

วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น

Journal of Legal Entity Management and Local Innovation

กำหนดการเผยแพร่

วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น กำหนดการเผยแพร่ ปีละ 12 ฉบับ

วัตถุประสงค์

วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น เป็นวารสารสำหรับการเผยแพร่ผลงานวิชาการ และผลงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ของคณาจารย์ นักวิชาการ นิสิต นักศึกษาผู้สนใจทั่วไปและแขนงวิชาที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นผลงานในเชิงบูรณาการหลักการบริหารจัดการนิติบุคคล รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ นิติศาสตร์ การจัดการ สังคมวิทยา พัฒนาสังคม การศึกษา และสหวิทยาการทางสังคมศาสตร์ที่เชื่อมโยงหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ตลอดจนบทวิเคราะห์ที่เสนอทางออกให้กับปัญหาที่อยู่ในความสนใจของสังคม โดยมีรูปแบบการตีพิมพ์ฉบับพิมพ์ ISSN (Print): 2697-6161 มีกำหนดเผยแพร่วารสารฉบับปกติ (Regular Issues) ปีละ 12 ฉบับ ตั้งแต่ปี 2564 เป็นต้นไป

บรรณาธิการ

ผศ.ดร.อนุวัต กระจ่างชัย

กองบรรณาธิการ

รศ.ดร.สมาน งามสนิท	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รศ.ดร.สัญญา เคนาภูมิ	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ผศ.ดร.สมปอง สุวรรณานูมา	มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
ผศ.ดร.สุรพงษ์ แสงเรณู	มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
ผศ.ดร.วันชัย สุขตาม	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
ผศ.ดร.อุทัย สติมัน	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ผศ.ดร.สุวัฒน์ อินทรประไพ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

เลขานุการ: นายสมยศ พันโคคา ศิลปกรรม: นายสุรชัย บุญพิทักษ์, นายคมสัน จันทร์แจ่ม

พิธีกร: นายวิชัย ชัยบำรุง, นายไพศาล วิเศษชาติ, นางสาวณิชชาภัทร เกิดฤทธิ์

วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น

เครือข่ายส่งเสริมการวิจัยและนวัตกรรมทางสังคมศาสตร์

99/173 ม. 1 ตำบลลำไทร อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170

โทรศัพท์ : 08-4147-6164 e-mail: selaphum.academic@gmail.com

จัดพิมพ์โดย: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เลขที่ 79 หมู่ 1 ตำบลลำไทร อำเภอวังน้อย

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170 โทร. 035-248-000 ต่อ 8555. แฟกซ์. 035-248-000 ต่อ 8545

ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ (Peer Review)

ศ.ดร.บุญทัน ดอกไธสง

ศ.ดร.จำนงค์ อติวัฒน์สิทธิ์

รศ.ดร.ธงชัย สิงอุดม

รศ.ดร.ธัชชนันท์ อิศรเดช

รศ.ดร.รัตนะ ปัญญาภา

รศ.ดร.สมชัย ศรีนोक

รศ.ดร.สุรินทร์ นียมางกูร

รศ.ดร.กัญญามาน กาญจนาทวีกุล

รศ.ดร.ธงชัย สิงอุดม

รศ.ดร.สิริวัฒน์ ศรีเครือดง

รศ.ดร.อัจฉรา หล่อตระกูล

รศ.ดร.อภิรักษ์ จันทะนี

รศ.ดร.ภัทรพล ใจเย็น

รศ.ดร.จิรายุ ททรัพย์สิน

รศ.ดร.ศิวัช ศรีโสภางกุล

รศ.ดร.เต็มศักดิ์ ทองอินทร์

รศ.ดร.พิเชฐ ทั้งโต

รศ.ดร.ศักรระเกียรติ วรวัฒน์ประปัญญา

ผศ.ดร.วาสิตา เกิดผล ประสบศักดิ์

ผศ.ดร.วิชชุกร นาครชน

ผศ.ดร.ไพศาล เครือแสง

ผศ.ดร.นงคัลักษณ์ ใจฉลาด

ผศ.ดร.อานนท์ เมธีวรรณ

ผศ.ดร.วรรณิตร์ วรวิวรรณ

ผศ.ดร.สุภาพ ผู้รุ่งเรือง

ผศ.ดร.เดชาพล กัปกโก

ผศ.ดร.สามารถ บุญรัตน์

ผศ.ดร.นพดล ดีไทยสงค์

ผศ.ดร.ธิดาวุฒิ หมั่นมี

ผศ.ดร.เสกสรร สนวนา

ผศ.ดร.อนันต์ อุปสอด

ผศ.ดร.อภิรักษ์ ศรีพันธ์

ผศ.ดร.สุวัฒน์ อินทรประไพ

ผศ.ดร.อุทัย สติมัน

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

มหาวิทยาลัยนเรศวร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ (Peer Review) (ต่อ)

ผศ.ดร.ประทีป พิษทองกลาง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
ผศ.ดร.ธีรภัทร กิจจารักษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผศ.ดร.ฐิติวรดา พลเยี่ยม	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ผศ.ดร.ญาณัญญา ศิริภัทร์ธาดา	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผศ.ดร.อัจฉรา ศรีพันธ์	มหาวิทยาลัยนเรศวร
ผศ.ดร.นิกร นิยมพันธ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
ผศ.ดร.ฐิติพร อุ่นใจ	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ผศ.ดร.กมลวิช ลอยมา	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผศ.ดร.อัจฉราภรณ์ จันทร์ทา	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ผศ.ดร.สยาม ราชวัตร	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผศ.ดร.เสริมศักดิ์ พวงทอง	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผศ.ดร.นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ผศ.ดร.เอกอนงค์ ศรีสำอังก์	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ผศ.ดร.อิศรเดช มั่นคง	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ผศ.ดร.สุภชัย ตริทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผศ.ดร.บงกช นิมิตระกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ผศ.ดร.ภัทรพล ทรัพย์สิน	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ผศ.ดร.อนุกร จันทรเกษม	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ผศ.ดร.อาจารย์ ประจวบเหมาะ	มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
ผศ.ดร.สุรสิทธิ์ อุดมธนวนงค์	สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
ผศ.ดร.วิชา นาทา	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผศ.ดร.พิชัย แหงโพ	มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
ผศ.ดร.สมชาย ศรีโพธิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผศ.ดร.ปรธูมาศ พลิชฐ์ภักกุล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผศ.ดร.จิรายุทธ พลเยี่ยม	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
ผศ.ดร.นพพร บัวอินทร์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ผศ.ดร.ดุจฤดี คงสุวรรณ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ผศ.ดร.ธิตี หมั่นเขตกรณ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ผศ.ว่าที่ร้อยตรี ดร.ไชยะ เทพา	มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
ผศ.ว่าที่ร้อยตรีพงศ์สวัสดิ์ ราชจันทร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
ผศ.ดร.ธงชัย สิงห์เดช	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ผศ.มานิตย์ อรรคชาติ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ผศ.ดร.จักรวาล สุขไมตรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผศ.ดร.สิริภัทร ศรีทอง	มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผศ.ดร.อำนาจ มีราคา
อ.ดร.ณัฐพัชร์ วรพงศ์พัชร์
อ.ดร.ทศพร มะหะหมัด
อ.ดร.เพ็ญพิมพ์ พวงสุวรรณ
อ.ดร.มาลัย วงศ์ฤทัยวัฒนา
อ.ดร.กรกต ชาบัณฑิต
อ.ดร.ฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี
อ.ดร.อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด
อ.ดร.สาลินี ชัยวัฒนพร
อ.ดร.ณัฐพัชร์ มณีโรจน์
อ.ดร.ผกามาศ ชัยรัตน์
Dr.Kajornatthapol Pongwiritthon

วิทยาลัยพิษณุบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
มหาวิทยาลัยพะเยา
มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
วิทยาลัยนครราชสีมา
มหาวิทยาลัยแสตมฟอร์ด
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาวิทยาลัยพะเยา
IQRA Business School
University of Geomatika, Malaysia

บทบรรณาธิการ

วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น ฉบับนี้เป็นปีที่ 9 ฉบับที่ 6 ประจำเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2566 ที่ได้รับรองคุณภาพวารสารจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai Journal Citation Index-TCI) เพื่อรักษาคุณภาพของบทความให้เป็นไปตามเงื่อนไขและกติกาสากล กองบรรณาธิการได้พิจารณาบทความโดยเสนอบทความต่อคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรอง (Peer Review) พิจารณาตรวจแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ของบทความก่อนการลงตีพิมพ์เพื่อคัดเลือกและกลั่นกรองบทความให้เกิดความความสมบูรณ์และมีคุณภาพมากที่สุด เพื่อควรค่าแก่การตีพิมพ์เผยแพร่ และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทางวิชาการและเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพทางด้านการสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการ

สำหรับเนื้อหาของวารสารฉบับนี้ถือได้ว่ามีความโดดเด่นที่เน้นกระบวนการวิจัยที่เข้มข้น ประกอบไปด้วยจำนวนบทความทั้ง 28 บทความ โดยภาพรวมหลักเป็นการพัฒนาจากงานวิจัยที่ศึกษากรณีเฉพาะ (Case Study) ที่แต่ละบทความได้เน้นกระบวนการวิจัยเชิงลึกในหลายรูปแบบทั้งในรูปแบบของการสนทนากลุ่มการสอบถาม และการสัมภาษณ์ ประกอบกับบทความส่วนใหญ่แสดงถึงการทำงานร่วมกันของผู้มีพหุปัญญาในลักษณะที่ทำงาน ทำให้บทความมีความละเอียดรอบคอบถี่ถ้วน มีการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะได้อย่างสมบูรณ์น่าสนใจ ขอขอบคุณคณาจารย์ นักศึกษา และผู้สนใจทั่วไปทุกท่านที่ให้ความสนใจร่วมส่งบทความเผยแพร่ ในวารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น และขอขอบคุณกองบรรณาธิการ ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุวัต กระสังข์

บรรณาธิการ

สารบัญ (Content)

	หน้า
กองบรรณาธิการ (Editorial Board)	(1)
คณะกรรมการกลั่นกรองบทความ (Peer Reviewers)	(2)
บทบรรณาธิการ (Editorial)	(4)
ปัจจัยคำตอบแทนที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานบริษัทเอกชน ในจังหวัดปทุมธานี และจังหวัดอยุธยา.....	1
<i>วริศรา ช่างสาร, ปภาดา พงศ์อัจฉริยกุล, พิมพ์นิภา ภูเหล็กอม, รัตนา ลีดี</i>	
กลยุทธ์ระดับธุรกิจ และการจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย.....	14
<i>ศิริพรรณ จินะบุญเรือง</i>	
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วน ตำบลดอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี.....	32
<i>สุธาสนี ปั่นทอง, อรนนท์ กลั่นทปูระ</i>	
ต้นทุนและผลตอบแทนของการทำแคบหมูกลุ่มวิสาหกิจชุมชน บ้านหม้อ ตำบลปง ยางคก อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง.....	45
<i>จิรนนท์ บุพพัฒน์สมัย</i>	
ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง.....	57
<i>อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์</i>	
“4I’s” พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการบริหารงานวิชาการ.....	72
<i>นวรรตน์ ไชยมภู, นิรันดร์ จุลทรัพย์, ชณัฐ พรหมศรี, กิตติพร เนาว์สุวรรณ</i>	
การนำความรู้ด้านความซื่อสัตย์สุจริตไปใช้ในชีวิตประจำวันของเยาวชน ในพื้นที่จังหวัดระนอง.....	85
<i>ลัญจนา ชยนนท์, วิจิตรา ศรีสอน, ทิฆัมพร พันลี้กเดช</i>	
การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อสามารถดำรงชีวิตได้ในวัยเกษียณของคน Gen Y ในพื้นที่ชุมชนพระยาประสิทธิ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร.....	92
<i>วิจิตรา ศรีสอน, ลัญจนา ชยนนท์, ทิฆัมพร พันลี้กเดช</i>	
แรงจูงใจในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนีภาค 5.....	100
<i>จิรดา บุญล้ำเลิศ, ทิฆัมพร พันลี้กเดช</i>	

สารบัญ (Content)

	หน้า
อิทธิพลคั่นกลางแบบอนุกรมของพฤติกรรม การตัดสินใจซื้อและความพึงพอใจของ ลูกค้าในฐานะตัวแปรที่เชื่อมโยงการรับรู้ถึงรสชาติไปสู่ความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ ของผู้บริโภคผลไม้แปรรูปอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร.....	112
<i>วีรยุทธ ลอยเกตุ, ธัญนันท์ บุญอยู่</i>	
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านหีบ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	124
<i>แก้วตา ยาวะโนภาส, นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์</i>	
แนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงาน อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	139
<i>นันทภรณ์ นุ่มเจริญ, กมลวรรณ วรรณชนง</i>	
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรกลุ่มระดับประถมศึกษา อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก.....	154
<i>วรพร ปายะนันท์, อุไรวรรณ บัวเจริญ</i>	
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	165
<i>พงษ์ดนัย ไวยศิลป์, นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์</i>	
แนวทางการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ของประเทศไทย.....	179
<i>กิตติศักดิ์ คุรุนันท์, ทัชชกร แสงทองดี</i>	
ผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบห้องเรียนกลับทาง เรื่อง Comparative และ Superlative ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนตากพิทยาคม.....	191
<i>สมยศ สุโพธิ์ภาคสกุล, สุธาลินี สุโพธิ์ภาคสกุล, นงลักษณ์ สอนคุ้ม</i>	
ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการระบบนวัตกรรม แอปพลิเคชัน Line Official Account เพื่อการชำระภาษีรายได้ท้องถิ่นของ ประชาชนในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร.....	203
<i>สุวิจักขณ์ วรรณธรรมทองดี, ธัญนันท์ บุญอยู่</i>	
อิทธิพลทัศนคติในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงส่วนประสมทางการตลาดสู่ การตัดสินใจใช้บริการค้ายมวไทยย่านฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร.....	215
<i>ณัฐพล ไชยกุลสินธุ์, สุดที่รัก นุชนาถ</i>	

สารบัญ (Content)

	หน้า
ปัจจัยภาวะผู้นำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ประชาชนตำบลวัดยมคาดหวัง.....	228
<i>เสกสันติ ทองแท้, นฤมล อนุสนธิ์พัฒนา</i>	
การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	242
<i>นงนภััส เนตรนิยม, กมลวรรณ วรรณธำ</i>	
การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน.....	255
<i>ฉัตรลลิตา พิธีรัตน์</i>	
แนวทางการส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน ตำบลในเขตอำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	274
<i>ศิริภาพ เล็งไธสง, กมลวรรณ วรรณธำ</i>	
พฤติกรรมผู้บริโภคต่อการตัดสินใจใช้ตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม ในพื้นที่เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร.....	285
<i>สุวัฒน์ชิน เยียวยา, เสาวนีย์ สมันต์ศรีพร</i>	
แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ในสำนักงาน วัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง.....	297
<i>วคิน สุขแสง, นฤมล อนุสนธิ์พัฒนา</i>	
การพัฒนาระบบจองคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมือง ร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด.....	311
<i>อัจฉราภรณ์ จุฑาผาด, สุกิมา ฮามคำไพ</i>	
การดำเนินคดีสิทธิในที่ดินของศาลปกครองไทย.....	322
<i>เฉลิมพงษ์ เพ็ญโรจน์</i>	
Ecology and Buddhism: A case study of Eco-concrete poem from Tree of life to English Students' works.....	330
<i>Krittima Janyaphet</i>	
ความสุขในการปฏิบัติงานของครู กลุ่มโรงเรียนอุดมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1.....	338
<i>สุภาภรณ์ พวงเข็มแดง, กมลวรรณ วรรณธำ</i>	

สารบัญ (Content)

	หน้า
ภาคผนวก	
หลักเกณฑ์การเสนอบทความและคำแนะนำสำหรับผู้นิพนธ์.....	348

ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานบริษัทเอกชน
ในจังหวัดปทุมธานี และจังหวัดอยุธยา
Compensation Factors Affecting Organizational Commitment of
Private Company Employee in Pathumthani and Ayutthaya Provinces

วริศรา ช้างสาร¹ ปภาดา พงศ์อัจฉริยกุล² พิมพนิภา ภูเหล็กม³ รัตนา สีดี้⁴
Waridsara Changsan, Papada Pongachariyakul, Phimnipa Phuleam, Rattana Seedee

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยค่าตอบแทนและความผูกพันในองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนจังหวัดปทุมธานี และจังหวัดอยุธยา 2) เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันในองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดปทุมธานี และจังหวัดอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนจังหวัดปทุมธานี และจังหวัดอยุธยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดปทุมธานี และจังหวัดอยุธยา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามออนไลน์ สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยค่าตอบแทนด้านค่าตอบแทนทางการเงิน และด้านค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงินมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในด้านค่าเฉลี่ยของความผูกพันในองค์การโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) การเปรียบเทียบความผูกพันในองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ การศึกษา และสถานภาพไม่มีความแตกต่างกัน ขณะที่ ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ค่าตอบแทนทางการเงินและค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน เป็น

Received: 2022-10-18 Revised: 2022-12-20 Accepted: 2023-02-24

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ Faculty of Management Sciences Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage. Corresponding Author e-mail: waridsara.chang@vru.ac.th

² หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ Faculty of Management Sciences Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage.

³ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ Faculty of Management Sciences Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage.

⁴ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ Faculty of Management Sciences Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage.

ตัวแปรอิสระที่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ความผูกพันในองค์การได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ (Keywords): ค่าตอบแทนทางการเงิน; ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน; ความผูกพันในองค์การ

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the compensation factors and organizational commitment of private company employee in Pathum Thani and Ayutthaya provinces; 2) to compare the organizational commitment of employees of private company in Pathum Thani and Ayutthaya province classified by personal factors; and 3) to study the compensation factors affecting organizational commitment of private company employee in Pathum Thani and Ayutthaya provinces. The samples used were employees of private companies in Pathum Thani and Ayutthaya Province, totaling 400 people. The tool used was an online questionnaire. The statistics used in the research were percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and multiple regression analysis. The results showed that: 1) Financial and non-financial compensation were on average at a high level. In terms of the average of overall organizational commitments, they were at a high level. 2) A comparison of organizational commitment of private company employees classified by personal factors found that sex, age, education, and status were not different. and monthly income was statistically different at the 0.05 level. 3) Financial Compensation and Non-Financial Compensation It is an independent variable that can be used to predict organizational commitment with statistical significance at the 0.05 level.

Keywords: Financial Compensation; Non - Financial Compensation; Organizational Commitment

บทนำ (Introduction)

ประเทศไทยพบการระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส-2019 หรือ COVID-19 ตั้งแต่ต้นมกราคม 2563 จำนวนผู้ติดเชื้อ COVID-19 เพิ่มขึ้นอย่างซ้ำๆ ส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศมีการผันผวนเป็นอย่างมาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานในภาพรวม ซึ่งการระบาดของโควิด-19 ถึง 2 รอบในปีเดียว ทำให้ผู้ที่ไม่ได้ทำงาน แต่มีตำแหน่งงานเพิ่มขึ้นรุนแรงกว่าในสภาวะปกติเป็นอย่างมาก ปัจจุบันการที่เศรษฐกิจมีปัญหาหลายระลอกและการระบาดไวรัสโคโรนา 3 รอบแล้ว ทำให้เกิดผล

กระทบต่อความเชื่อมั่นทางเศรษฐกิจ ความเชื่อมั่นด้านการป้องกัน เยียวยา รักษาผู้ติดเชื้อ COVID-19 ส่งผลถึงการปรับตัวของตลาดแรงงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (ยงยุทธ แฉล้มวงษ์, 2564)

การทำงานที่พบปะหน้าหน้าที่ความรับผิดชอบและค่าตอบแทนที่มีความสอดคล้องกันภายในองค์กรจะให้ประโยชน์แก่องค์กรในด้านต่างๆ เช่น จูงใจให้พนักงานพัฒนาทักษะความสามารถของตนเองให้มีความพร้อมต่อการก้าวสู่ตำแหน่งที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงขึ้น เอื้อต่อการสร้างและชี้ให้พนักงานเห็นถึงความก้าวหน้าในอาชีพ และลดอัตราการลาออกของพนักงาน เนื่องจากระบบโครงสร้างเงินเดือนที่ได้จากการประเมินค่างานจะชี้ให้พนักงานเห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและเงินเดือน การกำหนดงบประมาณการปรับขึ้นเงินเดือนประจำปีเป็นกลไกหนึ่งที่ผู้บริหารค่าตอบแทนต้องคำนึงถึง ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการกำหนดวงเงิน การขึ้นเงินเดือน ประกอบด้วยอัตราการปรับขึ้นเงินเดือนในปีปัจจุบัน ความสามารถในการจ่ายขององค์กร ศักยภาพในการแข่งขันกับตลาดแรงงาน ผลกระทบจากอัตราการลาออกของพนักงาน (Turnover) และค่าครองชีพที่สูงขึ้น เป็นต้น เพื่อให้การกำหนดวงเงินการขึ้นเงินเดือนมีความเหมาะสม จะเห็นได้ว่าการบริหารค่าตอบแทนนั้นไม่ใช่แค่การจ่ายเงินเดือนให้กับพนักงานเพียงอย่างเดียว แต่เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ในการกำหนดกลยุทธ์การจ่ายด้วยองค์ประกอบของค่าตอบแทนต่างๆ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน หรือที่เป็นรูปแบบคงที่และไม่คงที่ อีกทั้ง การบริหารค่าตอบแทนนั้นจะยังมีความสำคัญมากขึ้นในสถานการณ์ปัจจุบันที่บริษัทเผชิญความยากลำบากในการปรับตัวสู่ New Normal และต้องมีการลดต้นทุนหรือปรับรูปแบบธุรกิจต่างๆ โดยที่ยังต้องรักษาคนเก่งและมีความสำคัญจริงไว้กับบริษัท การที่องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน สามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กร จำเป็นที่จะต้องสร้างแรงจูงใจรวมถึงการสร้างความผูกพันในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้คนและงานจะเอื้อประโยชน์ต่อกันเพราะคนเป็นผู้สร้างงาน ในขณะที่งานเป็นสิ่งที่ใช้ควบคุมพฤติกรรมของคนให้สอดคล้องกันในการทำงานร่วมกัน ซึ่งจากความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า หากบุคลากรในองค์กรได้รับการจูงใจในการทำงานให้เขาเหล่านั้นได้บรรลุถึงความต้องการของตนแล้วก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร รวมถึงสามารถสร้างความผูกพันในองค์กรให้กับคนในองค์กรได้ (ชินวุฒิ เจษฎาญาณเมธา, 2563)

จากที่กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดปทุมธานี และจังหวัดอยุธยา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถเป็นแนวทางในการนำไปใช้พัฒนาการบริหารพนักงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มความผูกพันต่อองค์กรอย่างยั่งยืนและมั่นคง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาปัจจัยค่าตอบแทนและความผูกพันในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน ในจังหวัดปทุมธานี และจังหวัดอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดปทุมธานี และจังหวัดอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานเอกชนในจังหวัดปทุมธานี และจังหวัดอยุธยา

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความผูกพันในองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านค่าตอบแทนมีผลต่อความผูกพันในองค์การ

วิธีการดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งศึกษาปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดปทุมธานี และจังหวัดอยุธยา

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดปทุมธานี และจังหวัดอยุธยา เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้จึงใช้สูตรการคำนวณตามหลักของ W.G. Cochran (1953) กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลเท่ากับ 385 คน และเพื่อให้ข้อมูลเกิดความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น และป้องกันความไม่ครบถ้วนและความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถามผู้วิจัยจึงกำหนดให้ขนาดกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน แล้วจึงทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นคำถามที่สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน รายได้ต่อเดือน โดยคำถามจะเป็นลักษณะให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ตอนที่ 2 เป็นคำถามที่สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค่าตอบแทนของพนักงาน ตอนที่ 3 เป็นคำถามที่สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันในองค์การ โดยแบบสอบถามถูกตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยาม (Index of Items Objective Congruency: IOC) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 และนำแบบสอบถามดังกล่าวไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด และนำไปวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Coefficient Alpha) ของครอนบาค โดยระดับค่าแอลฟาที่ยอมรับได้ต้องอยู่ในระดับ 0.7 ขึ้นไป พบว่า แบบสอบถามค่าตอบแทนทางการเงิน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคเท่ากับ 0.93 แบบสอบถามค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงินมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคเท่ากับ 0.90 และ

แบบสอบถามความผูกพันในองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคเท่ากับ 0.90 ซึ่งมากกว่า 0.7 สามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุดเก็บข้อมูลแบบออนไลน์โดยใช้ระยะเวลา 2 เดือน นำแบบสอบถามทั้งหมดหลังจากที่มีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบคำถามในแบบสอบถามแต่ละชุดแล้วไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคำนวณสำเร็จรูปทางสถิติ

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการกำหนดสถิติที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับข้อมูลทางสถิติ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) วัดค่าความเชื่อมั่นของคำถามที่ใช้ในการตอบแบบสอบถาม
2. ค่าร้อยละ (Percent) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่าง ๆ
4. ค่า t-test (Independent Sample t-Test) ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม
5. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบความแตกต่างของตัวแปร ถ้าพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Differences (LSD)
6. การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการหาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตาม

ผลการวิจัย (Research Results)

จากการศึกษาปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน ในจังหวัดปทุมธานีและจังหวัดอยุธยา ผลการวิจัยพบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 227 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 57 อายุ 26-30 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 37 สถานภาพโสด จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52 ระยะเวลาในการทำงาน จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 37 รายได้ต่อเดือน จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 32

จากตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของค่าตอบแทนทางการเงินของพนักงานบริษัทเอกชน ในจังหวัดปทุมธานีและจังหวัดอยุธยา พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าตอบแทนทางการเงินโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.84 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากมากไปน้อย พบว่า เงินเดือน และเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมีค่าเฉลี่ย 3.86 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ค่ารักษาพยาบาลมีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมาก และโบนัส มีค่าเฉลี่ย 3.79 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของค่าตอบแทนทางการเงิน

ค่าตอบแทนทางการเงิน	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
เงินเดือน	3.86	0.775	มาก
โบนัส	3.79	0.802	มาก
ค่ารักษาพยาบาล	3.85	0.765	มาก
เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	3.86	0.730	มาก
รวม	3.86	0.689	มาก

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน

ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
งาน	3.90	0.696	มาก
โอกาสก้าวหน้า	3.82	0.742	มาก
ความภูมิใจในงาน	3.82	0.721	มาก
สภาพแวดล้อม	3.81	0.755	มาก
รวม	3.84	0.657	มาก

จากตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงินโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.84 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากมากไปน้อย พบว่า งาน มีค่าเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ โอกาสก้าวหน้า และความภูมิใจในงาน มีค่าเฉลี่ย 3.82 อยู่ในระดับมาก และสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 3.81 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันในองค์กร โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากมากไปน้อย พบว่า มีความพยายามในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.94 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความมีอิสระในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.88 อยู่ในระดับมาก การรักษาพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับมาก และความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กรมีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของความผูกพันในองค์กร

ความผูกพันในองค์กร	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร	3.73	0.834	มาก
ความมีอิสระในการทำงาน	3.88	0.690	มาก
การรักษาพนักงาน	3.77	0.730	มาก
มีความพยายามในการทำงาน	3.94	0.651	มาก
รวม	3.85	0.640	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านความผูกพันในองค์กรของเพศชายและเพศหญิง พบว่า เพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกันในด้านความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านความผูกพันในองค์กรของเพศชายและเพศหญิง

เพศ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	T	SIG.
ชาย	3.85	0.673	0.351	0.988
หญิง	3.85	0.615		

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้านความผูกพันในองค์กรของแต่ละอายุ พบว่า มีความผูกพันในองค์กรไม่แตกต่างกัน ค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.078 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้านความผูกพันในองค์กร ของแต่ละอายุ

แหล่งความแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง	องศาความเป็นอิสระ	ค่าเฉลี่ยกำลังสอง	ค่า F	SIG.
ระหว่างกลุ่ม	4.627	6	0.771	1.911	0.078
ภายในกลุ่ม	158.589	393	0.404		
รวม	163.216	399			

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้านความผูกพันในองค์กร ของแต่ละระดับการศึกษา

แหล่งความ แปรปรวน	ผลรวม กำลังสอง	องศาความ เป็นอิสระ	ค่าเฉลี่ยกำลัง สอง	ค่า F	SIG.
ระหว่างกลุ่ม	2.308	4	0.577	1.416	0.228
ภายในกลุ่ม	160.908	395	0.407		
รวม	163.216	399			

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้านความผูกพันในองค์กร ของแต่ละระดับการศึกษา พบว่า มีความผูกพันในองค์กรไม่แตกต่างกัน ค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.228 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญสถิติ 0.05

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้านความผูกพันในองค์กร ของแต่ละสถานภาพ

แหล่งความ แปรปรวน	ผลรวม กำลังสอง	องศาความ เป็นอิสระ	ค่าเฉลี่ยกำลัง สอง	ค่า F	SIG.
ระหว่างกลุ่ม	1.288	3	0.429	1.050	0.370
ภายในกลุ่ม	161.928	396	0.409		
รวม	163.216	399			

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้านความผูกพันในองค์กร ของแต่ละสถานภาพ พบว่า มีความผูกพันในองค์กรไม่แตกต่างกัน ค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.370 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้านความผูกพันในองค์กร ของแต่ละระยะเวลาการทำงาน

แหล่งความ แปรปรวน	ผลรวม กำลังสอง	องศาความ เป็นอิสระ	ค่าเฉลี่ยกำลัง สอง	ค่า F	SIG.
ระหว่างกลุ่ม	5.019	4	1.255	3.133	0.015
ภายในกลุ่ม	158.196	395	0.400		
รวม	163.216	399			

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้านความผูกพันในองค์กร ของแต่ละระยะเวลาการทำงาน พบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเพื่อให้ทราบว่ารดับอายุในรายคูใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี LSD

(Least Significant Difference) ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความผูกพันในองค์กร ของแต่ละระยะเวลาการทำงาน พบว่า กลุ่มระยะเวลาการทำงาน 21 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยด้านความผูกพันในองค์กรแตกต่างกันมากที่สุด รองลงมาคือ ระยะเวลา 16 – 20 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้านความผูกพันในองค์กร ของแต่ละรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง	องศาความเป็นอิสระ	ค่าเฉลี่ยกำลังสอง	ค่า F	SIG.
ระหว่างกลุ่ม	9.305	7	1.329	3.386	0.002
ภายในกลุ่ม	153.911	392	0.393		
รวม	163.216	399			

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้านความผูกพันในองค์กร ของแต่ละรายได้ต่อเดือน พบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเพื่อให้ทราบว่าระดับอายุในรายใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความผูกพันในองค์กร ของแต่ละรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ต่อเดือน 35,000-40,000 บาทมีค่าเฉลี่ยด้านความผูกพันในองค์กรแตกต่างกันมากที่สุด รองลงมาคือ มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป และรายได้ต่อเดือน 21,001-25,000 บาท ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร

	B	BATA	T	SIG.
ค่าคงที่	0.873		7.004	0.000
ค่าตอบแทนทางการเงิน	0.102	0.110	2.263	0.024
ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน	0.673	0.692	14.275	0.000
R = 0.778 R ² = 0.605 F = 304.564 SIG = 0.000				

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า ค่าตอบแทนทางการเงิน (Sig. = 0.024) และค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน (Sig. = 0.000) สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ความผูกพันในองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตัวแปรอิสระที่มีอำนาจพยากรณ์มากที่สุดคือ ด้านค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.673 รองลงมาคือด้านค่าตอบแทนทางการเงิน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.102 ซึ่งปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อความผูกพัน

ในองค์การ ทั้ง 2 ด้าน สามารถทำนายความผูกพันในองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนได้ร้อยละ 60.5 โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้ ดังนี้

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

$$Y = 0.873 + 0.102x_1 + 0.673x_2$$

Y = ความผูกพันในองค์การ

a = ค่าคงที่ (Constant)

b_1 = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย x_1

b_2 = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย x_2

x_1 = ค่าตอบแทนทางการเงิน

x_2 = ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานบริษัทเอกชน ทั้งด้านงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความภูมิใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อม ผลการทดสอบยอมรับสมมติฐาน (Sig. ≤ 0.05)

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 ปัจจัยค่าตอบแทนและความผูกพันในองค์การของพนักงานบริษัทเอกชน ในจังหวัดปทุมธานี และจังหวัดอยุธยาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย คือ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนทางการเงิน ตามมาด้วยปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ (2561) ศึกษา ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน วิทยาลัยอาชีวศึกษาผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ค่าเฉลี่ยโดยรวมของค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ค่าตอบแทนทางการเงินมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง และด้านค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางถึงมาก

จากผลการวิจัยความผูกพันที่มีต่อองค์การของพนักงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับค่าเฉลี่ยมาก เรียงอันดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ความพยายามในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน การรักษาพนักงาน และความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ จิรวัดณ์ ถนอมธรรม (2559) ศึกษา ความผูกพันต่อองค์การของราชการ สำนักงานเลขานุการ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม พบว่า ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านโอกาสในการเรียนรู้และความก้าวหน้าในงาน ด้านสัมพันธ์ภาพ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านค่านิยมและความรับผิดชอบ และด้านความสำเร็จและการยอมรับนับถือ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 เปรียบเทียบความผูกพันในองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดปทุมธานี และจังหวัดอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ การศึกษา และสถานภาพ ไม่มีความแตกต่างกัน ขณะที่ ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ ธัญกิตติ์ จันทร์ศรี

(2557) ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย: กรณีศึกษาพนักงานภายใต้ธุรกิจค้าผลิตภัณฑ์อาหารในประเทศบริษัท ซีพีเอฟ เทรดดิ้ง จำกัด ผลการศึกษาพบว่า จากการวิเคราะห์พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ที่ต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน มีเพียงระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ถึงจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ กรรณก มาตรคำมี (2562) ศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด จังหวัดกรุงเทพฯ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด จังหวัดกรุงเทพฯ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานเอกชน ในจังหวัดปทุมธานี และจังหวัดอยุธยา พบว่า ค่าตอบแทนทางการเงิน และค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงินส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้อง ประภาพร พลฤกษ์ศรี (2557) ศึกษา สมมติฐานด้านปัจจัยค่าตอบแทนทางการเงินและที่ไม่ใช่ทางการเงินที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ค่าตอบแทนมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมี 3 ด้าน คือ ค่าตอบแทนทางการเงิน ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน (งาน) และค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน (ความภาคภูมิใจ) และยิ่งสอดคล้องกับ ลลิตา จันทร์งาม (2559) ศึกษาผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล พบว่า ความความหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การพัฒนาการทำงานทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำ และค่าตอบแทน ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวม

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มพนักงานทั่วไปที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนภายในจังหวัดปทุมธานี และจังหวัดอยุธยาเพื่อการวิจัยปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน ในจังหวัดปทุมธานี และจังหวัดอยุธยา ซึ่งการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรในธุรกิจทั้งภาครัฐและเอกชน ดังนี้

1. ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่า หน่วยงานควรพิจารณาการปรับค่าตอบแทนให้เหมาะสมและยุติธรรม เพื่อสร้างแรงกระตุ้นให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงาน ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่องานและงานที่ได้มีคุณภาพ โดยกำหนดหลักการกำหนดค่าตอบแทนให้เพียงพอ ยุติธรรม เป็นที่ยอมรับกับความต้องการของพนักงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กร การให้รางวัลตอบแทนหรือยกย่องพนักงานอย่างเหมาะสม มีการวัดผลความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

อย่างต่อเนื่อง และมีแผนการเพิ่มอัตราเงินเดือนในระยะยาวที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม เป็นระบบ ระเบียบ และปฏิบัติอย่างจริงจังจะเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความเชื่อถือน้องค์กร และเกิดความผูกพันในองค์กรเพิ่มขึ้นได้

2. ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน ด้านงาน เป็นตัวแปรอิสระที่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ความผูกพันในองค์กรได้มากที่สุด ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่า ควรให้พนักงานได้มีโอกาสในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานและแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน ควรยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานในการทำงาน เพื่อที่จะทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานและสร้างความผูกพันให้กับพนักงานต่อองค์กร มีการวัดผลความผูกพันของพนักงานอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารุ่นต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆเพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร เป็นต้น เพื่อที่จะมีความครอบคลุมตัวแปรอื่นๆ ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร

2. งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยที่เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ในช่วงระยะเวลาสั้นๆ ดังนั้นเพื่อเป็นการเปิดมุมมองและมีการวิเคราะห์เชิงลึกมากขึ้น ผู้วิจัยเสนอให้ใช้การศึกษาวิจัยที่มีการเก็บข้อมูลในเชิงคุณภาพ เช่น การสนทนากลุ่ม หรือการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นต้น ควบคู่ไปกับแบบสอบถาม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะหรือให้ความคิดเห็นเพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรรณก มาตรคำมี. (2562). ความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัท กลางคุ่มครองผู้ประสภภัยจาก ภัย จำกัด จังหวัดกรุงเทพฯ. การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตร์บัณฑิต สาขาจิตวิทยาและการแนะนา. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
- จิรวัดณ์ ถนอมธรรม. (2559). ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานเลขานุการ สำนักงาน ปลัดกระทรวงกลาโหม. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก
- ชินวุฒิ เจษฎาญาณเมธา. (2563). การจัดการค่าตอบแทนที่ดีเพื่อดึงดูดพนักงานในองค์กรสถาบัน บัณฑิตบริหารธุรกิจจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ธัญกิตติ์ จันทร์ศรี. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่น วาย:กรณีศึกษาพนักงานภายใต้ธุรกิจค้าผลิตภัณฑ์อาหารในประเทศ บริษัท ซีพีเอฟเทรดดิ้ง จำกัด. ม.ป.ท
- ประภาพร พฤษะศรี. (2557). ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัทสยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การ

คณิศร วิชาบริหารศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัย
บัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ยงยุทธ แฉล้มวงษ์. (2564). ผลกระทบ COVID-19 ระบาดรอบ 2 ต่อเนื่องรอบ 3 กับทิศทาง
ตลาดแรงงานไทย. สืบค้น 20 สิงหาคม 2564, จาก <https://tdri.or.th/2021/04/covid-19-2-3-affected-thai-labor-market>

รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์. (2561). ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงาน กรณีศึกษาบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารร่วม
พฤษภา มหาวิทยาลัยเกริก*. 36(2), 122-144.

เรณู บุตรนิล และ มยุขพันธ์ุ ไชยมันคง. (2558). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และกลยุทธ์
ค่าตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์กร บริษัท นันยางการทออุตสาหกรรม จำกัด The
34th National Graduate Research Conference.

ลลิตา จันทร์งาม. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารออมสิน
สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

W.G. Cochran. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons. Inc.

กลยุทธ์ระดับธุรกิจ และการจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ
โรงแรมในจังหวัดเชียงราย

Business Strategies and Logistics Management Affecting Hotel Business
Performance in Chiang Rai Province

ศิริพรรณ จินะบุญเรือง¹

Siripan Jeenaboonrueang

บทคัดย่อ (Abstract)

งานวิจัย เรื่อง การจัดการโลจิสติกส์ และกลยุทธ์ระดับธุรกิจที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษาค้นคว้า 1) การกำหนดกลยุทธ์ระดับธุรกิจ การจัดการ โลจิสติกส์ และผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย และ 2) ความสัมพันธ์และการส่งผลของกลยุทธ์ระดับธุรกิจ การจัดการโลจิสติกส์ และผลการดำเนินงานของธุรกิจของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย โดยงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ และใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ในการเก็บข้อมูลจากหัวหน้าหน่วยงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมมีการดำเนินกลยุทธ์ระดับธุรกิจในระดับมาก โดยใช้กลยุทธ์การมุ่งเน้นเป้าหมายเฉพาะกลุ่มมากที่สุด รองลงมาได้แก่ กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง และกลยุทธ์ต้นทุนต่ำ การดำเนินการจัดการโลจิสติกส์อยู่ในระดับมาก โดยมีการดำเนินงานด้านการสื่อสารมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการเคลื่อนย้ายวัสดุ และด้านการจัดซื้อ ตามลำดับ และผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผลการดำเนินงานด้านการเงินมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่การเงิน กลยุทธ์ระดับธุรกิจในภาพรวมส่งผลต่อการจัดการโลจิสติกส์ และผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการโรงแรมในจังหวัดเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ส่วนการจัดการโลจิสติกส์ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงรายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณากลยุทธ์ระดับธุรกิจย่อยพบว่า กลยุทธ์ต้นทุนต่ำส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านการจัดการโลจิสติกส์ต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.429 กลยุทธ์การสร้างความแตกต่างส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านการจัดการโลจิสติกส์ต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.422 ส่วนกลยุทธ์การมุ่งเน้นเป้าหมายเฉพาะส่งผลทางตรงต่อผลการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.224)

Received: 2023-03-08 Revised: 2023-03-10 Accepted: 2023-06-28

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย Faculty of Management Science
Chiangrai Rajabhat University. Corresponding Author e-mail: jiamwijak@yahoo.com

คำสำคัญ (Keywords): การจัดการโลจิสติกส์; กลยุทธ์ระดับธุรกิจ; ผลการดำเนินงาน

Abstract

The study on business strategy and logistics management towards the performance of hotel business in Chiang Rai aimed to investigate 1) business strategy, logistics management, and performance of hotel business in Chiang Rai and 2) the relationship among business strategy, logistics management and performance of hotel business in Chiang Rai. This research is a quantitative approach and gathers data using online questionnaires from supervisors working for the hotels. The research results indicated that the overall hotel business in Chiang Rai pursues a business strategy at a high level, which emphasizes a focus strategy at the highest level, differentiate strategy, and a low-cost strategy respectively. For logistics management, the overall operations are at a high level which communication having the highest level, materials handling, and purchasing respectively. The overall firm performance of the hotel business in Chiang Rai was at a high level, by which financial performance had the highest level and non-financial performance respectively. The business strategy affected logistics management and firm performance of the hotel business in Chiang Rai at a statistically significant level of .01 whereas logistics management affected the performance of the hotel business in Chiang Rai at a statistically significant level of .01. Considering each business strategy, it found that low-cost strategy had both direct and indirect effect through logistics management towards firm performance at a statistically significant level of 0.05 and having regression coefficient of 0.429. Differentiation strategy had direct and indirect effects through logistics management towards firm performance at a statistically significant level of 0.05 with a regression coefficient of 0.422. Focus strategy had a direct effect on firm performance at a statistically significant level of 0.05 with a regression coefficient of 0.224.

Keyword: Logistics management; Business strategies; Firm performance

บทนำ (Introduction)

จากการที่เศรษฐกิจของประเทศต่างๆ เติบโตขึ้น ภาคบริการก็มีบทบาทและความสำคัญมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยกลุ่มประเทศรายได้สูง เช่น อเมริกา อังกฤษ และฝรั่งเศส ภาคบริการมีส่วนเฉลี่ยสูงถึง 75% ของ GDP และแรงขับเคลื่อนหลักมาจากธุรกิจบริการสมัยใหม่ (Modern Service) อาทิ บริการด้าน IT Software การเงิน รวมถึงการค้นคว้าและวิจัย (R&D) ที่ส่วนใหญ่มี

การนำข้อมูลและเทคโนโลยีมาสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ขณะที่กลุ่มประเทศที่มีรายได้ปานกลาง ภาคบริการมีส่วนเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 57% ของ GDP และแรงขับเคลื่อนหลักมาจาก Traditional Services โดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว (จิตเกษม พรประพันธ์ และคณะ, 2563) สำหรับประเทศไทยธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องในช่วงปี 2562-2564 ตามการเติบโตของภาคท่องเที่ยว โดยคาดว่าจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติและนักท่องเที่ยวไทยจะขยายตัวในอัตราเฉลี่ย 5-7% ต่อปี และ 3-4% ต่อปี ตามลำดับ หนุนให้อัตราเข้าพักเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 71.5-72.5% เทียบกับ 71.4% ในปี 2561 (พุทธชาติ ลุนคำ, 2565)

ประเทศไทยนับเป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยมแห่งหนึ่งของนักท่องเที่ยวต่างชาติ จากกรณีแหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูดความสนใจติดอันดับโลกกระจายอยู่ตามภาคต่างๆ ทั่วประเทศ โดยเฉพาะกรุงเทพฯ พัทยา และภูเก็ต เป็นเมืองท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมสูงระดับโลก (World Class Destination) นอกจากนี้ ประเทศไทยยังมีความได้เปรียบด้านค่าครองชีพและราคาห้องพักที่ถูกกว่า ทำให้การท่องเที่ยวในไทยมีความคุ้มค่าเงิน ผนวกกับการคมนาคมที่สะดวกมากขึ้นจากโครงสร้างพื้นฐานที่ทยอยพัฒนาเป็นลำดับ และการขยายตัวอย่างต่อเนื่องของสายการบินต้นทุนต่ำ หนุนให้การท่องเที่ยวไทยยังคงมีศักยภาพในการดึงดูดนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง พุทธชาติ ลุนคำ (2564) ได้อ้างถึงรายงาน “Travel & Tourism Development Index 2021” ของ World Economic Forum ฉบับเผยแพร่เมื่อเดือนพฤษภาคม 2565 พบว่าขีดความสามารถในการแข่งขันด้านท่องเที่ยวของไทยอยู่ในอันดับ 3 ของอาเซียน รองจากสิงคโปร์ และอินโดนีเซีย และลำดับที่ 36 จาก 117 ประเทศทั่วโลก โดยไทยเป็นรองทั้งสิงคโปร์และอินโดนีเซียในด้าน Safety & Security ขณะที่ไทยได้เปรียบด้านความสามารถในการแข่งขันด้านราคา (Price Competitiveness) และโครงสร้างพื้นฐานบริการด้านการท่องเที่ยว (Tourist Service Infrastructure) รวมถึงคุณภาพของการจัดการโลจิสติกส์ของประเทศไทยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการท่องเที่ยว (อดิศักดิ์ วรรณระ ภูติและคณะ, 2563)

เชียงรายเป็นจังหวัดที่ทำรายได้จากการท่องเที่ยวสูงสุดเป็นอันดับที่ 7 ในปี 2022 ด้วยจำนวนรายได้ 1,585 ล้านบาท (รัฐบาลไทย, 2565) มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้ความสนใจในการมาเที่ยวจังหวัดเชียงรายอย่างต่อเนื่อง เชียงรายมีสถานที่ท่องเที่ยวหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม สถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ สถานที่ท่องเที่ยวเชิงเกษตร สถานที่ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ สถานที่ท่องเที่ยวเชิงผจญภัย เป็นต้น นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาเที่ยวจังหวัดเชียงรายส่วนใหญ่จะใช้บริการโรงแรม/ที่พัก ซึ่งธุรกิจโรงแรม/ที่พัก เป็นโซ่อุปทานหนึ่งที่สำคัญในอุตสาหกรรมบริการ การจัดการกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ดีของธุรกิจโรงแรม จะส่งผลให้ธุรกิจสามารถลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจลงได้ และยังเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจอีกเช่นกัน (หนึ่งฤทัย ไกรสังเกต และคณะ, 2564) ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ จะศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์ระดับธุรกิจ การจัดการโลจิสติกส์ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย เพื่อเป็นการหาแนวทางในการจัดการกิจกรรมโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจโรงแรม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการกำหนดกลยุทธ์ระดับธุรกิจ การจัดการโลจิสติกส์ และผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และการส่งผลของกลยุทธ์ระดับธุรกิจ การจัดการโลจิสติกส์ และผลการดำเนินงานของธุรกิจของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย

วิธีการดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้วิจัยดำเนินการสำรวจข้อมูลการวิจัย โดยใช้เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลยุทธ์ทางธุรกิจ การจัดการโลจิสติกส์และผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย

ประชากรในการศึกษา

งานวิจัยนี้ทำการเก็บข้อมูลจากบุคลากรในตำแหน่งหัวหน้างานในโรงแรม 1 ดาว ถึง 5 ดาว ในจังหวัดเชียงราย จำนวน 193 โรงแรม (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย, 2565) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1973) ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 130 โรงแรม และผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากสมาคมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายในการประสานงานเพื่อขอความร่วมมือจากผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในการให้บุคลากรของตอบแบบสอบถามการวิจัยอิเล็กทรอนิกส์ อย่างน้อยโรงแรมละ 1 ฉบับ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 304 ฉบับ จาก 169 โรงแรม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

การสำรวจครั้งนี้ใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วนได้แก่

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ (check list)
2. กลยุทธ์ระดับธุรกิจของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย ตามแนวคิดกลยุทธ์ธุรกิจ (Generic Strategies ของ Michael E. Porter (2008)
3. การจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย ตามแนวคิดกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ (Logistics Activities) ของ Donald Waters (2019)
4. ผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย ตามแนวคิดการวัดผลองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ของ Robert Kaplan & David Norton (1992)

โดยส่วนที่ 2 – 4 เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ได้แก่มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

โดยแบบสอบถามการวิจัยได้มีการตรวจสอบความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยโดยผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านบริหารธุรกิจและด้านการจัดการโลจิสติกส์ จำนวน 3 ท่าน ในภาพรวมได้ค่า IOC เท่ากับ 0.88 และดำเนินการทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยทดสอบกับกลุ่มบุคลากรในตำแหน่งหัวหน้างานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่และพะเยาซึ่งไม่ใช่ประชากรใน

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 30 ฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่นอัลฟาครอนบาช (Cronbach's alpha) เท่ากับ 0.91 จึงมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากแบบสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลด้วยสถิติพรรณนาโดยวิธีการหาจำนวนค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

การแปลผลความหมายค่าเฉลี่ย (สมโภชน์ อเนกสุข, 2552) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Hinkle D. E., 1998) ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายดังนี้

ตารางที่ 1 การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	การจัดการโลจิสติกส์ กลยุทธ์ทางธุรกิจ และผลการดำเนินงาน
4.20 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ผลการวิจัย (Research Results)

ในส่วนของข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งเป็นหัวหน้าฝ่าย หรือหัวหน้างานมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 55.19) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 47.40) ธุรกิจก่อตั้งมาระหว่าง 11 – 15 ปีมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 34.90) เป็นธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 38.80) ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปีมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 75.70) โดยได้ผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษากลยุทธ์ระดับธุรกิจ การจัดการโลจิสติกส์ และผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการดำเนินกลยุทธ์ระดับธุรกิจของธุรกิจโรงแรม
ในจังหวัดเชียงราย

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ของการ ดำเนิน กลยุทธ์
กลยุทธ์ต้นทุนต่ำ	3.55	.51	มาก
การบริหารปริมาณในการจัดซื้อเพื่อประโยชน์ด้านต้นทุน ตาม หลักการประหยัดเนื่องจากขนาด	3.51	.68	มาก
การจัดหารูจิจากภายนอกในการทำงานบางอย่างให้แก่ โรงแรม เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่าย	3.69	.69	มาก
การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการลดค่าใช้จ่ายบางอย่างของ โรงแรม	3.41	.71	มาก
การปรับปรุงการใช้อุปกรณ์ บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.52	.66	มาก
การพยากรณ์ที่แม่นยำ เพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการ ห้องพัก แรงงาน รวมถึงการจัดซื้อวัตถุดิบ	3.61	.63	มาก
กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง	3.58	.41	มาก
คุณภาพของการบริการที่แตกต่างจากผู้ให้บริการรายอื่น	3.72	.59	มาก
ความหลากหลายในการให้บริการเพื่อตอบสนองลูกค้า	3.72	.58	มาก
การกำหนดภาพลักษณ์ที่ชัดเจนและแตกต่างจากคู่แข่งชั้น	3.50	.68	มาก
การนำนวัตกรรมมาใช้ในการให้บริการ	3.39	.69	มาก
การสร้างสรรค์ประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้แก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการ	3.59	.56	มาก
กลยุทธ์การมุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ	3.69	.46	มาก
การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ชัดเจน	3.54	.85	มาก
การสร้างสรรค์การให้บริการที่มีความจำเพาะเจาะจงกับกลุ่ม ลูกค้าเป้าหมาย	3.59	.74	มาก
การตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยบริการที่เป็น เอกลักษณ์เฉพาะตัว	3.68	.61	มาก
การทำความเข้าใจและตอบสนองความต้องการที่มี ความจำเพาะเจาะจงของลูกค้า	3.80	.62	มาก
การบริหารต้นทุนสอดคล้องกับความเต็มใจซื้อของลูกค้า	3.88	.46	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงรายในภาพรวมมีการดำเนินกลยุทธ์ระดับธุรกิจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 โดยใช้กลยุทธ์การมุ่งเน้นเป้าหมายเฉพาะกลุ่มมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 รองลงมาได้แก่ กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และกลยุทธ์ต้นทุนต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 สำหรับกลยุทธ์การมุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การบริหารต้นทุนสอดคล้องกับความเต็มใจซื้อของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ด้านกลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คุณภาพของการบริการที่แตกต่างจากผู้ให้บริการรายอื่น และความหลากหลายในการให้บริการเพื่อตอบสนองลูกค้า ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และด้านกลยุทธ์ต้นทุนต่ำ ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การจัดหาธุรกิจจากภายนอกในการทำงานบางอย่างให้แก่โรงแรม เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการโลจิสติกส์

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
ด้านการจัดซื้อ	3.92	.52	มาก
การกำหนดนโยบายในการจัดซื้อที่ชัดเจน	4.62	.51	มากที่สุด
การคัดเลือกซัพพลายเออร์ที่มีคุณสมบัติตรงกับความต้องการขององค์กร	4.27	.63	มากที่สุด
การเตรียมซัพพลายเออร์มากกว่า 1 รายสำหรับสินค้าแต่ละชนิด	3.96	.80	มาก
การกำหนดรอบการจัดซื้อที่ชัดเจน	3.95	.79	มาก
การจัดซื้อวัตถุดิบหรือสินค้าจากซัพพลายเออร์ท้องถิ่นเป็นส่วนใหญ่	2.78	1.30	ปานกลาง
ด้านการเคลื่อนย้ายวัสดุ	3.97	.67	มาก
ความพร้อมอุปกรณ์ที่ช่วยให้ประหยัดเวลาและแรงงานในการเคลื่อนย้ายวัสดุภายในโรงแรม	3.97	.67	มาก
ความมีประสิทธิภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเคลื่อนย้ายวัสดุภายในโรงแรม	4.07	.62	มาก
การออกแบบเส้นทางการเคลื่อนย้ายวัสดุสัมภาระภายในโรงแรม	3.99	.68	มาก
ความรวดเร็วในการเคลื่อนย้ายวัสดุ สัมภาระและอื่น ๆ ภายในโรงแรม	3.93	.79	มาก
ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ใช้ในงานเคลื่อนย้ายวัสดุภายในโรงแรม	3.90	.67	มาก

ด้านการจัดการสินค้าคงคลัง	3.82	.62	มาก
การจัดเตรียมคลังสินค้าสำหรับจัดเก็บวัสดุ อุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในกิจการ	3.84	.66	มาก
การจัดสรรพื้นที่ในคลังสินค้าที่เป็นระเบียบหมวดหมู่ชัดเจน	3.84	.83	มาก
ความพอเพียงของอุปกรณ์ที่ใช้ในคลังสินค้า	3.79	.77	มาก
ความพร้อมของของอุปกรณ์ที่ใช้ในคลังสินค้าเพื่อรักษาคุณภาพของสินค้าที่จัดเก็บ	3.83	.76	มาก
การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการคลังสินค้า	3.79	.73	มาก
ด้านการจัดการคลังสินค้า	3.86	.59	มาก
การวางแผนการจัดเก็บสต็อกสินค้าตามจำนวนลูกค้าที่สำรองการเข้ามาใช้บริการ หรือตามฤดูกาล	3.85	.70	มาก
ระบบการควบคุมการเบิกจ่ายสต็อกสินค้า	3.91	.75	มาก
ระบบในการบริหารการเบิกจ่ายสินค้าที่เหมาะสมกับสินค้าแต่ละประเภท	3.87	.80	มาก
การกำหนดระดับของสต็อกขั้นต่ำ เพื่อป้องกันการขาดของวัสดุ	3.83	.69	มาก
การกำหนดปริมาณการสั่งซื้อขั้นต่ำ เพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อ	3.84	.76	มาก
ด้านการสื่อสาร	4.10	.43	มาก
ระบบในการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกัน	3.89	.66	มาก
ระบบการสื่อสารภายในหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ	4.01	.64	มาก
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลขององค์กรด้วยโซเชียลมีเดียในช่องทางต่าง ๆ	4.30	.58	มาก
การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการลูกค้า	4.05	.68	มาก
การติดตามข้อมูลหลังจากการใช้บริการของลูกค้า	4.27	.57	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	3.93	.70	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงรายมีการดำเนินงานการจัดการโลจิสติกส์อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 โดยมีการดำเนินงานด้านการสื่อสารมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.10 รองลงมาได้แก่ ด้านการเคลื่อนย้ายวัสดุ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ด้านการจัดซื้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ด้านการจัดการคลังสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และด้านการจัดการสินค้าคงคลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

โดยการจัดการโลจิสติกส์ด้านการสื่อสาร ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลขององค์กรด้วย Social media ในช่องทางต่าง ๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ด้านการเคลื่อนย้ายวัสดุ ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประสิทธิภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเคลื่อนย้ายวัสดุภายในโรงแรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ด้านการจัดซื้อ ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การกำหนดนโยบายในการจัดซื้อที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ด้านการจัดการคลังสินค้า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระบบการควบคุมการเบิกจ่ายสต็อกสินค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และด้านการจัดการสินค้าคงคลัง ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คลังสินค้าสำหรับจัดเก็บวัสดุ อุปกรณ์และวัตถุดิบที่ใช้ในกิจการ และการจัดสรรพื้นที่ในคลังสินค้าที่เป็นระเบียบหมวดหมู่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ตารางที่ 4 ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจากการจัดการโลจิสติกส์ และกลยุทธ์ระดับธุรกิจของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
ผลการดำเนินงานด้านการเงิน	4.11	.49	มาก
รายได้ขององค์กรเพิ่มขึ้น	4.51	.59	มากที่สุด
ต้นทุนการดำเนินงานขององค์กรลดลง	3.98	.72	มาก
อัตราการสำรองห้องพักเพิ่มขึ้น	3.80	.62	มาก
อัตราการหมุนเวียนของห้องพักเพิ่มสูงขึ้น	4.23	.66	มากที่สุด
จำนวนวันในการเข้าพักต่อครั้งเพิ่มสูงขึ้น	4.04	.72	มาก
ผลการดำเนินงานที่ไม่ใช้การเงิน	4.05	.55	มาก
พนักงานที่มีคุณภาพสูงขึ้น	3.98	.72	มาก
พนักงานมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	4.04	.66	มาก
พนักงานที่ความพึงพอใจต่อการทำงานสูงขึ้น	4.03	.60	มาก
ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงขึ้น	4.12	.61	มาก
อัตราการออกจากงานของพนักงานลดลง	4.09	.93	มาก
รวมเฉลี่ย	4.08	.68	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจากกลยุทธ์ระดับธุรกิจและการจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 โดยผลการดำเนินงานด้านการเงินมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.11 และผลการดำเนินงานที่ไม่ใช้การเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 โดยผลการดำเนินงานด้านการเงิน ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รายได้ที่

เพิ่มขึ้นขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และด้านผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่การเงิน ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อัตราการออกจากงานของพนักงานลดลง

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านกลยุทธ์ระดับธุรกิจ การจัดการโลจิสติกส์ และผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย

ตัวแปร	กลยุทธ์ระดับธุรกิจ	การจัดการโลจิสติกส์	ผลการดำเนินงาน
กลยุทธ์ระดับธุรกิจ	1	.588**	.545**
การจัดการโลจิสติกส์	.588**	1	.639**
ผลการดำเนินงาน	.545**	.639**	1

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 5 พบว่า การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านกลยุทธ์ระดับธุรกิจ การจัดการโลจิสติกส์ และผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทั้งหมดมีค่าเป็นบวก แสดงถึงความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน จำนวน 3 คู่ และมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคู่ใดที่มีค่าเกินมาตรฐานที่กำหนดไว้ คือ 0.80 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์ไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างกันสูงเกินไป (Multicollinearity) สามารถนำไปดำเนินการวิเคราะห์หาค่าได้ ในลำดับถัดไป

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยของตัวแปรปัจจัยกลยุทธ์ระดับธุรกิจที่ส่งผลต่อการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการโรงแรมในจังหวัดเชียงราย

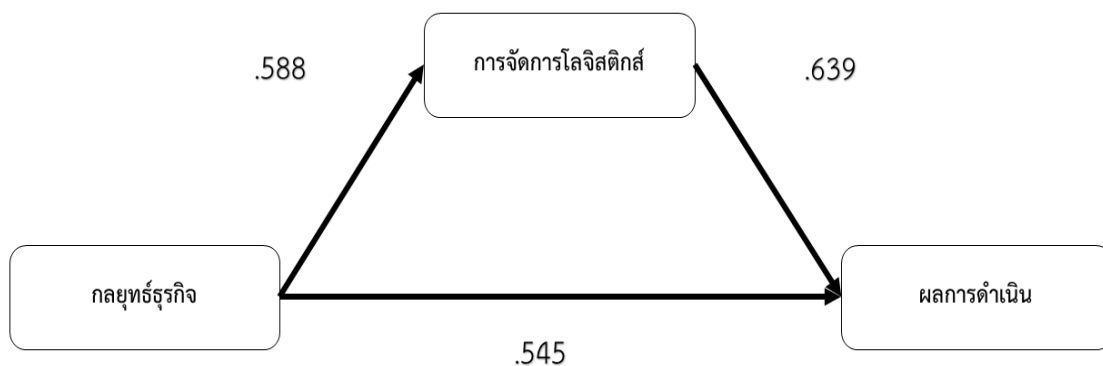
ตัวแปรต้น	b	SE	Beta	t-value	sig	Tolerance	VIF
กลยุทธ์ระดับธุรกิจ							
ค่าคงที่	1.753	.148		11.839	.000		
การจัดการโลจิสติกส์	.472	.037	.588	12.623	.000	1.000	1.00
							0
R= 0.588 R ² = 0.345 Adjust R square=.343 F=159.352							
ค่าคงที่	1.976	.146		13.541	.000		

ผลการดำเนินงาน	.400	.035	.545	11.282	.000	1.000	1.000
							0
R= 0.545 R ² = 0.297 Adjust R square=.294. F=127.290							
การจัดการโลจิสติกส์							
ค่าคงที่	1.546	.167		9.284	.000		
ผลการดำเนินงาน	.585	.041	.639	14.437	.000	1.000	1.000
							0
R= 0.639 R ² = 0.408 Adjust R square=.406 F=208.420							

จากตารางที่ 6 พบว่า ปัจจัยด้านกลยุทธ์ระดับธุรกิจส่งผลต่อการจัดการโลจิสติกส์และผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการโรงแรมในจังหวัดเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.588 และ 0.545 ตามลำดับ โดยกลยุทธ์ระดับธุรกิจสามารถอธิบายความผันแปรของการจัดการโลจิสติกส์ได้ร้อยละ 34.50 (R² = .345) และอธิบายความผันแปรของผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย ได้ร้อยละ 29.70 (R² = 0.297) ตามลำดับ

ส่วนการจัดการโลจิสติกส์ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .639 โดยการจัดการโลจิสติกส์สามารถอธิบายความผันแปรของผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงรายได้ร้อยละ 40.80 (R² เท่ากับ .406)

ดังนั้นสามารถสร้างรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นของความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อกลยุทธ์ระดับธุรกิจ และผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์เชิงเส้น

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของกลยุทธ์ระดับธุรกิจรายด้าน และการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย

Model	Coefficients				Collinearity Statistic		
	Unstandardize d Coefficients		Standardize d	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
กลยุทธ์ต้นทุนต่ำ	.508	.041	.583	12.459	.000	1.000	1.000
ค่าคงที่ = 2.130 R ² =.583 Adjust R ² =.337 SEE=.35987							
กลยุทธ์ต้นทุนต่ำ	.329	.047	.377	7.041	.000	.668	1.498
กลยุทธ์การสร้าง ความแตกต่าง	.381	.057	.357	6.680	.000	.668	1.498
ค่าคงที่ = 1.403 R ² =.652 Adjust R ² =.421 SEE=.33639							

จากตารางที่ 8 พบว่า การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนในการเลือกพยากรณ์ตัวแปรตัวแรก คือ กลยุทธ์ต้นทุนต่ำเข้าสู่สมการ พบว่า กลยุทธ์ต้นทุนต่ำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการโลจิสติกส์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 5.83 โดยกลยุทธ์ต้นทุนต่ำสามารถอธิบายความผันแปรของการจัดการโลจิสติกส์ได้ร้อยละ 58.30 ($R^2 = 0.583$)

ตัวพยากรณ์ตัวที่ 2 ที่นำเข้าสู่สมการถดถอยพหุคูณ คือ กลยุทธ์การมุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายเฉพาะหลังจากที่เพิ่มตัวพยากรณ์ตัวที่ 2 เข้าสู่สมการถดถอยพหุคูณแล้ว พบว่า กลยุทธ์ต้นทุนต่ำและกลยุทธ์การมุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายเฉพาะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการโลจิสติกส์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .377 และ .357 ตามลำดับ โดยมีความสามารถในการทำนายเพิ่มขึ้นเป็น .652 มี ซึ่งหมายความว่า กลยุทธ์ต้นทุนต่ำและกลยุทธ์การสร้างความแตกต่างสามารถทำนายการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงรายได้ร้อยละ 65.20 ($R^2 = 0.652$)

ส่วนกลยุทธ์การมุ่งเน้นตลาดเฉพาะกลุ่ม ไม่สามารถทำนายการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงรายได้

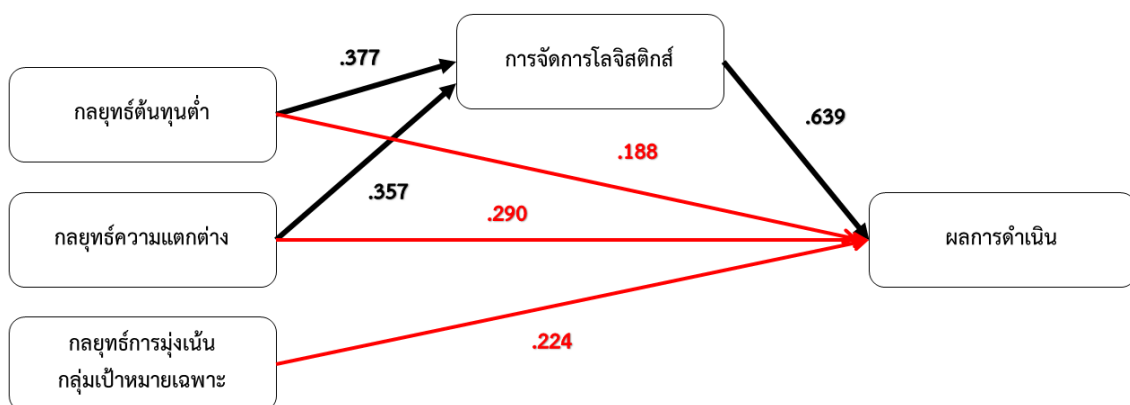
ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของกลยุทธ์ระดับธุรกิจและผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย

Model	Coefficients					Collinearity Statistic	
	Unstandardize d Coefficients		Standardize d	t	Sig.	Toleranc e	VIF
	B	Std. Error	Beta				
กลยุทธ์ต้นทุนต่ำ	.179	.056	.188	3.184	.002	.668	1.498
กลยุทธ์การสร้าง ความแตกต่าง	.337	.073	.290	4.640	.000	.597	1.676
กลยุทธ์การมุ่งเน้น ตลาดเฉพาะกลุ่ม	.234	.055	.224	4.275	.000	.851	1.176

ค่าคงที่ = 1.370 R² = .549 Adjust R² = .294 SEE = .40574

จากตารางที่ 9 พบว่า การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ พบว่า กลยุทธ์ต้นทุนต่ำ กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง และกลยุทธ์การมุ่งเน้นตลาดเฉพาะกลุ่มสามารถทำนายผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงรายได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .188, .290 และ .224 ตามลำดับ รวมมีค่าอำนาจการทำนาย (R²) เท่ากับ 0.549 ซึ่งหมายความว่า กลยุทธ์ต้นทุนต่ำ กลยุทธ์การสร้างความแตกต่างและกลยุทธ์การมุ่งเน้นตลาดเฉพาะกลุ่ม สามารถทำนายผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงรายได้ร้อยละ 54.90

และจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 8 และ 9 สามารถเขียนรูปภาพระดับการส่งผลของกลยุทธ์ระดับธุรกิจ การจัดการโลจิสติกส์และผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย และสามารถสรุปอิทธิพลเส้นทางได้ดังนี้ กลยุทธ์ต้นทุนต่ำส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.429 (0.188+ (0.377*.639)) กลยุทธ์การสร้างความแตกต่างส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.422 (0.290+ (0.357*.639)) ส่วนกลยุทธ์การมุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายเฉพาะส่งผลทางตรงต่อผลการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.224 ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 การส่งผลของกลยุทธ์ระดับธุรกิจ การจัดการโลจิสติกส์และผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

วัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงรายได้มีการดำเนินกลยุทธ์ทางธุรกิจอยู่ระดับมาก ทั้งด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน การสร้างความแตกต่าง และการมุ่งเน้นตลาดกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุหลันฉาย สมรรถนเรศวร์ และคณะ (2562) ที่พบว่า โรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดที่ต้องการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจจะต้องดำเนินกลยุทธ์ทั้ง การสร้างความแตกต่าง การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน โดยข้อค้นพบจากงานวิจัยครั้งนี้ พบว่า ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงรายมีการใช้กลยุทธ์การมุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ มากที่สุดอันเนื่องมาจากแต่ละโรงแรมได้มีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน มีการจัดหาบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และกิจกรรมที่เหมาะสมกับลูกค้าของตนเอง แต่ในขณะเดียวกัน ธุรกิจโรงแรมบางส่วนก็มุ่งเน้นการตอบสนองกลุ่มลูกค้ามวลชน หรือ **Mass market** ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยว ที่ต้องการท่องเที่ยวแบบประหยัด โดยมุ่งเน้นการใช้บริการห้องพักในราคาถูก เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบันหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 เช่นเดียวกับ ผู้ประกอบการโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ได้มีการปรับระดับราคาห้องพักเฉลี่ยลดลงเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของการสร้างรายได้ของโรงแรม (สุเมธกมลศิริวัฒน์และบุษรา โปวาทอง, 2564)

สำหรับการจัดการโลจิสติกส์ สำหรับภารกิจกรรมการจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจโรงแรมนั้น การสื่อสารเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากสำหรับธุรกิจโรงแรม เช่น การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ขององค์กร โดยผ่าน social media ในช่องทางต่าง ๆ การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อให้ข้อมูลกับลูกค้าได้เร็วขึ้น เพื่อเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของตนเอง และเป็นการตอบสนองต่อพฤติกรรมของลูกค้าในปัจจุบันที่นิยมจะรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อออนไลน์ต่างๆ มากกว่าในอดีต โดยเฉพาะการใช้

สื่อสังคมออนไลน์ ผ่าน Facebook, Twitter, Instagram และ Line เป็นเครื่องมือที่ใช้ได้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย และง่ายต่อการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่และลูกค้าเก่า (จิณสมมา ศรีศิริธัญ และคณะ, 2565) และการสื่อสารแบบออนไลน์ยังส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมสามารถวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวได้อีกด้วย (สุประภา สมนักรพงษ์, 2560)

ด้านผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม เช่น การมีรายได้ที่เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธุรกิจ เป็นผลมาจากการดำเนินกลยุทธ์ระดับธุรกิจโดยเฉพาะกลยุทธ์มุ่งต้นทุนต่ำ และการสร้างความแตกต่าง โดยการนำเสนอห้องพักในราคาที่เหมาะสมกับสภาพทางการเงินและรายของนักท่องเที่ยวรวมถึงการออกแบบการให้บริการที่สามารถตอบสนองกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปภายหลังสถานการณ์โควิด ให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความ เกิดประสบการณ์ที่ดี ส่งผลให้เกิดการใช้บริการซ้ำ สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ระบุว่า การใช้กลยุทธ์ระดับธุรกิจแบบผสมทั้งกลยุทธ์ต้นทุนต่ำ และกลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง จะส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมมีรายได้ต่อเนื่อง (Hilman & Kaliappen, 2014; Kaliappen et al., 2019) นอกจากนี้ต้นทุนการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่ลดลงเป็นผลจากการจัดการโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการลดต้นทุนต่างๆ ขององค์กร (ธนภฤต แก้วนัญ, 2556) และเมื่อธุรกิจโรงแรมสามารถสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง และลดต้นทุนในการดำเนินงานได้ไปพร้อมกัน ก็ส่งผลต่อผลตอบแทนจากการประกอบธุรกิจที่ดีขึ้น ก็ส่งผลให้การจ้างงานเพิ่มสูงขึ้นและอัตราการออกจางานของพนักงานก็ลดลงด้วยเช่นกัน

วัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า กลยุทธ์ระดับธุรกิจด้านต้นทุนต่ำ และกลยุทธ์การสร้างความแตกต่างมีความสัมพันธ์กับการจัดการโลจิสติกส์ โดยการจัดการโลจิสติกส์เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการเพื่อให้ธุรกิจสามารถแข่งขันได้ โดยเฉพาะในการลดต้นทุนในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย ต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง, ต้นทุนการปริมาณสินค้า, ต้นทุนการสั่งซื้อและต้นทุนการสื่อสาร, ต้นทุนคลังสินค้า และต้นทุนค่าขนส่ง เป็นต้น (หนึ่งฤทัย ไกรสังเกตและอารยา เรืองรัตนตรัย, 2562) โดยจากผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงรายได้มีการใช้ข้อมูลจากการพยากรณ์การเข้าพักของลูกค้ามาใช้ในการบริหารจัดการต้นทุนที่เกี่ยวข้อง เช่น ต้นทุนด้านห้องพัก แรงงาน การจัดซื้อวัตถุดิบ สามารถติดต่อซัพพลายเออร์ล่วงหน้าเพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการของธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับ Popova, Y., & Chernodon, O. (2017) ที่กล่าวว่า การจัดการโลจิสติกส์ช่วยทำให้เกิดการลดระดับของสินค้าคงคลัง ผลการดำเนินงานทางด้านการเงินดีขึ้น การหมุนเวียนของสินทรัพย์หมุนเวียนดีขึ้น ลดต้นทุนการผลิตและต้นทุนอื่นๆ คุณภาพของการให้บริการดีขึ้น และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดได้ ซึ่งการที่ต้นทุนลดลงก็ย่อมส่งผลต่อการกำหนดราคาที่สามารถจะแข่งขันได้ดีขึ้นของธุรกิจโรงแรม

การจัดการโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานขององค์กร เป็นเครื่องมือในการจัดการในการลดต้นทุน และสร้างความแตกต่างในการให้บริการ สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการนำเทคโนโลยีในการให้บริการแก่ลูกค้า การให้ข้อมูลผ่านกระบวนการสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดียที่หลากหลาย รวมถึงการสื่อทางทั้งภายในองค์กร เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพสูงสุด อาทิ

เช่น การจัดการการจองห้องพัก การจัดการห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในห้องพัก ห้องอาหาร การเคลื่อนย้ายกระเป๋า หรือสิ่งของที่ลูกค้าต้องการไปยังห้องพัก หรือสถานที่ที่ลูกค้าใช้บริการได้รวดเร็ว การจัดซื้อที่มีประสิทธิภาพ การคิดสรรชัพพลายเออร์ที่มีคุณภาพในท้องถิ่น ล้วนส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรทั้งผลการดำเนินงานด้านการเงิน และผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่การเงิน

องค์ความรู้จากการวิจัยสู่การพัฒนา

การกำหนดกลยุทธ์ในการแข่งขันสำหรับธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะกลยุทธ์ระดับธุรกิจ ที่จะสามารถช่วยให้องค์กรสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน จำเป็นต้องใช้การจัดการโลจิสติกส์เป็นเครื่องในการดำเนินกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ในกรณีธุรกิจโรงแรมจากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า การกำหนดกลยุทธ์ระดับธุรกิจในการแข่งขันทั้งกลยุทธ์มุ่งต้นทุนต่ำ และกลยุทธ์สร้างความแตกต่างเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการโรงแรม จำเป็นต้องใช้การจัดการโลจิสติกส์เข้ามาช่วยดำเนินงานเพื่อให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน

การจัดการโลจิสติกส์สำหรับธุรกิจโรงแรมสามารถช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงานขององค์กรลงได้สนองต่อกลยุทธ์มุ่งต้นทุนต่ำของธุรกิจ ทำให้ธุรกิจโรงแรมสามารถแข่งขันได้ในเรื่องของราคาห้องพัก และตอบสนองความต้องการนักท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการท่องเที่ยวแบบประหยัดภายหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 สามารถสร้างรายได้ที่ต่อเนื่อง มีช่องว่างระหว่างรายได้และต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น ทำให้ผลตอบแทนโดยเฉพาะในรูปตัวเงินของกิจการเปลี่ยนไปในทิศทางเพิ่มขึ้น

ในขณะเดียวกันการจัดการโลจิสติกส์สำหรับธุรกิจโรงแรมยังช่วยสร้างความแตกต่างในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้ เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ ความพร้อมของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักและโรงแรม การประชาสัมพันธ์ผ่านโซเชียลมีเดียเพื่อส่งต่อข้อมูลไปยังลูกค้า นักท่องเที่ยว การติดตามข้อมูลหลังจากการใช้บริการของลูกค้า และการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการลูกค้า อันจะสร้างความประทับใจที่แตกต่างให้แก่ลูกค้ารวมถึงความพึงพอใจในการใช้บริการ ทำให้เกิดการใช้บริการซ้ำหรือบอกต่อ อันจะส่งผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กร ทั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงิน ทำให้ธุรกิจโรงแรมสามารถอยู่รอดได้ และสร้างความยั่งยืนให้แก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งภายในจังหวัดเชียงรายและของประเทศไทยในภาพรวม

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1.1 ควรทำการศึกษาเรื่องการค้าปลีกกลยุทธ์ระดับธุรกิจของธุรกิจโรงแรม โดยแยกตามระดับดาวของธุรกิจโรงแรม เพื่อให้ทราบว่าธุรกิจโรงแรมแต่ละระดับดาว ใช้กลยุทธ์แบบใด และส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมนำไปเป็นแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันต่อไป

1.2 ควรศึกษารูปแบบการจัดการโลจิสติกส์ที่เหมาะสมสำหรับกับโรงแรมที่มีขนาดที่แตกต่างกัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ให้แก่โรงแรมเหล่านั้น

1.3 ควรศึกษาการนำเทคโนโลยีด้านการจัดการโลจิสติกส์มาประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของธุรกิจโรงแรมต่างๆ

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม และพนักงานของธุรกิจที่ให้ความอนุเคราะห์ ตอบแบบสอบถามและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการวิจัย ผู้ทรงคุณวุฒิผู้พิจารณาประเมินและแนะนำการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือวิจัย

เอกสารอ้างอิง (References)

- จิตเกษม พรประพันธ์ และคณะ. (2563). *ภาคบริการไทย เปลี่ยนให้ปัง ปรับให้โดน*. สืบค้น 7 มกราคม 2566, จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_16Jan2020.aspx.
- จีณัสมมา ศรีหิรัญ และคณะ. (2565). นวัตกรรมการตลาดดิจิทัลของธุรกิจโรงแรม. *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. 9(2), 1-16.
- บุหลินฉาย สมรรถนเรศวร์ และคณะ. (2562). กลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร. *วารสารดุสิตบัณฑิตยศาสตร์*, 9(3), 584-598.
- พุทธชาติ ลุนคำ. (2564). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2564-2566: ธุรกิจโรงแรม*. สืบค้น 7 มกราคม 2566, จาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/Services/Hotels/IO/io-hotel-21>.
- รัฐบาลไทย. (2565). *เปิด 10 จังหวัด ทำรายได้จากการท่องเที่ยวสูงที่สุด*. สืบค้น 7 มกราคม 2566, จาก <https://www.thaigov.go.th/infographic/contents/details/6491>.
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย. (2565). *ข้อมูลที่พัก*. สืบค้น 12 กรกฎาคม 2565, จาก https://chiangrai.mots.go.th/more_news.php?page=1&cid=16
- สุประภา สมนึกพงษ์. (2560). แนวโน้มและตลาดการท่องเที่ยว 4.0 ประเทศไทย. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 10(3), 2055-2068.
- อดิศักดิ์ วรรณระภูติและคณะ. (2563). การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์และความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*. 18(2), 15-29.

- ชนกฤต แก้วย่น้อย. (2556). การลดต้นทุนโลจิสติกส์ ไม่ควรมองแค่เรื่องขนส่ง (Transportation Cost). สืบค้น 12 กรกฎาคม 2565, จาก <https://cite.dpu.ac.th/TransportationCost.html>.
- หนึ่งฤทัย ไกรสังเกตและอารยา เรืองรัตนตรัย. (2562). การวิเคราะห์ต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมโรงแรม. *โครงการวิศวกรรม หลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมการจัดการและโลจิสติกส์ วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษาและเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*.
- สุเมธ กมลศิริวัฒน์และบุษรา โปวาทอง. (2564). กลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน SHA ต่อผลกระทบ COVID-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2563. *สารศาสตร์*. 4(3), 650-663.
- Kaliappen, N., & Hilman, H. (2014). Does service innovation act as a mediator in differentiation strategy and organizational performance nexus? An empirical study. *Asian Social Science*. 10(11), 123-131.
- Kaliappen, N., Chuah, F., Gorondutse, A. H., & Moktar, S. N. A. (2019). Hybrid competitive strategy, strategic capability and performance. *Journal of Business and Retail Management Research*, 13(4), 43-50.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). The balanced scorecard- measures that drive performance. *Harvard Business Review*. 70(1), 71-79.
- Porter, M. E. (2008). *Competitive Advantage: creating and sustaining performance*. Amazon Digital Services, Incorporated.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper& Row.
- Popova, Y., & Chernodon, O. (2017). Logistic Approach to the Hospitality Company's Management, as Competitiveness Improvement Factor. 6-15. *Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/326752719_Logistic_Approach_to_the_Hospitality_Company's_Management_as_Competitiveness_Improvement_Factor*.

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะ
ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
People's Participation in Waste Management in the Area of Dontako
Subdistrict Administrative Organization, Muang District,
Ratchaburi Province

สุธาสิณี ปันทอง¹ อรนันทน์ กลันทपुरะ²
Suthasinee Punthong, Oranun Gluntapura

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาครั้งนี้วัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในการจัดการขยะ 2) เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลดอนตะโก จำนวน 390 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ได้แก่ สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน และการสุ่มตัวแบบง่าย เครื่องมือในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูล คือ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติในการใช้ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัย พบว่า การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในภาพรวมไม่แตกต่างกัน 3) กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกัน การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ (Keywords) : การมีส่วนร่วมของประชาชน; การจัดการขยะ; เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก

Received: 2022-11-13 Revised: 2022-12-21 Accepted: 2022-12-21

¹ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ , Faculty of Social Sciences , Kasetsart University , Bangkok. Corresponding Author e-mail: suthasinee.pun@ku.th

² คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ , Faculty of Social Sciences , Kasetsart University , Bangkok. e-mail: fsoclas@ku.ac.th

Abstract

The purposes of this study were 1) to study level of People's participation in waste management in the area of Dontako Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Ratchaburi Province. 2) to compare People's participation in waste management in the area of Dontako Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Ratchaburi Province to personal factor . Samples of the research were the 390 people of Dontako Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Ratchaburi Province. Sampling techniques were multi-stage sampling, proportional stratified random sampling, and simple random sampling. Questionnaires were employed for data gathering. Data was analyzed by statistical software. Statistics for data analysis were frequencies, percentage, mean, standard deviation, One Way ANOVA. The level of significance was set at .05. The results of the study revealed as follows : the sample had moderate of People's participation in waste management. Hypothesis testing showed as follows : 1) the difference of age of the samples affected people's participation in waste management at the significant level of .05 2) the difference of education of the sample did not affect people's participation in waste management 3) the difference of occupation of the samples affected people's participation in waste management at the significant level of .05 4) the difference of income of the sample did not affect people's participation in waste management.

