COVID-19 crisis is a significant opportunity in the New Normal for education, a major change in the concept that must be consistent and connected with the students' learning. The curriculum should be carried out by adjusting it to be in line with the COVID-19 situation, communicating to all concerned parties, and increasing study time flexibility and learning styles. The institutional administrators in the era of the Disruption World must have an attitude, be as good role models, learn about communication technology and digital technology to stay abreast of changes, drive, encourage, support, and motivate the teachers, all personnel of the educational institutions. Moreover, they have to provide supervision, follow-up, and encouraging counseling,

including problem-solving techniques resulting from management skills. The institutional administrators have a role in leading the organizations through various obstacles. They are responsible for adjusting the management strategies and directing the educational institutions to achieve the goals set. They must be deeply analyzed at the level of learning management to meet the students' learning needs encourage them to be ready to create their careers and are continually developing, not a disruption when changes occur.

Consequently, the administration of educational institutions on the basis of the New Normal, the administrators have to change the school administration varied on the situation and the context of the time and situation. They must consider mainly the benefits of the direct stakeholders, i.e., students, teachers, educational personnel, and parents. They must apply all of their competencies, have excellent leadership, and have management principles, concepts and theories to apply to situations. Moreover, they must be ready to lead everyone to success ultimately survive this crisis without any adverse effects on the organizations and their ideologists.

It can be seen that the transition from the “New Normal” to the “Next Normal” is related to technology and digital innovation that people of all ages and all sectors must learn and apply in life and digital transformation such as online learning. However, the new way of life in the Next Normal era is another model. Most people accept and are ready to change their lifestyle in accordance with the current situation. That is to follow the new rules on the basis of survival from the pandemic that may stay with humans for a long time and be adapted to endemic disease. As for education, it can be said that educational communication will evolve into an online teaching system. The advantage is to decrease the way of spreading germs between each other. Online learning has some disadvantages, but this kind of education system will expand even though the COVID-19 crisis has passed. It may be concluded that we have to adapt to the era and accept that the traditional way of life no longer exists. In education, institutional administrators are like the supreme leaders leading everyone towards the goal of success and therefore must be perfect transformational leaders.

References

- Bangkokpost. (2021). *Health Officials Outline Likely Scenarios as Omicron Spreads*. Retrieved from <https://www.bangkokpost.com/thailand/general/2238551/health-officials-outline-likely-scenarios-as-omicron-spreads>.
- Ekachai Keesukphan. (2016). *Administration of educational institutions in the digital era*. Retrieved from <https://www.trueplookpanya.com/knowledge/content/52232/-edu-teaartedu-teaart-teaartdir-->.
- Bollinger Robert, and Stuart Ray. (2022). *Johns Hopkins Medicine, Based in Baltimore, Maryland*. Retrieved from <https://www.hopkinsmedicine.org/health/conditions-and-diseases/coronavirus/a-new-strain-of-coronavirus-what-you-should-know>.
- Krisada Sektrakul. (2020). *The World After the Covid-19 Crisis (Part 6). Entrepreneur Classroom*. Retrieved from <https://www.set.or.th/set/enterprise/article/detail.do?contentId=7057> Leadership Innovation with Disruption World.
- MacIntosh, Robert. (2020). *Leadership Intelligence: How to manage in uncharted territory*. Retrieved from <https://chartereddabs.org/leadership-intelligence-how-to-manage-in-unchartered-territory/>.
- Marut Pattaphol. (2020). *Assessment of learning in the new normal*. Bangkok: Graduate School Srinakharinwirot University.
- Pacharaporn Duangchurn. (2020). The New Normal In Educational Administration After The Covid-19 Crisis. *Journal of Arts Management*, 4(3).783-795.
- Phornvit Phacharintanakul. (2019). *Disrupt: Educational Institutions must Look Forward*. Retrieved from <https://thestandard.co/panyapiwat-institute-of-management/>.
- REUTERS. (2020). *Covid-19 outbreak 'could kill 10m Thai jobs'*. Retrieved from <https://www.bangkokpost.com/business/1898955/covid-19-outbreak-could-kill-10m-thai-jobs>.
- Siridej Kasuprom. (2020). *Review of the Curriculum during the Covid-19 Era*. Retrieved from <https://www.salika.co/2020/05/05/review-mba-program-post-covid-era/>.
- Supattarasak Khumsamart, Sirintip Kuljittree, and Kowit Juntapala. (2020). The Guidelines for Educational Administration in the Digital Distribution Era. *Journal of Modern Learning Development*, 5(3),245-259.

- Techsauce Team. (2018). *Summary of the Qualities that Digital Disruption leaders must have from the Forbes Global CEO Conference 2018*. Retrieved from <https://techsauce.co/tech-and-biz/leadership-skills-needed-for-ceos-from-forbes-global-ceo-conference-2018>.
- Wichai Wongyai and Marut Patphol. (2019). *Learning Management in the Age of Disruptive Innovation*. Bangkok: Center for Curriculum Innovation Leaders and learning.
- Wichai Wongyai. (2020). *New normal way of learning*. Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.
- World Health Organization. (2020). *Rolling updates on coronavirus disease (COVID-19)– Updated 29 June 2020*. Retrieved from <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/events-as-they-happen>.