Keywords: people's participation; waste management; the area of Dontako subdistrict administrative

บทนำ (Introduction)

ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ในเรื่องการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยเป็นหน้าที่ประการหนึ่งใน 7 หน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่จำเป็นต้องปฏิบัติ

การบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี กำหนดให้ งานเก็บรวบรวมขยะ และการเก็บขนขยะไปกำจัด เป็นหนึ่งในหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก ภายใต้ขอบเขตงานของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และโดยที่ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก มีประชากรมากถึง 15,768 คน จำนวนครัวเรือน 7,899 ครัวเรือน (อ้างอิงจากสถิติประชากรของอำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี) การบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก ในปัจจุบันพบว่า มีปัญหาขยะตกค้าง เนื่องจาก สถานการณ์การแพร่

ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ส่งผลให้ประชาชน Work Form Home และใช้ชีวิตแบบ New Normal เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ประชาชนใช้ชีวิตอยู่บ้านมากขึ้น การซื้อของใช้ต่างๆ ซื้ออาหารเครื่องดื่ม ส่วนใหญ่จะใช้บริการสั่งซื้อทางออนไลน์ เพื่อลดการสัมผัสการออกไปรับเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) จากสถานที่ต่างๆ เช่น ห้างสรรพสินค้า ร้านอาหาร ตลาด ฯลฯ จึงเป็นที่มาของการเพิ่มขึ้นของขยะภายในครัวเรือน เช่น ขยะมูลฝอย เศษอาหาร โฟม พลาสติก กล่องหรือถุงบรรจุภัณฑ์

ปัญหาขยะตกค้างภายในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จากเดิมจำนวนปริมาณขยะที่จัดเก็บได้ในสถานการณ์ปกติในปีงบประมาณ 2562 มีจำนวนเฉลี่ยเดือนละ 462.10.ตันต่อปี (อ้างอิงจากข้อมูลกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก) แต่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในปีงบประมาณ 2563 มีจำนวนประมาณขยะเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 480.84 ตันต่อปี ในปีงบประมาณ 2564 มีจำนวนขยะเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 504.80ตันต่อปี และในปีงบประมาณ 2565 ที่สถานการณ์การแพร่ระบาดยังทวีความรุนแรงขึ้น ประกอบกับมาตรการของภาครัฐ มีการจัดบริการดูแลผู้ป่วยโควิดโดยการแยกกักตัวที่บ้าน แบบ Home.Isolation และบางหน่วยงานองค์กร ที่ยังมีการให้ทำงานแบบ Work Form Home.สำหรับผู้ที่มีความเสี่ยงสูงเนื่องจากสัมผัสใกล้ชิดผู้ป่วยโควิด19 อยู่ นั้น ส่งผลให้มีจำนวนปริมาณขยะเพิ่มขึ้นอยู่เป็นจำนวนมาก โดยมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาขยะในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก.ที่ประชาชนในพื้นที่ร้องเรียนหรือร้องขอมาถึง.78.เรื่อง.ในปีงบประมาณ 2564

ผู้ศึกษาจึงเห็นความสำคัญของการจัดการขยะมูลฝอย แล้วพบว่า การแก้ไขปัญหาควรแก้ไขที่ต้นเหตุของปัญหาหรือผู้ที่ก่อให้เกิดปัญหานั้น ก็คือ ประชาชน ในการศึกษาครั้งนี้ จึงมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโกในการจัดการขยะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในการจัดการขยะ
2. เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

- สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดการขยะแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดการขยะแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดการขยะแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดการขยะแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบวิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนทั่วไปที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลดอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำนวน 9 หมู่บ้าน จำนวน 15,768คน (ข้อมูลประชากร ณ 11กุมภาพันธ์ 2565) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) ที่เหมาะสมสำหรับใช้เป็นตัวแทนของประชากร สำหรับการศึกษา โดยใช้สูตร Taro Yamane (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 390 คน จากนั้นหาจำนวนประชากรที่ต้องการสุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภท โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหมู่บ้าน จำนวน 9 หมู่ ได้แก่ หมู่ที่ 2 จำนวน 12 คน หมู่ที่ 3 จำนวน 108 คน หมู่ที่ 4 จำนวน 46 คน หมู่ที่ 5 จำนวน 35 คน หมู่ที่ 6 จำนวน 7 คน หมู่ที่ 7 จำนวน 30 คน หมู่ที่ 8 จำนวน 28 คน หมู่ที่ 9 จำนวน 44 คน หมู่ที่ 10 จำนวน 80 คน และแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างตามที่คำนวณได้

3. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยมีข้อมูลที่ต้องการปรากฏในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชน ตำบลดอนตะโก ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในตำบลดอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี มีจำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินงาน ด้านการรับผลประโยชน์ ด้านการประเมินผลโดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต และกำหนดเกณฑ์คะแนนไว้ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่ มากปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และหาช่วงคะแนนโดยใช้สูตรคำนวณความกว้างอันตรภาคชั้น 3 ระดับ สามารถตีความหมายได้ ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 3.67 – 5.00 = การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.66 = การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33 = การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะ อยู่ในระดับน้อย ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัญหาและข้อเสนอแนะในการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะ ตำบลดอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เป็นส่วนที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด และทดสอบหาค่าความตรง (Validity) มีความตรงเชิงเนื้อหา และการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรง และได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง (Try-Out) ที่มีคุณสมบัติและลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบางนกแขวก ประกอบด้วย หมู่ที่ 2 – หมู่ที่ 10 จำนวน 30 คน ผลการวิเคราะห์การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะ ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวม = .96 และราย

ด้าน 4 ด้าน ดังนี้ ด้านการตัดสินใจ = .90 ด้านการดำเนินงาน = .86 ด้านการรับผลประโยชน์ = .87 ด้านการประเมินผล = .84 และนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม แบบปกติ (Questionnaires) โดยเก็บข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม 2565 และเก็บแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 390 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และนำข้อมูลที่ได้วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance)

ผลการวิจัย (Research Results)

การวิจัย เรื่อง “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะ ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี” ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคล จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน จากการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 77.7 อายุ 43 ปี ขึ้นไป จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 72.1 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 77.9 มีอาชีพ รับจ้างทั่วไปจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5

2. ระดับการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะ

การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับการมีส่วนร่วม
ด้านการตัดสินใจ	3.50	.76	ปานกลาง
ด้านการดำเนินงาน	3.60	.70	ปานกลาง
ด้านการรับผลประโยชน์	3.33	.76	ปานกลาง
ด้านการประเมินผล	3.51	.74	ปานกลาง
ภาพรวม	3.49	.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง การมีส่วนร่วมการจัดการขยะในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{x} = 3.49$, S.D. = .64) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่่างมีค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมด้านการดำเนินงาน มากเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{x} = 3.60$, S.D. = .70)

รองลงมา คือ ด้านการประเมินผล ($\bar{x} = 3.51$, S.D. = .74) และเรียงตามลำดับลงมาคือ ด้านการตัดสินใจ ($\bar{x} = 3.50$, S.D. = .76) ด้านการรับผลประโยชน์ ($\bar{x} = 3.33$, S.D. = .76)

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย พบว่า เป็นไปตามสมมติฐาน 2 ข้อ และไม่เป็นไปตามสมมติฐาน 2 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดการขยะแตกต่างกัน

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะ จำแนกตามอายุ

(n=390)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	3.48	1.74	4.31	.014*
ภายในกลุ่ม	387	156.29	.40		
รวม	389	159.77			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และนักศึกษาจึงได้ทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบรายคู่การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะ จำแนกตามอายุ

(n=390)

อายุ	จำนวน	\bar{x}	S.D.	อายุ		
				น้อยกว่า 24 ปี	25 - 42 ปี	43 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 24 ปี	17	3.86	.60	-	*	*
25 - 42 ปี	92	3.38	.70		-	
43 ปีขึ้นไป	281	3.50	.62			-

จากตารางที่ 3 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะ ที่มีความถี่ด้านอายุต่างกัน เป็นรายคู่ พบว่า มี 2 คู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 25 - 42 ปี ($\bar{x} = 3.38$) มีส่วนร่วมน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 24 ปี ($\bar{x} = 3.86$)

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 43 ปี ขึ้นไป ($\bar{x} = 3.50$) มีส่วนร่วมน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 24 ปี ($\bar{x} = 3.86$)

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดการขยะแตกต่างกัน

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 390)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	.27	.06	.22	.882
ภายในกลุ่ม	386	159.50	.41		
รวม	389	159.77			

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดการขยะแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในภาพรวม จำแนกตามอาชีพ

(n = 390)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	6	5.36	.89	2.21	.041*
ภายในกลุ่ม	383	154.41	.40		
รวม		159.77			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และนักศึกษาจึงได้ทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบรายคู่การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะ จำแนกตามอาชีพ

(n=390)

อาชีพ	จำนวน	\bar{x}	S.D.	อาชีพ					
				ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร	รับจ้าง ทั่วไป	ค้าขาย
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	47	3.32	.62	-			*		*
พนักงานบริษัท เอกชน	14	3.37	.68		-				
ธุรกิจส่วนตัว	45	3.50	.72			-			
เกษตรกร	29	3.69	.53				-	*	
รับจ้างทั่วไป	123	3.53	.56					-	*
ค้าขาย	44	3.28	.75						-
ไม่ได้ประกอบ อาชีพ	88	3.57	.65						-

จากตารางที่ 6 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะที่มีความถี่ด้านอายุต่างกัน เป็นรายคู่ พบว่า มี 5 คู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{x} = 3.32$) มีส่วนร่วมในการจัดการขยะน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ เกษตรกร ($\bar{x} = 3.69$)
2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{x} = 3.32$) มีส่วนร่วมในการจัดการขยะน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี ไม่ได้ประกอบอาชีพ ($\bar{x} = 3.57$)
3. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป ($\bar{x} = 3.53$) มีส่วนร่วมในการจัดการขยะน้อยกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ เกษตรกร ($\bar{x} = 3.69$)
4. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ ค้าขาย ($\bar{x} = 3.28$) มีส่วนร่วมในการจัดการขยะน้อยกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป ($\bar{x} = 3.53$)
5. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ ค้าขาย ($\bar{x} = 3.28$) มีส่วนร่วมในการจัดการขยะน้อยกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี ไม่ได้ประกอบอาชีพ ($\bar{x} = 3.57$)

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดการขยะแตกต่างกัน

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในภาพรวม จำแนกตามรายได้

(n = 390)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	2.05	.68	1.67	1.73
ภายในกลุ่ม	386	157.72	.41		
รวม	389	159.77			

จากตารางที่ 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกัน การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการผลการวิจัยเรื่อง “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะ ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี” มีประเด็นที่น่าสนใจ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะ

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะ อยู่ในระดับปานกลางและเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเกิดจากด้วยลักษณะประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลดอนตะโกมีส่วนร่วมในด้านการตัดสินใจในลักษณะของการคิดค้นวิธีการคัดแยกขยะภายในครัวเรือนก่อนทิ้ง อีกทั้งมีการวางแผนนำขยะรีไซเคิลไปขาย แต่ยังไม่มีส่วนร่วมกำหนดแผนการจัดเก็บขยะ การรณรงค์ส่งเสริมการลดขยะในชุมชน หรือส่งเสริมธุรกิจรับซื้อขยะรีไซเคิลเท่าที่ควร ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลดอนตะโก ยังมีส่วนร่วมในการดำเนินการ โดยคัดแยกขยะในครัวเรือนก่อนนำไปทิ้งเป็นประจำ และมีส่วนร่วมในการบำเพ็ญประโยชน์ทำความสะอาดและเก็บขยะในพื้นที่ แต่ประชาชนบางส่วนไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรม หรือได้รับความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะเท่าที่ควร ส่งผลให้ไม่มีความรู้เพียงพอที่จะเผยแพร่ต่อคนในครอบครัว เห็นได้จากการมีส่วนร่วมด้านการรับผลประโยชน์ ประชาชนมีความภาคภูมิใจที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมในการบำเพ็ญประโยชน์แต่ไม่ได้ใช้ประโยชน์จากการคัดแยกขยะให้เกิดรายได้ หรือเกิดประโยชน์อื่นๆ อีกทั้งการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ประชาชนมีการติดตามข่าวสาร การดำเนินการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก และติดพฤติกรรมสมาชิกในครอบครัวในการคัดแยกขยะ อยู่ในระดับปานกลาง อาจเกิดจากช่องทางในการประชาสัมพันธ์การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการขยะเข้าไม่ถึงประชาชนในพื้นที่ เช่นนี้ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ จึงส่งผลให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะ ซึ่งสอดคล้องกับรูปแบบการมีส่วนร่วมของ Cohen and Up Hoff (1980)

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีอายุที่ต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดการขยะแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดการขยะในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก ไม่ได้มีการส่งเสริมการคัดแยกขยะให้ครอบคลุมทุกช่วงอายุ จึงส่งผลให้ความสนใจในการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะนั้นแตกต่างกันออกไป ผลที่ได้นี้สอดคล้องกับ เขาวลิตอยู่เกิด , วิจิตรรา ศรีสอน และศิริโรตม์ ภาคสุวรรณ (2564) ที่ศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการแบบยั่งยืน : กรณีศึกษารูปแบบการจัดการขยะชุมชนตลาดสดแฮปปี้แลนด์ใหม่ เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดการขยะแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดการขยะในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดการขยะ ไม่ได้มีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน จึงส่งผลในทุกระดับการศึกษาสามารถทำความเข้าใจในขั้นตอนการมีส่วนร่วมได้ง่าย ผลที่ได้นี้สอดคล้องกับ เชาวลิต อยู่เกิด , วิจิตรรา ศรีสอน และศิริโรตม์ ภาคสุวรรณ (2564) ที่ศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการแบบยั่งยืน : กรณีศึกษารูปแบบการจัดการขยะชุมชนตลาดสดแฮปปี้ แลนด์ใหม่ เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดการขยะแตกต่างกัน

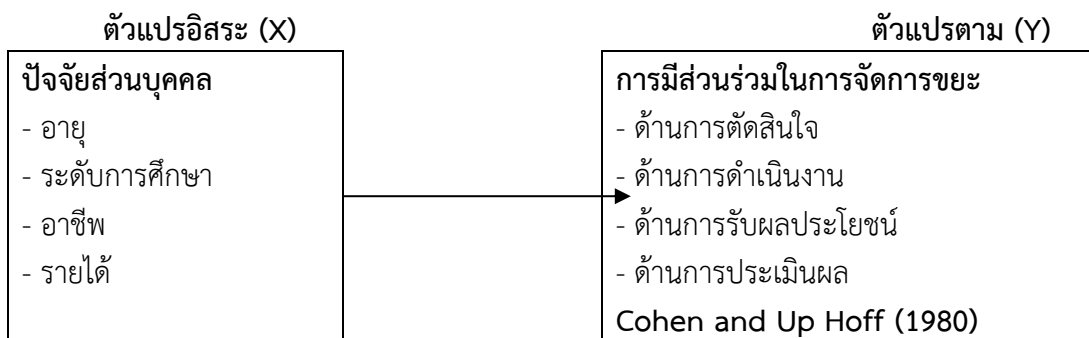
ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดการขยะในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ในแต่ละอาชีพอาจมีความรู้ความเข้าใจในการจัดการขยะแตกต่างกัน จากการศึกษาอาชีพเกษตรกรมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมากที่สุด อาจเนื่องมาจากสามารถนำประโยชน์จากขยะอินทรีย์มาทำปุ๋ยใช้ในการเกษตรได้ ผลที่ได้นี้สอดคล้องกับ ปภาวรินทร์ นาจำปา (2557) ที่ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอเมืองคลองใหญ่ จังหวัดตราด

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีรายได้ที่ต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดการขยะแตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกัน การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในภาพรวมไม่แตกต่าง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะของประชาชนเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในด้านการตัดสินใจคิดหาวิธี วางแผนในการจัดการขยะ การดำเนินการคัดแยกขยะในครัวเรือน การใช้ประโยชน์จากขยะเหลือใช้ รวมถึงการติดตามพฤติกรรมของสมาชิกภายในครอบครัว และการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนตะโก จากสิ่งที่กล่าวมานี้ล้วนแต่ไม่เสียค่าใช้จ่าย ผลที่ได้นี้สอดคล้องกับ เชาวลิต อยู่เกิด , วิจิตรรา ศรีสอน และศิริโรตม์ ภาคสุวรรณ (2564) ที่ศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการแบบยั่งยืน : กรณีศึกษารูปแบบการจัดการขยะชุมชนตลาดสดแฮปปี้ แลนด์ใหม่ เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

องค์ความรู้จากการวิจัย (Body of Knowledge)

ผู้วิจัยได้ใช้องค์ความรู้จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลตอนตะโก มากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย จึงใช้ตัวแปรอิสระ (X) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และตัวแปรตาม (Y) ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการมีส่วนร่วม (Cohen and Up Hoff (1980)) 4 ด้านประกอบด้วย ด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินงาน ด้านการรับผลประโยชน์ และด้านการประเมินผล โดยได้กรอบแนวความคิด ดังนี้



ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1) ควรจัดลำดับความสำคัญของปัญหาในการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะของประชาชน พร้อมทั้งกำหนดนโยบาย กิจกรรมผ้าป่าขยะ โครงการถังขยะอินทรีย์ เพื่อให้ประชาชนตัดสินใจ ตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการวางแผน จนปฏิบัติตามกระบวนการให้สำเร็จลุล่วง และปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

2) ผลักดันให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการคัดแยกขยะจากต้นทาง นั่นก็คือครัวเรือน เช่น ส่งเสริมให้แต่ละครัวเรือนมีถังขยะอินทรีย์ เพื่อคัดแยกขยะเปียกออกจากขยะมูลฝอย ซึ่งขยะเปียกนั้นสามารถย่อยสลายไปในดินได้ มีการจัดตั้งถังขยะแต่ละประเภท ตามตลาดนัด เพื่อให้พ่อค้าแม่ขายได้สะดวกต่อการนำขยะ หลังจากขายของไปทิ้ง มีนโยบายให้ร้านขายอาหารติดตั้งบ่อดักไขมันทุกร้าน เพื่อแยกส่วนไขมันออกจากน้ำก่อนทำการปล่อยน้ำทิ้งสู่ท่อระบายน้ำ

3) สร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้ประโยชน์จากขยะให้ประชาชน สร้างรายได้จากการขายขยะ

รีไซเคิล จัดทำโครงการธนาคารขยะ หรือผ้าป่าขยะ และนำรายได้จากการจัดทำโครงการไปช่วยเหลือ

ผู้ยากไร้ หรือผู้ด้อยโอกาสในสังคม

4) ประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดตามการจัดเก็บขยะ เช่น แผนการจัดเก็บขยะในแต่ละวัน ให้ทั่วถึงภายในตำบล รวมถึงช่องทางการแจ้งปัญหาขยะล้นถังให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการขยะร่วมกับหน่วยงาน

5) ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการคัดแยกขยะ ให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะการจัดการกับขยะติดเชื้อ รวมถึงจัดหาถังขยะติดเชื้อ และจุดตั้งถังรับขยะติดเชื้อไว้ในชุมชนต่างๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถทิ้งขยะติดเชื้อได้อย่างสะดวก พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์บริเวณที่มีจุดทิ้งขยะติดเชื้อให้ประชาชนทราบ

6) การนำขยะรีไซเคิลไปขายเพื่อเป็นรายได้ ควรมีการจัดให้บริการรับซื้อ หรือรับบริจาคขยะเข้าร่วมโครงการธนาคารขยะ/ผ้าป่าขยะ จัดตั้งกลุ่มหรือธุรกิจการรับซื้อขยะรีไซเคิลของชุมชน

7) ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายในการแจ้งแผนการจัดเก็บขยะ ตารางการเก็บขยะ

วันเวลา สถานที่ เช่น ผ่านทางแอปพลิเคชัน หรือโซเชียลมีเดียช่องทางต่างๆ

8) ควรมีแผนสำรองหากเกิดปัญหาไม่สามารถจัดเก็บขยะได้ในวันที่กำหนด เพื่อป้องกันไม่ให้ขยะล้นถัง

2. ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

1) ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะ

2) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

3) เทคนิควิธีวิจัย ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง (References)

กรมควบคุมมลพิษ. (2557). คพ. การมีส่วนร่วมของประชาชน. สืบค้น 26 พฤศจิกายน 2557 จาก http://www.pcd.go.th/info_serv/info_pari.html.

เกรียงไกร ฐระพันธ์. (2560). เทคนิคการมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาสังคม. อุดรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

เขาวลิต อยู่เกิด , วิจิตรา ศรีสอน และ ศิโรจน์ ภาคสุวรรณ. (2564). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการแบบยั่งยืน :กรณีศึกษารูปแบบการจัดการขยะชุมชนตลาดสดแฮปปี้แลนด์ใหม่ เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร. วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 4(2), 64.

ถวิลวดี บุรีกุล. (2548). การมีส่วนร่วมแนวคิดทฤษฎีและกระบวนการ. กรุงเทพฯ: บริษัทพณิชพระนครจำกัด.

นันทกา กนกะปิ่นทะ. (2559). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลเมืองปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารทรัพยากรป่าไม้และสิ่งแวดล้อม. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปภาวรินทร์ นาจำปา. (2557). การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอย ของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. นิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา

ราชกิจจานุเบกษา, 2535. เล่มที่ 109 ตอนที่ 38, หน้า 28

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, 2556.

สุชาติ พนมตาล. (2560). การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย: กรณีศึกษา เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารและพัฒนาสังคม. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 2 ลำปาง. (2564). *คู่มือสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น “การจัดการขยะมูลฝอยชุมชนอย่างครบวงจร”*. พิมพ์ครั้งที่ 1. ลำปาง: ส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อมสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 2 ลำปาง

สำนักจัดการกากของเสียและสารอันตราย. 2558. *คู่มือการดำเนินงานลดคัดแยกขยะมูลฝอยภายในอาคารสำนักงาน*. จำนวน 2,800 เล่ม. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: บริษัท ฮีลท์ จำกัด

Cohen, T.M. and N.T. Uphoff. (1980). *Participation's Place in Rural Development : Sacking Clarity Through Specificity*. World Development.

United Nations. (1981). *Yearbook of International Trade Statistic*. United Nations: UN Press

William W. Reeder. (1974). *Some Aspects of the Informal Social Participation of FarmFamilies in New York State*. Cornell University. (Unpublished Ph.D.Dissertation).

ต้นทุนและผลตอบแทนของการทำแคบหมูกลุ่มวิสาหกิจชุมชน
บ้านหม้อ ตำบลปงยางคก อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง
Costs and Returns of Pork Scratching of Ban Mo Community
Enterprise, Tambon Pong Yang Khok, Amphoe Hang Chat, Lampang
Province

จिरนันท์ บุพพัฒนสมัย¹
Jiranun Buppunhasamai

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาต้นทุนและผลตอบแทนของการทำแคบหมูบ้านหม้อ ตำบลปงยางคก อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง และ 2) วิเคราะห์โครงสร้างต้นทุนและผลตอบแทนของการทำแคบหมูบ้านหม้อ ตำบลปงยางคก อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างได้แก่สมาชิกวิสาหกิจชุมชนแคบหมูบ้านหม้อ จำนวน 44 ราย เครื่องมือที่ใช้คือแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและทำการวิเคราะห์ข้อมูลต้นทุน รายได้จากการจำหน่าย กำไรขั้นต้นและจุดคุ้มทุน ผลการศึกษาพบว่าต้นทุนการทำแคบหมูต่อหน่วยเท่ากับ 122.09 บาทซึ่งประกอบด้วย วัตถุดิบ 108.39 บาท คิดเป็น ร้อยละ 88.78 ค่าแรงงาน 7.88 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.45 ค่าใช้จ่ายการผลิต 5.82 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.77 โดยมีรายได้จากการจำหน่ายแคบหมู 80,000 บาทต่อวัน มีต้นทุนการทำ 24,418 บาทต่อวัน คิดเป็นกำไรขั้นต้นจากการจำหน่าย เท่ากับ 55,582 บาทต่อวัน มีจุดคุ้มทุนเท่ากับ 120.72 บาทต่อวัน จะเห็นได้ว่าในการทำแคบหมูมีผลตอบแทนที่นำลงทุนเนื่องจากการทำแคบหมูมีต้นทุนที่ต่ำกว่าราคาขาย ก่อให้เกิดรายได้ที่ส่งผลต่ออัตรากำไรขั้นต้นจากการจำหน่าย

คำสำคัญ (Keywords): ต้นทุน; ผลตอบแทน; แคบหมู

Abstract

This research aims (1) to study costs and return of Pork scratching of Ban Mo, Tambon Pong Yang Khok, Amphoe Hang Chat, Lampang Province, and (2) analyze structure of costs and return of Pork scratching of Ban Mo, Tambon Pong Yang Khok, Amphoe Hang Chat, Lampang Province. It is a qualitative research. The sampling group were 44 maker Pork scratching of Ban Mo Community Enterprise. The

Received: 2022-09-14 Revised: 2023-02-16 Accepted: 2023-03-22

¹หลักสูตรบัญชีบัณฑิต วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง ,Bachelor of Accountancy Program, Lampang Inter-tech collage. Corresponding Author e-mail: joy_jaaaa@hotmail.com

data were collected by using deep interview via structured interviewing questionnaires and analyze data: cost, income for sale, net profit, and break even point. The results of the study showed that cost of Pork scratching per unit was 122.09 baht comprised of raw materials 108.39 baht or 88.78 percent, labor cost 7.88 baht or 6.45 percent, manufacturing overhead cost 5.82 baht or 4.77 percent. Income from sales of Pork scratching was 80,000 baht per day, cost of Pork scratching 24,418 baht per day, gross profit was 55,582 baht per day as well as breakeven point per day was 120.72 baht. The analysis of costs and returns of pork scratching has an attractive returns because the cost of making pork scratching is lower than sales cause income that affects the gross profit margin per sales.

Keywords: Costs; Returns; Pork Scratching

บทนำ (Introduction)

แคบหมูเป็นหนึ่งในผลิตภัณฑ์กลุ่มอาหารพื้นบ้านของชาวล้านนาไทยซึ่งมีมาอย่างยาวนาน การทำแคบหมูเป็นวิธีการแปรรูปและถนอมอาหารที่เกิดจากภูมิปัญญาชาวบ้านมีการสืบทอดกันเป็นเวลานาน วิธีในการผลิตเกิดจากการนำหนังหมูสดมาผ่านกรรมวิธีการทอดจนได้ลักษณะพองกรอบ มีกลิ่นหอม รสกลมกล่อม ใช้สำหรับรับประทานเป็นอาหารว่างหรือเป็นเครื่องเคียงกับอาหารต่างๆ (อัจฉรา มานิตย์, 2558) การผลิตแคบหมูเป็นวิธีการแปรรูปและการถนอมอาหารซึ่งต้องนำหนังหมูมาผ่านการทำให้พองตัว โดยทั่วไปจะเริ่มจากการต้มหนังหมูในน้ำเดือดจนหนังหมูเหล่านั้นสุก ต่อมาจะต้องทำให้ผิวหน้าของหนังหมูเกิดความแข็ง (Case hardening) ขึ้นโดยการเคี้ยว (Rendering) หนังหมูในน้ำมันที่อุณหภูมิไม่สูงมากนัก การเคี้ยวเป็นการลดความชื้นของหนังหมูลงอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้หนังหมูมีความชื้นภายในที่เหมาะสม และผิวหน้าของหนังหมูมีความแข็งที่เพียงพอสามารถทนต่อแรงดันที่เกิดขึ้นในขณะทอด รวมถึงทำให้โครงสร้างของแคบหมูไม่ยุบตัวลงมากในระหว่างการทอด นอกจากนี้การทำให้ผิวหน้าของหนังหมูแข็งตัวอย่างพอเหมาะจะมีผลต่อความกรอบของแคบหมูด้วย จากกรรมวิธีในการผลิตจะเห็นว่ามีส่วนที่ยุ่งยาก และใช้เวลาค่อนข้างมาก ประกอบกับสภาพความเป็นอยู่ของผู้คนในปัจจุบันที่เร่งรีบ ดังนั้นผู้บริโภคส่วนใหญ่จึงนิยมซื้อมารับประทานมากกว่าการทำเอง ทำให้เกิดการผลิตแคบหมูในลักษณะผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปออกมาจำหน่าย (สันนิษา สุวรรณนิทชะ, 2564) นอกจากนี้แคบหมูถือเป็นหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่สามารถจัดอยู่ในกลุ่มขนมขบเคี้ยว ทำให้นิยมใช้เป็นของฝากเพราะเป็นผลิตภัณฑ์ที่ง่ายต่อการพกพาเดินทาง มีผู้ประกอบการจำนวนมากให้ความสนใจในการผลิตแคบหมูเพื่อจำหน่าย (ธนัท อารังพิรุณ และคณะ, 2559)

ปัจจุบันมีการพัฒนาแคบหมูในหลากหลายรูปแบบ หนึ่งในวิธีการแปรรูปแคบหมูที่มีชื่อเสียง มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย ได้แก่ แคบหมูของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านหม้อ จากการลงพื้นที่พบว่าทางกลุ่มเน้นการมีส่วนร่วมของสมาชิกกลุ่มทำให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้าน

หม่อมมีความเข้มแข็ง แต่ก็พบว่าทางกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านหม่อมมีปัญหาเงินทุนหมุนเวียนไม่เพียงพอ สาเหตุจากในเบื้องต้นทางกลุ่มยังไม่มีผู้จัดทำบัญชี ทำให้ประธานกลุ่มต้องทำหน้าที่เป็นผู้จัดทำบัญชี แต่เนื่องจากประธานกลุ่มไม่มีความรู้ด้านบัญชี เป็นการอาศัยประสบการณ์ในการทำงานจึงส่งผลให้การทำงานของกลุ่มขาดระบบการจัดการและระบบบัญชีการเงินที่เป็นมาตรฐาน ถึงแม้จะผ่านการอบรมในเรื่องการจัดทำบัญชี แต่ก็อาจทำให้บันทึกรายการไม่ถูกต้องส่งผลต่องบการเงิน (โชติกา ปงแปง และคณะ, 2557)

จากการลงพื้นที่พบว่าปัญหาการที่ทางกลุ่มยังขาดความรู้ทางด้านบัญชี รวมถึงการจัดการระบบบัญชีการเงินที่เป็นมาตรฐานและการคิดต้นทุนผลิตภัณฑ์ต่อหน่วยโดยวิธีการกะประมาณและไม่มี การวิเคราะห์จุดคุ้ม ทำให้ทางกลุ่มไม่สามารถวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนของผลิตภัณฑ์ที่ต้องส่งผลให้ไม่สามารถทราบต้นทุนการผลิตที่แท้จริง ทางกลุ่มจึงอาจประสบปัญหาภาวะขาดทุนได้ (ภาวิณี ธนาอนวัช, 2563) ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนและผลตอบแทนที่แท้จริง และนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์โครงสร้างต้นทุนและผลตอบแทนของการทำแคบหมูว่ามีความเหมาะสมเพียงใด ผู้วิจัยจึงอยากศึกษาต้นทุนและผลตอบแทนและวิเคราะห์โครงสร้างต้นทุนและผลตอบแทนของการทำแคบหมูกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านหม่อม ตำบลปงยางคก อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง ซึ่งถือเป็นผลิตภัณฑ์ของท้องถิ่นเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนำไปสู่ผลประโยชน์ที่ดี สมาชิกแม่บ้านมีอาชีพและรายได้ที่มั่นคงตลอดจนเสริมสร้างชีวิตที่ดีให้กับครอบครัว อันนำไปสู่คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของสมาชิกและเป็นแหล่งสร้างอาชีพให้คนในท้องถิ่นสืบต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาต้นทุนและผลตอบแทนของการทำแคบหมูกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านหม่อม ตำบลปงยางคก อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง
2. วิเคราะห์โครงสร้างต้นทุนและผลตอบแทนของการทำแคบหมูบ้านหม่อม ตำบลปงยางคก อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดต้นทุน ซึ่งประกอบด้วย วัตถุดิบ ค่าแรงงาน และค่าใช้จ่ายการผลิต รวมถึงแนวคิดรายได้จากการจำหน่าย การวิเคราะห์ผลตอบแทนในการลงทุนทำแคบหมู ได้วิเคราะห์แยกออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) อัตราส่วนวัดความสามารถในการทำกำไร โดยพิจารณาจากอัตรากำไรขั้นต้นต่อยอดขาย และ 2) จุดคุ้มทุน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ได้แก่ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนแคบหมูบ้านหม่อม ตำบลปงยางคก อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง จำนวนทั้งหมด 44 ราย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ช่องทางในการจำหน่าย ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนการทำแคบหมู ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับผลตอบแทนการทำแคบหมู และ ส่วนที่ 4 ปัญหาหรือข้อเสนอแนะ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและขอคำปรึกษาจากผู้ทรงคุณวุฒิและนำแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างไปทดลองใช้กับผู้ประกอบการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 ราย และทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ หลังจากตรวจสอบแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง และนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาดำเนินการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อสรุปผลและอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยต่อไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ใช้วิธีทางสถิติเชิงพรรณนาด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยหาค่าร้อยละและนำเสนอข้อมูลในลักษณะบรรยายผล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนการทำแคบหมู ใช้แนวคิดของลำไย มากเจริญ (2560) ดังนี้ ต้นทุนการทำแคบหมู ประกอบด้วย วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต ค่าแรงงานการผลิตและค่าใช้จ่ายการผลิต

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับผลตอบแทนการทำแคบหมู ใช้แนวคิดและสูตรการคำนวณของดวงสมร อรพินท์ (2557) ดังนี้

3.1 อัตราส่วนวัดความสามารถในการทำกำไร (Profitability Ratios)

ผู้วิจัยทำการคำนวณอัตราส่วนวัดความสามารถในการทำกำไร (Profitability Ratios) โดยใช้อัตราส่วนกำไรขั้นต้นต่อยอดขาย ซึ่งสามารถที่จะคำนวณได้จาก

$$\text{อัตรากำไรขั้นต้น (\%)} = \frac{\text{กำไรขั้นต้น}}{\text{ยอดขายสุทธิ}}$$

3.2 จุดคุ้มทุน (Break-Even Point) ซึ่งสามารถที่จะคำนวณได้จาก

$$\text{จุดคุ้มทุน (บาท)} = \frac{\text{ต้นทุนคงที่}}{\text{อัตรากำไรส่วนเกิน}}$$

$$\text{โดยที่ อัตรากำไรส่วนเกิน} = \frac{\text{ยอดขาย} - \text{ต้นทุนผันแปร}}{\text{ยอดขาย}}$$

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการลงทุนทำแคบหมู โดยการสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลโดยการลงพื้นที่ไปสัมภาษณ์และศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้น

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการวิจัยเรื่อง ต้นทุนและผลตอบแทนของผลิตภัณฑ์แคบหมูกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านหม้อ ตำบลปงยางคก อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง จำนวน 44 คน สรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 44 คนคิดเป็นร้อยละ 100.00 มีอายุส่วนใหญ่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 79.55 อายุ 50-60 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 20.45 มีสถานภาพสมรส จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 มีประสบการณ์ในการทำแคบหมู 10 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 86.36 ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64 ตามลำดับ และมีช่องทางในการจำหน่าย โดยการจำหน่ายด้วยตนเอง ทั้งจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ส่วนที่ 2 ต้นทุนการทำแคบหมู

ในการคำนวณต้นทุนการการทำแคบหมู ประกอบด้วยวัตถุดิบ ค่าแรงงาน และค่าใช้จ่ายการผลิต โดยแสดงรายละเอียดดังนี้

1. วัตถุดิบ (Materials)

วัตถุดิบ ประกอบด้วย หนัหมู น้ำมันพืช และส่วนผสม แสดงรายละเอียดได้ดังนี้

- หนัหมู 250 กิโลกรัม ราคา กิโลกรัมละ 85 บาท รวมเป็นเงิน 21,250 บาท ผลิตแคบหมูได้จำนวน 200 กิโลกรัม ต้นทุนต่อหน่วย คิดเป็นเงิน 106.25 บาท

- น้ำมันพืช (1 ปี๊บราคา 1,000 บาท ใช้ได้ 4 ครั้ง) เฉลี่ยต่อครั้ง 3.44 ลิตร ราคา 250 บาท ผลิตแคบหมูได้จำนวน 200 กิโลกรัม ต้นทุนต่อหน่วยคิดเป็นเงิน 1.25 บาท

- เกลือ 500 กรัม ราคา 9 บาท ผลิตแคบหมูได้จำนวน 200 กิโลกรัม ต้นทุนต่อหน่วยคิดเป็นเงิน 0.05 บาท

- เครื่องปรุงรส 450 กรัม ราคา 62 บาท ผลิตแคบหมูได้จำนวน 200 กิโลกรัม ต้นทุนต่อหน่วยคิดเป็นเงิน 0.31 บาท

- ซีอิ๊วขาว 100 มิลลิลิตร ราคา 6 บาท ผลิตแคบหมูได้จำนวน 200 กิโลกรัม ต้นทุนต่อหน่วยคิดเป็นเงิน 0.03 บาท

- น้ำส้มสายชู 4.5 ลิตร ราคา 100 บาท ผลิตแคบหมูได้จำนวน 200 กิโลกรัม ต้นทุนต่อหน่วยคิดเป็นเงิน 0.50 บาท

จะเห็นว่า ต้นทุนต่อหน่วยของวัตถุดิบในการทำแคบหมู คิดเป็นเงิน 108.39 บาท

2. ค่าแรง (Labor)

จากการสัมภาษณ์ผู้ทำแคบหมูพบว่าใช้แรงงานทั้งสิ้นต่อการผลิต 1 ครั้ง จำนวน 5 คน คนละ 315 บาทต่อวัน สามารถผลิตแคบหมูได้จำนวน 200 กิโลกรัม ต้นทุนค่าแรงต่อการทำแคบหมูต่อครั้งคิดเป็นเงินเท่ากับ 1,575 บาท (315 บาท * 5 คน) และต้นทุนต่อการผลิตแคบหมู 1 กิโลกรัม คิดเป็นเงินเท่ากับ 7.88 บาท (1,575/200) ผู้วิจัยใช้อัตราค่าแรงงานขั้นต่ำตามประกาศคณะกรรมการค่าจ้าง เรื่อง อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ (ฉบับที่ 10) (กระทรวงแรงงาน, 2563) ซึ่งกำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำของจังหวัดลำปางอยู่ที่ 315 บาท

3. ค่าใช้จ่ายการผลิต (Factory Overhead)

ค่าใช้จ่ายในการผลิตคงที่คิดจากค่าโรงเรือน เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำแคบหมูที่นำมาคิดค่าเสื่อมราคา ประกอบด้วย

-ค่าโรงเรือน มีค่าก่อสร้างเหมาจ่าย 100,000 บาท อายุการใช้งาน 20 ปี โดย 1 ปี คิดเป็นค่าเสื่อมราคาปีละ 5,000 บาท ผลิตปีละ 96 วัน คิดเป็นต้นทุนต่อวัน เท่ากับ 52.08 บาทต่อวัน ผลิตแคบหมูได้จำนวน 200 กิโลกรัม ต้นทุนต่อหน่วยคิดเป็นเงิน 0.26 บาท

-เครื่องสไลด์หมูไฟฟ้า ราคาเครื่องละ 3,200 บาท อายุการใช้งาน 5 ปี คิดเป็นค่าเสื่อมราคาปีละ 640 บาท ผลิตปีละ 96 วัน คิดเป็นต้นทุนต่อวัน เท่ากับ 6.67 บาทต่อวัน ผลิตแคบหมูได้จำนวน 200 กิโลกรัม ต้นทุนต่อหน่วยคิดเป็นเงิน 0.03 บาท

-ใบมีด ขนาด 15 มิลลิเมตร ราคา 1,500 บาท อายุการใช้งาน 2 ปี คิดเป็นค่าเสื่อมราคาปีละ 750 บาท ผลิตปีละ 96 วัน คิดเป็นต้นทุนต่อวัน เท่ากับ 7.81 บาทต่อวัน ผลิตแคบหมูได้จำนวน 200 กิโลกรัม ต้นทุนต่อหน่วยคิดเป็นเงิน 0.04 บาท

-กระทะทอดขนาด 32 นิ้ว จำนวน 2 ใบ ราคาใบละ 1,500 บาท คิดเป็นเงิน 3,000 บาท อายุการใช้งาน 10 ปี คิดเป็นค่าเสื่อมราคาปีละ 300 บาท ผลิตปีละ 96 วัน คิดเป็นต้นทุนต่อวัน เท่ากับ 3.13 บาทต่อวัน ผลิตแคบหมูได้จำนวน 200 กิโลกรัม ต้นทุนต่อหน่วยคิดเป็นเงิน 0.02 บาท

-เขียงขนาด 19 นิ้ว จำนวน 2 อัน ราคาอันละ 1,000 บาท คิดเป็นเงิน 2,000 บาท อายุการใช้งาน 2 ปี คิดเป็นค่าเสื่อมราคาปีละ 1,000 บาท ผลิตปีละ 96 วัน คิดเป็นต้นทุนต่อวัน เท่ากับ 10.42 บาทต่อวัน ผลิตแคบหมูได้จำนวน 200 กิโลกรัม ต้นทุนต่อหน่วยคิดเป็นเงิน 0.05 บาท

-กะละมัง ขนาด 50 เซนติเมตร จำนวน 4 อัน ราคาอันละ 150 บาท คิดเป็นเงิน 600 บาท อายุการใช้งาน 3 ปี คิดเป็นค่าเสื่อมราคาปีละ 200 บาท ผลิตปีละ 96 วัน คิดเป็นต้นทุนต่อวัน เท่ากับ 2.08 บาทต่อวัน ผลิตแคบหมูได้จำนวน 200 กิโลกรัม ต้นทุนต่อหน่วยคิดเป็นเงิน 0.01 บาท

-กะดั่งไม้ไผ่สานขนาด 24 นิ้ว จำนวน 2 อัน ราคาอันละ 100 บาท คิดเป็นเงิน 200 บาท อายุการใช้งาน 2 ปี คิดเป็นค่าเสื่อมราคาปีละ 100 บาท ผลิตปีละ 96 วัน คิดเป็นต้นทุนต่อวัน เท่ากับ 1.04 บาทต่อวัน ผลิตแคบหมูได้จำนวน 200 กิโลกรัม ต้นทุนต่อหน่วยคิดเป็นเงิน 0.01 บาท

รวมค่าใช้จ่ายการผลิตคงที่ต่อหน่วยเท่ากับ 0.42 บาท

-ค่าใช้จ่ายในการผลิตผันแปรคิดจากค่าแก๊สหุงต้ม วัสดุและอุปกรณ์ในการทำแคบหมูที่มีอายุการใช้งานไม่เกิน 1 ปี ตลอดจนค่าสาธารณูปโภค แสดงรายละเอียดดังนี้

-ค่าแก๊สหุงต้ม ขนาด 15 กิโลกรัม จำนวน 2 ถัง ราคาถังละ 380 บาท คิดเป็นเงิน 760 บาท คิดเป็นต้นทุนต่อวัน 76 บาท (760บาท/10วัน) ผลิตแควหมูได้จำนวน 200 กิโลกรัม ต้นทุนต่อหน่วยคิดเป็นเงิน 0.38 บาท

-ตะหลิว ขนาด 5 นิ้ว จำนวน 2 อัน ราคาอันละ 150 บาท คิดเป็นเงิน 300 บาท อายุการใช้งาน 1 ปี ผลิตปีละ 96 วัน คิดเป็นต้นทุนต่อวัน เท่ากับ 3.13 บาทต่อวัน ผลิตแควหมูได้จำนวน 200 กิโลกรัม ต้นทุนต่อหน่วยคิดเป็นเงิน 0.02 บาท

-มีดพร้า ขนาด 15 นิ้ว จำนวน 2 เล่ม ราคาเล่มละ 120 บาท คิดเป็นเงิน 240 บาท อายุการใช้งาน 1 ปี ผลิตปีละ 96 วัน คิดเป็นต้นทุนต่อวัน เท่ากับ 2.50 บาทต่อวัน ผลิตแควหมูได้จำนวน 200 กิโลกรัม ต้นทุนต่อหน่วยคิดเป็นเงิน 0.01 บาท

-กระชอน ขนาด 24 เซนติเมตร จำนวน 4 อัน ราคาอันละ 95 บาท คิดเป็นเงิน 380 บาท อายุการใช้งาน 1 ปี ผลิตปีละ 96 วัน คิดเป็นต้นทุนต่อวัน เท่ากับ 3.96 บาทต่อวัน ผลิตแควหมูได้จำนวน 200 กิโลกรัม ต้นทุนต่อหน่วยคิดเป็นเงิน 0.02 บาท

-กระดาดซับบมัน ราคา กิโลละ 45 บาท ใช้ผลิตได้ 12 วัน คิดเป็นต้นทุนต่อวัน เท่ากับ 3.75 บาทต่อวัน ผลิตแควหมูได้จำนวน 200 กิโลกรัม ต้นทุนต่อหน่วยคิดเป็นเงิน 0.02 บาท

-ค่าน้ำประปา วันละ 200 บาท วัน ผลิตแควหมูได้จำนวน 200 กิโลกรัม ต้นทุนต่อหน่วยคิดเป็นเงิน 1.00 บาท

-ค่าไฟฟ้า วันละ 200 บาท วัน ผลิตแควหมูได้จำนวน 200 กิโลกรัม ต้นทุนต่อหน่วยคิดเป็นเงิน 1.00 บาท

-ถุงบรรจุภัณฑ์ ราคาห่อละ 590 บาท บรรจุได้ 200 กิโลกรัม ต้นทุนต่อหน่วยคิดเป็นเงิน 2.95 บาท

รวมค่าใช้จ่ายการผลิตผันแปรต่อหน่วยเท่ากับ 5.40 บาท

เมื่อนำค่าใช้จ่ายการผลิตคงที่รวมกับค่าใช้จ่ายการผลิตผันแปรทำให้มีค่าใช้จ่ายการผลิตทั้งสิ้นต่อหน่วยเท่ากับ 5.82 บาท

สรุปได้ว่าต้นทุนของการทำแควหมู ประกอบด้วย วัตถุดิบ 108.39 บาทต่อหน่วย คิดเป็นร้อยละ 88.78 ค่าแรงงาน 7.88 บาทต่อหน่วย คิดเป็นร้อยละ 6.45 และค่าใช้จ่ายการผลิต 5.82 บาทต่อหน่วย คิดเป็นร้อยละ 4.77 รวมเป็นต้นทุนของการสานกระดาดต่อหน่วยเท่ากับ 122.09 บาท

ต้นทุนของการทำแควหมูต่อวัน ประกอบด้วย วัตถุดิบ 21,678 บาท (108.39 บาท*200 กิโลกรัม) ค่าแรงงาน 1,576 บาท (7.88 บาท*200 กิโลกรัม) ค่าใช้จ่ายการผลิต 1,164 บาท (5.82 บาท *200 กิโลกรัม) ต้นทุนการผลิตต่อวันเท่ากับ 24,418 บาท

ต้นทุนของการทำแควหมูต่อเดือน ประกอบด้วย วัตถุดิบ 173,424 บาท (108.39 บาท*200 กิโลกรัม*8 วัน) ค่าแรงงาน 12,608 บาท (7.88 บาท*200 กิโลกรัม*8 วัน) ค่าใช้จ่ายการผลิต 9,312 บาท (5.82 บาท*200 กิโลกรัม*8 วัน) ต้นทุนการผลิตต่อเดือนเท่ากับ 195,344 บาท

ต้นทุนของการทำแคบหมูต่อปี ประกอบด้วย วัตถุดิบ 2,081,088 บาท (108.39 บาท*200 กิโลกรัม*96 วัน) ค่าแรงงาน 151,296 บาท (7.88 บาท*200 กิโลกรัม*96 วัน) ค่าใช้จ่ายการผลิต 111,744 บาท (5.82 บาท*200 กิโลกรัม*96 วัน) ต้นทุนการผลิตต่อปีเท่ากับ 2,344,128 บาท

ส่วนที่ 3 ผลตอบแทนการทำแคบหมู

ในการคำนวณผลตอบแทน ผู้วิจัยได้แยกการคำนวณออกเป็น 2 ส่วนคือ

3.1 อัตราส่วนวัดความสามารถในการทำกำไร

จากการสัมภาษณ์ สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนแคบหมูบ้านหม้อ ทำให้ทราบว่าจำนวนที่ขายได้ต่อวัน เท่ากับจำนวนที่ผลิตได้ ทำให้พบว่าราคาจำหน่ายกิโลกรัมละ 400 บาท รายได้จากการจำหน่ายแคบหมูต่อวันเท่ากับ 80,000 บาท (400 บาท*200 กิโลกรัม) ต้นทุนในการทำแคบหมูต่อวัน เท่ากับ 24,418 บาท กำไรขั้นต้นจากการจำหน่ายแคบหมูต่อวัน เท่ากับ 55,582 บาท อัตราส่วนกำไรขั้นต้นต่อยอดขายร้อยละ 69.48

รายได้จากการจำหน่ายแคบหมูต่อเดือนเท่ากับ 640,000 บาท (400 บาท*200 กิโลกรัม*8 วัน) ต้นทุนในการทำแคบหมูต่อเดือน เท่ากับ 195,344.00 บาท กำไรขั้นต้นจากการจำหน่ายแคบหมูต่อเดือน เท่ากับ 444,656 บาท อัตราส่วนกำไรขั้นต้นต่อยอดขายร้อยละ 69.48

รายได้จากการจำหน่ายแคบหมูต่อปีเท่ากับ 7,680,000 บาท (400 บาท*200 กิโลกรัม*96 วัน) ต้นทุนในการทำแคบหมูต่อปีเท่ากับ 2,344,128 บาท กำไรขั้นต้นจากการจำหน่ายแคบหมูต่อปี เท่ากับ 5,335,872 บาท อัตราส่วนกำไรขั้นต้นต่อยอดขายร้อยละ 69.48

ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 ด้านล่าง

3.2 จุดคุ้มทุน (Break-Even Point)

เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุน ปริมาณ และกำไร เพื่อวิเคราะห์หาจุดที่ปริมาณขายของกิจการมีรายได้คุ้มกับค่าใช้จ่ายทั้งหมดเพื่อไม่ให้ขาดทุนและใช้ในการวางแผนระยะสั้น (ไพบูลย์ ผจงวงศ์, 2561) การคำนวณจุดคุ้มทุนของการจำหน่ายแคบหมูเพื่อหายอดขายว่าต้องจำหน่ายแคบหมูเป็นเป็นจำนวนเงินเท่าไร จึงจะคุ้มทุนโดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จุดคุ้มทุน} = \frac{\text{ต้นทุนคงที่}}{\text{อัตรากำไรส่วนเกิน}}$$

พบว่าจุดคุ้มทุนของการจำหน่ายแคบหมู มีจุดคุ้มทุนต่อวันอยู่ที่ 120.72 บาท มีจุดคุ้มทุนต่อเดือนอยู่ที่ 965.76 บาท มีจุดคุ้มทุนต่อปีอยู่ที่ 11,589.12 บาท ซึ่งสามารถแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงรายได้ ต้นทุนคงที่ ต้นทุนผันแปร กำไรขั้นต้นและจุดคุ้มทุนของการทำแคบหมู

รายการ	วัน (บาท)	เดือน (บาท)	ปี (บาท)
รายได้จากการจำหน่าย	80,000	640,000.00	7,680,000.00
ต้นทุนคงที่			
ค่าใช้จ่ายการผลิตคงที่	84	672	8,064
ต้นทุนผันแปร			
วัตถุดิบ	21,678	173,424	2,081,088
ค่าแรงงาน	1,576	12,608	151,296
ค่าใช้จ่ายการผลิตผันแปร			103,680
รวมต้นทุนผันแปร	1,080	8,640	
	24,334	194,672	2,336,064
รวมต้นทุนการผลิต	24,418	195,344	2,344,128
กำไรขั้นต้น			
	55,582	444,656	5,335,872
อัตรากำไรขั้นต้น	69.48	69.48	69.48
จุดคุ้มทุน	120.72	965.76	11,589.12

จากตารางที่ 1 พบว่า รายได้จากการจำหน่ายแคบหมูต่อวันเท่ากับ 80,000 บาท ต้นทุนในการทำแคบหมูต่อวัน เท่ากับ 24,418 บาท กำไรขั้นต้นจากการจำหน่ายแคบหมูต่อวัน เท่ากับ 55,582 บาท อัตรากำไรขั้นต้นต่อยอดขายร้อยละ 69.48 ยอดจำหน่าย ณ จุดคุ้มทุนเท่ากับ 120.72 บาทต่อวัน

รายได้จากการจำหน่ายแคบหมูต่อเดือนเท่ากับ 640,000 บาท ต้นทุนในการแคบหมูต่อเดือน เท่ากับ 195,344 บาท กำไรขั้นต้นจากการจำหน่ายแคบหมูต่อเดือน เท่ากับ 444,656 บาท อัตรากำไรขั้นต้นต่อยอดขายร้อยละ 69.48 ยอดจำหน่าย ณ จุดคุ้มทุนเท่ากับ 965.76 บาทต่อเดือน

รายได้จากการจำหน่ายแคบหมูต่อปีเท่ากับ 7,680,000 บาท ต้นทุนในการทำแคบหมูต่อปี เท่ากับ 2,344,128 บาท กำไรขั้นต้นจากการจำหน่ายแคบหมูต่อปี เท่ากับ 5,335,872 บาท อัตรากำไรขั้นต้นต่อยอดขายร้อยละ 69.48 และ ยอดจำหน่าย ณ จุดคุ้มทุนเท่ากับ 11,589.12 บาทต่อปี

ส่วนที่ 4 ปัญหาหรือข้อเสนอแนะ

การทำแคบหมูบ้านหม้อ ตำบลปงยางคก อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง ประสบกับปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด -19 ทำให้ยอดสั่งซื้อลดลง
2. วัตถุดิบมีราคาสูงทำให้ต้นทุนการผลิตเพิ่มขึ้นจึงทำให้มีการปรับราคาจำหน่าย
3. ชาดผู้ที่มีความรู้ทางด้านบัญชีในการจัดทำบัญชีของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนแคบหมูบ้านหม้อ มีผลทำให้การเก็บข้อมูลต้นทุนและค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง ส่งผลต่องบการเงิน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มวิสาหกิจชุมชนแคบหมูบ้านหม้อ ทำแคบหมูเป็นอาชีพหลัก มีต้นทุนของการทำแคบหมู ประกอบด้วย วัตถุดิบ 108.39 บาทต่อหน่วย คิดเป็นร้อยละ 88.78 ค่าแรงงาน 7.88 บาทต่อหน่วย คิดเป็นร้อยละ 6.45 และค่าใช้จ่ายการผลิต 5.82 บาทต่อหน่วย คิดเป็นร้อยละ 4.77 รวมเป็นต้นทุนของการทำแคบหมูต่อหน่วยเท่ากับ 122.09 บาท จากการศึกษาพบว่าต้นทุนส่วนใหญ่ในการผลิตเกิดจากวัตถุดิบทางตรง และในปัจจุบันราคาของวัตถุดิบมีการเปลี่ยนแปลงสูงขึ้นตามภาวะเศรษฐกิจทำให้ต้นทุนการผลิตสูงขึ้น ทางกลุ่มจึงมีการปรับราคาจำหน่ายโดยเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ทำให้การกำหนดราคาจำหน่ายของทางกลุ่มไม่สูงจนเกินไปกว่าคู่แข่ง และถือว่าการกำหนดราคาขายที่เหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของภาวินีย์ ธนาอนวัช (2563) พบว่าการวิเคราะห์ราคาขายใช้วิธีการคำนวณจากสูตรทางบัญชีต้นทุนรวมบวก(อัตราร่วมเพิ่ม) ทำให้การกำหนดราคาขายที่เหมาะสมเป็นการกำหนดราคาขายสินค้าลักษณะเดียวกันที่มีจำหน่ายในท้องตลาดซึ่งถือเป็นวิธีเดียวกับที่ทางกลุ่มวิสาหกิจชุมชนแคบหมูบ้านหม้อใช้ในการกำหนดราคาในปัจจุบัน

นอกจากนี้จากการสอบถามประธานกลุ่มพบว่าทางกลุ่มไม่นำค่าแรงของคนงานมาคิดเข้าเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนการผลิตซึ่งตามหลักการบัญชีต้องถือว่าค่าแรงงานเป็นต้นทุนการผลิตชนิดหนึ่งซึ่งมีผลทำให้กำไรหรือขาดทุน ดังนั้นทางกลุ่มจะต้องคิดต้นทุนให้ถูกต้องมากที่สุด เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มได้รับข้อมูลที่ถูกต้องในการนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิ่งกนก รัตนมณีและคณะ (2560) ที่พบว่ารายการต้นทุนส่วนใหญ่ที่ทางกลุ่มผู้ผลิตสินค้า OTOP ไม่ได้นำมาคำนวณรวมเป็นต้นทุนผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะในส่วนของค่าแรงงาน ทำให้การคำนวณต้นทุนผลิตภัณฑ์ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ผลิตภัณฑ์มีการกำหนดราคาขายต่ำกว่าต้นทุนผลิตภัณฑ์ที่แท้จริง ทำให้มีผลขาดทุนขึ้นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุณทีรา อาษาศรีและคณะ (2562) ที่พบว่าหากสามารถบริหารจัดการต้นทุนให้ถูกต้อง จะทำให้เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆเช่น การควบคุมต้นทุน การกำหนดราคาขาย เป็นต้น

สำหรับผลตอบแทนของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนแคบหมูบ้านหม้อ พบว่ามีผลตอบแทนจากการลงทุนค่อนข้างสูง โดยมีอัตรากำไรขั้นต้นต่อยอดขายร้อยละ 69.48 เนื่องมาจากต้นทุนการผลิตต่อหน่วยค่อนข้างต่ำ พบว่ายอดจำหน่าย ณ จุดคุ้มทุนเท่ากับ 120.72 บาทต่อวัน เท่ากับ 965.76 บาท

ต่อเดือนและเท่ากับ 11,589.12 บาทต่อปี การที่จุดคุ้มทุนไม่สูงเนื่องจากกลุ่มวิสาหกิจชุมชนแคบหมู บ้านหม้อสามารถทำแคบหมูได้ปริมาณมาก สาเหตุมาจากมีการนำเครื่องจักรเข้ามาช่วยในกระบวนการผลิต ทำให้ใช้ระยะเวลาในการผลิตลดลง ส่งผลให้ต้นทุนแรงงานลดลง ทำให้สมาชิกในกลุ่มได้รับเงินปันผลจากการลงทุนต่อเนื่องสอดคล้องกับงานวิจัยของวรลักษณ์ วรธนโล (2559) ที่พบว่าวิธีการทำบัญชีผู้ทำปลาต้มมีผลกำไรค่อนข้างมาก จึงทำให้เกษตรกรผู้ทำปลาต้มได้รับผลตอบแทนค่อนข้างดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของละเอียด ศรีหาเหง้า (2561) ที่พบว่าการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากมันฝรั่ง กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรเจดีย์แม่ศรีว์ ตำบลแม่แฝกใหม่ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีผลตอบแทนที่นำลงทุนเนื่องจากการแปรรูปผลิตภัณฑ์มีต้นทุนที่ต่ำกว่าราคาขาย มีรายได้สูงทำให้เกิดกำไรสุทธิตลอดระยะเวลาของโครงการส่งผลทำให้โครงการนำลงทุน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะทั่วไป

กลุ่มวิสาหกิจชุมชนควรมหาผู้จัดทำบัญชีที่มีความรู้ทางด้านจัดทำบัญชีโดยตรง นอกจากนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดอบรมส่งเสริมการให้ความรู้ในการบันทึกบัญชีให้กับทางกลุ่มรวมถึงต้องมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ให้กับกลุ่มด้านการจัดทำบัญชีที่เป็นระบบและถูกต้องตามหลักบัญชีรับรองทั่วไป ทำให้สามารถเก็บข้อมูลด้านบัญชีได้อย่างครบถ้วนอันจะนำไปสู่การคิดวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนของธุรกิจได้อย่างถูกต้องต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลเฉพาะสมาชิกของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านหม้อ ตำบลปงยางคก อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง ซึ่งกลุ่มวิสาหกิจชุมชนแต่ละพื้นที่ย่อมแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ส่งผลให้ต้นทุนและผลตอบแทนที่ได้รับอาจมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล คือ ช่วง พ.ศ. 2565 ดังนั้นหากสภาพแวดล้อมหรือเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงจะส่งผลต่อราคาปัจจัยการผลิตต่าง ๆ จึงต้องมีการเก็บข้อมูลใหม่ตามบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- กึ่งกนก รัตนมณีและคณะ. (2560). การศึกษาการคำนวณต้นทุนผลิตภัณฑ์ของโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ในจังหวัดตรัง. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*. 15(1), 75-84.
- กฤษณีรา อาษาศรี และคณะ. (2562). การวิเคราะห์ต้นทุนและกำไรจากการผลิตผ้าฝ้ายทอมือกรณีศึกษา บ้านเหล่าใหญ่ ตำบลเหล่าใหญ่ อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. 6(2), 129-148.
- โชติกา ปงแปง และคณะ. (2557). กระบวนการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์แคบหมูบ้านหม้อ ตำบลปงยางคก อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่*. 7(1), 106-116.

- ดวงสมร อรพินท์. (2557). *การบัญชีการเงิน*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนัท อ่างพิรุณ และคณะ. (2559). คุณลักษณะที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อแคปหมูของผู้บริโภค. *วารสารเศรษฐศาสตร์รามคำแหง*. 2(1), 77-101.
- ภาวินีย์ ธนาอนวัช. (2563). การวิเคราะห์ต้นทุนการผลิตและการกำหนดราคาผลิตภัณฑ์ขนมไทยโบราณของวิสาหกิจชุมชน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*. 22(2), 169-179.
- ละเอียต ศรีหาแห่งา. (2561). การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนทางการเงินการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากมันฝรั่งกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรเจริญแม่ครัว ตำบลแม่แฝกใหม่ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น*. 12(1), 219-234.
- ลำไย มากเจริญ. (2560). *การบัญชีต้นทุน*. กรุงเทพฯ: บริษัท ทริปเพิ้ลเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- วรลักษณ์ วรรณโล. (2559). วิธีการจัดทำบัญชี ต้นทุน และผลตอบแทนของการผลิตปลาส้มกรณศึกษาจากผู้ผลิตปลาส้ม ตำบลบ้านสาง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. *วารสารบัญชีปริทัศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*. 1(2), 81-104.
- สันนิภา สุวรรณนิกษะ. (2564). *แผนธุรกิจผลิตภัณฑ์แคปหมูในรูปแบบ Kiosk “ตราแคปคัพ (Kap Cup)”*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อัจฉรา มานิตย์. (2558). *การถอดบทเรียนคุณลักษณะผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนแคปหมูแม่แจ่ม เทศบาลเมืองแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
Factors affecting for the Success of Bookkeeping of Community
Enterprises Mueang District, Lampang Province

อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์¹
Anongwan Upradit

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความคิดเห็นด้านการบริหารงาน ด้านความสำเร็จในการจัดทำบัญชีและ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้จัดทำบัญชีของวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 138 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา หาค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ยและสถิติอนุมาน วิเคราะห์ด้วยเทคนิคการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมความคิดเห็นด้านการบริหารงานอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารวัสดุ อุปกรณ์ และด้านการบริหารงบประมาณ ตามลำดับ และภาพรวมความคิดเห็นด้านความสำเร็จในการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้และการเติบโต และด้านกระบวนการภายในตามลำดับ ส่วนผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง คือ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารจัดการ และด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ มีผลต่อความสำเร็จในการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.414, 0.346, 0.154, 0.102 ตามลำดับ

คำสำคัญ (Keywords): ความสำเร็จ; การจัดทำบัญชี; วิสาหกิจชุมชน

Received: 2022-10-25 Revised: 2022-12-13 Accepted: 2022-12-15

¹หลักสูตรบัญชีบัณฑิต วิทยาลัยอินเทอร์เทคลำปาง ,Bachelor of Accountancy Program, Lampang Inter-tech collage 52100, Thailand. Corresponding Author e-mail: pont_an@hotmail.com

Abstract

The objective of this research was to study factors affecting for the success of bookkeeping of community enterprises Mueang district, Lampang province. It is a quantitative research. The sampling group were 138 respondents. The data was collected by using questionnaire. The descriptive statistics was applied to analyze data: percentage, frequency, average and inferential statistics analyzed by multiple regression analysis. The results showed that The overall level of management is very highest ranged from the highest to lowest average mean score were as follows: management, man, material and money. The overall level of the success of bookkeeping of community enterprises ranged from the highest to lowest average mean score were as follows: Financial perspective, customer perspective, learning and growth perspective, and internal process perspective. The results of statistics analyzed by multiple regression technique showed that man, money, management and material have direct effect towards the success of bookkeeping of community enterprises Mueang district in Lampang province with statistically significant at 0.05 level. level with coefficients of 0.414, 0.346, 0.154, 0.102, respectively.

Keywords Success; bookkeeping; community enterprises

บทนำ (Introduction)

วิสาหกิจชุมชนเกิดจากการรวมตัวกันของกลุ่มประชาชนเพื่อประโยชน์ของคนในชุมชน โดยมีคนในชุมชนร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันเป็นเจ้าของและร่วมกันรับผิดชอบผลที่เกิดจากการดำเนินงาน เพื่อการสร้างรายได้และการพึ่งพาตนเองของครอบครัว ชุมชนและระหว่างชุมชน ดังนั้นภายใต้กระแสของพัฒนาที่ต้องการความมั่นคงยั่งยืน เศรษฐกิจไทยจึงควรที่มีการปรับโครงสร้างไปสู่ระดับสูงขึ้น คือเน้นระบบเศรษฐกิจชุมชน ซึ่งถือว่าเป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่จะช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน และกระจายโอกาสในการประกอบอาชีพก่อให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้และลดภาระค่าใช้จ่ายให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถพึ่งพาตนเองได้มากขึ้น (มินระดา โคตรศรีวงศ์และ สถาพร มงคลศรีสวัสดิ์, 2559) การรวมตัวเป็นกลุ่มไม่ว่าจะดำเนินกิจกรรมใดๆ จะต้องมีเรื่องเงินเข้ามาเกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มดำเนินธุรกิจหรือดำเนินกิจกรรมที่เป็นโครงการรับการสนับสนุนจากรัฐหรือหน่วยงานใด ๆ การจัดการการเงินจะต้องทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ แต่กลุ่มวิสาหกิจชุมชนจำนวนมากไม่ประสบความสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้และประสบปัญหาในการประกอบธุรกิจหลายประการไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดการ ด้านการตลาด ด้านแรงงาน ด้านเทคโนโลยีการผลิตและด้านการเงินและการบัญชี

ปัญหาทางด้านบัญชี พบว่ายังมีการจัดทำบัญชีที่ไม่เป็นระบบและไม่สามารถนำตัวเลขที่ได้มาใช้ในการวางแผนและตัดสินใจได้ ผู้ทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนส่วนมากมีแหล่งความรู้ในการจัดทำ

บัญชีจากการฝึกอบรม ส่วนใหญ่ยังเลือกวิธีการจดบันทึกด้วยมือตามความเข้าใจส่วนตัวมากกว่าการนำระบบคอมพิวเตอร์มาทำฐานข้อมูลทางบัญชี ทำให้งานบัญชีที่ได้ไม่ถูกต้องตามหลักการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไปและไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ทางธุรกิจได้ (ชลกนก โฆษิตคณินและคณะ, 2560) พบว่าปัญหาหลักในการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนคือ การขาดทักษะความรู้พื้นฐานด้านการบัญชีและความไม่เป็นเอกภาพของหน่วยงานทั้งหลายที่เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น การให้ความรู้และเผยแพร่รูปแบบการทำบัญชีที่หลากหลายตามความถนัดของหน่วยงาน โดยมักไม่สอดคล้องกับพื้นฐานและความต้องการของผู้ใช้เป็นเหตุให้เกิดความสับสนจนเกิดข้อผิดพลาดและไม่ให้ความสำคัญต่องานบัญชี (ขวัญชนก ห่านนิมิตกุลชัย, 2556) จากการสำรวจวิสาหกิจหลายแห่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่ากลุ่มวิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่มีรายได้จากการดำเนินการไม่เพียงพอหลายแห่งไม่มีกำไร การผลิตสินค้ายังไม่มีมาตรฐานในระดับสากลและการบริหารจัดการวัตถุดิบยังไม่มีประสิทธิภาพ ประเด็นปัญหาที่สำคัญในการรวบรวมข้อมูลจดบันทึกที่ยังไม่เป็นระบบและไม่สามารถแสดงต้นทุนและกำไรที่ชัดเจนได้ (อรอุมา สาลีและคณะ, 2564) เนื่องจากขาดความครบถ้วนในการรวบรวมข้อมูล ฐานเอกสารและการคำนวณต้นทุนต่าง ๆ ค่าใช้จ่ายส่วนกลางที่เกี่ยวข้อง เช่น ค่าใช้จ่ายบรรจุผลิตภัณฑ์ ค่าใช้จ่ายทางการตลาด ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ นอกจากนี้การที่วิสาหกิจชุมชนไม่ได้มีการบันทึกรายรับและรายจ่ายอย่างสม่ำเสมอ ยังไม่มีแบบฟอร์มที่ใช้ในการบันทึกรายการที่เกิดขึ้น ผู้รับผิดชอบในการจัดทำบัญชียังขาดความรู้พื้นฐานในด้านการบันทึกบัญชีเนื่องจากมารับงานใหม่ และเห็นว่าบัญชีเป็นเรื่องที่เข้าใจยากซับซ้อน ซึ่งความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจนั้นการจัดทำบัญชีที่ดีมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งทำให้กิจการทราบผลการดำเนินงาน ฐานะทางการเงินและความมั่นคงของธุรกิจ (กรกฎ สระคูพันธ์ และศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวิสุ, 2562) ดังนั้นการจัดทำบัญชีที่ดีควรจะบันทึกบัญชีรายการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจ เช่น การลงทุน รายรับและรายจ่าย เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ในการตัดสินใจให้เกิดประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจกับกิจการ การจัดทำบัญชีที่ดีต้องควบคู่กับเอกสารประกอบการบันทึกบัญชีที่ถูกต้องและครบถ้วนส่งผลให้การบันทึกรายการบัญชีนั้นถูกต้อง ครบถ้วนทำให้รายงานทางการเงินมีความน่าเชื่อถือ จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดทำบัญชีของวิสาหกิจในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบัญชีของวิสาหกิจชุมชน ให้สามารถแสดงให้เห็นถึงการจัดทำระบบบัญชีต้นทุนและกำไรในการบันทึกรายได้ให้กับสมาชิกในกลุ่มเป็นไปได้อย่างถูกต้องและเป็นไปตามหลักการบัญชีทั่วไปที่เหมาะสมกับกลุ่มและเป็นข้อมูลในการบริหารวิสาหกิจชุมชนให้มีความเข้มแข็งและอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านหลักการบริหารและด้านความสำเร็จในการจัดทำบัญชี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดทำบัญชีของวิสาหกิจในเขตอำเภอเมือง

จังหวัดลำปาง

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) โดยผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดหลักการบริหารงาน (4 Ms) ซึ่งประกอบด้วย การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารงบประมาณ การบริหารวัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการ รวมถึงแนวคิดความสำเร็จในการการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชน ซึ่งประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโต

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้จัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง จำนวน 209 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้จัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนในแต่ ละวิสาหกิจชุมชนของจังหวัดลำปาง จำนวน 138 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) และเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95.00

3. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรง

ของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทผู้จัดทำบัญชีของ

กลุ่มวิสาหกิจชุมชน ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 สภาพทั่วไปของการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชน ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม เครื่องมือการบันทึกบัญชี สมุดบัญชีและเอกสารประกอบการบันทึกบัญชี

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านหลักการบริหารของผู้จัดทำบัญชี ประกอบด้วย ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการ

ส่วนที่ 4 ความสำเร็จในการการจัดทำบัญชี ประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้และการเติบโต

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือเพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถามจากผู้จัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์และมีการติดตามโดยการโทรศัพท์ ซึ่งทำให้ได้แบบสอบถามกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ รวมทั้งสิ้นเป็นจำนวน 138 ชุด

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทผู้จัดทำบัญชีของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าความถี่และร้อยละ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสภาพทั่วไปของการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชน ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม เครื่องมือการบันทึกบัญชี สมุดบัญชีและเอกสารประกอบการบันทึกบัญชี ใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าความถี่และร้อยละ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านหลักการบริหารของการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชน ประกอบด้วย ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการ

ส่วนที่ 4 ความสำเร็จในการการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชน ประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโต ใช้สถิติเชิงพรรณนาหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมาตรงวัดแบบ rating scale จำนวน 5 ระดับ (น้อยที่สุด=1, น้อย=2, ปานกลาง=3, มาก=4, มากที่สุด=5) เพื่อจัดระดับคะแนนใช้ค่าเฉลี่ย (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555) และสถิติอนุमानวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการถดถอยพหุคูณ แบบ Enter จะได้สมการพยากรณ์การถดถอยพหุคูณ (Y) และ ค่าคงที่ (a) และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัว (b) ดังสมการต่อไปนี้

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

ในที่นี้

Y = ความสำเร็จในการจัดทำบัญชี

X₁ = Man (ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์)

X₂ = Money (ด้านการบริหารงบประมาณ)

X₃ = Material (ด้านการบริหารวัสดุ อุปกรณ์)

X₄ = Management (ด้านการบริหารจัดการ)

a = ค่าเริ่มต้นของสมการถดถอย

b₁, b₂, ..., b₄ = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรือค่าความลาดชัน

ผลการวิจัย (Research Results)

ส่วนที่ 1. สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้จัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 64.49 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 35.51 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 54.35 รองลงมา มีอายุสูงกว่า 60 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 27.53 และมีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 18.12 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นกรรมการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 49.28 รองลงมาคือ เป็นสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 36.23 และเป็นลูกหลานของกรรมการและสมาชิก จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.49 ตามลำดับ

การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 81.16 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 18.84 ตามลำดับ มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 45.65 รองลงมาได้แก่ ค้าขาย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 42.03 รับจ้างทั่วไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 11.59 และ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.73 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 สภาพทั่วไปของการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนพบว่า มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 5 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 37.68 รองลงมาได้แก่ ระยะเวลา 3-5 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 34.78 ระยะเวลา 1-3 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 27.54 เคยผ่านการฝึกอบรมการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชน จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 62.11 และไม่เคยผ่านการฝึกอบรม จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 44.20 มีการบันทึกบัญชีด้วยมือ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 71.01 และมีบันทึกบัญชีด้วยมือและโปรแกรมสำเร็จรูป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 28.99

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการบริหารงาน

หลักการบริหารงาน 4 Ms เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งภายในองค์การซึ่งมีลำดับการทำงานเป็นขั้นเป็นตอนที่ประกอบกันเพื่อก่อให้เกิดกิจกรรมในการประกอบธุรกิจ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2565) ประกอบด้วย 1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) 2) การบริหารงบประมาณ (Money) 3) การบริหารงานภายใน (Management) และ 4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) ซึ่งแนวคิดนี้สามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรและส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการบริหาร เพราะการบริหารจะประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและทักษะอย่างมีคุณภาพ ต้องได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการเพียงพอ ต้องมีวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับความต้องการในการดำเนินงานและต้องมีระบบการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพเพื่อให้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดเกิดประโยชน์สูงสุด

ตารางที่ 1. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารงาน (4 Ms)

ปัจจัยด้านการบริหารงาน (4 Ms)	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	4.56	0.477	มากที่สุด
ด้านการบริหารงบประมาณ	4.47	0.576	มาก
ด้านการบริหารวัสดุ อุปกรณ์	4.53	0.591	มากที่สุด
ด้านการบริหารจัดการ	4.60	0.475	มากที่สุด
ภาพรวม	4.54	0.479	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารงาน มีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D.=0.479) เมื่อเรียงจากค่าคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการบริหารจัดการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D.=0.475) รองลงมาได้แก่ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{X} = 4.56$, S.D.=0.477) ด้านการบริหารวัสดุ อุปกรณ์ ($\bar{X} = 4.53$, S.D.=0.591) และด้านการบริหารงบประมาณ ($\bar{X} = 4.47$, S.D.=0.576) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความสำเร็จในการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง Kaplan and Norton (1992). ได้ให้นิยามของ Balanced Scorecard ว่าเป็นเครื่องมือทางด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ โดยอาศัยการวัดหรือประเมินที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร เป็นการวัดผลที่จะทำให้ผู้บริหารองค์กรเห็นถึงภาพรวมของธุรกิจได้ชัดเจนยิ่งขึ้น แบ่งวัดได้ 4 ด้าน คือ 1) ด้านการเงิน จะเป็นการวัดผลประกอบทางการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการของเจ้าของหรือผู้ที่ลงทุนซึ่งจะดูจากการลดต้นทุน การเพิ่มคุณภาพในการผลิตและการใช้สินทรัพย์ให้เป็นประโยชน์มากขึ้น 2) ด้านลูกค้าหรือความพอใจของลูกค้า ซึ่งดูได้จากการเป็นผู้นำด้านสินค้าและบริการ การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดและความสัมพันธ์กับลูกค้า 3) ด้านกระบวนการบริหารภายใน วัดจากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับวัตถุดิบในการจัดเก็บ การบริหารวัตถุดิบในคลังสินค้า กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงวัตถุดิบให้เป็นสินค้า การจัดจำหน่ายสินค้ารวมถึงบริการไปยังผู้บริโภคและการให้บริการหลังการขาย และ 4) ด้านการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรขององค์กรในด้านของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับทักษะความสามารถ ทักษะคนรวมไปถึงระบบข้อมูลสารสนเทศและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่ง Balanced Scorecard เป็นการบริหารด้วยความสมดุล ไม่ใช่เพียงแค่การคิดเฉพาะเพียงเรื่องเงินเพียงอย่างเดียว มีองค์ประกอบอื่นๆ เพื่อความสมดุลในการบริหารงาน

ตารางที่ 2. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ความสำเร็จในการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนฯ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
ด้านการเงิน	4.60	0.475	มากที่สุด
ด้านลูกค้า	4.54	0.589	มากที่สุด
ด้านกระบวนการภายใน	4.42	0.654	มาก
ด้านการเรียนรู้และการเติบโต	4.45	0.626	มาก
ภาพรวม	4.50	0.530	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้จัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D.=0.530) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการเงิน ($\bar{X} = 4.60$, S.D.=0.475) ด้านลูกค้า ($\bar{X} = 4.54$, S.D.=0.589) ด้านการเรียนรู้และการเติบโต ($\bar{X} = 4.45$, S.D.=0.626) และด้านกระบวนการภายใน ($\bar{X} = 4.42$, S.D.=0.654) ตามลำดับ

การทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

การทดสอบความสัมพันธ์ใช้สถิติอนุमानวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการถดถอย แสดงได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3. สรุปการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

Issue	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig.
	B	Std. error	Beta		
(Constant)	-0.093	0.078		-1.194	0.235
Man (X ₁)	0.414	0.029	0.448	14.497	0.000
Money (X ₂)	0.346	0.027	0.385	12.569	0.000
Material (X ₃)	0.102	0.026	0.092	3.934	0.000
Management (X ₄)	0.154	0.028	0.138	5.608	0.000

$R^2 = 0.973$, Adjusted $R^2 = 0.973$, $F = 1213.746$

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เรียงจากมากไปน้อยได้แก่ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารจัดการและด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.414, 0.346, 0.154, 0.102 ตามลำดับ โดยปัจจัยทุกตัวมีส่วนร่วมในการอธิบายแนวโน้มความสำเร็จในการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปางคิดเป็นร้อยละ 97.30 ส่วนที่เหลือร้อยละ 2.70 เป็นผลจากปัจจัยอื่นที่อยู่นอกเหนืองานวิจัยนี้

ผลการวิเคราะห์การถดถอยได้สมการพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปางดังนี้

$$Y = -0.093 + 0.414X_1 + 0.346X_2 + 0.102X_3 + 0.154X_4$$

จากสมการสรุปได้ว่า หากด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารจัดการ และ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง (Y) ด้านต่างๆจะเพิ่มขึ้น 0.414, 0.346, 0.154, 0.102 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถสรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน ได้ดังนี้

H1 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีผลต่อความสำเร็จในการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ยอมรับสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H2 ด้านการบริหารงบประมาณ มีผลต่อความสำเร็จในการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ยอมรับสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H3 ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ มีผลต่อความสำเร็จในการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ยอมรับสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H4 ด้านการบริหารจัดการ มีผลต่อความสำเร็จในการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ยอมรับสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 51-60 ปี เป็นกรรมการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน การศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและมีอาชีพเกษตรกร ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานมากกว่า 5 ปี เคยผ่านการฝึกอบรมการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนและมีการบันทึกบัญชีด้วยมือ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยฉัตร ทองแพง. (2562). ที่พบว่า ด้านสภาพการจัดทำบัญชีของวิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ไม่ได้จบการศึกษาทางด้านบัญชี ผู้จัดทำบัญชีของกลุ่มคือ กรรมการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนและจัดทำบัญชีด้วยมือ มีการใช้สมุดบัญชีและมีการบันทึกบัญชีบางรายการ ดังนั้นการที่ผู้จัดทำบัญชีไม่ได้จบการศึกษาทางด้านบัญชีอาจส่งผลให้เกิดปัญหาในการบันทึกรายการในสมุดบัญชียังไม่ถูกต้องตามหลักการบัญชี

ปัจจัยด้านหลักการบริหารงาน มีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยพื้นฐานในการบริหารมีความสำคัญในทุกๆด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริหารจัดการมีคะแนนมากที่สุด เนื่องจากการบริหารจัดการเป็นการประยุกต์เอาความรู้ หลักการ และทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติให้เหมาะสมกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ได้แก่การวางแผน การจัดองค์การ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การนำและการควบคุม ดังนั้นในการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนจะต้องนำหลักการบริหารจัดการไปใช้ในการประสาน ผลักดันและดูแลให้ปัจจัยการผลิต ไม่ว่าจะเป็นคน เครื่องจักร เงินทุนและวัสดุอุปกรณ์ให้เกิดประโยชน์ต่อการผลิตสินค้าและการให้บริการอย่างแท้จริง จะเห็นได้ว่าการบริหารจัดการเป็นกระบวนการที่มีความสลับซับซ้อนและต้องการความช่วยเหลือจากบุคคลหลายฝ่ายเป็นการระดมทรัพยากรที่สำคัญเพื่อดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร และ อุทิศ สังขรัตน์ (2560) ที่พบว่าวิสาหกิจชุมชนยังไม่มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควรหรือประสบปัญหาจนถึงขั้นต้องจดทะเบียนเพิกถอนหรือเลิกไป ส่งผลให้ความหวังที่จะให้วิสาหกิจชุมชนนำพาเศรษฐกิจประเทศไทยให้มีความเข้มแข็ง ยังคงมีน้อยไม่ขยายตัวอย่างก้าวกระโดด ดังนั้นถ้าการบริหารจัดการที่ดี มีการวางแผนไว้ดีตั้งแต่ต้นเท่าที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จไปเกินครึ่ง ถึงแม้ว่าการบริหารจัดการจะเป็นปัจจัยในแง่ของนามธรรม แต่เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญในกระบวนการทำงาน

รองลงมา คือ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้จัดทำบัญชีของวิสาหกิจชุมชนควรที่จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถทางด้านบัญชีและควรได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาที่เป็น การเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์อย่างต่อเนื่องในด้านการทำบัญชี ซึ่งจะก่อให้เกิดความ เชื่อว่างานที่รับผิดชอบอันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล (2559) ที่กล่าวว่า หากองค์การสามารถดำเนินการพัฒนาบุคลากรให้มี ศักยภาพตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้แล้ว บุคลากรที่ได้จากการพัฒนา ย่อมนำมาเอาความรู้ ความสามารถที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ ทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี สมศรี (2564) ที่พบว่าสมาชิกในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนไม่มีความรู้ในการจัดทำบัญชี ทำให้ไม่สามารถจัดทำรายงานทางการเงินที่สามารถนำผลการดำเนินงานของกลุ่มมาใช้ในการวิเคราะห์และวางแผนการดำเนินงานของกลุ่มในอนาคตได้ ดังนั้นการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ที่ดีไม่ใช่ว่าให้ความสำคัญที่เรื่องอัตราจ้างเพียงอย่างเดียวแต่ควรใส่ใจการพัฒนา ศักยภาพของบุคลากรในการทำงานด้วยเพราะทุกคนต้องการความก้าวหน้าและพัฒนาศักยภาพใน ชีวิต

ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ เป็นการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้เพียงพอในการใช้งานและ ตามลักษณะของงาน ผู้จัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้งานต้องมีความทันสมัยอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพโรจน์ พรเจริญ (2563) ที่พบว่าควรมีการคัดเลือกผู้จัดทำบัญชีที่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้

คอมพิวเตอร์ให้จัดทำบัญชีด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีหรืออาจจัดส่งผู้จัดทำบัญชีของวิสาหกิจชุมชนเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมในหลักสูตรการบันทึกบัญชีด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยพงศ์ ประไพศรี และกาญจนา นันทพันธ์ (2563) ที่พบว่าผู้จัดทำบัญชีต้องมีทักษะในการใช้เครื่องมือรู้จักนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้งานบัญชีด้วย

ด้านการบริหารงบประมาณ เป็นการจัดหาเงินเพื่อใช้ในการดำเนินกิจกรรม วิสาหกิจชุมชนควรมีงบประมาณในการจัดจ้างบุคลากรในการจัดทำบัญชี เพื่อมีการจัดทำการบันทึกบัญชีรับ-จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญชัย มะโนธรรม (2558) ที่พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการทำบัญชีของวิสาหกิจชุมชนโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเนื่องจากมีปัญหาขาดผู้จัดทำบัญชีที่มีคุณวุฒิด้านบัญชี และขาดงบประมาณในการจัดจ้างบุคลากรในการจัดทำบัญชี ดังนั้นวิสาหกิจชุมชนต้องจัดจ้างผู้จัดทำบัญชีที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบบัญชีและการบันทึกบัญชีเนื่องจากเอกสารประกอบการบันทึกบัญชี และสมุดบัญชีต่างๆ มีความซับซ้อนและยุ่งยากในการจัดทำและหากมีการลงบัญชีผิดพลาดก็ทำให้รายรับ รายจ่ายไม่ถูกต้อง ทำให้รายงานทางการเงินที่แสดงผลการดำเนินงานไม่ถูกต้องหรือขาดทุน ส่งผลให้การตัดสินใจในการประกอบธุรกิจผิดพลาด

ปัจจัยความสำเร็จในการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชน มีภาพรวมระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเงินมีค่าคะแนนมากที่สุด เนื่องจากในการประกอบธุรกิจการค้าสิ่งแรกที่ควรคำนึงถึงคือ การจัดการด้านการเงินซึ่งจะเป็นข้อบ่งชี้ที่ชัดเจนว่าธุรกิจจะดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ จากกรณีที่วิสาหกิจชุมชนที่ไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องอาจเกิดจากการการบริหารจัดการเงินทุนหรือวัตถุดิบ ขาดการวางแผนส่งผลให้ผลิตสินค้าไม่ทัน นำไปสู่การไม่มีเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินงาน ดังนั้นผู้จัดทำบัญชี มีการบันทึกบัญชีผิดพลาด ไม่สามารถคำนวณต้นทุนผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องได้เนื่องจากไม่ได้นำค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นมาคำนวณเป็นต้นทุนผลิตภัณฑ์ทำให้ต้นทุนผลิตภัณฑ์ที่ได้มาไม่ถูกต้อง ส่งผลให้การตัดสินใจกำหนดราคาไม่ถูกต้องอาจส่งผลต่อสถานภาพด้านการเงินของธุรกิจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกฎ สระคูพันธ์และศุภวิวัฒนากร วงศ์ธนวุธ. (2562) ที่พบว่า วิสาหกิจชุมชนต้องมีการวางแผนจัดการด้านต้นทุนและจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายอย่างสม่ำเสมอ มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ดังนั้น วิสาหกิจชุมชนต้องสรรหาผู้จัดทำบัญชีที่มีความรู้ทางด้านบัญชีเพื่อให้สามารถบันทึกต้นทุนสินค้าได้ถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุมา สาลีและคณะ (2564) ที่พบว่า การวิเคราะห์ต้นทุนผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งสำคัญที่กลุ่มวิสาหกิจชุมชนจะต้องปฏิบัติตั้งแต่เริ่มวางแผนผลิตสินค้าเพื่อจำหน่ายเนื่องจากเป็นพื้นฐานในการกำหนดราคาสินค้า วางแผนกำไรและวิเคราะห์และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพโรจน์ พรเจริญ (2563) ที่พบว่ากลุ่มวิสาหกิจชุมชนก่อตั้งขึ้นโดยการรวมกลุ่มของชาวบ้านที่ไม่ได้มีความรู้หรือไม่ได้ศึกษาวิชาทางบัญชี ดังนั้นการจัดทำบัญชีจึงมีลักษณะเหมือนเป็นการเตือนความจำเกี่ยวกับรายรับ-รายจ่ายเท่านั้น ส่วนใหญ่จะมุ่งจำหน่ายได้ในจำนวนเงินเท่าไรมากกว่าการมุ่งหวังที่จะจัดทำบัญชีให้ถูกต้องตามหลักการทางการบัญชี

ด้านลูกค้า จะเห็นว่ากลุ่มเป้าหมายจะเป็นลูกค้าทั้งในท้องถิ่นและนอกท้องถิ่นซึ่งจะมีการกลับมาซื้อซ้ำ เนื่องจากใช้สินค้าแล้วพึงพอใจ สำหรับลูกค้าในท้องถิ่นจะซื้อเพื่อใช้ในครัวเรือน โดยจะกลับมาซื้ออย่างต่อเนื่อง เนื่องจากราคาไม่แพงและได้ของที่มีคุณภาพ รวมไปถึงการไปออกบูธร่วมกับภาครัฐเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์และขยายฐานลูกค้าใหม่ในอนาคตต่อไป ดังนั้นการที่วิสาหกิจมีกลุ่มลูกค้าที่หลากหลายก็ทำให้มีรายรับเข้ามาเป็นจำนวนมากส่งผลให้มีเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินธุรกิจต่อไป ผู้จัดทำบัญชีจึงต้องจัดทำฐานข้อมูลของลูกค้า และนำข้อมูลมาดูความต้องการสินค้าของลูกค้าว่าเพิ่มมากขึ้นหรือลดลง สินค้าชนิดใดที่ได้รับความนิยม เพื่อให้วิสาหกิจชุมชนสามารถทำการวางแผนและตัดสินใจเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วทันเวลาและถูกต้อง นอกจากนี้ทำให้สามารถออกใบเสร็จรับเงินให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ทำให้สามารถจัดทำรายงานการขายประจำวันได้อย่างรวดเร็ว

ด้านการเรียนรู้และเจริญเติบโต ในการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนนั้น ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้มีความรู้ความสามารถในหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีทักษะความชำนาญในงานที่ทำ ดังนั้นผู้จัดทำบัญชีของวิสาหกิจชุมชนจึงต้องได้รับการพัฒนาและอบรมให้ความรู้ทางด้านบัญชีอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีต่างๆ ให้มีความทันสมัยพร้อมใช้งาน เนื่องจากระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีจะทำให้การบันทึกบัญชีทำได้อย่างรวดเร็วและสามารถดูข้อมูลผลการดำเนินงานได้ตลอดเวลา สอดคล้องกับ ปิยฉัตร ทองแพง (2562) ที่พบว่าควรนำระบบไอทีเข้ามาเชื่อมโยงกับระบบบัญชี เพื่อบันทึกจัดเก็บข้อมูลบัญชีและสามารถเรียกดูข้อมูลทางบัญชีได้รวดเร็ว ควรได้รับการส่งเสริมความรู้จากผู้เชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ซึ่งการให้ความรู้เพื่อที่กลุ่มทราบถึงประโยชน์ของรายงานทางการเงินที่ได้จากการบันทึกบัญชีแล้วจะได้ตระหนักและเห็นถึงความสำคัญของการบันทึกบัญชีได้มากขึ้นซึ่งเป็นเครื่องมือในทางการเงินที่จะทำให้การดำเนินธุรกิจมีประสิทธิภาพ

ด้านกระบวนการภายใน วิสาหกิจชุมชนต้องมีการพัฒนากระบวนการในการผลิตสินค้าและการบริการลูกค้าให้มีความรวดเร็ว ทันสมัย ลดต้นทุนโดยการเลือกใช้วัตถุดิบจากชุมชนรวมถึงการยกระดับมาตรฐานการผลิตให้สูงขึ้นตามมาตรฐานการผลิตที่ดี นอกจากนี้ต้องมีการกำหนดโครงสร้างในการบริหารงานที่มีการแบ่งส่วนงานอย่างชัดเจน กำหนดคนให้เหมาะสมกับตำแหน่งในการทำงาน โดยเฉพาะผู้จัดทำบัญชีของวิสาหกิจชุมชน ควรต้องมีความรู้ ความเข้าใจและประสบการณ์ในการทำงานด้านบัญชี มีการพัฒนาความรู้และอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่องสามารถนำความรู้ที่มาจัดทำงบการเงินได้และใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมดูแลทางการเงินและพัฒนารูจกให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรินทร์ธร ธรสาสรมบัติ (2564) ที่พบว่า การที่วิสาหกิจชุมชนมีกลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สูงสุด จะทำให้บุคคลากรนั้นสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาการจัดทำงบการเงินของวิสาหกิจได้และใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมดูแลทางการเงินและพัฒนารูจกให้มีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ จากการทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีผลต่อความสำเร็จในการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากความสำเร็จขององค์กรธุรกิจเกิดจากทรัพยากรมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อองค์กรและแตกต่างจากทรัพยากรประเภทอื่น เนื่องจากมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีชีวิตมีจิตใจ ไม่สามารถสั่งการได้ถ้ารู้สึกไม่พอใจ จึงต้องมีการโน้มน้าว จูงใจเพื่อให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจก่อน เมื่อมนุษย์มีความพึงพอใจก็จะมีความรู้สึที่ดีต่อผู้นำและต่อองค์กร เพราะจะมีความตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถบนพื้นฐานของความสามารถ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด โดยวิสาหกิจชุมชนสามารถเพิ่มทุนมนุษย์ด้วยการพัฒนาความรู้ ทักษะและทัศนคติต่อบุคลากรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดศักยภาพในการปฏิบัติงาน นำวิสาหกิจชุมชนสู่เป้าหมาย เพิ่มความสามารถในการแข่งขันและพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับงานวิจัยของเสกสรร สนวา (2561) ที่พบว่า ความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน และทำให้กลายเป็นทุนมนุษย์ขององค์กรที่มีคุณค่ายิ่ง ผ่านรูปแบบการฝึกอบรม จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อตนเอง องค์กรและส่วนร่วมในปัจจุบันและอนาคต

ดังนั้นกลุ่มวิสาหกิจชุมชนต้องให้ความสำคัญกับการเลือกผู้จัดทำบัญชีที่สมาชิกมีความเชื่อมั่นและสามารถกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาองค์กรในทางที่ดีขึ้น การที่ผู้ทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนส่วนมากมีแหล่งความรู้ในการจัดทำบัญชีจากการฝึกอบรม และยังเลือกวิธีการจดบันทึกบัญชีด้วยมือตามความเข้าใจส่วนตัวมากกว่าการนำระบบคอมพิวเตอร์มาทำฐานข้อมูลการบัญชี งานบัญชีที่ได้จึงไม่ถูกต้องตามหลักการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไปและไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ทางธุรกิจได้ ปัญหาหลักในการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนคือ การขาดทักษะความรู้พื้นฐานด้านการบัญชี การไม่ให้ความสำคัญต่องานบัญชีจนเป็นเหตุให้เกิดความสับสนและเกิดข้อผิดพลาดส่งผลให้การดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ผู้จัดทำบัญชีของวิสาหกิจชุมชน ควรได้รับการส่งเสริม สนับสนุนการอบรมความรู้ทางบัญชีอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถจัดทำบัญชีและออกรายงานทางการเงินที่ถูกต้อง ควรมีคู่มือแบบฟอร์มตัวอย่างที่เหมาะสม เป็นต้นแบบตามระบบบัญชี เช่น ตัวอย่างของสมุดเงินสดรับ-เงินสดจ่าย ทะเบียนลูกหนี้ ทะเบียนสินค้าคงเหลือและวิธีการจัดเก็บเอกสาร วิธีการบันทึกบัญชี เป็นต้น เพื่อสะดวกในการใช้จดบันทึกข้อมูลสำหรับผู้จัดทำบัญชี โดยมีรูปแบบที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และควรมีการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาทางการบัญชีเพื่อทำหน้าที่ให้การอบรมเผยแพร่ความรู้ที่เหมาะสมต่อผู้จัดทำบัญชีในแต่ละชุมชน อย่างไรก็ตามความสำเร็จของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนย่อมแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของแต่ละประเทศที่มีความแตกต่างกันออกไป ซึ่งปัจจัยแห่ง

ความสำเร็จที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในพื้นที่หนึ่งอาจจะไม่ใช่ปัจจัยแห่งความสำเร็จของอีกพื้นที่หนึ่ง ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจหาปัจจัยตัวใหม่ที่มีผลต่อการจัดทำบัญชีของวิสาหกิจชุมชน

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรกฎ สระคูพันธ์ และศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวิสุ. (2562). การศึกษาการบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชน กลุ่มแปรรูปแบ่งจากข้าวหอมมะลิ: กรณีศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*. 16(74), 76-82.
- ขวัญชนก ห่านนิมิตกุลชัย. (2556). *แนวปฏิบัติและปัญหาในการจัดทำบัญชีของผู้จัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชน ในจังหวัดสกลนคร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชลกนก โฆษิตกณิน และคณะ. (2560). ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนครปฐม. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, Silpakorn University สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*. 10(3), 2138-2151.
- ชาญชัย มะโนธรรม. (2558). ศึกษาการจัดทำบัญชีของวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดเชียงใหม่ตามแนวทางของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*. 25(1), 133-147.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS พิมพ์ครั้งที่ 11*. กรุงเทพฯ: บิซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร และอุทิศ สังขรัตน์. (2560). แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนในเขตลุ่มทะเลสาบสงขลา. *วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 10(1), 97-122.
- ปิยฉัตร ทองแพง. (2562). แนวทางการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนกลุ่มผลิตเมล็ดพันธุ์ข้าว ตำบลฝักไหม อำเภอย้ายทับทิม จังหวัดศรีสะเกษ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*. 13(2), 108-118.
- ปิยพงศ์ ประไพศรี และกาญจนา นันทพันธ์. (2563). แนวทางการพัฒนาวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัล. *วารสารมหาจุฬานาครธรรม*. 7(12), 421-435.
- ไพโรจน์ พรเจริญ. (2563). การจัดทำบัญชีของวิสาหกิจชุมชนแปรรูปและผลิตภัณฑ์อาหาร ในจังหวัดเพชรบูรณ์. *วารสารราชภัฏเพชรบูรณ์สาร*. 22 (2), 9-18.
- มินระดา โคตรศรีวงศ์ และสถาพร มงคลศรีสวัสดิ์. (2559). การพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความสำเร็จ กรณีศึกษากลุ่มทอผ้าไหมบ้านหวายหลิม ตำบลมะบ้า อำเภอยุ้งเขาคอง จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, Silpakorn University สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ*. 9(3), 1632-1644.
- วรลักษณ์ ลลิตตศิริมล. (2559). แบบจำลองสมการโครงสร้างการพัฒนาทุนมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเอกชนในจังหวัดสงขลา. *วารสารบริหารธุรกิจกิจเทคโนโลยีมหานคร*. 13(2), 79-99.

- วรินทร์ธร ธรรมาสสมบัติ. (2564). กลยุทธ์การบริหารงานอย่างมีคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มผลิตภัณฑ์แปรรูปจากมะพร้าว อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. *วารสารวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*. 8(2), 213-227.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2565). *เทคนิคการสร้างและการผสมผสานกรอบแนวคิดทางวิชาการ*. สืบค้น 9 มิถุนายน 2565, จาก <http://www.wiruch.com/articles%20for%20article/article%20technic%20of%20framework%20writing.pdf>.
- สุภาวดี สมศรี. (2564). การศึกษาสภาพการจัดทำบัญชีตามแนวทางของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กรณีศึกษากลุ่มวิสาหกิจชุมชนจันทมะพร้าว ตำบลสะแก อำเภอบ้านไร่ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ*. 10(2), 179-187.
- เสกสรร สนวา. (2561). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใน 5 มิติ. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา*. 13(3), 503-513.
- อรอุมา สำลี และคณะ. (2564). การวิเคราะห์ต้นทุนผลิตภัณฑ์ใหม่ของผลิตภัณฑ์ชุมชน อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 9(2), 57-76.
- Kaplan, R. and Norton, D. (1992). The Balanced Scorecard: Measures that Drive Performance. *Harvard Business Review*. 70(1), 71-79.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. Harper and Row : New York.

“4I’s พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการบริหารงานวิชาการ “4I’s Leadership Behavior, Change in Academic Administration

นวรรตน์ ไวชมภู¹ นිරันตร์ จุลทรัพย์² ชณัฐ พรหมศรี³ กิตติพร เนาว์สุวรรณ⁴

Navarat Waichompu, Niran Chullasap, Chanat Promsri, Kittiporn Nawsuwan

บทคัดย่อ (Abstract)

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 ส่งผลต่อความท้าทายทางระบบการศึกษาที่ต้องปรับเปลี่ยนให้ทันกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะการบริหารงานวิชาการซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของสถานศึกษาทุกระดับ เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับขอบเขตงานต่าง ๆ ของสถานศึกษาในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ทันยุคสมัย ภาวะผู้นำจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงานวิชาการเพื่อให้บรรลุตามประสิทธิผลของสถานศึกษา โดยเฉพาะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งเป็นกระบวนการที่ผู้นำแสดงถึงการเป็นแบบอย่างที่ดี การสร้างแรงบันดาลใจ การเข้าใจความเป็นปัจเจกบุคคล และการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ เห็นได้ว่าพฤติกรรมทั้ง 4 นี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการขับเคลื่อนงานวิชาการของสถานศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นตามบริบทของสถานศึกษา ซึ่งในบทความนี้ได้สังเคราะห์เนื้อหาที่เชื่อมโยงกัน 3 ประเด็น คือ แนวคิดพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แนวคิดการบริหารงานวิชาการ และแนวคิดพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการบริหารงานวิชาการ โดยมุ่งเน้นการนำพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง “4I’s มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา ภายใต้กระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (PDCA) และแนวคิด 3H (Head, Heart, Hand) เพื่อใช้ในการขับเคลื่อนงานวิชาการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดและเท่าทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

Received: 2023-01-14 Revised: 2023-03-15 Accepted: 2023-03-19

¹ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ Program in Educational Administration, Faculty of Education and Liberal Arts, Hatyai University.

Corresponding Author e-mail: Navaratying@hotmail.com

² สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ Program in Educational Administration, Faculty of Education and Liberal Arts, Hatyai University. e-mail: Niran.J@hu.ac.th

³ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ Program in Educational Administration, Faculty of Education and Liberal Arts, Hatyai University. e-mail: Chanat.p@hu.ac.th

⁴ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา สถาบันพระบรมราชชนก Boromarajonani College of Nursing, Songkhla Prabommarajchanok Institute. e-mail: Jock2667@gmail.com

คำสำคัญ(Words): ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง; การบริหารงานวิชาการ

Abstract

Changes in the 21st century have brought about the challenges of the education system that must be adapted to keep up with the changing situations. Especially academic administration, which is the heart of every level of the school, because it is linked to the scope of work of the school in the development of educational quality to be modern. Leadership is therefore a very important component in academic administration to achieve the effectiveness of the school. Specifically, transformational leadership, a process in which Idealized Influence, Inspirational Motivation, Individualized Consideration and Intellectual Stimulation. Clearly, that these 4 behaviors can be applied in driving academic administration of schools to increase efficiency and effectiveness according to the context of schools. This article synthesizes contents that are linked to 3 issues: the concept of transformational leadership behavior; concept of academic administration and concepts of transformational leadership behavior with academic administration. This article focuses on applying the behavior of change leadership "4I's to apply in academic administration of schools under the PDCA process and the concept of 3H (Head, Heart, Hand) in order to drive academic work to achieve sustainable efficiency and effectiveness

Keywords: Transformation Leadership: Academic Administration

บทนำ (Introduction)

ศตวรรษที่ 21 ระบบการศึกษามีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมายหลายด้าน อาทิเช่น ระบบโครงสร้างองค์กร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ดังนั้นเพื่อความเท่าทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายใต้ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบการศึกษาทำให้ต้องมีการพัฒนาคนให้พร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคศตวรรษที่ 21 (Gardner, 2006) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นตัวแปรที่สำคัญในการขับเคลื่อนระบบการศึกษาเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ตามขอบข่ายงานหรือภารกิจหลักต่างๆ ของสถานศึกษาแต่ละระดับ โดยเฉพาะการบริหารงานวิชาการซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารสถานศึกษาเพราะเป็นการบริหารงานที่เชื่อมโยงและเกี่ยวข้องกับขอบข่ายงานหรือภารกิจหลักด้านต่างๆ ทุกด้าน เพื่อให้สถานศึกษาบรรลุตามวิสัยทัศน์และการประกันคุณภาพสถานศึกษา

ดังนั้น พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการขับเคลื่อนระบบการบริหารงานวิชาการเริ่มตั้งแต่สิ่งนำเข้า (in put) กระบวนการ (process) และผลลัพธ์ (out put)

เพื่อให้บรรลุตามตัวชี้วัดต่างๆ สอดคล้องกับเบญจภรณ์ รัญธนา (2560) ที่พบว่าองค์ประกอบการบริหารงานวิชาการที่มีประสิทธิภาพของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ 1) ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหาร 2) ความเป็นครูมืออาชีพ 3) หลักสูตรสถานศึกษา 4) การนิเทศภายใน และ 5) การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน จะเห็นได้ว่าการบริหารงานวิชาการเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของสถานศึกษาในแต่ละกระบวนการนั้น การนำพฤติกรรมภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงเข้ามามีบทบาทเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากพฤติกรรมของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเปรียบเสมือนฟันเฟืองที่หมุนเพื่อขับเคลื่อนให้กระบวนการบริหารงานวิชาการเกิดประโยชน์สูงสุดตามวัตถุประสงค์ โดยพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนั้นได้มีนักวิชาการกล่าวไว้หลายท่านในการนำไปประยุกต์ใช้ บทความนี้ขอหยิบยกพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง “4I’s ของ Bass & Avolio (1994) ซึ่งประกอบด้วย 1) การมีอิทธิพลทางความคิด (Idealized Influence : II) 2) นักรสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation : IM) 3) เข้าใจความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration : IC) และ 4) กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ (Intellectual Stimulation : IS) มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานวิชาการ เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่สามารถประยุกต์ใช้ในสถานศึกษาทุกระดับ สอดคล้องกับผลการศึกษากิตติรานีย์ ขวงพร และโชติกา ภาชีผล (2559)พบว่า องค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 4 องค์ประกอบ มี ดังนี้ 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence: II) มี 5 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย 1.1) ความรับผิดชอบ 1.2) วิสัยทัศน์กว้างไกล 1.3) ประพฤติหน้าเคารพนับถือ 1.4) มีจริยธรรม 1.5) มีความรู้และแสวงหาความรู้เพิ่มเติม 2) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation : IM) มี 2 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย 2.1) มุ่งมั่นในการบรรลุเป้าหมาย 2.2) จงรักภักดีต่อองค์กรและร่วมรักษาวัฒนธรรมองค์กร 3) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation : IS) มี 2 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย 3.1) การใช้เทคโนโลยี/นวัตกรรม 3.2) ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration : IC) มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย 4.1) แนะนำและนำทางผู้อื่น 4.2) กระจายอำนาจให้ผู้อื่น 4.3) คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล 4.4) รับฟังและเห็นคุณค่าของผู้อื่น

การบริหารงานวิชาการเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของสถานศึกษานอกจากพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง “4I’s ที่นำมาประยุกต์ใช้แล้วนั้น ผู้บริหารสามารถนำแนวคิดอื่นๆ มาประยุกต์ใช้ได้ตามความเหมาะสม ในบทความนี้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในการบริหารงานวิชาการก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการพัฒนาคุณภาพงานใดๆ ไม่สามารถที่จะบรรลุตามวัตถุประสงค์ร้อยละ 100 จะต้องมีจุดบอดหรือช่องว่างในกระบวนการหรือขั้นตอนดำเนินงานต่างๆ ดังนั้นการนำจุดบอดหรือช่องว่างต่างๆ มาพัฒนาต้องอาศัยกระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย Plan-Do-Check-Act (PDCA) ที่มีความเชื่อมโยงกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพราะ PDCA เป็นการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง สามารถนำมาบูรณาการในการขับเคลื่อนงานวิชาการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น โดยบทความนี้จะเชื่อมโยงพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง “4I’s กับวงจรการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องของเดมิ่ง ตาม

กระบวนการ PDCA เพื่อประยุกต์ใช้การบริหารงานวิชาการ ร่วมกับแนวคิด 3H (Head, Heart, Hand) ในการดำเนินงานเพื่อบริหารงานวิชาการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดของสถานศึกษา

แนวคิดพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไว้มากมาย โดยกล่าวว่าบุคคลสำคัญที่มีส่วนผลักดันและสนับสนุนให้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่นนั้น ได้แก่ ตัวผู้นำองค์กรและกลุ่มคนที่อยู่ในองค์กร ซึ่งผู้นำที่ดีควรมีคุณสมบัติของผู้นำทั้งด้านบุคลิกภาพ ด้านแรงจูงใจ ด้านความรู้ความสามารถ (Yukl, 1998) โดยการนำคุณลักษณะการเป็นผู้นำที่ดีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและบริบทขององค์กร ดังนั้นผู้นำในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงควรมีคุณสมบัติและแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมเพื่อลดความตึงเครียดและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และมีอิทธิพลทางความคิดและพฤติกรรมเชิงบวกต่อผู้ตามเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญในด้านต่างๆ ได้แก่ การมีอิทธิพลทางความคิดการสร้างแรงจูงใจ การกระตุ้นให้เกิดปัญญา การให้ความสำคัญกับความเป็นปัจเจกบุคคล รวมทั้งเป็นผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ และเชิงจริยธรรม (सानิตย์ หนูนิล, 2562) โดยพฤติกรรมภาวะผู้นำที่มุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขององค์กร สามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) มีความสามารถในการสื่อสารเป้าหมายขององค์กรได้อย่างชัดเจน 2) ปฏิบัติตนเป็นสถาปนิกทางสังคม (social architects) ในองค์กร โดยการเปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์กรได้มีส่วนในการแสดงความคิดเห็นในการสร้างค่านิยมร่วมขององค์กร 3) สร้างให้เกิดความไว้วางใจในองค์กร โดยการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างทั้งด้านความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส และ 4) มีความสามารถในการพัฒนาความคิดเชิงบวกโดยการเสริมจุดแข็งและพัฒนาจุดอ่อน สร้างความมั่นใจให้เกิดขึ้นกับผู้ตาม (Bennis & Nanus, 1985) เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การบริหารงานต่างๆ ในสถานศึกษาหากขาดภาวะผู้นำที่ดีอาจเผชิญกับปัญหาการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดที่นำมาสู่ภาวะหยุดชะงัก (Disruption) ของสถานศึกษา เช่นเดียวกับการบริหารงานวิชาการซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของสถานศึกษาทุกระดับ ดังนั้นภาวะผู้นำจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงานวิชาการเพื่อความอยู่รอดและบรรลุตามวิสัยทัศน์ของสถานศึกษา โดยพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง “4I’s” เป็นพฤติกรรมของผู้นำที่สามารถนำมาใช้ในการบริหารงานวิชาการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) เป็นแบบอย่างที่ดี (Idealized Influence : II) 2) นักสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation : IM) 3) เข้าใจความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration : IC) และ 4) กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ (Intellectual Stimulation : IS) ตามรายละเอียดดังนี้ (Bass & Avolio, 1994)

1. การมีอิทธิพลทางความคิด (Idealized Influence : II) หมายถึง การที่ผู้นำประพฤติตัวเป็นแบบอย่างน่ายกย่อง น่าเคารพนับถือ ทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อร่วมงาน มีวิสัยทัศน์และสามารถถ่ายทอดไปยังผู้ตามได้อย่างชัดเจน สามารถควบคุมอารมณ์ได้ในสถานการณ์วิกฤต ประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม มีความเฉลียวฉลาด มีความตั้งใจ เชื่อมมั่นในตนเอง มีความแน่วแน่ในอุดมการณ์ รวมทั้งการสื่อสารและการสร้างปณิธานทางอารมณ์ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ได้อย่างเป็นอุดมคตินั้นหมายถึงได้อย่างเต็มที่จนไม่มีที่ติ

2. นักสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation: IM) หมายถึง การจูงใจให้ผู้ตามเกิดแรงบันดาลใจ ให้ความหมายและท้าทายในเรื่องงานทำให้ผู้ตามมีชีวิตชีวา มีการแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้น สร้างเจตคติที่ดีและการคิดในแง่บวก ผู้นำจะแสดงการทุ่มเทต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ ผู้นำอาจสร้างแรงบันดาลใจผ่านความเป็นปัจเจกบุคคล และการกระตุ้นทางปัญญา ซึ่งช่วยให้ผู้ตามสามารถจัดการกับอุปสรรคของตนเอง การจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา โดยผ่านบารมีของผู้นำ

3. เข้าใจความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration: IC) หมายถึง การที่ ผู้นำให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคล ทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้นำจะเป็นโค้ช (Coach) และเป็นที่ปรึกษา (Advisor) ผู้นำจะส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของผู้ตามและเพื่อนร่วมงานให้สูง ขึ้น โดยการให้โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เข้าใจและยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล เปิดโอกาสให้ผู้ตามได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ การเน้นความต้องการเป็นรายบุคคลของผู้ใต้บังคับบัญชา

4. กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ (Intellectual Stimulation: IS) หมายถึง การที่ผู้นำกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้ผู้ตามเกิดการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ แสวงหาแนวทางใหม่ๆ มาแก้ปัญหาในหน่วยงาน กระตุ้นให้ผู้ตามรู้สึกว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ ทำให้ผู้ตามเกิดความกล้าที่จะคิดสร้างสรรค์ นำเสนอสิ่งใหม่และแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง การมีอิทธิพลต่อการคิดและการจินตนาการของผู้ใต้บังคับบัญชา

ในขณะที่สุนทร โคตรบรรเทา (2560) ได้อธิบายพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง “4I’s” ดังนี้

1. การมีอิทธิพลทางความคิด (Idealized Influence) เป็นการสื่อสารและการสร้างปณิธานทางอารมณ์ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ได้อย่างเป็นอุดมคตินั้นหมายถึงได้อย่างเต็มที่จนไม่มีที่ติ

2. นักสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) เป็นการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาในการขับเคลื่อนองค์กรโดยผ่านบารมีของผู้นำ

3. การเข้าใจความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) การเน้นความต้องการเป็นรายบุคคลของผู้ใต้บังคับบัญชา

4. กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ (Intellectual Stimulation) การมีอิทธิพลต่อการคิดและการจินตนาการของผู้ใต้บังคับบัญชา

ส่วนพรชัย เจตมานัน (2560) กล่าวว่า ทักษะภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 และยุคไทยแลนด์ 4.0 ที่ก่อเกิดประโยชน์สูงสุดในองค์กร ประกอบด้วย

1. การวางแผน (Planning) เป็นการวางแผนที่ดีด้วยแผนกลยุทธ์ นโยบาย แผนงานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย โดยการวางแผนนั้นต้องมีแนวปฏิบัติที่เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ได้เป็นอย่างดีและสามารถปรับปรุง ยืดหยุ่นให้สอดคล้องกับนโยบายให้เป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์

2. การจัดองค์กร (Organizing) เป็นสิ่งสำคัญไม่น้อยไปกว่าสิ่งใดจะต้องมีการจัดโครงสร้างอย่างชัดเจนทั้งสายงานจัดบุคคลากรตามสายบังคับบัญชา การแบ่งหน้าที่ของฝ่ายงานอย่างเป็นระบบงานและมีทีมงานในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ที่วางไว้

3. การบังคับบัญชา (Commanding) โดยการตัดสินใจสั่งการอย่างกล้าหาญมีตรึง การเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการบังคับบัญชาดูแลตรวจสอบและติดตาม

4. การประสานงาน (Coordinating) เป็นการประสานงานทั้งภายในองค์กรและระหว่างองค์กรโดยการใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการประสานงานต่างๆ เพื่อให้ทุกภาคส่วนได้เข้ามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ

5. การควบคุม (Controlling) การบริหารงานใดๆ จำเป็นต้องมีการควบคุม ดูแลทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อให้การจัดการมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 5 ประการ ดังนี้

5.1 การมีอิทธิพลทางความคิด (Idealized Influence) เป็นระดับพฤติกรรมการทำงานที่ผู้นำแสดงให้เห็นและเป็นกระบวนการทำให้ผู้ร่วมงานยอมรับ เชื่อมั่นศรัทธา ภาคภูมิใจ ไว้วางใจในความสามารถ มีความเสียสละเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีเป้าหมายชัดเจน และมั่นใจที่จะเอาชนะอุปสรรคต่างๆ การมีวิสัยทัศน์และการถ่ายทอดไปยังผู้ร่วมงาน มีความมุ่งมั่น ทรนหนักและทุ่มเท มีความสามารถในการจัดการหรือควบคุมตนเอง เห็นคุณค่า มีคุณธรรมและจริยธรรม

5.2 การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation) เป็นระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการทำงาน ที่เป็นกระบวนการทำให้ผู้ร่วมงานมีแรงจูงใจภายใน ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน การตั้งมาตรฐานในการทำงานที่สูง มีการคิดเชิงบวกและเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมาย

5.3 การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) เป็นระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการทำงานที่เป็นกระบวนการกระตุ้นผู้ร่วมงานให้เห็นวิธีการ หรือแนวทางใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา การมองปัญหาเชิงระบบในแง่มุมต่างๆ การวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้เหตุผลและข้อมูลหลักฐาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

5.4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) เป็นระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นถึงการคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีการติดต่อแบบสองทางและเป็นรายบุคคล มีการวิเคราะห์ความต้องการและให้คำแนะนำ รวมทั้งการส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานได้พัฒนาตนเอง และยึดหลักการบริหารงานแบบกระจายอำนาจ มีเทคนิคการมอบหมายงาน ที่ดีมีประสิทธิภาพ

5.5 การสร้างทีมงาน (Teams) การมีความสามารถหรือพลังงานพิเศษของบุคคลากรรวมกันของกลุ่มคนขึ้นมาอย่างเหมาะสมและทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทั้ง 4 ได้แก่ การเป็นแบบอย่างที่ดี (Idealized Influence) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) การเข้าใจความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) และการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ (Intellectual Stimulation) ตามแนวคิดของ (Bass & Avolio, 1994) เป็นพฤติกรรมที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมตามบริบทและสถานการณ์ รวมทั้งการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา

แนวคิดการบริหารงานวิชาการ

การบริหารงานวิชาการเป็นการจัดกิจกรรมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเพื่อให้ผู้เรียนเกิดประโยชน์สูงสุด (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553) เป็นกระบวนการจัดกิจกรรมในงานวิชาการเพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เรียน ได้แก่ การวางแผน การจัดระบบโครงสร้าง การกำหนดบทบาทหน้าที่ การดำเนินการทางวิชาการ เป็นต้น (ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์, 2545) โดยเกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอันเป็นเป้าหมายสูงสุดของภารกิจสถานศึกษา สรุปได้ว่า การบริหารงานวิชาการ หมายถึง กระบวนการดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการเรียนการสอน โดยเป็นกิจกรรมที่ช่วยเพิ่มประสิทธิผลของผู้เรียน โดยพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 มาตรา 31 กำหนดให้กระทรวงศึกษาธิการมีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลการศึกษาทุกระดับและทุกประเภท การศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม กำหนดนโยบาย แผนและมาตรฐานการศึกษา สนับสนุนทรัพยากรเพื่อการศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม รวมทั้งการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการจัดการศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม ดังนั้นการบริหารสถานศึกษาทุกระดับต้องมีการวางแผน กำหนดขอบข่ายงานและภาระหน้าที่งานทั้ง 4 ด้านภายในสถานศึกษา ได้แก่ การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานทั่วไป (กระทรวงศึกษาธิการ, 2550) โดยลำดับความสำคัญของการบริหารงานในสถานศึกษาสามารถเรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้ 1) งานวิชาการ ร้อยละ 40 2) งานบุคลากร ร้อยละ 20 3) งานกิจกรรมนักศึกษา ร้อยละ 20 4) งานธุรการและงานการเงิน ร้อยละ 5 5) งานอาคารสถานที่ ร้อยละ 5 6) งานความสัมพันธ์กับชุมชน ร้อยละ 5 และ 7) งานบริหารทั่วไป ร้อยละ 5 (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553) จะเห็นได้ว่างานวิชาการเป็นงานที่มีสัดส่วนมากที่สุดเนื่องจากเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารงานของสถาบันการศึกษา ส่วนงานด้านอื่นๆ เป็นองค์ประกอบที่จะทำให้อาคารศึกษาดำเนินงานไปด้วยความราบรื่น ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรตระหนักถึงภาวะผู้นำด้านการบริหารงานวิชาการเป็นอันดับแรก เพราะหน้าที่หลักของสถาบันการศึกษาทุกแห่งและทุกระดับ คือการพัฒนาความรู้แก่ผู้เรียนด้านวิชาการ โดยการทำงานร่วมกับผู้สอน กระตุ้นเตือนผู้สอน ให้คำแนะนำผู้สอน และประสานงานให้ผู้สอนทุกคนทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งคุณภาพ

สถานศึกษาสามารถพิจารณาได้จากประสิทธิผลด้านการบริหารงานวิชาการเนื่องจากงานวิชาการเกี่ยวข้องกับทุกๆ งาน อาทิเช่น งานหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล เป็นต้น และเป็นหัวใจสำคัญของสถานศึกษาทุกระดับที่เกี่ยวข้องทางตรงหรือทางอ้อมขึ้นอยู่กับลักษณะของงานนั้น ๆ สอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2554 ที่กล่าวถึง มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา ประกอบด้วย มาตรฐานด้านต่างๆ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านกายภาพ 2) ด้านวิชาการ 3) ด้านการเงิน และ 4) ด้านการบริหารจัดการ

เห็นได้ว่าการบริหารงานวิชาการเป็นมาตรฐานที่สำคัญในการจัดการศึกษา โดยสถานศึกษา ระดับต่างๆ ต้องมีศักยภาพและความพร้อมในการปฏิบัติภารกิจด้านวิชาการ เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของสถาบันอุดมศึกษาและแผนการผลิตบัณฑิต ที่ตอบสนองความต้องการของประเทศและผู้ใช้บัณฑิตโดยรวม มีหลักประกันว่าผู้เรียนจะได้รับการบริการการศึกษาที่ดี สามารถแสวงหาความรู้ ได้อย่างมีคุณภาพ สถาบันต้องมีการบริหารวิชาการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลทั้งในด้านการวางแผนรับนักศึกษาและการผลิตบัณฑิต การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การประเมินผล การเรียนรู้ การประกันคุณภาพการเรียนการสอน และการพัฒนาปรับปรุงการบริหารวิชาการ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2550)

ดังนั้นการบริหารงานวิชาการจึงเป็นกระบวนการดำเนินงาน ปรับปรุง และพัฒนา กิจกรรมการเรียนการสอนภายใต้ความร่วมมือของบุคลากรในสถานศึกษา เพื่อจัดกิจกรรมทุกชนิดภายในสถานศึกษาที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้และการศึกษาของผู้เรียน ภายใต้การประสานงานของบุคลากรทุกระดับในสถานศึกษาร่วมกัน ซึ่งบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการส่งเสริมงานวิชาการของสถานศึกษา คือ ผู้บริหารสถานศึกษา และผู้สอน โดยการบริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่ผู้บริหารใช้เวลาในการบริหารงานด้านวิชาการเพื่อมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน มีความรู้ ทักษะ ตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และภาวะสุขภาพ ตามจุดหมายของหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพ (สัมมาธนิธย์, 2560) โดยการจัดกิจกรรมทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการเรียนการสอนให้ได้ผลดีและมีประสิทธิผลเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553) เป็นงานหลักหรือเป็นภารกิจหลักของสถานศึกษาที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553 มุ่งให้กระจายอำนาจในการบริหารจัดการไปให้สถานศึกษาให้มากที่สุด โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อให้สถานศึกษาบริหารงานด้านวิชาการได้โดยอิสระ คล่องตัว รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน สถานศึกษา ชุมชน และท้องถิ่น 2) เพื่อให้การบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษาได้มาตรฐานและมีคุณภาพ สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาและการประเมินคุณภาพภายในเพื่อพัฒนาตนเองและการประเมินจากหน่วยงานภายนอก 3) เพื่อให้สถานศึกษาพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ ตลอดจนจัดปัจจัยเกื้อหนุน การพัฒนาการเรียนรู้อันสนองตามความต้องการของผู้เรียน ชุมชน และท้องถิ่น โดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ 4) เพื่อให้สถานศึกษาได้ประสานความร่วมมือในการพัฒนา

คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาและบุคคล ครอบครัว องค์กร หน่วยงานและสถาบันอื่น ๆ อย่างกว้างขวาง (ภารดี อันทันตนาวิ, 2557)

สรุปได้ว่า การบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารสถานศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนและมุ่งสู่คุณภาพของผู้เรียน ภายใต้การบูรณาการและเชื่อมโยงกับงานบริหารทั่วไป งานบริหารบุคคล และงานงบประมาณ ในการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการเรียนการสอนให้ได้ผลดีและมีประสิทธิผลเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียน

แนวคิดพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการบริหารงานวิชาการ

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการบริหารงานวิชาการที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถวิเคราะห์และสังเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่าง “ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง” กับ “การบริหารงานวิชาการ” ได้ดังนี้ พฤติกรรมของภาวะผู้นำที่จะขับเคลื่อนให้การบริหารงานวิชาการภายในสถานศึกษาบรรลุตามวัตถุประสงค์นั้นประกอบด้วย 4I's (Idealized Influence, Inspirational Motivation, Individualized Consideration, Intellectual Stimulation) ที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานในการบริหารงานวิชาการตามกระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง PDCA ประกอบด้วย (Plan, Do, check, act) ผ่านเครื่องมือภายในของผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามแนวคิด 3H ประกอบด้วย (head, heart, hand) ตามรายละเอียดดังนี้

1. การมีอิทธิพลทางความคิด (Idealized Influence) โดยผู้นำแสดงพฤติกรรมการปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างในด้านการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านวิชาการลงสู่การปฏิบัติ เป็นการลงมือปฏิบัติเป็นแบบอย่างให้กับผู้สอน เช่น การเป็นผู้นำในการออกแบบการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายเพื่อส่งเสริมผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้มาใช้ในการเรียนการสอน การนำผลการวิจัยมาใช้ในการบูรณาการการเรียนการสอน เป็นต้น

2. การเป็นนักสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) เป็นการสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้สอนในการออกแบบการเรียนรู้ กิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาผู้เรียนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ เช่น การชื่นชมยกย่อง ผู้สอนในการออกแบบการเรียนการสอนที่นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาประยุกต์ เป็นต้น

3. การเข้าใจความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) เป็นการเข้าใจถึงความยากลำบากของผู้สอนและผู้เรียนเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย เช่น การสนับสนุนเป็นที่ปรึกษาให้กับผู้สอนในการออกแบบการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมผู้เรียน เป็นต้น

4. การกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ (Intellectual Stimulation) เป็นการกระตุ้นผู้สอนในการให้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้ผู้ตามเกิดการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ แสวงหาแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ภายใต้บริบทที่แตกต่างของสถานศึกษา เช่น การกระตุ้นให้ผู้สอนนำองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่ทันยุคสมัย มาประยุกต์ใช้ในการออกแบบการเรียนการสอน เป็นต้น

เห็นได้ว่าพฤติกรรมภาวะผู้นำ 4I's เป็นพฤติกรรมที่ผู้บริหารและผู้สอนทุกคนควรจะมีในการนำมาใช้ในการส่งเสริมและพัฒนาการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา ซึ่งเป็นความท้าทายของผู้บริหารและผู้นำที่จะนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับเวลา สถานที่ และบุคคล โดยการนำวงจรพัฒนาคุณภาพของเดมิ่ง PDCA (Plan, Do, Check, Act) มาประยุกต์ใช้กับพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 4I's ดังนี้

1. การวางแผน (Plan) เป็นการวางแผนเพื่อดำเนินงานในการพัฒนางานวิชาการของสถานศึกษาในเชิงรุก เช่น การวางแผนประจำปีและแผนปฏิบัติการ ภายใต้การออกแบบกิจกรรมที่เหมาะสมกับผู้เรียน การเป็นนักสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) เป็นการวางแผนในการสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้สอนเพื่อพัฒนางานวิชาการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ต่อผู้เรียน การเข้าใจความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) โดยการวางแผนมอบหมายงานตามความถนัด ความแตกต่างของบุคคล และการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ (Intellectual Stimulation) เป็นการวางแผนเพื่อการออกแบบวิธีการ รูปแบบการกระตุ้นผู้สอนและผู้เรียน

2. การลงมือปฏิบัติ (Do) โดยพฤติกรรมการเป็นแบบอย่างที่ดี (Idealized Influence) มาใช้ในการลงมือปฏิบัติตามที่วางแผนไว้ การเป็นนักสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) เป็นการทำหน้าที่พี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษาให้กับผู้ร่วมงาน การเข้าใจความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) เป็นการเข้าใจความแตกต่างของบุคคล รับฟังความคิดเห็นผู้ร่วมงาน และการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ (Intellectual Stimulation) โดยการกระตุ้นผู้สอนให้ปฏิบัติตามที่วางแผน

3. การตรวจสอบ (Check) โดยนำพฤติกรรมการเป็นนักสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) มาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบแผนงานหรือโครงการต่างๆ ที่พัฒนาผู้เรียนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ว่าเกิดปัญหาอะไร อย่างไร

4. การแก้ไขปรับปรุง (Act) โดยการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ (Intellectual Stimulation) เป็นการนำปัญหาระหว่างการดำเนินการเพื่อพัฒนางานวิชาการมาวางแผนปรับปรุงต่อเนื่องต่อไปเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และความยั่งยืนในการนำมาใช้ประโยชน์

จากการนำวงจรพัฒนาคุณภาพของเดมิ่ง PDCA (Plan, Do, Check, Act) มาประยุกต์กับพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง “4I's” เปรียบเสมือนการกำหนดแนวทางเพื่อสร้างความตระหนักในการนำพฤติกรรม “4I's” มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานวิชาการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแล้วนั้น ผู้บริหาร ผู้นำ และผู้เกี่ยวข้อง ควรยึดหลัก 3 H (Head, Heart, Hand) มาประยุกต์ใช้เพื่อความแข็งแกร่งและยั่งยืนในการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา ดังนี้

1. ทำด้วยใจ (Heart) การบริหารงานวิชาการให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียนนั้น ผู้บริหาร ผู้นำและผู้เกี่ยวข้อง ต้องทำด้วยใจปรารถนาดีในการพัฒนางานวิชาการของสถานศึกษา เป็นการร่วมด้วยช่วยกัน ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมภาวะผู้นำด้านการเป็นนักสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) และการเข้าใจความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration)

2. คีตออกแบบ (Head) การบริหารงานวิชาการนั้นก่อนลงสู่การปฏิบัติ ผู้นำต้องออกแบบโครงการกิจกรรมต่างๆ ผ่านกระบวนการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อความเหมาะสมในการนำมาปฏิบัติ ผ่านกระบวนการคิดของสมองของภาวะผู้นำ ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมภาวะผู้นำด้านการมีอิทธิพลทางความคิด (Idealized Influence) และการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ (Intellectual Stimulation)

3. ลงมือทำ (Hand) สุดท้ายการดำเนินงานใด ๆ หากคิดแต่ไม่ลงมือทำก็ไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นผู้บริหาร ผู้นำ ต้องแสดงภาวะผู้นำในการลงมือทำโครงการ กิจกรรมต่างๆ ในทุกๆ มิติ ของงานวิชาการ ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมภาวะผู้นำด้านการเป็นแบบอย่างที่ดี (Idealized Influence)

บทสรุป (Conclusion)

ปัจจุบันภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสำคัญในการนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานต่างๆ ภายในสถานศึกษา โดยพฤติกรรมของภาวะผู้นำเป็นสิ่งที่สร้างได้โดยไม่ต้องอาศัยตำแหน่งทางหน้าที่การงาน ดังนั้นผู้บริหาร ผู้นำ โดยตำแหน่งควรนำแนวคิดพฤติกรรม 4I's มาประยุกต์ในการพัฒนาตนเองและสถานศึกษา ซึ่งพฤติกรรมของภาวะผู้นำที่จะขับเคลื่อนให้การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาบรรลุตามวัตถุประสงค์ นั้น สามารถนำแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมตามยุคสมัย ภายใต้บริบทของสถานศึกษาที่แตกต่างกัน บทความนี้้นำแนวคิด 4I's มาขยายรายละเอียดพฤติกรรมที่ ผู้นำควรมีในการบริหารงานวิชาการ โดยเชื่อมโยงกับกระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง PDCA และบูรณาการกับแนวคิด 3H โดยผู้บริหารสถานศึกษาสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการขับเคลื่อนงานวิชาการในสถานศึกษาเพื่อการพัฒนาผู้เรียนให้เกิดประโยชน์ต่อไป โดยสามารถสรุปให้เห็นความเชื่อมโยงในการนำใช้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 Model 4I's to PDC & 3H

นวรรตน์ ไวมงกุ, นรินทร์ จุลทรัพย์, ชณัฐ พรหมศรี, กิตติพร เนาวิสุวรรณ (2566)

สรุปได้ว่าเนื้อหาใน 3 ประเด็น คือ แนวคิดพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แนวคิดการบริหารงานวิชาการ และแนวคิดพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการบริหารงานวิชาการ ที่กล่าวข้างต้นนั้น ผู้บริหารหรือผู้นำของสถานศึกษาสามารถนำพฤติกรรม “4I’s มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา ภายใต้กระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (PDCA) และแนวคิด 3H (Head, Heart, Hand) ในการขับเคลื่อนงานวิชาการให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสูงสุด และเท่าทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจเริ่มจากการพัฒนาผู้บริหารหรือผู้นำภายในสถานศึกษาให้เกิดพฤติกรรม “4I’s แล้วค่อยนำแนวคิดพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการบริหารงานวิชาการมาประยุกต์ใช้โดยพิจารณาจากความเหมาะสมตามบริบทของสถานศึกษา

เอกสารอ้างอิง (References)

- กิตติรานีย์ ขวงพร และโชติกา ภาชีผล. (2559). การพัฒนาแบบวัดทักษะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ศตวรรษที่ 21 ของนิสิตนักศึกษาในระดับปริญญาบัณฑิต. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา*. 11(2), 131 – 146.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2554). *ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การอุดมศึกษามาตรฐานสถานศึกษาพ.ศ. 2554*, หน้า ๔๔ เล่ม ๑๒๘ ตอนพิเศษ ๔๗ ก
- ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์. (2545). *การบริหารงานวิชาการ*. ปัตตานี: ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

- เบญจภรณ์ รัญธระนา. (2560). องค์ประกอบการบริหารงานวิชาการที่มีประสิทธิภาพของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดนครปฐม. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*. 7(2), 97-107.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *การบริหารงานวิชาการ*. กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานครศูนย์สื่อเสริม.
- พรชัย เจดามาน. (2560). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงศตวรรษที่ 21: ไทยแลนด์ 4.0*. สืบค้น 23 เมษายน 2565, จาก <https://www.kroobannok.com/83312>
- ภาวดี อันทันธานี. (2557). *หลักการ แนวคิด ทฤษฎีการบริหารการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 5. ชลบุรี: มนตรี.
- सानิตย์ หนูนิล. (2562). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร: แนวคิดและการประยุกต์. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร*. 39 (1), 63-74.
- สุนทร โคตรบรรเทา. (2560). *ความเป็นผู้นำในองค์กรการศึกษา*. กรุงเทพฯ: Uraigraphic@gmail.com.
- สัมมา รธนิตย์. (2560). *หลักทฤษฎีการบริหารการศึกษาและแนวปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Transformational Leadership Development*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists
- Bennis, W., & Nanus, B. (1985). *Leaders: The strategies for taking charge*. New York: Harper & Row.
- Gardner, H. (2006). *Five minds for the future*. UK: Harvard Business Press.
- Yukl, G. A. (1989). *Leadership in Organizations*. (2th ed.) Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

การนำความรู้ด้านความซื่อสัตย์สุจริตไปใช้ในชีวิตประจำวันของเยาวชน
ในพื้นที่จังหวัดระนอง

Applying the knowledge of honesty to the daily life of youth
in Ranong province

สันธฐาน ชยนนท์¹ วิจิตรา ศรีสอน² ทิฆัมพร พันลึกเดช³

Sunthan Chayanon, Wijittra Srisorn, Tikhamporn Punluekdej

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับการนำความรู้ด้านความซื่อสัตย์สุจริตไปใช้ในชีวิตประจำวันของเยาวชนในพื้นที่จังหวัดระนอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เยาวชนในพื้นที่ จังหวัดระนอง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษวิจัยพบว่า เยาวชนในพื้นที่จังหวัดระนอง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน มีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 15 – 18 ปี จำนวน 254 คน มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.3 จำนวน 149 คน และการเข้าข่ายคุณธรรม ส่วนใหญ่เป็นเคยเข้าค่ายคุณธรรม จำนวน 211 คน ระดับการนำความรู้ด้านความซื่อสัตย์สุจริตไปใช้ในชีวิตประจำวันของเยาวชนในพื้นที่จังหวัดระนอง พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ หากพิจารณาเป็นรายด้าน ลำดับแรก ด้านความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น รองลงมา ด้านความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ด้านความซื่อสัตย์ต่อตนเอง และด้านความซื่อสัตย์ต่อชุมชนและสังคมตามลำดับ

คำสำคัญ (Keywords): ความรู้; ความซื่อสัตย์สุจริต; เยาวชน

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level of application of knowledge of honesty in daily life among youth in Ranong province. The sample group used in the research was 400 youths in Ranong province. The statistics used for data

Received: 2022-09-02 Revised: 2022-12-10 Accepted: 2022-12-10

¹ วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา College of Politics and Government, Suan Sunandha Rajabhat University. Corresponding Author e-mail: nawaphorn1818@gmail.com

² วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา College of Politics and Government, Suan Sunandha Rajabhat University

³ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ Graduate School, Southeast Asia University

analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, and analysis of variance. The statistical significance was determined at the 0.05 level. The results of the study showed that The youths in Ranong province found that most of them were females of 211 people, most of them were between the ages of 15-18 years old, 254 of them had educational levels. Most of them had education level below M.3 of 149 people and were in the category of morality. Most of them had been to the moral camp of 211 people. The level of applying knowledge of honesty in daily life among youth in Ranong province found that overall, it was at a high level in all items. If considered on a case-by-case basis, first is honesty to others, followed by honesty and duty. Integrity to oneself and honesty to the community and society respectively.

Keywords: Cultivation; Integrity; Youth

บทนำ (Introduction)

คนที่มีความซื่อสัตย์สุจริต คือผู้ที่ประสบความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ เพราะจะได้รับความเชื่อถือความไว้วางใจจากผู้อื่น ส่วนผู้ที่ทุจริตจะต้องถูกจับในวันหนึ่ง หรือถูกสอบสวน แล้วในที่สุดก็โดนไล่ออกหรือมีโทษบริษัทและนายจ้างต้องการผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตเข้าไปทำงานในหน่วยงานเพราะสามารถทำให้ความไว้วางใจได้ และให้ความเชื่อถือได้ ต่อจากนั้นในอนาคต ผู้นั้นก็ประสบความสำเร็จในอาชีพ มีความเจริญก้าวหน้า มีคนรักใคร่ชอบพอ ผักมีความซื่อสัตย์สุจริต ตั้งแต่เด็กก่อนวัยเรียนการเตรียมตัวที่จะทำเป็นผู้รับผิดชอบสังคม ประเทศชาติในภายหน้า โดยจะได้รับเกียรติแต่งตั้งให้เป็นระดับหัวหน้า เป็นผู้บริหารทั้งภาคราชการและธุรกิจเอกชนผู้ไม่มีความซื่อสัตย์สุจริตนอกจากจะไม่ประสบความสำเร็จในชีวิตและยังไม่ได้รับความไว้วางใจและเชื่อถืออีกด้วย เช่นเด็กเลี้ยงแกะ ฯลฯ ผู้ไม่มีความซื่อสัตย์สุจริต แม้กระทำการดีบุคคลอื่นไม่รู้ แต่ตนเองย่อมรู้ดีจะหาความสุขในชีวิตไม่ได้ ต้องคอยวิตกกังวลตลอดเวลา

การมีความซื่อสัตย์สุจริต เป็นคุณธรรมอันประเสริฐและเป็นคุณธรรมพื้นฐานที่ช่วยให้ปฏิบัติคุณธรรมอื่น ๆ ได้สำเร็จเพราะความซื่อสัตย์สุจริต สร้างวินัยถ้ามีความซื่อสัตย์สุจริต วินัย (ทั้งวินัยในตนเอง และวินัยโดยส่วนรวม) ก็เกิดขึ้น เพราะเราเชื่อต่อตนเอง มีความเชื่อในตนเองและจริงใจต่อตนเอง ผู้อื่นเห็นก็พอใจ เคารพยกย่องอยากคบค้าสมาคมด้วย ตลอดจนให้ความไว้วางใจด้วย มีความซื่อสัตย์สุจริต ช่วยให้การประยัตนอดออมสำเร็จ เพราะจะไม่มีการหลอกลวง จะมีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและวินัยในตนเองมีความซื่อสัตย์สุจริตขจัดปัญหาการคดโกงชาติได้ การคดโกงก็ จะไม่มีการเกิดขึ้น ไม่มีการหักหลังกัน ไม่มีการฆ่า ไม่มีการประหัตประหารกันเพื่อประโยชน์ของตนเอง คนในสังคมก็จะมีความจริงใจต่อกันมีความซื่อสัตย์สุจริต ครอบครัวจะไม่มีการทะเลาะวิวาทหย่าร้างกัน และสังคมในประเทศชาติมีแต่จะพัฒนารุ่งเรืองความซื่อสัตย์สุจริตจึงถือได้ว่าเป็นอุดมในการสร้างตนเองและสร้างชาติ “มาสร้างนิสัยซื่อสัตย์ตั้งแต่วินัยนี้เพื่อเป็นคนดีและมีคุณค่า

อุปสรรคสำคัญที่ประเทศของเราไม่สามารถพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าเหมือนประเทศอื่น ๆ มีสาเหตุหลายประการแต่อุปสรรคที่สำคัญที่สุดคือ คนไทยขาดความซื่อสัตย์สุจริต ขาดความจริงจังต่อประเทศชาติบ้านเมือง เห็นได้จากโครงการต่าง ๆ ที่ผ่านมานในอดีต ส่วนมากเต็มไปด้วยการทุจริตคอร์รัปชันเริ่มตั้งแต่งานประมูลรับเหมาก่อสร้าง สร้างถนน กินถนน สร้างสะพาน กินสะพาน กินอิฐปูน ทราาย ไม่ว่าจะเป็นป่าไม้ เหมืองแร่ หรือว่ากิจการใด ๆ บ้านเมืองเรามีแต่การโกงกินแบบทั้งนั้น รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยก็พยายามป้องกันปราบปรามแต่ยิ่งยุ ตัวอย่างที่เห็นชัดเจน เช่น ป่าไม้ ปราบกันมาตั้งแต่ป่าไม้เต็มประเทศ จนป่าวันนี้ป่าจะหมดประเทศอยู่แล้ว ตรงข้ามกับต่างประเทศ เช่น ญี่ปุ่น สวิสเซอร์แลนด์ อิสราเอล คุณธรรมซื่อสัตย์สุจริตจะส่งเสริมให้เกิดความเจริญในชาติอิสราเอลได้ พัฒนาทะเลทรายจนกลายเป็นพื้นที่ดินที่อุดมสมบูรณ์ และป่าไม้ได้ สำหรับญี่ปุ่นนั้น คุณธรรมที่สำคัญที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริต เขาถือเกียรติเป็นสิ่งที่มีความมากที่สุด จึงทำให้ญี่ปุ่นเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์ต่อกัน รักษาคำพูด รักษาเวลา และมีความรับผิดชอบ ประเทศชาติของเราจะพัฒนาก้าวหน้าไปอย่างเต็มที่ และความเจริญต่าง ๆ สามารถกระจายไปสู่ชนบทอย่างทั่วถึง คนไทยทุก ๆ คนมีความเป็นอยู่ที่ดี นั้นอยู่ที่คนไทยทุกรุ่นใหม่ทุกคน เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต ดังนั้น เด็กไทยทุกคนต้องปฏิบัติตนเป็นคนซื่อสัตย์สุจริตตั้งแต่วันนี้คนจีนประสบความสำเร็จในการร่วมมือกันทางธุรกิจ ขณะเดียวกันคนไทยพบความล้มเหลวในการร่วมมือกันทางธุรกิจ

ผู้วิจัยจึงสนใจ การนำความรู้ด้านความซื่อสัตย์สุจริตไปใช้ในชีวิตประจำวันของเยาวชนในพื้นที่จังหวัดระนอง ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีความซื่อสัตย์และความโปร่งใสในการบริหารราชการแผ่นดินมากที่สุดของประเทศไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย (Purpose or Objective)

1) เพื่อศึกษาระดับการนำความรู้ด้านความซื่อสัตย์สุจริตไปใช้ในชีวิตประจำวันของเยาวชนในพื้นที่จังหวัดระนอง

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ วิจัยเชิงปริมาณในครั้งนี ผู้วิจัยใช้เยาวชนในพื้นที่จังหวัด จ.ระนอง

2. กลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนในชุมชนพระยาประสิทธิ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นข้อความคำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนในชุมชนพระยาประสิทธิ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และการเข้าค่ายคุณธรรม

3.1.2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านทักษะทางการเงิน (Financial Literacy) จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านความซื่อสัตย์ต่อตนเอง 2) ด้านความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น 3) ด้านความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ และ 4) ด้านความซื่อสัตย์ต่อชุมชนและสังคม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกระดับความคิดเห็นของประชาชน

3.1.4 ข้อเสนอแนะ

3.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ศึกษาจากศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งเป็นงานวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

3.2.2 ดำเนินการหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ โดยนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการขั้นต่อไป

3.2.3 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับเยาวชนในพื้นที่จังหวัด จ.ระนอง ซึ่งมีประชากรในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่ทำการศึกษาก่อน จำนวน 30 ชุด โดยวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ (Item Analysis) และหาค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับโดยใช้วิธีการของ Cronbach โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สำหรับหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นจากผลการวิเคราะห์พบว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมีความเชื่อมั่นเท่ากับ .94

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้และปรับปรุงแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง แล้วจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับประชากรที่ทำการศึกษาต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง คือ เยาวชนในพื้นที่จังหวัด จ.ระนอง โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามเรื่อง การนำความรู้ด้านความซื่อสัตย์สุจริตไปใช้ในชีวิตประจำวันของเยาวชน ในพื้นที่

จังหวัดระนอง จำนวน 400 คน และได้ดำเนินการเก็บแบบสอบถามโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยมีการกำหนดคุณสมบัติไว้ล่วงหน้า คือ เยาวชนในพื้นที่จังหวัด จ.ระนอง

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ผู้วิจัย ได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากตำรา เอกสาร และค้นคว้าจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

5.1 สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

5.1.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

5.1.1.1 เพื่อบรรยายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และค่าชั่งน้ำหนักคุณธรรม โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentages)

5.1.1.2 แนวทางการปลูกฝังเยาวชนให้มีพฤติกรรมที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต ในพื้นที่จังหวัดระนอง จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านความซื่อสัตย์ต่อตนเอง 2) ด้านความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น 3) ด้านความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ และ 4) ด้านความซื่อสัตย์ต่อชุมชนและสังคม วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายข้อมูล

5.2 สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics)

5.2.1 T-test ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีตัวแปรแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ

5.2.2 F-test ใช้สำหรับการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป เช่น อายุ, ระดับการศึกษา และการเข้าค่ายคุณธรรม เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ (Least Significant Different: LSD)

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1) เพื่อศึกษาระดับการนำความรู้ด้านความซื่อสัตย์สุจริตไปใช้ในชีวิตประจำวันของเยาวชนในพื้นที่จังหวัดระนอง มีดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่อง เพื่อศึกษาระดับการนำความรู้ด้านความซื่อสัตย์สุจริตไปใช้ในชีวิตประจำวันของเยาวชนในพื้นที่จังหวัดระนอง โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ด้านความซื่อสัตย์ต่อตนเอง	3.66	0.490	มาก
2. ด้านความซื่อสัตย์ต่อผู้อื่น	3.75	0.486	มาก
3. ด้านความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่	3.67	0.491	มาก
4. ด้านความซื่อสัตย์ต่อชุมชนและสังคม	3.65	0.469	มาก
ภาพรวม	3.68	0.396	มาก

จากตารางที่ 1 การนำความรู้ด้านความซื่อสัตย์สุจริตไปใช้ในชีวิตประจำวันของเยาวชนในพื้นที่จังหวัดระนอง พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{x} = 3.68$, S.D. = 0.396) หากพิจารณาเป็นรายด้าน ลำดับแรก ด้านความซื่อสัตย์ต่อผู้อื่น ($\bar{x} = 3.75$, S.D. = 0.486) รองลงมา ด้านความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ($\bar{x} = 3.67$, S.D. = 0.491) ด้านความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ($\bar{x} = 3.66$, S.D. = 0.490) และด้านความซื่อสัตย์ต่อชุมชนและสังคม ($\bar{x} = 3.65$, S.D. = 0.469) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัยเรื่อง การนำความรู้ด้านความซื่อสัตย์สุจริตไปใช้ในชีวิตประจำวันของเยาวชนในพื้นที่จังหวัดระนอง จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 โดยภาพรวมประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลไม่แตกต่างกันนั้น เพราะเยาวชนในพื้นที่จังหวัดระนอง ได้รับนโยบายแนวทางการเสริมสร้างความซื่อสัตย์สุจริตที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาทำได้โดยใช้กระบวนการทางการศึกษา กระตุ้นให้นักเรียนมีความสนใจเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต ยกย่อง สรรเสริญผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต จัดกิจกรรมให้นักเรียน ได้เรียนรู้จนเกิดความเข้าใจ เห็นประโยชน์ และยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต สอดคล้องกับ พนม พงษ์ไพบูลย์ (2561) กล่าวถึงแนวทางในการปลูกฝังความซื่อสัตย์สุจริต ว่าเป็นหน้าที่ของทุกฝ่ายผู้ที่มีบทบาทสำคัญยิ่งคือโรงเรียน มีหน้าที่หลักคือ การพัฒนาผู้เรียนให้เกิด ความเจริญงอกงามในทุกด้านอย่างมีคุณภาพ ต้องให้เด็กได้รับการพัฒนาทั้งทางด้านจิตใจ ปัญญา ร่างกายและสังคม กระบวนการเรียนการสอนเป็น กระบวนการกระตุ้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาทำให้เด็ก เกิดความอยากรู้อยากเห็น เรียนรู้ ได้ปฏิบัติจนเกิดความเข้าใจ เกิดความเชื่อ ความศรัทธาและยึดถือ เป็นแนวทางการดำเนินชีวิต ซึ่งกระบวนการจัดการเรียนการสอนเพื่อปลูกฝังความซื่อสัตย์สุจริต และงานวิจัยของโรมานซ์ (Romance, 1985)

ได้ศึกษาผลของโปรแกรมการส่งเสริมพัฒนาการทาง จริยธรรมที่มีต่อการพัฒนาจริยธรรมของนักเรียนประถมศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนเกรด 5 แบ่งเป็น 2 กลุ่มจำนวน 32 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง ท การทดลอง 8 สัปดาห์ ผลการทดลองพบว่า โปรแกรมการส่งเสริมพัฒนาการทางจริยธรรมสามารถพัฒนาระดับการให้เหตุผล เชิงจริยธรรมของนักเรียนได้

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

ควรมีการทำวิจัยเกี่ยวกับ แนวทางการเสริมสร้างความซื่อสัตย์สุจริตที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาทำได้โดยใช้กระบวนการทางการศึกษา กระตุ้นให้นักเรียนมีความสนใจเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต ยกย่อง สรรเสริญผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต จัดกิจกรรมให้นักเรียน ได้เรียนรู้จนเกิดความเข้าใจ เห็นประโยชน์ และยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต ที่เป็นนโยบายต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง (References)

รดา สุวรรณดาราร. (2554). *ศักยภาพผู้สูงอายุในการพัฒนาชุมชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อหลัง อาเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วันชัย ชูประดิษฐ์ (2555). *การศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลลำทับ อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่*. รายงานการศึกษาอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

วันเพ็ญ ปิ่นราช. (2552). *การพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน*. ศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

David C McClelland. (1970). Test for Competency. *rather than intelligence American Psychologists*. 17(7), 57-83.

Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row.

การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อสามารถดำรงชีวิตได้ในวัยเกษียณของคน
Gen Y ในพื้นที่ชุมชนพระยาประสิทธิ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร
Personal financial planning for Gen Y retirement living in Phraya Prasit
Community Area, Dusit District, Bangkok

วิจิตรา ศรีสอน¹ สันฐาน ชยนนท์² ทิฆัมพร พันลึกเดช³
Wichitra Srison, Sunthan Chayanon, Tikhamporn Punluekdej

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อสามารถดำรงชีวิตได้ในวัยเกษียณของคน Gen Y ในพื้นที่ชุมชนพระยาประสิทธิ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ชุมชนพระยาประสิทธิ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ซึ่งเกิดในระหว่าง พ.ศ. 2540-2525 โดยมีอายุตั้งแต่ 25 – 40 ปี และอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 200 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาวិจัยพบว่า ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ชุมชนพระยาประสิทธิ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร โดยมีอายุตั้งแต่ 25-40 ปี และอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป พบว่า ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ชุมชนพระยาประสิทธิ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร โดยมีอายุตั้งแต่ 25 – 40 ปี และอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 36 – 40 ปี มีสถานภาพ โสด ส่วนใหญ่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้ต่ำกว่า 25,000 ตามลำดับ ระดับการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อสามารถดำรงชีวิตได้ในวัยเกษียณของคน Gen Y ในพื้นที่ชุมชนพระยาประสิทธิ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ทางพฤติกรรมทางการเงิน โดนภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการใช้จ่าย และการออม อยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมา คือ ด้านการไต่รตรองก่อนซื้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการแก้ปัญหาทางการเงิน อยู่ในระดับมากที่สุด การตั้งเป้าหมายทางการเงินระยะ

Received: 2022-09-02 Revised: 2022-12-10 Accepted: 2022-12-10

¹ วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา College of Politics and Government, Suan Sunandha Rajabhat University. Corresponding Author e-mail: nawaphorn1818@gmail.com

² วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา College of Politics and Government, Suan Sunandha Rajabhat University

³ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ Graduate School, Southeast Asia University

ยาว อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านรูปแบบการเก็บออม อยู่ในระดับมาก ด้านการเปรียบเทียบศึกษาข้อมูล ก่อนตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก และด้านการชำระค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

คำสำคัญ (Keywords): การวางแผน; การเงินส่วนบุคคล; วัยเกษียณของคน Gen Y

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level of personal financial planning so that they can live in retirement age of Gen Y people in Phraya Prasit community area, Dusit district, Bangkok. The sample group used in this research was the population living in Phraya Prasit community area, Dusit District, Bangkok. which were born during 1997-1982, aged 25-40 years and living in Bangkok from 5 years and over, 200 people. Statistics used to analyze the data were percentage, mean, standard deviation, t-test and analysis of variance The statistical significance was determined at the 0.05 level. The results of the study showed that Population living in Phraya Prasit Community Area, Dusit District, Bangkok They were aged 25-40 years and lived in Bangkok from 5 years or more. They were aged 25-40 years and lived in Bangkok from 5 years or more. Most of them were female, aged between 36-40 years, with single status, most of them had occupations. student/student have a bachelor's degree and earn less than 25,000 respectively. Level of personal financial planning for Gen Y retirement living in Praya Prasit community area, Dusit district, Bangkok. financial behavior the overall picture was at a very high level. When considering each aspect, it was found that spending and saving were at the highest level, followed by reflection before purchasing. at the highest level in solving financial problems at the highest level Setting long-term financial goals at the highest level in the form of savings at a high level in comparison, study the data before deciding. at a high level and the payment of expenses at a high level, respectively.

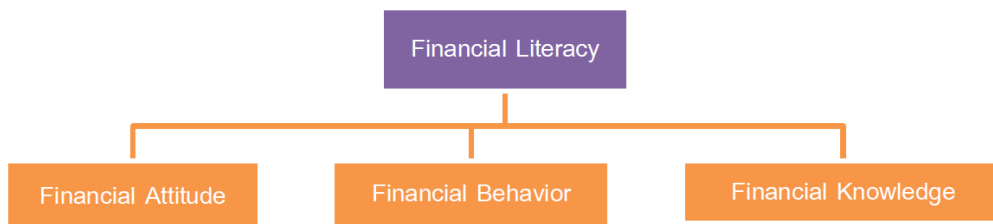
Keywords: Planning; Personal Finance; Retirement

บทนำ (Introduction)

ในปัจจุบันการวัดระดับทักษะทางการเงินได้ถูกหยิบยกขึ้นมาเป็นประเด็นในการศึกษาถึงสถานะโดยรวมของความรู้และพัฒนาการทางการเงินของคนในประเทศไทย โดยสำหรับประเทศไทยนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และ สำนักงานสถิติแห่งชาติจะทำการสำรวจระดับทักษะทางการเงินทุก ๆ 3 ปี โดยจะมุ่งเน้นในการวัดระดับทักษะทางการเงินแบบ “องค์รวม” เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้สำหรับ 3 วัตถุประสงค์ คือ 1.ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินที่เหมาะสม ตรงจุด และสอดคล้องกับพลวัตรของบริการทางการเงินที่ปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ 2.ศึกษาแนวทางเพื่อพัฒนาระดับทักษะ

ทางการเงินของคนไทยให้ปรับตัวเพิ่มต่อไป 3.นำข้อมูลมาใช้ประกอบการกำหนดนโยบายอื่นๆ ของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งในการวัดระดับทักษะทางการเงินนั้นจะทำการวัดความรู้ครอบคลุม 3 ด้าน อันประกอบไปด้วย ทักษะคติทางการเงิน (Financial Attitude) พฤติกรรมทางการเงิน (Financial Behavior) และความรู้ทางการเงิน (Financial Knowledge)

“ทักษะทางการเงิน” นั้นมีความสำคัญเป็นอย่างมากในชีวิตประจำวัน โดยบทบาทของทักษะทางการเงินนั้นจะถูกนำไปใช้ในด้านต่างๆ เช่น การตัดสินใจทางการเงิน การเข้าถึงบริการทางการเงิน การตัดสินใจและบริหารการลงทุน



ภาพประกอบ 1 องค์ประกอบทักษะการเงิน

ที่มา : สถาบันวิจัยเพื่อการลงทุน. (2558). การวัดระดับทักษะทางการเงินกับการมีส่วนร่วมในตลาดทุน. ไม่ปรากฏเลขหน้า.

ทักษะทางการเงิน หรือหากจะแปลตรงตัวรากศัพท์ภาษาอังกฤษก็ต้องเรียกว่า “การอ่านออกเขียนได้ทางการเงิน” ตามนิยามที่ทาง องค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (OECD) และธนาคารแห่งประเทศไทยใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ “การตระหนักรู้ ความรู้ความเข้าใจ ความชำนาญ ทักษะคติ และพฤติกรรม ในลักษณะที่มีผลให้บุคคลเกิดการตัดสินใจทางการเงินที่ดี และในที่สุดจะช่วยส่งผลให้บุคคลมีสุขภาพทางการเงินที่ดี” (เดอไมกุกคูน, แบค, และโฮโนฮาน (Demirgüç-Kunt, Beck, and Honohan. 2008: OECD)

ดังนั้น การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อสามารถดำรงชีวิตได้ในวัยเกษียณของคน Gen Y นั้นจึงเป็นเรื่องหนึ่งที่ไม่ควรมองข้ามและควรค่าแก่การศึกษา เพราะมันเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจระดับครัวเรือน โดยส่งผลกระทบต่อคนส่วนใหญ่ และอาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจในระดับประเทศได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชากร อยู่ในช่วง Gen Y ที่อยู่ในเขตของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเมืองหลวงของประเทศ และเป็นเมืองที่มีค่าครองชีพสูงที่สุดในประเทศ ทั้งยังมีประชากรที่อาศัยอยู่อย่างหนาแน่นและมีความหลากหลายของประชากร เพราะกว่า 50% ของที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ เป็นคนที่มาจากทั่วทุกภูมิภาคและทุกจังหวัดในประเทศไทย นอกจากนี้กรุงเทพฯยังเป็นเมืองที่มีการแข่งขันด้านการทำงานที่สูง ซึ่งจากที่กล่าวมาแล้วนั้น ผู้วิจัยจึงพอสรุปได้ว่ากรุงเทพฯสามารถเป็นตัวแทนของประชากรไทยทั้งประเทศได้เป็นอย่างดี และที่สำคัญการการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้พบว่าประชากรกลุ่ม Gen Y ที่อาศัยพื้นที่ชุมชนพระยาประสิทธิ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร มีอัตราการประสบกับปัญหาทางการเงินที่สูงและมีปัญหาด้านการวางแผนการเงิน นั่นจึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยตั้งใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการวางแผนการจัดการทางการเงินเพื่อความมั่นคงทางการเงินของคน Gen Y ในพื้นที่ชุมชนพระยาประสิทธิ์

เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร เพื่อจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางการวางแผนการจัดการทางการเงินส่วนบุคคล เพื่อความมั่นคงทางการเงิน ของคน Gen Y ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Purpose or Objective)

1) เพื่อศึกษาระดับการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อสามารถดำรงชีวิตได้ในวัยเกษียณของคน Gen Y ในพื้นที่ชุมชนพระยาประสิทธิ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ วิจัยเชิงปริมาณในครั้งนี ผู้วิจัยใช้ประชาชนในชุมชนพระยาประสิทธิ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

2. กลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนในชุมชนพระยาประสิทธิ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นข้อคำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนในชุมชนพระยาประสิทธิ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, อาชีพ, ระดับการศึกษา และรายได้รวมต่อเดือน

3.1.2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านทักษะทางการเงิน (Financial Literacy) จำนวน 7 ด้าน คือ 1. ด้านการใช้จ่าย และการออม 2) ด้านรูปแบบการเก็บออม 3) ด้านการแก้ปัญหาทางการเงิน 4) ด้านการไตร่ตรองก่อนซื้อ 5) ด้านการชำระค่าใช้จ่าย 6) ด้านการเปรียบเทียบศึกษาข้อมูลก่อนตัดสินใจ 7) การตั้งเป้าหมายทางการเงินระยะยาว โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกระดับความคิดเห็นของประชาชน

3.1.4 ข้อเสนอแนะ

3.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ศึกษาจากศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งเป็นงานวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

3.2.2 ดำเนินการหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content

Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ โดยนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการขั้นต่อไป

3.2.3 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) ที่ชุมชนพระยาประสิทธิ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีประชากรในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่ทำการศึกษาก่อนจำนวน 30 ชุด โดยวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ (Item Analysis) และหาค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับโดยใช้วิธีการของ Cronbach โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สำหรับหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นจากผลการวิเคราะห์พบว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมีความเชื่อมั่นเท่ากับ .94

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้และปรับปรุงแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง แล้วจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับประชากรที่ทำการศึกษาต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในชุมชนพระยาประสิทธิ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามเรื่อง การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลที่สามารถดำรงชีวิตได้ในวัยเกษียณของคน Gen Z ในพื้นที่ชุมชนพระยาประสิทธิ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน และได้ดำเนินการเก็บแบบสอบถามโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยมีการกำหนดคุณสมบัติไว้ล่วงหน้า คือ ประชาชนในชุมชนพระยาประสิทธิ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ผู้วิจัย ได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากตำราเอกสาร และค้นคว้าจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

5.1 สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

5.1.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

5.1.1.1 เพื่อบรรยายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ, อายุ, สถานภาพ, อาชีพ, ระดับการศึกษา และรายได้รวมต่อเดือน โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentages)

5.1.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการนำนโยบายป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ไปปฏิบัติ จำนวน 7 ด้าน คือ 1. ด้านการใช้จ่าย และการออม 2) ด้านรูปแบบการเก็บออม 3) ด้านการแก้ปัญหาทางการเงิน 4) ด้านการไตร่ตรองก่อนซื้อ 5) ด้านการชำระค่าใช้จ่าย 6) ด้านการเปรียบเทียบศึกษาข้อมูลก่อนตัดสินใจ 7) การตั้งเป้าหมายทาง

การเงินระยะยาววิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายข้อมูล

5.2 สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics)

5.2.1 T-test ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีตัวแปรแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ

5.2.2 F-test ใช้สำหรับการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป เช่น อายุ, สถานภาพ, อาชีพ, ระดับการศึกษา และรายได้รวมต่อเดือน เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ (Least Significant Different: LSD)

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1) เพื่อศึกษาระดับการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อสามารถดำรงชีวิตได้ในวัยเกษียณของคน Gen Y ในพื้นที่ชุมชนพระยาประสิทธิ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อสามารถดำรงชีวิตได้ในวัยเกษียณของคน Gen Y ในพื้นที่ชุมชนพระยาประสิทธิ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ทางพฤติกรรมทางการเงิน โดยภาพรวม

พฤติกรรมทางการเงิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล(ระดับ) ลำดับที่	
1. ด้านการใช้จ่าย และการออม	4.31	1.131	มากที่สุด	1
2. ด้านรูปแบบการเก็บออม	4.00	1.317	มาก	5
3. ด้านการแก้ปัญหาทางการเงิน	4.21	1.172	มากที่สุด	3
4. ด้านการไตร่ตรองก่อนซื้อ	4.26	1.105	มากที่สุด	2
5. ด้านการชำระค่าใช้จ่าย	3.95	1.470	มาก	7
6. ด้านการเปรียบเทียบศึกษาข้อมูลก่อนตัดสินใจ	3.97	1.268	มาก	6
7. การตั้งเป้าหมายทางการเงินระยะยาว	4.21	1.174	มากที่สุด	4
รวม	4.17	1.106	มาก	

จากตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับผลการศึกษา พบว่า ระดับการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อสามารถดำรงชีวิตได้ในวัยเกษียณของคน Gen Y ในพื้นที่ชุมชนพระยาประสิทธิ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ทางพฤติกรรมทางการเงิน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการใช้จ่าย และการออม อยู่ในระดับมาก

ที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมา คือ ด้านการไต่รตรองก่อนซื้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) ด้านการแก้ปัญหาทางการเงิน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) การตั้งเป้าหมายทางการเงินระยะยาว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) ด้านรูปแบบการเก็บออม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.00$) ด้านการเปรียบเทียบศึกษาข้อมูลก่อนตัดสินใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.97$) และด้านการชำระค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ระดับการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อสามารถดำรงชีวิตได้ในวัยเกษียณของคน Gen Y ในพื้นที่ชุมชนพระยาประสิทธิ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความรู้ทางการเงิน พฤติกรรมทางการเงิน ทศนคติทางการเงิน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านการใช้จ่าย และการออม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการไต่รตรองก่อนซื้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการแก้ปัญหาทางการเงิน อยู่ในระดับมากที่สุด การตั้งเป้าหมายทางการเงินระยะยาว อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านรูปแบบการเก็บออม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการเปรียบเทียบศึกษาข้อมูลก่อนตัดสินใจ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการชำระค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภรณ์กวิวิท อัครบรรเกียรติ (2561) การจัดการการเงินส่วนบุคคลเป็นสินค้าและบริการที่ครัวเรือนผลิตขึ้นเองโดยนำทักษะทางการเงิน ซึ่งเป็นทุนมนุษย์ประเภทหนึ่งมาใช้ในการจัดสรรเงินได้ผ่านวิธีต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับข้อจำกัดด้านงบประมาณ และเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดของครัวเรือน ทั้งนี้ การจัดการการเงินส่วนบุคคลที่เหมาะสมช่วยให้ครัวเรือน จัดสรรเงินได้ให้เพียงพอต่อการรักษาระดับการบริโภคให้สม่ำเสมอและมีความกินดีอยู่ดีตลอดชีวิต ในทางตรงกันข้ามหากครัวเรือนขาดการจัดการการเงินส่วนบุคคลที่เหมาะสมครัวเรือนจะประสบปัญหาในการจัดสรร เงินได้ให้เพียงพอต่อการรักษาความกินดีอยู่ดีของครัวเรือนทำให้ครัวเรือนต้องนำเงินได้ในวันข้างหน้ามาใช้รักษาระดับความกินดีอยู่ดีในวันนี้ผ่านการกู้ยืม ส่งผลให้ครัวเรือนมีเงินได้ในวันข้างหน้าลดลงจากภาระชำระ คืนหนี้ และเมื่อครัวเรือนมีภาระในการชำระคืนหนี้ในวันข้างหน้า ครัวเรือนจะมีเงินได้ในการบริโภคในวัน ข้างหน้าลดลงไปอีก จึงมีโอกาที่ครัวเรือนต้องกู้ยืมเงินมาเพื่อรักษาระดับการบริโภคในวันข้างหน้าซ้ำแล้วซ้ำเล่าจนมีภาระชำระคืนหนี้มากเกินไปจนเกินกว่าที่จะชำระคืนได้ ก่อให้เกิดปัญหาหนี้เกินตัว (Over-indebtedness) และท้ายที่สุดครัวเรือนไม่อาจรักษาระดับการบริโภคอย่างสม่ำเสมอไว้ได้ ความกินดีอยู่ดีของครัวเรือนจึงลดลง งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะของครัวเรือนไทยที่มีหนี้เกินตัว และศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางการเงินของครัวเรือนไทยกับหนี้เกินตัว บนพื้นฐานของสมมติฐานวัฏจักรชีวิต (Life Cycle Hypothesis) และทฤษฎีการจัดสรรเวลาของครัวเรือน (Theory of the Allocation of Time) โดยใช้ข้อมูลภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนไทยที่รวบรวมโดยสถิติจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ การศึกษานี้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทั่วไปของครัวเรือนกับองค์ประกอบของทักษะทางการเงิน ได้แก่ องค์ประกอบด้านความรู้ทางการเงิน พฤติกรรมทางการเงิน และทัศนคติทางการเงิน และทดสอบ

ความสัมพันธ์ระหว่างการมีหนี้เกินตัวกับทักษะทางการเงินจากการศึกษา พบว่าความรู้ทางการเงินเป็นปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับการมีหนี้เกินตัว

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ควรจัดทำกรอบเกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อสามารถดำรงชีวิตได้ในวัยเกษียณ เพื่อให้บางคนที่ยังไม่ทราบได้ทราบถึงการออมเงินเพื่ออนาคต

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อสามารถดำรงชีวิตได้ในวัยเกษียณของคน Gen Y ให้มากขึ้น

2. ควรศึกษาการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพื่อสามารถดำรงชีวิตได้ในวัยเกษียณของคน Gen Y ต่อในชุมชนอื่นๆ เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับการออมเงิน

เอกสารอ้างอิง (References)

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). *แผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ระยะที่ 3 (2559-2563)*.

กรุงเทพฯ: ธนาคาร

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). *รายงานผลการสำรวจทักษะทางการเงินของไทย ปี 2556*.

สืบค้น 21 พฤศจิกายน 2561, จาก <https://www.1213.or.th/th/aboutfcc/knownfcc/> /2013

ภรณ์กวินท์ อัครบรรเกียรติ. (2561). *ทักษะทางการเงินกับครัวเรือนไทยที่มีหนี้เกินตัว = Financial literacy and Thai households with over – indebtedness*. (ม.ป.พ).

มนต์ทนา คงแก้ว ชฎามาศ แก้วสุกใส และผศ.นิตพลพิชัย ดุลยวาทีต. (2557). *การบริหารการเงินส่วนบุคคลเพื่อสู่อิสรภาพทางการเงินของข้าราชการใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช สงขลา.

วิวรรณ ธาราห์รัฐโชติ. (2554). *เงินทองต้องจัดการ = Money Pro*. กรุงเทพฯ : กรุงเทพธุรกิจ.

ศรุต กิตติมหาชัย. (2560). *การศึกษาการวางแผนการใช้ชีวิต การวางแผนเรื่องการเงินและการพัฒนาการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีมีผลต่อการเตรียมความพร้อมการเกษียณอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

Lawrence J. Gitman, David S. Morrison, Michael D. Joehnk. (2007). *Personal financial planning*. South Melbourne, Vic: Thomson.

แรงจูงใจในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน
ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5

Incentives for Efficiency Development in Services of Government
Saving Bank Officers, Management Centre and Debt Control
in Region 5

จิรดา บุญล้ำเลิศ¹ ทิฆัมพร พันลึกเดช²

Jeerada Boonlumlert, Tikhamporn Punluekdej

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการ และ 2) เพื่อนำเสนอความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการให้บริการ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5 จำนวน 107 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีใช้หลักความน่าจะเป็น และใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ด้วยโปรแกรมทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาพรวมระดับแรงจูงใจ และประสิทธิภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 และ 4.03 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .784 และ .752 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ภาพรวมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ (Keywords): แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน; ประสิทธิภาพการให้บริการ; ธนาคารออมสิน

Abstract

The purpose of this research includes 1) to compare study the personal factors with service efficiency and 2) to present relation between motivation to work

Received: 2022-10-07 **Revised:** 2022-12-13 **Accepted:** 2022-12-13

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ Graduate Student in Master of Business Administration, Southeast Asia University. Corresponding Author e-mail: mapingloving@hotmail.com

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

factors with affect service efficiency. This research is quantitative research. The sample group consists of 107 employees from a government savings bank, management centre and debt control in region 5. By probability sampling and stratified sampling. The tool used in the research is questionnaires. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and Pearson's correlation analysis using a statistical program. The results are that 1) overall levels of motivation to work and service efficiency were at a high level; an average was 4.03 and 4.03; standard deviation was .784 and .752. 2) personal factors by age, incomes, and experience have an influence on service efficiency at a statistically significant level of .05. and 3) overall motivation to work has an impact on service efficiency at a statistically significant level of .01. They were related at a high level.

Keywords: Motivation to work, Service Efficiency, Government Saving Bank

บทนำ (Introduction)

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ที่ผ่านมา ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจการเงิน การธนาคารเป็นอย่างมาก พนักงานภายในธนาคารออมสินต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินชีวิต และการปฏิบัติงานใหม่ให้เพื่อให้สามารถดำเนินงานที่ตนเองต้องรับผิดชอบต่อไปได้ อีกทั้งยังต้องรับผิดชอบต่อหน้าที่การบริการสำหรับลูกค้าหรือผู้ที่เข้ามาติดต่อภายในธนาคารเพื่อการชำระหนี้สิน หรือติดตาม ทวงหนี้จากผู้ใช้บริการรายอื่น ๆ ส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างล่าช้า และประสิทธิภาพในการทำงานมีความลดถอยลง หลังจากมาตรการคลายล็อครถยนต์ทำให้ทางองค์กร คือ ธนาคารต้องมี มาตรฐานการกระตุ้นพนักงานในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานของตนเองสามารถกลับมาทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการสร้างแรงจูงใจภายใน และภายนอก ซึ่งในปัจจุบันแรงจูงใจนี้ถือเป็นสิ่งสำคัญ อย่างมากต่อการดำเนินงานของพนักงานและช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจการเงินการธนาคาร ต่อไปได้ (กรกนก พรประดิษฐ์, 2562)

หลังจากมาตรการคลายล็อครถยนต์จากสถานการณ์โควิด ผลกระทบที่สามารถเห็นได้อย่าง ชัดเจน คือ เรื่องของบุคลากรและองค์กรธนาคารที่ยังไม่มีความสอดคล้อง หรือยังไม่สามารถปรับให้เข้า สู่สภาวะการดำเนินงานที่ดีได้ กล่าวคือ องค์กรส่วนใหญ่มีปัญหาในการบริหารจัดการในด้านบุคลากรภายใน องค์กร และพนักงานส่วนใหญ่คุ้นชินกับการทำงานในรูปแบบของ Work from Home หรือการเข้ามา ทำงานแบบสลับวันทำงาน เพื่อสอดคล้องกับมาตรฐาน Social Distancing ทางธนาคารจึงควรมี นโยบายเกี่ยวกับการให้ความสำคัญต่อเรื่องของทรัพยากรมนุษย์ มีการกำหนดบทบาทความรับผิดชอบ ให้กับผู้บริหาร โดยเฉพาะให้ผู้บริหารธนาคารออมสินแต่ละสาขาควบคุมดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับระบบ การทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะทำให้พนักงานเกิดประสิทธิภาพการให้บริการออกมามากที่สุด และ ช่วยให้การธนาคารออมสินสามารถดำเนินงาน จัดส่ง ติดตาม ควบคุม และบริหารหนี้สินของลูกค้าหนี้ได้มาก

ที่สุด ด้วยการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (อภิรักษ์ ตั้งธนะวัฒน์, 2562) จึงกล่าวได้ว่า สิ่งสำคัญที่สุดที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพต่อการทำงานและให้บริการนั้นคือการสร้างแรงจูงใจ ซึ่งถ้าทางธนาคารมีการสร้างแรงจูงใจอย่างสม่ำเสมอ บุคลากรที่เป็นพนักงานภายในองค์กรจะเกิดความพึงพอใจต่อความต้องการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีความอดทน และมีปัญหาในการปฏิบัติงานน้อยมาก ไม่ว่าจะเป็นการสร้างแรงจูงใจภายใน (ชัชชินทร์ ทองหม่อมมราม และบุญอนันต์ พิณยทรัพย์, 2564) ซึ่งได้แก่ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และแรงจูงใจภายนอก ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารงาน ผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน สวัสดิการ โดยหากทางธนาคารสามารถสร้างเหล่านี้ให้เกิดขึ้นได้จริง จะส่งผลให้พนักงานภายในองค์กรธนาคารออมสินเกิดความตั้งใจในการทำงาน สามารถทำงานให้ลุล่วงด้วยดี ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ อันนำไปสู่การสร้างควมมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่นำไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธนาคารออมสินต่อไป (ปัญญาพร ฐิติพงศ์, 2558)

จากข้อความดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจต่อการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5 จึงได้จัดทำงานวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5” ขึ้น เพื่อต้องการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้ตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งเป้าหมายไว้ และเพื่อเป็นการส่งเสริมการสร้างแรงจูงใจได้ตรงกับความต้องการของพนักงานภายในองค์กรให้มากที่สุด โดยผู้วิจัยสามารถอธิบายรายละเอียดต่าง ๆ ของงานวิจัยขึ้นได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย (Research Objectives)

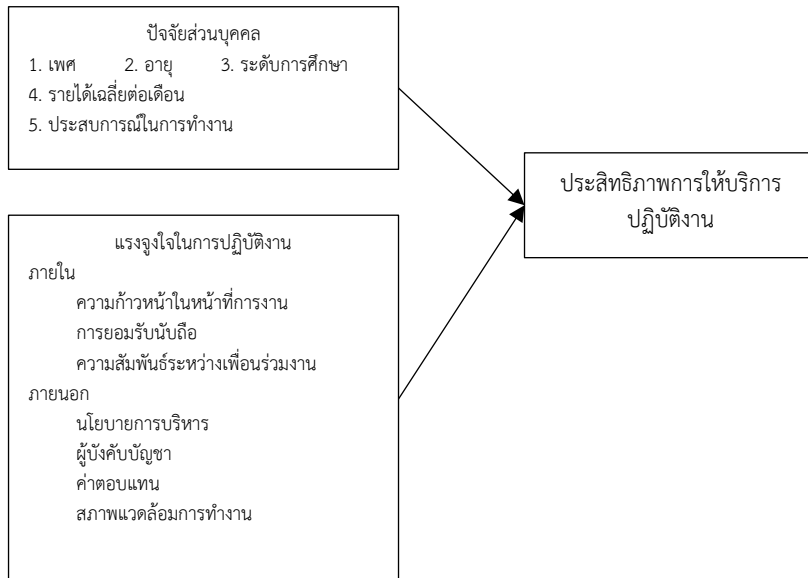
1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5
2. เพื่อนำเสนอความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5

สมมติฐานของงานวิจัย (Research Hypothesis)

1. เจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษา “แรงจูงใจในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5” โดยผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนากรอบแนวความคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการวิจัยที่มีขอบเขตและรายละเอียดในการดำเนินการวิจัยดังนี้

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5 ได้แก่ สุพรรณบุรี นนทบุรี นครปฐม และกาญจนบุรี จำนวน 152 คน

กลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5 ได้แก่ สุพรรณบุรี นนทบุรี นครปฐม และกาญจนบุรี จำนวน 100 คน ตามแนวคิดของ มนตรี พิริยะกุล (2553) ได้ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งตามสัดส่วนได้ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เจ้าหน้าที่ธนาครออลสิน ศูนย์ควบคุมและ บริหารหนี้ภาค 5	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (คน)	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
เขตสุพรรณบุรี	40	26
เขตนนทบุรี	49	32
เขตนครปฐม	30	20
เขตกาญจนบุรี	33	22
รวม	152	100

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ทำการสร้างและพัฒนาขึ้นเองจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในงานวิจัย โดยใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน โดยลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Multiple Choice)

ส่วนที่ 2-3 เป็นแบบสอบถามระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการให้บริการ มีลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น มี 5 ระดับ

สำหรับส่วนที่ 2-3 แบบสอบถามระดับการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ และการตัดสินใจใช้บริการมีลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น มี 5 ระดับ ระดับตามแบบของ Likert' Scale (1932) สามารถอธิบายได้ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

ผลคะแนนที่ได้จากการสำรวจนั้น จะนำมาทำการวิเคราะห์และแปรผลความหมายค่าเฉลี่ยตามระดับความสำคัญ โดยการให้คะแนนแต่ละระดับ มีเกณฑ์ดังต่อไปนี้ Best, (1977)

$$\text{ความห่างของอัตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0.80$$

เกณฑ์การวัดผลค่าคะแนนเฉลี่ย

ผลเฉลี่ย	4.21–5.00	ระดับมากที่สุด
ผลเฉลี่ย	3.41–4.20	ระดับมาก
ผลเฉลี่ย	2.61–3.40	ระดับปานกลาง
ผลเฉลี่ย	1.81–2.60	ระดับน้อย
ผลเฉลี่ย	1.00–1.80	ระดับน้อยที่สุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในระหว่างเดือน เมษายน–กันยายน 2565 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5 ได้แก่ สุพรรณบุรี นนทบุรี นครปฐม และกาญจนบุรี โดยได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาอยู่ที่ 107 ฉบับ

2. นำแบบสอบถามฉบับที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการลงรหัส (Coding) เพื่อนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ลักษณะตัวแปรต้นและตัวแปรตาม คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการให้บริการ

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ประกอบด้วย การวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างกันของตัวแปร t-test การวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพื่อหาความแตกต่างมากกว่าสองกลุ่ม โดยการหาค่าเฉลี่ย F-test และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Analysis)

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 69 คน (ร้อยละ 64.5) อายุอยู่ระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 36 คน (ร้อยละ 33.6) ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 59 คน (ร้อยละ 55.1) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 33 คน (ร้อยละ 30.8) ประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 7-10 ปี จำนวน 36 คน (ร้อยละ 33.6)

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจการปฏิบัติงาน โดยรวม

แรงจูงใจการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
แรงจูงใจภายใน			
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	4.03	.810	มาก
การยอมรับนับถือ	3.96	.755	มาก
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	4.18	.732	มาก
รวมแรงจูงใจภายใน	4.06	.769	มาก
แรงจูงใจภายนอก			
นโยบายการบริหาร	4.03	.815	มาก
ผู้บังคับบัญชา	4.04	.764	มาก
ค่าตอบแทน	4.02	.744	มาก
สภาพแวดล้อมการทำงาน	3.91	.788	มาก
รวมแรงจูงใจภายนอก	4.00	.787	มาก
ภาพรวม	4.03	.784	มาก

จากตารางที่ 2 ระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X}=4.03$, S.D.=.784) เมื่อพิจารณาตามรายด้านสามารถแยกแรงจูงใจออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. แรงจูงใจภายใน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X}=4.06$, S.D.=.769) เมื่อพิจารณาเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์ แปรผลข้อมูลได้ดังนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=4.18$, S.D.=.732) รองลงมา คือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{X}=4.03$, S.D.=.810) รองลงมา คือ การยอมรับนับถือ ($\bar{X}=3.96$, S.D.=.755) ตามลำดับ

2. แรงจูงใจภายนอก โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X}=4.00$, S.D.=.787) เมื่อพิจารณาเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์ แปรผลข้อมูลได้ดังนี้ ผู้บังคับบัญชา ($\bar{X}=4.04$, S.D.=.764) รองลงมา คือ นโยบายการบริหาร ($\bar{X}=4.03$, S.D.=.815) รองลงมา คือ ค่าตอบแทน ($\bar{X}=4.02$, S.D.=.744) รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X}=3.91$, S.D.=.788) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามระดับประสิทธิภาพการให้บริการ สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการให้บริการ

ประสิทธิภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ท่านมีความต้องการที่จะศึกษาต่อเพื่อให้ความรู้ และมีการพัฒนาตนเองให้เพิ่มมากขึ้น	3.98	.820	มาก

2. ท่านมีความต้องการที่จะนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด	4.12	.795	มาก
3. ท่านมีความต้องการที่จะเรียนรู้งานอื่น ๆ ในองค์กรที่นอกเหนือจากงานของตนเอง	4.06	.769	มาก
4. ท่านมีความต้องการที่จะถ่ายทอดความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ของตนเองให้แก่เพื่อนร่วมงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.04	.807	มาก
5. ท่านมีความต้องการที่จะเสนอแนะความคิดเห็นของตนเองต่อการวางแผนการทำงาน	3.97	.732	มาก
รวม	4.03	.752	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับของประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X}=4.03$, $S.D.=.752$) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อโดยเรียงคะแนนจากมากไปน้อยตามเกณฑ์สามารถกล่าวได้ดังนี้ ท่านมีความต้องการที่จะนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ($\bar{X}=4.12$, $S.D.=.795$) รองลงมา คือ ท่านมีความต้องการที่จะเรียนรู้งานอื่น ๆ ในองค์กรที่นอกเหนือจากงานของตนเอง ($\bar{X}=4.06$, $S.D.=.769$) รองลงมา คือ ท่านมีความต้องการที่จะถ่ายทอดความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ของตนเองให้แก่เพื่อนร่วมงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ($\bar{X}=4.04$, $S.D.=.807$) รองลงมา คือ ท่านมีความต้องการที่จะศึกษาต่อเพื่อใหม่ความรู้ และมีการพัฒนาตนเองให้เพิ่มมากขึ้น ($\bar{X}=3.98$, $S.D.=.820$) รองลงมา คือ ท่านมีความต้องการที่จะเสนอแนะความคิดเห็นของตนเองต่อการวางแผนการทำงาน ($\bar{X}=3.97$, $S.D.=.732$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5

สมมติฐานข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5 โดยรวม

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพการให้บริการ
เพศ	.801
อายุ	.039*
ระดับการศึกษา	.347
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	.049*

ประสบการณ์ในการทำงาน

.032*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐาน ในขณะที่ด้านเพศ และระดับการศึกษา ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อนำเสนอความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5

ตารางที่ 5 แสดงแสดงผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สันของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5

	ตัวแปร	แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพการให้บริการ
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	Pearson		845**
ประสิทธิภาพการให้บริการ	Pearson	845**	
	Correlation		
	Correlation		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 5 ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5 ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพบว่า มีความสัมพันธ์อยู่ระดับสูง โดยมีค่า R^2 อยู่ที่ .845**

อภิปรายผลการวิจัย (Discussions)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผลการวิจัยและข้อมูลต่าง ๆ ได้ ดังนี้

1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐาน ในขณะที่ด้าน

เพศ และระดับการศึกษา ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่า และมีประสบการณ์ในการทำงานที่นานกว่า จะมีประสิทธิภาพ ความตั้งใจในการทำงานสูงกว่า เพราะต้องการทำให้องค์กรเห็นว่าตนเองสามารถทำงานได้ตรงตามที่ต้องการตั้งเป้าหมายไว้ เพื่อให้ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้นเงินเดือนมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมภพ ทองทอง และสุทธิศักดิ์ สุริรัช (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติการโรงพยาบาลบ้านคา จังหวัดราชบุรี กล่าวว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน มีความสำคัญและส่งผลต่อการทำงานในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติการโรงพยาบาลบ้านคา จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพพร บัวประทุมพร (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยศึกษาคุณภาพบุคลากรที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักบัญชี ได้แก่ ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อศึกษาคุณภาพบุคลากรที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับปัจจัยประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีความสัมพันธ์อยู่ระดับสูง โดยมีค่า R^2 อยู่ที่ .845** พบว่า พนักงานในธนาคารออมสินมีแรงจูงใจในการทำงานจากการที่ธนาคารมีการให้สวัสดิการที่สูง มีการประเมินผลเลื่อนขั้นตลอดทุกปี การทำงานส่วนใหญ่เน้นการทำงานเป็นทีม พนักงานทุกคนมีสิทธิในการออกความคิดเห็นต่อการปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำงานร่วมกับหัวหน้าทีม อีกทั้งยังมองว่าทุก ๆ คนในองค์กรคือเพื่อร่วมงาน ไม่ทำงานซึ่งดีซึ่งเด่นซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสมภพ ทองทอง และสุทธิศักดิ์ สุริรัช (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติการโรงพยาบาลบ้านคา จังหวัดราชบุรี กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติการโรงพยาบาลบ้านคา จังหวัดราชบุรี มาจากปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายใน โดยปัจจัยภายนอกในด้านผู้บังคับบัญชา และค่าตอบแทน ส่วนปัจจัยภายใน คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความต้องการพัฒนาตนเองให้เกิดประสิทธิภาพของบุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติการโรงพยาบาลบ้านคา จังหวัดราชบุรีมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตภาคิน มิ่งโสภา และนพปฎล สุวรรณทรัพย์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี กล่าวว่า ระดับแรงจูงใจโดยรวมทั้งภายนอกและภายในอยู่ระดับมาก และประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสรี สืบบุก (2563) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการในสายงานผลิตของ อุตสาหกรรมฉีดพลาสติกประเภทชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษา : บริษัท ศิริวัฒนา พลาสติก (1989) จำกัด กล่าวว่า ระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้ง 2 ปัจจัย โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากการหาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยมีค่าอิทธิพลอยู่ที่ .851 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ (Research Suggestion)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภายใน ด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก แต่อยู่ในลำดับท้ายสุด ดังนั้นธนาคารออมสินควรให้ความสำคัญระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยการเปิดโอกาสในการฟังข้อคิดเห็นจากพนักงานใต้บังคับบัญชาที่มากขึ้น และการลดความสำคัญของคำว่าหัวหน้างาน มาเป็นผู้ชี้แนะแนวทางในการปฏิบัติงาน จะช่วยให้พนักงานเกิดความยอมรับตัวหัวหน้างานเพิ่มขึ้น

2. จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภายนอก ในด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน อยู่ในระดับมาก แต่อยู่ในลำดับท้ายสุด ดังนั้นธนาคารควรมีการจัดพื้นที่การทำงานด้วยการเพิ่มพื้นที่สีเขียวที่ช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกผ่อนคลายในการทำงาน และการจัดพื้นที่ไว้สำหรับผ่อนคลายระหว่างการทำงาน เพื่อให้พนักงานได้ผ่อนคลายในระหว่างปฏิบัติงาน อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

3. จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของประสิทธิภาพในการให้บริการ ในข้อ ท่านมีความต้องการที่จะเสนอแนะความคิดเห็นของตนเองต่อการวางแผนการทำงาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งอยู่ในลำดับท้ายสุด ดังนั้น ธนาคารควรมีการเปิดกว้างในการออกความคิดเห็นของพนักงานในระดับปฏิบัติงานได้มีโอกาสให้ความคิดเห็น และเสนอแนะข้อมูลที่ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนระบบการปฏิบัติงานให้เกิดความกระชับ และดียิ่งขึ้น ลดขั้นตอนอันจะทำให้เกิดการปฏิบัติงานล่าช้า และบริการลูกค้าได้ล่าช้า ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการต่อไป

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการให้บริการเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรนำตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน และนวัตกรรมองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กรเข้ามาศึกษาเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่ต้องการนำงานวิจัยไปพัฒนาและใช้งานต่อไปในอนาคต

2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรนำปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการให้บริการมาศึกษาในรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษามากยิ่งขึ้น และยังเป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาองค์กรธนาคารต่อการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- กรรณก พรประดิษฐ์. (2562). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กฤตภาคิน มิ่งโสภา และนพปฎล สุวรรณทรัพย์. (2563). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี. ดุษฎีนิพนธ์บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ชัชนิทร์ ทองหม่อมราม และบุญอนันต์ พินัยทรัพย์. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารการเมืองการปกครอง*, 11(1), 118-139.
- นพสร บัวประทุมพร. (2563). ปัจจัยศักยภาพบุคลากรที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 3(2), 1-13.
- ปัญญาพร ลูติพงศ์. (2558). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง: กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มนตรี พิริยะกุล. (2553). ตัวแปรเส้นทางกากล้างสองน้อยที่สุดบางส่วน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมภพ ห่วงทอง และสุทธิศักดิ์ สุริรักษ์. (2564). ความต้องการพัฒนาตนเองด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติการโรงพยาบาลบ้านคา จังหวัดราชบุรี. *วารสารศาสตร์สาธารณสุขและนวัตกรรม*, 1(1), 51-64.
- เสรี สืบบุก. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในสายงานผลิตของอุตสาหกรรมฉีดยาพลาสติกประเภทชิ้นส่วนยานยนต์กรณีศึกษา : บริษัท ศิริวัฒนา พลาสติก (1989) จำกัด. การคว่ำอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.
- อภิรักษ์ ตั้งธนะวัฒน์. (2562). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายที่นอนและชุดเครื่องนอนย่านบางนา. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.
- Best, J. W. (1977). *Research in Education* (3rd ed). New Jersey: Prentice-hall Inc.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of psychology*. 22(140), 1-55.

อิทธิพลคั่นกลางแบบอนุกรมของพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อและความพึงพอใจของ
ลูกค้าในฐานะตัวแปรที่เชื่อมโยงการรับรู้ถึงรสชาติไปสู่ความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ
ของผู้บริโภคผลไม้แปรรูปอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
Serial Mediated Effect of Purchasing Decision Behavior and Customer
Satisfaction as a Mediated Variable between Perception Taste and
Revisit Intention of Processed Fruit Customers in Muang,
Samut Sakhon District

วีรยุทธ ลอยเกตุ¹ ธัญนันท์ บุญอยู่²
Weerayoot Loikait, Thanyanan Boonyoo

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลที่เป็นตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมของพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อและความพึงพอใจของลูกค้าที่เป็นปัจจัยเชื่อมโยงอิทธิพลของการรับรู้ถึงรสชาติและความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภคผลไม้แปรรูปในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาครที่บริโภคผลไม้แปรรูป จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การวิเคราะห์ ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อและความพึงพอใจของลูกค้าที่เป็นปัจจัยเชื่อมโยงคั่นกลางแบบอนุกรมระหว่างการรับรู้ถึงรสชาติและความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภคผลไม้แปรรูปในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่างเท่ากับ 0.541 และขอบเขตบนเท่ากับ 0.783 ซึ่งจากผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า การที่ผลิตภัณฑ์ผลไม้แปรรูปมีรสชาติที่เป็นเอกลักษณ์และมีความหลากหลาย และเมื่อผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสมกับราคาและสะดวกสามารถหาซื้อได้ง่ายตามท้องตลาดก็จะก่อให้เกิดพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อและความพึงพอใจที่จะสามารถทำให้ผู้บริโภคเกิดความตั้งใจที่จะกลับมาซื้อผลิตภัณฑ์ผลไม้แปรรูปเพิ่มสูงขึ้นเช่นกัน

Received: 2022-09-03 Revised: 2022-12-10 Accepted: 2022-12-15

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
Master of Business Administration Program, Business Administration, Graduate School, Southeast
Asia University. Corresponding Author e-mail: aod.123@hotmail.com

² หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
Master of Business Administration Program, Business Administration, Graduate School, Southeast
Asia University. e-mail: thanyanan7@gmail.com

คำสำคัญ (Keywords) : การรับรู้ถึงรสชาติ; พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ; ความพึงพอใจของลูกค้า; ความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ

Abstract

The objectives of this study were to investigate serial mediated effect of purchasing decision behavior and customer satisfaction as a mediated variable between perception taste and revisit intention of processed fruit customers in Muang, Samut Sakhon district. Samples in this study were 300 residents in Muang, Samut Sakhon district, purchasing processed fruits. A questionnaire was implemented as a research instrument in this study, statistically analyzed by percentage, means, standard deviation (S.D.), and structural equation modeling (SEM) analyses. Results of this study revealed that Purchasing decision behavior and customer satisfaction as a serial mediated variable between perception taste and revisit intention of processed fruit customers in Muang, Samut Sakhon district had the coefficient scale of Booth LLCI (Booth Strap Lower Limit Confidence Intervals) at 0.541 whereas the Booth ULCI (Booth Strap Upper Limit Confidence Intervals) was at 0.783. Based on the results of this study, it showed that when the processed fruits had a unique taste, various types, and designing beautiful product packaging in the markets, all of these could increase the customers' revisit intention. Additionally, when the customers visually meet the image of the product branding, reasonable prices of the products, and the convenience of purchase in any market places, these aspects could promote the purchasing decision behavior and customers' satisfaction to revisit intention for these processed fruits of the customers more increasingly.

Keywords: Perception Taste; Purchasing Decisions; Customer Satisfaction; Revisit Intention

บทนำ (Introduction)

ในยุคโลกาภิวัตน์ของสังคมในปัจจุบันเกิดระบบการเปลี่ยนแปลงตามยุคฐานวิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกันไป ความท้าทายในการส่งเสริมและพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนเริ่มมีบทบาทสำคัญอย่างเห็นได้ชัด ความเป็นอยู่ของประชาชนเริ่มมีการปรับเปลี่ยนไปอย่างสิ้นเชิงภายหลังการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 (ปรมน ปัญญาไตรรัตน์ และธัญนันท์ บุญอยู่, 2565) ความไม่แน่นอนจากมาตรการที่เกิดขึ้นใหม่ของการค้าเริ่มมีข้อจำกัดเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นมาตรการขนส่งระหว่างประเทศ การปิดช่องทางการขนส่งบางจุด การควบคุมสินค้าปลอดเชื้อ เป็นต้น ซึ่งจากมาตรการดังกล่าวส่งผลให้ผู้ส่งออกผลไม้ไทยต้องเผชิญกับความท้าทายหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นตลาดรับซื้อผลไม้ไทยที่ยังคงกระจุกตัวและพึ่งพาตลาดจีนเป็นหลัก ซึ่งอาจมีความเสี่ยงจากมาตรการ

ทางการค้าที่มีความเข้มงวดที่อาจทำให้ต้นทุนการขนส่งของผู้ส่งออกผลไม้ไทยเพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้รสนิยมการบริโภคผลไม้ของผู้บริโภคชาวจีนเริ่มเปลี่ยนไป ซึ่งอาจทำให้ตลาดผลไม้สดไทยต้องสูญเสียส่วนแบ่งทางการตลาดไปเช่นกัน (จิตติมา คำมี และวิศวานันท์ เจริญสุข, 2565) ประกอบกับการจำหน่ายผลไม้สดมักมีการคัดเกรดเพื่อการส่งออก ทำให้มีผลผลิตส่วนหนึ่งที่มีคุณภาพต่ำกว่า เช่น มีตำหนิ ขนาดผลที่เล็ก หรือปัญหาผลไม้ล้นตลาด ราคาตก และเน่าเสียง่ายระหว่างการรอจำหน่ายเพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นจากปัญหาดังกล่าวจึงมีความจำเป็นที่ต้องหากระบวนการตามวิถีแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น โดยแนวทางหนึ่งที่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ภาคธุรกิจทางการเกษตรต้องหันมาแปรรูปผลไม้มากขึ้น เพื่อสร้างมูลค่าและเพิ่มโอกาสในการพัฒนาให้ผลไม้ไทยมีรสชาติที่แปลกใหม่และสามารถเก็บไว้บริโภคได้ตลอดทั้งปี (วิษณิ ยืนยงพุทธกาล และธีรารัตน์ อิทธิโสภณกุล, 2561)

ซึ่งจากการรายงานของศูนย์วิจัยกสิกรรมไทยปี 2563 พบว่า แม้ว่าประชาชนโดยส่วนใหญ่จะยังคงนิยมรับประทานผลไม้สดมากกว่าผลไม้แปรรูป แต่ด้วยวิถีชีวิตที่วุ่นวายและการพร้อมเปิดรับผลิตภัณฑ์ใหม่ของผู้บริโภคสมัยใหม่ที่ไม่เอื้ออำนวยให้สามารถรับประทานผลไม้สดได้ตามต้องการ ประกอบกับผลไม้สดตามฤดูกาลไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้ผลไม้แปรรูปเป็นตัวเลือกหนึ่งที่ดีสำหรับผู้บริโภคในยุคสมัยปัจจุบัน (ศูนย์วิจัยกสิกรรมไทย, 2563) โดยจังหวัดสมุทรสาครถือเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีศักยภาพที่เอื้อต่อการประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเนื่องจากอยู่ในเขตปริมณฑล มีการคมนาคมขนส่งที่สะดวกและรวดเร็ว ประกอบกับมีโครงสร้างพื้นฐานและปัจจัยการผลิตที่เหมาะสมต่อการลงทุน จึงทำให้ผู้ประกอบการด้านธุรกิจอุตสาหกรรมให้ความสนใจมาลงทุนตั้งโรงงานอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสาครเป็นจำนวนมาก และอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารและผลไม้ก็เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีการลงทุนในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาครมากที่สุด ประกอบกับประชากรของจังหวัดสมุทรสาครมีความหลากหลายทางเชื้อชาติ พฤติกรรมการบริโภคย่อมมีความแตกต่างกันไป จึงทำให้ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญที่จะทำการศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ เพื่อที่จะสามารถสร้างส่วนแบ่งทางการตลาดของภาคธุรกิจผลไม้แปรรูปให้เกิดความยั่งยืนภายใต้วิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป (สำนักงานจังหวัดสมุทรสาคร, 2563)

โดยจากการศึกษาวิจัยของ Song, Moon & Lee (2020) กล่าวว่า การที่จะทำให้ผู้บริโภคเกิดพฤติกรรมความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยการรับรู้ถึงรสชาติที่เป็นความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ และการเข้าถึงคุณลักษณะที่เป็นอัตลักษณ์ของผลิตภัณฑ์โดยเฉพาะเพื่อที่จะสามารถนำไปสู่พฤติกรรมในเชิงบวกที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความตั้งใจในการที่จะกลับมาซื้อผลิตภัณฑ์นั้นซ้ำอีกครั้ง เช่นเดียวกับ Sriyalatha & Kumarasinghe (2021) ที่กล่าวว่า การรับรู้ถึงรสชาติของผลิตภัณฑ์ที่มีความสด ความใหม่ และมีคุณภาพที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคก็สามารถส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความตั้งใจกลับมาซื้อผลิตภัณฑ์นั้นซ้ำอีกได้ แต่อย่างไรก็ตามเมื่อได้ศึกษาถึงปัจจัยการรับรู้ถึงรสชาติตามความต้องการของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ๆ ที่เป็นความปรารถนาอันเกิดจากความคาดหวังและความปรารถนาที่เกิดขึ้นกับผลิตภัณฑ์ก็จะ

สามารถดึงดูดให้ผู้บริโภคเกิดความตั้งใจในการซื้อผลิตภัณฑ์นั้นมาบริโภคได้ตามความต้องการ (Wulandari & Setyaningrum, 2021) โดยการรับรู้ได้ถึงรสชาติที่ดีของผลิตภัณฑ์และรับรู้ได้ถึงอารมณ์ในเชิงบวกก็จะก่อให้เกิดพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค และเมื่อผู้บริโภคเกิดพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์นั้นแล้วก็จะนำไปสู่ทัศนคติที่เป็นความรู้สึกพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารนั้น ๆ (Jang & Lee, 2019) โดยที่ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเป็นการประเมินความรู้สึกส่วนตัวที่เป็นโครงสร้างทางการตลาดอันเกี่ยวกับประสบการณ์การบริโภคผลิตภัณฑ์นั้น ๆ และเป็นความรู้สึกที่ดีที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดทัศนคติในเชิงบวกที่ก่อให้เกิดความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมการกลับมาซื้อผลิตภัณฑ์นั้นซ้ำได้อีกเช่นกัน (Zuratulraha et al., 2016; Rajput & Gahfoor, 2020)

ดังนั้นจากประเด็นดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญจึงได้ทำการศึกษาถึงอิทธิพลคั่นกลางแบบอนุกรมของพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อและความพึงพอใจของลูกค้าในฐานะตัวแปรที่เชื่อมโยงการรับรู้ถึงรสชาติไปสู่ความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภคผลไม้แปรรูปในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษารังนี้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินค้าผลไม้แปรรูปให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด และสามารถนำมาปรับประยุกต์ใช้วิธีการสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอันจะนำไปสู่การพัฒนาที่เพิ่มขึ้นของความตั้งใจใช้บริการ รวมทั้งการทำการตลาดให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลที่เป็นตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมของพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อและความพึงพอใจของลูกค้าที่เป็นปัจจัยเชื่อมโยงอิทธิพลของการรับรู้ถึงรสชาติและความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภคผลไม้แปรรูปในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

สมมติฐานที่ 1 (H1) การรับรู้ถึงรสชาติมีอิทธิพลต่อความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ

สมมติฐานที่ 2 (H2) พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมระหว่างการรับรู้ถึงรสชาติและความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณแบบสำรวจ (Survey Research) ซึ่งได้ใช้การวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model) ในการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีผลต่อความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภคผลไม้แปรรูป อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย การรับรู้ถึงรสชาติ (Perception Taste--PT) พฤติกรรม การตัดสินใจซื้อ (Purchasing Decisions--PD) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction--

-CS) และความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ (Revisit Intention--RI) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เพื่อสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์เครื่องมือทางสถิติ เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงตามวัตถุประสงค์และใช้ตอบสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 202,940 คน (สำนักงานจังหวัดสมุทรสาคร, 2563) โดยข้อมูลที่ได้ในเดือนมกราคม พ.ศ. 2565 และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาครที่บริโภคผลไม้แปรรูป จำนวน 300 คน โดยใช้การกำหนดตัวอย่างตาม Rule of Thumb ของ Hair, Ringle & Sarstedt (2011) ที่ว่า การคำนวณขนาดของตัวอย่างใช้เป็นสัดส่วนของจำนวนตัวชี้วัด โดยใช้ 10 ตัวอย่าง ต่อ 1 ตัวชี้วัด และการวิจัยครั้งนี้มีตัวชี้วัด จำนวน 30 ตัว จึงประมาณค่าและคำนวณขนาดตัวอย่างได้เท่ากับ 300 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างจะเป็นการทำให้ได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรที่มีขนาดเหมาะสมกับการวิเคราะห์ และการวิจัยครั้งนี้ได้มีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ที่ใช้การคัดเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากมีการกำหนดลักษณะของกลุ่มตัวอย่างอย่างชัดเจน คือ ประชาชนในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาครที่บริโภคผลไม้แปรรูป จำนวน 300 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย และเอกสารต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ถึงรสชาติ พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ ความพึงพอใจของลูกค้า และความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ เพื่อนำมากำหนดแนวคิดในการศึกษาตามสถานการณ์ปัจจุบัน โดยผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน ส่วนที่ 2-5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ถึงรสชาติ พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ ความพึงพอใจของลูกค้า และความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ ซึ่งเป็นข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert Scale (Likert, 1932)

4. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามสามารถทำได้ด้วยการวิเคราะห์หาค่าความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) ซึ่งการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยพิจารณาความถูกต้องด้านการใช้ภาษา ความเหมาะสมของแบบสอบถาม เพื่อให้เนื้อหาสาระของข้อคำถามครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่กำหนดไว้ โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ซึ่งคะแนนที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิจะมาทำการหาค่าดัชนีความสอดคล้องและความเหมาะสมของข้อคำถาม (Index of Item-Objective Congruence--IOC) โดยเกณฑ์ที่ได้จะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ และจากการหาค่าดัชนีความสอดคล้องและความเหมาะสมของข้อคำถามครั้งนี้อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และเมื่อแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว จึงนำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขไปทดสอบใช้ (Try-

Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ต้องการศึกษาจำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความเป็นปรนัยและความสมบูรณ์ของข้อคำถาม จึงนำคำตอบมาวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ของแต่ละตัวแปรควรมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Hair et al., 2006) ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของการรับรู้ถึงรสชาติ พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ ความพึงพอใจของลูกค้า และความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.793-881

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกกับประชาชนในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาครที่บริเวณผลไม้แปรรูป โดยผู้วิจัยได้เริ่มดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565 ได้แบบสอบถามจำนวน 300 ฉบับ และต่อมาผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

ในการวิจัยครั้งนี้เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยผู้วิจัยได้จำแนกการวิเคราะห์สถิติออกเป็น 1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน ใช้สถิติการวิเคราะห์การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับของการรับรู้ถึงรสชาติ พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ ความพึงพอใจของลูกค้า และความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายตามแนวความคิดของ Best (1981) คือ “ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด” “ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย” “ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง” “ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก” “ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด” 3) การวิเคราะห์สมการโครงสร้างจะเป็นการวิเคราะห์เพื่อหาเส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เชื่อมโยงการรับรู้ถึงรสชาติไปสู่ความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภค และ 4) การวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมด้วยโปรแกรม Process โดยจะเป็นการศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมระหว่างตัวแปรสาเหตุกับตัวแปรผลลัพธ์ที่เข้ามาเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 2 ดังกล่าว เพื่อพิสูจน์ให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงรสชาติกับความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำมีค่าในระดับที่สูงมากจนเป็นที่น่าสงสัย แต่ถ้ามีตัวแปรคั่นกลางเข้ามาแทรกกลางระหว่างการรับรู้ถึงรสชาติกับความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำจะทำให้เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุกับตัวแปรผลลัพธ์มีค่าลดลง (มนตรี พิริยะกุล, 2558)

ผลการวิจัย (Research Results)

การวิจัยครั้งนี้ได้มุ่งศึกษาถึงอิทธิพลคั่นกลางแบบอนุกรมของพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อและความพึงพอใจของลูกค้าในฐานะตัวแปรที่เชื่อมโยงการรับรู้ถึงรสชาติไปสู่ความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ

ของผู้บริโภคผลไม้แปรรูปในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาครที่บริโภคผลไม้แปรรูป จำนวน 300 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงถึงร้อยละ 56.00 มีอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 58.33 ซึ่งมีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานเอกชนถึงร้อยละ 44.33 และมีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ถึงร้อยละ 32.33 โดยผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลการวิเคราะห์ระดับของการรับรู้ถึงรสชาติ พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ ความพึงพอใจของลูกค้า และความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำโดยรวมได้ดังตารางที่ 1

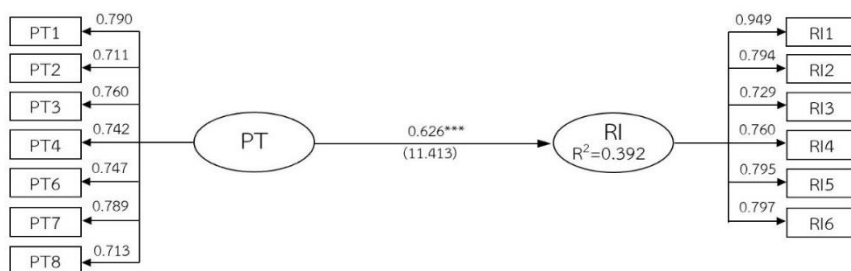
ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับของตัวแปรโดยรวม

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
การรับรู้ถึงรสชาติ	3.92	0.558	มาก
พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ	3.98	0.632	มาก
ความพึงพอใจของลูกค้า	4.05	0.669	มาก
ความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ	3.72	0.807	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ประชาชนในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาครที่บริโภคผลไม้แปรรูป จำนวน 300 คน โดยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมของการรับรู้ถึงรสชาติ พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ ความพึงพอใจของลูกค้า และความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92, 3.98, 4.05 และ 3.72 ตามลำดับ และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.558, 0.632, 0.669 และ 0.807 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการอิทธิพลคั่นกลางแบบอนุกรมของพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อและความพึงพอใจของลูกค้าในฐานะตัวแปรที่เชื่อมโยงการรับรู้ถึงรสชาติไปสู่ความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภคผลไม้แปรรูปอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ

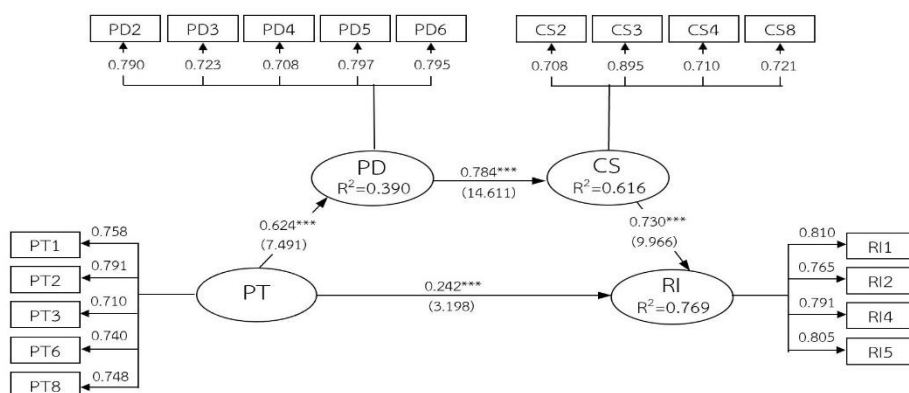
ขั้นตอนที่ 1 การทดสอบรูปแบบความสัมพันธ์ของการรับรู้ถึงรสชาติ (PT) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ (RI) ปรากฏได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การทดสอบรูปแบบความสัมพันธ์ของการรับรู้ถึงรสชาติ (PT) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ (RI)

จากภาพที่ 1 แสดงเส้นทางความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างรูปแบบความสัมพันธ์ของการรับรู้ถึงรสชาติ (PT) ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ (RI) พบว่า การรับรู้ถึงรสชาติ (PT) มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ (RI) มีค่าเท่ากับ 0.626 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ขั้นสูงที่ Chin (2001) ได้กำหนดไว้ที่ 0.200 ที่แสดงว่า เมื่อค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมีค่าสูงกว่า 0.200 แสดงให้เห็นว่า อาจมีตัวแปรอื่นที่แฝงซ่อนเร้นถ่ายทอดอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุมายังตัวแปรผลลัพธ์ ซึ่งสิ่งที่ผู้วิจัยตั้งข้อสงสัยเอาไว้ว่าจะเป็นจริง ซึ่งสรุปได้ว่าผลการศึกษเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 (H1) ที่ว่าการรับรู้ถึงรสชาติมีอิทธิพลต่อความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ จึงทำให้ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบขั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างที่มีพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ (PD) และความพึงพอใจของลูกค้า (CS) ในฐานะตัวแปรที่เชื่อมโยงการรับรู้ถึงรสชาติ (PT) ไปสู่ความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภค (RI) ปรากฏได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 เส้นทางความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างพฤติกรรมมการตัดสินใจซื้อและความพึงพอใจของลูกค้าในฐานะตัวแปรที่เชื่อมโยงการรับรู้ถึงรสชาติไปสู่ความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภค

ภาพที่ 2 เส้นทางความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างพฤติกรรมมการตัดสินใจซื้อและความพึงพอใจของลูกค้าในฐานะตัวแปรที่เชื่อมโยงการรับรู้ถึงรสชาติไปสู่ความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภค พบว่า การรับรู้ถึงรสชาติ (PT) มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ (RI) มีค่าเท่ากับ 0.242 ซึ่งผลการทดสอบตามเกณฑ์การตัดสินใจ พบว่า ความสัมพันธ์ของการรับรู้ถึงรสชาติ (PT) มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ (RI) มีค่าในระดับที่สูงมากจนเกินกว่าที่ควรจะเป็นถึงประมาณ 2 เท่า จึงทำให้ผู้วิจัยสรุปผลการทดสอบดังกล่าวว่า การรับรู้ถึงรสชาติมีความสำคัญส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำมากยิ่งขึ้น แต่การเพิ่มขึ้นดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยพฤติกรรมมการตัดสินใจซื้อและความพึงพอใจของลูกค้ามาเชื่อมโยงความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง จึงจะทำให้ผู้บริโภคเกิดความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำเพิ่มมากยิ่งขึ้น และจากการทดสอบตามภาพที่ 2 จึงทำให้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรม (Serial Mediation Variables) ซึ่งเป็นตัวแปร

ที่เข้ามาเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยที่ตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมจะอธิบายอิทธิพลทางอ้อมระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งผลการทดสอบอิทธิพลทางอ้อม (Mediation Effect) ซึ่งผลที่ได้จะปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลาง (Mediation Effect)

สมมติฐานการวิจัย	Effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมระหว่างการรับรู้ถึงรสชาติและความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ	0.655	0.061	0.541	0.783

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลางของพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมระหว่างการรับรู้ถึงรสชาติและความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ โดยมีค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่าง (Boot LLCI) และขอบเขตบน (Boot ULCI) ที่ช่วงของความเชื่อมั่นไม่คลุม 0 แสดงว่า อิทธิพลของพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมระหว่างการรับรู้ถึงรสชาติและความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่างเท่ากับ 0.541 และขอบเขตบนเท่ากับ 0.783 ซึ่งสรุปได้ว่าผลการศึกษานี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 (H2) ที่ว่า พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมระหว่างการรับรู้ถึงรสชาติและความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า การรับรู้ถึงรสชาติมีอิทธิพลต่อความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ นอกจากนี้พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อและความพึงพอใจของลูกค้าก็เป็นตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมระหว่างการรับรู้ถึงรสชาติและความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสนับสนุนตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ผลิตภัณฑ์ผลไม้แปรรูปมีรสชาติที่เป็นเอกลักษณ์และมีความหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์ให้มีบรรจุภัณฑ์ที่สวยงามออกสู่ตลาดก็จะสามารถทำให้ผู้บริโภคเกิดความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำได้ และเมื่อผู้บริโภคได้เห็นภาพลักษณ์ของตราสินค้า ผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสมกับราคาและสะดวกสามารถหาซื้อได้ง่ายตามท้องตลาดก็จะก่อให้เกิดพฤติกรรมตัดสินใจซื้อและความพึงพอใจที่จะสามารถทำให้ผู้บริโภคเกิดความตั้งใจที่จะกลับมาซื้อผลิตภัณฑ์ผลไม้แปรรูปเพิ่มสูงขึ้นเช่นกัน

ซึ่งผลการวิจัยได้สอดคล้องกับการศึกษาของ Song, Moon & Lee (2020) พบว่า รสชาติของผลิตภัณฑ์ทางด้านอาหารจะเป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญในเชิงบวกต่อพฤติกรรมตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในด้านบริการด้านอาหาร โดยเมื่ออาหารมีรสชาติที่อร่อยก็จะทำให้ผู้บริโภคเกิดทัศนคติและพฤติกรรมเชิงบวกต่อการบริโภคอาหาร เช่นเดียวกับการศึกษาของ Sriyalatha &

Kumarasinghe (2021) พบว่า อิทธิพลของรสชาติอาหาร คุณภาพอาหาร คุณภาพการบริการ และราคาที่มีสอดคล้องกับคุณค่าของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้ ก็จะสามารถทำให้ผู้บริโภคเกิดความตั้งใจที่จะกลับมาซื้อผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ซ้ำอีกอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้การศึกษาของ Wulandari & Setyaningrum (2021) ก็พบว่า รสชาติของผลิตภัณฑ์จะเป็นปัจจัยที่สามารถสร้างให้ผู้บริโภคเกิดทัศนียภาพที่นำไปสู่พฤติกรรมของความตั้งใจที่จะซื้อผลิตภัณฑ์นั้นได้ เช่นเดียวกับ Jang & Lee (2019) พบว่า เมื่อผู้บริโภคได้รับรู้ถึงรสชาติของอาหารที่มีความสดและใหม่ก็จะก่อให้เกิดพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อในผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ได้ และเมื่อเกิดพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อแล้วก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจในเชิงบวกที่มีต่อผลิตภัณฑ์นั้นเพิ่มขึ้นได้ โดยความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เป็นความรู้สึกและความคาดหวังที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดทัศนคติในเชิงบวกที่ก่อให้เกิดความตั้งใจที่จะกลับมาซื้อผลิตภัณฑ์นั้นซ้ำอีก (Rajput & Gahfoor, 2020; Zuratulraha et al., 2016)

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 เนื่องจากผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความชื่นชอบในรสชาติความหลากหลายของผลไม้แปรรูป ประกอบกับประเทศไทยมีผลไม้ตามฤดูกาลในปริมาณที่มากเกินความต้องการของผู้บริโภคในช่วงเวลานั้น ๆ ดังนั้นภาคธุรกิจจึงควรให้ความสำคัญกับการนำผลไม้ตามฤดูกาลต่าง ๆ มาแปรรูปให้เกิดรสชาติที่หลากหลาย แต่คงไว้ให้ได้ถึงคุณภาพของรสชาติที่มีความเหมือนกับผลไม้สดให้ได้มากที่สุด เพื่อตอบสนองการบริโภคของผู้บริโภคให้มีผลไม้ที่ออกตามฤดูกาลบริโภคได้ตลอดทั้งปี

1.2 เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจผู้ประกอบการผลไม้แปรรูปมีส่วนแบ่งทางการตลาดที่สูง และมีอัตราการแข่งขันจำนวนมาก จึงทำให้ผู้ประกอบการผลไม้แปรรูปควรมีการพัฒนา รูปแบบของบรรจุภัณฑ์ให้มีความสวยงาม และสร้างตราสินค้าให้เป็นที่จดจำของผู้บริโภค เพื่อที่จะดึงดูดให้ผู้บริโภคเกิดความสนใจและเกิดความต้องการที่จะตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ผลไม้แปรรูปได้

1.3 เนื่องจากผลิตภัณฑ์ผลไม้แปรรูปในประเทศไทยต้องผ่านการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า อาหารและยา ประกอบกับต้องมีการแสดงตราเครื่องหมายบนผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจน จึงจะทำให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจและตัดสินใจซื้อผลไม้แปรรูปนั้นได้โดยง่าย ดังนั้นผู้ประกอบการผลไม้แปรรูปควรมุ่งเน้นให้มีการแสดงเครื่องหมายการค้าอาหารและยา และการแสดงตราเครื่องหมายของผลิตภัณฑ์ให้เกิดความชัดเจนเสมอ เพื่อให้ผู้บริโภคตัดสินใจที่จะซื้อผลิตภัณฑ์ผลไม้แปรรูปซ้ำอีกได้

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งต่อไปอาจนำปัจจัยอื่น ๆ อาทิ ทัศนคติของผู้บริโภค รูปแบบของผลิตภัณฑ์ หรือแรงจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภคที่นำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาด้านวิชาการต่อไปในอนาคต เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภคเพิ่มมากยิ่งขึ้น

2.2 การวิจัยครั้งต่อไปควรมุ่งเน้นการวิจัยในกลุ่มของผู้บริโภคผลไม้แปรรูปในจังหวัดอื่น ๆ ของไทย เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของปัจจัยการรับรู้ถึงรสชาติ การตัดสินใจซื้อ ความพึงพอใจของ ลูกค้าที่ทำให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภคในแต่ละกลุ่ม

เอกสารอ้างอิง (References)

- จิตติมา ดำมี และวิศวานันท์ เจริญสุข. (2565). ผลไม้ไทยสุดฮิตตรูกลาตลาดโลกฝ่าโควิด-19. สืบค้น 10 กรกฎาคม 2565, จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib/_/Article_25May2022.pdf.
- ปรมน ปัญญาไตรรัตน์ และธัญนันท์ บุญอยู่. (2565). รูปแบบการดำเนินชีวิตและนวัตกรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหาร Meal Kit ของผู้บริโภคในยุคนิววิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*. 24(1), 43-54.
- มนตรี พิริยะกุล. (2558). ตัวแปรคั่นกลางและการทดสอบอิทธิพลทางอ้อม. *วารสารการจัดการและการพัฒนา*. 2(1), 11-31.
- วิชมนิ ยืนยงพุทธกาล และธีรารัตน์ อิทธิโสภณกุล. (2561). การสร้างมูลค่าเพิ่มให้ผลไม้ไทยโดยการพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์ขึ้นรูปใหม่คล้ายของสดด้วยการเตรียมชั้นต้นวิธีออสโมซิสในสภาวะสุญญากาศ: กรณีศึกษาน้อยหน่า ลองกอง และมังคุด. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2563). ไลฟ์สไตล์คนเมืองและกระแสสุขภาพมาแรงดันแปรรูปเกษตรไรต์. สืบค้น 10 กรกฎาคม 2565, จาก https://www.kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEAnalysis/Documents/UrbanLifestyle_HealthyTrend_Agricultural-Processing.pdf.
- สำนักงานจังหวัดสมุทรสาคร. (2563). แผนพัฒนาจังหวัด 5 ปี พ.ศ. 2561-2565 (ฉบับทบทวน) จังหวัดสมุทรสาคร. สืบค้น 11 กรกฎาคม 2565, http://www.samutsakhon.go.th/_new/files/com_news_devpro/2020-10_49c430a9044e055.pdf.
- Best, J. W. (1981). *Research in education*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*. 19(2), 139-152.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis*. New Jersey: Prentice Hall.
- Jang, H. W., & Lee, S. B. (2019). Applying effective sensory marketing to sustainable coffee shop business management. *Sustainability*. 11, 1-17.
- Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*. 140, 5-53.

-
- Rajput, A., & Gahfoor, R. Z. (2020). Satisfaction and revisit intentions at fast food restaurants. *Future Business Journal*. 6(1), 1-12.
- Song, M. K., Moon, J. H., & Lee, W. S. (2020). Determinants of bakery revisit intention: Case of Paris baguette. *Asia-Pacific Journal of Business*. 11(1), 1-16.
- Sriyalatha, M. A. K., & Kumarasinghe, P. J. (2021). Customer satisfaction and revisit intention toward fast food restaurants in Sri Lanka. *International Journal of Engineering and Management Research*. 11(5), 95-103.
- Wulandari, R., & Setyaningrum, R. P. (2021). Does product packaging, product exhibition, and consumer tastes of dry food and beverages produced by MSMEs affect buying interest? *International Journal of Economics, Business and Management Research*. 5(2), 118-133.
- Zuratulraha, J., Ibrahim, H. M., Massyittah, O., & Gopinath, S. (2016). Restaurant quality attribute on revisit intention: The mediating effect of customer satisfaction. *Science International (Lahore)*. 30(5), 735-739.

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบ้านหีบ อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
The Participation Level of People in the Creating of the Banheeb
Subdistrict Administrative Organization Development Plan, Uthai
District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

แก้วตา ยาวะโนภาส¹ นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์²
Kaewta yavanopas, Nalaumon Anusonphat

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบอำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบ อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีสิทธิเลือกตั้งที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบ อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 351 คน เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า 1. ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-45 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท หมู่บ้านที่อยู่อาศัย คือ หมู่ที่ 6 บ้านโรงหลวง และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ 15 ปีขึ้นไป 2. ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบอำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน 3. การเปรียบเทียบการเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบอำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของ

Received: 2022-10-18 Revised: 2022-12-12 Accepted: 2022-12-12

¹ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา Master of Public Administration Program Phra Nakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Corresponding Author e-mail: kaewta160135@gmail.com

² อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา Lecturer, Master of Public Administration Program Phra Nakhon Si Ayutthaya Rajabhat University Email: analaumon@aru.ac.th

ประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ หมู่บ้านที่อยู่อาศัย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน มีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ (Keywords): การมีส่วนร่วม; ประชาชน; จัดทำแผนพัฒนา

Abstract

This study aimed to 1) study the participation level of people in the creating of the Banheeb Subdistrict Administrative Organization development plan, Uthai district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province 2) compare the participation level of people in the creating of the the Banheeb Subdistrict Administrative Organization development plan, U – thai district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province categorized by personal factors of people. The sample group of this study was 351 eligible voters aged over 18 years-old living in the the Banheeb Subdistrict Administrative Organization development plan, Uthai district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province area. Tool of this study was questionnaires. The statistics for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and f-test. The results found that. Most people were women aged between 31 – 45 years-ole, junior high school educational level, self-employee, 5,000 – 10,000-baht monthly income, living in moo 6 Ban Rong – luang and living more than 15 years. The participation level of people in the creating of the the Banheeb Subdistrict Administrative Organization ldevelopment plan, Uthai district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province in general, the opinion level was at the highest level. And when considering on each aspect found that the participation in decision making aspect, the participation in operation aspect, the participation in benefit aspect, and the participation in monitoring and evaluation aspect was at the highest in all aspects. The comparison of the participation level of people in the creating of the the Banheeb Subdistrict Administrative development plan, U – thai district, , Phra Nakhon Si Ayutthaya province categorized by personal factors of people found that there were no differences between the people with difference sex, age, educational level, income, community, and living duration on the level of the participation in the creating of the the Banheeb Subdistrict Administrative Organization development plan, Uthai district, Phra Nakhon Si

Ayutthaya province in the aspect of decision making, operating, benefiting and monitoring and evaluating.

Keywords: participation; people; development planning creation

บทนำ (Introduction)

นับแต่ได้มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 เป็นต้นมา บทบาทอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างมาก รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดกรอบความเป็นอิสระในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนและความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ(รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 : มาตรา284)

แผนพัฒนาท้องถิ่นจึงเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญ ที่จะช่วยสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้วิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการของท้องถิ่น เพื่อกำหนดจุดมุ่งหมายในการพัฒนา การกำหนดภารกิจ และการกำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายอย่างเป็นระบบ หลักการสำคัญที่ถือเป็นหัวใจสำคัญของแผนพัฒนาท้องถิ่นก็คือ การกำหนดจุดมุ่งหมายในการพัฒนาและการกำหนดแนวทางการพัฒนา หากไม่มีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาให้ชัดเจนแล้วการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็จะเป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าไปเรื่อยๆเมื่อมีปัญหาและความต้องการเกิดขึ้นก็กำหนดแนวทางการดำเนินการเป็นเรื่อยๆไป ซึ่งนอกจากจะต้องแก้ไขปัญหาอย่างซ้ำซ้อนและไม่มีที่สิ้นสุดแล้ว ยังอาจทำให้มีปัญหาความรุนแรงเกิดขึ้นจนเกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะแก้ไขได้ (พรณี ม่วงศรีจันทร์, 2556)

การให้โอกาสประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาท้องถิ่น โดยเริ่มตั้งแต่การมีส่วนร่วมคิดค้นหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น การหาแนวทางแก้ไขปัญหา การตัดสินใจเลือกแนวทางการวางแผนการแก้ปัญหา รวมทั้งการร่วมปฏิบัติในกิจกรรมพัฒนาท้องถิ่นที่จัดขึ้น ในชุมชนและประเมินผลงานกิจกรรมที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว ซึ่งการมีส่วนร่วมในลักษณะดังกล่าวเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ประชาชนได้รับการลงมือกระทำกิจกรรม โดยเป็นการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง และทำให้ทราบถึงวิธีที่จะจัดการกับปัญหาของตนเองและชุมชนได้อย่างถูกต้อง และทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น นอกจากนั้นยังช่วยให้ประชาชนเกิดการคิดเป็น ทำเป็น และยังมีความรู้สึกว่า กิจกรรมเหล่านั้นพวกตนมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของโครงการอย่างแท้จริง การวางแผนพัฒนาท้องถิ่นจึงถือเป็นกลไกสำคัญที่จะทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายดังกล่าว (ดร. ญัฐศรีณย์ อารยะพงศ์, 2563)

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นอีกส่วนหนึ่งของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้มีการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ตามแนวทางปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548

โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหิบน้อยอยู่ในระดับที่น้อยมาก และกลุ่มที่เข้าร่วมส่วนมากจะเป็นกลุ่มเดิม และประชาชนยังไม่เล็งเห็นความสำคัญและตระหนักในการมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น แต่เมื่อเกิดปัญหาและความต้องการเกิดขึ้น ประชาชนเรียกร้องขอจัดทำโครงการพัฒนาตำบลต่างๆ เร่งด่วน ซึ่งมักจะพันห้วงเวลาในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ทำให้ไม่สามารถตอบสนอง

ความต้องการของประชาชนได้ตรงประเด็นของปัญหาในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหิบบการที่จะทำให้ปัญหาในการพัฒนาท้องถิ่นลดลงนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น ประเด็นปัญหา หรือความต้องการต่างๆ ในท้องถิ่นนั้นๆ เพื่อให้ได้ความต้องการที่แท้จริง เพื่อให้ได้นำประเด็นปัญหาเหล่านั้นมาปรับปรุง แก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในชุมชน

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหิบบยังไม่เคยวัดระดับการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนหรือแผนพัฒนาท้องถิ่นสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน อีกทั้งเพื่อในการดำเนินงานที่ผ่านมา มีข้อจำกัดที่ยังมีการดำเนินงานบางประเด็นจะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขปัญหาซึ่งทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหิบบในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีส่วนร่วมในการดำเนินการ มีส่วนร่วมในผลประโยชน์และมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล การจัดทำแผนในแต่ละครั้งนั้นประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นมากน้อยเพียงใด ตลอดจนการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหิบบ โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้ในการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์ ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลให้มากที่สุด และส่งผลให้ตำบลทำงานด้วยความโปร่งใส สามารถแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นได้ตรงตามสภาพปัญหา ความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงต่อไป

ความต้องการของประชาชนได้ตรงประเด็นของปัญหาในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหิบบการที่จะทำให้ปัญหาในการพัฒนาท้องถิ่นลดลงนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น ประเด็นปัญหา หรือความต้องการต่างๆ ในท้องถิ่นนั้นๆ เพื่อให้ได้ความต้องการที่แท้จริง เพื่อให้ได้นำประเด็นปัญหาเหล่านั้นมาปรับปรุง แก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในชุมชน

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหิบบยังไม่เคยวัดระดับการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนหรือแผนพัฒนาท้องถิ่นสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน อีกทั้งเพื่อในการดำเนินงานที่ผ่านมา มีข้อจำกัดที่ยังมีการดำเนินงานบางประเด็นจะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขปัญหาซึ่งทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหิบบในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีส่วนร่วมในการดำเนินการ มีส่วนร่วมใน

ผลประโยชน์และมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล การจัดทำแผนในแต่ละครั้งนั้นประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นมากขึ้นเรื่อยๆ ตลอดจนการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบ โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้ในการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์ ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลให้มากที่สุด และส่งผลให้ตำบลทำงานด้วยความโปร่งใส สามารถแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นได้ตรงตามสภาพปัญหา ความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

- เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- เพื่อเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

- ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน
- ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน
- ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยออกแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้มุ่งศึกษาประชากรที่มีสิทธิเลือกตั้งที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบ ประกอบด้วย 12 หมู่บ้าน รวมประชากรทั้งหมด 2,848 คน (ข้อมูล ณ พฤศจิกายน 2564: สำนักทะเบียนท้องถิ่นอำเภออุทัย)

2. กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้มาจากกลุ่มประชากรที่มีสิทธิเลือกตั้งที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบ ประกอบด้วย 12 หมู่บ้าน รวมประชากรทั้งหมด

2,848 คน โดยวิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร ตามสูตรของ ยามาเน (Yaman) ดังนี้

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

กำหนดให้

n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด (2,848 คน)

= ค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

กำหนดให้ไม่เกิน .05

แทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{2,848}{1 + 2,848(0.05)^2} \\ &= \frac{2,848}{8.12} \\ &= 350.73 \end{aligned}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จากการคำนวณตามสูตรของยามาเน คำนวณได้ 350.73คน เพื่อให้ได้จำนวนเต็ม ผู้วิจัยจึงปรับขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 351 คน

3. การสุ่มตัวอย่างจากประชากร ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) แล้วจึงดำเนินการสุ่มแบบง่าย โดยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ได้รับการแบ่งเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ หมู่บ้านที่อยู่อาศัย ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ มีขั้นตอน ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยได้แบ่งจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ 351 คน ออกเป็น 12 หมู่บ้าน โดยแบ่งตามสัดส่วนของประชากรในเขตตำบลบ้านหีบ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น เพื่อให้ทราบข้อมูลการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอบเขตของการวิจัย ลักษณะคำถามเป็น MultipleChoiceโดยใช้วิธีของ ลิเคิลท์สเกล โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ หมู่บ้านที่อยู่อาศัย ระยะเวลาที่อาศัยอยู่

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวน 4ด้าน คือ

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ
3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์
4. การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล

โดยใช้วิธีแบบมาตรวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งประกอบด้วย 5 ระดับ
ตัวเลือก มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดในแต่ละด้าน

การสร้างเครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือ

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องทุกฉบับ นำมาใช้
ในการวิเคราะห์โดยคิดเป็นร้อยละ

2. แยกแบบสอบถามตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 :102)

การมีส่วนร่วมมากที่สุด ให้ 5 คะแนน

การมีส่วนร่วมมาก ให้ 4 คะแนน

การมีส่วนร่วมปานกลาง ให้ 3 คะแนน

การมีส่วนร่วมน้อย ให้ 2 คะแนน

การมีส่วนร่วมน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

4. นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

5. วิเคราะห์ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบ อำเภอกุ้ย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

2. ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. ข้อมูลทั่วไปของประชาชน แตกต่างกันมีผลต่อแนวทางการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ F-Test (One Way Anova) และ T-Test

ผลการวิจัย (Research Results)

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน

ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 มีอายุ 31-45 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 หมู่บ้านที่อยู่อาศัย คือ หมู่ที่ 6 บ้านโรงหลวง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 89.7

2. ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

3. การเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน พบว่า

3.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลไม่แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลไม่แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ และด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลไม่แตกต่างกัน

3.4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลไม่แตกต่างกัน

3.5 ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้าน

การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลไม่แตกต่างกัน

3.6 ประชาชนที่มีหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ไม่แตกต่างกัน

3.7 ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่แตกต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลไม่แตกต่างกัน

ตาราง การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่

ความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	.173	3	.058	.692	.558
	ภายในกลุ่ม	28.895	347	.083		
	รวม	29.068	350			
2. ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	.070	3	.023	.151	.929
	ภายในกลุ่ม	53.877	347	.155		
	รวม	53.948	350			
3. ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	.137	3	.046	.478	.698
	ภายในกลุ่ม	33.159	347	.096		
	รวม	33.296	350			
4. ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	.030	3	.010	.037	.991
	ภายในกลุ่ม	94.922	347	.274		
	รวม	94.952	350			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.047	3	.016	.150	.930
	ภายในกลุ่ม	35.845	347	.103		
	รวม	35.892	350			

จากตารางผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน

มีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบ มีแนวทางที่อบต. จะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำแผนพัฒนาส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประเดิม แพทย์รังษ (2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น : ศึกษากรณี เทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม ได้แก่ ประโยชน์จากการเข้าร่วม อิทธิพลของผู้นำความผูกพันต่อท้องถิ่นและความเข้มแข็งของเครือข่าย และสอดคล้องกับงานวิจัยของซูวิทย์ นาเพีย (2550) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ปัญหาความยากจน: กรณีศึกษา อำเภอศรีรัตนะจังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการรณรงค์สร้างจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมของชุมชนในการวางแผนพัฒนาชุมชน มีระบบการติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานและการประเมินผลความสำเร็จการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม และส่งเสริมแนวคิดการจัดทำแผนพัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความเข้าใจและมั่นใจแก่ชุมชน ให้เห็นความสำคัญและประโยชน์ของแผนพัฒนาชุมชนรวมทั้งจัดทำชุมชนต้นแบบ สำหรับเป็นแหล่งเรียนรู้ของชุมชนอื่น ๆ

1.1 ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ประชาชนส่วนใหญ่มีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในเรื่องอบต. ให้ท่านเข้าร่วมเสนอปัญหาความต้องการของหมู่บ้านเข้าไปสู่การทำแผนพัฒนาห้าปีในเวทีประชาคม ทั้งนี้อาจเพราะประชาชนต้องการเสนอปัญหาความต้องการเพื่อบรรจุไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อขอสนับสนุนงบประมาณจากทางองค์การบริหารส่วนตำบลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาชุมชน หมู่บ้านของตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนติลักษณ์ ยกเทพ และยุภาพร ยุภาศ (2560) ได้ทำวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย มีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรได้เข้าร่วมประชุมประชาคมเพื่อสนองปัญหาความต้องการของชุมชนทุกครั้ง เทศบาลควรได้จัดทำโครงการที่เกี่ยวข้องกับเครื่อง

อุปโภคบริโภค เครื่องมือ เครื่องใช้ในการประกอบอาชีพ ของกลุ่มแม่บ้านเพื่อแจกจ่ายให้กับประชาชนในท้องถิ่น เทศบาลควรให้เงินค่าตอบแทน/มอบของรางวัลให้แก่ประชาชน ที่ได้เข้าร่วมโครงการกับเทศบาล ควรให้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของชุมชนในการจัดทำแผนพัฒนา ควรให้มีส่วนร่วมในโครงการก่อสร้างที่ เทศบาลได้ดำเนินการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภวัฒน์ พิกุลศรี (2554 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอแผนงานโครงการกิจกรรม และให้เข้าร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นกับเทศบาลให้มากยิ่งขึ้น

1.2 ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ประชาชนส่วนใหญ่มีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในเรื่องมีส่วนร่วมในการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ทั้งนี้อาจเพราะประชาชนให้ความสำคัญกับการเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดขึ้น ประชาชนเข้าร่วมประชุมประชาคมเพื่อออกเสียงเพื่อคัดเลือกโครงการที่จำเป็นที่สุดเข้าบรรจุไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อทำเป็นโครงการแก้ไขปัญหาในชุมชน จึงมีความสนใจที่จะเข้าร่วมประชาคม สอดคล้องกับงานวิจัยของปรียาภรณ์ พรหมชื่น (2564) ได้ทำวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลธารละหลอด อำเภอพิมายจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษพบว่า ควรให้ความรู้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องและการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นควรให้ความสำคัญกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รองลงมา คือ ควรให้ อบต. มีการประชาสัมพันธ์แผนให้มากกว่านี้ และควรให้องค์การบริหารส่วนตำบล ได้เล็งเห็นปัญหาเร่งด่วนของหมู่บ้านที่มีปัญหามากที่สุด ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภวัฒน์ พิกุลศรี (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า เทศบาลควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับจ้างเหมาโครงการหรือกิจกรรมที่เทศบาลได้ดำเนินการให้บริการกับประชาชน

1.3 ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ประชาชนส่วนใหญ่มีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในเรื่องมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์จากโครงการด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต/สวัสดิการ ทั้งนี้อาจเพราะประชาชนให้ความร่วมมือในด้านการพัฒนากลุ่มอาชีพต่างๆ ในชุมชน โครงสร้างพื้นฐานของชุมชน การพัฒนาการศึกษา กีฬาและนันทนาการ รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน โดยการจัดเวทีประชาคมหมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนได้ร่วมกำหนดแผนงาน โครงการ และกิจกรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของวิษุฒดา วงศ์ใหญ่ (2559) ได้ทำวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแปง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นส่วนใหญ่เห็นว่าควรให้ประชาชนรับผลประโยชน์อย่างยั่งยืนและถูกต้องและกระจายในทุกพื้นที่เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเร่งด่วน และสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภวัฒน์ พิกุลศรี (2554) ได้ทำการวิจัย

เรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า เทศบาลควรให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบบริหารงานและการพัฒนาของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เทศบาลควรให้ความสำคัญในการจัดทำแผนงานหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับเครื่องอุปโภคบริโภค เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ในการประกอบอาชีพของกลุ่มแม่บ้าน กลุ่มสตรี หรือแจกจ่ายให้กับประชาชนให้มากขึ้น

1.4 ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล ประชาชนส่วนใหญ่มีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในเรื่องมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลด้านปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบข้อมูลผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากโครงการ ทั้งนี้อาจเนื่องจากประชาชนบางส่วนยังขาดความรู้และไม่เห็นความสำคัญของการติดตามประเมินผลโครงการ แผนการต่างๆ ที่ได้จัดทำขึ้น เนื่องจากเข้าใจว่าเมื่อมีโครงการเกิดขึ้นในหมู่บ้านของตนเองแล้ว ถือว่าการเข้าร่วมประชุมประชาชนการจัดทำแผนโครงการที่เสนอเข้ามาได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว อีกประการหนึ่งคือ เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่เข้าใจว่ากระบวนการติดตามและประเมินผล เป็นหน้าที่ของผู้นำหมู่บ้าน คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งและเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการในด้านแผน จึงให้ความสนใจน้อยซึ่งอาจทำให้การแก้ไขปัญหาท้องถิ่นไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนติลักษณ์ ยกเทพ และยุภาพร ยุภาศ (2560) ได้ทำวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ อำเภอมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ อำเภอมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย มีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรให้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบความโปร่งใสของการปฏิบัติงานของเทศบาล เทศบาลควรแต่งตั้งประชาชนเข้าร่วมเป็น กรรมการในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาเทศบาลควรให้มีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา/ความต้องการของชุมชนเพื่อจัดทำแผนพัฒนา และสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภวัฒน์ พิกุลศรี (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า เทศบาลควรให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุม ดูแล การใช้ทรัพย์สินของเทศบาล

2. การเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบอำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ หมู่บ้านที่อยู่อาศัย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน มีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบอำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเนตรนภา คงหอม (2559) ได้ทำวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะลา อำเภอยะหริ่ง

จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเขาคงลา อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุปริญญารัตนดุสิต (2561) ได้ทำวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลป่าแฉะ อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีระดับการมีส่วนร่วมไม่แตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของพนมพร โคตรลือไชย (2558) ได้ทำวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลวัฒนานคร อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ของเทศบาลตำบลวัฒนานคร อำเภอวัฒนานครจังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้กับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหีบ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

1. ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีส่วนร่วมประชุมเพื่อเสนอปัญหาความต้องการของชุมชน การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ในการแยกประเภทของปัญหาที่เกิดขึ้นในหมู่บ้าน ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ในการแยกประเภทของปัญหาที่เกิดขึ้นในหมู่บ้านให้มากขึ้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ควรมีการจัดประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ประชาชนในหมู่บ้านเข้าร่วมประชาคมในการจัดทำแผนพัฒนาร่วมกับเทศบาลตำบลเกี่ยวกับโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ให้มากขึ้น

2. ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีส่วนร่วมในการกำหนดกรอบระยะเวลาในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน การกำหนดช่วงระยะเวลาที่จะดำเนินการตามแผนงาน โครงการ กิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหมู่บ้าน ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนการมีส่วนร่วมในการกำหนดช่วงระยะเวลาที่จะดำเนินการตามแผนงาน โครงการ กิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหมู่บ้านให้มากขึ้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรมีความสำคัญในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับจ้างเหมาโครงการหรือกิจกรรมที่เทศบาลได้ดำเนินการ ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบบริหารงานและการพัฒนาของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีส่วนร่วมรับประโยชน์จากการแก้ไขปัญหา/ความต้องการที่ได้เสนอเข้าแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการรวมกลุ่มทำกิจกรรมการพัฒนาของประชาชน เช่น งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ สถานที่

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนการมีส่วนร่วมในการการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการรวมกลุ่มทำกิจกรรมการพัฒนาของประชาชน เช่น งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ให้มากขึ้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องควรเล็งเห็นความสำคัญในการจัดทำแผน/โครงการที่เกี่ยวข้องกับเครื่องอุปโภคบริโภค - เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ในการประกอบอาชีพของกลุ่มแม่บ้าน กลุ่มสตรี หรือแจกจ่ายให้กับประชาชน

4. ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีส่วนร่วมติดตามการดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่บรรจุไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในการจัดประชาพิจารณ์ให้ประชาชนเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานพัฒนาในอนาคต ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนการมีส่วนร่วมในการจัดประชาพิจารณ์ให้ประชาชนเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานพัฒนาในอนาคตให้มากขึ้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญและแต่งตั้งประชาชนหรือตัวแทนประชาชนในชุมชนเพื่อให้ได้เข้าร่วมในการควบคุมการใช้ทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษารูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออื่นๆ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ควรศึกษาการพัฒนาศักยภาพของชุมชนและหมู่บ้าน โดยการเสริมสร้างเทคนิคกระบวนการเรียนรู้แบบการมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ควรมีการศึกษาการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและใกล้เคียง เช่น เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อจะได้ทราบระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

กรมการปกครอง. (2543). *คู่มือการปฏิบัติงานการจัดทำแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล*.

กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อาสาสมัครศึกษาดินแดน.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2546). *คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

กุสุมาลย์ มหาแสน. (2552). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลกุดป่อง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

โกวิทย์ พวงงาม และ อลงกรณ์ อรรคแสง. (2557). *คู่มือมิติใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น* :

ผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.

โกวิทย์ พวงงาม. (2545). การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน. เอกสารการบรรยายหลักสูตรการอบรมสารวัตรสืบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.

จำนง อติวัฒนสิทธิ์และคณะ. (2540). สังคมวิทยา. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จุฬาลักษณ์ กอบัวกลาง. (2560). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภออินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี. การศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

เจริญ ภัสระ. (2540, พฤษภาคม). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานของภาครัฐ. วารสารสมาคมประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย. 12 (4), 1-3.

ฉอาน วุฑฒิกรรมรักษา. (2556). ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการก่อสร้างในชนบท : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการที่ได้รับรางวัลดีเด่น ตำบลคิ่งพะยอม อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ขอนแก่น.

แนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมาย
ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

Guidelines to Enhance Legal Aid Service of the Office of Prosecutor on
People's Right Protection and Legal Aid and Enforcement,
Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

นันทภรณ์ นุ่มเจริญ¹ กมลวรรณ วรรณธนะ²
Nanthapon Numcharoen, Kamonwan Wanthanang

บทคัดย่อ (Abstract)

ศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิฯ 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิฯ กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ผู้ขอรับความช่วยเหลือกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิฯ จำนวน 290 คน การวิจัยเชิงคุณภาพ คือ พนักงานอัยการ จำนวน 4 คน ผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการ จำนวน 1 คน หน่วยงานอื่นที่มาขอรับความช่วยเหลือ จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการแอล เอส ดี และการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิฯ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ผู้ขอรับความช่วยเหลือที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน และ 3) แนวทางการพัฒนาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ได้แก่ (1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เพิ่มบุคลากรในการให้บริการหรือจัดเวรเพื่อทำเปิดบริการในช่วงเวลาพักเที่ยงได้ (2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว (3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง (4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนของการให้บริการ และ (5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพิ่มทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

คำสำคัญ (Keywords): แนวทางการพัฒนา; การให้บริการ; ความช่วยเหลือทางกฎหมาย

Received: 2022-10-01 Revised: 2022-12-13 Accepted: 2022-12-15

¹ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา Master of Public Administration, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Corresponding Author e-mail: nanthaporn.ncr@gmail.com

² คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.

Abstract

This research aims to 1) Study the satisfaction level with the legal aid service of the Office of Prosecutor on People's Right Protection, 2) Compare the satisfaction level with the legal aid service of the Office of Prosecutor on People's Right Protection using individual factors, and 3) Study guidelines to enhance legal aid service of the Office of Prosecutor on People's Right Protection. Samples for quantitative research included 290 clients. For qualitative research, four public prosecutors, the Director-in-charge of the Office of the Administration, and five organizations that requested legal assistance were used. A tool for quantitative research was a questionnaire, while qualitative research used interviews. The quantitative analyses implemented include frequencies, percentages, averages, standard deviation, T-test, F-test, and the LSD test. Meanwhile, content analysis was leveraged to analyze the qualitative data. The research results revealed that 1) A satisfaction level of the legal aid service of the Office of Prosecutor on People's Right Protection was at the highest level 2) Clients who had different education levels had different satisfaction levels, and 3) Guidelines to enhance legal assistance service included (1) Equality of service delivery – Staffs should be added to enable the office to operate during lunch break, (2) Timely service provision – There should be a focus to facilitate the public and provide efficient services, (3) Sufficient service provision – Various contact channels should be established. (4) Continuous service provision – Information should be clear. Procedures request assistance should be simple to understand, and (5) Progressive service provision – Staff communication skills should also be enhanced.

Keywords: Guidelines to Enhance; Service; Legal aid

บทนำ (Introduction)

สำนักงานอัยการสูงสุดมีอำนาจหน้าที่ด้านการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน การคุ้มครองป้องกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งสำนักงานอัยการสูงสุดได้กำหนดให้เป็นภารกิจของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) และสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัด/สาขา (สคชจ. และ สคชจ. สาขา) เป็นผู้รับผิดชอบ มีหน้าที่ในการให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การจัดทำนิติกรรมสัญญา การประนอมข้อพิพาท การให้ความช่วยเหลือ ด้านอรรถคดีโดยการ จัดทนายความอาสาว่าต่าง แก่ต่างคดี การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค การเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน การฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมาย และงานตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานอัยการสูงสุด แผนงานสร้างพันธมิตรและเครือข่าย งานส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน งานสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพการประนอมข้อพิพาทในระดับ ท้องถิ่น งานไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทหนี้ครอบครัว งานพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการกองทุน

หมู่บ้านและชุมชนเมืองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทางกฎหมายและคดีอื่น ๆ (สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายแผนช่วยเหลือทางกฎหมาย สคช., 2564)

เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงสิทธิในกระบวนการยุติธรรม และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนทั่วไปเกิดความสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายแผนช่วยเหลือทางกฎหมาย สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน จึงได้ดำเนินโครงการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนในวันหยุดราชการ โดยกำหนดให้สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด ซึ่งตั้งอยู่ ณ ที่ทำการของสำนักงานอัยการภาค 1 - 9 ได้แก่ สคชจ.พระนครศรีอยุธยา สคชจ.ชลบุรี สคชจ.นครราชสีมา สคชจ.ขอนแก่น สคชจ.เชียงใหม่ สคชจ.พิษณุโลก สคชจ.ราชบุรี สคชจ.สุราษฎร์ธานี และ สคชจ.สงขลา รวม 9 สำนักงาน เปิดทำการในวันเสาร์ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป (สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายแผนช่วยเหลือทางกฎหมาย สคช., 2564) และในปัจจุบันได้เพิ่มวันทำการในวันเสาร์ทุกจังหวัดและสาขาแล้ว

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงได้เล็งเห็นว่าสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีจำนวนผู้มาขอรับความช่วยเหลือทั้งประชาชนหน่วยงานราชการ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน จึงต้องการศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาว่าผู้ขอรับความช่วยเหลือมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ขอรับความช่วยเหลือให้ได้มากที่สุด รวมทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนาให้กับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอื่น ๆ ได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในปีงบประมาณ 2564 มีจำนวน 1,048 คน (การรายงานผลความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามโครงการ เดือนตุลาคม 2564 – เดือนกันยายน 2564) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 290 คน โดยใช้สูตรคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) กรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) รายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่างโดยมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดย n คือ จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

N คือ กลุ่มประชากรที่ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 10 คน ประกอบด้วย พนักงานอัยการ จำนวน 4 คน ผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการ จำนวน 1 คน และหน่วยงานอื่นที่มาขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย จำนวน 5 คน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีรายละเอียดของเครื่องมือทั้ง 2 ประเภท ดังนี้

3.1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

วิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากตำราแนวคิด ทฤษฎี หนังสือหรือเอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยต่างๆ และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตในการศึกษา และเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และรวบรวมเนื้อหาและสาระต่าง ๆ ที่ได้จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม กำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุม ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2. สร้างแบบสอบถามการวิจัย เรื่องแนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือ

ทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ
ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
ความช่วยเหลือทางกฎหมาย ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการ
ที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการ
อย่างก้าวหน้า ด้านละ 6 ข้อ รวม 30 ข้อ

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการความช่วยเหลือ
ทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา เป็นคำถามปลายเปิด

3. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และปรับปรุง
แก้ไข ตามคำแนะนำ ถ้ามีข้อแก้ไข ดำเนินการตามคำแนะนำ จากนั้นดำเนินการจัดทำเป็นแบบสอบถาม
และแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์

3.1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไป โดยถามในประเด็นต่อไปนี้คือหน่วยงานของผู้ตอบแบบ
สัมภาษณ์ วันเดือนปีที่สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการ
ให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการ
บังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการ
ให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการ
อย่างก้าวหน้า ด้านละ 2 ข้อ รวม 10 ข้อ

3.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือและการทดลองใช้

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และ
ความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามเพื่อใช้ในการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความชัดเจนและ
เหมาะสมยิ่งขึ้น ดังนี้

1. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วเสนอ
ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบเครื่องมือ โดยวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่น ด้วยวิธีดัชนี
ความสอดคล้อง (IOC) และปรับปรุงแก้ไข การใช้ภาษาเพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาการและมีความชัดเจน
เข้าใจตรงกันสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ตามคำแนะนำของอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้เกณฑ์ในการตรวจ
พิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ให้คะแนน	+1	ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน	0	ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน	-1	ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร โดยใช้เกณฑ์

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าเพียงตรงใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงใช้ไม่ได้

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.95 จึงถือว่าใช้ได้

$$\text{สูตรการคำนวณค่า IOC } \frac{\sum R}{N}$$

2. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่ประชากรกลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรกลุ่มตัวอย่างจริง ได้แก่ ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอ่างทอง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของคอนบราซ (Cronbach) พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.95 ซึ่งมีค่าเกินกว่ามาตรฐาน (0.7) แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลในการวิจัยได้จริง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัย แนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

1. ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยในการขอหนังสือจากคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยถึงอัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามของผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. นำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้วยตนเอง จนครบจำนวน 290 คน

3. ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและมีความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและมีความสมบูรณ์นำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นต่อไป

การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยในการขอหนังสือจากคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยถึงอัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสัมภาษณ์ของผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานอัยการ จำนวน 4 คน ผู้อำนวยการสำนักงานอัยการ จำนวน 1 คน และหน่วยงานอื่นที่มาขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย จำนวน 5 คน โดยตรงด้วยตนเอง จำนวน 10 คน ในเดือนมิถุนายน 2565

3. ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและมีความสมบูรณ์ของแบบสัมภาษณ์

4. ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและมีความสมบูรณ์นำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นต่อไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมาย สถิติที่ใช้คือค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน โดยทดสอบด้วยค่าที (Independent Sample t - test) ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การทดสอบแบบวิเคราะห์ความแปรปรวน ตัวแปร (One way ANOVA) หรือค่าเอฟ (F -test) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แบบสอบถามตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์แล้วนำเสนอข้อมูลเป็นแบบบรรยาย

ผลการวิจัย (Research Results)

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 - 50 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท/เดือน และมีสถานภาพสมรส

2. การให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย พบว่า ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมาย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอที่แตกต่างกัน

4. แนวทางการพัฒนาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่บุคลากรเนื่องจากมีไม่เพียงพอ ซึ่งการเพิ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานจะทำให้สามารถช่วยเหลือประชาชนได้มากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถจัดเวรผลัดเปลี่ยนกันทำให้สามารถเปิดบริการในช่วงเวลาพักเที่ยงได้

4.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา เพื่อเป็นการสร้างคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชน มุ่งเน้นการจัดระบบงานหรือบริการที่ช่วยให้ประชาชนเกิดความสะดวก รวดเร็ว เช่น มีตัวอย่างในการเขียนคำร้องต่าง ๆ การชี้แจงเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ก่อนการมารับบริการ เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น

4.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรมีการจัดวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน มีเทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการมีช่องทางในการติดต่อหลากหลายช่องทาง มีเอกสาร แผ่นผังแสดงขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ

4.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรให้รายละเอียดในเอกสารแผ่นพับแนะนำ หรือให้ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานหรือข้อมูลที่ประชาชนควรทราบอย่างชัดเจน อ่านและเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการให้ประชาชนที่มาติดต่อมีความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจน

4.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรมีการปรับปรุงด้านการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น และควรปรับปรุงด้านความชัดเจนในด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. การให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการให้บริการเป็นไปตามลำดับ การให้บริการโดยยึดหลักความยุติธรรม เนื่องจากผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง การใช้ดุลพินิจอย่างรอบคอบให้ความเท่าเทียมกันในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และให้ความเอาใจใส่แนะนำผู้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัคร อัครจิรายุ (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ด้านบริการ อยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง มีความคาดหวังด้านบริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของธิดารัตน์ พงศา (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

1.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา มีความคิดเห็นในระดับมาก ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องมีการให้นัดหมายคิวล่วงหน้าตามความสะดวก มีการแจ้งระยะเวลาในการดำเนินการ มีขั้นตอน/แบบฟอร์มในการให้บริการ เนื่องจากผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจพนักงานได้ให้คำแนะนำปรึกษาที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ระยะเวลาให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันใจ และมีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเฉิดฉวี กิตติกุลพันธ์ (2560) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านข้อมูลและบริการอื่นของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาวิทยาระบบบดเคี้ยวคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะความสะดวกเรียบร้อยบริเวณที่มาติดต่องาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของวสันต์ มณีวิหค (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภอนาทะ จังหวัดชุมพร พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดได้ว่า ด้านให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการเป็นอันดับ 1 รองลงมา ด้านบริการที่จับต้องได้ เป็นรูปธรรม ด้านบริการที่ไวใจได้ ถูกต้องแม่นยำ ด้านให้บริการด้วยความรู้ ความชำนาญแก่ผู้มาใช้บริการ และด้านความมุ่งมั่น เต็มใจในการให้บริการตามลำดับ

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความคิดเห็นในระดับมาก ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องมีป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ เนื่องจากสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ

ทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความสะอาดเรียบร้อย มีพื้นที่ใช้สอยบริเวณรอบสำนักงานและมีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธิดารัตน์ พังงา (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของอัคร อัครจิรายุ (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ด้านบริการ อยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง มีความคาดหวังด้านบริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องให้บริการโดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ เนื่องจากสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีเอกสารไว้บริการมีความชัดเจนและความถูกต้อง สามารถแนะนำและให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวสันต์ มณีวิหค (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดชุมพร พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สรุปได้ว่า ด้านให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการเป็นอันดับ 1 รองลงมา ด้านบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม ด้านบริการที่ไวใจได้ ถูกต้องแม่นยำ ด้านให้บริการด้วยความรู้ ความชำนาญแก่ผู้มาใช้บริการ และด้านความมุ่งมั่น เต็มใจในการให้บริการตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของธิดารัตน์ พังงา (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องรับฟังปัญหาและซักถามด้วยความเต็มใจ มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในตำแหน่งงานที่ทำ ระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันใจ และมีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทรงกลด บ่อเกิด (2561) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอมือง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย พบว่า ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายด้านการให้บริการที่ตรงเวลาแตกต่างจากกลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ส่วนกลุ่มที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายด้านการให้บริการอย่างเพียงพอแตกต่างจากกลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และอนุปริญญา/ปวส. ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรวิ กิตติกุลพันธ์ (2560) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านข้อมูลและบริการอื่นของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาวิทยา ระบบบดเคี้ยวคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ที่เป็นนักศึกษาทันตแพทย์มีความพึงพอใจในการได้รับบริการแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ภายในและบุคลากรภายนอกส่วนงาน เมื่อแบ่งตามระดับการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในการได้รับบริการแตกต่างจากผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าระดับปริญญาโทและปริญญาเอก สอดคล้องกับงานวิจัยของอัคร อัครจิรายุ (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครกับตัวแปรพบว่าอายุ แตกต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกัน เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของวสันต์ มณีวิหค (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร พบว่าประชาชนที่มีเพศ สถานภาพ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

องค์ความรู้จากการวิจัย (Body of Knowledge)

การพัฒนาบุคลากรภาครัฐ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศภายใต้ความท้าทายและการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บุคลากรภาครัฐเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง โดยการประเมินและวางแผนการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งหน่วยงานต้องมีการส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐมีกรอบความคิดและทักษะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการสร้างระบบนิเวศในการทำงาน ที่ทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีแนวทางการพัฒนา ดังนี้



ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) (2563)

แนวทางการพัฒนาที่ 1 ระบบนิเวศในการทำงาน (Ecosystem) ที่ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐมีสภาพแวดล้อมและระบบการทำงานที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการพัฒนากรอบความคิดและกรอบทักษะ

แนวทางการพัฒนาที่ 2 พัฒนารอบทักษะ (Skillsets) การสร้างนวัตกรรมตอบสนองต่อการขับเคลื่อนภารกิจตามแผนปฏิรูปประเทศ แผนยุทธศาสตร์ชาติ ตลอดจนการพัฒนาาระบบราชการในอนาคต เพื่อให้บุคลากรภาครัฐมีทักษะที่จำเป็นในการขับเคลื่อนการปฏิรูปภาครัฐ สร้างผลลัพธ์เชิงนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อภาครัฐและประชาชน

แนวทางการพัฒนาที่ 3 ปลุกฝังบุคลากรภาครัฐให้มีกรอบความคิด (Mindset) ในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง การมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมและทำงานบนหลักคุณธรรม ประยุกต์หลักสากลอย่างเหมาะสม และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในบริบทที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้บุคลากรภาครัฐมีคุณลักษณะในการเป็นผู้ใฝ่เรียนรู้และพัฒนา ให้ความสำคัญกับประโยชน์ส่วนรวม ทำงานด้วยความ

เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ยึดมั่นในมาตรฐานจริยธรรม และมีทัศนคติแบบสากลที่สอดคล้องกับยุคดิจิทัล เพื่อร่วมกันสร้างภาครัฐที่ทันสมัย เป็นที่พึ่งของประชาชน และเชื่อถือไว้วางใจได้

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้กับแนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ควรมีการปรับปรุงระบบการจัดเอกสารที่วางไว้ให้บริการ และจัดทำเอกสารเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับงานของสำนักงานไว้ให้บริการอย่างเพียงพอและจากข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการมีเสนอให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ซึ่งการเพิ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนี้จะทำให้สามารถช่วยเหลือประชาชนได้มากขึ้น อีกทั้งยังสามารถจัดเวรผลัดเปลี่ยนกัน ทำให้เปิดบริการในช่วงเวลาพักเที่ยงได้

2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ควรมีการปรับปรุงด้านความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลาในการให้บริการ ควรให้ความสะดวกในเรื่องไขการขอรับบริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ และความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ควรส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับการมีจิตใต้บริการสาธารณะของการให้บริการที่ดี จัดอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการให้เข้าใจถึงความสำคัญของการบริการ เพื่อเพิ่มความเป็นมืออาชีพและมีจิตสำนึกของการให้บริการ นอกจากนี้ควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยการให้รางวัลพนักงานดีเด่นประจำเดือนเพื่อกระตุ้นการทำงานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีการปรับปรุงด้านการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น และควรปรับปรุงด้านความชัดเจนในด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน ควรปรับปรุงให้มีห้องน้ำสะอาดอย่างเพียงพอ และสะดวกและให้มีที่นั่งรอสำหรับประชาชนอย่างเพียงพอ ตลอดจนมีการจัดน้ำดื่มสะอาดไว้อย่างเพียงพอด้วย ควรแบ่งสัดส่วนหรือมีที่นั่งอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะบางครั้งบางปัญหาเป็นความลับที่ผู้รับบริการไม่ต้องการให้บุคคลอื่น ๆ มาร่วมรับรู้ด้วย และนอกจากนี้ในการเรียกคู่กรณีมาไกล่เกลี่ยควรจะต้องมีห้องต่างหากเพื่อให้เกิดบรรยากาศในการออมชอม เช่น มีห้องนั่งพักผ่อนสำหรับเด็ก ๆ ในกรณีที่จะต้องมีการปรองดองในเรื่องฟ้องหย่า หรือเรื่องครอบครัว เป็นต้น

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรให้รายละเอียดในเอกสารแผ่นพับแนะนำหรือให้ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานหรือข้อมูลที่ประชาชนควรทราบอย่างชัดเจน อ่านและเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการให้ประชาชนที่มาติดต่อมีความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจน เนื่องจากยังไม่มีข้อมูลสะท้อนกลับ ทำให้ไม่สามารถจะทราบถึงผลการประชาสัมพันธ์ที่ได้ดำเนินการไปแล้ว สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์เข้าไปอีก โดยทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอทุกรูปแบบ โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น การเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมาย การประชาสัมพันธ์หน่วยงาน

การประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจัด

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะ ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสูงสุด เพราะฉะนั้นสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรสำรวจความต้องการในการพัฒนาบุคคล เพื่อนำข้อมูลความต้องการที่ได้รับมาวิเคราะห์เป็นแนวทางในการปรับปรุงทั้งรูปแบบ กิจกรรมพัฒนาบุคคล หลักสูตร เนื้อหาในการจัดทำแผนพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการต่อไป เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งสนับสนุนการศึกษาวิจัย เน้นการปรับเปลี่ยนองค์การในด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย การบริหารจัดการความรู้ นวัตกรรมใหม่ ๆ และ พัฒนางานยุติธรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ให้มีศักยภาพในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหรือสาขาอื่น
2. ควรศึกษาการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อคุณภาพการบริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหรือสาขาอื่น
3. ควรศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหรือสาขาอื่น

เอกสารอ้างอิง (References)

- เฉิดฉวี กิตติกุลพันธ์. (2560). แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านข้อมูลและบริการอื่นของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาวิทยาระบบบดเคี้ยว คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. มหาวิทยาลัยมหิดล. *Mahidol R2R e-Journal*, 4(1), 224-239.
- ทรงกลด บ่อเกิด. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลงต้น อำเภอมะนัง จังหวัดกาญจนบุรี. *ปริญญานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต*, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธิดารัตน์ พังงา. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอสวี จังหวัดชุมพร. *ปริญญานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วสันต์ มณีวิหค. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภอนาทม จังหวัดชุมพร. *ปริญญานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต*, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.). (2563, 30 ตุลาคม). *คู่มือแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563 – 2565*, 17-18. สืบค้นเมื่อ 13 ธันวาคม 2565, จาก https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/guide_civilservice_update.pdf

สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายแผนช่วยเหลือทางกฎหมาย สคช. (2564). การดำเนินโครงการคุ้มครองสิทธิ
และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนในวันหยุดราชการ. กรุงเทพฯ.

อัคร อัครจิรายุ. (2559). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร.
ปริญญาพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรกลุ่มระดับประถมศึกษา
อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

Work Motivation of Teachers and Personnel of Primary School,
Mueang Tak District, Tak Province

วรพร ปายะนันทน¹ อุไรวรรณ บัวเจริญ²
Woraporn Payanan, Uraiwan Buacharoen

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากร และศึกษาสภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรกลุ่มระดับประถมศึกษา อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ซึ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูผู้สอนและบุคลากรทางการศึกษาระดับประถมศึกษา อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก โดยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น การสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การกำหนดโควตาและการเลือกแบบเจาะจง เนื่องจากข้อมูลในการให้ข้อมูลมีความสำคัญและสมัครใจในการให้ข้อมูลของงานวิจัย ผลการวิจัย พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรกลุ่มระดับประถมศึกษา อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ สภาพการอยู่ร่วมกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92) ความตั้งใจทางสังคม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65) โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45) สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสของบุคคล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38) สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานโดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคลและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38) สิ่งจูงใจด้านสภาพทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) และสิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29) การทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรกลุ่มระดับประถมศึกษา อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการทำงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ (Keywords): ประถมศึกษา; แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน; จังหวัดตาก

Received: 2022-12-06 Revised: 2022-12-21 Accepted: 2022-12-21

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการประถมศึกษา วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น Lecturer in the Department of Elementary Education, Northern College. Corresponding Author e-mail: tok2029@gmail.com

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาการประถมศึกษา วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น Lecturer in the Department of Elementary Education, Northern College

Abstract

This research aimed to study the level of work motivation of teachers and personnel and to study the personal status of the respondents affecting the work motivation of teachers and personnel of Primary School, Mueang Tak District, Tak Province. The population and sample were teachers and personnel of Primary School, Mueang Tak District, Tak Province by using non-probability sampling method as well as randomly selecting the sample using quota sampling method. Because of the importance of the information, then the respondents are voluntary in providing the research information. The research results showed that the level of the work motivation of teachers and personnel of Primary School, Mueang Tak District, Tak Province in overall was at a high level (average = 4.48). When considering each aspect, it was found out that all aspects results high levels of quality of working life in descending average as follows: live together conditions (average = 4.92), social attractiveness (average = 4.81), ideal benefaction (average = 4.65), the opportunity for the feeling of enlarged participation in the course of events (average = 4.45), incentive of personal opportunities (average = 4.38), adaptation of working conditions to habitual methods and attitudes (average = 4.38), incentive of physical condition (average = 4.32), and material inducements (average = 4.29), respectively. The results of the hypothesis testing showed that the work motivation of the teachers and personnel of Primary School, Mueang Tak District, Tak Province based on the information of the respondents that classified by gender, age, marital status, education level, position, and work experience reflected no difference in work motivation with the statistically significant at a level of 0.05.

Keywords: Primary School; Work Motivation; Tak Province

บทนำ (Introduction)

โรงเรียนเป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่สำคัญ โดยมีผู้อำนวยการสถานศึกษาเป็นผู้บังคับบัญชา มีครูและบุคลากร ทั้งลูกจ้างและลูกจ้างชั่วคราวเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา การที่ครูจะปฏิบัติงานได้ผลดีมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับขวัญและกำลังใจที่ดี การที่ครูและบุคลากรในองค์การจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น ต้องอาศัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานซึ่งอาจเกิดจากพฤติกรรมส่วนบุคคล หรือพฤติกรรมสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งถือเป็นสิ่งประกอบสำคัญที่ทำให้ครูและบุคลากรทำงานอย่างมีความสุข อีกทั้งยังมีส่วนช่วยในการผลักดันให้งานสำเร็จ แรงจูงใจจึงถือเป็นพฤติกรรมที่สำคัญในการทำงาน เพราะเป็นตัวกำหนดทิศทางและเป็นแรงผลักดันที่ส่งผลให้ครูและบุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีทิศทางมีความสอดคล้องกับแผนงานในการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งแรงจูงใจนี้ ไม่ได้ขึ้นกับพฤติกรรมส่วนบุคคลเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นกับพฤติกรรมสนับสนุนจากองค์การ ในอันที่จะ

เปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยมและพฤติกรรมต่าง ๆ ของครูและบุคลากร เพื่อให้มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามภารกิจขององค์กรให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ขององค์กร (กระทรวงศึกษาธิการ, 2562) ภาวะสำคัญยิ่งประการหนึ่งของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรและสามารถกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น รวมถึงการมีความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายด้วยดี ดังนั้นการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สามารถช่วยให้ผู้บริหารทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่เป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรทางการศึกษาในองค์กรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ เสียสละ ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร หากบุคลากรในองค์กรไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะเป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลการปฏิบัติงาน คุณภาพงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน (Kajomattapol et al., 2020) โดยทรัพยากรมนุษย์จึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในบรรดาทรัพยากรขั้นพื้นฐานอื่น ๆ ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นกระบวนการตัดสินใจและการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กร กระบวนการต่าง ๆ ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้อง ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์ที่เกื้อกูลสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน และแรงงานสัมพันธ์ การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นกระบวนการที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารจัดการภายในองค์กร หากองค์กรมีการบริหารจัดการที่ดีจะสามารถดูแลและรักษาบุคลากรที่มีทักษะความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรได้นาน ๆ จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ เพราะองค์กรต้องอาศัยบุคลากรที่มีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน จะเห็นได้ว่าแม้เราจะมีเครื่องจักรอุปกรณ์ที่ดีทันสมัยอย่างไรก็ตาม ก็ยังคงต้องใช้คนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะสถาบันศึกษาก็เช่นเดียวกันที่จำเป็นต้องมีการส่งเสริมที่จะทำให้ครูและบุคลากรปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพได้นั้น ต้องอาศัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานซึ่งอาจเกิดจากพฤติกรรมส่วนบุคคล หรือพฤติกรรมสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งถือเป็นสิ่งประกอบสำคัญที่ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข อีกทั้งยังมีส่วนช่วยในการผลักดันให้งานสำเร็จ(Ratthanon, et al., 2020) ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษา จึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาครู ในการสร้างแรงจูงใจครูและบุคลากรให้มีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานเป็นวิธีสร้างความสำเร็จของการเรียนการสอนนั้นเอง ผู้อำนวยการสถานศึกษาต้องค้นหาวิธีการที่เหมาะสมกับบริบทแต่ละท้องถิ่นที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะกลุ่มระดับประถมศึกษา อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 1 ในการสื่อสารและการบริหารสถานศึกษานั้นมีความแตกต่างทางด้านภาษาทำให้มีปัญหาในการจัดการศึกษาและครูและบุคลากรยังต้องปฏิบัติงานอื่น ๆ นอกเหนือจากการสอน ทำให้ไม่มีเวลาให้ครูจัดทำการพัฒนาการเรียนการสอนให้แก่นักเรียน ปัญหาอีกประการหนึ่งคือครูที่มาประจำการในพื้นที่มักจะเป็นครูบรรจุใหม่จึงยังขาดประสบการณ์ในด้านการทำงาน และครูส่วนใหญ่เป็นคนต่างถิ่นมีการขอย้ายกลับภูมิลำเนา ส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่องและมีห้องเรียนสาขาหลายแห่งทำให้ขาดแคลนบุคลากรเพราะต้องจัดสรรไปช่วยห้องเรียนสาขา (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 1, 2563) ปัญหาที่กล่าวมานี้ส่งผลให้ครูและบุคลากรขาดความใส่ใจความกระตือรือร้นในการ

ทำงานเป็นเหตุให้คุณภาพการศึกษาอยู่ในภาวะที่ต้องการการพัฒนาแรงจูงใจ จึงเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับครูและบุคลากรเป็นปัจจัยที่สามารถนำมาซึ่งความร่วมมือไปสู่ความสำเร็จ

บริบทความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ทำให้คณะผู้วิจัยสนใจและต้องการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรกลุ่มระดับประถมศึกษา อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้บริหารในการวางแผนการบริหารงานและพัฒนาครูและบุคลากรของโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น ให้ตอบรับกับนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการและการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์การอย่างยั่งยืน สามารถนำผลการศึกษาค้นคว้าไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารโรงเรียนนำไปปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรของโรงเรียนให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและเพื่อนำผลการวิจัยเป็นข้อมูลสารสนเทศ การส่งเสริมการสร้างแรงจูงใจไปใช้ประกอบการพัฒนางานบริหารบุคคลก่อให้เกิดความก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพ โดยไม่คิดจะลาออกจากราชการก่อนเกษียณอายุราชการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อทราบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรกลุ่มระดับประถมศึกษา อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก
2. เพื่อทราบถึงสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรกลุ่มระดับประถมศึกษา อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา โดยคณะผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดของนักวิชาการที่ให้ความหมายของการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรสอดคล้องและเหมือนกันซึ่งได้ประมวลความรู้จากผู้วิจัยได้วิจัยโดยมุ่งกำหนดขอบเขตของการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรโดยใช้แนวความคิดของบาร์นาร์ด (Barnard, 1972) โดยมีขอบเขตเนื้อหา 8 ด้าน ดังนี้ 1.) สิ่งจูงใจด้านสภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา 2.) สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน โดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมตรงความสามารถของบุคคลและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน 3.) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ 4.) สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสของบุคคล 5.) สภาพการอยู่ร่วมกัน 6.) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ 7.) ความตั้งใจทางสังคม 8.) โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างกว้างขวาง

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการครูและบุคลากรกลุ่มระดับประถมศึกษา อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก เป็นหน่วยวิเคราะห์ (Unit of Analysis) โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ครูและบุคลากรในกลุ่มระดับประถมศึกษา อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 1, 2563) โดยมีวิธีการกำหนดกลุ่ม

ตัวอย่างมุ่งศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างครูและบุคลากรในกลุ่มระดับประถมศึกษา อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ซึ่งใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) การสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกแบบผสม โดยการกำหนดโควตา (Quota) และแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 53 คน เนื่องจากเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลมีความสำคัญ และสมัครใจในการให้ข้อมูลของงานวิจัย

3. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งเป็นลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการแบบตัวเลือก (Checklist) แบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นแบบสอบถามแบบให้เลือกเพียงคำตอบเดียว โดยเป็นแบบสอบถามแบบตัวเลือก (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่และประสบการณ์ในการทำงาน และส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรกลุ่มโรงเรียนแม่จะเรฯ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดจัดอันดับของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) 6 ระดับ คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับคะแนน 6 จนไปถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด ระดับคะแนน 1 และแปลความตามหลักการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้ค่าเฉลี่ย 5.20 – 6.00 แสดงว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด จนไปถึงค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.83 แสดงว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยเกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 ขึ้นไป ซึ่งการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผลของค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.824 ถือว่ายอมรับได้ สามารถเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ข้างต้นและนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์การวิจัยต่อไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการกำหนดสถิติที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับข้อมูลทางสถิติเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้ 1.) สถิติพื้นฐานการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยนำมาใช้เพื่อการอธิบายถึงคุณสมบัติหรือลักษณะของการแจกแจงข้อมูลตัวแปร โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับกำหนดการวัดเป็นการหาค่าเฉลี่ยร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.) สถิติการวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยนำมาใช้เพื่อวิเคราะห์ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (t- test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

ผลการวิจัย (Research Results)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยนี้ จำนวน 53 คน ส่วนใหญ่เป็นครูผู้สอน ร้อยละ 95.00 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75.00 มีอายุมากกว่า 30 ปี ร้อยละ 48.00 การศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 65.00 มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่างมากกว่า 1-10 ปี ร้อยละ 75.00

การวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรกลุ่มระดับประถมศึกษา อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.48$, S.D.=0.56) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ทุกด้านมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ สภาพการอยู่ร่วมกัน ($\bar{X}=4.92$, S.D.=0.52) ความตั้งใจทางสังคม ($\bar{X}=4.81$, S.D.=0.36) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ ($\bar{X}=4.69$, S.D.=0.57) โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างกว้างขวาง ($\bar{X}=4.65$, S.D.=0.14) สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสของบุคคล ($\bar{X}=4.38$, S.D.=0.31) สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานโดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ($\bar{X}=4.38$, S.D.=0.67) สิ่งจูงใจด้านสภาพทางกายภาพ ($\bar{X}=4.32$, S.D.=0.23) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ($\bar{X}=4.29$, S.D.=0.52) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรกลุ่มระดับประถมศึกษา อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก โดยภาพรวม

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากร	(\bar{X})	S.D.	แปลผล
1. สิ่งจูงใจด้านสภาพทางกายภาพ	4.32	0.23	ค่อนข้างมาก
2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานโดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคลและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน	4.38	0.67	ค่อนข้างมาก
3. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ	4.29	0.52	ค่อนข้างมาก
4. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสของบุคคล	4.38	0.31	มาก
5. สภาพการอยู่ร่วมกัน	4.92	0.82	มาก
6. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ	4.65	0.14	มาก
7. ความตั้งใจทางสังคม	4.81	0.36	มาก
8. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างกว้างขวาง	4.45	0.74	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.48	0.56	มาก

การวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรกลุ่มระดับประถมศึกษา อำเภอมืองตาก จังหวัดตาก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 1 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายแต่ละด้าน ดังนี้

1.) สิ่งจูงใจด้านสภาพทางกายภาพ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก (\bar{X} = 4.32, S.D. = 0.23) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานและความร่วมมือ ลักษณะของงานและสภาพแวดล้อมภายในบริเวณโรงเรียนเอื้อต่อการจัดการเรียนการสอน ห้องทำงานของท่านมีความเหมาะสมมีบรรยากาศ ถ่ายเท แสงสว่างเพียงพอ สิ่งจูงใจที่ท่านได้รับทำให้ท่านเกิดความสุข (\bar{X} = 4.44, 4.26, 4.35) ตามลำดับ

2.) สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานโดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคลและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (\bar{X} = 4.38, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานของท่านปรับสภาพการทำงานให้ตรงกับความสามารถและทัศนคติของแต่ละบุคคล ท่านปรับปรุงการกระบวนการทำงานให้เหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน หน่วยงานให้ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานตามความสามารถของบุคคล (\bar{X} = 4.21, 4.23, 4.19) ตามลำดับ

3.) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก (\bar{X} = 4.29, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านได้รับสวัสดิการเบียดเบียน โบนัสหรือสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินหรืออื่น ๆ อย่างเท่าเทียมรายได้จากเงินเดือนของท่านทำให้ท่านทุ่มเทในการทำงานให้หน่วยงาน ท่านพึงพอใจกับเงินเดือนจากการปฏิบัติงานของท่าน (\bar{X} = 4.25, 4.32, 4.29) ตามลำดับ

4.) สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสของบุคคล อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.38, S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านได้รับทำให้บุคลากรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ท่านสามารถนำวิธีการต่าง ๆ ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างหลากหลาย โดยคำนึงถึงความสามารถของแต่ละบุคคล โอกาสและตำแหน่งสำคัญที่ท่านได้ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ (\bar{X} = 4.32, 4.24, 4.32) ตามลำดับ

5.) สภาพการอยู่ร่วมกัน อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.92, S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีความพึงพอใจระดวงใจในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันรักและสามัคคี ท่านมีการติดต่อสัมพันธ์และมีความเข้าใจอันดีกับเพื่อนร่วมงาน ท่านรู้สึกว่าคุณคนในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน (\bar{X} = 4.95, 5.02, 4.85) ตามลำดับ

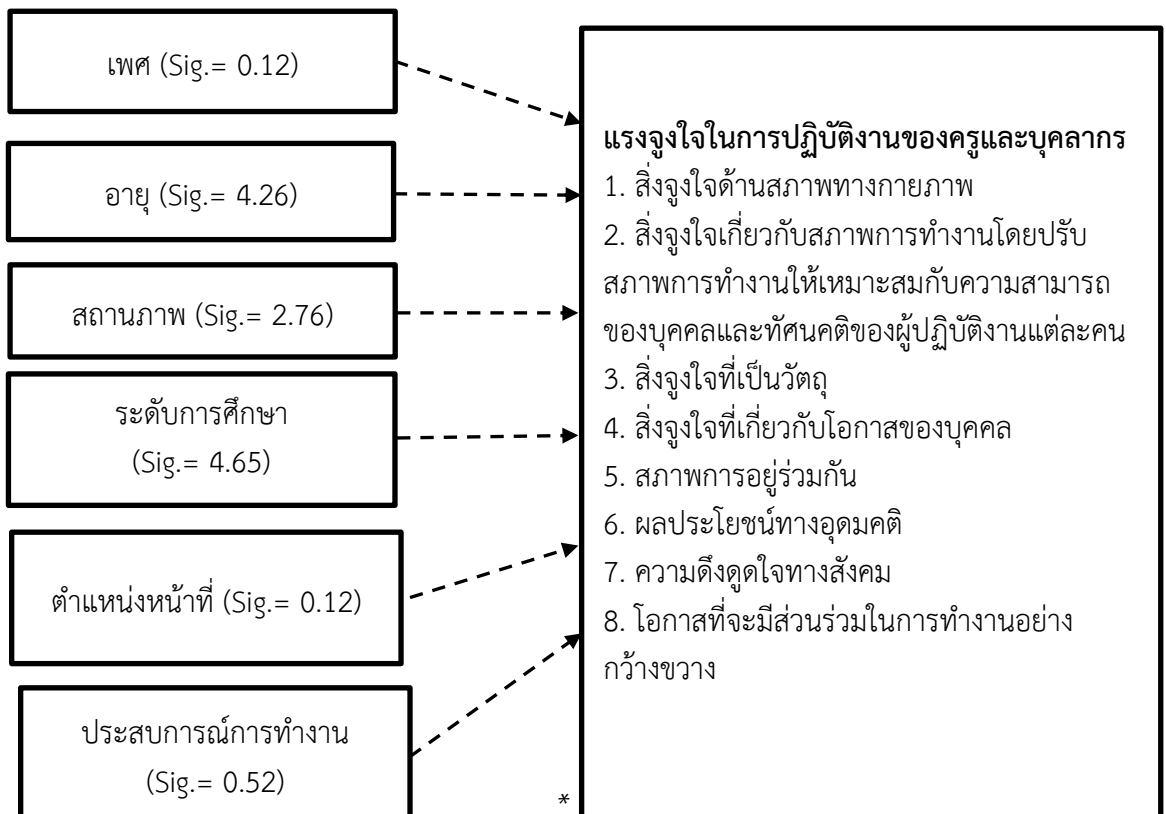
6.) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.65, S.D. = 0.14) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านแสดงความสามารถให้เห็นถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร ท่านมีความภาคภูมิใจที่มีโอกาสได้แสดงความสามารถ และพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ ท่านมีความพอใจที่มีโอกาสทำงานช่วยเหลือครอบครัวของตนเองและผู้อื่น (\bar{X} = 4.39, 4.26, 4.55) ตามลำดับ

7.) ความตั้งใจทางสังคม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.81, S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านและเพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความสามารถในการทำงานของแต่ละคนและยอมรับนับ

ถือซึ่งกันและกัน การปฏิบัติงานร่วมมือกันทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (\bar{X} = 5.21, 5.26, 5.29) ตามลำดับและ

8.) โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างกว้างขวาง อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.45, S.D.=0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ร่วมปฏิบัติงานและรับผิดชอบงานทุกประเภทที่จัดขึ้น การได้รับแรงจูงใจทำให้ท่านมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน คิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์ หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมแสดงความ (\bar{X} = 4.69, 4.72, 4.39) ตามลำดับ

การทดสอบการเปรียบเทียบลักษณะสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันทางด้านจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่และประสบการณ์ในการทำงาน มีระดับค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรกลุ่มระดับประถมศึกษา อำเภอเมืองตาก จังหวัดตากไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 1



—————> หมายถึง มีความแตกต่างกัน, - - - - -> หมายถึง ไม่แตกต่างกัน

ภาพที่ 1 การสรุปผลสมมติฐานการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรกลุ่มระดับประถมศึกษา อำเภอมืองตาก จังหวัดตากมีประเด็นที่สามารถมาอภิปรายผลได้ 2 ประเด็นดังนี้

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรกลุ่มระดับประถมศึกษา อำเภอมืองตาก จังหวัดตาก โดยรวมพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}=4.48$, $S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า สภาพการอยู่ร่วมกัน ความดึงดูดใจทางสังคม ผลประโยชน์ทางอุดมคติ ตามลำดับ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราลักษณ์ จันดี (2559) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนพระปฐมวิทยาลัย 2 หลวงพ่อเงิน อนุสรณ์ ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจของครูในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนพระปฐมวิทยาลัย 2 หลวงพ่อเงินอนุสรณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านผลประโยชน์ทางอุดมคติด้านความดึงดูดใจทางสังคม ด้านสภาพการอยู่ร่วมกันด้านโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างกว้างขวาง ด้านสิ่งจูงใจเกี่ยวกับ สภาพการทำงาน โดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับตรงความสามารถของบุคคล และทัศนคติ ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคลด้านสิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุด้านสิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสของบุคคลด้าน สิ่งจูงใจด้านสภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา และยังสอดคล้องกับ Josef Papilaya (2019) ได้ศึกษาเรื่อง ผลตอบแทนความโปร่งใสและแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นในเวสเทิร์นกัมประเทศอินโดนีเซีย ผลการศึกษาพบว่าเงินเดือนไม่มีผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของครู แต่ผ่านความโปร่งใส (23%) และแรงจูงใจ (15%) ในขณะที่เดียวกันความโปร่งใสมีผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของครูโดยตรง (35%) และไม่มีผลกระทบโดยตรงต่อแรงจูงใจ (23%) ผลการศึกษายังพบว่า แรงจูงใจไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของครู (47%) ดังนั้นผลกระทบโดยรวมของค่าตอบแทนความโปร่งใส และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูคือ 49%, 58% และ 47% ตามลำดับ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวลี สุนัยชยา (2560) แรงจูงใจของครูและบุคลากรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนนาหลวง สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้ 1.) ผลการศึกษาสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 110 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมา ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.50 และ 1-10 ปี คิดเป็น ร้อยละ 20.0 ตามลำดับ 2.) ผลการศึกษาแรงจูงใจของครูและบุคลากรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนนาหลวง สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ครูและบุคลากรมีแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายได้อยู่ในระดับมาก

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรกลุ่มระดับประถมศึกษา อำเภอมืองตาก จังหวัดตาก ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน มีแรงจูงใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Mohamad Syarif Sumantri (2017) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่จะบรรลุและความสามารถทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างความสามารถทาง

วิชาชีพและการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.979 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความสามารถทางวิชาชีพของครู (พิจารณาร่วมกัน) และผลการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.982 และมีส่วนร่วม 96.4%

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ความรู้ในเชิงวิชาการที่เกิดขึ้นใหม่ในงานวิจัยนี้คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรกลุ่มระดับประถมศึกษา อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ควรมุ่งเน้น การสอนที่มีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ประกอบการเรียนนอกจากจะทำให้ให้นักเรียนเห็นความเป็นรูปธรรมของสิ่งที่ครูสอน โดยเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจของนักเรียนให้เด่นชัดและง่ายขึ้นแล้ว การสอนที่มีการใช้วัสดุอุปกรณ์ประกอบการสอนยังช่วยเพิ่มบรรยากาศของการจัดการเรียนการสอนให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสิ่งจูงใจด้านสภาพทางกายภาพ ในเรื่องของวัสดุ อุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอนให้มีเพียงพอกับความต้องการของครูและนักเรียน เนื่องจากสื่อและวัสดุอุปกรณ์การสอนเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้การเรียนการสอนดำเนินไปด้วยดี

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรโรงเรียนหรือสถานศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนภาพแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรในด้านเชิงลึกอันทำให้ได้ความรู้ที่รอบด้านมากขึ้น ในการสร้างแนวทางการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรโรงเรียนให้เกิดความยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง (References)

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2544). *หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2544*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- เกวลิ ลุนไชยภา. (2560). *แรงจูงใจของครูและบุคลากรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนนาหลวง สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรลักษณ์ จันดี. (2559). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนพระปฐมวิทยาลัย 2 หลวงพ่อเงินอนุสรณ์*. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 2. (2563). *กลุ่มโรงเรียนแม่จะเรา อำเภอแม่ระมาด จังหวัดตาก*. สืบค้น 16 ธันวาคม 2563, จาก <http://www.banthungsc.ac.th/2019/>.
- Barnard, Chester I. (1972). *The Functions of the Executives*. Boston: Harvard University Press.

- Josef Papilaya, (2019). Compensation, Transparency, and Motivation Effects on the Performance of Junior High School Teachers in Western Seram, Indonesia. *International Journal of Instruction*. 12(3), 439-458.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*. 30(3), 607-610.
- Mohamad Syarif Sumantri. (2017). Relationship between Motivation to Achieve and Professional Competence in the Performance of Elementary School Teachers. *International Education Studies*. 10(7), 118-125.
- Ratthanan Pongwiritthon, Busara Chuadee, Malai Wongruethaiwattana, Benyapa Kantawongwan, Kanyakan Syers. (2020). Organizing Student – Centered Learning Activity in the Basic Educational Institutions Under the Kanchanaburi Primary Educational Service Area Office 3. *Journal of Legal Entity Management and Local Innovation*. 6(5), 231-244.
- Kajornatthapol Pongwiritthon, Salinee Chaiwattanaporn, Sikarnmanee Syers, Pakphum Pakvipas, Sutheemon Chongesiroj. (2020). Development Guidelines of Transformational Leadership of the School Administrator of Schools in Special Economic Zone: Chiang Rai. *Journal of Legal Entity Management and Local Innovation*. 6(6), 1-15.

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง
อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
The People Participation in Development of the Community Within
Sam Muang Subdistrict Municipality, Lad Bua Luang District,
Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

พงษ์ดนัย ไวยศิลป์¹ นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์²
Pongdanai waiyasin, Nalaumon Anusonphat

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า 1. ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-45 ปี มีการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 15 ปีขึ้นไป และบทบาทในชุมชนไม่ได้เป็นสมาชิก 2. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า การมีส่วนร่วมด้านความคิด การมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติโครงการ และการมีส่วนร่วมด้านติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน 3. การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ และบทบาทในชุมชนแตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของ

Received: 2022-10-18 Revised: 2022-12-13 Accepted: 2022-12-13

¹หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา Master of Public Administration Program Phra Nakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Corresponding Author e-mail: salik.9124@gmail.com

² อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา Lecturer, Master of Public Administration Program Phra Nakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. E-mail: analaumon@aru.ac.th

เทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การมีส่วนร่วมด้านความคิด การมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติโครงการ และการมีส่วนร่วมด้านติดตามและประเมินผลไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ (Keywords): การมีส่วนร่วม; ประชาชน; การพัฒนาชุมชน

Abstract

This study aimed to 1) study the people participation in development of the community within Sam Muang subdistrict municipality, Lad Bua Luang district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province. 2) study the people participation guideline in development of the community within Sam Muang subdistrict municipality, Lad Bua Luang district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province categorized personal factors of people. The sample group of this study was 380 people who live in Sam Muang subdistrict municipality area, Lad Bua Luang district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province. Tool of this was questionnaire. Statistics for data analysis were frequency, mean, standard deviation, t-test, and f-test. Most people were women, aged between 31 – 45 years old, bachelor's degree of educational level, 10,001 – 20,000-baht monthly income, married status, living in this area for more than 15 years and they were not the member of the community. The people participation in development of the community within Sam Muang subdistrict municipality, Lad Bua Luang district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province in general was at the highest level. And when analyzing on each aspect found that thought participation aspect, decision-making participation aspect, project implementation participation aspect, and monitoring and evaluation participation aspect were at the high level. The comparison of the people participation in development of the community within Sam Muang subdistrict municipality, Lad Bua Luang district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province categorized personal factors of people found that people with different age, educational level, monthly income, marital status, living duration in the area and role in the community had no difference on the study the people participation in development of the community within Sam Muang subdistrict municipality, Lad Bua Luang district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province in thought participation aspect, decision-making participation aspect, project implementation participation aspect, and monitoring and evaluation participation aspect

Keywords: The people; participation; development community.

บทนำ (Introduction)

เทศบาลเป็นองค์กรบริหารราชการส่วนท้องถิ่น รูปแบบหนึ่งซึ่งถือเป็นองค์กรส่วนท้องถิ่นที่มีโครงสร้างการบริหารที่เป็นอิสระ โดยก่อตั้งขึ้นอย่างมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมในท้องถิ่นของตน ซึ่งจะช่วยให้การกำหนดแผนงานโครงการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีทิศทางให้สอดคล้องและสนับสนุนให้มีจุดมุ่งหมายร่วมกันซึ่งนอกจากจะทำให้ปัญหา และความ ต้องการได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสมและยังเป็นการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด เทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 กันยายน พ.ศ.2550 มีจำนวนหมู่บ้านในเขตการปกครองทั้งหมด 8 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น 7,320 คน จำนวน 2,816 ครัวเรือน (สำนักทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลสามเมือง ณ วันที่ 1 มกราคม 2565)

แนวทางในการกระจายอำนาจที่มุ่งเน้นกระบวนการการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่น ยังคงเป็นสิ่งที่น่าท้าทายต่อการสร้างรูปธรรมในการเรียนรู้และสถาปนากระบวนการของประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมได้อย่างมีพลัง การกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นนั้นมีได้หมายถึงเพียงแค่การถ่ายโอนอำนาจ การมอบหมายอำนาจ หน้าที่ หรือการเปลี่ยนผ่านอำนาจจากรัฐส่วนกลางมาไว้ยังท้องถิ่นเท่านั้น แต่ทำอย่างไรที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีความเป็นอิสระในการบริหารท้องถิ่น และที่สำคัญกว่านั้นคือ การสร้างพื้นที่ให้ภาคประชาชน องค์กรชาวบ้าน ภาคส่วนต่างๆ ในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการชุมชนอย่างมีพลัง

ดังนั้น ในการจัดทำรัฐธรรมนูญหลายฉบับเท่าที่มีมาทุกฝ่ายได้ให้ความสำคัญกับการบริหารงานส่วนท้องถิ่น รัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ.2560 มีเจตนารมณ์ชัดเจนที่จะส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนเพิ่มมากขึ้น ในหมวด 3 ที่เพิ่มขึ้นมามีจุดประสงค์เพื่อสร้างการเมืองภาคพลเมืองและเพื่อไม่ให้เกิดการเมืองแทรกแซงขององค์กรอิสระ ซึ่งจะทำให้การตรวจสอบเกิดปัญหา การเข้ามามีส่วนร่วมหรือการริเริ่มโดยประชาชนในชุมชนเอง เป็นวิธีการที่สืบเนื่องมาจากปรัชญาทางการเมืองแบบประชาธิปไตยที่เชื่อว่า มนุษย์ทุกคนมีความสามารถ ตัดสินใจในทางเลือกต่างๆ ได้อย่างถูกต้องหากว่าเขามีข้อมูลเพียงพอและอยู่ในสภาพที่มีการแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี การเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในกิจกรรมการพัฒนาของคนในชุมชน นอกจากจะเป็นการกระตุ้นให้คนในชุมชนได้มีบทบาทในการพัฒนาท้องถิ่นของตนแล้ว ยังได้แสดงความนัยของการช่วยเหลือตัวเอง ซึ่งจะนำไปสู่การพึ่งตนเองได้ในที่สุด การให้โอกาสประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาชุมชนโดยเริ่มตั้งแต่การมีส่วนร่วมคิดค้นหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น

การหาแนวทางแก้ไขปัญหาคือการตัดสินใจเลือกแนวทางการวางแผนการแก้ปัญหา รวมทั้งการร่วมปฏิบัติในกิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่นที่จัดขึ้นในชุมชน และการประเมินผลงาน กิจกรรมที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว การมีส่วนร่วมในลักษณะดังกล่าวเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ประชาชนได้ลงมือกระทำเอง โดยเป็นการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงและทำให้ทราบถึงวิธีการที่จะจัดการกับปัญหาของตนเอง และชุมชนได้อย่างถูกต้องและทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่นนอกจากนี้ยังช่วยให้ประชาชนเกิดการคิดเป็น ทำเป็น และมีความรู้สึกว่ากิจกรรมเหล่านั้น

พวกตนมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของโครงการอย่างแท้จริง อันจะทำให้การพัฒนาท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีทิศทางของการพัฒนาอย่างชัดเจน (พลวุฒิ สะกิก มกราคม 2561)

การที่จะทำให้ปัญหาการพัฒนาชุมชนลดลงได้ก็คือ จะต้องเน้นให้ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็น ปัญหา และความต้องการต่างๆ ที่ชุมชนต้องการอย่างแท้จริงเพื่อจะสามารถนำสิ่งต่างๆ ที่เสนอนั้นนำมาปรับเปลี่ยนแผนการปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของชุมชน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจว่าประชาชนในตำบลสามเมืองได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนมากน้อยเพียงใด และเกิดปัญหาอย่างไรกับการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขหรือแสวงหามาตรการในการสนับสนุนให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมต่อการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน เทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการพัฒนาชุมชน เทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยออกแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 8 หมู่บ้านจำนวน 7,320 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนเพราะสามารถระบุจำนวนประชากรที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 8 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งหมด 7,320 คนดังนั้นจึงเลือกใช้สูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างในกรณีที่ทราบประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) (ตารางที่ 1)

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างโดยให้มีความคลาดเคลื่อนไม่

เกินร้อยละ 5

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร } \text{ขนาดตัวอย่าง} &= \frac{7,320}{1+7,320(0.0025)} \\ &= 379.27 \end{aligned}$$

$$\text{จากการคำนวณได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ} = 380 \text{ คน}$$

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง โดยผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การวิจัย เพื่อนำมาเป็นตัวชี้วัดตัวแปรเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล มีจำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) รายได้ 5) สถานภาพสมรส 6) ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 7) บทบาทในชุมชน

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาประกอบด้วย

1) การร่วมคิด ของประชาชนในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2) การร่วมตัดสินใจ ของประชาชนในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3) การร่วมปฏิบัติโครงการ ของประชาชนในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4) การร่วมติดตามและประเมินผล ของประชาชนในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ข้อคำถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) มีสเกลการวัด 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และมีเกณฑ์ในการประเมินให้ค่าคะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้ค่าคะแนนเป็น 5
มาก	ให้ค่าคะแนนเป็น 4
ปานกลาง	ให้ค่าคะแนนเป็น 3
น้อย	ให้ค่าคะแนนเป็น 2
น้อยที่สุด	ให้ค่าคะแนนเป็น 1

การสร้างเครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

2.1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเรื่องที่จะศึกษา

2.1.2 ทำการกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย และเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อนำมาใช้ในการสร้างข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์

2.1.3 สร้างแบบสอบถามโดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ และยื่นขอจริยธรรมในการวิจัยกับสำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2.1.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยมีวิธีการดังนี้

1) การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง โดยการนำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง และทำการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามก่อนนำไปทดลองใช้

2) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ได้แบบสัมภาษณ์ที่มีคุณภาพและสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง พร้อมทั้งสร้างคู่มือลงรหัสข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป ของชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

2. ระดับความคิดเห็น การมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. แนวทางการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อการพัฒนาชุมชน ของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. ข้อมูลทั่วไปของประชาชน แตกต่างกันมีผลต่อ แนวทางการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อการพัฒนาชุมชน ของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ F-Test (One Way Anova) และ T-Test

ผลการวิจัย (Research Results)

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน

ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 มีอายุ 31-45 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 ส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 สถานภาพสมรส จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 และบทบาทในชุมชนไม่ได้เป็นสมาชิก จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5

2. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า การมีส่วนร่วมด้านความคิด การมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติโครงการ และการมีส่วนร่วมด้านติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

3. การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนพบว่า

3.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การมีส่วนร่วมด้านความคิด การมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติโครงการ และการมีส่วนร่วมด้านติดตามและประเมินผลแตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การมีส่วนร่วมด้านความคิด การมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติโครงการ และการมีส่วนร่วมด้านติดตามและประเมินผลไม่แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การมีส่วนร่วมด้านความคิด การมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติโครงการ และการมีส่วนร่วมด้านติดตามและประเมินผลไม่แตกต่างกัน

3.4 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การมีส่วนร่วมด้านความคิด การมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติโครงการ และการมีส่วนร่วมด้านติดตามและประเมินผลไม่แตกต่างกัน

3.5 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การมีส่วนร่วมด้านความคิด และการมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน

3.6 ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่แตกต่างกันมีการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การมีส่วนร่วมด้านความคิด การมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมด้านติดตามและประเมินผลไม่แตกต่างกัน

3.7 ประชาชนที่มีบทบาทในชุมชนแตกต่างกันมีการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติโครงการ และการมีส่วนร่วมด้านติดตามและประเมินผลไม่แตกต่างกัน

ตารางการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามเพศ

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน	เพศ				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย (n = 187)		หญิง (n = 193)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การมีส่วนร่วมด้านความคิด	4.09	.68	4.49	.38	-6.972	.000*
2. การมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจ	4.02	.68	4.46	.46	-7.376	.000*
3. การมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติโครงการ	4.05	.62	4.42	.47	-6.479	.000*

4. การมีส่วนร่วมด้านติดตามและประเมินผล	3.96	.64	4.42	.48	-7.846	.000*
รวม	4.03	.60	4.45	.38	-7.997	.000*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การมีส่วนร่วมด้านความคิดการมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจการมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติโครงการ และการมีส่วนร่วมด้านติดตามและประเมินผลแตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขั้นตอนต่างๆ ที่ชุมชนกำหนดขึ้นตั้งแต่ได้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การพิจารณาตัดสินใจ การร่วมปฏิบัติ และร่วมรับผิดชอบในงานต่างๆ อันมีผลกระทบถึงตัวประชาชนเอง ตั้งแต่การศึกษาข้อมูล การวิเคราะห์หาปัญหา การวางแผน การดำเนินกิจกรรม การรับผลประโยชน์และการติดตามประเมินผล โดยประชาชนเป็นตัวตนในการกระทำกิจกรรมทุกขั้นตอน ทั้งนี้ ประชาชนอาจจะร่วมในทุกกิจกรรมจนครบตามวงจรหรือร่วมเป็นบางกิจกรรมก็ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพลวุฒิ สะกิจ (2556) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองลำตาเสาอำเภอลำตาเสา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองลำตาเสาอำเภอลำตาเสา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือด้านการตัดสินใจ รองลงมาคือด้านการรับประโยชน์และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือด้านการประเมินผลงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิชญ์ หยกจินดา (2557) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน หมู่บ้านทุ่งกร่างตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่าประชาชน มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน หมู่บ้านทุ่งกร่าง ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับการมีส่วนร่วมเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้ายด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

1.1 การมีส่วนร่วมด้านความคิด ประชาชนส่วนใหญ่มีการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในเรื่องมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาโครงการพัฒนาชุมชนต่อผู้บริหารท้องถิ่นและประชาคม ทั้งนี้อาจเพราะประชาชนยังไม่มีความพร้อมในการเข้าร่วมกระบวนการจัดทำแผนชุมชน และขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนางสาวพรรณิฉัย นิตโรจน์ (2557) งานวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของกรุงเทพมหานคร:ศึกษาเฉพาะกรณีการจัดทำแผนชุมชนพึ่งตนเอง เขตวังทองหลาง ผลที่ได้จากการศึกษาโดยรวมพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในขั้นตอนการวางแผน และการประเมินผลการดำเนินงานตามชุมชนพึ่งตนเองตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงนั้นไม่เกิดขึ้น เนื่องจากเป็นแผนที่ได้รับการกำหนดมาแล้วจากกรุงเทพมหานคร โดยการจัดทำโครงการโดยสำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร และส่งมาให้สำนักงานเขตทั้ง 50 เขตดำเนินการตามแผน ซึ่งถือว่าเป็นการกำหนดนโยบาย หรือโครงการโดยภาครัฐ เป็นแบบบนลงล่าง (Top-Down Policy Formulation) และการประเมินก็เป็นการประเมินด้านเดียวเช่นกัน แต่การมีส่วนร่วมของประชาชนในขั้นตอนการปฏิบัติหรือดำเนินการตามแผนชุมชนพึ่งตนเองตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง นั้น ตั้งแต่ขั้นตอนการคัดเลือกแกนนำชุมชน และอบรมวิทยากรกระบวนการ ขั้นตอนการจัดเวทีเรียนรู้ และสร้างความเข้าใจ ขั้นตอนการสำรวจข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล ขั้นตอนการยกร่างแผนชุมชนพึ่งตนเองตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ขั้นตอนการจัดเวทีประชาพิจารณ์ จนถึงขั้นตอนนำเสนอแผนชุมชนพึ่งตนเองตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงต่อสำนักงานเขต นั้น จะพบว่ามีปัญหาอุปสรรคมากมายทั้งทางด้านของภาครัฐคือ ฝ่ายพัฒนาชุมชนเอง หรือภาคประชาชนเอง เกิดขึ้นมากมาย เช่น การอบรมคณะทำงานจัดทำแผนชุมชนพึ่งตนเองตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงยังไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างเพียงพอในการสร้างวิทยากรกระบวนการได้ และขั้นตอนที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมวิทยากรกระบวนการเกิดความรู้ความเข้าใจยังไม่มีประสิทธิภาพ พอเพียงที่จะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

1.2 การมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจ ประชาชนส่วนใหญ่มีการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในเรื่องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อกำหนดวิธิตัดตามและประเมินผลโครงการพัฒนาชุมชน ทั้งนี้อาจเพราะประชาชนมีความเข้าใจถึงปัญหาของชุมชนแค่เพียงระดับหนึ่ง และไม่มีโอกาสได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือร่วมเสนอความคิดเห็นในการคัดเลือกกิจกรรมหรือโครงการที่จะเพิ่มรายได้ให้ชุมชน จึงทำให้ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจ ขั้นตอนของการกำหนดวิสัยทัศน์ แนวทางและจุดมุ่งหมายในการพัฒนาชุมชน การกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนา การกำหนดแผนงาน โครงการ กิจกรรม และทำการประชาพิจารณ์แผนชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพระวัชระ ภูสุวรรณ (2562) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการ : กรณีศึกษา ชุมชนอินทราวิวแวงบางชั้น เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร พบว่า กระบวนการในการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการและประชาชนในการบริหารจัดการชุมชนนั้น ส่วนใหญ่การเข้าใจในหัวข้อของกระบวนการยังมีน้อยอาจเป็นด้วยเรื่องของการเข้าใจในการถ่ายทอดข้อมูลระหว่างผู้ให้

ข้อมูลและผู้รับข้อมูลจำกัดความของการมีส่วนร่วมอาจดูกว้างสำหรับหลายๆ ซึ่งจำเป็นต้องมีผู้ที่ถ่ายทอดข้อมูลให้ผู้รับได้รับข้อมูลชัดเจนและถูกต้อง เพื่อที่จะได้ดำเนินการถ่ายทอดขั้นตอนในการดำเนินการขั้นต่อไป ซึ่งอาจดูเล็กน้อยกับการแจ้ง บอกกล่าวประชาสัมพันธ์ อีกหลายช่องทางในการสื่อสารกับประชาชนในชุมชน ความชัดเจนในเนื้อหากระชับ เข้าใจง่ายในการรับรู้ข้อมูล เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นในกระบวนการขั้นต่อไป กระบวนการในการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการและประชาชนในการบริหารจัดการชุมชน เริ่มจากการถ่ายทอดข้อมูลเพื่อให้ประชาชนในชุมชนเข้าใจได้ถูกต้องก่อน เหล่านี้เป็นกระบวนการในการสร้างความเข้าใจและเชื่อใจของคนในชุมชนเองเพื่อให้เกิดสิ่งที่เราเรียกว่า กระบวนการในการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการและประชาชนในการบริหารจัดการชุมชนทุกขั้นตอนต้องสอดคล้องกันและประสานงานกันตลอดเวลา รวมทั้งโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ จึงจะทำให้การให้ความร่วมมือสัมฤทธิ์ผล

1.3 การมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติโครงการ ประชาชนส่วนใหญ่มีการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในเรื่องมีส่วนร่วมในการติดตาม ประสานงานในการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นในชุมชน ทั้งนี้อาจเนื่องจากประชาชนขาดความสนับสนุนในด้านเงินทุนหรืองบประมาณในการดำเนินงานจึงทำให้การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการพัฒนาชุมชน 'ไม่มีความต่อเนื่องทำให้กิจกรรมที่เกิดขึ้นไม่สบบผลสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรมนั้นๆ และทำให้การพัฒนาชุมชนไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ เพราะขาดความร่วมมือจากประชาชนที่อาศัยในชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศศิวิมล เนตรสว่าง (2559) งานวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน กรณีศึกษาสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอวัดเพลง จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในพื้นที่อำเภอวัดเพลง จังหวัดราชบุรี คือ พัฒนาการขาดความรู้ มีปัญหาในการประสานงาน ปัญหาการสื่อสารไม่ชัดเจน ผู้นำชุมชนขาดประสบการณ์ในการหาแนวทางพัฒนาที่ทันสมัยและไม่ปฏิบัติตามการดำเนินชีวิตพอเพียง ประชาชนขาดความสามัคคี และยังขาดการสนับสนุนจากภาครัฐ ส่วนข้อเสนอแนะคือ ควรให้ความสำคัญต่อการประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือจากประชาชนโดยใช้สื่อรูปแบบต่างๆ ควรปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกที่ดีให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมและเสียสละเพื่อส่วนรวม

1.4 การมีส่วนร่วมด้านติดตามและประเมินผล ประชาชนส่วนใหญ่มีการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในเรื่องมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลโครงการพัฒนาชุมชน และมีส่วนร่วมในการสังเกตและติดตามการดำเนินงานในโครงการพัฒนาชุมชน ทั้งนี้ อาจเพราะมาจากการจัดสรรงบประมาณต่างๆของหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดทำแผนชุมชน มีความล่าช้าและไม่เพียงพอต่อการดำเนินการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัมพพร อุ่มภูธร (2561) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน อำเภอเมืองบึงกาฬจังหวัดบึงกาฬ พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปาน

กลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

2. การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ และบทบาทในชุมชนแตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การมีส่วนร่วมด้านความคิด การมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติโครงการ และการมีส่วนร่วมด้านติดตามและประเมินผลไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพลวุฒิ สะกิจ (25561) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองลำตาเสาอำเภอลำตาเสา อำเภอลำตาเสา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะจำแนกตามเพศอายุสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ พบว่า มีความแตกต่างกัน มีระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองลำตาเสา อำเภอลำตาเสา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ มณี (2559) เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน ตำบลนาโพธิ์ อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน ตำบลนาโพธิ์อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล และข้อมูลด้านเศรษฐกิจและสังคม พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่อยู่ในชุมชน การเป็นสมาชิกกลุ่มกิจกรรมในชุมชน สถานภาพในกลุ่มนอกเหนือจากการเป็นสมาชิกและการได้รับข่าวสารต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ตำบลนาโพธิ์ อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้กับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมด้านความคิด ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าควรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นการหาแหล่งเงินทุนในการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมในชุมชน ทำให้การพัฒนาท้องถิ่นไปสู่ความต้องการอย่างแท้จริงของประชาชน อันส่งผลให้เกิดความเข้มแข็งที่ยั่งยืน

2. การมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจ ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าควรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานโครงการ/กิจกรรมในการพัฒนาชุมชน และมีส่วนร่วมในการกำหนดงบประมาณโครงการที่ใช้ในการดำเนินงานภายในชุมชน ควรมีการกำหนดขั้นตอน วิธีการในการดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชนในชุมชน

3. การมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติโครงการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าควรมีส่วนร่วมในการรับทราบปัญหา ผลกระทบ อุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินโครงการของชุมชน ควร

กำหนดแผนปฏิบัติการในการดำเนินการเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชนอย่างชัดเจน ต่อเนื่อง มีแผนงานโครงการที่สอดคล้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน ควรให้มีการสนับสนุนและสร้างมาตรฐานการให้ความรู้และจัดการอบรมเพิ่มทักษะให้กับบุคลากร ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาเทศบาล และผู้ที่เกี่ยวข้องให้มากเพื่อเป็นการเพิ่มความรู้อและประสบการณ์ในการพัฒนาให้มากเป็นการสร้างความเชื่อถือและความมั่นใจ ตลอดจนสร้างความศรัทธาต่อประชาชน โดยเฉพาะบุคลากรที่มีหน้าที่จะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชน

4. การมีส่วนร่วมด้านติดตามและประเมินผล ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความถูกต้องของงบประมาณในการดำเนินโครงการ และมีส่วนร่วมตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับจากคนในชุมชนในการสร้างความร่วมมือในการติดตามผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นในชุมชน ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชน เพื่อสร้างความตระหนัก ให้ความรู้ สร้างความเข้าใจในการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมและปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนชนบท เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับปัจจัยในชุมชนเมืองว่าเหมือนกันหรือแตกต่างกัน เพราะแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมนั้น ในแต่ละชุมชนอาจจะไม่เหมือนกัน ซึ่งผลที่ได้สามารถนำมาปรับใช้กันได้ และยังส่งเสริมการมีส่วนร่วมในชุมชนนั้น ๆ ด้วย

2. ควรศึกษาปัญหาอุปสรรคของการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมของเยาวชน เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการมีส่วนร่วม

3. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

4. ศึกษาวิธีการหรือกระบวนการการทำงานของกลุ่มเยาวชนที่ทำกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาเป็นแบบอย่างและปรับใช้กับกลุ่มเยาวชนชุมชนต่าง ๆ

เอกสารอ้างอิง (References)

- จิราภรณ์ มณี. (2559). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน ตำบลนาโพธิ์ อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (คหกรรมศาสตร์เพื่อพัฒนาชุมชน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นงลักษณ์ ธรรมบำรุง. (2555). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนเทศบาล ตำบลบ้านเขี้ยว ตำบลเขาวัง อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (คหกรรมศาสตร์เพื่อพัฒนาชุมชน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พรณณิฉัย นิติโรจน์. (2557). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน*

- ของกรุงเทพมหานคร:ศึกษาเฉพาะกรณีการจัดทำแผนชุมชนพึ่งตนเองเขตวังทองหลาง.
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(กฎหมายและการจัดการ) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
พระวัชระ ภูสุวรรณ. (2562). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการ:กรณีศึกษา
ชุมชนอินทราวิว แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร.รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พลวุฒิ สะกิจ. (2561). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ
ของเทศบาลเมืองลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต :มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อัมพาพร อุ่มภูธร. (2561). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน
อำเภอบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ.รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สกลนคร.

แนวทางการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ของประเทศไทย

Guidelines for Preventing Cybercrime in Thailand

กิตติศักดิ์ คุรุพันธ์¹ ทัชชกร แสงทองดี²

Kittisak Khurunun, Tatchakorn Saengthongdee

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1.สภาพปัญหาเกี่ยวกับอาชญากรรมไซเบอร์ของประเทศไทย 2.แนวทางการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ของประเทศไทย และ 3. เพื่อนำเสนอแนวทางการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ของประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้เป็นการ วิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึก แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีประสบการณ์ทำงานประเด็นอาชญากรรมไซเบอร์หรืออาชญากรรมทางเทคโนโลยี ไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 5 คน 2) นักวิชาการที่มีประสบการณ์ด้านอาชญากรรมไซเบอร์หรืออาชญากรรมทางเทคโนโลยีไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 5 คน และ 3) ตัวแทนประชาชนที่เคยเข้าแจ้งความคดีความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมไซเบอร์ในประเทศไทย จำนวน 4 คน ได้แก่ ผู้ที่เคยแจ้งความด้านการหลอกลวงข้อมูลทางออนไลน์ (Phishing) จำนวน 1 คน ผู้ที่เคยแจ้งความด้านถูกโปรแกรมประสงค์ร้าย ที่ออกแบบมาเพื่อโจมตีระบบโทรศัพท์มือถือ (Mobile Malware) จำนวน 1 คน ผู้ที่ประสบเหตุอาชญากรรมโดยการขโมยตัวตนออนไลน์ (Identity Theft) จำนวน 1 คน และผู้ที่ประสบเหตุอาชญากรรมทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) จำนวน 1 คนรวมผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสิ้นจำนวน 14 คน ผลการวิจัย พบว่าอาชญากรรมไซเบอร์เป็นรูปแบบของอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ที่ผู้กระทำมุ่งหมายกระทำความผิดในพื้นที่ของโครงข่ายคอมพิวเตอร์ หรือ Cyberspace หรือผู้กระทำก็อาศัยความสามารถและคุณสมบัติการทำงานที่ไร้พรมแดนของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการกระทำความผิดต่อระบบและข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่น ทำให้เกิดการพัฒนากการเปลี่ยนแปลง ทั้งในด้านรูปแบบการกระทำความผิด ความรวดเร็วในการกระทำ ความคล่องตัว ขอบเขตความเสียหายที่กว้างขึ้น แต่การติดตามจับกุมตัวผู้กระทำความผิดกลับยาก ดังนั้นเพื่อไม่ให้ประชาชนตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมทางไซเบอร์ การจัดการป้องกัน จึงมีความจำเป็น

คำสำคัญ (Keywords): แนวทางการป้องกัน; อาชญากรรมไซเบอร์; ประเทศไทย

Received: 2022-10-24 Revised: 2022-12-10 Accepted: 2022-12-10

¹ สาขาวิชาการจัดการความปลอดภัย คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ Program in Security Management, Faculty of Police Science Royal Police Cadet Academy. Corresponding Author e-mail: Manager.Pattanakit@gmail.com

² คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ Faculty of Police Science Royal Police Cadet Academy.

Abstract

The purposes of this research were 1) to study problems of cybercrime in Thailand, 2) to study guidelines for preventing cybercrime in Thailand, and 3) to propose guidelines for preventing cybercrime in Thailand. The research model is qualitative research. The data was collected with In-depth interview and Semi-structured interview. The key informants consisted of 5 police working in cybercrime field for more than 5 years, 5 academicians who has working experience in cybercrime more than 5 years, and 4 people who has pressed charge of cybercrime in Thailand, including offences of phishing, mobile malware, identity theft, and social media. The total informant was 14. The results found that cybercrime was one of computer crimes that offenders purposed to commit in cyberspace, and borderless network was used to threaten other people's personal computer data. The forms of crime commitment were changed to be faster, wider, and more convenience, but the offender detection process is harder. In order to prevent cybercrime, preventing is an essential process.

Keywords: Preventing Guideline; Cybercrime; Thailand

บทนำ (Introduction)

อินเทอร์เน็ตนับเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินชีวิตในปัจจุบันทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม ความมั่นคง การป้องกันประเทศ การสื่อสารโทรคมนาคมและการควบคุมดูแลโครงสร้าง สาธารณูปโภคพื้นฐาน จะทวีความสำคัญยิ่งขึ้น ทำให้การเข้าถึงระบบเครือข่ายสารสนเทศและ อินเทอร์เน็ตทำได้ง่าย และสะดวกสบายต่อการใช้ชีวิตประจำวัน แต่ในขณะเดียวกันก็ทำให้เกิด ความเสี่ยงต่อการนำไปใช้ในทางที่ผิด และเสี่ยงที่จะเกิดภัยคุกคามต่อชีวิตเพิ่มขึ้นจะก่อให้เกิด ผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของภาคประชาชนและภาคธุรกิจเอกชน ทั้งในยามปกติและยามเกิดเหตุ ฉุกเฉินสามารถส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามที่มีต่อ เด็ก สตรี เยาวชน ตลอดจนผู้สูงอายุและบุคคลทั่วไป (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม, 2562)

นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ กรรมการผู้จัดการใหญ่ บมจ.สามารถคอร์ปอเรชั่น กล่าวถึงเรื่องภัย คุกคามทางไซเบอร์ไว้ว่า จากผลกระทบของมาตรการ Social Distancing ทำให้ผู้คนต้องใช้ชีวิตบนโลก Digital มากขึ้น เช่น การ VDO Conference ผ่าน Application Zoom ที่มีผู้ใช้งานเพิ่มจาก 10 ล้านคน เป็นมากกว่า 200 ล้านคนในเวลาอันรวดเร็ว รวมถึงธุรกรรมออนไลน์ที่เติบโตอย่างก้าว กระโดด ในขณะที่หน่วยงานภาครัฐต้องปรับบริการหลายภาคส่วนมาอยู่บนระบบ Online Platform เมื่อผู้คนหันมาใช้ชีวิตประจำวันในการทำกิจกรรมบนโลก Digital มากขึ้น ภัยคุกคามทาง ไซเบอร์ จึงเป็นประเด็นน่าสนใจในการศึกษา (ผู้จัดการออนไลน์, 2563) พบว่าในช่วงสถานการณ์โค

วัด 19 สถิติการก่อเหตุอาชญากรรมโดยเฉพาะการลัก ทรัพย์ ชิงปล้น ลดน้อยลง แต่ที่เพิ่มมากขึ้นคือ เรื่องของการฉ้อโกง ยักยอกทรัพย์สิน และอาชญากรรมไซเบอร์ เช่น การสร้างเว็บไซต์ปลอมเพื่อหลอกเอาข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน เพื่อแฮ็กข้อมูล หรือหลอกเอาทรัพย์สิน (เนชั่น, 2563)

อาชญากรรมไซเบอร์นับเป็นเรื่องใกล้ตัว เพราะเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการใช้ชีวิตของประชาชนมากขึ้น จึงต้องมองอาชญากรรมด้วยแนวคิดที่เปลี่ยนไปด้วย เพราะอาชญากรรมทางไซเบอร์ เป็นกลุ่มคนที่มีความสามารถใช้เทคโนโลยีในการก่ออาชญากรรม จึงถือเป็นอาชญากรรมอีกรูปแบบหนึ่ง ที่ผู้ก่อเหตุมีความสามารถสูง (กระทรวงยุติธรรม, 2563) ในปี 2019 พบว่าทั่วโลกลงทุนด้านระบบรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ สูงถึงกว่าแสนล้านดอลลาร์สหรัฐ ส่วนในไทยมีมูลค่าการลงทุนราว 7 พันล้านบาท รวมถึงมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 สะท้อนให้เห็นว่า Cyber Security มีความสำคัญอย่างยิ่ง (ผู้จัดการออนไลน์, 2563) ยิ่งไปกว่านั้นอาชญากรรมไซเบอร์นับเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนมากมาย กลายเป็นปัญหาระดับชาติที่รื้อวันแก้ไขจากทุกภาคส่วน

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมไซเบอร์ในยุค New Normal ซึ่งผลการวิจัยจะทำให้ทราบถึงปัญหาเกี่ยวกับอาชญากรรมไซเบอร์ด้านต่าง ๆ ในยุค New Normal ของประเทศไทย และเป็นแนวทางในการป้อง ปราบอาชญากรรมไซเบอร์สำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปราบปรามและดำเนินคดีเกี่ยวกับผู้กระทำความผิดในโลกไซเบอร์ หาวิธีจัดการป้องกันอาชญากรรมต่าง ๆ เพื่อไม่ให้ประชาชนตกเป็นเหยื่อต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาอาชญากรรมไซเบอร์ของประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาแนวทางการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ของประเทศไทย
3. เพื่อนำเสนอรูปแบบแนวทางการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ของประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ลักษณะการศึกษาข้อมูล ทัศนคติจากเอกสาร วิทยานิพนธ์ เว็บไซต์และตำราต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมไซเบอร์ของประเทศไทย วิเคราะห์ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง และเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก 3 กลุ่ม ประกอบด้วย ภาครัฐได้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ ภาควิชาการได้แก่นักวิชาการที่มีประสบการณ์ด้านอาชญากรรมไซเบอร์หรืออาชญากรรมทางเทคโนโลยี และภาคประชาชนได้แก่ตัวแทนประชาชนที่เคยเข้าแจ้งความคดีความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมไซเบอร์ เพื่อสัมภาษณ์เก็บข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก 3 กลุ่ม โดยใช้เลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive sampling) ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจ กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดที่มีประสพการณ์ทำงานประเด็นอาชญากรรมไซเบอร์หรืออาชญากรรมทางเทคโนโลยี ไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 5 คน นักวิชาการที่มีประสพการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อาชญากรรมไซเบอร์หรืออาชญากรรมทางเทคโนโลยีไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 5 คน ตัวแทนประชาชนที่เคยเข้าแจ้งความคดีความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมไซเบอร์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ด้านการหลอกลวงข้อมูลทางออนไลน์ (Phishing) จำนวน 1 คน ด้านถูกโปรแกรมประสงค์ร้ายที่ออกแบบมาเพื่อโจมตีระบบโทรศัพท์มือถือ (Mobile Malware) จำนวน 1 คน ด้านประสพเหตุอาชญากรรมโดยการขโมยตัวตนออนไลน์ (Identity Theft) จำนวน 1 คน และด้านประสพเหตุอาชญากรรมทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) จำนวน 1 คน รวมจำนวน 14 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมไซเบอร์ในยุค New Normal ได้แก่ 1) ท่านเคยเข้าแจ้งความคดีความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมไซเบอร์ในเรื่องอะไร เป็นเหตุการณ์ที่ผ่านมานานเท่าใด 2) ท่านคิดว่า เหตุใดทำให้ท่านตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมในครั้งนั้น 3) จากเหตุการณ์ดังกล่าว ทำให้ท่านมีวิธีการป้องกันอย่างไรบ้าง 4) ท่านคิดว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีวิธีการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในลักษณะนี้ อย่างไรบ้าง เพื่อไม่ให้ประชาชนตกเป็นเหยื่อของอาชญากร

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก 3 กลุ่ม ได้แก่ ภาครัฐ ภาควิชาการ และภาคประชาชน จำนวน 14 คนด้วยการสัมภาษณ์โดยตรงและนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล เพื่อประกอบการสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยให้บรรลุวัตถุประสงค์การวิจัย

ผลการวิจัย (Research Results)

การวิจัยเรื่อง แนวทางการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ของประเทศไทยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิด นักวิชาการที่มีประสพการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และตัวแทนประชาชนที่เคยเข้าแจ้งความคดีความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมไซเบอร์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา จำนวน 14 คน ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 3 กลุ่ม มีดังนี้

1. ผลการวิจัยสภาพปัญหาอาชญากรรมไซเบอร์ของประเทศไทย พบว่า

1.1 อาชญากรรมไซเบอร์ที่มีลักษณะคอมพิวเตอร์ตกเป็นเป้าหมายเป็นเครื่องมือในการกระทำความผิดที่เรียกกันว่า Hacker ซึ่งหมายถึงผู้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อเข้าถึง ข้อมูล หรือเป็นผู้ที่ทำให้ระบบอื่นไม่พร้อมใช้งานโดยไม่ได้รับอนุญาต ด้วยการใช้ทักษะของตนเพื่อเป้าหมายเฉพาะ

ซึ่งจุดประสงค์ของการแฮกข้อมูลนั้นมีหลากหลาย ทั้งเพื่อสร้างความอื้อฉาว หรือเพียงแค่ต้องการเอาชนระบบคอมพิวเตอร์เท่านั้น เมื่อประสบความสำเร็จ อาจนำมาสู่การเสพติดและความต้องการแสดงตัวตนอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่บางคนนั้นมีเจตนาทางอาญา หลอกหลวงเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพย์สิน การขโมยเพื่อผลประโยชน์ทางการเงิน การก่อวินาศกรรม การก่อวินาศกรรม การจารกรรมองค์กร แบล็กเมล และการกรรโชก ตลอดจนการทำให้ชีวิตของเหยื่อ ตกอับหรือได้รับความเดือดร้อน ซึ่งการทำผิดที่มีลักษณะคอมพิวเตอร์ตกเป็นเป้าหมายของกลุ่มที่เรียกว่า Hacker นั้น มีความหลากหลายไม่สามารถสรุปไปในทิศทางเดียวได้

สำหรับรูปแบบหรือลักษณะของการที่คอมพิวเตอร์ตกเป็นเป้าหมายในการกระทำความผิดนั้นมีหลากหลายมาก การโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Attack) โดยใช้คอมพิวเตอร์หนึ่งเครื่องขึ้นไปต่อคอมพิวเตอร์เครื่องเดียวหรือหลายเครื่องสามารถปิดการใช้งานคอมพิวเตอร์เป้าหมายและส่งผลกระทบต่อมหาศาลที่พบเห็นบ่อยครั้ง ได้แก่ มัลแวร์ (Malware) เป็นรูปแบบหนึ่งของซอฟต์แวร์ ที่เมื่อได้รับเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ จะทำการเข้าควบคุมระบบ โดยแฝงมากับการดาวน์โหลดไฟล์และข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับรูปแบบการฟิชซิง (Phishing) การวางเหยื่อล่อให้ทำการเปิดไฟล์หรือดาวน์โหลดข้อมูลต่าง ๆ เพื่อส่งผลให้มัลแวร์ทำงานได้ รูปแบบการฟิชซิง จะเป็นการล่อให้เหยื่อ กรอกข้อมูลต่าง ๆ บนหน้าเว็บปลอม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปลอมแปลงหรือสร้างความเสียหายในด้านอื่น ๆ และยักรวมถึงการนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการเข้าถึงระบบโดยไม่ได้รับอนุญาต ด้วยเช่นกัน หรือจะเป็นในรูปแบบของการโจมตีโครงสร้างฐานข้อมูล (SQL Injection) ซึ่งเป็นการโจมตีโดยเน้นไปที่โครงสร้างฐานข้อมูลโดยตรง เพื่อการขโมยข้อมูล หรือเพื่อเปิดช่องโหว่บนเครือข่ายของเป้าหมาย รวมถึงรูปแบบการขโมยเซสชัน (Session Hijacking) เพื่อดักจับข้อมูลในการยืนยันตัวตน ทั้งจากฝั่งผู้ใช้งาน และฝั่งเครือข่าย ซึ่งผู้โจมตีสามารถเข้าควบคุมเครือข่ายได้

1.2 อาชญากรรมไซเบอร์ที่ใช้คอมพิวเตอร์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการกระทำความผิดในฐานะฉ้อโกง หลอกหลวง ขโมยทรัพย์สิน ผู้กระทำความผิดจะสามารถก่ออาชญากรรมทางเทคโนโลยีเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ประชาชนจำนวนมากทำงานที่บ้าน (Work from Home) และต้องใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งถือว่าเป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้มีฉ้อโกงที่เลือกใช้อาชญากรรมไซเบอร์ในลักษณะนี้ในการหลอกหลวงขายสินค้า (Sales scam) ซึ่งจะพบว่าให้ออนเงินแต่ไม่ส่งสินค้า หรือการส่งสินค้าไม่ตรงกลับภาพที่โฆษณาหรือที่เรียกว่าไม่ตรงปก ตลอดจนสินค้าไม่ได้มาตรฐานหรือว่าสินค้าปลอมที่อ้างว่าลดราคาขายถูกกว่าท้องตลาด ในรูปแบบต่อมาคือการหลอกรักออนไลน์ (Romance Scam) การหลอกหลวงให้ลงทุน (Hybrid Scam) ซึ่งมีฉ้อโกงจะหลอกให้ลงทุนในทรัพย์สินจำนวนมาก และท้ายที่สุดมีฉ้อโกงก็จะฉ้อโกงเงินหนีไป รูปแบบสุดท้ายที่คนไทยมักจะถูกลอกหลวงมากที่สุดคือ การหลอกหลวงด้วยการโทรศัพท์โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ (Vishing Phishing) โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะพยายามสร้างสถานการณ์ที่น่ากลัวให้กับผู้เสียหาย หากผู้เสียหายขาดสติตกใจก็จะให้ข้อมูลส่วนตัว และดำเนินการตามที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ บอกให้ดำเนินการ นั้นบางคนมีมูลค่าความเสียหายมากกว่า 1 ล้านบาท

1.3 อาชญากรรมไซเบอร์ที่เป็นเรื่องการนำเข้าสู่ข้อมูลที่ผิดกฎหมายหรือเนื้อหาไม่เหมาะสม เป็นเครื่องมือในการกระทำความผิด ซึ่งในประเด็นนี้มีความเกี่ยวเนื่องกับ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 ยังมีกฎหมายอื่น ๆ ที่กำกับดูแลอยู่ เช่น ประมวลกฎหมายอาญา หรือ พ.ร.บ.คุ้มครองเด็ก ทำให้การกระทำหลายอย่างเป็นความผิดตามกฎหมายด้วย ซึ่งในลักษณะของการกระทำความผิดในลักษณะนี้นั้น ครอบคลุมตั้งแต่การนำเข้าการเผยแพร่ รายการส่งต่อข้อมูลผิดกฎหมายและไม่เหมาะสม หรือแม้แต่กระทั่งการเข้าร่วมวงสนทนาออนไลน์ที่เป็นการวิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่น การโพสต์แสดงความคิดเห็น ที่จะส่งผลกระทบต่อผู้อื่น อย่างไรก็ตามการนำเข้าสู่ข้อมูลที่จะผิดตามลักษณะของอาชญากรรมไซเบอร์ จะเป็นในลักษณะของการชักจูงไปสู่สิ่งผิดกฎหมายหรือการพนัน การส่งต่อข่าวปลอม เนื้อหาข้อมูลเท็จที่กระทบต่อความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม และความปลอดภัยของประชาชนทั่วไป หรือแม้กระทั่งการโฆษณาหลอกลวงสินค้า และสื่อลามกอนาจาร เป็นต้น ซึ่งการนำเข้าสู่ข้อมูลในลักษณะนี้ย่อมนำไปสู่การกระทำความผิดในลักษณะอื่น ๆ ทั้งการหลอกลวงหรือฉ้อโกงตามประมวลอาญา เพียงแต่รูปแบบของการชักชวนหรือล่อลวงมีการใช้ช่องทางทางไซเบอร์เท่านั้น

2 ผลจากการวิจัยแนวทางการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ของประเทศไทย พบว่า

อาชญากรรมไซเบอร์เป็นรูปแบบการกระทำความผิดที่ยากต่อการตรวจพบ ด้วยสภาพของปัญหาที่อาชญากรรมไซเบอร์ ยังเป็นอาชญากรรมที่ไม่ค่อยได้ถูกรายงานให้แก่หน่วยงานรัฐทราบ ทำให้สถิติของการเกิดอาชญากรรมรูปแบบนี้คาดได้ว่ามีสูงกว่าตัวเลขที่มีอยู่ (EUROPOL, 2021) ซึ่งมีหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมไซเบอร์ มีหลากหลายหน่วยงาน ทั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงกลาโหม กองบัญชาการกองทัพไทย และเหล่าทัพ ทั้งนี้ยังมีหน่วยงานอื่น ๆ เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติอีกด้วย ผลการวิจัยพบว่าแนวทางการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ของประเทศไทย ในปัจจุบัน มี 3 วิธีการหลัก ๆ ได้แก่

หนึ่ง ทำการศึกษาการจัดตั้งหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมไซเบอร์ซึ่งเดิมไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใดโดยเฉพาะและโครงสร้างในลักษณะดังกล่าวยังไม่สามารถรองรับคดีอาชญากรรมไซเบอร์ที่เกิดขึ้นและมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นคดีโดยส่วนใหญ่มีความซับซ้อนมีเครือข่ายกระทำความผิดคาบเกี่ยวหลายท้องที่รวมถึงที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมข้ามชาติ การจัดตั้งหน่วยงาน "กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.)" หรือ "กองบัญชาการตำรวจไซเบอร์" เพื่อเพิ่มศักยภาพในการวิเคราะห์สาเหตุ การกระทำอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นระบบ ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักในการสืบสวนสอบสวนคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่มีความลับซับซ้อน

สอง การใช้มาตรการทางกฎหมาย เป็นแนวทางการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ของประเทศไทย ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมไซเบอร์ ประกอบไปด้วยพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ที่เป็นกฎหมายเฉพาะของการกระทำความผิดในลักษณะนี้และยังมีกฎหมายอื่นที่

เกี่ยวข้อง เช่น ประมวลกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544 พระราชบัญญัติ ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 เป็นต้น และเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2565 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 ที่จะมึบทบาทในการคุ้มครองและให้สิทธิที่บุคคลที่ควรมีต่อข้อมูลส่วนบุคคลเองได้ รวมไปถึงการสร้างมาตรฐานของบุคคลหรือนิติบุคคล ในการเก็บข้อมูลส่วนบุคคล, รวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล, ใช้ข้อมูลส่วนบุคคล หรือเพื่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลก็ตามเมื่อพิจารณาถึงความเสียหายที่เกิดขึ้นจากปัญหานี้จึงต้องมีบทลงโทษที่หนักขึ้นด้วยการออกพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 เพื่อเป็นการป้องปรามยับยั้งป้องกัน อาชญากรรมไซเบอร์ให้เกิดความเกรงกลัวไม่เสี่ยงที่จะกระทำความผิด

สาม การสร้างวัฒนธรรมแห่งการป้องกันในภาคการศึกษาว่าหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ที่จะพัฒนาความรู้เกี่ยวกับอาชญากรรมทางไซเบอร์ ความปลอดภัยในโลกไซเบอร์สำหรับเยาวชนและประชาชนทุกคน การจัดทำหลักสูตรการให้ความรู้ การจัดฝึกอบรม การจัดทำสื่อต่าง ๆ ที่จะทำให้เข้าใจเกี่ยวกับอาชญากรรมไซเบอร์ ทั้งการจัดทำคัลป อินโฟกราฟฟิก ให้กับบุคลากรทางการศึกษาและประชาชนทั่วไป เป็นสื่อการเรียนการสอนและให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจสามารถรับมือกับอาชญากรรมทางไซเบอร์ได้ นอกจากนี้เราอาจไม่สามารถคาดการณ์ว่าในอนาคตอาชญากรรมไซเบอร์หรือภัยอันตรายจากไซเบอร์จะมีลักษณะการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร เราต้องมีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้มีวัฒนธรรมในการป้องกันและสามารถรับมือ รวมถึงการสร้างเครือข่ายให้มีอยู่ทั่วประเทศ

3. ผลจากการวิจัยการนำเสนอรูปแบบแนวทางการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ของประเทศไทย พบว่า

ประเทศไทยถูกจัดอันดับประเทศที่มีการป้องกันภัยคุกคามไซเบอร์ต่ำกว่ามาตรฐาน ดิตอันดับ 15 ของโลกในเรื่องประเทศที่มีความเสี่ยงด้านไซเบอร์ ผลการวิจัยแนวทางการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ของประเทศไทยพบว่า มี 3 ลักษณะที่ต้องนำมาเป็นแนวทางในการป้องกันดังนี้

3.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านอาชญากรรมไซเบอร์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ การปรับกลยุทธ์ การใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากในปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแปลงของสังคมในการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างรวดเร็ว หน่วยงานต่าง ๆ จะต้องมีการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถรองรับกับการจัดการคดีด้านอาชญากรรมไซเบอร์ให้มีประสิทธิภาพมาก โดยเฉพาะสำนักงานตำรวจแห่งชาติหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องจัดทำยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เฉพาะในการบริหารจัดการและยกระดับการดำเนินการเรื่องนี้

3.2 การบูรณาการการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมไซเบอร์ร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาพบว่าอาชญากรรมไซเบอร์มีลักษณะที่มีความซับซ้อนและมีผลกระทบในวงกว้าง อีกทั้งยังเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานและหลากหลายประเทศ หน่วยงานต่าง ๆ ของแต่ละประเทศ เหล่านี้ต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและทรัพยากรที่จำเป็นร่วมกันเพื่อที่จะให้เกิดการดำเนินการในการติดตามสืบสวนสอบสวนคดีอาชญากรรมไซเบอร์ได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งจะมีการดำเนินการในเชิงรุกให้มากขึ้น โดยการสร้างความเข้าใจกับเหยื่อบางกลุ่มและสร้างกฎหมายที่เหมาะสมเพื่อเป็นการสนับสนุนการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และต้องหาแนวทางในการบริหารจัดการร่วมกัน ทั้งนี้อาจจะมีการตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเฉพาะเพื่อดำเนินการเรื่องนี้ในช่วงต้น อันจะเป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไปในอนาคต

3.3 การเพิ่มความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับประชาชนหรือ Digital literacy การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมไซเบอร์ในยุคปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือการสร้างภูมิคุ้มกันให้กับประชาชนให้สามารถที่จะมีความรู้ความเข้าใจและรู้ทันกับมิจฉาชีพที่จะมาติดต่อพูดคุยและใช้ช่องทางออนไลน์ในการเข้ามาก่ออาชญากรรมได้ โดยจะเห็นว่ากลุ่มที่เป็นเหยื่ออาชญากรรมมากที่สุดจะเป็นกลุ่มที่ไม่มีความเข้าใจในการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุที่มักจะเชื่อข่าวลวง หรือข่าวปลอม ในขณะที่เด็กและเยาวชนก็ยังประสบปัญหาการวิเคราะห์ข่าวลือ หรือผู้ที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต รวมไปถึงกลุ่มองค์กรที่ใช้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลสาธารณสุข ซึ่งมีการจัดเก็บข้อมูลที่ไม่ถูกต้องทำให้ข้อมูลเหล่านี้หลุดไปสู่มิจฉาชีพ และส่งผลกระทบต่อ และโดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับโรคโควิด-19 เมื่อนำมาประกอบกับข้อมูลส่วนตัวอาจจะทำให้เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผล ทำให้กลุ่มเปราะบางเหล่านี้ถูกมิจฉาชีพใช้เป็นช่องทางในการหาประโยชน์จากเหยื่อได้ง่ายขึ้นอีกด้วย

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ของประเทศไทยพบประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ได้ศึกษา ดังนี้

จากสภาพปัญหาอาชญากรรมไซเบอร์ของประเทศไทยพบว่าอาชญากรรมไซเบอร์ที่มีลักษณะคอมพิวเตอร์ตกเป็นเป้าหมายในการกระทำความผิดที่เรียกกันว่า Hacker ซึ่งหมายถึง ผู้ที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อเข้าถึง ข้อมูล หรือเป็นผู้ที่ทำให้ระบบอื่นไม่พร้อมใช้งานโดยไม่ได้รับอนุญาต และการโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Attack) โดยใช้คอมพิวเตอร์หนึ่งเครื่องขึ้นไป กระทำต่อคอมพิวเตอร์เครื่องเดียวหรือหลายเครื่องข่าย และส่งผลกระทบมหาศาล เช่น การกั๊ยม โอนเงิน ฯลฯ เหตุการณ์ดังกล่าวได้เพิ่มขึ้นหลังจากธนาคารบนมือถือและธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเริ่มได้รับความนิยม และอาชญากรรมไซเบอร์ที่ใช้คอมพิวเตอร์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการกระทำความผิด การหลอกให้ลงทุน (Hybrid Scam) โดยอ้างว่าเป็นการลงทุนที่จะได้ผลตอบแทนสูง และท้ายที่สุดผู้อาชญากรรมไซเบอร์ก็จะฉ้อโกงเงินหนีไป ในรูปแบบสุดท้ายที่คนไทยมักจะถูกหลอกหลวงมากที่สุดคือ การหลอก ลวงด้วยการโทรศัพท์ โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ (Vishing Phishing) ที่สร้างสถานการณ์ที่น่ากลัวให้กับผู้เสียหายและจะอ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่รัฐ ถ้าผู้เสียหายขาดสติตกใจ

ก็จะให้ข้อมูลส่วนตัว และดำเนิน การตามที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ บอกให้ทำก็จะเกิดความเสียหายได้ รวมถึงอาชญากรรมไซเบอร์ใช้เรื่องการนำเข้าสู่ข้อมูลที่ผิดกฎหมายหรือเนื้อหาไม่เหมาะสมเป็นเครื่องมือในการกระทำความผิดซึ่งในลักษณะของการกระทำความผิดในลักษณะนี้ได้ครอบคลุมตั้งแต่การนำเข้าสู่การเผยแพร่ รายการส่งต่อข้อมูลที่ ไม่เหมาะสม หรือแม้แต่กระทั่งการเข้าร่วมวงสนทนาออนไลน์ที่เป็นการวิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่นทำให้การกระทำหลายอย่างของเหยื่ออาจจะดูเหมือนว่าเป็นความผิดตามกฎหมายด้วย ซึ่งใช้ประโยชน์จากการนำเข้าสู่ข้อมูลในลักษณะนี้นับเป็นโอกาสให้อาชญากรรมไซเบอร์แฝงตัวเข้ามาข่มขู่ได้

จากสภาพปัญหาอาชญากรรมไซเบอร์ของประเทศไทยจึงจำเป็นต้องมีแนวทางการป้องกัน และได้ พบว่า มีแนวทางการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ของประเทศไทย 3 วิธี ได้แก่

หนึ่ง ทำการศึกษาจัดตั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งระบบใหม่

สอง ให้มีการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมาย ต่อผู้กระทำความผิดอย่างโปร่งใสและทำทันทีอย่างรัดกุม

สาม ให้การศึกษาคำความรู้เกี่ยวกับอาชญากรรมทางไซเบอร์ กับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ชุมชน รวมถึงนักวิชาการ นักเรียน นิสิต นักศึกษาให้เข้าใจถึง ความปลอดภัยในโลกไซเบอร์ ด้วยการจัดทำหลักสูตรการให้ความรู้ จัดฝึกอบรม จัดทำสื่อต่าง ๆ ที่ทำให้เข้าใจเกี่ยวกับอาชญากรรมไซเบอร์ รวมทั้งการจัดทำคลิป อินโฟกราฟฟิกเป็นสื่อการเรียนการสอนและให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจสามารถรับมือกับอาชญากรรมทางไซเบอร์ได้

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ความรู้ที่เกิดขึ้นใหม่ในงานวิจัยนี้คือ แนวทางการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ของประเทศไทย ควรมุ่งเน้นดังนี้

1. ภาครัฐจะต้องมีการยกระดับการบริหารจัดการ เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนิน การด้านอาชญากรรมไซเบอร์ให้มีทิศทางและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรมีการจัดทำยุทธศาสตร์หรือจัดทำแผนระดับประเทศเพื่อให้การดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันเป็นการเพิ่มความเข้มงวดและการติดตามป้องกันการกระทำความผิดในลักษณะของอาชญากรรมไซเบอร์ได้ดียิ่งขึ้น

2 ต้องมีการบูรณาการร่วมกันในทุกภาคส่วน ภาครัฐ โดยสำนักงานตำรวจ หน่วยงานความมั่นคง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภาคเอกชน โดย ธนาคาร หรือหน่วยงานกำกับต่าง ๆ ในการร่วมมือ และแลกเปลี่ยนทรัพยากรโดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารร่วมกัน เนื่องจากอาชญากรรมไซเบอร์นั้นมีลักษณะเฉพาะ การดำเนินการด้วยฐานข้อมูลเดียวกัน จะทำให้หน่วยงานทุกภาคส่วนสามารถที่จะป้องกันและปราบปรามการเกิดของอาชญากรรมไซเบอร์ได้

3 การให้ความรู้ความเข้าใจ สร้าง Digital literacy ให้กับประชาชน เพื่อที่จะสามารถรู้เท่าทันกลุ่มอาชญากรและสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ปรากฏบนโลกออนไลน์ได้อย่างชาญฉลาด

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการจัดทำรูปแบบการบูรณาการการทำงานร่วมกันในการป้องกันและปราบปรามด้านอาชญากรรมไซเบอร์ที่เหมาะสมกับประเทศไทย เพื่อที่จะให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เอกสารอ้างอิง (References)

- กษพรธม มณีภาค และอุนิษา เลิศโตมรสกุล. (2562). การตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมจากการกระทำผิดในโลกอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษาการรังแกกันในโลกไซเบอร์ ในรูปแบบการคุกคามทางเพศ ในเขตกรุงเทพมหานคร. *Research and Development Journal Suan Sunandha Rajabhat University*. 11(2), 95-105.
- กระทรวงยุติธรรม. (2563). *อาชญากรรมทางไซเบอร์ ภัยคุกคามจากวิถีใหม่ยุคโควิด-19 ผู้เชี่ยวชาญแนะรัฐเร่งให้ความรู้*. [Online]. เข้าถึงได้จาก <https://www.moj.go.th/view/45017>
- เจษฎาพงษ์ คำชู. (2561). *พฤติกรรมเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์จากการใช้โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟน กรณีศึกษา นิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต โรงเรียนนายร้อยตำรวจ*.
- ณรงค์ กุลนิเทศ. (2558). *รูปแบบและมาตรการแก้ไขปัญหอาชญากรรมไซเบอร์*. รายงานการประชุมวิชาการและนำเสนอผลการวิจัย ระดับชาติและนานาชาติ กลุ่มระดับชาติ ด้านวิทยาศาสตร์. 1(6), 224-237.
- ณรงค์ ทรัพย์เย็น และธงชาติ รอดคลองตัน. (2551). *คู่มือตำรวจเล่มที่ 6 หมวดวิชาป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.
- ธนพัฒน์ ภคชัยวิศิษฎ์. (2561). *การวิเคราะห์ระบบการจัดการความปลอดภัยด้านอาชญากรรมในพื้นที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการความปลอดภัย. โรงเรียนนายร้อยตำรวจ.
- เนชั่น. (2563). *ผชช.น.เผย คดีอาชญากรรมไซเบอร์พุ่ง ช่วงโควิด-19*. [Online]. เข้าถึงได้จาก <https://www.nationtv.tv/main/content/378777517/> (30 กันยายน 2563).
- เบญจพร ลิ้มธรรมาภรณ์ และกอบเกียรติ สระอุบล. (2554). *การตรวจจับบอทเน็ตสแปมเมลล์และความตระหนักในภัยลวงเฟซบุ๊กฟิชซิ่ง*. วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. 21(3) : 702-709
- ประเทือง ธนิตผล. (2556). *อาชญาวิทยาและทัณชวิทยา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2563). *Covid-19 โอกาสทองของอาชญากรรมไซเบอร์*. [Online]. เข้าถึงได้จาก <https://mgronline.com/cyberbiz/detail/9630000039358> (29 กันยายน 2563).

- พรชัย ชันดี. (2549). *การบูรณาการทฤษฎีทางอาชญาวิทยาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม* (2557101) เอกสารประกอบการบรรยาย หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พรชัย ชันดี. (2558). *ทฤษฎีอาชญาวิทยา : หลักการ งานวิจัยและนโยบายประยุกต์*. กรุงเทพฯ : ส.เจริญการพิมพ์.
- พเยาว์ ศรีแสงทอง. (2554). *การลงโทษและการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำความผิด*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม. (2562). *แผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ของกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2562 – 2566*. กรุงเทพฯ : กระทรวงคมนาคม.
- ศูนย์บริหารจัดการความเสี่ยง มหาวิทยาลัยมหิดล. (2560). *มหันตภัยไร้สาย เพียง “คลิก” เดียว อาจตกเป็นเหยื่อได้*. [Online]. เข้าถึงได้จาก https://op.mahidol.ac.th/rm/wp-content/uploads/2017/08/Wireless_catastrophe_click_one_victim.pdf (16 ตุลาคม 2563).
- สาวตรี สุขศรี. (2560). *อาชญากรรมคอมพิวเตอร์/ไซเบอร์ กับทฤษฎีอาชญาวิทยา*. วารสารนิติศาสตร์. 46(2), 415-432.
- สิริรัตน์ บำรุงภรณ์. (2552). *อาชญาวิทยา ทักษิวิทยาและเหยื่อวิทยา*. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุนิสา อินอุทัย. (2557). *การป้องกันตนเองไม่ให้ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมของประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรัตน์ สาเรือง. (2561). *อาชญากรรมบนอินเทอร์เน็ต*. วารสารสหศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. 18(2), 134-161.
- สุวรรณณี ฐปจัน, ระดม เจอจันทร์ และศิริปรัชญ์ บุญครอง. (2558). *การตรวจจับพฤติกรรมและป้องกันมัลแวร์บนโทรศัพท์มือถือแอนดรอยด์*. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. 23(1), 172-181.
- สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานราชทัณฑ์. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลทำให้ผู้ต้องขังกระทำผิดซ้ำ (เอกสารวิจัย)*. กรุงเทพฯ : กรมราชทัณฑ์.
- อัมณพ ชูบำรุง และอุนิษา เลิศโตมรสกุล. (2555). *อาชญากรรมและอาชญาวิทยา*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Akers, Ronald L. (1994). *Criminological Theories: Introduction and Evaluation*. Los Angeles, CA: Roxbury Publishing Company.

-
- Akers, Ronald L. and Jensen, Gary F. (2003). *Social Learning Theory and the Explanation of Crime: a Guide for the New Century*. New Brunswick, N.J.: Transaction.
- Cornish, D. B. and Clarke, R. V. G. (1986). *The reasoning criminal: Rational choice perspectives on offending*. New York: Springer-Verlag.
- Suttherland, E.H. and Cressey, D.R. (1978). *Criminology*. New York: J.B. Lippincott Company.

ผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบห้องเรียนกลับทาง เรื่อง Comparative และ Superlative ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนตากพิทยาคม

Effect of Flipped Classroom Approach on Comparative and Superlative of the Grade 8 Students at Takpittayakom School

สมยศ สุโพธิ์ภาคสกุล¹ สุธาสิณี สุโพธิ์ภาคสกุล² นงลักษณ์ สอนคุ้ม³

Somyot Suphopaksakun, Suthasinee Suphopaksakun, Nongluk Sonkhon

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาผลการเรียนรู้ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ก่อนและหลังเรียนหัวข้อ comparative และ superlative ในรายวิชาภาษาอังกฤษ 4 โดยใช้เทคนิคการจัดการเรียนแบบห้องเรียนกลับทาง และเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการเรียนหัวข้อ comparative และ superlative ในรายวิชาภาษาอังกฤษ 4 โดยใช้เทคนิคการจัดการเรียนแบบห้องเรียนกลับทางของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2.11 โรงเรียนตากพิทยาคม จังหวัดตาก จำนวน 41 คน โดยการสุ่มแบบเจาะจงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการจัดการเรียนรู้อบบแบบห้องเรียนกลับทางของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 1 แผน แผนละ 7 ชั่วโมง 2) แบบทดสอบเรื่อง comparative และ superlative ได้แก่ แบบทดสอบชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ 3) แบบประเมินความพึงพอใจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่มีต่อการเรียนหัวข้อ comparative และ superlative ในรายวิชาภาษาอังกฤษ 4 โดยใช้เทคนิคการจัดการเรียนแบบห้องเรียนกลับทาง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่า t - test ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า คะแนนหลังเรียนจากการใช้จัดการเรียนรู้อบบแบบห้องเรียนกลับทางสูงกว่า ก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าเฉลี่ยก่อนเรียนเท่ากับ 5.73 และค่าเฉลี่ยหลังเรียนเท่ากับ 6.923 นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้อบบแบบห้องเรียนกลับทาง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$)

คำสำคัญ (Keywords): ห้องเรียนกลับทาง; ผลลัพธ์การเรียนรู้; ห้องเรียนกลับด้าน

Received: 2022-12-01 Revised: 2022-12-21 Accepted: 2022-12-21

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการประถมศึกษา วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น, Lecturer in the Department of Elementary Education, Northern College. Corresponding Author e-mail: Somyot@northern.ac.th

² ครูโรงเรียนตากพิทยาคม อ.เมืองตาก จ.ตาก, Teacher of Tak Pittayakom School, Muang Tak District, Tak Province. e-mail: suthasinee2540@hotmail.com

³ ครูโรงเรียนชุมชนบ้านวังหิน อ.เมืองตาก จ.ตาก, Teacher of Ban Wang Hin Community School, Muang Tak District, Tak Province. e-mail: tukkata4410@hotmail.com

Abstract

The purpose of this research was to study the outcome before and after using Flipped Classroom approach in Comparative and Superlative of English 4 of grade eight students and to study the satisfaction of grade eight students on using Flipped Classroom approach in Comparative and Superlative of English 4. The sample was grade 8.11 students at Takpittayakom school, Tak province. There were 41 students selected by purposive sampling. The research instruments consisted of 1) a lesson plan on Flipped Classroom approach and taught for 7 hours and 2) one pretest and posttest; objective test 20 items. Statistical analysis of this study composed of Mean (\bar{X}), Standard Deviation (S.D.) and t – test. The finding revealed that posttest score toward Flipped Classroom approach was higher than pretest score which is statistically significant at .01 level. The average score in pretest was 5.73 and average score in posttest was 6.92. Students were satisfied Flipped Classroom approach at a high level (\bar{X} = 4.15).

Keywords: Model; Guidelines; Life Insurance Business

บทนำ (Introduction)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2553 ได้กำหนดความมุ่งหมายและหลักการไว้ว่า การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดีและมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับมาตรา 24 ที่กล่าวว่า เนื้อหาสาระและการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ต้องจัดให้มีความสอดคล้องกับความถนัดและความสนใจของนักเรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ฝึกทักษะกระบวนการคิด การเผชิญสถานการณ์ การจัดการ และการนำความรู้ประยุกต์ใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา จัดกิจกรรมให้นักเรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติ ให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่านและเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง การจัดการเรียนรู้เกิดได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553)

โลกแห่งการศึกษาในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ด้วยอิทธิพลของยุคที่มีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว จากการพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้การเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ เข้าด้วยกันทั่วทุกภูมิภาคของโลกเป็นไปได้โดยง่าย เป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสารที่ไร้ขีดจำกัด (สุทธิพร จิตต์มิตรภาพ, 2553: 1-5) การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 นี้ จึงส่งผลต่อวิถีการดำรงชีพของสังคมอย่างทั่วถึง ทำให้การเรียนรู้ในศตวรรษนี้เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวนักเรียนแห่งยุคที่เรียกกันว่า Generation Z ซึ่งก็คือนักเรียนที่มาพร้อมกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี จะมีความรักอิสระ เลือกสิ่งที่ตนพอใจ แสดงความคิดเห็น มีลักษณะเฉพาะตน (customization & personalization) ชอบตรวจหาความจริงเบื้องหลัง (scrutiny) เป็นตัวของ

ตัวเอง ชอบความท้าทาย และสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเพื่อรวมตัวกันทำกิจกรรมและเรียนรู้ร่วมกัน รักความสนุกสนานและการเล่นเป็นส่วนหนึ่งของงาน เป็นนักเรียนในยุคดิจิทัลจะใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ ต้องการความเร็วในการสื่อสาร การหาข้อมูลและตอบคำถาม สร้างนวัตกรรม ต่อทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิต เป็นนักเรียนที่ชอบใช้อินเทอร์เน็ต (Netizen) (วิจารณ์ พานิช, 2556: 1-2; จินตวีร์ คล้ายสังข์, 2556: 276; McCrindle, 2015: online) ดังนั้นครูจึงต้องมีความตื่นตัวและสร้างสรรค์การจัดการเรียนรู้เพื่อเตรียมความพร้อมให้นักเรียนมีทักษะสำหรับการออกไปดำรงชีวิตในโลกแห่งศตวรรษที่ 21 ที่เปลี่ยนไปจากศตวรรษที่ 20 และ 19 อย่างมาก โดยทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ที่สำคัญ คือ ทักษะการเรียนรู้ (Learning Skill) ที่เน้นผู้ลงมือทำคือตัวนักเรียนเอง ครูเป็นเพียงผู้ช่วย คอยให้คำแนะนำ ไม่ใช่ครูหรือบอกความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการจัดการเรียนรู้วิชาวิทยาศาสตร์ (วิจารณ์ พานิช, 2556: 29-33; นภลัย ทองปิ่น, 2556: 590-591) ประเทศที่พัฒนาแล้วอย่าง สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร ฝรั่งเศส และอื่น ๆ กำลังตื่นตัวอย่างมากในการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ของชาติให้พร้อมเผชิญหน้ากับโลกของการแข่งขันในศตวรรษที่ 21 ซึ่งต้องเป็นการแข่งขันด้วย วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพราะทั้งสองคือสิ่งที่เป็นแรงขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ (นภลัย ทองปิ่น, 2556: 590; พิศาล สร้อยอุร่า, 2544: 20-29)

ปัจจุบันโลกก้าวเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 ซึ่งมีการคิดค้นเพื่อพัฒนารูปแบบนวัตกรรมทางการเรียนรู้เพื่อก้าวทันกับความเปลี่ยนแปลงกับบริบทเชิงสังคม และก้าวทันความเปลี่ยนแปลงกับโลกแห่งความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทต่อการจัดการศึกษาคอนข้างสูง ซึ่งในวงการศึกษไทยได้มีการคิดค้นพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษาในหลากหลายรูปแบบ เป็นไปตามแนวคิดของการพัฒนาโดยมุ่งเน้นที่นักเรียนเป็นสำคัญ ซึ่งในปัจจุบันมีบทเรียนที่ถูกสร้างขึ้นโดยผ่านการส่งต่อบนโลกอินเทอร์เน็ตที่เป็นสื่อกลางระหว่างครูและนักเรียน ช่วยให้นักเรียนไม่จำเป็นต้องใช้เวลาในชั้นเรียนในการเรียนเนื้อหาวิชา แต่ใช้เวลาให้เกิดคุณค่าโดยใช้สำหรับทำกิจกรรมเพื่อนำความรู้ที่ได้ประยุกต์ใช้จริงๆ ห้องเรียนกลับทาง (Flipped Classroom) เป็นนวัตกรรมและมุมมองหนึ่งของตัวอย่างจากประสบการณ์จริงที่เกิดขึ้นในวงการศึกษ ที่นักเรียนจะได้เรียนรู้จากการบ้านที่ได้รับผ่านการเรียนด้วยตนเองจากสื่อวิดีโอที่ตนเองนอกชั้นเรียนหรือที่บ้าน ส่วนการเรียนในชั้นเรียนนั้นจะเป็นการเรียนแบบสืบค้นหาความรู้ที่ได้รับหรือฝึกปฏิบัติร่วมกันกับเพื่อนร่วมชั้น โดยมีครูเป็นผู้คอยให้ความช่วยเหลือชี้แนะ เป็นกลยุทธ์เรียนรู้ที่ปรับเปลี่ยนวิธีการให้เกิดขึ้นผ่านสื่อเทคโนโลยีที่นำมาใช้ ช่วยให้นักเรียนสามารถทบทวนเนื้อหาซ้ำจนกว่าจะเกิดความเข้าใจได้จากการดูวิดีโอที่ตนเองออนไลน์ เป็นการให้ห้องเรียนให้เกิดคุณค่าแก่นักเรียนโดยใช้ฝึกประยุกต์ความรู้สถานการณ์ต่างๆ ช่วยให้การเรียนการสอนมีความยืดหยุ่น ลดเวลาการบรรยายเนื้อหาในห้องเรียนและช่วยเพิ่มเวลาในการทำกิจกรรมในห้องเรียนให้นักเรียนได้เรียนรู้ร่วมกันจากการปฏิบัติจริงมากขึ้น นอกจากนี้การจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทางยังมีส่วนกระตุ้นให้นักเรียนสร้างความรับผิดชอบให้กับนักเรียนในด้านของการทำงานของตนเอง การติดตามและกำกับตนเองในการส่งงาน รวมไปถึงความรับผิดชอบในการทำงานกลุ่ม และกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในชั้นเรียน (นิชาภา บุรีกาญจน์, 2556; วิจารณ์ พานิช, 2556) ดังนั้นการเรียนแบบกลับทางอาจจะช่วยเสริมสร้างให้

นักเรียนมีความสามารถในการเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น เนื่องจากนักเรียนได้ใช้เวลาในชั้นเรียนเพื่อการทำกิจกรรมร่วมกันอย่างเต็มที่ แต่ปัญหาที่พบในการเรียนแบบห้องเรียนกลับทางก็คือนักเรียนบางคนอาจไม่คุ้นเคยมาก่อนเข้าชั้นเรียน จึงไม่สามารถที่จะร่วมกิจกรรมในชั้นเรียนกับเพื่อนๆ สิ่งที่สำคัญของการเรียนแบบห้องเรียนกลับทางนั้นก็คือ การตรวจสอบความรับผิดชอบในการเรียนออนไลน์จากการดูวิดีโอที่ค้นและตรวจสอบความเข้าใจของนักเรียน เช่น การให้นักเรียนได้บันทึกความรู้ ตั้งคำถาม และค้นคว้าความรู้เพิ่มเติมที่นอกเหนือจากวิดีโอที่ค้นเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนมาทำกิจกรรมร่วมกันในชั้นเรียน ซึ่งนักเรียนสามารถทำได้ล่วงหน้าก่อนเข้าทำกิจกรรมในชั้นเรียนจากการเรียนบนออนไลน์ โดยใช้เครื่องมือในการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์เป็นสื่อกลางที่เข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกและเตรียมพร้อมในการทำกิจกรรมร่วมกันในชั้นเรียน

ปัจจุบันได้มีการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับทางมาใช้ในการสอนนักเรียน ซึ่งพบว่าการจัดการเรียนการสอนแบบนี้มีส่วนช่วยกระตุ้น และฝึกให้นักเรียนได้คิดวิเคราะห์ ส่งผลให้นักเรียนนำความรู้จากภาคทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ในภาคปฏิบัติได้ โดยให้นักเรียนดูสื่อวิดีโอที่ค้นก่อนเข้าห้องเรียน และเมื่อเข้าห้องเรียนครูจะให้นักเรียนทำกิจกรรม ได้แก่ การวิเคราะห์สถานการณ์การอภิปราย บทเรียน การถาม-ตอบปัญหาที่นักเรียนพบเจอระหว่างดูสื่อวิดีโอที่ค้นด้วยตนเอง เล่นเกมส์ โดยครูทำหน้าที่สรุปบทเรียน หรือประเด็นที่สำคัญให้กับนักเรียน ซึ่งพบว่านักเรียนได้รับประโยชน์ในแง่ของความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการเวลา มีการพัฒนาตนเองเป็นนักเรียนที่เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง ถึงแม้ว่าการเรียนแบบห้องเรียนกลับทางจะมีกิจกรรมให้ทำมากกว่าการเรียนแบบบรรยายก็ตาม จากประสบการณ์การสอนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 วิชาภาษาอังกฤษ 3 พบว่าเวลาในชั้นเรียนมีค่อนข้างน้อยทำให้นักเรียนมีเวลาในการทำแบบฝึกหัดหรือกิจกรรมในห้องเรียนน้อย เนื่องจากกิจกรรมเพิ่มเติมของโรงเรียน ทำให้นักเรียนไม่ได้เรียนในคาบเรียนต่างๆ จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้นำรูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับทาง (flipped classroom) มาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอนในหัวข้อ comparative และ superlative เพื่อพัฒนาให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ร่วมกับการใช้สื่อออนไลน์ มาช่วยจัดการระบบประมวลผลการเรียนรู้ และอำนวยความสะดวกให้กับนักเรียนในการทบทวนความรู้ ทำแบบทดสอบก่อนและหลังเรียน โดยครูทำหน้าที่ให้การช่วยเหลือและสรุป ประเด็นความคิดรวบยอดเพื่อให้นักเรียนบรรลุวัตถุประสงค์ การเรียนรู้ เกิดความเข้าใจ สามารถทำข้อสอบได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาผลการเรียนรู้ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ก่อนและหลังเรียนหัวข้อ comparative และ superlative ในรายวิชาภาษาอังกฤษ 4 โดยใช้เทคนิคการจัดการเรียนแบบห้องเรียนกลับทาง

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการเรียนหัวข้อ comparative และ superlative ในรายวิชาภาษาอังกฤษ 4 โดยใช้เทคนิคการจัดการเรียนแบบห้องเรียนกลับทางของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนตากพิทยาคม ตำบลระแหง อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก จำนวน 520 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2/11 จำนวน 41 คน ได้มาโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ มี 3 ชนิด ประกอบด้วย

1. แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการจัดการเรียนรูปแบบห้องเรียนกลับทางของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ซึ่งประกอบด้วยแผนการจัดการเรียนรู้ จำนวน 7 แผนการจัดการเรียนรู้แต่ละแผนใช้เวลา 1 ชั่วโมง รวมเป็นเวลา 7 ชั่วโมง

2. แบบทดสอบเรื่อง comparative และ superlative ได้แก่ แบบทดสอบชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ

3. แบบประเมินความพึงพอใจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่มีต่อการเรียนหัวข้อ comparative และ superlative ในรายวิชาภาษาอังกฤษ 4 โดยใช้เทคนิคการจัดการเรียนแบบห้องเรียนกลับทาง

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาค้นคว้าดำเนินการโดยใช้แบบแผนการทดลองแบบวิจัยกลุ่มเดียว (One Group Pretest - Posttest design)

1.1 อธิบายให้ผู้เรียนเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดของห้องเรียนกลับทาง

1.2 ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน

1.3 ทำการทดลอง โดยแผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการจัดการเรียนรูปแบบห้องเรียนกลับทาง

2. ดำเนินการทดลอง การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงทดลองกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้ศึกษาค้นคว้าดำเนินการสอนเอง โดยใช้เวลาสอน 7 ชั่วโมง โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

2.1 ระยะเวลาที่ทำการสอน ทำการเรียนการสอนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 ตั้งแต่วันที่ 4 พฤศจิกายน 2564 ถึงวันที่ 18 พฤศจิกายน 2564 โดยใช้เวลาจำนวน 1 แผน เป็นเวลา

สอน 7 ชั่วโมง ซึ่งสอนวันละ 1 ชั่วโมง เป็นเวลา 7 วัน โดยไม่รวมเวลาทดสอบก่อนเรียน (Pretest) และ หลังเรียน (Posttest)

2.2 ผู้ศึกษาค้นคว้าดำเนินการจัดการเรียนการสอนที่ละแผน แล้วนำแบบทดสอบเรื่อง comparative และ superlative ไปทดสอบหลังเรียน (Posttest) กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2.11 โรงเรียนตากพิทยาคม ตำบลระแหง อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 41 คน ที่เป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมแล้ว ตรวจสอบบันทึกคะแนนไว้ เพื่อที่จะนำผลไปวิเคราะห์ข้อมูล

2.3 หาประสิทธิภาพที่ทำการเรียนการสอนกับนักเรียนกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม แล้วนำแบบทดสอบเรื่อง comparative และ superlative ชุดเดียวกันกับที่ใช้ทดสอบก่อนเรียน (Pretest) มาทำการทดสอบกับนักเรียนกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม (Post Test) ด้วยคะแนนเต็ม 10 คะแนน จากนั้นนำคะแนนมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. หาค่าดัชนีความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษ 4 เรื่อง Comparative และ Superlative จากค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (IOC) และแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทางจากค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (IC)

2. หาค่าความยาก (p) และค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษ 4 เรื่อง Comparative และ Superlative เป็นรายข้อ โดยใช้สูตรการหาค่าความยากและค่าอำนาจจำแนก

3. วิเคราะห์แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษ 4 เรื่อง Comparative และ Superlative โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระหว่างก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้สถิติการทดสอบทีชนิดกลุ่มตัวอย่างไม่เป็นอิสระต่อกัน (t-test for dependent samples; paired t-test)

4. การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทาง แปลผลค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทาง ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย (Research Results)

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาผลการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทางที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษ 4 เรื่อง Comparative และ Superlative และความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนตากพิทยาคม สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. นักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทาง มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษ หลังการจัดการเรียนรู้สูงกว่าก่อนการจัดการเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.01

2. นักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทาง มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัยผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบห้องเรียนกลับทาง เรื่อง Comparative และ Superlative ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนตากพิทยาคม ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาอังกฤษเรื่อง Comparative และ Superlative

จากผลการวิจัยพบว่า นักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทาง มีคะแนนเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ เรื่อง Comparative และ Superlative หลังการเรียนสูงกว่าก่อนการเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นักเรียนจะต้องศึกษาเนื้อหาเบื้องต้นมาแล้วล่วงหน้าก่อนการเข้าชั้นเรียนจากสื่อการเรียนรู้ที่ครูจัดเตรียมไว้ให้ในรูปแบบต่าง ๆ คือ วิดีโอการสอน วิดีโออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เว็บไซต์ต่าง ๆ เมื่อถึงเวลาในชั้นเรียนนักเรียนจะนำผลการเรียนรู้ที่ได้จากการศึกษาล่วงหน้า มาทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายเป็นรายบุคคลและกลุ่ม ซึ่งเป็นการอธิบาย อภิปราย ได้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเองและสามารถสอนผู้อื่นหรือช่วยเหลือเพื่อนได้เป็นการใช้ทักษะการเรียนรู้ขั้นสูง ตามพหุระมิตการเรียนรู้ โดยระหว่างการทำกิจกรรมจะมีครูคอยให้คำแนะนำ ช่วยเหลือและตอบข้อสงสัย ทำให้บรรยากาศการเรียนสอนดำเนินไปโดยเน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ การจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทางเป็นการสร้างแรงจูงใจในการเรียน ความอยากรู้อยากเห็น และความสนใจในการเรียน เป็นไปได้โดยง่าย ทั้งยังส่งเสริมให้นักเรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในทางที่เหมาะสม เป็นประโยชน์และสร้างสรรค์ ยิ่งไปกว่านั้นการฝึกทักษะดังกล่าวยังเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันให้กับตัวนักเรียน เปรียบเสมือนเป็นตัวกรองที่คอยช่วยให้นักเรียนสามารถแยกแยะข่าวสารหรือข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วให้รับรู้ได้อย่างมีคุณภาพ สอดคล้องกับแนวคิดหนึ่งในทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (21st century skills) ซึ่งนักเรียนจะต้องมีทักษะด้านการรู้เท่าทันการสื่อสาร สารสนเทศ และสื่อ (communications, information and media literacy) (Bellanca และ Brandt, 2554: 335-383) โดยการนำวิธีการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทาง (flipped classroom) มาใช้ในการจัดการเรียนรู้เมื่อนักเรียนสามารถเรียนรู้

ด้วยตนเองโดยใช้ทักษะการเรียนรู้ขั้นต้นดังที่กล่าวมาแล้วนั้น จึงทำให้เวลาในชั้นเรียนเป็นช่วงของการทำกิจกรรมที่หลากหลายในรูปของเกม การอธิบายแบบกลุ่ม และมีการแข่งขัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจของ Project Tomorrow 2009 จากนักเรียนกว่า 280,000 คน พบว่าร้อยละ 51 อยากรได้เกมและการจำลองต่าง ๆ มากขึ้นในการเรียนการสอน (Fisher & Frey อ้างใน Bellanca และ Brandt, 2554: 337) ดังนั้นการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทางจึงทำให้การเรียนไม่เป็นเรื่องน่าเบื่อ นักเรียนมีแรงจูงใจในการเรียนและศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรียนอย่างมีความสุขและมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียน และนักเรียนกับนักเรียนด้วยตนเองเพิ่มมากขึ้น

ผลการวิจัยจึงสรุปได้ว่า นักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทาง มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษ หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้

นักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทางมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทางในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทาง เป็นการจัดการเรียนรู้ที่เน้นให้นักเรียนได้ทำกิจกรรมในห้องเรียน ซึ่งแตกต่างจากการเรียนการสอนแบบทั่วไป ที่ช่วยให้นักเรียนมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์หลายประการ เช่น ได้พูดคุย ถกเถียง อย่างมีเหตุผล และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ขณะมีบทบาทที่แตกต่างกันในกิจกรรม เป็นทั้งผู้ดำเนินกิจกรรมและผู้ร่วมกิจกรรม เป็นการจัดการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้นักเรียนได้แสดงศักยภาพ กล้าแสดงออก นอกจากนี้นักเรียนยังได้รับการดูแลเอาใจใส่จากครูใกล้ชิดขึ้น เพราะครูจะทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือ คำปรึกษา และติวศักยภาพของนักเรียนให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง สร้างแรงจูงใจและแรงบันดาลใจในการเรียน ไม่ใช่ครูที่ยืนสอนบอกความรู้ให้นักเรียนเป็นผู้รับความรู้อยู่หน้ากระดานเช่นเดิม และที่สำคัญการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทางทำให้นักเรียนได้ใช้เครื่องมือที่ทันสมัยคือ เทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ เครื่องช่วยอินเตอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ เมื่อได้ใช้หรือทำอะไรที่ตนชอบ ทัศนคติทำให้นักเรียนศึกษา ค้นคว้าเรียนด้วยตนเองได้อย่างอัตโนมัติ นักเรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นไปตามที่ครูต้องการให้เกิดขึ้นในตัวนักเรียน ทั้งสิ้น นักเรียนมีความสนใจ กระตือรือร้นที่จะเรียน มีความเป็นอิสระในการเรียนรู้ เกิดความสนุกสนานร่าเริง มีความสุขกับการเรียนและพึงพอใจในการทำกิจกรรม อีกทั้งห้องเรียนกลับทาง นักเรียนเป็นผู้ลงมือดำเนินกิจกรรม ทุกคนในชั้นเรียนมีบทบาทของตนเองในการทำกิจกรรม ทำให้พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในชั้นเรียนหายไปอย่างน่าประหลาดใจ เช่น นักเรียนเบื่อเรียน นั่งหลับ นั่งเฉย ๆ ไม่สนใจ นั่งเล่นโทรศัพท์ หรือก้อกวนชั้นเรียน ตามที่ ศ.นพ. วิจารณ์ พานิช ได้อ้างถึงผู้เขียนหนังสือ Flip Your Classroom: Reach Every Student in Every Class Every Day ว่าทำไมถึงควรกลับทางห้องเรียน ซึ่งเหตุผลหนึ่งพบว่า เป็นการเปลี่ยนการจัดการห้องเรียนที่ปัญหาที่พบบ่อยในชั้นเรียนหายไปเอง นอกจากนี้ก็ได้รับบุถึงข้อดีของการกลับทางห้องเรียนว่า ทำให้เปลี่ยนวิธีการสอนของครูจากบรรยายหน้าชั้น เป็นครูฝึก ให้แก่ศิษย์ได้เป็นรายคน เพื่อใช้เทคโนโลยีการเรียนที่นักเรียนสมัยใหม่ชอบ เข้าสู่โลกของนักเรียน คือ โลกดิจิทัล ช่วยนักเรียน

ขาดเรียนมีบทเรียนบทสอนอยู่บน อินเทอร์เน็ต ช่วยให้นักเรียนได้เรียนไว้ล่วงหน้า หรือเรียนตามชั้นเรียนได้ง่ายขึ้น รวมทั้งเป็นการฝึกนักเรียนให้รู้จักจัดการเวลาของตน ช่วยนักเรียนอ่อนที่มักถูกทอดทิ้ง แต่ในห้องเรียนกลับทาง นักเรียนเหล่านี้จะได้รับความเอาใจใส่ของครูมากที่สุด ช่วยนักเรียนที่มีความสามารถแตกต่างกัน ให้ก้าวหน้าในการเรียนตามความสามารถของตน ช่วยให้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนกับครูเพิ่มขึ้น ช่วยให้ครูรู้จักนักเรียนดีขึ้น ช่วยเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนนักเรียนกันเอง ช่วยให้เห็นคุณค่าของความแตกต่าง

จากผลการแสดงความคิดเห็นของนักเรียนต่อการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทางและงานวิจัยดังกล่าวจึงเป็นการสนับสนุนว่านักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทาง

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. การจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทาง ครูและนักเรียน จะต้องเตรียมความพร้อม วางแผนการจัดการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับเนื้อหา สืบหาความพร้อมของนักเรียน ครูจะต้องทราบข้อมูลและความรู้พื้นฐานของนักเรียนที่จะนำไปใช้ในการจัดการเรียนรู้ เพื่อให้การจัดการเรียนรู้สามารถพัฒนาและส่งเสริมนักเรียนได้เรียนรู้เต็มที่ตามศักยภาพของนักเรียนแต่ละคน และเพื่อจัดเตรียมสื่อให้นักเรียนสามารถเข้าถึงได้ ซึ่งนักเรียนแต่ละคนมีความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลได้ไม่เท่ากัน ยกตัวอย่างกรณีที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ผู้วิจัยจะออกแบบกิจกรรมให้นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมและบทบาทหน้าที่ที่ต่างกันไป เน้นการทำกิจกรรมกลุ่ม เพื่อให้นักเรียนได้มุมมองและความรู้ที่หลากหลายในเนื้อหาเดียวกัน ซึ่งอาจได้มาจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกัน ตามความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลของแต่ละคน โดยที่ครูจะแนะนำสื่อที่เหมาะสมและครอบคลุมเนื้อหาพื้นฐานที่ต้องนำมาใช้ในชั้นเรียนได้ โดยให้ทางเลือกแก่นักเรียนเป็นแหล่งเรียนรู้ที่เป็นได้ทั้ง วิดีโอ หนังสือ ใบความรู้ เว็บไซต์คู่มือต่างๆ เป็นต้น จะเห็นได้ว่าไม่จำเป็นว่าจะต้องเป็นสื่อวิดีโอเท่านั้น แต่จะเป็นในรูปแบบใดก็ได้ตามสมควร ที่มีเนื้อหาพื้นฐานสำหรับการเตรียมความพร้อมแก่นักเรียนได้และนักเรียนจะต้องมีหลักฐานการศึกษาข้อมูลมาก่อนล่วงหน้า ซึ่งครูจะต้องมีข้อตกลงเบื้องต้นกับนักเรียน ในการทำกิจกรรมนอกห้องเรียนสู่การทำกิจกรรมในชั้นเรียน การชี้แจงข้อตกลงอย่างชัดเจนจึงเป็นสิ่งสำคัญในการจัดการเรียนรู้ เพื่อให้ให้นักเรียนเข้าใจรูปแบบและวัตถุประสงค์ของการจัดการเรียนรู้อย่างถ่องแท้

ดังนั้นรูปแบบการจัดกิจกรรมในชั้นจึงเป็นส่วนที่ต้องให้ความสำคัญที่สุด เพื่อให้นักเรียนเกิดความสุขรู้สึกอยากเข้ามาเรียน และจะมีการเตรียมความพร้อมในการเรียนไปอย่างอัตโนมัติได้ เมื่อกิจกรรมในชั้นเรียนมีความสนุกสนาน น่าสนใจแล้ว ทั้งนี้ครูจะต้องพยายามสร้างแรงจูงใจและแรงบันดาลใจให้กับนักเรียนอยู่เสมอ เพื่อให้ให้นักเรียนเห็นคุณค่าและความสำคัญของการเรียนการศึกษา

2. การจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทางครั้งนี้ มีการจัดกิจกรรมโดยอาศัยกระบวนการกลุ่มเป็นส่วนใหญ่ โดยมีครูเพียงคนเดียวที่ทำหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือ และคำแนะนำต่าง ๆ

และจะคอยให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนกลุ่มมากกว่านักเรียนที่สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ กรณีที่ทำการศึกษา ยกตัวอย่างเช่น อย่างในกรณีนี้ นักเรียนที่กลุ่มที่ 1 เมื่อทำกิจกรรมของตนเสร็จแล้วก็จะเล่นไม่ได้สนใจกับบทเรียนอีก ทั้งที่ในการเรียนปกตินักเรียนกลุ่มนี้จะสนใจและมีความกระตือรือร้นสูงมาก และมักจะมีคำถามที่น่าสนใจคุยต่อกับครูด้วยความสามารถในการเรียนของนักเรียนแต่ละคนมีไม่เท่ากัน แม้ว่าจะแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ในภายหลัง แต่เพื่อประโยชน์สูงสุดกับนักเรียน ผู้วิจัยคิดว่าการจัดการเรียนการสอนให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถดูแลนักเรียนได้อย่างทั่วถึงจำเป็นจะต้องมีครูมากกว่า 1 คน กับขนาดห้องเรียนที่มีนักเรียนประมาณ 35-40 คน

3. การทำกิจกรรมในชั้นเรียนครูควรส่งเสริมให้นักเรียนได้เรียนรู้อย่างหลากหลายโดยเน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ อาจจัดการเรียนรู้ร่วมกับการจัดการเรียนรู้แบบอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการสืบเสาะหาความรู้ 5 ขั้น เช่น สะเต็มศึกษา (STEM Education) การเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem based learning) การเรียนรู้แบบโครงการ (Project based learning) และอีกหลายเทคนิคการสอนในแบบต่าง ๆ หรืออาจเป็นการสร้างสรรค์กิจกรรมการเรียนการสอนในชั้นเรียนโดยที่ให้นักเรียนได้มีส่วนร่วมในการคิดกิจกรรม จะช่วยเพิ่มพูนทักษะการเรียนรู้ให้กับนักเรียนได้มากยิ่งขึ้น และมีศักยภาพในการเรียนแบบเรียนรู้จริง (Mastery Learning) และเรียนรู้อย่างมีความหมาย (Meaningful Learning)

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาผลของการเรียนแบบห้องเรียนกลับทางที่มีต่อทักษะอื่นๆ เช่น การให้เหตุผล การคิดวิจารณ์ญาณ ความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา เจตคติในการเรียน เป็นต้น
2. ควรศึกษาวิจัยการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทาง กับนักเรียนระดับอื่นหรือรายวิชาอื่น เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลที่เกิดกับนักเรียน
3. ควรนำการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทางไปใช้ร่วมกับการจัดการเรียนรู้หรือร่วมกับแนวคิดอื่นๆ เพื่อให้ได้แนวทางการจัดการเรียนรู้ที่หลากหลายมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

กรมวิชาการ. (2546). *การจัดสาระและมาตรฐานการเรียนรู้กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). *หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

เกรียงไกร สกมลประเสริฐศรี. (2557). *ผลการสอนภาษาอังกฤษโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้แบบห้องเรียน กลับด้านที่มีต่อความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและแรงจูงใจในการเรียน ภาษาอังกฤษของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- จันทิมา ปัทมธรรมกุล. (6 ตุลาคม 2557). *ทำความเข้าใจ Flipped Classroom*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://piyanutphrasong025.wordpress.com/>
- ชลยา เมาะราษี. (2556). *ผลการเรียนที่ใช้วิธีการสอนแบบย้อนกลับร่วมกับห้องเรียนกลับด้านบนเครือข่ายสังคม รายวิชาการวิเคราะห์และแก้ปัญหา สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการเรียนรู้ออนไลน์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.*
- ธนภรณ์ กาญจนพันธ์. (2559). *ผลการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทางที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาชีววิทยา การกำกับตนเอง และความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.*
- ธีรภัทร พึ่งเนตร. (2557). *การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชาการใช้โปรแกรมฐานข้อมูล เรื่อง การสร้างแบบสอบถาม (Query) โดยใช้เทคนิคการสอนกลับด้านบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศกับวิธีการสอนแบบปกติ. วิทยาลัยอาชีวศึกษาสันติราษฎร์ ในพระอุปถัมภ์ฯ. เข้าถึงได้จาก http://www.siba.ac.th/home/wp-content/uploads/2016/01/re_011.pdf*
- นวพัฒน์ เก็มกาแมน. (2557). *ผลของการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้านด้วยบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ 2 ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.*
- นิชาภา บุรีกาญจน, และ เอ็มอัชมา วัฒนบูรานนท. (2557). *ผลการจัดการเรียนรู้วิชาสุขศึกษาโดยใช้แนวคิดแบบห้องเรียนกลับด้านที่มีผลต่อความรับผิดชอบและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น. OJED, 9(2), 768-782.*
- บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ. (2549). *สถิติเพื่อการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์. ปางลีลา บุรพาพิชิตภัย. (ม.ป.ป.). The Flipped Classroom กับการจัดการเรียนการสอนในประเทศไทย. ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- ปิยะวดี พงษ์สวัสดิ์, และ พัลลภ พิริยะสุวรรณต์. (2558). *ห้องเรียนกลับด้านโดยใช้การเรียนรู้แบบโครงงานเป็นฐาน. ครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 6(2), 228-234.*
- ลัทพล ดำนสกุล. (2558). *ผลของการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้านด้วยพอดคาสต์โดยใช้กลวิธีการกำกับตนเองที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่องโครงสร้างการโปรแกรมและการกำกับตนเองของนักเรียนห้องเรียนพิเศษวิทยาศาสตร์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง*

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 4).

กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น

วันเฉลิม อุดมทวี. (2556). การพัฒนาความสามารถการคิดเชิงบูรณาการและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 และ 2 ภูมิศาสตร์ทวีปอเมริกาเหนือและใต้ โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-Based Learning) ร่วมกับเทคนิคห้องเรียนกลับทาง (Flipped classroom). วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วรวรรณ เพชรอุไร. (2556). ผลสัมฤทธิ์จากการเรียนแบบห้องเรียนกลับด้านในวิชาสมบัติทางกายภาพของยางและพอลิเมอร์ของนักศึกษาปริญญาตรี สาขาวิชาเทคโนโลยียางและพอลิเมอร์. คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

วิจารณ์ พานิช. (2556ก). ครูเพื่อศิษย์สร้างห้องเรียนกลับทาง. กรุงเทพฯ: เอส.อาร์.พรีนติ้ง แมสโปรดักส์.

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อพฤติกรรมการความตั้งใจใช้บริการระบบนวัตกรรมแอปพลิเคชัน
Line Official Account เพื่อการชำระภาษีรายได้ท้องถิ่นของประชาชน
ในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

Causal Factor of Behavior Intention of Innovative System of Line
Official Account Application to Local Revenue Tax Payment
of Nong Khaem Residents, Bangkok Province

สุวิจักขณ์ วรรณธรรมทองดี¹ ธัญนันท์ บุญอยู่²

Suwijak Worathamthongdee, Thanyanan Boonyoo

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้ได้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของอิทธิพลทางสังคม คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการความตั้งใจใช้บริการระบบนวัตกรรมแอปพลิเคชัน Line Official Account เพื่อการชำระภาษีรายได้ท้องถิ่นของประชาชนในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่ใช้บริการระบบนวัตกรรมแอปพลิเคชัน Line Official Account เพื่อการชำระภาษีรายได้ท้องถิ่นในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำนวน 241 คน ด้วยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและแบบอย่างง่าย โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบักระหว่าง 0.712-0.900 ซึ่งมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้างด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลทางสังคม (SI) คุณภาพการให้บริการ (SQ) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (CS) มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการความตั้งใจใช้บริการ (BI) มีค่าเท่ากับ 0.230, 0.192 และ 0.670 ตามลำดับ แต่อิทธิพลทางสังคม (SI) และคุณภาพการให้บริการ (SQ) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการความตั้งใจใช้บริการ (BI) โดยมีค่าเท่ากับ 0.343 และ 0.217 ตามลำดับ นอกจากนี้อิทธิพลทางสังคม (SI) และคุณภาพการให้บริการ (SQ) ก็มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (CS) มีค่าเท่ากับ 0.557 และ 0.353 ตามลำดับ

Received: 022-09-14 Revised: 2022-12-14 Accepted: 2022-12-14

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
Master of Business Administration Program, Business Administration, Graduate School, Southeast
Asia University. Corresponding Author e-mail: suwijak2911@gmail.com

² หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
Master of Business Administration Program, Business Administration, Graduate School, Southeast
Asia University. E-mail: thanyanan7@gmail.com

คำสำคัญ (Keywords) : อิทธิพลทางสังคม; คุณภาพการให้บริการ; ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ; พฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ

Abstract

The objectives of this study were to investigate the structural relationship of social influence, service quality, customer satisfaction toward behavior intention of an innovative application of the Line Official Account application to pay the local revenue tax for Nong Khaem residents, Bangkok province. Samples in this study were 241 Nong Khaem residents, using an innovative system of the Line Official Account application to pay their local revenue tax, randomized by stratified and simple random samplings. The scales of the Index of Item-Objective Congruence (IOC) were from 0.67 to 1.00 and the range of Cronbach's Alpha coefficient scales was from 0.712 to 0.900. A questionnaire was implemented as a research instrument in this study, statistically analyzed by percentage, means, standard deviation (S.D.), and structural equation modeling analyses with a statistical analysis program. Results of the study revealed that Social influence (SI), service quality (SQ), and customer satisfaction (CS) had a direct effect on behavior intention (BI), ranging at 0.230, 0.192, and 0.670 respectively; whereas the social influence (SI) and service quality (SQ) had an indirect effect on behavior intention, ranging at 0.343 and 0.217 respectively. Moreover, social influence (SI) and service quality (SQ) had a direct effect on customer satisfaction (CS), ranging at 0.557 and 0.353 respectively.

Keywords: Social Influence; Service Quality; Customer Satisfaction; Behavior Intention

บทนำ (Introduction)

ในช่วงทศวรรษที่ 21 ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมแห่งยุคดิจิทัลที่ทำให้สภาพแวดล้อมเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การเมืองและเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย สังคมเมืองเริ่มให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีเพิ่มสูงขึ้น ระบบการใช้เทคโนโลยีเริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาของประเทศทุกภาคส่วน (อิทธิชัย ชื่นอารมณ์ และธัญนันท์ บุญอยู่, 2563) การติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็สามารถติดต่อสื่อสารได้ โดยเฉพาะการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือ ซึ่งในยุคปัจจุบันได้รับการยอมรับกันอย่างกว้างขวางไปทั่วโลกที่ไม่มีวันสิ้นสุด มีข่าวสารต่าง ๆ มากมายถ่ายทอดส่งไปผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่สะดวกและรวดเร็วด้วยระบบแอปพลิเคชันทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เข้ามามีบทบาทช่วยเพิ่มศักยภาพในการติดต่อสื่อสารโดยเฉพาะเทคโนโลยีที่อาศัยสื่อใหม่ (New Media) ที่เข้ามาเป็นเสมือนทางเลือกนอกเหนือจากการสื่อสารในสื่อดั้งเดิม (Traditional Media) (อภิษฐา วิชาลศิริรักษ์, 2559) ด้วยระบบเทคโนโลยีแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ที่เป็นหนึ่งใน

แอปพลิเคชันหรือโปรแกรมส่งข้อความที่ได้รับความนิยมมากที่สุดของประเทศไทย โดยมีบัญชีผู้ใช้งานมากถึง 47 ล้านคน ซึ่งบริษัท เนเวอร์เจแปน คอร์ปอเรชัน (Naver Japan Corporation) และบริษัท เอ็น เอชเอ็น เจแปน (NHN Japan) ได้ทำการออกแบบและพัฒนาให้แอปพลิเคชันไลน์มีความหลากหลายอย่างต่อเนื่อง จากเดิมที่เป็นแอปพลิเคชันให้บริการส่งข้อความก็ได้พัฒนาการบริการเพิ่มฟังก์ชันโทรฟรีระหว่างผู้ใช้งาน หลังจากความสำเร็จของไลน์ที่เติบโตอย่างรวดเร็วภายในระยะเวลาไม่นาน ทำให้ในปี 2555 ไลน์ได้เปิดตัว Line Official Account หรือในชื่อภาษาอังกฤษว่า “บัญชีอย่างเป็นทางการ” เป็นรูปแบบการสื่อสารรูปแบบหนึ่งในแอปพลิเคชันไลน์ที่เป็นช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้อย่างอิสระ จึงทำให้หลายหน่วยงานเริ่มนำแอปพลิเคชัน Line Official Account มาใช้งานเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สุธาธินันท์ ช่างทำ, 2558)

สำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ก็ถือเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่มีบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบใกล้ชิดกับประชาชนโดยตรงมีระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนตลอดจนการให้บริการเพื่อการชำระภาษีรายได้ท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ที่ได้กำหนดให้มีการสำรวจข้อมูลที่ดิน สิ่งปลูกสร้างและส่งหนังสือให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลและขอแก้ไข (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560) และจากการสำรวจข้อมูลดังกล่าวทำให้ประชาชนเข้ามาติดต่อเพื่อยื่นคำร้อง หลักฐานและขอคำปรึกษาเป็นจำนวนมาก อีกทั้งจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่แพร่ระบาดอย่างรวดเร็วทำให้สำนักงานเขตหนองแขมประกาศเป็นพื้นที่ควบคุมสูงสุด ไม่สามารถที่จะให้ประชาชนเดินทางมาติดต่อได้ สำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จึงได้พัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนด้วยการนำระบบแอปพลิเคชัน Line Official Account มาใช้ในการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว อีกทั้งเพื่อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (ศศิมีณท์ จันทวงศ์, 2557) แต่อย่างไรก็ตามการจะนำระบบแอปพลิเคชัน Line Official Account มาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนยังเป็นการให้บริการในรูปแบบใหม่ที่ยังไม่ได้รับความนิยมในการใช้บริการเท่าที่ควร เพราะจากการนำระบบมาใช้ในการให้บริการตลอดปี 2564 พบว่า การใช้บริการของประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร มีการใช้บริการผ่านช่องทางระบบแอปพลิเคชัน Line Official Account ไม่ถึงร้อยละ 50 ของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งจากประเด็นดังกล่าวจึงทำให้เกิดเป็นประเด็นที่จะทำการศึกษาถึงพฤติกรรมการตั้งใจใช้บริการระบบนวัตกรรมแอปพลิเคชัน Line Official Account เพื่อการชำระภาษีรายได้ท้องถิ่นของประชาชนในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะสร้างให้ประชาชนเกิดพฤติกรรมการตั้งใจใช้บริการที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และจากการศึกษาวิจัยของ Kusrihadayani & Dhanny (2020) ก็กล่าวว่า การที่จะทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมการตั้งใจใช้บริการที่สูงขึ้นนั้น จำเป็นต้องมุ่งเน้นสร้างสภาพแวดล้อมที่เป็นอิทธิพลทางสังคมที่สามารถสร้างให้เกิดอิทธิพลทางความคิดของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ซึ่งสภาพแวดล้อมที่เป็นอิทธิพลทางสังคมจะเกิดจากการบอกต่อของครอบครัว เพื่อน วัฒนธรรมที่เป็นพื้นฐานที่สำคัญอันจะนำไปสู่การสร้างให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการนั้น ๆ ได้ (Hossain et al., 2021) นอกจากนี้อิทธิพลทางสังคมที่มีผลอย่างมากต่อพฤติกรรมการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการ

เป็นอย่างยิ่ง ถ้าผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการก็จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการเพิ่มสูงขึ้น (Chua & Rezaei, 2018) แต่อย่างไรก็ตามการศึกษาของรัชนิกร กล่อมเกลี้ยง และฉัญฉันท บัญญอยู่ (2564) ก็กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการจะสามารถสร้างคุณค่าให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยจะต้องมุ่งสร้างและปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่สามารถเข้าถึงการใช้บริการที่ง่ายและรวดเร็ว เพื่อตอบสนองให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจแปรเปลี่ยนเป็นพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ (Dawi et al., 2018) นอกจากนี้การศึกษาของ Iqbal, Hassan & Hobibah (2018) ก็กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการที่มีโครงสร้างที่น่าเชื่อถือ การตอบสนอง การรับประกัน และความสามารถที่จับต้องได้ก็ถือเป็นองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการที่สูงขึ้นได้เช่นกัน

ดังนั้นจากการศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาวิจัยถึงปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการระบบนวัตกรรมแอปพลิเคชัน Line Official Account เพื่อการชำระภาษีรายได้ท้องถิ่นของประชาชนในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยจะทำการศึกษาถึงพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการระบบนวัตกรรมแอปพลิเคชัน Line Official Account เพื่อการชำระภาษีรายได้ท้องถิ่นของประชาชนในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานครว่า จะมีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้ประชาชนในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานครเกิดพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการเพิ่มสูงขึ้น เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับเปลี่ยนการให้บริการเพื่อการชำระภาษีรายได้ท้องถิ่นของประชาชนในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร อีกทั้งเพื่อให้หน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการให้บริการที่มีคุณภาพที่ได้มาตรฐานที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและนำไปสู่พฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ว่า เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของอิทธิพลทางสังคม คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการระบบนวัตกรรมแอปพลิเคชัน Line Official Account เพื่อการชำระภาษีรายได้ท้องถิ่นของประชาชนในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

- สมมติฐานที่ 1 (H1) อิทธิพลทางสังคมส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- สมมติฐานที่ 2 (H2) อิทธิพลทางสังคมส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ
- สมมติฐานที่ 3 (H3) อิทธิพลทางสังคมส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ
- สมมติฐานที่ 4 (H4) คุณภาพการให้บริการส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- สมมติฐานที่ 5 (H5) คุณภาพการให้บริการส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ
- สมมติฐานที่ 6 (H6) คุณภาพการให้บริการส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ

สมมติฐานที่ 7 (H7) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการความตั้งใจใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อพฤติกรรมการความตั้งใจใช้บริการระบบนวัตกรรมแอปพลิเคชัน Line Official Account เพื่อการชำระภาษีรายได้ท้องถิ่นของประชาชนในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษาที่มีรายละเอียดสำคัญดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่ใช้บริการระบบนวัตกรรมแอปพลิเคชัน Line Official Account เพื่อการชำระภาษีรายได้ท้องถิ่นในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งสิ้น 1,384 คน ข้อมูลที่ได้ประจำเดือนเมษายน พ.ศ. 2565 (สำนักงานเขตหนองแขม, 2565) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นประชาชนที่ใช้บริการระบบนวัตกรรมแอปพลิเคชัน Line Official Account เพื่อการชำระภาษีรายได้ท้องถิ่นในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 241 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Westlan (2010) ที่สามารถคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดและเป็นที่ยอมรับได้ไว้ว่า “ $N \geq 50r^2 - 450r + 1100$ ” โดยที่ r คือ อัตราส่วนระหว่างตัวชี้วัด (Indicators Variable) กับตัวแปรแฝง (Latent Variables) ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ตัวชี้วัด 25 ตัว และตัวแปรแฝงจำนวน 4 ตัว ดังนั้นค่าของ r จึงเท่ากับ 6.25 และจากการคำนวณสูตรข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ต้องมีอย่างน้อย 241 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ได้ทำการพิจารณาลักษณะข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรที่ได้มุ่งศึกษาไว้ โดยใช้สถิติพื้นฐานและการวิเคราะห์ทางสถิติขั้นสูงด้วยการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model--SEM) ซึ่งได้กำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยเลือกสุ่มประชากรที่เป็นประชาชนที่ใช้บริการระบบนวัตกรรมแอปพลิเคชัน Line Official Account เพื่อการชำระภาษีรายได้ท้องถิ่นในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร และขั้นที่ 2 เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละแขวงแล้วจะดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ต่อไป ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ตามสัดส่วนจะแบ่งเป็นแขวงหนองแขม จำนวน 93 ตัวอย่าง และแขวงหนองค้างพลู จำนวน 148 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมาใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งแบ่งได้เป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ซึ่งเป็นคำถามแบบ

ตรวจสอบรายการ (Check List) มีข้อคำถาม 5 ข้อ ให้เลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวที่เป็นจริงมากที่สุด ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับอิทธิพลทางสังคม โดยพัฒนามาจากแบบวัดของณัฐธิดา ธิโรโสภี (2561) มีข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับคุณภาพการให้บริการ โดยพัฒนามาจากแบบวัดของวีระศักดิ์ จินารัตน์ (2563) มีข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยพัฒนามาจากแบบวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของวีระศักดิ์ จินารัตน์ (2563) มีข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ และส่วนที่ 5 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับพฤติกรรมการตั้งใจใช้บริการ โดยพัฒนามาจากแบบวัดพฤติกรรมการตั้งใจใช้บริการกรัณชรัตน์ รังสิยามณั (2561) มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามในส่วนที่ 2-5 จะมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแบบของ Likert (1932) ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยใช้คำถามที่แสดงระดับการวัดข้อมูลอันดับ (Interval Scale) ที่ใช้เกณฑ์การกำหนดค่าระดับไว้ว่า “น้อยที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน” “น้อย ให้คะแนน 2 คะแนน” “ปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน” “มาก ให้คะแนน 4 คะแนน” และ “มากที่สุด ให้คะแนน 5 คะแนน”

3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบด้านเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย โดยได้นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจคุณภาพของแบบสอบถามตามมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งการหาค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 มาเป็นข้อคำถาม และจากการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์โดยรวมอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 เมื่อได้แบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้ว ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่เหลือจากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำไปทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยผลการทดสอบสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัก (Cronbach) พบว่า อิทธิพลทางสังคม คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และพฤติกรรมการตั้งใจใช้บริการระบบมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบักเท่ากับ 0.782, 0.833, 0.843 และ 0.854 ตามลำดับ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยมีขั้นตอนที่ประกอบด้วย 1) ขออนุญาตจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร เพื่อประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่ใช้บริการระบบนวัตกรรมแอปพลิเคชัน Line Official Account เพื่อการชำระภาษีรายได้ท้องถิ่นในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร 2) เก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้กระทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนมิถุนายนถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565 ได้แบบสอบถามจำนวน 241 ฉบับ และ 3) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ คือ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับของอิทธิพลทางสังคม คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และพฤติกรรมการตั้งใจใช้บริการ ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร โดยการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวความคิดของ Best (1981) คือ “1.00-1.49” หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด “1.50-2.49” หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย “2.50-3.49” หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง “3.50-4.49” หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก และ “4.50-5.00” หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด และ 3) สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นการนำวิธีทางสถิติมาใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) ด้วยสถิติการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (SEM) วิธีตัวแบบเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน หรือ Partial Least Square Structural Equation Model เพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุและหาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้วยโปรแกรม ADANCO 2.01

ผลการวิจัย (Research Results)

1. สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่ใช้บริการระบบนวัตกรรมแอปพลิเคชัน Line Official Account เพื่อการชำระภาษีรายได้ท้องถิ่นในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 241 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 83.40 มีอายุอยู่ในช่วงต่ำกว่า 30 ปี โดยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีสถานภาพโสดถึงร้อยละ 83.82 และประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวถึงร้อยละ 63.90

2. สรุปผลการวิเคราะห์ระดับของอิทธิพลทางสังคม คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และพฤติกรรมการตั้งใจใช้บริการระบบนวัตกรรมแอปพลิเคชัน Line Official Account เพื่อการชำระภาษีรายได้ท้องถิ่นของประชาชนในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวม

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
อิทธิพลทางสังคม	4.25	0.437	มาก
คุณภาพการให้บริการ	4.14	0.568	มาก
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	4.27	0.453	มาก

พฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ

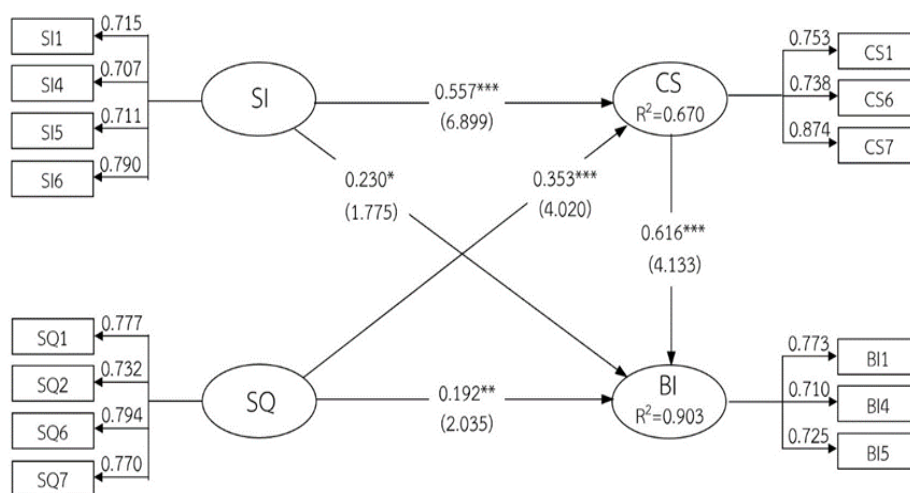
4.11

0.599

มาก

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ที่ใช้บริการระบบนวัตกรรมแอปพลิเคชัน Line Official Account เพื่อการชำระภาษีรายได้ท้องถิ่นมีระดับของอิทธิพลทางสังคม คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25, 4.14, 4.27 และ 4.11 ตามลำดับ และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.437, 0.568, 0.453 และ 0.599 ตามลำดับ

3. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวม ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสัมประสิทธิ์ความถดถอยของอิทธิพลที่มีผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการระบบนวัตกรรมแอปพลิเคชัน Line Official Account เพื่อการชำระภาษีรายได้ท้องถิ่นของประชาชนในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร และผลการทดสอบสมมติฐาน โดยผลการวิเคราะห์เป็นดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวม

จากภาพที่ 1 แสดงเส้นทางความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างสามารถอธิบายได้ว่า 1) ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ (BI) พบว่า อิทธิพลทางสังคม (SI) คุณภาพการให้บริการ (SQ) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (CS) มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ (BI) มีค่าเท่ากับ 0.230, 0.192 และ 0.670 ตามลำดับ ส่วนอิทธิพลทางสังคม (SI) และคุณภาพการให้บริการ (SQ) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ (BI) โดยมีความเท่ากับ 0.343 และ 0.217 ตามลำดับ และ 2) ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (CS) พบว่า อิทธิพลทางสังคม (SI) และคุณภาพการให้บริการ (SQ) มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (CS) มีค่าเท่ากับ 0.557 และ 0.353 ตามลำดับ จึงทำให้ผู้วิจัยสรุปผลการทดสอบ

สมมติฐานดังกล่าวได้ว่า จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ ซึ่งสรุปสมมติฐานการวิจัยได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	สัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
อิทธิพลทางตรง			
H1 SI-->CS	0.557***	6.899	สนับสนุน
H2 SI-->BI	0.230*	1.775	สนับสนุน
H4 SQ-->CS	0.353***	4.020	สนับสนุน
H5 SQ-->BI	0.192**	2.035	สนับสนุน
H7 CS-->BI	0.616***	4.133	สนับสนุน
อิทธิพลทางอ้อม			
H3 SI-->BI	0.343***	3.601	สนับสนุน
H6 SQ-->BI	0.217**	2.527	สนับสนุน

หมายเหตุ: (* หมายถึง p-value ≤ 0.10 หรือ ค่า t ≥ 1.65); (** หมายถึง p-value ≤ 0.05 หรือ ค่า t ≥ 1.96); (***) หมายถึง p-value ≤ 0.01 หรือ ค่า t ≥ 2.58

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า 1) อิทธิพลทางสังคม (SI) มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (CS) และพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ (BI) โดยมีค่า t-test เท่ากับ 6.899 และ 1.775 นอกจากนี้อิทธิพลทางสังคม (SI) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ (BI) โดยมีค่า t-test เท่ากับ 3.601 2) คุณภาพการให้บริการ (SQ) มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (CS) และพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ (BI) โดยมีค่า t-test เท่ากับ 4.020 และ 2.035 นอกจากนี้คุณภาพการให้บริการ (SQ) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ (BI) โดยมีค่า t-test เท่ากับ 2.527 และ 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (CS) มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ (BI) โดยมีค่า t-test เท่ากับ 4.133

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ประชาชนในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ที่ใช้บริการระบบนวัตกรรมแอปพลิเคชัน Line Official Account เพื่อการชำระภาษีรายได้ท้องถิ่นมีอิทธิพลทางสังคม คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ ส่วนอิทธิพลทางสังคมและคุณภาพการให้บริการก็มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ นอกจากนี้อิทธิพลทางสังคมและคุณภาพการ

ให้บริการก็มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วยเช่นกัน ซึ่งจากผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า เมื่อประชาชนในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ที่ได้ใช้ระบบนวัตกรรมแอปพลิเคชัน Line Official Account เพื่อการชำระภาษีรายได้ท้องถิ่นและสามารถรับรู้ได้จากบุคคลในครอบครัวหรือการประชาสัมพันธ์ที่บ่งบอกได้ถึงความสะดวกต่อการใช้งาน มีความทันสมัย และมีคุณภาพในการให้บริการที่ดีก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการและนำไปสู่พฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยสอดคล้องกับการศึกษาของ Kusrihadayani & Dhanny (2020) พบว่า พฤติกรรมความตั้งใจของบุคคลจะเกิดจากสภาพแวดล้อมที่เป็นอิทธิพลทางสังคมที่สามารถสร้างให้เกิดอิทธิพลทางความคิดของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ และจะนำไปสู่การสร้างให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ (Hossain et al., 2021) อีกทั้งคุณภาพการให้บริการที่มีการสร้างมาตรฐานอย่างเป็นระบบก็จะสามารถสร้างให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการเพิ่มสูงขึ้น (รัชนิกร กล่อมเกลี้ยง และธัญนันท์ บุญอยู่, 2564; Dawi et al., 2018) นอกจากนี้การศึกษาของ Iqbal, Hassan & Hobibah (2018) ก็กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการที่สามารถประเมินได้จากความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการก็ส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และก็มีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการที่สูงขึ้นได้เช่นกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 เนื่องจากพฤติกรรมของประชาชนเกิดความคล้อยตามหรือกระทำตาม ดังนั้นหน่วยงานควรสร้างแรงจูงใจด้วยการประชาสัมพันธ์ให้บุคคลเกิดความต้องการและเกิดความรู้สึกได้ถึงความสะดวกในการใช้งานทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อให้ประชาชนเกิดพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการระบบนวัตกรรมแอปพลิเคชัน Line Official Account เพื่อการชำระภาษีรายได้ท้องถิ่นเพิ่มสูงขึ้น

1.2 เนื่องจากปัจจุบันการให้บริการระบบนวัตกรรมแอปพลิเคชัน Line Official Account เพื่อการชำระภาษีรายได้ท้องถิ่นมีความทันสมัยและมีเสถียรภาพไม่ต้องใช้เวลานานในการให้บริการ แต่ยังคงขาดความมั่นใจในการให้บริการแก่ประชาชนบางกลุ่ม ดังนั้นหน่วยงานควรมุ่งเน้นเสริมสร้างให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความมั่นใจในระบบนวัตกรรมแอปพลิเคชัน Line Official Account เพื่อการชำระภาษีรายได้ท้องถิ่นให้มีเสถียรภาพที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที และสามารถรักษาข้อมูลส่วนตัวที่เป็นความลับได้เป็นอย่างดี

1.3 เนื่องจากการให้บริการระบบนวัตกรรมแอปพลิเคชัน Line Official Account เพื่อการชำระภาษีรายได้ท้องถิ่นมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนของการติดต่อประสานงาน ดังนั้นหน่วยงานควรมุ่งเน้นพัฒนาระบบขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ให้เกิดความชัดเจนอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถที่จะกระทำการได้เบ็ดเสร็จ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและสะดวกในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งต่อไปอาจนำตัวแบบของปัจจัยต่าง ๆ อาทิ ความพร้อมของระบบ ความปลอดภัยของระบบ เป็นต้น นำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาต่อไปในอนาคต เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลทำให้ประชาชนเกิดความตั้งใจใช้ระบบนวัตกรรมแอปพลิเคชัน Line Official Account เพื่อการชำระภาษีเพิ่มมากขึ้น

2.2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีความตั้งใจใช้ระบบการจัดการชำระระบบนวัตกรรมแอปพลิเคชัน Line Official Account เพื่อการชำระภาษี ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมุ่งเน้นการวิจัยในกลุ่มของประชาชนผู้มาติดต่อในฝ่ายอื่น ๆ เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการในแต่ละฝ่ายของประชาชนเพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรัณฐรัตน์ รังสิยามรณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน SCB EASY กรณีศึกษา ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารเทคโนโลยี), วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐฐา ธิรโสภี. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีเว็บพอร์ทัลของการเรียนการสอนในระบบเปิด Thai MOOC. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารเทคโนโลยี), วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัชนิกร กล่อมเกลี้ยง และธัญนันท์ บุญอยู่. (2564). ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในพื้นที่จังหวัดนครปฐม. *วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ*. 4(2), 647-657.
- วีระศักดิ์ จินารัตน์. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง: กรณีศึกษาบริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของธนาคารในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น.
- ศศิวัฒน์ จันทวงศ์. (2557). *โครงการประชาสัมพันธ์การปฏิรูประบบราชการ: ปัญหาของการบริหารระบบราชการไทย*. ค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2565, จาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/basic.php>.
- สำนักงานเขตหนองแขม. (2565). *สรุปข้อมูลการใช้บริการของประชาชนในพื้นที่เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตหนองแขม.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2560). *ผลการประเมินการปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตหนองแขมกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558-2560*. ค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2565, จาก <http://www.bangkok.go.th/pipd/page/sub/15330>.
- สุธาธินันท์ ช่างทำ. (2558). *คุณสมบัติเชิง Line Official Account ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- อริชัย ชื่นอารมณ และธัญนันท์ บุญอยู่. (2563). โมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบบริหารจัดการคิวอาร์โค้ดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตธนบุรี. *วารสารรังสิตสารสนเทศ*. 26(1), 6-21.
- อภิชญา วิศาลศิริรักษ์. (2559). พฤติกรรมการใช้ไลน์กรุ๊ปและความพึงพอใจในความสัมพันธ์ภายในกลุ่มของวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Best, J. W. (1981). *Research in education*. (4th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Chua, P. Y., & Rezaei, S. (2018). Elucidating social networking apps decisions: Performance expectance, effort expectancy and social influence. *Nankai Business Review International*. 9(2), 118-142.
- Dawi, N. M., Jusoh, A., Streimikis, J., & Mardani, A. (2018). The influence of service quality on customer satisfaction and customer behavioral intentions by moderating role of switching barriers in satellite pay TV market. *Recent Issues in Sociological Research*. 11(4), 198-218.
- Hossain, A., Yesmin, N., Jahan, N., & Kim, M. (2021). Effects of service justice, quality, social influence and corporate image on service satisfaction and customer loyalty: Moderating effect of bank ownership. *Sustainability*. 13, 1-13.
- Iqbal, M. S., Hassan, M., & Hobibah, U. (2018). Impact of self-service technology (SST) service quality on customer loyalty and behavioral intention: The mediating role of customer satisfaction. *Cogent Business & Management*. 5, 1-23.
- Kusrihadayani, A. D., & Dhanny, P. O. (2020). Impact of utilitarian value and hedonic value and social influence on behavioral intention through customer satisfaction in hypermart consumers. *International Journal of Scientific & Technology Research*. 9(1), 4158-4162.
- Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*. 140, 5-53.
- Westland, J. C. (2010). Lower bounds on sample size in structural equation modeling. *Electronic Commerce Research and Applications*. 9(6), 476-487.

อิทธิพลทัศนคติในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงส่วนประสมทางการตลาดสู่
การตัดสินใจใช้บริการค่ายมวยไทยย่านฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร
The Influence of Attitude as an Intermediate Variable connecting the
Marketing Mix to the Decision to choose Thai Boxing Camp in
Thonburi district, Bangkok

ณัฐพล ไชยกุลสินธุ์¹ สูดทีรัก นุชนาถ²
Nathapol Chaikusint, Sudtirak Nuchanat

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ทัศนคติ และการตัดสินใจใช้บริการ 2) ทัศนคติในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงส่วนประสมทางการตลาดสู่การตัดสินใจใช้บริการ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ทำการเก็บข้อมูลกับผู้ตัดสินใจใช้บริการภายในค่ายมวยไทยย่านฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร จำนวน 500 คน ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการเจาะจง ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค เท่ากับ .981 สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย และวิเคราะห์ด้วยแบบสมการโครงสร้าง (SEM) โดยใช้โปรแกรม ADANCO 2.3 ผลการวิจัยพบว่า 1) ส่วนประสมทางการตลาด ทัศนคติ และการตัดสินใจใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.76, 3.56, และ 3.58 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ .937, 1.044, และ 1.086 ตามลำดับ และค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย มีค่าเท่ากับ .25, .29, และ .30 ตามลำดับ 2) ทัศนคติในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงส่วนประสมทางการตลาดสู่การตัดสินใจใช้บริการ โดยเรียงค่าอิทธิพลรวมประกอบด้วย ส่วนประสมทางการตลาด (TE=0.853) ทัศนคติ มีอิทธิพลรวมต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (TE=0.643) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการค่ายมวยไทยย่านฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร มากกว่าปัจจัยทัศนคติ

คำสำคัญ (Keywords): ส่วนประสมทางการตลาด; ทัศนคติ; การตัดสินใจใช้บริการ; ค่ายมวยไทย

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the factors of the marketing mix, attitude, and the decision to choose Thai Boxing Camp in Thonburi district, Bangkok 2) to

Received: 2022-11-11 Revised: 2023-03-22 Accepted: 2023-03-22

¹ นักวิจัยอิสระ Independent Researcher. Corresponding Author e-mail: mappingloving@hotmail.com

² นักวิจัยอิสระ Independent Researcher

attitude as an intermediate variable connecting the marketing mix to the decision to choose Thai Boxing Camp in Thonburi district, Bangkok. The research employed a quantitative method; using a close-ended questionnaire for survey research. Data were collected from 500 persons who practiced Thai boxing in Thonburi district, Bangkok. By non-probability sampling and purposive sampling, Alpha Cronbach's confidence coefficient was .981. The statistics used in the research were frequency, percentage, mean, standard deviation, coefficient of variation and Structural Equation Model (SEM) analysis by using ADANCO 2.3 program. The results of the research showed that 1) the marketing mix, attitude, and decision to choose were at a high level with an average value of 3.76, 3.56, and 3.58 respectively; standard deviation were 937, 1.044, and 1.086 respectively; coefficient of variation were .25, .29, and .30 respectively 2) the attitude as an intermediate variable connecting the marketing mix to the decision to choose Thai boxing Camp in Thonburi district, Bangkok. Sorting by the values according to the total influence, the marketing mix total effect (TE) was 0.853, the attitude that has a combined influence on the decision to choose total effect (TE) was 0.643. It was shown that the factor of marketing mix had an influence on the decision to choose, more than the factor of attitude.

Keywords: Marketing Mix; Attitude; Decision making; Thai Boxing

บทนำ (Introduction)

มวยไทย ถือเป็นกีฬาพื้นบ้านของไทยมาแต่โบราณ และได้รับความนิยมอย่างมากในปัจจุบัน แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ส่งผลให้กีฬามวยไทยตามค่ายมวยต่าง ๆ ที่เปิดให้ผู้สนใจออกกำลังกาย เรียนรู้วิธีการชกมวย รวมถึงการดูกีฬามวยไทยได้รับผลกระทบอย่างมากในทุก ๆ ด้าน สิ่งเหล่านี้ส่งผลทำให้ค่ายมวยหลาย ๆ ค่ายโดยเฉพาะในฝั่งธนบุรี ซึ่งมีค่ายมวยมากที่สุดถึงเกือบ 30 ค่ายต้องมีการปรับกลยุทธ์ในการดำเนินกิจการเพื่อให้ค่ายมวยของตนเองอยู่รอด (Ministry of Tourism and Sports, 2021) ด้วยการจัดระบบการเข้าใช้บริการใหม่ การทำการตลาดเพื่อเรียกผู้ที่สนใจและต้องการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มขึ้น การทำให้เห็นถึงศักยภาพในการดูแลเรื่องความปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการภายในค่ายมวยด้วยความสะอาด ปลอดภัย มีมาตรฐานในการคัดกรองกลุ่มผู้เข้ามาใช้บริการที่จะส่งผลต่อทัศนคติของกลุ่มลูกค้า เมื่อกลุ่มผู้เข้ามาใช้บริการรับรู้ถึงมาตรฐานต่าง ๆ ที่ทางค่ายมวยได้มีการปฏิบัติก็จะส่งผลให้กลุ่มผู้เข้าใช้บริการของตนกลับมาใช้บริการใหม่ในครั้งต่อไปอย่างไม่ยาก (Srimakha & Muneenaem, 2021)

จากการระบาดของโรคสถานการณ์โควิด ทำให้บางค่ายมวยต้องมีการปิดกิจการลงไป เพราะไม่มีเงินทุนมาหล่อเลี้ยงกิจการของตน ผลคือผู้ประกอบการค่ายมวยอื่น ๆ ที่ไม่ได้มีสายป่านด้านต้นทุนมากพอ ต่างต้องมีการปรับตัวเป็นอย่างมากด้วยการนำทฤษฎีและแนวทางของส่วนประสมทาง

การตลาดเข้ามาใช้ในการปรับตัว จากเดิมค่ายมวยมีการเปิดรับให้กลุ่มผู้สนใจออกกำลังกาย หรือกลุ่มผู้ต้องการฝึกเรียนรู้มวยไทยได้เดินเข้ามาใช้บริการภายในพื้นที่ ต้องปรับเปลี่ยนเป็นการเปิดหลักสูตรสอนผ่านช่องทางออนไลน์ (Tungsiriyangkul & Bunrawd, 2019) ซึ่งเป็นการเรียนรู้วิธีการเล่นกีฬามวยไทยแบบใหม่ ไม่ว่าจะเป็นการเปิด Zoom หรือ Meet เพื่อสอนกลุ่มผู้สนใจเรียนเฉพาะในท่าต่าง ๆ ของมวยไทย หรือการทำคลิปออกกำลังกายผ่านช่องทางยูทูปออนไลน์ รวมถึงการออกท่าทางด้วยการ Live สด เพื่อให้ผู้เรียนสามารถปฏิบัติตามไปพร้อม ๆ กับครูผู้สอนได้ด้วย สิ่งเหล่านี้ได้เกิดกระแสดึงดูดผู้สนใจได้อย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นที่ชาวไทยและชาวต่างชาติ นอกเหนือจากการทำการตลาดผ่านช่องทางออนไลน์โดยใช้บุคคลคือครูผู้ฝึกสอนแล้ว ยังมีในเรื่องของราคาที่ปรับลดลงเพื่อให้สามารถดึงดูดลูกค้าได้เพิ่มขึ้น เช่น การออกแพ็คเกจการเรียนส่วนตัว เรียนแบบกลุ่ม ต่อมาในเรื่องของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ถือเป็นบุญแจสำคัญ คือ หลักสูตรที่เรียนรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ การทำช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านออนไลน์ กระบวนการที่ใช้ในการสอน สิ่งเหล่านี้ถือเป็นการปรับกลยุทธ์การตลาดของเจ้าของกิจการค่ายมวยอย่างมาก (Srimakha & Muneenaem, 2021) นอกเหนือจากการทำการตลาดแล้ว สิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึง คือ เรื่องของทัศนคติของผู้เข้ามาใช้บริการค่ายมวยไทย ตามปกติแล้วค่ายมวยไทยจะมีการทำความสะอาดพื้นที่ภายในค่ายมวยอย่างน้อยวันละ 3 รอบ แต่เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด การเน้นทำการตลาดโดยมุ่งหวังให้เกิดทัศนคติที่ดีของผู้ที่เข้ามาใช้บริการจึงต้องเปลี่ยนมาเป็นการทำตลาดผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์การมุ่งเน้นทางการสอนคอร์สออนไลน์ ดังนั้นสิ่งสำคัญอย่างมากต่อการทำให้เกิดทัศนคติที่ดีได้ นั่นก็คือการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดจากการสอนผ่านออนไลน์ ยิ่งผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากเท่าใดต่อประสบการณ์ในการเรียนมวยไทยผ่านช่องทางออนไลน์ ยิ่งส่งผลให้เกิดทัศนคติในทิศทางบวกมากขึ้นเท่านั้น สิ่งนี้จึงถือเป็นปัจจัยหลัก ๆ ที่ส่งผลต่อยอดการทำกำไรผู้ประกอบการค่ายมวยไทยผ่านฝั่งธนบุรี (Ministry of Tourism and Sports, 2018) โดยหลังจากภาครัฐออกมาตรการผ่อนคลายคือการประกาศของรัฐบาล ค่ายมวยไทยต่าง ๆ เริ่มมีการกลับมาเปิดการแข่งขันกันทำตลาดระหว่างค่ายมวย บางค่ายได้มีการขยายค่ายมวยไปเปิดตามพืตเนตต่าง ๆ เปิดเรียนกันเป็นหลักสูตร เช่น หลักสูตรวิชามวยไทยป้องกัน ตำวมถึงการออกกำลังกายด้วยมวยไทย ส่งผลให้มีการทำการตลาดเกี่ยวกับมวยไทยด้านบริการอย่างจริงจัง (Positioning, 2021) มีการปรับหลักสูตรการเรียนการสอนให้กับบุคคลที่หลากหลายให้เกิดความเหมาะสมกับทั้งชาวไทยด้วยกันและชาวต่างชาติ ด้านราคา ที่มีการคิดตามตามแบบชั่วโมง วัน อาทิตย์ รายเดือน ด้านสถานที่ ที่มีความสะดวกสบายทั้งแบบภายนอกอาคาร และภายในอาคาร การคัดกรองบุคคลก่อนเข้าสถานที่ ด้านโปรโมชั่น ในเรื่องส่วนลด หรือการให้สิทธิพิเศษต่าง ๆ แก่ลูกค้าใหม่และลูกค้าเก่า ต่อมาด้านบุคคลที่เป็นเรื่องของครูผู้สอน หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับการดูแลการเตรียมการสอนเกี่ยวกับมวยไทยต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เชี่ยวชาญ ด้านกระบวนการ เป็นเรื่องของเนื้อหา ท่าทางที่ใช้ในการสอน และด้านสุดท้ายเป็นเรื่องของสภาพแวดล้อมในการเรียนการสอนค่ายมวยไทย ความสะอาดของพื้นที่ที่ใช้บริการ ความปลอดภัยและการเว้นระยะห่าง (Social Distancing) จากโรคระบาดโควิด 19 (Thai PBS, 2020) เมื่อทางค่ายมวยไทยได้มีการปรับตัวเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับสถานการณ์ดังกล่าว ก็ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดการ

รับรู้ในด้านทัศนคติ โดยหากผู้เข้าใช้บริการเกิดทัศนคติในทางบวกที่มาจากความเอาใจใส่ในการดูแลผู้เข้ามาใช้บริการอย่างดี การใช้ส่วนประสมทางการตลาดที่ถูกใจผู้ใช้บริการ ก็จะส่งผลให้กลับเข้ามาใช้บริการใหม่ในครั้งต่อไป กลับกันถ้าลูกค้าเกิดทัศนคติที่ไม่ดี ก็จะไม่กลับมาใช้บริการอีกเลย ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นผลมาจากความคิดภายในใจของลูกค้า ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการค้าขายมวยไทยฝั่งธนบุรีต้องคอยปรับเปลี่ยนตลอดเวลา เพื่อให้ทันพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ (Ministry of Tourism and Sports, 2021)

จากข้อความข้างต้น สามารถกล่าวได้ว่า ปัจจุบันการที่ค้าขายมวยไทยในฝั่งธนบุรีหลาย ๆ ค่ายมีการผลักดันตัวเองให้เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในศูนย์การออกกำลังกายฟิตเนสได้นั้นเป็นผลมาจากการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของค่ายมวยผ่านทางการใช้ส่วนประสมทางการตลาดเข้ามาช่วย และการจับกลุ่มลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการที่มีความสนใจเฉพาะด้านเกี่ยวกับมวยไทย ทำให้ต้องใช้ความพยายามอย่างสูงเพื่อให้ผู้ที่สนใจเข้ามาใช้บริการเกิดความประทับใจมากที่สุด เพราะความประทับใจจะนำไปสู่การเกิดทัศนคติที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการเข้ามาใช้บริการในค่ายมวยเอง หรือการเข้าไปใช้บริการผ่านฟิตเนสตามศูนย์ต่าง ๆ อันนำมาสู่การตัดสินใจเข้าใช้บริการในที่สุด อีกทั้งหากผู้เข้าใช้บริการเกิดทัศนคติที่ดีแล้วอาจนำมาซึ่งการบอกต่อการบอกต่อรอบข้างในเข้ามาใช้บริการเพิ่มเติมได้อีกด้วย ซึ่งสิ่งนี้จะช่วยลดต้นทุนทางการตลาดของค่ายมวยต่อไปในอนาคต ด้วยสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญต่อการสร้างทัศนคติที่ดีในการเข้าใช้บริการ และต้องการทราบสาเหตุที่นอกเหนือจากแค่การมาออกกำลังกายเพียงอย่างเดียวของผู้ใช้บริการที่ผ่านการทำการตลาดของค่ายมวยไทย จึงได้จัดทำงานวิจัยเรื่อง “อิทธิพลทัศนคติในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงส่วนประสมทางการตลาดสู่การตัดสินใจใช้บริการค่ายมวยไทยย่านฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร” ขึ้น เพื่อต้องการพัฒนาค่ายมวยไทยฝั่งธนบุรีให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุด และกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป ซึ่งรายละเอียดต่าง ๆ ดังจะสามารถอธิบายในรายละเอียดตามหัวข้อต่าง ๆ ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ทัศนคติ และการตัดสินใจใช้บริการค่ายมวยไทยย่านฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาทัศนคติในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงส่วนประสมทางการตลาดสู่การตัดสินใจใช้บริการค่ายมวยไทยย่านฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร

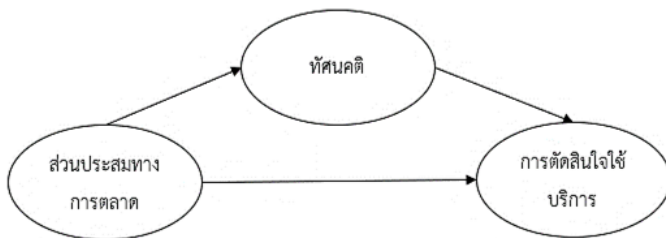
สมมติฐานของงานวิจัย (Research Hypothesis)

1. ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อทัศนคติการให้บริการค่ายมวยไทยย่านฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร
2. ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการค่ายมวยไทยย่านฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร
3. ทัศนคติมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการค่ายมวยไทยย่านฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร

4. ทศนคติในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงส่วนประสมทางการตลาดสู่การตัดสินใจใช้บริการค้ายมวยไทยย่านฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาอิทธิพลทศนคติในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงส่วนประสมทางการตลาดสู่การตัดสินใจใช้บริการค้ายมวยไทยย่านฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินงานวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการวิจัยที่มีขอบเขตและรายละเอียดในการดำเนินการวิจัยดังนี้

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตประชากร คือ ผู้ตัดสินใจเข้าใช้บริการค้ายมวยไทยย่านฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร ที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่ชัดเจน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้ตัดสินใจเข้าใช้บริการค้ายมวยไทยย่านฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร จำนวน 500 คน โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Comrey and Lee (1992) และได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และใช้วิธีการเจาะจง (Purposive Sampling) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเก็บผ่าน google form ด้วยการส่ง Link ไปในกลุ่มผู้ช้อบออกกำลังกายภายในค้ายมวยไทยโดยเฉพาะในฝั่งธนบุรี

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล แบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานะ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพ ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2-4 แบบสอบถามในการประเมินปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ทักษะคนดี และการตัดสินใจใช้บริการ โดยข้อความที่ใช้เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของ Likert Scale, (1932) สามารถอธิบายได้ดังนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

ผลคะแนนที่ได้จากการสำรวจนั้น จะนำมาทำการวิเคราะห์และแปรผลความหมายค่าเฉลี่ยตามระดับความสำคัญ โดยการให้คะแนนแต่ละระดับ มีเกณฑ์ดังต่อไปนี้ Best, (1977)

$$\text{ความห่างของอัตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0.80$$

เกณฑ์การวัดผลค่าคะแนนเฉลี่ย

4.21-5.00 ระดับมากที่สุด

3.41-4.20 ระดับมาก

2.61-3.40 ระดับปานกลาง

1.81-2.60 ระดับน้อย

1.00-1.80 ระดับน้อยที่สุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในระหว่างเดือน ธันวาคม 2564- มีนาคม 2565 ได้แบบสอบถามจำนวน 500 ฉบับ

2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามลงรหัส และวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

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

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับ ส่วนประสมทางการตลาด ทักษะคนดี และการตัดสินใจใช้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่า

สัมประสิทธิ์การกระจาย (Coefficient of Variation) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร

3. สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นการนำวิธีทางสถิติมาใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) เพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุและหาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling--SEM) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ADANCO 2.3 (Henseler, 2017)

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน โดยมีเพศชายมากกว่าเล็กน้อย จำนวน 270 คน (ร้อยละ 54) อายุ 25-30 ปี จำนวน 185 คน (ร้อยละ 37) สถานะสมรส จำนวน 222 คน (ร้อยละ 44.4) มีรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 218 คน (ร้อยละ 43.6) จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 302 คน (ร้อยละ 60.4) อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 234 คน (ร้อยละ 46.8)

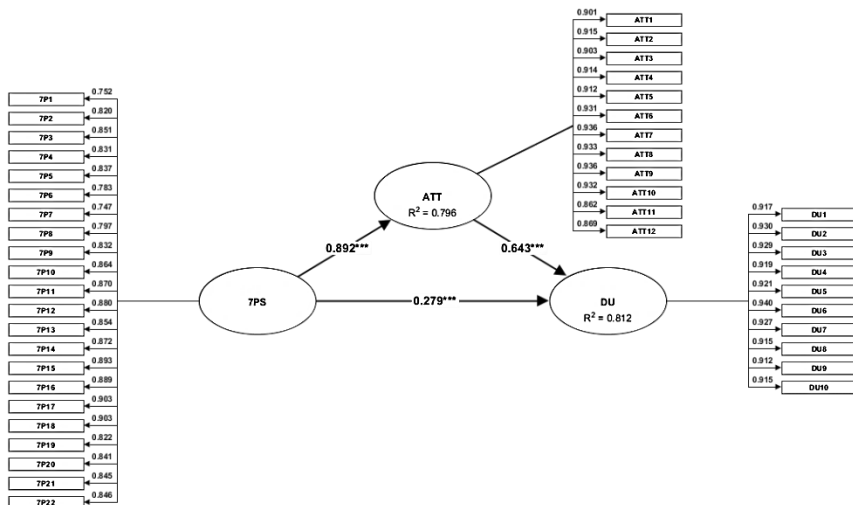
ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามตามตัวแปร สามารถแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับตัวแปรของส่วนประสมทางการตลาดทัศนคติ และการตัดสินใจใช้บริการ โดยภาพรวม

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	C.V.	ระดับ
ส่วนประสมทางการตลาด	3.76	.937	.25	มาก
ทัศนคติ	3.56	1.044	.29	มาก
การตัดสินใจใช้บริการ	3.58	1.086	.30	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ($\bar{X}=3.76$, S.D.=0.937, C.V.=.25) ระดับทัศนคติ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ($\bar{X}=3.56$, S.D.=1.044, C.V.=.29) และการตัดสินใจใช้บริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ($\bar{X}=3.58$, S.D.=1.086, C.V.=.30)

ผลการวิเคราะห์ระดับตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวม ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสัมประสิทธิ์ความถดถอยอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการและผลการทดสอบสมมติฐาน โดยผลเป็นวิเคราะห์สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 เส้นทางการสัมพันธ์ของตัวแบบสมการโครงสร้าง

หมายเหตุ: 7Ps หมายถึง Marketing mix 7P, ATT หมายถึง Attitude DU หมายถึง Decision to use

จากภาพที่ 2 แสดงเส้นทางการสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างที่ศึกษาระหว่างตัวแปร ซึ่งผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อการตัดสินใจใช้บริการ (DU) พบว่า ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และทัศนคติ (ATT) มีอิทธิพลทางตรงต่อการตัดสินใจใช้บริการ (DU) มีค่าเท่ากับ 0.279*** และ 0.643*** ตามลำดับ และ ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการตัดสินใจใช้บริการ (DU) มีค่าเท่ากับ 0.574

2. ปัจจัยที่ส่งผลโดยรวมต่อทัศนคติ (ATT) พบว่า ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) มีอิทธิพลทางตรงต่อทัศนคติ (ATT) มีค่าเท่ากับ 0.892***

โดยผู้วิจัยได้สรุปผลความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการ ค่ายมวยไทยย่านฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร ได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการ

ตัวแปร (LV)	ค่าความผันแปร	อิทธิพล (EFFECT)	7Ps	ATT
การตัดสินใจใช้บริการ (DU)	0.812	DE	0.279***	0.643***
		IE	0.574	0.000
		TE	0.853	0.643
ทัศนคติ (ATT)	0.796	DE	0.892***	0.000
		IE	0.000	0.000

TE 0.892 0.000

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

ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง เป็นการศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลเชิงโครงสร้าง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษารูปสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้อย่างตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	สัมประสิทธิ์		
	เส้นทาง (Coef.)	t-test	ผลลัพธ์
H1 ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อทัศนคติ	0.892	78.453	สนับสนุน
H2 ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	0.279	4.788	สนับสนุน
H3 ทัศนคติมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	0.643	11.669	สนับสนุน

หมายเหตุ: * หมายถึง p-value ≤ 0.10 หรือ ค่า $t \geq 1.65$
 ** หมายถึง p-value ≤ 0.05 หรือ ค่า $t \geq 1.96$
 *** หมายถึง p-value ≤ 0.01 หรือ ค่า $t \geq 2.58$

จากตารางที่ 4 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

1. ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อทัศนคติ และการตัดสินใจใช้บริการ ณ ระดับสำคัญทางนัยสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.892*** และ 0.279*** (t=78.453) และ (t=4.788)

2. ทัศนคติมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ณ ระดับสำคัญทางนัยสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.642*** (t=11.669)

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลคั่นกลางซึ่งเป็นตัวแปรที่เข้ามาเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยมีตัวแปรคั่นกลางที่จะนำมาอธิบายอิทธิพลทางอ้อม ซึ่งผลการทดสอบอิทธิพลทางอ้อมจะปรากฏดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลาง

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	Effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
-------------------------------	--------	---------	-----------	-----------

H	ทัศนคติในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงส่วน				
4	ประสมทางการตลาดสู่การตัดสินใจใช้บริการค่าย				
	มวยไทยย่านฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร	.5751	.0498	.4778	.6722

จากตารางที่ 5 ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลาง พบว่า ทัศนคติในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงส่วนประสมทางการตลาดสู่การตัดสินใจใช้บริการค่ายมวยไทยย่านฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร โดยมีค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบล่าง (Boot LLCI) และขอบเขตบน (Boot ULCI) ที่ช่วงของความเชื่อมั่นไม่คลุม 0 แสดงว่า ทัศนคติเป็นตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงส่วนประสมทางการตลาดสู่การตัดสินใจใช้บริการค่ายมวยไทยย่านฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่างเท่ากับ .4778 และขอบเขตบนเท่ากับ .6722 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย (Discussions)

1. ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อทัศนคติ และการตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งเป็นการสนับสนุนการวิจัย มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยจากการศึกษาพบว่า ค่ายมวยไทยฝั่งธนบุรีมีอุปกรณ์คอยรองรับผู้เข้ามาใช้บริการ และความพร้อมของเวทีในการออกกำลังและฝึกซ้อม ความสะอาดของอุปกรณ์และสถานที่ มีการทำความสะอาดอยู่ตลอดเวลา และยังมีหลักสูตรให้เลือกตามความต้องการพร้อมทั้งค่าบริการที่มีความคุ้มค่า ผู้เข้าใช้บริการเกิดทัศนคติที่ดีจากการมีครูฝึกให้คำแนะนำให้การออกกำลังด้วยมวยไทย อีกทั้งยังมีส่วนลดให้กับผู้เข้ามาใช้บริการเป็นประจำ บุคลากรภายในค่ายมวยมีความรู้ในวิชาที่ตัวเองสอน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tungsiriyangkul & Bunrawd (2019) ได้ศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าชมมวยไทยในสนามมวยในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.03 และเมื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้าชมมวยไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งการศึกษานี้พบว่า นอกจากการตัดสินใจเข้าชมมวยไทยแล้ว ยังมีปัจจัยทัศนคติ การรับรู้ การเรียนรู้ และผลประโยชน์จากการเข้าชมมวยไทยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าชมด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mahmoud (2018) ได้ศึกษาเรื่อง Impact of green marketing mix on purchase intention ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของส่วนประสมทางการตลาดทุกด้านส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ และใช้บริการในองค์กรที่ผลิตผลิตภัณฑ์สีเขียว (ผลิตภัณฑ์ที่ทำมาจากธรรมชาติ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยส่วนที่มีผลมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เช่นเดียวกับการศึกษาของ Kartawinata et al., (2020) ศึกษาเรื่อง The role of customer attitude in mediating the effect of green marketing mix on green product purchase intention in love beauty and planet products in Indonesia ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อทัศนคติต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำมาจากธรรมชาติ โดยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกด้าน มีผลต่อ

ทัศนคติในด้านการรับรู้ การตระหนัก และด้านพฤติกรรมต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำมาจากธรรมชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $TE = .677$ โดยทัศนคติยังเป็นตัวแปรคั่นกลางที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของกลุ่มผู้บริโภคในผลิตภัณฑ์ที่ทำมาจากธรรมชาติ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $TE = 0.661$

2. ทัศนคติมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งเป็นการสนับสนุนการวิจัย มีระดับนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยจากการศึกษาพบว่า ผู้ตัดสินใจเข้าใช้บริการค้ายมวยไทยมาจากชื่อเสียงของเจ้าของ ค้ายมวยเป็นผู้ที่เคยมีรางวัลจากการขึ้นชกมวย มีความน่าเชื่อถือ หรือเป็นดารานักมวยที่เคยมีการได้รางวัลด้านการชกมวยมาแล้ว และค้ายมวยสามารถเดินทางได้สะดวก ทางค้ายมวยมีการจัดสรรพื้นที่ไว้รองรับบริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการของผู้เข้ามาใช้บริการ ภายในค้ายมีอากาศถ่ายเท กว้างขวาง และทัศนคติของผู้ใช้บริการนั้น ต้องการครูฝึกหรือครูมวยที่มีความรู้ความสามารถทางด้านมวยมาสอน เฉพาะทางมากกว่าครูฝึกออกก่าลังกายทั่วไป อีกทั้งลักษณะในการสอนของครูฝึก ความรู้ความสามารถ และชื่อเสียงของครู ส่งผลต่อทัศนคติในการตัดสินใจเข้าใช้บริการ รวมถึงการสอนตัวต่อตัวหรือคลาสเล็ก ๆ ที่มีจำนวนจำกัดส่งผลต่อทัศนคติในการตัดสินใจเข้าใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Indriani (2019) ได้ศึกษาเรื่อง The influence of environmental knowledge on green purchase intention the role of attitude as mediating variable ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทัศนคติในฐานะตัวแปรคั่นกลางส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำมาจากธรรมชาติ ซึ่งจากการศึกษาจากนักเรียนมหาวิทยาลัย State University เมืองมานาโด ให้ความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า หากบริษัทสามารถผลิตสินค้า หรือให้บริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างจะเกิดทัศนคติในทิศทางบวกต่อผลิตภัณฑ์และบริการจากบริษัทนั้น และส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bashir (2019) ได้ศึกษาเรื่อง Effect of halal awareness, halal logo and attitude on foreign consumers' purchase intention ผลการวิจัยพบว่า ระดับทัศนคติ และระดับการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ฮาลาลของชาวมุสลิมและบุคคลที่ไม่ใช่ชาวมุสลิมอยู่ในระดับสูงมาก และเมื่อทดสอบค่าตามสมมติฐานพบว่า ปัจจัยทัศนคติมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ฮาลาล มีค่าอิทธิพลรวมอยู่ที่ $TE = .800$ แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยทัศนคติด้านความตระหนักรู้ในผลิตภัณฑ์ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารฮาลาล ซึ่งเป็นการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัย

ข้อเสนอแนะ (Research Suggestion)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของส่วนประสมทางการตลาด เนื่องจากอยู่ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 ส่งผลให้ผู้ประกอบการค้ายมวย ไม่สามารถจัดกิจกรรมภายในค้ายให้สามารถรองรับกลุ่มผู้เข้าใช้บริการได้มากเพียงพอต่อความต้องการ ดังนั้นควรมีการเปิดสอนแบบผสม ด้วยการเปิดให้ผู้เข้าใช้บริการแบบปกติจำกัดจำนวนคน พร้อมกับการสอนผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อกระตุ้นให้เกิดผู้ต้องการใช้บริการในตลาดออนไลน์ใหม่ ๆ

2. จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของทัศนคติ พบว่า กลุ่มผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการอยู่ในระดับมาก จากความสะอาดของภายในค้าย บรรยากาศที่เปิดโล่ง เพื่อให้เกิดการระบายของอากาศ การลดการรวมกลุ่ม การจำกัดจำนวนผู้เข้าใช้บริการ ทำให้ผู้เข้าใช้บริการรู้สึกดี มีทัศนคติที่บวก ดังนั้น ค่ามวยต่าง ๆ ควรมีการจัดการทำความสะอาดภายในค้าย รวมถึงอุปกรณ์ที่ใช้ในกีฬามวยไทยอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งการฝึกซ้อมในสถานที่เปิด เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค

3. จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของการตัดสินใจเลือกใช้บริการ กล่าวได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการต้องการเข้ามาใช้บริการค้ายมวยไทยจากความต้องการออกกำลังกายส่วนตัว ต้องการเรียนรู้วิชกมวยไทยเพื่อเป็นการป้องกันตัว ดังนั้นค้ายมวยควรชูเอกลักษณ์ในความโดดเด่นของแต่ละค้ายมวยในวิธีการสอน การเรียนรู้ ที่แตกต่างจากค้ายอื่น ๆ เพื่อดึงดูดผู้ที่ต้องการเข้าใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ทำการวิจัยโดยเก็บแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ตามกลุ่มเฉพาะเท่านั้น ดังนั้นในครั้งต่อไป ควรทำวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการค้ายมวยต่อการปรับกลยุทธ์ด้านการตลาดให้เหมาะสมและเกิดทัศนคติในทิศทางบวกต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการในเชิงลึกมากขึ้น

2. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรนำเอาปัจจัยความพึงพอใจ และความภักดีตราสินค้า เข้ามาทำการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพในค้ายมวยไทยให้มีความโดดเด่น เป็นเอกลักษณ์ต่างจากค้ายมวยอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- Bashir, A. M. (2019). Effect of halal awareness, halal logo and attitude on foreign consumers' purchase intention. *British Food Journal*, 121(9), 1998-2015.
- Best, J. W. (1977). *Research in Education* (3rd ed). New Jersey: Prentice-hall Inc.
- Comrey, A. L., & Lee, H. B. (1992). *Interpretation and Application of Factor Analytic Results* (Ed). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Henseler, J. (2017). *ADANCO 2.0.1: user manual*. Kleve: Composite Modeling GmbH & Co.
- Indriani, I. A. D., Rahayu, M., & Hadiwidjojo, D. (2019). The influence of environmental knowledge on green purchase intention the role of attitude as mediating variable. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 6(2), 627-635.
- Kartawinata, B. R., Maharani, D., Pradana, M., & Amani, H. M. (2020). The role of customer attitude in mediating the effect of green marketing mix on green

- product purchase intention in love beauty and planet products in Indonesia. *Industrial Engineering and Operations Management*, 11(1), 3023-3033.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of psychology*, 22(140), 1-55.
- Mahmoud, T. O. (2018). Impact of green marketing mix on purchase intention. *International Journal of Advanced and applied sciences*, 5(2), 127-135.
- Ministry of Tourism and Sports. (2021). *SAT organizes CSR and Muay Thai Hero Clinic activities economic stimulus Boosting Confidence After the Covid-19 Situation*. Retrieved January 6, 2022, from <https://mots.go.th/content.php?nid=12940&filename>.
- Ministry of Tourism and Sports. (2018). *Project to develop a business model of sports tourism in Thailand*. Retrieved January 7, 2022, from https://secretary.mots.go.th/policy/news_view.php?nid=211.
- Positioning. (2021). *Thai Boxing in Gym*. Retrieved January 17, 2022, from <https://positioningmag.com>.
- Srimakha, P., & Muneenaem, U. (2021). Adaption of Thai Boxing Camps Entrepreneurs amid The Covid-19 Pandemic in Phuket Province. *Journal of international and Thai Tourism*, 17(1), 164-181.
- Thai PBS. (2020). *Bustling! Boxing camp opened for practice on the first day after almost 3 months off from Covid-19*. Retrieved January 12, 2022, from <http://news.thaipbs.or.th/content/293176>.
- Tungsiriyangkul, D., & Bunrawd, W. (2019). The Marketing Mix affecting Decision Making to Attend Thai Boxing Stadium in Bangkok Metropolitan Region. *Journal of Health, Physical Education and Recreation*, 45(2), 57-72.

ปัจจัยภาวะผู้นำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ประชาชนตำบลวัดยมคาดหวัง
Leadership Factors of the President of Wat Yom Subdistrict
Administrative Organization Bang Pa-in District Phra Nakhon Si
Ayutthaya Province that the people of Wat Yom Subdistrict expected

เสกสันติ ทองแท้¹ นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์²
Seaksanti Thongtae, Nalaumon Anusonphat

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังที่มีต่อภาวะผู้นำนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่มีต่อภาวะผู้นำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม ในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้จากการสุ่มจากประชากรโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ ทาโร ยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 342 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าที่ (t-test) และค่าเอฟ (F-test) หรือค่า One Way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการศึกษาระดับความคาดหวังที่มีต่อภาวะผู้นำนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่มีต่อภาวะผู้นำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม ในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ จำแนกตามอายุ พบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Received: 2022-10-27 Revised: 2022-12-17 Accepted: 2022-12-17

¹ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา Master of Public Administration Program Phra Nakhon Si Ayutthaya Rajabhat University Corresponding Author e-mail: mr.seak078@gmail.com

² อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา Lecturer, Master of Public Administration Program Phra Nakhon Si Ayutthaya Rajabhat University E-mail: analaumon@aru.ac.th

คำสำคัญ (Keywords): ปัจจัยภาวะผู้นำ; นายกองค้การบริหารส่วนตำบล; ความคาดหวังของประชาชน

Abstract

The Objectives of this research article were to : 1) To study the level of expectation towards the president of Wat Yom Subdistrict Administrative Organization. Bang Pa-in District 2) To compare the level of expectation towards leadership of the president of Wat Yom Subdistrict Administrative Organization. in the administration of Wat Yom Subdistrict Administrative Organization Bang Pa-in District Phra Nakhon Si Ayutthaya Province The sample group used in this research was the people who had the right to vote in Wat Yom Subdistrict. Bang Pa-in District Phra Nakhon Si Ayutthaya Province It was obtained from random sampling from the population by determining the sample size according to Taro Yamane's table. A total of 342 people were sampled. The instrument used for data collection was a 5-level estimation scale questionnaire. The statistics used in the data analysis were: Frequency, percentage, mean and standard deviation and testing the hypothesis, analyzing the data by determining the t-test and the F-test or the One Way ANOVA value. Wat Yom Subdistrict Bang Pa-in District Phra Nakhon Si Ayutthaya Province found that the overall level was at a high level. in the administration of Wat Yom Subdistrict Administrative Organization Bang Pa-in District Phra Nakhon Si Ayutthaya Province, classified by gender, by age, found that overall, there was no difference. It was statistically significant at the 0.05 level and classified by the highest level of education, occupation and monthly income. The overall picture is different. statistically significant at the 0.05 level

Keywords : Leadership Factors; Sub-District Administrative Organization President; People's Expectations

บทนำ (Introduction)

ตามรัฐธรรมนูญให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกัน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560, 2560) ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

องค์การบริหารส่วนตำบลคือสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งหมื่นห้าพันบาท และมีประชากร 2,000 คน โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537,2537) องค์การบริหารส่วนตำบลลวดียม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ตั้งอยู่เลขที่ 40/1 หมู่ที่ 1 ตำบลลวดียม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอบางปะอิน โดยอยู่ห่างจากอำเภوبرะมาณ 5 กิโลเมตร โดยมีแม่น้ำเจ้าพระยาชั้นกลางมีเนื้อที่ประมาณ 10.71 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 6,691.250 ไร่ แบ่งเป็นพื้นที่ด้านการอยู่อาศัย จำนวน 3,114.25 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 46.54 ของพื้นที่ทั้งหมด และมีพื้นที่ทางการเกษตร จำนวน 3,577 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 53.46 ของพื้นที่ทั้งหมด ลักษณะภูมิประเทศของตำบลลวดียมเป็นที่ราบลุ่ม เหมาะแก่การเพาะปลูก ซึ่งชาวบ้านจะตั้งบ้านเรือนเรียงรายอยู่ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา (องค์การบริหารส่วนตำบลลวดียม, 2563) ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลวดียม มีทั้งหมด 8 หมู่บ้าน 773 ครัวเรือน มีประชากร 2,981 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลลวดียม, 2564) องค์การบริหารส่วนตำบลลวดียมเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล เขต อบต. แหนบรัฐบาลกลาง เป็นราชการท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และหน้าที่อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณ และพนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเองตามรัฐธรรมนูญฉบับปี 2560 บัญญัติให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นตามวิธีการและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่กฎหมายบัญญัติ องค์การบริหารส่วนตำบลลวดียมมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้ ให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ ตามความจำเป็นและสมควร ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้ ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้มี

ตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การท่องเที่ยว การผังเมือง (พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537,2537)

องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น คือหัวหน้าผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายทั้งในด้านบริหารและด้านนิติบัญญัติ กำหนดนโยบายให้ไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนา ข้อบัญญัติ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ตาม ข้อบังคับของทางราชการ และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติและเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ตาม นายกององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ตาม จึงเป็นผู้นำองค์กรที่มีความสำคัญ การได้มาของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ตามได้มาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี ดำรงตำแหน่งติดต่อกันได้ 2 วาระ รวมเป็น 8 ปี ตามคุณสมบัติของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีสัญชาติไทยโดยการเกิด มีอายุไม่ต่ำกว่า 35 ปี นับถึงวันเลือกตั้ง มีชื่อในทะเบียนบ้านในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สมัครรับเลือกตั้งเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปีนับถึงวันสมัครรับเลือกตั้ง ต้องสำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า หรือเคยเป็นสมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น หรือสมาชิกรัฐสภา (พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (ฉบับ 7), 2562) ซึ่งจากคุณสมบัติดังกล่าวผู้นำองค์กรการบริหารส่วนตำบลไว้ตามต้องเป็นคนที่อยู่ในพื้นที่ โดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ตามมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีความสัมพันธ์และความใกล้ชิดประชาชนในระดับหนึ่งและอำนาจหน้าที่ขององค์กรการบริหารส่วนท้องถิ่นที่หลากหลายและหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่ต้องทำงานสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ขององค์กรการบริหารส่วนตำบลและความต้องการของประชาชนในตำบลไว้ตาม นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ตามจึงเป็นผู้บริหารที่มีความสำคัญมากขององค์กร ประชาชนย่อมต้องมีความคาดหวังในตัวของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ตามที่ได้รับการเลือกตั้งเข้าไปว่าต้องมีคุณลักษณะด้านบุคลิกทั่วไป บุคลิกที่สัมพันธ์กับงาน บุคลิกลักษณะทางจิตใจ และทักษะทางปัญญา คุณลักษณะด้านการสังคม แรงจูงใจในการทำงาน ตามความประสงค์ของประชาชนในตำบลไว้ตามที่ได้เลือกตั้งเข้าไป

การศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อภาวะผู้นำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ตาม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านคุณลักษณะควรมีคุณลักษณะด้านบุคลิกทั่วไป คุณลักษณะด้านบุคลิกที่สัมพันธ์กับงาน บุคลิกลักษณะทางจิตใจ และทักษะทางปัญญา คุณลักษณะด้านการสังคม และแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้การบริการ การบริหารจัดการองค์กรเป็นไปตามความต้องการ และความคาดหวังของประชากรจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานะภาพของประชาชนในพื้นที่ตำบลไว้ตาม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

- เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังที่มีต่อภาวะผู้นำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่มีต่อภาวะผู้นำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม ในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีการดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยนี้มีหน่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นหน่วยระดับปัจเจกบุคคล คือ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นอายุตั้งแต่สิบแปดปีขึ้นไปมีภูมิลำเนาในเขตพื้นที่ตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง 8 หมู่บ้าน จำนวน 2,357 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง 8 หมู่บ้าน ได้จากการสุ่มจากประชากรโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ ทาโร ยามาเน (Taro, 1973) ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 342 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ ในการศึกษาวิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเป็นคำถามแบบปลายปิดเป็นตัวแปรอิสระสอบถามเกี่ยวกับ สถานภาพส่วนบุคคลประกอบ ด้วย 7 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ฐานะ สถานะ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้ คุณลักษณะด้านบุคลิกทั่วไป คุณลักษณะด้านบุคลิกที่สัมพันธ์กับงานบุคลิกลักษณะทางจิตใจ และทักษะทางปัญญา คุณลักษณะด้านการสังคม แรงจูงใจในการทำงาน- การเป็นผู้มีบารมี การเป็นผู้สร้างแรงดลใจ การเป็นผู้กระตุ้นทางปัญญา การเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์กับผู้ตามเป็นรายบุคคลและความเป็นมืออาชีพของภาวะผู้นำ

คำถามในตอนต้นที่ 2 ได้กำหนด มาตรฐานในการประมาณค่า (Rating scale) ใช้ 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มาก	ให้	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน

น้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าระดับความคาดหวังของประชาชน กำหนดเป็นช่วงคะแนนดังต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

คะแนนเฉลี่ย

1.00-1.50	แปลความว่า	มีความคาดหวังระดับน้อยที่สุด
1.51-2.50	แปลความว่า	มีความคาดหวังระดับน้อย
2.51-3.50	แปลความว่า	มีความคาดหวังระดับปานกลาง
3.51-4.50	แปลความว่า	มีความคาดหวังระดับมาก
4.51-5.00	แปลความว่า	มีความคาดหวังระดับมากที่สุด

การสร้างเครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจเรื่องที่ศึกษา
2. ทำการกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย และเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อนำมาใช้ในการสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม
3. สร้างแบบสอบถามโดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษานักวิจัยและผู้เชี่ยวชาญ
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยมีวิธีการดังนี้

4.1 การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง และทำการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามก่อนนำไปทดลองใช้ ได้ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเท่ากับ .96

4.2 การทดสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 30 ราย ในพื้นที่ข้างเคียงแต่ไม่ใช่ตำบลตัวอย่าง หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าความเชื่อถือได้ ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.914 ซึ่งเป็นค่าความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ แบบสอบถามจึงมีคุณสมบัติเหมาะสมสามารถใช้เก็บข้อมูลได้ (ศิริชัย กาญจนาวาสี, 2544)

4.3 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้แบบสัมภาษณ์ที่มีคุณภาพและสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง พร้อมทั้งสร้างคู่มือลกรหัสข้อมูล

การวัดตัวแปร

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรอิสระ 7 ตัวแปร และตัวแปรตาม 1 ตัวแปร โดยมีรายละเอียดของการวัดตัวแปร ดังนี้

1. การวัดตัวแปรอิสระ ประกอบด้วยปัจจัยด้านต่าง ๆ ดังนี้

ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ ต่อเดือนมีรายละเอียดดังนี้

1.1 เพศ พิจารณาจากประชาชนเพศชายและเพศหญิง เป็นตัวแปรที่มีระดับการวัดในระดับอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

1.2 อายุ พิจารณาจากอายุผู้มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป เป็นตัวแปรที่มีระดับการวัดในระดับอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

1.3 ระดับการศึกษา พิจารณาจากระดับการศึกษาสูงสุดที่กลุ่มตัวอย่างสำเร็จการศึกษา เป็นตัวแปรที่มีระดับการวัดในระดับอันดับ (Ordinal Scale) โดยจำแนกเป็น 4 กลุ่ม คือ 18 - 27 ปี

28 - 37 ปี 38 - 47 ปี และ 48 ปีขึ้นไปขึ้นไป ในการวิเคราะห์ระดับของตัวแปร

1.4 อาชีพ พิจารณาจากอาชีพของประชาชนในพื้นที่ มีระดับการวัดแบบกลุ่ม (Nominal Scale)

1.5 รายได้ พิจารณาจากรายได้ต่อเดือนของประชาชนในพื้นที่เป็นตัวแปรที่มีระดับการวัดในระดับอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

2. การวัดตัวแปรตาม

ตัวแปรตามในการวิจัยนี้ คือ ความคาดหวังของประชาชนต่อภาวะผู้นำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ (1) คุณลักษณะด้านบุคลิกทั่วไป (2) คุณลักษณะด้านบุคลิกที่สัมพันธ์กับงาน (3) บุคลิกลักษณะทางจิตใจ และทักษะทางปัญญา (4) คุณลักษณะด้านการสังคม (5) แรงจูงใจในการทำงาน เป็นตัวแปรที่มีระดับการวัดในระดับอันตรภาคชั้น โดยวัดจากคะแนนรวมของข้อคำถามทั้งหมดซึ่งมีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลค่าคะแนนเป็นระดับแบบอิงกลุ่ม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

กระทำโดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 342 ราย โดยมีการนำแบบสอบถามลงไปทำการสอบถามตามกลุ่มตัวอย่าง ใน 8 หมู่บ้าน ตามจำนวนที่คำนวณหาค่า กลุ่มตัวอย่างได้ หลังจากนั้นจึงชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยและขอความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามคืน จำนวน 342 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และเป็นฉบับที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์

2. วิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนต่อผู้นำของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของประชาชนต่อผู้นำของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลใช้การทดสอบค่าที เทส (t-test) และวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ทำการเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี F-Test

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการวิจัยการศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อภาวะผู้นำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความคาดหวังที่มีต่อภาวะผู้นำนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงอันดับแรกโดยเรียงตามลำดับ คือ ด้านคุณลักษณะด้านการสังคม รองลงมา คือ ด้านการเป็นผู้สร้างแรงดลใจ และด้านบุคลิกลักษณะทางจิตใจ และทักษะทางปัญญา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านบุคลิกทั่วไป

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่มีต่อภาวะผู้นำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม ในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

2.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อภาวะผู้นำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ประชาชนตำบลวัดยมคาดหวัง จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าแตกต่างกัน 2 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านบุคลิกลักษณะทางจิตใจ และทักษะทางปัญญา และด้านความเป็นมืออาชีพของภาวะผู้นำ ส่วนด้านบุคลิกทั่วไปด้านบุคลิกที่สัมพันธ์กับงาน ด้านคุณลักษณะด้านการสังคม ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการเป็นผู้บริหารมี ด้านการเป็นผู้สร้างแรงดลใจ ด้านการเป็นผู้กระตุ้นทางปัญญา และด้านการเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์กับผู้ตามเป็นรายบุคคลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อภาวะผู้นำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ประชาชนตำบลวัดยมคาดหวัง จำแนกตามอายุ พบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน

พบว่าแตกต่างกัน 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านบุคลิกลักษณะทางจิตใจ และทักษะทางปัญญา ด้านคุณลักษณะด้านการสังคม และด้านความเป็นมืออาชีพของภาวะผู้นำ ส่วนด้าน ด้านบุคลิกทั่วไป ด้านบุคลิกที่สัมพันธ์กับงาน ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการเป็นผู้มี บารมีด้านการเป็นผู้สร้างแรงดลใจ ด้านการเป็นผู้กระตุ้นทางปัญญา และด้านการเป็นผู้สร้าง ความสัมพันธ์กับผู้ตามเป็นรายบุคคล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อภาวะผู้นำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล วัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ประชาชนตำบลวัดยมคาดหวัง จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อ พิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างกัน 5 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านบุคลิก ทั่วไป ด้านบุคลิกที่สัมพันธ์กับงาน ด้านบุคลิกลักษณะทางจิตใจ และทักษะทางปัญญา ด้าน คุณลักษณะ ด้านการสังคม และด้านความเป็นมืออาชีพของภาวะผู้นำ ส่วนด้าน ด้านแรงจูงใจใน การทำงาน ด้านการเป็นผู้มีบารมี ด้านการเป็นผู้สร้างแรงดลใจด้านการเป็นผู้กระตุ้นทางปัญญา และด้านการเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์กับผู้ตามเป็นรายบุคคล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

2.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อภาวะผู้นำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัด ยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ประชาชนตำบลวัดยมคาดหวัง จำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างกัน 7 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านบุคลิกทั่วไป ด้านบุคลิกที่ สัมพันธ์กับงาน ด้านบุคลิกลักษณะทางจิตใจ และทักษะทางปัญญา ด้านคุณลักษณะ ด้านการสังคม ด้านการเป็นผู้มีบารมี ด้านความเป็นมืออาชีพของภาวะผู้นำ ส่วนด้านการเป็นผู้สร้างแรงดลใจ ด้าน การเป็นผู้กระตุ้นทางปัญญา และด้านการเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์กับผู้ตามเป็น รายบุคคล ไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อภาวะผู้นำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัด ยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ประชาชนตำบลวัดยมคาดหวัง จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาราย ด้าน พบว่า แตกต่างกัน 1 ด้าน ด้านบุคลิกทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้าน บุคลิกที่สัมพันธ์กับงาน ด้านบุคลิกลักษณะทางจิตใจ และทักษะทางปัญญา ด้านคุณลักษณะด้าน การสังคม ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการเป็นผู้มีบารมี ด้านการเป็นผู้สร้างแรงดลใจ ด้านการ เป็นผู้กระตุ้นทางปัญญา ด้านการเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์กับผู้ตามเป็นรายบุคคล ด้านความเป็นมือ อาชีพของภาวะผู้นำ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อภาวะผู้นำของนายกองค์การบริหารส่วน ตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยมีประเด็นอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความคาดหวังที่มีต่อภาวะผู้นำนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงอันดับแรกโดยเรียงตามลำดับ คือ ด้านคุณลักษณะด้านการสังคม รองลงมา คือ ด้านการเป็นผู้สร้างแรงดลใจ และด้านบุคลิกลักษณะทางจิตใจ และทักษะทางปัญญา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านบุคลิกทั่วไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะที่ผ่านมาการบริหารงานของผู้บริหารในด้านภาวะผู้นำนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ยังพบเจอปัญหาอุปสรรคในการสร้างแรงดลใจ ขาดการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข บุคลิกลักษณะทางจิตใจ และทักษะทางปัญญา การวางตัวด้านบุคลิกทั่วไปยังไม่เหมาะสมโดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด จึงทำให้ผู้ตอบสนองถามมีความคาดหวังที่มีต่อภาวะผู้นำนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรณิชา ทศตา และคนอื่น ๆ (2558) ศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา ผลวิจัยพบว่าผู้ที่สิทธิ์เลือกตั้งในจังหวัดนครราชสีมา มีระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นด้าน พบว่า ด้านความเป็นผู้นำ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านทักษะความรู้ความสามารถในการบริหาร

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่มีต่อภาวะผู้นำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม ในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

2.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อภาวะผู้นำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ประชาชนตำบลวัดยมคาดหวัง จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าแตกต่างกัน 2 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านบุคลิกลักษณะทางจิตใจ และทักษะทางปัญญา และด้านความเป็นมืออาชีพของภาวะผู้นำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพจอม งามมีศรี (2556) ศึกษาเรื่องความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทของนักการเมืองท้องถิ่น ในอำเภอคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ด้านอายุและรายได้ต่างกันความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทของนักการเมืองท้องถิ่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนด้านบุคลิกทั่วไปด้านบุคลิกที่สัมพันธ์กับงาน ด้านคุณลักษณะด้านการสังคม ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการเป็นผู้มีบารมี ด้านการเป็นผู้สร้างแรงดลใจ ด้านการเป็นผู้กระตุ้นทางปัญญา และด้านการเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์กับผู้ตามเป็นรายบุคคลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุคนธ์ เกาทอง, อภิวัฒน์ สมานธิ และ วิวัฒน์ ฤทธิมา (2561) ได้ศึกษาภาวะผู้นำของนายกเทศมนตรีที่พึงประสงค์ในเขตเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพและระยะเวลาการ

อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของนายกเทศมนตรีที่พึงประสงค์ในเขตเทศบาลเมืองควนลังไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อภาวะผู้นำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ประชาชนตำบลวัดยมคาดหวัง จำแนกตามอายุ พบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าแตกต่างกัน 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านบุคลิกลักษณะทางจิตใจ และทักษะทางปัญญา ด้านคุณลักษณะด้านการสังคม และด้านความเป็นมืออาชีพอาชีพของภาวะผู้นำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพจอม งามมีศรี (2556) ศึกษาเรื่องความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทของนักรการเมืองท้องถิ่น ในอำเภอคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ด้านอายุ ต่างกันความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทของนักรการเมืองท้องถิ่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนด้าน ด้านบุคลิกทั่วไป ด้านบุคลิกที่สัมพันธ์กับงาน ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการเป็นผู้มีบารมีด้านการเป็นผู้สร้างแรงดลใจ ด้านการเป็นผู้กระตุ้นทางปัญญา และด้านการเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์กับผู้ตามเป็นรายบุคคล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อชิร มาละเงิน และคนอื่น ๆ (2559) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การ บริหารส่วนตำบลห้างฉัตร อำเภอห้างฉัตร ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบประชาชน ที่มีเพศและอายุต่างกัน ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของนายก อบต. ด้านการศึกษามีความคาดหวังนายก อบต. ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อภาวะผู้นำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ประชาชนตำบลวัดยมคาดหวัง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างกัน 5 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านบุคลิกทั่วไป ด้านบุคลิกที่สัมพันธ์กับงาน ด้านบุคลิกลักษณะทางจิตใจ และทักษะทางปัญญา ด้านคุณลักษณะ ด้านการสังคม และด้านความเป็นมืออาชีพอาชีพของภาวะผู้นำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุขานุช พันธนิยะ (2563) ศึกษาเรื่องคุณลักษณะของนักรการเมืองท้องถิ่นที่พึงประสงค์ในทัศนะของประชาชนในเขตเทศบาลนครตรัง ผลการวิจัย ประชาชนในเขตเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรังที่มีอายุระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของนักรการเมืองท้องถิ่นที่พึงประสงค์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนด้าน ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการเป็นผู้มีบารมี ด้านการเป็นผู้สร้างแรงดลใจ ด้านการเป็นผู้กระตุ้นทางปัญญา และด้านการเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์กับผู้ตามเป็นรายบุคคล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อชิร มาละเงิน และคนอื่น ๆ (2559) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้างฉัตร อำเภอห้างฉัตร ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบ

ประชาชนด้านการศึกษามีความคาดหวังนายก อบต. ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อภาวะผู้นำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ประชาชนตำบลวัดยมคาดหวัง จำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าแตกต่างกัน 7 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านบุคลิกทั่วไป ด้านบุคลิกที่สัมพันธ์กับงาน ด้านบุคลิกลักษณะทางจิตใจ และทักษะทางปัญญา ด้านคุณลักษณะ ด้านการสังคม ด้านการเป็นผู้มีบารมี ด้านความเป็นมืออาชีพอของภาวะผู้นำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพจอม งามมีศรี (2556) ศึกษาเรื่องความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทของ นักการเมืองท้องถิ่น ในอำเภอคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ด้านอายุและรายได้ต่างกัน ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทของนักการเมืองท้องถิ่นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนด้านการเป็นผู้สร้างแรงดลใจ ด้านการเป็นผู้กระตุ้นทางปัญญา และด้านการเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์กับผู้ตามเป็น รายบุคคล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ถนอม ขำขาว (2557) ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ของนายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ ของนายกองค์การ บริหารส่วนตำบล บางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

2.5 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อภาวะผู้นำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ประชาชนตำบลวัดยมคาดหวัง จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างกัน 1 ด้าน ด้านบุคลิกทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิระพัฒน์ วงศ์สุวรรณ (2554) การวิจัยเรื่องภาวะผู้นำของผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประชาชนคาดหวังกรณีศึกษาของค์การบริหารส่วนตำบลม่วงใหญ่ อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความหวังต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารและสมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนด้านบุคลิกที่สัมพันธ์กับงาน ด้านบุคลิกลักษณะทางจิตใจ และทักษะทางปัญญา ด้านคุณลักษณะด้านการสังคม ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการเป็นผู้มีบารมี ด้านการเป็นผู้สร้างแรงดลใจ ด้านการเป็นผู้กระตุ้นทางปัญญา ด้านการเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์กับผู้ตามเป็นรายบุคคล ด้านความเป็นมืออาชีพอของภาวะผู้นำ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุคนธ์ เกาทอง, อภิวัฒน์ สมานธิ และวิวัฒน์ ฤทธิมา (2561) ได้ศึกษาภาวะผู้นำของนายกเทศมนตรีที่พึงประสงค์ในเขตเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัด

สงขลา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพและระยะเวลาการอาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของนายกเทศมนตรีที่พึงประสงค์ในเขตเทศบาลเมืองควนลังไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ผลการศึกษาระดับความคาดหวังที่มีต่อภาวะผู้นำนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่มีต่อภาวะผู้นำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม ในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ จำแนกตามอายุ พบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ 1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ผลการศึกษาระดับความคาดหวังที่มีต่อภาวะผู้นำนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านคุณลักษณะด้านการสังคม ด้านการเป็นผู้สร้างแรงดลใจ และด้านบุคลิกลักษณะทางจิตใจ และทักษะทางปัญญา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาผู้นำนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เช่นการจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ให้ความรู้ด้านบุคลิกลักษณะทางจิตใจที่เหมาะสม และทักษะทางปัญญาลงสู่บุคลากรร่วมปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น 2) ข้อเสนอแนะเชิงการบริหารจัดการ หน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดวางแผนนโยบายการพัฒนาด้านบุคลิกการทำงานโดยจัดทำโครงการและเชิญวิทยากรที่เชี่ยวชาญด้านบุคลิกภาพมาให้ความรู้แก่ผู้นำนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมถึงบุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วม 3) ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ ควรมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชน ในการร่วมภาวะผู้นำนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังกล่าวให้มีคุณภาพการบริการ และการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

เอกสารอ้างอิง (References)

- ถนอม ขำขาว. (2557) *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางพระอำเภาศรีราชาจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นพจอม งามมีศรี. (2556) *ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทของนักการเมืองท้องถิ่นในอำเภอลองหาดอำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว*. รัฐศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการเมืองการปกครองคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537. (2537). พระนครศรีอยุธยา:
พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560). การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- ศิริชัย กาญจนวาสิ. (2544). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:
บุญศิริการพิมพ์.
- สุคนธ์ เกาทอง, อภิวัฒน์ สมาน และวิวัฒน์ ฤทธิมา. (2561). *คุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่พึง
ประสงค์ในเขตเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอหาดใหญ่จังหวัดสงขลา*. สืบค้นจาก
<http://webcache.googleusercontent.com/>
- สุชานุช พันธนิยะ. (2563). *แนวทางการปฏิรูปนโยบายสาธารณะเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมไทย
: กรณีนโยบายระบบการเงินระดับฐานราก (Microfinance)*. กรุงเทพฯ: สถาบัน
พระปกเกล้า
- อชิร มาละเงิน และคนอื่น ๆ. (2559). *ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของนายก
องค์การบริหารส่วนตำบลห้างฉัตร อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง*. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- องค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม. (2564). *แบบรายงานจำนวนหน่วยเลือกตั้งและสถานที่เลือกตั้ง*.
พระนครศรีอยุธยา : องค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม.
- _____. (2563). *แผนอัตรากำลัง 3 ปี*. พระนครศรีอยุธยา : องค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม.
- อรณิชชา ทศตา และคนอื่น ๆ . (2558). *ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อภาวะผู้นำของผู้บริหาร
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา*. นครราชสีมา : วิทยาลัยนครราชสีมา.
- Taro, Yamane. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. 3rdEd. New York : Harper
and Row Publications.

การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล
ในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
Quality of Working Life Promotion of Subdistrict Administrative
Organization's staffs in Nakhon Luang District, Phra Nakhon Si
Ayutthaya Province

นางนภัส เนตรนิยม¹ กมลวรรณ วรรณนัง²
Nongnapat Netniyom, Kamonwan Wanthanang

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ บุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 158 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ ข้าราชการประจำ และข้าราชการทางเมือง ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม การวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการแอลเอสดี และการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน 2) บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวงที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน

Received: 022-11-25 Revised: 2022-12-21 Accepted: 2022-12-21

¹ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา Master of Public Administration, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Corresponding Author e-mail: Nongnapat1mam@gmail.com

² คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.

โดยรวมแตกต่างกัน และ3) แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้ (1) ควรจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสำหรับการปฏิบัติงานมากขึ้น (2) ควรปรับปรุงสวัสดิการต่าง ๆ ได้แก่ สวัสดิการที่พักรักษาตัว รถยนต์โดยสารขนส่ง และสถานที่จำหน่ายอาหาร (3) ควรส่งเสริมบุคลากรให้มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาวิชาชีพ และเปิดโอกาสให้ได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

คำสำคัญ (Keywords): คุณภาพชีวิตการทำงาน; บุคลากร; องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

This research has objectives to 1) study the quality of working life of the subdistrict administrative organization's staff, 2) compare the quality of working life of the subdistrict administrative organization's staff using individual factors, and 3) study a guideline to improve quality of working life of the subdistrict administrative organization's staffs. Samples for the quantitative study included 158 staff working in the subdistrict administrative organization in Nakhon Luang district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province. For the qualitative study, civil servants and political officials of the subdistrict administrative organization in Nakhon Luang district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province were used for samples. Tools deployed in the quantitative study were questionnaires. Meanwhile, the interview was used to conduct the qualitative study. Regarding the data analysis, frequency, percentage, average, standard deviation, T-test, F-test, and the least significant difference (LSD) were utilized in the quantitative data analysis. Also, content analysis was undertaken in the qualitative data analysis. The research revealed that 1) Overall quality of working life of the subdistrict administrative organization's staff in Nakhon Luang district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province was at the highest level. Moreover, the average scores of each perspective from the highest to the lowest are in the following orders: Sufficient and fair compensation, Work safety, Work-related knowledge and capabilities development, Job security and progress, and Social and work integration, 2) The staffs of the subdistrict administrative organization in Nakhon Luang district whose ages, statuses, educational levels, and years of service are different, have different overall quality of working life, and 3) The guidelines to enhance quality of working life of the subdistrict administrative organization's staffs in Nakhon Luang district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province are as follows: (1) Work environment should be adjusted to be more supportive for staffs to undertake

works, (2) Benefits should be enhanced, for example, accommodations, shuttle buses, and canteen should be provided, and (3) The staffs should be granted opportunities to undergo professional development and training, and should have opportunities to study in a higher level.

Keywords: Quality of working life; Staff; Subdistrict administrative organization

บทนำ (Introduction)

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านต่างๆ กับคุณภาพชีวิตการทำงานเนื่องจากลักษณะของงานแต่ละงานมีความแตกต่างกัน ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจ โอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงานที่สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ต้องเอื้ออำนวยต่อการทำงาน และความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานที่แต่ละหน่วยงานจัดสรรให้กับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งแตกต่างกันตามนโยบายของหน่วยงานหรืองบประมาณที่ได้รับ นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษาซึ่งกันและกัน ความสนิทสนมกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและความสามัคคีกันในการทำงาน การทำงานของบุคลากรในลักษณะทีมจะทำให้งานประสบความสำเร็จได้ และการปกครองบังคับบัญชาเป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน และมีผลต่อคุณภาพชีวิต การทำงานด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ และส่วนด้านสิทธิส่วนบุคคล (สุเนตร นามโคตรศรี ,2553)

อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 6 แห่ง มีบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล รวม 260 คน องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย ซึ่งในปัจจุบันหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีบุคลากรบางส่วนที่ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ที่ไม่เพียงพอในการดำรงชีวิตส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงานลดน้อยลง และองค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่ทราบถึงปัจจัยที่จะใช้ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรอย่างแท้จริง

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับ

ความความต้องการสิ่งจูงใจซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นหรือแรงผลักดันให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงาน
ที่ดีสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

- เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ บุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 6 แห่ง จำนวน 260 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ที่มา : สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดพระนครศรีอยุธยา) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 158 คน โดยใช้สูตรคำนวณ ของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) กรณิทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) รายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่างโดยมีสูตรการคำนวณดังนี้

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

โดย n คือ จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

N คือ จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้วิจัย

e คือ เป็นค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (Allowable error) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 12 คน ประกอบด้วย นายกองค้การบริหารส่วนตำบล แห่งละ 1 คน จำนวน 6 คน และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล แห่งละ 1 คน จำนวน 6 คน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้คำถามแบบมีโครงสร้างเพื่อหาข้อเสนอแนะแนวทางในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีรายละเอียดของเครื่องมือทั้ง 2 ประเภท ดังนี้

3.1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

วิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการสร้าง และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากตำรา แนวคิด ทฤษฎี หนังสือหรือเอกสารทางวิชาการวิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยต่างๆ และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตในการศึกษา และเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และรวบรวมเนื้อหาและสาระต่างๆ ที่ได้จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม กำหนดโครงสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุม ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2. สร้างแบบสอบถามการวิจัย เรื่องในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และเงินเดือน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านละ 6 ข้อ รวม 30 ข้อ

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นคำถามปลายเปิด

3. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำ ถ้ามีข้อแก้ไข ดำเนินการตามคำแนะนำ จากนั้นดำเนินการจัดทำเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์

3.1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไป โดยถามในประเด็นต่อไปนี้ คือ ชื่อผู้ให้ สถานที่สัมภาษณ์ วันเดือนปีที่สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวงจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านละ 2 ข้อ รวม 10 ข้อ

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือและการทดลองใช้

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามเพื่อใช้ในการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความชัดเจนและเหมาะสมยิ่งขึ้น ดังนี้

1. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบเครื่องมือ โดยวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่น ด้วยวิธีดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และปรับปรุงแก้ไข การใช้ภาษาเพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาการและมีความชัดเจน เข้าใจตรงกันสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ตามคำแนะนำของอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร โดยใช้เกณฑ์

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าเที่ยงตรงใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงใช้ไม่ได้

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.96 จึงถือว่าใช้ได้

$$\text{สูตรการคำนวณค่า IOC } \frac{\sum R}{N}$$

2. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่ประชากรกลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรกลุ่มตัวอย่างจริง ได้แก่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วน

ตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของคอนบราช (Cronbach) พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.8 ซึ่งมีค่าเกินกว่ามาตรฐาน (0.7) แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลในการวิจัยได้จริง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัย การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

1. ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยในการขอหนังสือจากคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่ง เพื่อขออนุญาตให้เก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. นำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้วยตนเอง จนครบจำนวน 158 คน
3. ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและมีความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและมีความสมบูรณ์ นำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนไป

การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยในการขอหนังสือจากคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่ง เพื่อขออนุญาตให้เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
2. ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์เชิงลึกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 12 คน ในเดือนมีนาคม 2565
3. ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและมีความสมบูรณ์ของคำสัมภาษณ์
4. ผู้วิจัยนำคำสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและมีความสมบูรณ์ นำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้ โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติในการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน โดยทดสอบด้วยค่าที (Independent Sample t - test) ทดสอบความแตกต่าง ระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การทดสอบแบบวิเคราะห์ความแปรปรวน 1 ตัวแปร (Oneway ANOVA) หรือค่าเอฟ (F - test) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แบบสอบถามตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์แล้วนำเสนอข้อมูลเป็นแบบบรรยาย

ผลการวิจัย (Research Results)

การวิจัยเรื่อง การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาการปฏิบัติระหว่าง 5 - 8 ปี และมีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท

2. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความปลอดภัยในการทำงาน และด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน และอยู่ในลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

3. การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ นครหลวงที่มีเพศ ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ นครหลวงที่มีอายุ และระดับการศึกษา ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ นครหลวงที่มี สถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

4. แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4.1 การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้น่าทำงาน มีสภาพที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงาน โดยการปรับสภาพแวดล้อมให้มีความร่มรื่น สะอาด มีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างที่เพียงพอ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรมีแนวทางในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ให้ทันต่อความต้องการและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

4.2 การปรับปรุงสวัสดิการต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากค่าตอบแทน เช่น กระบวนการในการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการที่פקอาศัยของทางราชการที่เหมาะสมกับสถานที่ตั้งของสำนักงานหลักรถยนต์โดยสารขนส่งสวัสดิการ สถานที่จำหน่ายอาหารที่เหมาะสมและเพียงพอ และสภาพอาคารสถานที่ปฏิบัติงานหลัก เป็นต้น เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีระดับคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

4.3 การส่งเสริมพนักงานให้มีโอกาสได้ฝึกอบรมและพัฒนาวิชาชีพ โดยการเปิดโอกาสให้ได้เข้าร่วมอบรมสัมมนาหลักสูตรระยะสั้นต่าง ๆ หรือให้มีโอกาสได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อความก้าวหน้าและเพื่อเป็นการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่

4.4 การเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้แก้ไขปัญหา และปรับปรุงสภาพการทำงาน รวมทั้งมีการให้กำลังใจซึ่งกันและกัน เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศการทำงาน การให้ และความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลต่อกัน จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความผ่อนคลายลดความตึงเครียด มีความรู้สึกเต็มใจ และพร้อมปฏิบัติงาน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การศึกษาเรื่องการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความปลอดภัยในการทำงาน และด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน และอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนของหน่วยงานในลักษณะคล้ายกัน เงินสวัสดิการต่าง ๆ ตามสิทธิที่ควรจะได้รับสามารถเบิกได้อย่างรวดเร็ว ทันตามความจำเป็น เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพในชีวิตประจำวันของตนเองและครอบครัว หน่วยงานได้ให้สวัสดิการและผลประโยชน์ เช่น ค่าที่พักอาศัย ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ตามสิทธิที่พึงได้รับ การปรับเงินเดือนและค่าตอบแทนมี

ความเหมาะสมและเป็นธรรม และเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เขมชญาณิชฐ์ ประดับพงษ์ (2555) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งพบว่าค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบ

2. การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวงที่มีเพศ แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวงที่มีอายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ นารีรัตน์ คำภา (2561) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่จะได้รับการดูแลและจัดสวัสดิการต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ โดยเสมอภาคกันไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือหญิง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกรียงศักดิ์ จักรทอง (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ส่วนบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวงที่มี สถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.1 บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวงที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความปลอดภัยในการทำงาน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพโสดสูงกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นารีรัตน์ คำภา (2561) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ที่มีสภาพสมรสต่าง ๆ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2.2 บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวงที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความปลอดภัยในการทำงาน มี

ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 - 4 ปี สูงกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 - 8 ปี และบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 - 8 ปี สูงกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 13 ปี ขึ้นไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกรียงศักดิ์ จักรทอง (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี อายุราชการแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

องค์ความรู้จากการวิจัย (Body of Knowledge)

การพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ตอบสนองต่อบริบทของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่งยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน กำหนดยุทธศาสตร์ 4 ด้าน คือ ด้านการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจ เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีความสุข มีคุณธรรมจริยธรรม พร้อมขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ โดยกำหนดกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากร ดังนี้

1. การพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านการทำงาน

1.1 ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสม เสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และอำนวยความสะดวกให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 พัฒนาระบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล

1.3 ดำเนินการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพตามหลักคุณธรรม เพื่อสร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2. การพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านชีวิตส่วนตัว

2.1 สร้างเสริมสุขภาพ เพื่อให้บุคลากรมีสุขภาพที่ดี

2.2 เสริมสร้างให้บุคลากรมีชีวิตครอบครัวที่อบอุ่น มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว

3. การพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านสังคม

3.1 เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมให้บุคลากรมีความเชื่อถือและไว้วางใจในการทำงานร่วมกัน

3.2 ส่งเสริมบุคลากรให้มีจิตสาธารณะ มีความรัก และความสามัคคีภายในองค์กร

4. การพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านเศรษฐกิจ

4.1 เสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับการออมและการบริหารจัดการด้านการเงินให้กับบุคลากร

4.2 จัดสวัสดิการเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและสร้างความสุขให้แก่บุคลากร

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้กับแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ควรปรับปรุงขั้นตอนและวิธีการดำเนินการจัดซื้อ เพื่อให้สามารถนำเครื่องมือ เครื่องใช้ และวัสดุอุปกรณ์ไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทันต่อความต้องการและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

2. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ควรปรับปรุงสวัสดิการต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากค่าตอบแทน เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน ควรจัดอบรมสัมมนาหลักสูตรระยะสั้นต่าง ๆ หรือให้มีโอกาสได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อความก้าวหน้าและเป็นการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร

4. ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ควรจัดกิจกรรมเพื่อเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นในการนำไปใช้แก้ไขปัญหา และปรับปรุงประสิทธิภาพทำงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้การวิจัยมีความหลากหลาย และเพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาองค์การต่อไป

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเพิ่มเติม เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับใช้และพัฒนาองค์การได้อย่างเหมาะสม

เอกสารอ้างอิง (References)

เกรียงศักดิ์ จักรทอง (2557). คุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี. ปรินญาณิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เชมชญาณิชฐ์ ประดับพงษ์ (2555). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ. ปรินญาณิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

นารีรัตน์ คำภา (2561). คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่
อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.

สุนทร นามโคตรศรี (2553). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขต
อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

การพัฒนาารูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์
เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน
Development Model of Collaborative Learning Management on
Computer Networks to Encourage the Innovation of Learners

ฉัตราสินี พิรหิรัณย์¹
Chatrasinee Phirahiran

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหา ความต้องการจำเป็นในการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหา ความต้องการจำเป็นในการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน 2) เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน 3) เพื่อหาประสิทธิภาพรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน 4) เพื่อหาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนที่เรียนด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน และ ผู้เรียนแบบออนไลน์ปกติ 5) เพื่อหาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน กลุ่มตัวอย่าง ผู้เรียนในระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ ที่เรียนรายวิชาคอมพิวเตอร์และสารสนเทศเพื่องานอาชีพ ตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคนิคพระนครศรีอยุธยา จำนวน 2 ห้องเรียนได้มาจากการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) ปีการศึกษา 2564 แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม โดยกลุ่มควบคุมเรียนแบบออนไลน์จำนวน 35 คน และกลุ่มทดลองเรียนแบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน 35 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และแบบสอบถามความพึงพอใจ แบบวัดความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน ผลการวิจัย พบว่ารูปแบบการเรียนที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพ 88.58/80.05, ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษากลุ่มทดลองสูงกว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา กลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อรูปแบบการเรียนแบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” และความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก”

Received: 2022-09-02 Revised: 2022-12-10 Accepted: 2022-12-10

¹ แผนกวิชา เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยเทคนิคพระนครศรีอยุธยา Department of Information Technology Phra Nakhon Si Ayutthaya Technical College. Corresponding Author e-mail: chatrasinee.p@outlook.co.th

คำสำคัญ (Keywords): การเรียนแบบร่วมมือ; เครือข่ายคอมพิวเตอร์; นวัตกรรม

Abstract

This research paper has the following objectives 1) to identify the need to promote learner's innovation through collaborative learning on computer networks. 2) To develop a model to promote innovation of learners through collaborative learning on computer networks. 3) To find the efficiency model of promoting innovation of learners through collaborative learning on computer networks. 4) To find learning achievements using the model of promoting innovation of learners through collaborative learning on a computer network. 5) To find satisfaction with the model of collaborative learning provision on computer networks as a mean to promote learners' innovation. The data samples were collected from two-class rooms from the second-year vocational certificate students majoring Computer and Information Technology at the Pranakhon Si Ayutthaya Technical College. The samples were clustered through cluster random sampling method for the academic year of 2021 and divided into 2 groups. The first group has 35 students and applies the traditional controlled online learning format. While, the second group 35 students and applies the cooperative learning on computer networks to promote learner's innovation. As a result, the study found that students in the cooperative learning on computer networks group has a higher learning development score compared to the traditional controlled online learning group, 88.58/80.05 respectively. According to the research, assessment, questionnaire and learner's innovation assessment methods. The paper found that student's learning development in the cooperative learning on computer networks group was .05 levels higher than the group with traditional controlled online learning, a significant statistical threshold. Finally, the cooperative learning model on computer networks received a "High" level of satisfaction, as well as the learner's innovation.

Keywords: Collaborative Learning; Computer Networks; Innovator

บทนำ (Introduction)

การระบาดของไวรัสโคโรนา หรือ โควิด - 19 (Coronavirus Disease 2019: COVID - 19) เป็นการระบาดใหญ่ทั่วโลก (Pandemic) มีสาเหตุมาจากไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ ตั้งแต่ เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2562 ในนครอู่ฮั่น เมืองหลวงของมณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน ทั้งนี้องค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) ได้ประกาศให้การระบาดนี้เป็นภาวะ ฉุกเฉินทาง

สาธารณสุขระหว่างประเทศ ในวันที่ 30 มกราคม 2563 และประกาศให้เป็นโรค ระบาดทั่ว (Pandemic) ในวันที่ 11 มีนาคม 2563 ทั้งนี้โควิด - 19 ได้ก่อให้เกิดผลกระทบไป ทั่วโลก สังคมจึงต้องเตรียมพร้อมหลายเรื่อง หลายหน่วยงาน องค์กร ต่างปรับความคิด พฤติกรรม และวิธีการทำงานที่มีความยืดหยุ่นมากขึ้น การป้องกันการแพร่ระบาดอย่างหนึ่ง (ชัยชนะ มิตรพันธ์, 2563) คือ มาตรการการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) จึงทำให้เป็นแรงผลักดันให้มีการนำ คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ ในการจัดการเรียนการสอน เป็นการ สอนผ่านออนไลน์อย่างทั่วถึงในทุกโรงเรียนและวิทยาลัย รวมทั้ง มหาวิทยาลัย เอื้อให้ผู้เรียนและ ผู้สอนสามารถเรียนรู้และทำงานจากที่บ้าน หรือที่ต่าง ๆ ได้การเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างพลิกโฉม ดังกล่าว นำมาซึ่งการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์และ รูปแบบการเรียนการสอนดังกล่าวของ ดร. สุวิทย์ เมษินทรีย์ ที่ได้ให้มุมมองเกี่ยวกับ แพลตฟอร์มการเรียนรู้ชุดใหม่นี้ผ่านหนังสือเรื่องโลกเปลี่ยน คนปรับ ว่า “การเรียนรู้จากนี้ไป สามารถเกิดขึ้นจากใคร ที่ไหนและเมื่อไรก็ได้ ไม่จำเป็นต้องยึดติด กับห้องเรียนหรือระบบ การศึกษาอีกต่อไป เพราะการศึกษาออนไลน์ปัญญาประดิษฐ์ และ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องจะมี บทบาทมากขึ้นในโลกหลังโควิด” (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2563) ด้วยเหตุนี้ ผู้สอนในยุคใหม่และ สถาบันการศึกษาจึงต้องปรับบทบาทหน้าที่ตน พัฒนารูปแบบการเรียน การสอน การวัดผล ประเมินผล ซึ่งถือเป็นความท้าทายในยุคปกติใหม่ (New normal)

การจัดการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ซึ่งเป็นการจัดการศึกษาใน ระดับอุดมศึกษาที่มี ความสำคัญมากเพราะหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิตซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการ ขับเคลื่อน ประเทศให้บรรลุนโยบายประเทศไทย 4.0 ที่จะขับเคลื่อนประเทศด้วยวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม การเรียนการสอนของหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิตจึงต้องพัฒนาระบบการ จัด การศึกษาให้เกิดการจัดการศึกษาสนองต่อการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 มุ่งเน้นให้ ผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้ที่เป็นของตนเองขึ้นมา ทั้งจากความรู้เดิมหรือจากความรู้ที่รับเข้ามา ใหม่ ภายใต้อาชีพของการจัดการศึกษาที่จะต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาและศึกษาให้มีความรู้ ความสามารถและสมรรถนะทางวิชาชีพเฉพาะทาง ทางด้านการวิจัย และความรู้พื้นฐาน ที่จำเป็น จนสามารถทำให้เกิดนวัตกรรมที่นำมาสู่สิ่งประดิษฐ์หรือแนวทางการปฏิบัติในสาย วิชาชีพที่สำเร็จ การศึกษามา และทำให้เกิดการสร้างสรรคองค์ความรู้ที่เมื่อแพร่หลายไปสู่ สาธารณชน จะมีส่วน กระตุ้น ให้เกิดแรงผลักดันการพัฒนาประเทศ ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม รวมทั้งการส่งเสริมบทบาทของประเทศในประชาสังคม โลก การเรียนการสอนในระดับ ปริญญาตรี สายปฏิบัติการและเทคโนโลยีหรือเทียบเท่า หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิตครูผู้สอนจะต้อง ปรับบทบาทเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) ผู้เรียนต้องลงมือปฏิบัติด้วยตนเองและสร้าง องค์ความรู้ที่เกิดจากการศึกษาค้นคว้า รวมทั้งมี ส่วนร่วมในการเรียนมากยิ่งขึ้นโดยผ่านการจัดการ เรียนรู้แบบต่าง ๆ ที่จะเป็นการจัดการเรียน การสอนวิธีหนึ่งที่จะส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ใช้ ทักษะกระบวนการเรียนรู้ที่ผู้เรียนต้อง แสวงหาความรู้ ใช้กระบวนการคิด และพัฒนาทักษะในการ แก้ปัญหา ด้วยการบูรณาการ เชื่อมโยงเนื้อหาสาระในหลักสูตรกับกลุ่มสาระการเรียนรู้อื่นใน ระดับชั้นเดียวกัน (ธนาคาร คุ่มภัยและคณะ, 2563) การจัดการเรียนการสอนของอาชีวศึกษาระดับ

ปริญญาสาขาศึกษาปฏิบัติการณ์ และเทคโนโลยี หรือเทียบเท่า หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต ในรูปแบบออนไลน์จึงเป็นความท้าทายที่จะต้องสร้างรูปแบบการเรียนรู้ที่เหมาะสมโดยนวัตกรรมทางการเรียนที่เหมาะสมที่สุด ในช่วงระบาด คือ การเรียนแบบผสมผสาน (Schwenger. B., 2018) เป็นวิธีสอนในระบบ ผสมผสานในหลายลักษณะตามแนวคิดและประสบการณ์ของผู้สอนและความสามารถของผู้เรียน เช่น การใช้ระบบการสอนออนไลน์ผสมผสานกับสาระการเรียนรู้ในลักษณะอื่น ๆ เช่น ผสมผสานกับวิธีการของ Web - Based Technology ผสมผสานกับวิธีการสอนหลาย ๆ วิธี ผสมผสานกับเทคโนโลยีทางการสอนกับการสอนในชั้นเรียนปกติ และการใช้เทคโนโลยีทางการสอนกับการปฏิบัติงานจริง ซึ่งนิยมใช้กันมาก (เทียน ทองแก้ว, 2563) ดังนั้น ผู้เขียนจึงเล็งเห็นถึงประโยชน์ต่อการถ่ายทอดแนวคิดและประสบการณ์ในการ จัดการเรียนการสอนตามมาตรฐานวิชาชีพด้านอาชีวศึกษาและสนับสนุนการเรียนรู้ ระดับอุดมศึกษา ในสาขาอุตสาหกรรมแบบของการออนไลน์ ซึ่งเป็นการเรียนการสอน แบบปกติใหม่ (New normal) โดยผนวกกับการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับคณะผู้เขียน ทั้งจากครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น พื้นฐานและผู้ทรงคุณวุฒิด้านวิชาการของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เพื่อเป็น แนวทางในการพัฒนาการเรียนการสอนออนไลน์ของอาชีวศึกษา และเป็นโอกาสในการต่อยอด การศึกษาของไทยในอนาคตด้วยเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทมากขึ้นด้วยสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ซึ่งมีหน้าที่จัดการศึกษาแก่ประชาชนสายอาชีพ จึงจำเป็นต้องจัดองค์ประกอบของระบบการเรียนการสอนรวมทั้งสิ่งแวดล้อมให้พร้อมและเอื้ออำนวยให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสมบูรณ์ โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล การเรียนการสอนที่ดีมีประสิทธิภาพผู้สอนควรเลือกวิธีสอนและกิจกรรมให้สอดคล้องกับผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เพราะบางคนเรียนรู้ได้ดีจากการอ่าน ค้นคว้าด้วยตนเองอาศัยเพียงคำแนะนำจากผู้สอน บางคนเรียนรู้ได้ดีจากการอภิปราย บางคนเรียนรู้ได้ดีจากการปฏิบัติจริง แต่บางคนเรียนรู้ได้ดีจากการบรรยาย ผลการวิจัยของ (แสงเดือน อัจหาญ, 2559) พบว่าผู้เรียนส่วนมาก มีสไตล์การเรียนรู้แบบไดเวอร์เจอร์ (Diverger) (Kolb et al., 199,1) ผู้ที่มีสไตล์การเรียนรู้แบบนี้ มีลักษณะเด่นคือเรียนแบบประสบการณ์จริงเชิงรูปธรรม กับการเรียนโดยโต้ตรง เป็นผู้ที่พิจารณาประสบการณ์เชิงรูปธรรม ด้วยความคิดหลายๆด้าน สามารถสรุปความคิดที่มีรายละเอียดซับซ้อนได้ดี มีความคิดสร้างสรรค์ และจินตนาการดี และชอบแก้ปัญหาด้วยการคิดเป็นกลุ่ม อย่างไรก็ตามผู้เรียนก็มีความแตกต่างกันทั้งความรู้ ความสามารถ ความถนัด และความสนใจ รวมทั้งวิธีการเรียนรู้ ซึ่งอาจารย์ผู้สอนจะต้องเข้าใจและคำนึงในการจัดการเรียนการสอนเพราะถ้าอาจารย์จัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับวิธีการหรือสไตล์การเรียนรู้ของผู้เรียนที่ตนรับผิดชอบ นอกจากจะสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แล้วยังทำให้ผู้เรียนเรียนรู้ได้อย่างเต็มศักยภาพ ความสามารถของตน อันจะทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างสมบูรณ์ ได้ผู้เรียนที่มีคุณภาพเป็นคนเก่งและคนดี ออกไปสู่สังคมและมีส่วนช่วยพัฒนาสังคมให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

ด้วยหลักการ เหตุผลและความจำเป็นดังกล่าว จึงต้องมีการพัฒนาการเรียนการสอนให้ทันความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีจึงได้นำแนวคิดและหลักการรวมทั้งองค์ประกอบต่าง ๆ มาใช้ในการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน ในรายวิชาคอมพิวเตอร์และสารสนเทศเพื่องานอาชีพ ของผู้เรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยเทคนิคพระนครศรีอยุธยา เพื่อเตรียมผู้เรียน ให้เป็นคนที่ดี สามารถดำเนินชีวิตในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหา ความต้องการจำเป็นในการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน
3. เพื่อหาประสิทธิภาพรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน
4. เพื่อหาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนที่เรียนด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน และ ผู้เรียนแบบออนไลน์ปกติ
5. เพื่อหาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ค่าดัชนีความสอดคล้องรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อส่งเสริมความเป็น นวัตกรรมของผู้เรียน ทั้งรายข้อและฉบับต่อมีค่าเท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ขึ้นไป
2. ประสิทธิภาพของรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อส่งเสริมความเป็น นวัตกรรมของผู้เรียน มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนเฉลี่ยเท่ากับหรือมากกว่า 80/80
3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อส่งเสริมความเป็น นวัตกรรมของผู้เรียน สูงกว่าผู้เรียนแบบออนไลน์ปกติ

4. คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยหลังการทดลองของผู้เรียนที่มีต่อรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน หลังการทดลอง อยู่ในระดับ มาก

วิธีการดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (R&D : Research and Development) พัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน

ผู้วิจัยได้แบ่งผู้เชี่ยวชาญและประชากรวิจัยเป็น 3 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้เชี่ยวชาญในการประเมินสภาพปัญหาความต้องการจำเป็นในการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน โดยวิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษา ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก มีประสบการณ์ทางด้านการศึกษาไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 9 ท่าน

กลุ่มที่ 2 ผู้เชี่ยวชาญ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการพัฒนาและหาประสิทธิภาพรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน

ผู้เชี่ยวชาญในการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน

ผู้เชี่ยวชาญในการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบโดยวิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษา มีคุณวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีประสบการณ์ทางด้านการศึกษาไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 5 ท่าน

ประชากรวิจัย คือผู้เรียนระดับชั้น ประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคนิคพระนครศรีอยุธยาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาคอมพิวเตอร์และสารสนเทศเพื่องานอาชีพ ในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563 จำนวน 7 ห้องเรียน ผู้เรียน 169 คน โดยกลุ่มตัวอย่างประชากรวิจัยได้จากการเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) เป็นผู้เรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาคอมพิวเตอร์และสารสนเทศเพื่องานอาชีพ ในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563 จำนวน 35 คน ในขั้นตอนการหาประสิทธิภาพการพัฒนาและหาประสิทธิภาพรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน

กลุ่มที่ 3 ประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาผลสัมฤทธิ์ ความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน และความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน

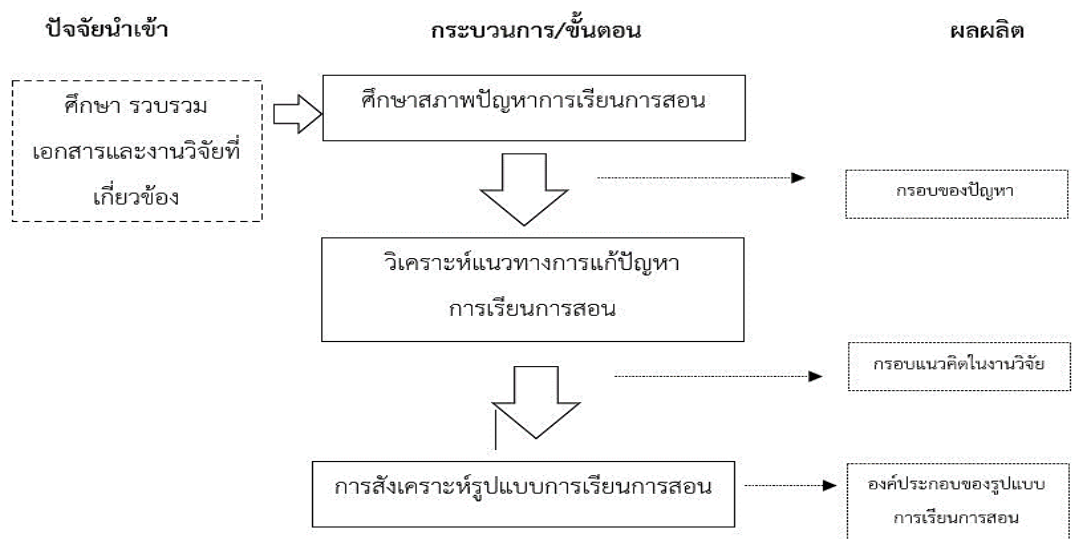
ประชากรคือ ผู้เรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคนิคพระนครศรีอยุธยาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาคอมพิวเตอร์และสารสนเทศเพื่องานอาชีพ ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 10 ห้องเรียน จำนวน 345 คน โดยกลุ่มตัวอย่างประชากรวิจัยได้จากการเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) เป็นผู้เรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาคอมพิวเตอร์และสารสนเทศเพื่องานอาชีพ ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 2 ห้อง 70 คน ในขั้นตอนการหาผลสัมฤทธิ์ ความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน และความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็น นวัตกรรมของผู้เรียน

3. ตัวแปรที่จะศึกษา

รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียนเพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความพึงพอใจและความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน

ผลการวิจัย (Research Results)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสังเคราะห์รูปแบบการเรียนการสอน เริ่มจากศึกษาสภาพปัญหาการเรียน การสอน เพื่อกำหนดกรอบของปัญหาและวิเคราะห์แนวทางการแก้ปัญหาโดยการศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและสังเคราะห์รูปแบบการเรียน การสอนโดยใช้วิธีการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน เพื่อสังเคราะห์รูปแบบการเรียนการสอน โดยกำหนดองค์ประกอบของรูปแบบการเรียนการสอน ขั้นตอนการสังเคราะห์รูปแบบการเรียนการสอนแสดงในภาพ



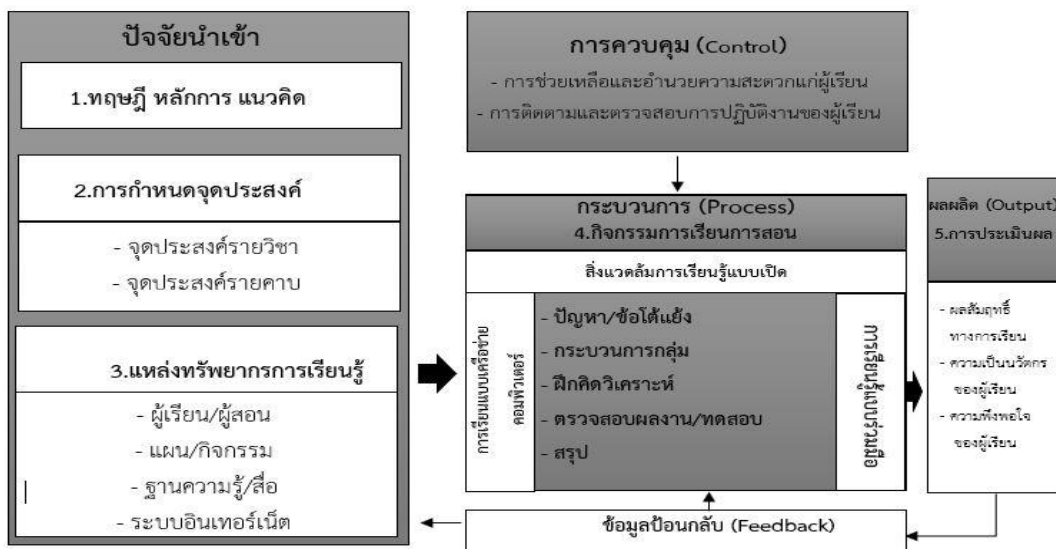
ภาพแสดง ขั้นตอนการสังเคราะห์รูปแบบการเรียนการสอน

1. ศึกษาสภาพปัญหาการเรียนการสอนโดยรวมจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปเป็นกรอบของปัญหา โดยสภาพปัญหาการเรียนการสอนในปัจจุบัน จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัญหาด้านการเรียนการสอนกิจกรรมการเรียนการสอนในปัจจุบัน ส่วนใหญ่ยังไม่ยึดแนวทางผู้เรียนเป็นสำคัญ และกิจกรรมการเรียนการสอน ที่ผู้เรียนมีส่วนร่วมน้อย (ธีร วุฒิ, 2547) ปัญหาด้านผู้เรียนพบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยรวม มีคะแนนทักษะพื้นฐานที่ จำเป็นต่อการเรียนรู้ในอนาคตค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับคะแนนทักษะพื้นฐาน ที่จำเป็นต่อการทำงาน (เพ็ญจันทร์, 2545) กล่าวโดยสรุปปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดปัญหาการเรียนการสอนในปัจจุบัน คือ การ เรียน การสอนที่ไม่ยึดแนวทางผู้เรียนเป็นสำคัญ และผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน น้อย ซึ่งเป็นปัญหาหลักที่ต้องแก้ไข เพราะปัญหาดังกล่าวส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์โดยรวมด้านทักษะที่ จำเป็นในการเรียนรู้ในอนาคต ดังนั้น การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนควรเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนมากขึ้น และสอดคล้องกับสภาพความต้องการ ของผู้เรียนจึงเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการเรียนการสอน

2. วิเคราะห์แนวทางการแก้ปัญหาการเรียนการสอน เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการ วิจัยผลจากการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยพบว่าการจัดการเรียน การสอนที่มีรูปแบบการเรียนรู้ แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียนพบว่าสามารถช่วยให้ ผู้เรียนสามารถเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนให้สูงขึ้น จึงได้มีแนวความคิดนำเอากิจกรรมการ เรียนรู้ แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการเรียนการสอน (วิทยา, 2549); (ศุภางค์, 2547) และแนวการสร้างองค์ความรู้โดยผู้เรียนเอง มาประยุกต์ใช้ เพื่อสนับสนุนให้ผู้เรียนสามารถสร้าง ความรู้ด้วยตนเอง โดยอาศัยกระบวนการกลุ่ม เพื่อพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนที่เหมาะสม (Ashcraft, 2008)

ผลการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้เรียนแบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อ ส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน

การออกแบบและพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อ ส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน โดยผู้วิจัยใช้วิธีเชิงระบบ (System Approach) ในการจำแนก องค์ประกอบและจัดความสัมพันธ์ขององค์ประกอบเหล่านั้นให้ส่งเสริมกันอย่างเป็นระบบ มี ส่วนประกอบสำคัญ คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต การควบคุม และข้อมูลป้อนกลับ เป็นวิธี ที่ทำให้เราทราบขั้นตอนการดำเนินงานทุกขั้นตอน สามารถตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขได้



ภาพแสดง รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน

ตารางแสดง การหาประสิทธิภาพของรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน

±

ค น ที่	คะแนนแบบฝึกหัด หรือ กิจกรรม เกณฑ์การผ่านกิจกรรม หรือแบบฝึกหัด คือ 87.00%																คะแนนแบบทดสอบ				
	ที่ 1	ที่ 2	ที่ 3	ที่ 4	ที่ 5	ที่ 6	ที่ 7	ที่ 8	ที่ 9	ที่ 10	ที่ 11	ที่ 12	ที่ 13	ที่ 14	ที่ 15	ที่ 16	%	ผ่าน	%		
16	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	88.33	1	34	85
17	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	53	88.33	1	31.5	78.75
18	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	57	95.7	1	32	80	

19	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	95	1	32	80
20	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	99.	1	34	85
21	3	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	78.	0	29	72.	
22	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	88.	1	32	80	
23	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	88.	1	32	80	
24	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	95	1	30	75	
25	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	93.	1	32	80	
26	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	68.	0	30	75	
27	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	91.	1	32	80	
28	2	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	90	1	32.	81.	
29	3	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	75	0	31	77.	
30	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	95	1	30	80	
31	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	95	1	31	77.	
32	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	96.	1	30.	76.	
33	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	93.	1	33	82.	
34	2	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	90	1	33	82.	
35	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	88.	1	32	80	
ประสิทธิภาพ																			88.		80.	
																			58		05	

เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์จัดกระทำตามตาราง และคำนวณค่าร้อยละของคะแนนแบบฝึกหัด หรือ กิจกรรมและคะแนน แบบทดสอบของผู้เข้าทดลองใช้แต่ละคนแล้วได้ข้อมูลตามตาราง ข้อมูลชุดนี้เมื่อนำมาคำนวณหาประสิทธิภาพตามแบบที่ 2 (KW #2) ประสิทธิภาพที่ได้คือ 88.58/80.05 ซึ่งมากกว่า 70/80 ถือว่ามี ประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับได้

88.58 ตัวเลขชุดแรกคือ ประสิทธิภาพของกระบวนการ เป็นผลมาจากการหารร้อยละของจำนวนผู้เรียนที่ผ่านเกณฑ์ของแบบฝึกหัดหรือกิจกรรมระหว่างเรียน

80.05 ตัวเลขชุดหลังคือ ประสิทธิภาพของผลลัพธ์ เป็นผลมาจากการคำนวณหารร้อยละของคะแนนเฉลี่ยจากแบบทดสอบจากจำนวนผู้ที่ผ่านเกณฑ์กิจกรรมหรือแบบฝึกหัดที่ทำได้

ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ระหว่างผู้เรียนในกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม

ตารางแสดง ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ระหว่างผู้เรียนในกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
โมเดลที่ปรับแก้แล้ว	3009.363	2	1504.682	191.875*
ค่าเฉลี่ยรวมของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	5726.187	1	5726.187	730.194
คะแนนความรู้ก่อนเรียน	2722.029	1	2722.029	347.109
รูปแบบการเรียน	180.184	1	180.184	22.977
ความคลาดเคลื่อน (Error)	533.257	68	7.842	
รวม	514310.000	71		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน กลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง โดยการวิจัยครั้งนี้มีการควบคุมปัจจัยของตัวแปรผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจากคะแนนก่อนเรียนของผู้เรียนทั้งสองกลุ่ม พบว่า มีค่าอัตราส่วน $F = 191.875$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนระหว่างกลุ่มที่ทดลอง กับกลุ่มควบคุม

ตารางแสดง ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนระหว่างกลุ่มทดลอง กลุ่มควบคุม

กลุ่มตัวอย่าง	\bar{X}	S.D.	t	df

กลุ่มทดลอง (n = 35)	81.24	6.71	2.35*	69
กลุ่มควบคุม (n = 36)	77.93	5.08		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง พบว่า ค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนกลุ่มที่ทดลอง เท่ากับ 81.24 คะแนน และค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนกลุ่มควบคุม เท่ากับ 77.93 คะแนน เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนทั้งสองกลุ่ม ปรากฏว่ามีค่าที่ เท่ากับ 2.35 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน

ตารางแสดง ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ตอนที่ 1 ด้านเนื้อหาการเรียนการสอน			
1. รูปแบบการนำเสนอเนื้อหามีการเรียงลำดับเป็นขั้นตอน	4.37	0.84	มาก
2. การนำเสนอเนื้อหาง่ายต่อความเข้าใจ	4.00	0.64	มาก
3. แหล่งเรียนรู้ ที่จัดไว้เพียงพอต่อการแก้ปัญหา	4.03	0.63	มาก
4. ภาษาที่ใช้ง่ายต่อความเข้าใจ เหมาะสมกับวัยของผู้เรียน	4.63	0.60	มากที่สุด
5. สื่อที่ใช้มีความทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน	4.69	0.53	มากที่สุด
6. การนำเสนอเนื้อหาผ่านสื่อมีความน่าสนใจ ช่วยส่งเสริมความเข้าใจได้ดี	4.46	0.89	มาก
เฉลี่ยรวม	4.36	0.61	มาก
ตอนที่ 2 ด้านการออกแบบสื่อการเรียนการสอน			
7. สื่อบนเครือข่ายมีความง่ายต่อการใช้งาน	4.66	0.59	มากที่สุด
8. การใช้สีและขนาดของตัวอักษร อ่านง่ายและน่าสนใจ	4.57	0.74	มากที่สุด

9. การออกแบบหน้าจามีความเหมาะสม กลมกลืน ดึงดูดความสนใจของผู้เรียน	4.14	0.85	มาก
10. การเชื่อมโยง (Link) ไปยังสารสนเทศภายนอกมีความสะดวกในการใช้งาน	4.00	0.73	มาก
11. การติดต่อสื่อสารภายในกลุ่มมีความสะดวกในการใช้งาน	4.63	0.65	มากที่สุด
12. ความสะดวกในการใช้งานแบบร่วมมือในกลุ่ม	4.51	0.82	มากที่สุด
13. ผู้เรียนสามารถศึกษา ทบทวนได้โดยสะดวก	4.74	0.51	มากที่สุด
14. กิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายทำให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ในการเรียนรู้ดีขึ้น	4.80	0.41	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.51	0.59	มากที่สุด

ตารางแสดง ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน (ต่อ)

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ตอนที่ 3 ด้านการออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอน			
15. การเรียนรู้โดยใช้สถานการณ์ปัญหา ใกล้เคียงกับสภาพจริงในปัญหาด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษา	4.49	0.85	มาก
16. ฐานความช่วยเหลือ (Scaffolding) ช่วยส่งเสริมแนวคิดในการแก้ปัญหา	4.74	0.44	มากที่สุด
17. การติดต่อสื่อสารภายในกลุ่มและกับบุคคลภายนอกช่วยให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงได้ตามวัตถุประสงค์	4.49	0.85	มาก
18. การร่วมมือกันภายในกลุ่ม ช่วยให้ได้แสดงความคิดเห็น และร่วมมือกันเรียนรู้ในการแก้ปัญหา	4.57	0.74	มากที่สุด
19. กิจกรรมการเรียนรู้ช่วยในการเชื่อมโยงประสบการณ์ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้	4.43	0.92	มาก
20. กิจกรรมการเรียนรู้ช่วยกระตุ้นความรู้เดิมเพื่อสร้างความรู้ใหม่ได้	4.83	0.38	มากที่สุด
21. นักศึกษาต้องการเรียนในรูปแบบนี้ในรายวิชาอื่น ๆ	4.77	0.49	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.62	0.63	มากที่สุด
เฉลี่ยรวมทั้ง 3 ด้าน	4.51	0.61	มาก

จากตาราง ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อกิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน เฉลี่ยโดยรวม 4.51 และได้ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 แสดงว่าผู้เรียนมีความพึงพอใจ ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์รายด้านตามระดับความพึงพอใจของผู้เรียน พบว่า ด้านการออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอน อยู่ในระดับมาก ในแต่ละหัวข้ออยู่ระหว่าง 4.43 ถึง 4.83 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่า ระหว่าง 0.38 ถึง 0.92 เฉลี่ยโดยรวม 4.62 และได้ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 แสดงว่าผู้เรียน มีความพึงพอใจต่อการออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอน อยู่ในระดับมาก ด้านการออกแบบสื่อการเรียนการสอน ในแต่ละหัวข้ออยู่ระหว่าง 4.00 ถึง 4.80 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าระหว่าง 0.41 ถึง 0.85 เฉลี่ยโดยรวม 4.51 และได้ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 แสดงว่าผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการออกแบบสื่อการเรียนการสอน อยู่ในระดับมาก และด้านเนื้อหาการเรียนการสอน ในแต่ละหัวข้ออยู่ระหว่าง 4.00 ถึง 4.69 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าระหว่าง 0.53 ถึง 0.89 เฉลี่ยโดยรวม 4.36 และได้ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 แสดงว่าผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาการเรียนการสอน อยู่ในระดับสูงถึงระดับมาก ตามลำดับ

ผลการประเมินความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน

ตารางแสดง ผลการประเมินความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	Mean	SD.	ความเหมาะสม
1. การคิดริเริ่ม			
1) เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ๆ	4.44	0.53	มาก
2) มองเห็นถึงโอกาสและความเป็นไปได้ของสิ่งใหม่ๆ	4.44	0.53	มาก
3) คิดนอกกรอบหรือแปลกใหม่แตกต่างจากความคิดเดิม	4.56	0.53	มากที่สุด
4) คิดอย่างสร้างสรรค์เพื่อสร้างมุมมองและทางเลือกใหม่ๆ	4.56	0.53	มากที่สุด
5) เชื่อมโยงความคิดเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ให้เกิดขึ้น	4.56	0.53	มากที่สุด
ภาพรวม	4.51	0.51	มากที่สุด
2. การตั้งคำถาม			
1) ช่างสงสัยและอยากรู้อยากเห็นต่อสิ่งรอบตัว	4.56	0.53	มากที่สุด
2) ตั้งคำถามถึงสิ่งที่ต้องการค้นพบอย่างตรงประเด็น	4.44	0.53	มากที่สุด
3) ตั้งคำถามที่ท้าทายความสามารถของตนเอง	4.56	0.53	มาก
4) ตั้งคำถามที่ท้าทายสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน	4.56	0.53	มากที่สุด
5) ตั้งคำถามเพื่อสร้างมุมมองและทางเลือกใหม่ๆ	4.56	0.53	มากที่สุด
6) ตั้งคำถามที่อยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้	4.44	0.53	มาก
ภาพรวม	4.51	0.50	มากที่สุด
3. การสังเกต			

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	Mean	SD.	ความเหมาะสม
1) มีความรู้ในเรื่องที่ต้องการจะสังเกต	4.56	0.53	มากที่สุด
2) ควบคุมความคิดเห็นส่วนตัวหรือความลำเอียงได้ดี	4.56	0.53	มากที่สุด
3) กำหนดจุดมุ่งหมายของการสังเกตไว้อย่างชัดเจน	4.44	0.53	มาก
4) วางแผนการสังเกตอย่างมีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.44	0.53	มาก
5) สังเกตอย่างละเอียดถี่ถ้วน	4.56	0.53	มากที่สุด
6) จัดบันทึกสิ่งที่พบเห็นจากการสังเกต	4.44	0.53	มากที่สุด
ภาพรวม	4.52	0.50	มากที่สุด
4. การทดลอง			
1) กล้าเสี่ยงและยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	4.56	0.53	มากที่สุด
2) มีความเป็นเหตุเป็นผล	4.44	0.53	มาก
3) มีความพยายามและความอดทนต่ออุปสรรคต่างๆ	4.44	0.53	มาก
4) มีความสามารถในการออกแบบการทดลอง	4.56	0.53	มากที่สุด
5) ปฏิบัติการทดลองอย่างมีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.56	0.53	มากที่สุด
6) มีความสามารถในการบันทึกและสรุปผล	4.56	0.53	มากที่สุด
ภาพรวม	4.52	0.50	มากที่สุด

ตารางแสดง ผลการประเมินความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน (ต่อ)

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	Mean	SD.	ความเหมาะสม
5. การสร้างเครือข่าย			
1) มีความสนใจหรือมีผลประโยชน์ร่วมกัน	4.56	0.53	มากที่สุด
2) รับฟังความคิดเห็นและไว้วางใจกัน	4.44	0.53	มาก
3) มีการรับรู้และมุมมองที่เหมือนกัน	4.44	0.53	มาก
4) มีกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน	4.56	0.53	มากที่สุด
5) มีปฏิสัมพันธ์กันในเชิงแลกเปลี่ยนเรียนรู้	4.56	0.53	มากที่สุด
ภาพรวม	4.51	0.51	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน	4.53	0.51	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน โดยภาพรวมทุกด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การตั้งคำถาม 4.52 การสังเกต 4.52 การทดลอง 4.52 รองลงมา คือ การคิดริเริ่ม 4.51 และการสร้างเครือข่าย 4.51ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการศึกษาผลการใช้รูปแบบการเรียนการสอนที่พัฒนาขึ้นมีประเด็นการอภิปราย ดังนี้ รูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพ 88.58/80.05 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ 70/80 ถือว่ามี ประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับได้ แสดงว่า รูปแบบที่พัฒนาขึ้น มีแบบแผนการดำเนินการสอนที่ได้รับการจัดเป็นระบบอย่างสัมพันธ์สอดคล้องกับทฤษฎีหลักการเรียนรู้ หรือการสอนที่รูปแบบนั้นยึดถือ และได้รับการพิสูจน์ ทดสอบว่ามีประสิทธิภาพ สามารถช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมายเฉพาะของรูปแบบนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ ทิศนา (2554) และ Joyce & Weil (2000) รูปแบบการเรียนการสอน คือ แบบแผนการดำเนินการสอนที่ได้รับการจัดเป็นระบบ อย่างสัมพันธ์สอดคล้องกับทฤษฎี หลักการเรียนรู้ หรือการสอน และได้รับการพิสูจน์ ทดสอบว่า มีประสิทธิภาพสามารถช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมายเฉพาะของรูปแบบนั้น และสอดคล้องกับ พงศ์นัช (2560) การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือผ่านสังคมเครือข่ายเฟสบุ๊ค ผลการวิจัยพบว่า การออกแบบและพัฒนา รูปแบบการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้สังคมเครือข่ายเฟสบุ๊คเป็นไปตามกิจกรรมที่ได้เปรียบเทียบกับข้างต้น ผลการเรียนรู้แบบร่วมมือผ่านสังคมเครือข่าย นักศึกษาสามารถใช้เป็นช่องทางในการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยเกิดกิจกรรมใน 3 ลักษณะคือ (1)กิจกรรมการขอความช่วยเหลือ ปรีกษาหารือ และการพิจารณาประเด็นต่าง ๆ สมาชิกมีการตอบสนอง ร้อยละ 94.59 (2) กิจกรรมการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ สมาชิกมีการรับรู้ มากกว่าร้อยละ 95 และ(3) กิจกรรมการแบ่งปัน และนำไฟล์ต่าง ๆ ในกลุ่มเฟสบุ๊ค สมาชิกได้ใช้ประโยชน์ร้อยละ 93.88 ซึ่งทำให้นักศึกษาสามารถนำรูปแบบการเรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนรู้ในระหว่างการฝึกปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาต่อไป

เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วมโดยมีคะแนนก่อนเรียนเป็นตัวแปรร่วม พบว่า มีความแตกต่างกัน เพราะว่า การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียนมีลักษณะที่แตกต่างจากการเรียนในห้องเรียนออนไลน์ปกติ คือ ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดี ตามทฤษฎีการเรียนรู้แบบร่วมมือของ ทิศนา (2554), Johnson and Johnson (1994) ซึ่งเป็นแนวทางจัดการการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง ซึ่งมีสาระสำคัญที่ว่า ความรู้ไม่ใช่มาจากการสอนของครูหรือผู้สอนเพียงอย่างเดียว แต่ความรู้จะถูกสร้างขึ้นโดยผู้เรียนเอง การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ดีก็ต่อเมื่อผู้เรียนได้ลงมือกระทำด้วยตนเอง (Learning by doing) เป็นการพึ่งพาอาศัยกันทางบวก ผู้เรียนจะมีความรับผิดชอบ และความรู้ที่ได้นั้นจะได้อมาจากประสบการณ์ตรงที่ผู้เรียนกระทำด้วยตนเอง จะทำให้เกิดการเรียนรู้ที่มีความหมาย จึงทำให้ผลการเรียนของผู้เรียนในกลุ่มทดลองมีความแตกต่างจากผลการเรียนของผู้เรียนในกลุ่มควบคุม

กล่าวคือผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนในกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เอกนถน (2560) การพัฒนารูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอนบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้เรียนในระดับอุดมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า 1. รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอนบนเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตเชิงสร้างสรรค์ สำหรับนักศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีขั้นตอนดังนี้ (1) วางแผนการเรียนรู้และปฐมนิเทศการเรียน (2) การสร้างแรงจูงใจในการใช้อินเทอร์เน็ตเชิงสร้างสรรค์ (3) สนับสนุนให้ผู้เรียนกำหนดเป้าหมายทางการเรียนและประเมินตนเอง (4) นำเสนอแนวทางของตนเอง (5) การนำเสนอกิจกรรมที่ส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตเชิงสร้างสรรค์ (6) สนับสนุนการสืบเสาะหาความรู้ (7) นำเสนอผลงานจากสถานการณ์ตัวอย่างที่กำหนดขึ้น (8) การประเมินผลในลักษณะสังคมมิติ (9) สรุปคุณลักษณะการใช้อินเทอร์เน็ตเชิงสร้างสรรค์ โดยมีค่าเฉลี่ยในการประเมินรูปแบบในภาพรวมเท่ากับ 4.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.07 และ 2. ผลการทดลองใช้รูปแบบ พบว่า (2.1) ผู้เรียนมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตเชิงสร้างสรรค์ ในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 (2.2) พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตสร้างสรรค์จากการทดสอบก่อนเรียนหลังเรียนพบว่า จากการเรียนด้วยรูปแบบหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (2.3) ความคิดเห็นของผู้เรียน จากการเรียน ด้วยกิจกรรมการเรียนการสอนบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตเชิงสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 (2.4) ผลการรับรองรูปแบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ มีระดับเหมาะสม

การศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน พบว่า ผู้เรียนมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านกิจกรรมการเรียนรู้ ช่วยกระตุ้นความรู้เดิมเพื่อสร้างความรู้ใหม่ได้ ด้านกิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่าย ทำให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ในการเรียนรู้ดีขึ้น และด้านผู้เรียนสามารถศึกษาทบทวนได้โดยสะดวก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก กลุ่มทดลองเป็นผู้เรียนที่ไม่เคยเรียนจากการเรียนในลักษณะนี้มาก่อน การเรียนมีความแปลกใหม่ สามารถกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสุขสนุกสนานและสนใจในบทเรียนอย่างจริงจัง ประกอบกับกิจกรรมการมีส่วนร่วมของสมาชิกในกลุ่มมีการสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดความต้องการและสนใจการเรียนแบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และเป็นกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญสอดคล้องกับ สุกาวดี และศิริรัตน์ (2559) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการเรียนและผลการเรียน จะมีความสัมพันธ์กันในทางบวกทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ กิจกรรมที่ผู้เรียนได้ปฏิบัตินั้น ทำให้ผู้เรียนได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดความสมบูรณ์ของชีวิตมากขึ้นเพียงใด นั่นคือสิ่งที่ครูผู้สอนจะคำนึงถึงองค์ประกอบต่างๆในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน

ผลการประเมินทักษะความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน พบว่า ความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน โดยภาพรวมทุกด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับ มากที่สุด ได้แก่ ทักษะการตั้งคำถาม ทักษะการสังเกต

ทักษะการทดลอง รองลงมา คือ ทักษะการคิดริเริ่ม และทักษะการสร้างเครือข่าย ตามลำดับ สอดคล้องกับ (ปิยนันต์ คล้ายจันทร์, 2563) กล่าวว่า การเสริมสร้างความเป็นนวัตกรรมสำหรับ หลักสูตรระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยเอกชนได้เป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) การเสริมสร้างความเป็นนวัตกรรมประกอบด้วย การบริหารงานวิชาการ และแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมและการเสริมสร้างนวัตกรรม 2) ความเป็นนวัตกรรม ประกอบด้วย กระบวนการคิดเชิงออกแบบ และทักษะที่จะค้นหา และค้นพบความคิดสร้างสรรค์ สำหรับชื่อรูปแบบ “การบริหารวิชาการเพื่อพัฒนาเป้าหมายและกระบวนการเสริมสร้างสมรรถนะความเป็นนวัตกรรม” ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านปัจจัยนำเข้าประกอบด้วย การพัฒนาเป้าหมายความเป็นนวัตกรรม 2) ด้านกระบวนการ ประกอบด้วย กระบวนการเสริมสร้างความเป็นนวัตกรรม และ 3) ด้านผลผลิต ประกอบด้วย สมรรถนะความเป็นนวัตกรรม

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ควรวิจัยโดยนำแนวการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรรมของผู้เรียน ไปใช้ในรายวิชาอื่น ๆ ที่มีเนื้อหาสาระเหมาะสม เป็นการยืนยันผลการนำรูปแบบการเรียนการสอนนี้ไปใช้กับวิชาอื่น ๆ ได้

ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลของการใช้รูปแบบการเรียนการสอนที่พัฒนาขึ้นกับตัวแปร อื่น ๆ เนื่องจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นแล้วว่า สามารถพัฒนาความสามารถ และทักษะของผู้เรียนรวมถึงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและการรู้สารสนเทศถึงหน้าศึกษาต่อไปว่ารูปแบบการเรียนการสอนนี้จะส่งเสริมผู้เรียนในทักษะกระบวนการใดบ้าง

เอกสารอ้างอิง (References)

- ทิตินา แคมมณี. (2554). *ศาสตร์การสอน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทื่อน ทองแก้ว. (2563). *การขับเคลื่อนชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในชีวิตวิถีใหม่ : คณะกรรมการบัญญัติศัพท์นิเทศศาสตร์ ราชบัณฑิตยสถาน*.
- พงศ์ธัญ. (2560). *การพัฒนาารูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือผ่านสังคมเครือข่ายเฟสบุ๊ค*. สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- เพ็ญจันทร์. (2555). *การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์ โดยใช้วัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es)*. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา.
- วัชรภรณ์ แก้วดี. (2548). *การพัฒนากระบวนการเรียนการสอนตามแนวคิดอินเตอร์แอกทีฟคอนสตรัคติวิสต์ เพื่อส่งเสริมการคิดเชิงวิทยาศาสตร์ และการนำเสนอผลงานวิทยาศาสตร์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- สุภาวดี และศิริรัตน์ (2559). การพัฒนาสื่อมัลติมีเดียเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรื่องระบบคอมพิวเตอร์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนแสนสุข จังหวัดชลบุรี. เทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2563). สหบรรณานุกรมห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย: พิมพ์ลักษณ์. กรุงเทพฯ: กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.
- แสงเดือน อัจหาญ. (2559). กลยุทธ์การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2. การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อารี พันธุ์มณี. (2546). จิตวิทยาสร้างสรรค์การสอน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไต้ไหมเอ็ดดูเคท.
- Arends. (1998). *Resource handbook. Learning to teach.* (4th ed.). Boston, MA: McGraw-Hill. Bennett, C.
- Driscoll. (2002). *Blended learning: Let's get beyond the hype.* Academia.edu
- Johnson, D. W. ; Johnson, R.T. and Holubec, E. J. 1994. *The Nuts and Bolts of Cooperative Learning.* Minnesota : Interaction Book Company.
- Schwenger. B., (2018). *Research on training wheels—embedding academic literacy and numeracy in vocational pedagogy through action research.* American educational.

แนวทางการส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน
ตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
A Guideline to Promote Work Motivation among Subdistrict
Administrative Organization's staffs in Sena District, Phra Nakhon Si
Ayutthaya Province

ศิริภาพ เล็งไธสง¹ กมลวรรณ วรรณธำ²
Tirapap Lengthaisong, Kamonwan Wanthanang

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล 2) เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 163 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม การวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการแอลเอสดี และการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 2) บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีระดับการศึกษา อายุงาน และประเภทของพนักงาน ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และ 3) แนวทางการส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ

Received: 2022-12-10 Revised: 2022-12-22 Accepted: 2022-12-22

¹ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา Master of Public Administration, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Corresponding Author e-mail: Wanvara32@gmail.com

² คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.

บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้ (1) ควรมีการปรับปรุงการพิจารณาการขึ้นเงินเดือน สวัสดิการ และผลประโยชน์ด้านอื่น ๆ (2) ควรจัดทำแผนความก้าวหน้าทางสายงานที่ชัดเจน และเผยแพร่ข้อมูลให้แก่บุคลากรให้ทราบ (3) ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งและหน้าที่ของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ (4) ควรจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ และ (5) ควรจัดระเบียบการใช้พื้นที่ อย่างเป็นสัดส่วนให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : แนวทางการส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน; บุคลากร; องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

This research has objectives to 1) to study work motivation among subdistrict administrative organization's staff in Sena District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province, 2) to compare work motivation among subdistrict administrative organization's staff, and 3) to study a guideline to promote work motivation among subdistrict administrative organization's staffs in Sena District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. Samples for the quantitative study included 163 staff working in the subdistrict administrative organization in Sena district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province. For qualitative research study included chiefs administrator of the subdistrict administrative Organization. Research tools included questionnaires and interview forms. For the quantitative data analysis, frequency, percentage, average, standard deviation, T-test, F-test moreover the LSD was used to compare two different means. To analyze the qualitative data, the content analysis was used. The research revealed that 1) overall work motivation among subdistrict administrative organization's staff in Sena District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province was at a high level. Furthermore, the average scores of each perspective from the highest to the lowest are in the following order: Career path, work incentives, recognition, relationships with colleagues and supervisors, and work environment. 2) The staff of the subdistrict administrative organization in Sena district whose educational levels, length of service, and types of staff are different, have a significant difference in overall work motivation. And 3) A guideline to promote work motivation among subdistrict administrative organization's staff in Sena District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province included 1) salary and benefits increase should be considered, 2) Career plans for staff should be established and disseminated to staff, 3) Moral development activities should be organized, 4)

relationship-building activities should be organized, and 5) spaces should be well-arranged and facilitate works.

Keywords: A Guideline to Promote Work Motivation; Personnel; Subdistrict Administrative Organization

บทนำ (Introduction)

การบริหารบุคลากรจะต้องตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของมนุษย์ โดยการปรับกลยุทธ์ทางการบริหารและแสวงหาโอกาสให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ถึงแม้ว่าคุณค่าของมนุษย์จะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถใช้หลักเกณฑ์กำหนดคุณค่าเช่นเดียวกับการบริหารสินค้า การบริหารงานหรือการบริหารทางเทคโนโลยี เพราะคุณค่าของคนอยู่ที่ความรู้ ทักษะและความสามารถของแต่ละคน ซึ่งองค์กรไม่ได้เป็นเจ้าของคุณค่าเหล่านั้น แต่ด้วยบุคคลต่างหากที่เป็นเจ้าของความรู้ ทักษะและความสามารถของตนเอง เมื่อบุคคลลาออกจากองค์กรไปได้ นำเอาความรู้ ทักษะ และความสามารถนั้นออกไป ส่งผลให้องค์กรสูญเสียคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ไปด้วย องค์กรจะต้องกำหนดกลยุทธ์ในการจูงใจทรัพยากรมนุษย์ขึ้นมาให้สอดคล้องกับความต้องการบุคลากร องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการจูงใจทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเกิดการพัฒนางาน องค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด แต่บางครั้งองค์กรก็ต้องพบกับปัญหา บุคลากรสายสนับสนุนไม่สามารถทำงานได้ตามที่คาดหวังไว้ ถึงแม้บุคลากรจะมีความรู้ความสามารถ แต่หากขาดแรงจูงใจในการทำงาน อาจทำให้การทำงานนั้นไม่ประสบความสำเร็จ หรือผลงานที่ออกมาขาดประสิทธิภาพ ผู้บริหารย่อมต้องหาวิธีหรือเทคนิคที่จะจูงใจให้บุคลากรสายสนับสนุนของตนเองสามารถทุ่มเทการทำงานให้ องค์กรได้อย่างเต็มที่ (โชติกา ระโส, 2555)

นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาจะต้องสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานในองค์กร เพื่อรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้ปฏิบัติงานในหน่วยงานได้เป็นเวลานาน ๆ ตลอดจนจะต้องประพฤติให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงาน ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานด้วยความเต็มใจทุ่มเทกำลังกาย กำลังความคิด อุทิศเวลาให้กับองค์กรและนำพาองค์กรให้พัฒนาความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญมากอย่างหนึ่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร (อุทัย หิรัญโต, 2543) และถ้าองค์กรใดบุคลากรมีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงเสมอ ก็จะมี ความเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง มีความอดทน มีปัญหาขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานน้อยมากและไม่คิดหนีงาน ดังนั้น การบริหารบุคลากรจะต้องพิจารณาและคำนึงถึงความบริสุทธิ์ ยุติธรรม ความเสมอภาค เพื่อให้เกิดแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคลากรในองค์กรตั้งใจทำงานให้สำเร็จลุล่วง โดยไม่รู้สึกรำคาญตนเองถูกบีบบังคับให้ทำงานและพร้อมจะทำงานด้วยความเต็มใจ จึงทำให้ออกมา มีคุณภาพและสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและรวดเร็ว (ไพศาล มะระพุกษ์วรรณ และคณะ, 2542)

องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีจำนวน 9 แห่ง มีบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล รวม 271 คน องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ในการพัฒนาเวลาราชการ ไม่เข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร เกียรติงาน ขาดความสามัคคีทำให้คุณภาพในการปฏิบัติงานไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ ด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายในปัจจุบันหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา บุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน การลา การขาดงาน การมาทำงานสายไม่ตรงเวลาราชการ ไม่เข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร เกียรติงาน ขาดความสามัคคีทำให้คุณภาพในการปฏิบัติงานไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ ซึ่งลักษณะดังกล่าวข้างต้น เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นประสิทธิผลการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความสนใจที่จะศึกษาถึงแนวทางการส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำผลที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้ ไปเป็นแนวทางการส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 9 แห่ง รวม 163 คน โดยใช้สูตรคำนวณ ของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane)

การวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างคือปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล แห่งละ 1 คน จำนวน 9 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย เรื่องแนวทางการส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อายุงาน และประเภทของพนักงาน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านละ 6 ข้อ รวม 30 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นคำถามปลายเปิดแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไป โดยถามในประเด็นต่อไปนี้ คือ ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานที่สัมภาษณ์ วันเดือนปีที่ สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 แนวทางการส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวม 10 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบด้วยค่าที (Independent Sample t - test) การทดสอบค่าเอฟ (F - test) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์ แล้วนำเสนอข้อมูลเป็นแบบบรรยาย

ผลการวิจัย (Research Results)

การวิจัยเรื่อง การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท มีระยะเวลาการปฏิบัติระหว่าง 11 - 15 ปี และเป็นข้าราชการ

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีผลการวิจัยดังตารางที่ 1

ข้อที่	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ระดับประสิทธิภาพ		
		\bar{X}	S.D.	แปลความ
1.	ด้านผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน	3.95	0.81	มาก
2.	ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.99	0.86	มาก
3.	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.79	0.69	มาก
4.	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.73	0.62	มาก
5.	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.69	0.69	มาก
	รวม	3.83	0.67	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3. การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า

บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีเพศต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีรายได้ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีอายุงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีประเภทของพนักงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. แนวทางการพัฒนาการส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4.1 การปรับปรุงการพิจารณาการขึ้นเดือน สวัสดิการ และผลประโยชน์ด้านอื่น ๆ ให้เพียงพอต่อการครองชีพในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน

4.2 การจัดทำแผนความก้าวหน้าทางสายงานที่ชัดเจน และเผยแพร่ข้อมูลให้แก่บุคลากรให้ทราบถึงโอกาสความก้าวหน้าทางสายงานของตนเอง และขั้นตอนในการพัฒนาตนเอง เพื่อสามารถเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการได้ เพื่อสร้างแรงจูงใจ และสร้างความเชื่อมั่นว่า ในอนาคตจะมีความก้าวหน้าในตำแหน่งที่บุคลากรดำรงอยู่

4.3 การจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งและหน้าที่ของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรตระหนักและเข้าใจถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

4.4 การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์เพื่อการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากร การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อลดช่องว่างในการทำงาน รวมไปถึงการสร้างวัฒนธรรมที่ดีภายในหน่วยงาน

4.5 การจัดระเบียบการใช้พื้นที่อย่างเป็นสัดส่วนให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร รวมทั้งควรจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การศึกษาเรื่องการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เนื่องจากบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา มีแรงจูงใจที่เพียงพอไม่ว่าจะเป็นความก้าวหน้าทางสายงาน การได้รับเงินเดือนที่เหมาะสม เป็นต้น ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชกรินทร์ ทองหม่อมราม (2564) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีเพศ ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนาให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกเพศอย่างเท่าเทียมกัน แต่จะให้ความสำคัญในเรื่องของความรู้ความสามารถของบุคคลนั้น ๆ มากกว่า เมื่อบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานแล้วต้องอยู่ในกฎระเบียบ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธมกร ทยาประศาสน์ (2560) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีอายุ และรายได้ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรพรรณ ทาศรี (2564) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข พบว่า พนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข ที่มีอายุ และรายได้ต่อเดือน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีระดับการศึกษาอายุงาน และประเภทของพนักงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรพรรณ ทาศรี (2564) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข พบว่า พนักงานเทศบาลเมืองแสนสุขที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา ปลื้มภักตร์ (2558) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. แนวทางการพัฒนาการส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

3.1 หน่วยงานควรมีการปรับปรุงการพิจารณาการขึ้นเงินเดือน สวัสดิการ และผลประโยชน์ด้านอื่น ๆ ให้เพียงพอต่อการครองชีพในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน เนื่องจากการให้ความสำคัญกับความเหมาะสมของอัตราเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับระดับตำแหน่งและภาระงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งการมีหลักการและเหตุผลในการประเมินปรับขึ้นเงินเดือน มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มานิตา ภูเฉลียว (2559) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลหัวนาคำ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ควรให้เงินเดือนให้มีความเหมาะสมมากกว่านี้ ตามสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน และควรปรับปรุงการพิจารณาเงินเดือนเลื่อนขึ้นเงินเดือนให้มีความรวดเร็ว และมีความยุติธรรม

3.2 หน่วยงานควรมีจัดทำแผนความก้าวหน้าทางสายงานที่ชัดเจน และเผยแพร่ข้อมูลให้แก่บุคลากรให้ทราบถึงโอกาสความก้าวหน้าทางสายงานของตนเอง และขั้นตอนในการพัฒนาตนเอง เพื่อสามารถเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง และสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการได้ เพื่อสร้างแรงจูงใจ และสร้างความเชื่อมั่นว่า ในอนาคตจะมีความก้าวหน้าในตำแหน่งที่บุคลากรดำรงอยู่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลารัตน์ แสนชัย (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้บริหารควรมีจิตใจเป็นกลางในการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบการเลื่อนชั้นตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกัน

3.3 หน่วยงานควรจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งและหน้าที่ของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรตระหนักและเข้าใจถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง เนื่องจากบุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดในแต่ละตำแหน่ง และรู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเอง รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่อหน่วยงานส่งผลให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ธมกร ทยาประศาสน์ (2560) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์กร และพัฒนาบุคลากร โดยมีการให้บุคลากรเข้ารับการอบรม และร่วมประชุม รวมทั้งสนับสนุนให้บุคลากรมีการศึกษาที่ขึ้น เพื่อนำมาพัฒนางาน พัฒนาองค์กรอยู่เสมอ

3.4 หน่วยงานควรจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์เพื่อการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากร การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อลดช่องว่างในการทำงาน รวมไปถึงการสร้างวัฒนธรรมที่ดีภายในหน่วยงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลารัตน์ แสนชัย (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ควรมีกิจกรรมร่วมกันมากขึ้นในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทั้งผู้บริหารและบุคลากร

3.5 หน่วยงานควรจัดระเบียบการใช้พื้นที่อย่างเป็นสัดส่วนให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร รวมทั้งควรจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ที่

ใช้ในการปฏิบัติงานให้เพียงต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ มานิตา ภูเฉลียว (2559) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ควรให้ความสำคัญกับพนักงานให้มากขึ้น และควรมีการจัดสัดส่วนของสถานที่ทำงานเหมาะสม สะดวก สบาย

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้กับแนวทางการส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน ควรปรับปรุงการพิจารณาการขึ้นเงินเดือน สวัสดิการ และผลประโยชน์ด้านอื่น ๆ ให้เพียงพอต่อการครองชีพ และให้เป็นไปด้วยความเป็นธรรมตามความสามารถ รวมทั้งเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากร
2. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรมสัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้มากขึ้นนำมาสู่การพัฒนาองค์กร และเพื่อสร้างแรงจูงใจว่าอนาคตมีความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
3. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน่วยงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้มีการพัฒนาองค์กรและเข้าใจถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและหน่วยงานมากยิ่งขึ้น
4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ควรเปิดโอกาสในการพบและปรึกษาหารือผู้บังคับบัญชาได้อย่างสะดวก และเหมาะสม
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรจัดให้มีมุมพักผ่อนขณะเวลาพักจากการปฏิบัติงานที่เหมาะสม เพื่อเป็นการสร้างความผ่อนคลายให้กับบุคลากร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้การวิจัยมีความหลากหลาย และเพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาองค์กรต่อไป
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มเติม เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับใช้และพัฒนาองค์กรได้อย่างเหมาะสม

เอกสารอ้างอิง (References)

- ชัชรินทร์ ทองหม่อมราม. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ปรินญาณิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- โชติกา ระโส. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ธมกร ทยาประศาสน์. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี. ปรินิพนธ์มหาวิทยาลัยมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- พัชรพรรณ ทาศรี. (2564). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข. ปรินิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพศาล มะระพุกษ์วรรณ และคณะ. (2542). การจัดและพัฒนางานองค์การทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มานิตา ภูณสิทธิ์. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลหัวนา อำเภอวังยาง จังหวัดกาฬสินธุ์. ปรินิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วนิดา ปลื้มภักตร์. (2558). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. ปรินิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิลรัตน์ แสนชัย. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม. ปรินิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อุทัย หิรัญโต. (2543). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

พฤติกรรมผู้บริโภคต่อการตัดสินใจใช้ตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม
ในพื้นที่เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร
Consumer Behaviour towards the Selection to Choose Market and
Condotel Nongkhaem Shopping Center in Nongkhaem District,
Bangkok

สุวัฒน์ชิน เยียวยา¹ เสาวนีย์ สมันต์ตรีพร²
Sovatthanachhen Yeavya, Saowanee Samantreeporn

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการตลาดคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม และ 2) เพื่อนำเสนอความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเลือกใช้บริการตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม ส่วนใหญ่ซื้อสินค้าในช่วงเวลาเช้า (06.00-0900 น.) ซึ่งจะซื้อสินค้าเพื่อรับประทานเอง ใช้เงินเฉลี่ยต่อครั้ง 201-500 บาท สิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุดที่ทำให้มาซื้อสินค้าคือ มีสินค้ามากมายหลายประเภท ราคาไม่แพง และอาหารอร่อย สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม เกิดจากทั้งปัจจัยจิตวิทยา พบว่า ผู้บริโภคที่มีปัจจัยด้านจิตวิทยา ด้านการจูงใจ ด้านการรับรู้ ด้านการเรียนรู้ ด้านทัศนคติ และด้านบุคลิกภาพที่แตกต่างกันพฤติกรรมการเลือกใช้บริการตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม ในพื้นที่สำนักงานเขตหนองแขมที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และพบว่า ผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาดที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม ในพื้นที่สำนักงานเขตหนองแขมที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ (Keywords): ปัจจัยจิตวิทยา; ส่วนประสมทางการตลาด; พฤติกรรมผู้บริโภค

Received: 2022-11-05 Revised: 2022-12-12 Accepted: 2022-12-18

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ Graduate Student in Master of Business Administration, Southeast Asia University. Corresponding Author e-mail: mapingloving@hotmail.com

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

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the factors affecting behaviour in choosing Nongkhaem shopping center and 2) to present the relationship of factors affecting behaviour in choosing Nongkhaem shopping center. It is quantitative research and uses a survey questionnaire to collect data from 400 consumers who use the service at Nongkhaem shopping center. The results showed that the behaviour for choosing the Nongkhaem shopping center was that most of them came to buy products in the morning (06.00-0900 hrs.), they purchased goods for eating by using an average of 201-500 baht per time, and the most crucial incentive to purchase products was a wide variety of products, affordable prices, and delicious food. For the factors affecting the behaviour of choosing Nongkhaem shopping center, it was found that the psychological factors of motivation, perception learning aspects, attitudes, and personality aspects are different and have an effect on behaviour of choosing Nongkhaem shopping center at Nongkhaem area with a level of statistical significance of 0.05, and the marketing mix factors of products, prices, place, and promotions affect the behaviour of choosing Nongkhaem shopping center in Nongkhaem district area with a level of statistical significance of 0.05.

Keywords: Psychological Factors; Marketing Mix; Consumer Behaviour

บทนำ (Introduction)

เขตหนองแขม เป็นหนึ่งใน 50 เขตของกรุงเทพมหานครที่มีการเจริญเติบโตและมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วในหลาย ๆ ด้าน ทั้งในด้านของเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี แต่ปัจจุบันสภาพพื้นที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากชุมชนเมืองขยายตัว มีผู้ย้ายถิ่นเข้ามาอยู่อาศัยและประกอบอาชีพมากขึ้น ทำให้มีตลาดมากมายเกิดขึ้นมากมายเพื่อรองรับการขยายตัวของชุมชนเมือง ไม่ว่าจะเป็นตลาดศูนย์การค้า นครเพชรเกษม ตลาดนัดวัดอุดมรังสี ตลาดนัดเพชรเกษมซอย 77 ตลาดนัดอัศวิน ตลาดนัดแสงศิริ ตลาดนัดสี่แยกหนองแขม ตลาดนัดวัดหนองแขม ตลาดนัดอุ้นเรื่อน ตลาดนัดคุณตาพลอย ตลาดสดเพชรเกษม 79 และตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม (สำนักงานเขตหนองแขม, 2565) ซึ่งสำหรับในตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม ตั้งอยู่ในมีพื้นที่ที่แหล่งชุมชนใหญ่ ๆ บนพื้นที่ทั้งหมด 5 ไร่ อีกทั้งใกล้สถานี่ราชการไม่ว่าจะเป็นโรงเรียน มหาวิทยาลัย โรงพยาบาล มีการเดินทางสะดวกสบายที่เชื่อมต่อกับถนนสายหลัก อีกทั้งยังเป็นตลาดที่ใหญ่ที่สุดในพื้นที่เขตหนองแขม ตลอดจนเป็นสถานที่พักผ่อนของผู้ที่มาเลือกซื้อสินค้า นอกจากนี้ประชาชนส่วนหนึ่งยังมีรายได้จากการจำหน่ายสินค้าอีกด้วย ดังนั้นตลาดจึงเปรียบได้เสมือนวัฒนธรรมการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่นที่ได้ยึดถือปฏิบัติกันสืบต่อมาอย่างต่อเนื่อง (กมลวรรณ สุขสมัย, 2560)

สำหรับตลาดและคอนโดมิเนียมการกำหนดของแคม จัดเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่งที่เปิดให้บริการเป็นศูนย์แลกเปลี่ยนสินค้าระหว่างพ่อค้าแม่ค้าและผู้เข้ามาใช้บริการ ซึ่งลักษณะของตลาดเป็นอาคาร 5 ชั้น ซึ่งแต่ละชั้นจะขายสินค้าที่แตกต่างกันออกไป โดยการที่จะนำสินค้าออกมาขายอย่างเดียวและรอให้ผู้เข้ามาใช้บริการเลือกซื้อสินค้าด้วยตนเองนั้นเป็นไปได้ เพราะยังมีตลาดรอบข้างอีกมากมายที่อาจขายสินค้าประเภทเดียวกัน ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้ต้องทำการวางกลยุทธ์ทางด้านปัจจัยจิตวิทยาเข้ามามีส่วนร่วมกับการทำส่วนประสมทางการตลาด เพื่อให้ตอบสนองกับกลุ่มเป้าหมายของตนเอง และทำให้เกิดกิจการทางการตลาดอันนำมาซึ่งเม็ดเงินหมุนเวียนในระบบและเข้าสู่กระเป๋าพ่อค้าแม่ค้า ในที่สุด (สำนักงานเขตหนองแขม, 2565) โดยในการศึกษาปัจจัยจิตวิทยาที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของโยธิน ทิฆัมพรอาภา (2557) ได้กล่าวว่า ปัจจัยจิตวิทยาในด้านการมุ่งใจ การรับรู้ การเรียนรู้ ทักษะคิด และบุคลิกภาพ ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้ามาใช้บริการของลูกค้าภายในตลาด ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการนำมาใช้ในการศึกษา เพราะหากขาดซึ่งการทำการมุ่งใจ และการรับรู้ของเจ้าของตลาดแล้ว ผู้อาศัยโดยรอบพื้นที่อาจไม่สามารถรับรู้ถึงการมีอยู่และไม่มีการเดินทางเข้ามาใช้บริการ ซึ่งจะนำมาสู่การเกิดทักษะคิด และการเรียนรู้จากประสบการณ์ในการเข้าใช้บริการต่อสถานที่ และบุคลิกภาพของพ่อค้าแม่ค้า แต่การที่จะใช้เพียงแค่อัจฉริยะเพียงอย่างเดียว อาจไม่ประสบความสำเร็จต่อการเรียกกลุ่มเป้าหมายได้ การนำส่วนประสมทางการตลาดเข้ามาใช้งานก็เป็นส่วนหนึ่งของการทำให้ตลาดเกิดการเติบโต เพราะเป็นเครื่องมือในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้นการที่จะกำหนดเลือกกลยุทธ์ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในแต่ละธุรกิจ ควรจะต้องมีการประเมินว่าธุรกิจแต่ละประเภทนั้นส่วนประสมทางการตลาดแบบใดที่ลูกค้ามีความต้องการ และการประเมินร่วมด้วยโดยสามารถนำหลักวิเคราะห์ถึงจุดแข็งจุดอ่อนของกิจการนั้น ๆ มาเพื่อเลือกที่จะนำส่วนประสมตัวใดตัวหนึ่งมาเป็นตัวกำหนดกลยุทธ์หลักของธุรกิจได้ เพื่อมาเลือกใช้กับธุรกิจให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและจุดแข็งของธุรกิจนั้น ๆ อีกทั้งซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่าควรจะต้องให้ความสำคัญกับเครื่องมือเหล่านี้ในการวางกลยุทธ์และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าในการซื้อสินค้า เพราะถ้าส่วนประสมทางการตลาดไม่มีความเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า หรือเหมาะสมกับตัวผลิตภัณฑ์อาจทำให้เสียโอกาสทางการแข่งขันทางธุรกิจได้ ในการทำการวิจัย ได้นำเอาปัจจัยด้านจิตวิทยา และส่วนประสมทางการตลาด มาเป็นส่วนหนึ่งในการวัดด้านหนึ่งของผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตลาดศูนย์การค้าหนองแขม ว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญกับส่วนใดมากที่สุด และให้ความรู้สึกกับปัจจัยด้านจิตวิทยา และส่วนประสมทางการตลาดต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของตลาดและคอนโดมิเนียมการกำหนดของแคมมากที่สุด และมีความแตกต่างกันอย่างไร เพื่อนำมาปรับใช้ในการดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจต่อไปให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (จุฑารัตน์ สายโรจน์พันธ์, 2558)

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมานี้ทำให้ผู้วิจัยมีความจำเป็นที่จะศึกษาปัจจัยด้านจิตวิทยามีผลต่อการเลือกใช้ตลาดและคอนโดมิเนียมการกำหนดของแคม และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการตลาดศูนย์การค้าหนองแขม ในพื้นที่สำนักงานเขตหนองแขม ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการสามารถนำไปใช้ในการออกแบบ วางแผนต่อการพัฒนาแก้ไขธุรกิจให้ตรงความต้องการของผู้บริโภคสูงสุด และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ และ

ภาคเอกชนต่าง ๆ ในการนำไปใช้กำหนดนโยบาย ส่งเสริมธุรกิจการตลาดเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ สามารถเป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์เพื่อใช้ในการแข่งขันทางธุรกิจ ทำให้มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนได้

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย (Research Objectives)

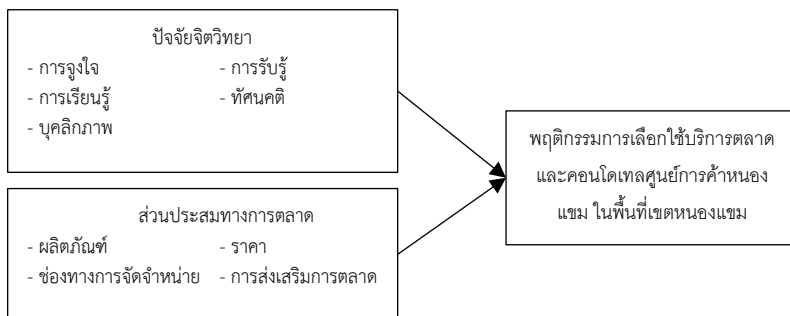
1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม ในพื้นที่เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อนำเสนอความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม ในพื้นที่เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของงานวิจัย (Research Hypothesis)

1. ปัจจัยพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม ในพื้นที่หนองแขม กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน จะมีปัจจัยจิตวิทยาแตกต่างกัน
2. ปัจจัยพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม ในพื้นที่หนองแขม กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน จะมีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษา “พฤติกรรมผู้บริโภคต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม ในพื้นที่เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร” โดยผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการวิจัยที่มีขอบเขตและรายละเอียดในการดำเนินการวิจัยดังนี้

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ตัดสินใจใช้บริการภายในตลาดและคอนโดเทล ศูนย์การค้าหนองแขม ในพื้นที่เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนได้

กลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ตัดสินใจใช้บริการภายในตลาดและคอนโดเทล ศูนย์การค้าหนองแขม ในพื้นที่เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ตามแนวคิดของ Cochran et al., (1970) ได้ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยในการคำนวณสูตรที่ใช้ในการวิจัยเพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยของ Cochran et al., (1970) สามารถได้แสดงได้ดังนี้

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

เมื่อ n แทนค่าของกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัย

P แทนค่าสัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม (0.5)

Z แทนค่าความมั่นใจระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ

1.96 ที่มีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95% (0.05)

d แทนค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่เกิดขึ้น = 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า n} &= \frac{0.5(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2} \\ &= 384.16 \end{aligned}$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ผู้วิจัยได้ทำการปิดเศษส่วนขึ้นเป็นจำนวน 385 คน และเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนของงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการศึกษาประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่จำนวน 400 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ทำการสร้างและพัฒนาขึ้นเองจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในงานวิจัย โดยใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกรับตอบ (Multiple Choice)

ส่วนที่ 2-4 เป็นแบบสอบถามระดับปัจจัยจิตวิทยา ส่วนประสมทางการตลาด และพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ มีลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น มี 5 ระดับ ระดับตามแบบของ Likert' Scale (1932)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในระหว่างเดือน กรกฎาคม-กันยายน 2565 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตัดสินใจใช้บริการภายในตลาดและคอนโดเทล ศูนย์การค้า หนองแขม ในพื้นที่เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

2. นำแบบสอบถามฉบับที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการลงรหัส (Coding) เพื่อนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ลักษณะตัวแปรต้นและตัวแปรตาม คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจิตวิทยา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และปัจจัยพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ประกอบด้วย การวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพื่อหาความแตกต่างมากกว่าสองกลุ่ม โดยการหาค่าเฉลี่ย F-test และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สำหรับวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน (ร้อยละ 66.0) อยู่ระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 188 คน (ร้อยละ 47.0) ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 188 คน (ร้อยละ 47.0) รายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 10,001-20,000 บาท จำนวน 172 คน (ร้อยละ 43.0) ทำงานอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 182 คน (ร้อยละ 45.5) ใช้บริการภายในตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขมในช่วงเช้า (06.00-09.00น.) จำนวน 152 คน (ร้อยละ 38.0) เลือกใช้บริการภายในวันเสาร์-อาทิตย์ จำนวน 158 คน (ร้อยละ 39.5) ใช้เงินเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ที่ 201-500 บาท จำนวน 196 คน (ร้อยละ 49.0) ซื้อสินค้ามาเพื่อรับประทานเอง (ใช้งานเอง) จำนวน 350 คน (ร้อยละ 87.5) ส่วนใหญ่เลือกเดินตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขมจากมีสินค้ามากมายหลายประเภท จำนวน 222 คน (ร้อยละ 55.5) เลือกเดินทางมาด้วยรถยนต์ส่วนตัว จำนวน 244 คน (ร้อยละ 61.0)

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามระดับปัจจัยจิตวิทยา สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยจิตวิทยา โดยรวม

ปัจจัยจิตวิทยา	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการจูงใจ	4.14	.594	มาก
ด้านการรับรู้	4.16	.565	มาก
ด้านการเรียนรู้	4.28	.478	มากที่สุด
ด้านทัศนคติ	4.32	.501	มากที่สุด
ด้านบุคลิกภาพ	4.29	.466	มากที่สุด

รวมปัจจัยจิตวิทยา	4.23	.521	มากที่สุด
-------------------	------	------	-----------

จากตารางที่ 1 ระดับของปัจจัยจิตวิทยาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X}=4.23$, S.D.=.521) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปน้อยตามรายด้านสามารถกล่าวได้ว่า ด้านที่มากที่สุด คือ ด้านทัศนคติ ($\bar{X}=4.32$, S.D.=.501) รองลงมา คือ ด้านบุคลิกภาพ ($\bar{X}=4.29$, S.D.=.466) รองลงมา คือ ด้านการเรียนรู้ ($\bar{X}=4.28$, S.D.=.478) รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.16$, S.D.=.565) รองลงมา คือ ด้านการจูงใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.14$, S.D.=.594) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามระดับส่วนประสมทางการตลาด สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับส่วนประสมทางการตลาด โดยรวม

ส่วนประสมทางการตลาด	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านผลิตภัณฑ์	4.36	.405	มากที่สุด
ด้านราคา	4.30	.446	มากที่สุด
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.40	.415	มากที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.24	.466	มากที่สุด
รวมส่วนประสมทางการตลาด	4.32	.433	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับของส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X}=4.32$, S.D.=.433) เมื่อพิจารณาตามรายด้านโดยเรียงคะแนนจากมากไปน้อยตามเกณฑ์สามารถกล่าวได้ดังนี้ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.40$, S.D.=.415) รองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.36$, S.D.=.405) รองลงมา คือ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.30$, S.D.=.446) รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.24$, S.D.=.446) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามระดับพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยรวม

พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ทำนรู้จักตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม	4.40	.650	มากที่สุด
2. ทำนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความเหมาะสมของสถานที่ตั้งตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม	4.33	.610	มากที่สุด

3. ท่านซื้อสินค้าที่ตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม เพราะสินค้ามีความหลากหลายให้เลือกซื้อ	4.50	.633	มากที่สุด
4. ท่านมีความมั่นใจในสินค้าของตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม	4.35	.607	มากที่สุด
5. ท่านซื้อสินค้าที่ตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม เพราะความสะดวกในการเดินทาง	4.43	.621	มากที่สุด
6. ท่านจะตัดสินใจใช้บริการตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม อีกในครั้งต่อไป	4.41	.634	มากที่สุด
รวมพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	4.40	.405	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.40$, $S.D.=.405$) เมื่อพิจารณาจากมากไปน้อยพบว่า ข้อที่มากที่สุด คือ ท่านซื้อสินค้าที่ตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม เพราะสินค้ามีความหลากหลายให้เลือกซื้อ ($\bar{X}=4.50$, $S.D.=.633$) รองลงมา คือ ท่านซื้อสินค้าที่ตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม เพราะความสะดวกในการเดินทาง ($\bar{X}=4.43$, $S.D.=.621$) รองลงมา คือ ท่านจะตัดสินใจใช้บริการตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม อีกในครั้งต่อไป ($\bar{X}=4.41$, $S.D.=.634$) รองลงมา คือ ท่านรู้จักตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม ($\bar{X}=4.40$, $S.D.=.650$) รองลงมา คือ ท่านมีความมั่นใจในสินค้าของตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม ($\bar{X}=4.35$, $S.D.=.607$) รองลงมา คือ ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความเหมาะสมของสถานที่ตั้งตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม ($\bar{X}=4.33$, $S.D.=.610$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม ในพื้นที่หนองแขม กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน จะมีปัจจัยจิตวิทยาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบปัจจัยจิตวิทยากับพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม ในพื้นที่เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยรวม

ปัจจัยจิตวิทยา	ค่าอิทธิพล (F-test)	พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
การสนใจ	42.579	.000*
การรับรู้	26.257	.000*
การเรียนรู้	22.199	.000*
ทัศนคติ	11.763	.000*
บุคลิกภาพ	19.769	.000*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยจิตวิทยาในด้านการจูงใจ การรับรู้ การเรียนรู้ และทัศนคติ บุคลิกภาพ ที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการตลาดคอนโดเทล ศูนย์การค้าหนองแขม ในพื้นที่หนองแขม กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการตลาดและคอนโดเทล ศูนย์การค้าหนองแขม ในพื้นที่หนองแขม กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน จะมีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการตลาดคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม ในพื้นที่เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยรวม

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ค่าอิทธิพล (F-test)	พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ผลิตภัณฑ์	33.577	.000*
ราคา	45.272	.000*
ช่องทางการจัดจำหน่าย	54.219	.000*
การส่งเสริมการตลาด	39.939	.000*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม ในพื้นที่หนองแขม กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย (Discussions)

1 ปัจจัยจิตวิทยาที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านจิตวิทยา ด้านการจูงใจ ด้านการรับรู้ ด้านการเรียนรู้ ด้านทัศนคติ และด้านบุคลิกภาพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการตลาดและคอนโดเทล ศูนย์การค้าหนองแขม ในพื้นที่เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้า หนองแขม กรุงเทพมหานคร จากชื่อเสียงเป็นที่จดจำและนำเสนอใจต่อผู้บริโภคจำนวนมากทำให้เกิดแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เหมชาติ สุพิศ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการตลาดนัดของผู้บริโภคในพื้นที่ ต.เขาหลวง อ.บ้านโป่ง

จ.ราชบุรี กล่าวว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ของผู้บริโภคส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการตลาดนัดของผู้บริโภคในพื้นที่ ต.เขาขลุง อ.บ้านโป่ง จ.ราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อีกทั้งเมื่อมาใช้บริการที่ตลาดแล้วได้รับการบริการที่รวดเร็วและถูกใจ ทำให้เกิดความประทับใจและอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริประภา และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวิโรจน์ และเยาวภา ปฐมศิริกุล (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อเฟอร์นิเจอร์สำหรับผู้สูงอายุ กล่าวว่า ธุรกิจควรประยุกต์การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ให้สามารถเข้าถึงลูกค้าเป้าหมายไปพร้อมกับการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าให้ลูกค้าเกิดการรับรู้ เกิดการเรียนรู้ เกิดแรงจูงใจ เกิดทัศนคติที่ดีต่อสินค้าและบริการเพื่อในท้ายที่สุดแล้วลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ทางตลาดศูนย์การค้าหนองแขมได้ให้บริการแก่ผู้บริโภคโดยการให้บริการดูแลความปลอดภัยและทรัพย์สินและเมื่อมาใช้บริการที่แห่งนี้ทำให้เกิดความสะดวกสบายทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจมาใช้บริการตลาดศูนย์การค้าหนองแขม ถือเป็นการสร้างภาพลักษณ์ดีให้แก่ตลาดศูนย์การค้าหนองแขม ซึ่งสอดคล้องกับ ญัฐฐา วิจิตรลัญจกร และอริสสา สะอาดนัก (2561) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของผู้บริโภคเขตกรุงเทพมหานครที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการตลาดนัดคอนเทนเนอร์ กล่าวว่า การศึกษาของทัศนคติส่งผลต่อตลาดนัดคอนเทนเนอร์ในด้านความน่าสนใจของสถานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการตลาดนัดคอนเทนเนอร์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาดที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการตลาดและคอนโดเทลศูนย์การค้าหนองแขม ในพื้นที่เขตหนองแขมที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการตลาดศูนย์การค้าหนองแขม ที่เกิดความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ในตลาดว่ามีสินค้าให้เลือกมากมาย เช่น อาหารสด อาหารแห้ง ขนมไทย ผลไม้ พืชพันธุ์ไม้ สินค้าที่ขายมีความแปลกใหม่แตกต่างจากที่อื่น ส่วนมากผลิตจากภูมิปัญญาชาวบ้าน และมีอาหารปรุงเสร็จพร้อมทานมีให้เลือกมากมาย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ธนารัตน์ สุภาแสน (2558) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนในการใช้บริการ ศูนย์การค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคจะให้ความสำคัญกับสินค้าและบริการมีความหลากหลายเป็นด้านผลิตภัณฑ์ ความทันสมัยของศูนย์การค้าเป็นด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ การจัดผังร้านค้าเป็นหมวดหมู่ สะดวกต่อการเลือกซื้อสินค้าเป็นด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และสินค้าและบริการมีคุณภาพเป็นด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ อีกทั้งด้านราคา ผู้บริโภคคิดว่าราคาสินค้าถูกเมื่อเทียบกับซื้อตามตลาดทั่วไป หลายระดับให้ผู้บริโภคเลือกซื้อตามใจชอบ และราคาสินค้าเหมาะสมกับเศรษฐกิจในปัจจุบัน จึงทำให้ผู้บริโภคจำนวนมากมาเลือกใช้บริการที่ตลาด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ โยธิน ทิฆัมพรอาภา (2557) ศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์การค้าพาราไดซ์ปาร์คศรีนครินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเหมาะสมของราคา เป็นสิ่งสำคัญและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์การค้าในด้านค่าใช้จ่ายในการไปใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สำหรับสถานที่จำหน่าย

สินค้าของตลาดเป็นการเดินทางง่าย สถานที่จอดรถสะดวกมีที่จอดรถมาก มีความสะดวกในการเดินทาง มีรถประจำทางวิ่งผ่าน และมีสินค้าในตลาดและคอนโดเทล ศูนย์การค้าหนองแขม มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะอนามัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เกศรา จันทร์จรัสสุข (2555) พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภค ในห้างเทสโก้โลตัสมากที่สุด คือ ความสะดวกในการเดินทางจากบ้านหรือที่ทำงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 42 ตลอดจนการให้บริการส่งเสริมการขายของพ่อค้าแม่ค้าในตลาดมีการติดป้ายโฆษณาการรับรองคุณภาพสินค้า เช่น เซลล์ชวนชิม มีสินค้าให้ทดลองชิม และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อดึงดูดให้ผู้บริโภคเข้ามาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริประภา ศรีวิโรจน์ และเยาวภา ปฐมศิริกุล (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อเฟอร์นิเจอร์สำหรับผู้สูงอายุ พบว่า ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อ ได้แก่ การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ เช่น การโฆษณา การตลาดออนไลน์และโซเชียลมีเดีย การตลาดแบบปากต่อปาก

ข้อเสนอแนะ (Research Suggestion)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของปัจจัยจิตวิทยา ทางศูนย์การค้าควรสร้างแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ เพื่อเรียกผู้เข้ามาใช้บริการให้มากขึ้น ด้วยการสร้างความทันสมัย ความสวยงามของตลาด และสร้างภาพลักษณ์ให้ดูแตกต่างจากการเดินตลาดทั่วไป
2. จากผลการศึกษาของตัวชี้วัดของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ทางศูนย์การค้าควรส่งเสริมการตลาดด้วยการทำป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ดีเด่นในแต่ละชั้น การรับรองคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และการลดราคาสินค้าตามช่วงเวลา Prime Time
3. จากผลการศึกษาของตัวชี้วัดของพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ทางศูนย์การค้าควรสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของสินค้าด้วยการนำพาพ่อค้าแม่ค้าที่รับสินค้าที่มีคุณภาพมาขาย อันจะสร้างความพอใจต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการและนำความพึงพอใจมาสู่การตัดสินใจเข้าใช้บริการอีกครั้งในครั้งถัดไป

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาครั้งนี้ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการตลาดของผู้บริโภคเพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีปัจจัยอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ด้านการเมือง ด้านสิ่งแวดล้อม และความมั่นคงตราสินค้า เข้ามาศึกษาร่วมด้วย
2. จากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแค่เฉพาะกลุ่มบุคคลผู้อยู่ในเขตหนองแขมเท่านั้น ในครั้งต่อไปควรขยายพื้นที่ศึกษาให้เกิดความครอบคลุมทั่วกรุงเทพมหานคร เพื่อความน่าเชื่อถือของงานวิจัยมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- กมลวรรณ สุขสมัย. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้า. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เกศรา จันทร์จรัสสุข. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าและใช้บริการในห้างเทสโก้โลตัสของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการตลาด, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จุฑารัตน์ สายโรจน์พันธ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซูเปอร์มาร์เก็ตของผู้บริโภคเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐธา วิจิตรลัญจกร และอริสสา สะอาดนิก. (2018). ทศนคติของผู้บริโภคเขตกรุงเทพมหานครที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการตลาดนัดคอนเทนเนอร์. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์*, 2(1), 15-32.
- ธนรัตน์ สุภาแสน. (2558). พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนในการใช้บริการ ศูนย์การค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โยธิน ทิฆัมพรอาภา. (2557). ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์การค้าพาราไดซ์ปาร์คศรีนครินทร. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริประภา ศรีวิโรจน์ และเยาวภา ปฐมศิริกุล. (2562). ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อเฟอร์นิเจอร์สำหรับผู้สูงอายุ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย*, 11(3), 76-89.
- สำนักงานเขตหนองแขม. (2565). ข้อมูลทั่วไปของเขต. สืบค้นเมื่อ 6 พฤษภาคม 2565, จาก <https://webportal.bangkok.go.th/nongkhame/page/sub/108/>.
- สำนักงานเขตหนองแขม. (2565). ข้อมูลประกอบการพิจารณาความเหมาะสมในการกำหนดกิจกรรมเพื่อพัฒนาพื้นที่เขตหนองแขม. สืบค้นเมื่อ 6 พฤษภาคม 2565, จาก <https://webportal.Bangkok.go.th/upload/user/00000052/plan/pattanaket/row5/nhongkhem.pdf>.
- เหมชาติ สุวพิศ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการตลาดนัดของผู้บริโภคในพื้นที่ต.เขาขลุ่ย อ.บ้านโป่ง จ.ราชบุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Cochran, W. G., Mosteller, F., & Tukey, J. W. (1953). Statistical problems of the Kinsey report. *Journal of the American Statistical Association*, 48(264), 673-716.

Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of psychology*.
22(140), 1-55.

แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ในสำนักงาน
วัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง

The Development Guideline of the Working Operation Status
of Staffs According to Their Responsibility in Angthong Provincial
Culture Office

วศิน สุขแสง¹ นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์²
Wasin Suksang, Nalaumon Anusonphat

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง 2) เพื่อเปรียบเทียบสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง จำนวน 48 คน เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า 1. บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20-30 ปี มีการศึกษาปริญญาตรี มีตำแหน่งข้าราชการ และอายุราชการ/อายุการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี 2. สภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า สภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง ด้านการวางแผน และด้านการติดต่อประสานงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการปฏิบัติงาน และด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก 3. การเปรียบเทียบสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และอายุราชการ/อายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผน ด้านการติดต่อประสานงานและด้านการบริการไม่แตกต่างกัน

Received: 2022-10-27 Revised: 2022-11-21 Accepted: 2022-11-24

¹ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา Master of Public Administration Program Phra Nakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Corresponding Author e-mail: 93tarwasin@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา Assistant Professor of the Master of Public Administration Program Phra Nakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. e-mail: analaumon@aru.ac.th

คำสำคัญ (Keywords): แนวทางการพัฒนา; การปฏิบัติงาน; บุคลากร

Abstract

This study aimed to 1) study the working operation status of staffs according to their responsibility in Angthong provincial culture office 2) to compare the working operation status of staffs according to their responsibility in Angthong provincial culture office categorized by personal factors. The sample of this study was 48 Angthong provincial culture office's workers. Tool of this study was the questionnaires. Statistics for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and f-test. The results found that. 1. Most staffs were men aged between to – 30 years old, bachelor's degree of educational level, working as government officer and less than 5 years of period of employment. 2. The working operation status of staffs according to their responsibility in Angthong provincial culture office in general found that the opinion level was at the highest level. And when considering on each aspect found that the working operation status of staffs according to their responsibility in Angthong provincial culture office in the planning and contracting and coordinating aspect were at the highest level. While the operating and the service aspect were at the high level. 3. the comparison of the working operation status of staffs according to their responsibility in Angthong provincial culture office categorized by personal factors found that difference of sex, age, educational level, working position and period of employment had no difference of the working operation status of staffs according to their responsibility in Angthong provincial culture office on the operational, planning, contracting and coordinating, and service aspect.

Keywords: Development guideline; the working operation; Staffs

บทนำ (Introduction)

วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่บ่งบอกความเป็นชาติ เป็นรากฐานอันสำคัญยิ่งของความมั่นคงของประเทศ ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีแบบอย่างทางวัฒนธรรมอันเป็นเอกลักษณ์ของตนเองมาช้านาน ซึ่งควรค่าแก่การฟื้นฟู อนุรักษ์และสืบทอดให้คงอยู่ต่อไป ทำให้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปีพุทธศักราช 2550 มีหลายมาตราที่เน้นย้ำและเกี่ยวข้องกับความสำคัญของวัฒนธรรมไทย ได้แก่ มาตรา 46 ที่ย้ำถึงสิทธิการรวมตัวของชุมชนท้องถิ่น เพื่ออนุรักษ์ ฟื้นฟู จารีตประเพณี ภูมิปัญญาของท้องถิ่นตนเองได้ มาตรา 69 ที่สนับสนุนให้บุคคลทำหน้าที่พิทักษ์ ปกป้องและสืบสารศิลปะวัฒนธรรมของชาติและภูมิปัญญาท้องถิ่นได้ มาตรา 81 หน้าที่ของรัฐต้องส่งเสริมภูมิปัญญา

ท้องถิ่น ศิลปะและวัฒนธรรมของชาติ รวมถึงมาตรา 289 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีหน้าที่ บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ต่อมาในปี พุทธศักราช 2545 เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ.2545 ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 ได้มีการจัดตั้งกระทรวงใหม่ เพิ่มขึ้นอีก 6 กระทรวงซึ่งกระทรวงวัฒนธรรมเป็น 1 ใน 6 กระทรวงที่ถูกจัดตั้งขึ้นใหม่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสังคมไทยในมิติทางวัฒนธรรมที่ได้รับผลกระทบจากโลกาภิวัตน์ และจัดระเบียบของสังคมโลกสมัยใหม่ ต่อมาเมื่อ วันที่ 9 ตุลาคม 2545 กระทรวงวัฒนธรรม ที่ สป.58/2545 กำหนดให้มีการตั้ง “สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด” ขึ้น เป็นหน่วยงานเทียบเท่ากองในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เป็นตัวแทนกระทรวงวัฒนธรรม ระดับจังหวัดในการดำเนินการในพื้นที่ทั่วประเทศ ปฏิบัติราชการของกระทรวงวัฒนธรรมทั้งในระดับจังหวัดและอำเภอ โดยมีอำนาจหน้าที่ในการประสานงานและจัดทำแผนพัฒนาด้านศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม ของจังหวัดและแผนปฏิบัติการ รวมทั้งจัดลำดับความสำคัญของแผนงาน/โครงการ การตั้งและการจัดสรรงบประมาณประจำปีให้สอดคล้องกับแผนแม่บทของกระทรวงและจังหวัด ตลอดจนกำกับ เร่งรัด ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานโครงการของหน่วยงานสังกัดกระทรวงภายในจังหวัด และเป็นหน่วยข้อมูลทางศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมในจังหวัด ประสานและส่งเสริมการดำเนินงานด้านศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมทั้งในและนอกสังกัด กระทรวงในพื้นที่จังหวัด ตลอดจนดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการคณะกรรมการการศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมของจังหวัด ปฏิบัติราชการตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวกับงานศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม ซึ่งกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัดตามที่ได้รับ มอบหมาย ปฏิบัติราชการของกระทรวง ซึ่งมีได้กำหนดเป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใดในจังหวัด โดยเฉพาะ ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับ มอบหมาย (กระทรวงวัฒนธรรม 2546:5-6)

สถานการณ์การดำเนินงานของกระทรวงวัฒนธรรมในปัจจุบัน พบว่า ภาระการดำเนินงาน ด้านศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมของชาติที่กระทรวงต้องรับผิดชอบ ยังไม่สามารถดำเนินงานได้ อย่างเป็นเอกภาพและเกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามเจตนารมณ์ของการปฏิรูประบบ ราชการ อันเป็นผลมาจากการไม่สามารถหลอมรวมกลไกระบบการบริหารงานด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม ดังปรากฏเป็นปรากฏการณ์ต่อไปนี้ 1) มีบางหน่วยงานที่มีลักษณะการดำเนินงาน เหมือนหรือใกล้เคียงกับภาระงานของกระทรวงวัฒนธรรม ที่ไม่ได้ถูกจัดเข้ามารวมอยู่ภายใต้ภาระ งานกระทรวงวัฒนธรรม 2) มีการแยกงานภายใต้ความรับผิดชอบของกระทรวงวัฒนธรรมออกไปตั้ง หน่วยงานใหม่ภายใต้สังกัดอื่น คือ สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ 3) การจัดโครงสร้างองค์กร ของกระทรวงวัฒนธรรมที่ผ่านมา เป็นการรวมเอาหน่วยงานเดิมที่ดำเนินงานด้านศาสนา ศิลปะและ วัฒนธรรม ได้แก่ กรมศิลปากร กรมศาสนา สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติมาไว้ใน กระทรวงวัฒนธรรม โดยไม่ได้มีการหลอมรวมภารกิจและกำหนดใหม่อย่างชัดเจน ทำให้แต่ละ หน่วยงาน ซึ่งมีการกิจเดิมที่หลากหลายซับซ้อน ทั้งมีพัฒนาการที่ยาวนานดำเนินงานไปตามภารกิจ เดิมของตนอย่างเป็นเอกเทศ ทำให้เกิดความทับซ้อนในการดำเนินงานและอื่นๆ 4) การจัด

โครงสร้างบุคลากรและอัตรากำลังที่ผ่านมา เป็นการตัดโอนข้าราชการจากกระทรวงศึกษาธิการเดิม ที่อยู่ในสังกัด และพื้นที่ที่ถูกตัดโอนทั้งหมดไม่ได้รับการพิจารณา คัดสรร จัดสรร และการเกลี้ย อัตรากำลังอย่างเหมาะสมกับภาระงาน ขาดการจัดวางระบบ และมาตรฐานเดียวกันในการจัดสรร อัตรากำลัง การกำหนดตำแหน่ง และระดับการดำรงตำแหน่ง (กระทรวงวัฒนธรรม 2547 : 1-3)

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 21 และ 31 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2545 เป็นหน่วยงานราชการส่วนกลาง และได้มีกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงาน ปลัดกระทรวงวัฒนธรรม พ.ศ. 2549 ซึ่งประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา เล่ม 123 หน้า 65 ลง วันที่ 21 มิถุนายน 2549 ข้อ 3 ให้แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง สำนักงานวัฒนธรรม จังหวัด เป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค มีอำนาจและหน้าที่ ในการ 1) ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทน ของกระทรวงในส่วนภูมิภาค รวมทั้งประสานและสนับสนุนงานด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมใน เขตพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด 2) ส่งเสริมการพัฒนางานองค์ความรู้และแหล่งเรียนรู้ด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมในเขตพื้นที่จังหวัด 3) ดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาการเบียดเบียนทาง วัฒนธรรมโดยประสานงานหรือร่วมมือกับหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน 4) จัดทำแผน ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดและกลุ่ม จังหวัด 5) ส่งเสริม สนับสนุน และประสานการดำเนินงานของสภาวัฒนธรรมจังหวัด สภาวัฒนธรรม อำเภอ และสภาวัฒนธรรมตำบล รวมทั้งหน่วยงานอื่นที่ดำเนินงานด้านศาสนา ศิลปะ และ วัฒนธรรมในเขตพื้นที่จังหวัด 6) ปฏิบัติงานและให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับพิธีการศพที่ได้รับ พระราชทานในเขตพื้นที่จังหวัด รวมทั้ง สนับสนุนการปฏิบัติงานในเขตพื้นที่กลุ่มจังหวัดตามที่ได้รับ มอบหมาย 7) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือ ได้รับมอบหมาย และเพื่อให้การบริหารงานของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเกิดผลปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมมีประสิทธิภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม กระทรวง วัฒนธรรม จึงได้กำหนดโครงสร้างการแบ่งงานภายในกรอบอัตรากำลังและกำหนดตำแหน่งใน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด โดยให้สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด แบ่งงานภายในออกเป็น 1 ฝ่าย 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ฝ่ายบริหารทั่วไป 2) กลุ่มยุทธศาสตร์และเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม 3) กลุ่มส่งเสริม ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม 4) กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน (สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด อ่างทอง)

จากสถานการณ์ดังกล่าว นับตั้งแต่มีการจัดตั้งสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดขึ้นมาจนถึง ปัจจุบัน พบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการปฏิบัติงานของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด มี จำนวนน้อย และไม่สามารถให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อการนำมาใช้ในการพัฒนาในอนาคตได้ ผู้วิจัยจึงเห็น ควรที่จะศึกษาสภาพการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของบุคลากร ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด อ่างทอง ที่พบว่ามีองค์ประกอบบางประการที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร การส่งเสริมและ พัฒนาการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ทั้งด้านองค์ความรู้ ด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม รวมถึงอำนาจหน้าที่ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง และการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์

ในปัจจุบัน ซึ่งอาจมีผลต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจ ทั้งทางด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน เพื่อให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน ที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด จึงมีความสนใจที่จะศึกษา สภาพการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบและวิธีการการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง ให้เหมาะสมและบรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงคุณค่า และความสำคัญต่อวัฒนธรรมของชาติ พร้อมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สืบสาน และพัฒนามรดกทางวัฒนธรรมของชาติ อันเปรียบเสมือนรากฐานความเป็นไทยให้คงอยู่สืบไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง
2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร

สมมติฐานการวิจัย (Research Objective)

ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรแตกต่างกันมีสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ ในสำนักงานวัฒนธรรม จังหวัดอ่างทอง แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยออกแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ใน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง ผู้วิจัยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การค้นคว้าอิสระแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยประชากรเป็นบุคลากรในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง ประกอบด้วย ผู้บริหารที่มีอำนาจในการตัดสินใจแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งเป็นบุคคลสำคัญที่จะกำหนดทิศทางให้สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง ให้ประสบผลสำเร็จ ล่วงตามเป้าหมายและภารกิจขององค์กร บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่ได้ดำเนินการปฏิบัติงานตามแนวทางของผู้บริหารหรือมีแนวทางในการปฏิบัติงานของตนเองที่สามารถทำให้งานนั้นบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย รองผู้ว่าราชการจังหวัดอ่างทอง ผู้ได้รับมอบหมายในการกำกับดูแลสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด

อ่างทอง วัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง ผู้บริหารควบคุมการดำเนินงานของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง และประธานสภาวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง ตัวแทนภาคประชาชนดังนี้

1.4 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบกับตัวแปรที่อยู่ในกรอบแนวคิด โดยมีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของมาตรวัด เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด 100% ได้แก่ บุคลากรในสังกัดสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง จำนวน 48 คน

ตาราง 1 แสดงข้อมูลประชากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง

การปฏิบัติงาน (กลุ่ม/ฝ่าย)	จำนวนบุคลากร (คน)
1.กลุ่มส่งเสริมศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม	11
2. กลุ่มยุทธศาสตร์และเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม	8
3.กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน	21
4. ฝ่ายบริหารทั่วไป	8
รวมทั้งสิ้น	48

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อนำมาเป็นตัวชี้วัดตัวแปรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล มีจำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับ 1. เพศจำนวน 1 ข้อ 2. อายุจำนวน 1 ข้อ 3. ระดับการศึกษาจำนวน 1 ข้อ 4. ตำแหน่งจำนวน 1 ข้อ 5. อายุราชการ/อายุการปฏิบัติงานจำนวน 1 ข้อ

เป็นคำถามปลายปิด ให้เติมเครื่องหมาย (✓)ในช่องว่างเป็นคำถามแบบหลายตัวเลือกให้เลือกตอบตามข้อความที่กำหนดให้

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทองในด้านต่างๆแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติงาน ชุดคำถามด้านการปฏิบัติงาน จำนวน 8 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีระดับการให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด และมีเกณฑ์ในการประเมินให้ค่าคะแนน

2. ด้านการวางแผน ชุดคำถามด้านการวางแผน จำนวน 8 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีระดับการให้คะแนนแบบมาตรา

ส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด และมีเกณฑ์ในการประเมินให้ค่าคะแนน

3. ด้านการประสานงาน ชุดคำถามด้านการประสานงาน จำนวน 8 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีระดับการให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับคือเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด และมีเกณฑ์ในการประเมินให้ค่าคะแนน

4. ด้านการบริการ ชุดคำถามด้านการบริการ จำนวน 8 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีระดับการให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด และมีเกณฑ์ในการประเมินให้ค่าคะแนน

ระดับของการวัด

ผู้วิจัยกำหนดให้คะแนนคำถามส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยใช้การคำนวณ ดังนี้

$$\frac{(5-1)}{5} = 0.8$$

ได้ช่วงคะแนนเฉลี่ยแต่ละช่วงมีขนาดเท่ากับ 0.8 ดังนั้น จึงให้ความหมายค่าคะแนน เฉลี่ยดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับการรับรู้
-คะแนนเฉลี่ยในช่วงน้อยที่สุด	1.00 – 1.80 = น้อยที่สุด
-คะแนนเฉลี่ยในช่วงน้อย	1.81 – 2.60 = น้อย
-คะแนนเฉลี่ยในช่วงปานกลาง	2.61 – 3.40 = ปานกลาง
-คะแนนเฉลี่ยในช่วงมาก	3.41 - 4.20 = มาก
-คะแนนเฉลี่ยในช่วงมากที่สุด	4.21 - 5.00 = มากที่สุด

การสร้างเครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจเรื่องที่กำลังศึกษา
2. ทำการกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย และเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อนำมาใช้ในการสร้างข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์
3. สร้างแบบสอบถามโดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ และยื่นขอจริยธรรมในการวิจัยกับสำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยมีวิธีการดังนี้

4.1 การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง โดยการนำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง และทำการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามก่อนนำไปทดลองใช้

4.2 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้แบบสัมภาษณ์ที่มีคุณภาพและสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง พร้อมทั้งสร้างคู่มือลงรหัสข้อมูล

การวัดตัวแปร

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรอิสระ 5 ตัวแปร และตัวแปรตาม 4 ตัวแปร โดยมีรายละเอียดของการวัดตัวแปร ดังนี้

1.1 การวัดตัวแปรอิสระ ประกอบด้วยปัจจัยด้านต่าง ๆ ดังนี้

ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ/อายุการปฏิบัติงาน

1.2 การวัดตัวแปรตาม 4 ตัวแปร สภาพการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ 1.ด้านการปฏิบัติงาน 2. ด้านการวางแผน 3.ด้านการติดต่อประสานงาน 4.ด้านการบริการ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเองในพื้นที่วิจัย โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อออกหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้บริหารสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง

2. นำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลพร้อมแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูล กับบุคลากรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง จำนวน 46 ชุด และเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

3. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ต่อไปและวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติต่อไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูล แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ใน สำนักงานวัฒนธรรม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

2. ระดับความคิดเห็น ทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ในสำนักงานวัฒนธรรม จังหวัดอ่างทอง สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ใน สำนักงานวัฒนธรรม จังหวัดอ่างทอง สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. ข้อมูลทั่วไปของประชาชน แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ใน สำนักงานวัฒนธรรม จังหวัดอ่างทอง ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ F-Test (One Way Anova) และ T-Test

ผลการวิจัย (Research Results)

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร

บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 ส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 60.4 มีตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 และอายุราชการ/อายุการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0

2. สภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง

สภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า สภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง ด้านการวางแผน และด้านการติดต่อประสานงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการปฏิบัติงาน และด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร พบว่า

3.1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผน ด้านการติดต่อประสานงาน และด้านการบริการไม่แตกต่างกัน

3.2 บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผน ด้านการติดต่อประสานงาน และด้านการบริการไม่แตกต่างกัน

3.3 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผน และด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ไม่แตกต่างกัน

3.4 บุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผน ด้านการติดต่อประสานงาน และด้านการบริการไม่แตกต่างกัน

3.5 บุคลากรที่มีอายุราชการ/อายุการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผน ด้านการติดต่อประสานงาน และด้านการบริการไม่แตกต่างกัน

ตารางการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอายุราชการ/อายุการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.404	4	.351	.924	.459
	ภายในกลุ่ม	16.334	43	.380		
	รวม	17.738	47			
2. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	1.070	4	.268	1.297	.286
	ภายในกลุ่ม	8.875	43	.206		
	รวม	9.945	47			
3. ด้านการติดต่อประสานงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.628	4	.407	1.586	.195
	ภายในกลุ่ม	11.036	43	.257		
	รวม	12.664	47			
4. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.097	4	.274	1.417	.244
	ภายในกลุ่ม	8.320	43	.193		
	รวม	9.417	47			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.146	4	.287	1.321	.277
	ภายในกลุ่ม	9.326	43	.217		
	รวม	10.472	47			

จากตาราง ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า บุคลากรที่มีอายุราชการ/อายุการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผน ด้านการติดต่อประสานงาน และด้านการบริการไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง อภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. สภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของมงคล ธิธาธัญลักษณ์ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของข้าราชการในสังกัดสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการปฏิบัติงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ของข้าราชการในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านการปฏิบัติงาน บุคลากรส่วนใหญ่มีสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทองในเรื่องงานที่ได้รับมอบหมายมีปริมาณที่เหมาะสม มีขอบเขตชัดเจน ไม่ทับซ้อนกับงานของบุคลากรอื่นในหน่วยงาน และได้รับคำแนะนำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ทั้งนี้อาจเพราะบุคลากรถูกกำหนดบทบาทหน้าที่ด้วยคำสั่งมอบหมายงาน มีการควบคุมการปฏิบัติงาน บุคลากรตระหนักถึงภารกิจที่ได้รับผิดชอบและปฏิบัติเพื่อเกิดผลสำเร็จด้วยดี มีการปฏิบัติงานร่วมกัน มีความสำเร็จลุล่วงเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ มีบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ดี การจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและส่วนกลางควรให้ความสำคัญกับงานส่วนภูมิภาคมากขึ้น การเพิ่มขวัญและกำลังใจในด้านต่างๆ แก่บุคลากรและเห็นความสำคัญกับข้าราชการในระดับปฏิบัติงาน

1.2 ด้านการวางแผน บุคลากรส่วนใหญ่มีสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทองในเรื่ององค์การของงานมีการจัดทำแผนการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนด ทั้งนี้อาจเพราะจะต้องเป็นผู้ที่มีการพัฒนาตัวเองอยู่เสมอให้เกิดทักษะ มีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนงานเป็นอย่างดี โดยการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมจากสื่อต่าง ๆ เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคลากรในองค์กร

1.3 ด้านการติดต่อประสานงาน บุคลากรส่วนใหญ่มีสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทองในเรื่องหน่วยงานได้มีการจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้การติดต่อประสานงานภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ด้านการบริการ บุคลากรส่วนใหญ่มีสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทองในเรื่องลงพื้นที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดอ่างทองอยู่เสมอ ทั้งนี้อาจเพราะมีการจัดงานและการประสานการจัดงานที่เกี่ยวข้องกับงานวัฒนธรรมในทุกเดือน ตามจารีตประเพณีของชาวไทยที่ปฏิบัติสืบทอดกันมา

2. การเปรียบเทียบสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และอายุราชการ/อายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผน ด้านการติดต่อประสานงาน และด้านการบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมงคล ธิธาธัญ

ลักษณะ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของข้าราชการในสังกัดสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

องค์ความรู้จากการวิจัย (Body of Knowledge)

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง ดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาการเบี่ยงเบนทางวัฒนธรรมโดยประสานงานหรือร่วมมือกับหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน จัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคคล และเยาวชนรุ่นหลังให้รัก เข้าใจวัฒนธรรมและวิถีชีวิต เพราะวัฒนธรรมถือเป็นเครื่องหล่อหลอม สมาชิกของสังคมให้เกิดความผูกพัน สามัคคี และอบรมขัดเกลาให้มีทัศนคติ ความเชื่อ และค่านิยมที่สอดคล้องกัน นอกจากนี้วัฒนธรรมยังเป็นสิ่งที่มีได้หยุดนิ่งอยู่กับที่ หากแต่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาไปตามยุคสมัย

วัฒนธรรม จึงหมายถึงทุกสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้นทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม และยังหมายรวมถึงแบบแผนพฤติกรรมทั้งหมดของสังคมที่สืบทอด มานับตั้งแต่อดีต ผ่านการเรียนรู้ คิดค้น ดัดแปลง เพื่อสนองความต้องการและพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ โดยมีวิวัฒนาการสืบทอดต่อกันมาอย่างมีแบบแผน

เพื่อให้เกิดความเจริญรุ่งเรืองและมั่นคงในสังคม

วิถีชีวิต หมายถึง แนวทางการดำเนินชีวิตของคนไทยตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย รวมถึงปัจจัยที่จำเป็นในการดำเนินชีวิต อันได้แก่ ที่อยู่อาศัย อาหารการกินเครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค นอกจากนี้วิถีชีวิตยังหมายรวมถึงความรู้เรื่องสังคมวัฒนธรรม ภูมิปัญญา การประเพณี ปฏิบัติ การศึกษาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

ภูมิปัญญา หมายถึง องค์ความรู้ความสามารถและทักษะซึ่งเกิดจากการสั่งสมประสบการณ์ที่ผ่านกระบวนการเรียนรู้ เลือกรองร ประยุกต์ พัฒนา ถ่ายทอดสืบทอดกันมาเพื่อใช้แก้ปัญหาและพัฒนาวิถีชีวิตให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและเหมาะสมกับยุคสมัย ภูมิปัญญาของไทยมีความเด่นชัดในหลายด้าน ทั้งด้านเกษตรกรรม ศิลปกรรม วรรณกรรมและภาษากล่าวได้ว่า วัฒนธรรม วิถีชีวิต และภูมิปัญญา เป็นสิ่งสะท้อนถึงความสามารถของผู้คนในท้องถิ่นอันเกิดจากการสั่งสมสติปัญญา ความรู้ที่หลากหลาย และการปรับตัวผสมผสานให้เกิดความกลมกลืนกับธรรมชาติ กระบวนการเหล่านี้ ได้ผ่านมาหลายชั่วอายุคนจนสืบทอดเป็นวิถีในการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมกับสังคมไทย

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้กับ แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง ดังนี้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้กับแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติงาน บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่มีองค์ความรู้ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม ในเขตพื้นที่จังหวัดอ่างทอง และการปฏิบัติงานสำเร็จ ลุล่วง ตามระยะเวลาและเป้าหมายที่กำหนดไว้ องค์กรควรมีการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน

2. ด้านการวางแผน บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่มีการวางแผน กำหนดวิธีการ แผนงานหรือโครงการที่ชัดเจน และมุ่งบรรลุประสิทธิภาพ องค์การ และมีการวางแผนในการถ่ายทอดการปฏิบัติงาน การดำเนินการ ครอบคลุมทุกขั้นตอนตามแผนของหน่วยงาน ผู้บริหารสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด จะต้องเล็งเห็นความสำคัญในการจัดทำแผนงานของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด เป็นผู้ที่มีการพัฒนาตัวเองอยู่เสมอให้เกิดทักษะ มีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนงานเป็นอย่างดี โดยการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมจากสื่อต่างๆ

3. ด้านการติดต่อประสานงาน บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ระบบการติดต่อประสานงานช่วยให้ผลการดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ควรพิจารณาถึงองค์ประกอบหรือปัจจัยต่างๆ ด้วย เช่น ฤดูกาล อาชีพของคนในพื้นที่ รวมถึงสภาพพื้นที่ในการปฏิบัติงาน

4. ด้านการบริการ บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ที่สามารถให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ซึ่งเป็นเนื้องานหนึ่งของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด แก่ผู้มาติดต่อรับบริการได้ ควรมีการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการรายงานและการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งมีการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรโดยการฝึกอบรมให้บุคลากรมีความรู้ในด้านการประชาสัมพันธ์ทั้งบุคลากรในระดับจังหวัดและระดับอำเภอ เพื่อให้สามารถทำการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานด้านศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมได้ด้วยตนเอง และสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทองจะต้องให้ความสำคัญกับงานด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์กรทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรสังกัดสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดต่อไป

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับระบบข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศเพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการและบริการที่ดีขึ้น

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอื่นๆ

4. ควรศึกษาถึงแนวทางในการสร้างขวัญและกำลังใจในการดำเนินงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด

5. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของบุคลากรเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). ทศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต ปีโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กัลยา วงษ์ลัมย์ (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในหน่วยงานบริการด้านเครื่องประดับเครื่องสำอาง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา. การตลาด, ธุรกิจระหว่างประเทศ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสยาม.
- เกศินี วารินท์. (2560). การศึกษาแนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: ปริญญาเอก: รัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- พวงเพชร สุรัตน์วิกุลและเฉอมมาลย์ ราชภัฏนารักษ์. (2547). มนุษย์กับสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ .
- จตุพล พัฒนกิจเจริญการ. (2552). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาควา นิชิฮาระ คอร์ปอเรชั่น จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จิตติมา อัครธิติพงศ์ . (2556). เอกสารประกอบการสอนวิชาการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency Development). พระนครศรีอยุธยา : คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จันรรจ์ บุญศิริ. (2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาล ในวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ .
- ชูชัย สมितिไกร. (2544). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เชิดพงศ์ ทักษิน. (2559). ระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. หน่วยงาน : มหาวิทยาลัยบูรพา, ประเภท : วิทยานิพนธ์/Thesis
- ณรงค์ เส็งประชา. (2541). มนุษย์กับสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โอ.เอส. พรินติ้งเฮาส์ .
- ดวงรัตน์ เรืองอุไร. (2555). ทฤษฎีองค์การและการวิเคราะห์ (ทฤษฎี Max Weber). เขียนใน GotoKnow. คำสำคัญ (Tags): #ทฤษฎีองค์การ. <https://www.gotoknow.org/posts/454200>

การพัฒนาระบบจองคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์
ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
Developing an online outpatient queue booking system
Roi Et Municipal Public Health Service Center

อัจฉราภรณ์ จุฑาผาด¹ สุติมา ฮามคำไพ²
Atcharaporn Jutapad, Sutima Hamcumpai

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาระบบการจองคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์ 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบจองคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์ และ 3) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบการจองคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์ การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจและการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มเป้าหมายคือ แพทย์พยาบาลวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 5 คน และผู้ใช้ระบบจองคิวผู้ป่วย จำนวน 65 คน รวมทั้งหมด 70 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) จากสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 ทำให้มีผู้มาใช้บริการมีจำนวนมาก ทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเบียดเสียด แออัดในการเข้ารับบริการทางสุขภาพหรือรับการรักษาในแต่ละครั้ง การพัฒนาระบบการจองคิวออนไลน์พัฒนาขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วที่สุดในการบริการจองคิวล่วงหน้า 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบจองคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.52) และ 3) การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบการจองคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.62)

คำสำคัญ (Keywords) : การพัฒนาระบบ; การจองคิว; ออนไลน์

Received: 2022-10-22 Revised: 2022-12-15 Accepted: 2022-12-15

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลทางธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด Bachelor of Business Administration Program in Digital Technology in Business, Roi Et Rajabhat University. Corresponding Author e-mail: atcharaporn.ju@gmail.com

² หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมกรรมการบริการและการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด Bachelor of Business Administration Program in Digital Technology in Business, Innovation in Services and Tourism Roi Et Rajabhat University.

Abstract

This research aims to 1) Develop an online outpatient queue booking systems 2) Study on the satisfaction of users of the online outpatient queue booking system. And 3) To study the adoption of technology that affects the decision to use the online outpatient queue booking systems. This research is a quantitative research and qualitative research. By using survey research methods and in-depth interviews. The target group is doctors, professional nurses. and related staff of 5 people and users of the patient booking system for 65 people, a total of 70 people. The researcher used a specific selection method. The tools used for data collection and statistical analysis were interview forms and questionnaires. The statistical values were descriptive statistics, percentage, mean and standard deviation. The results of the research found that 1) From the Covid-19 epidemic situation, there are many people who come to use the service. causing people who come to use the service to crowd Crowded in each visit to health care or treatment. The development of an online queue booking system was developed to facilitate service users to get the most convenient and fastest in advance booking service. 2) The satisfaction of the users of the online outpatient queue booking system found that The overall picture is at a high level. ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.52) And 3) The acceptance of technology that affects the decision to use the online outpatient queue booking system found that the overall level was at the highest level. ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.62)

Keywords: Systems Development; Booking; Online.

บทนำ (Introduction)

จากสถานการณ์โรคระบาด - Covid 19 ในปัจจุบันมีผู้ป่วยที่เข้ารับบริการทางการแพทย์ในสถานพยาบาลไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ โรงพยาบาลเฉพาะทางหรือคลินิกจำนวนมาก จะเห็นได้ว่ามีผู้ติดเชื้อและกลุ่มเสี่ยงจำนวนมาก และเพิ่มขึ้นทั่วโลกรวมถึงในประเทศไทย ส่งผลให้พยาบาลต้องปฏิบัติหน้าที่การดูแลรักษาตั้งแต่กระบวนการการเข้าถึงและเข้ารับบริการ (รุ่งทิวา พิมพ์สั๊กกะ, 2564) สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มตามพฤติกรรมมารับบริการ คือ คิวปกติสำหรับผู้ป่วยทั่วไป และคิวช่องทางด่วนในผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรง ซึ่งในการเข้ารับบริการทางสุขภาพหรือรับการรักษาในแต่ละครั้ง ผู้ป่วยอาจต้องใช้เวลาในการรอคอยหลายชั่วโมง ขึ้นอยู่กับจำนวนผู้ป่วยที่มาพบแพทย์ในแต่ละวัน และในบางครั้ง ถึงแม้ว่าผู้ป่วยจะนัดหมายล่วงหน้ามาแล้วก็ตาม ผู้ป่วยอาจจะต้องรอคอยเพื่อเข้ารับการรักษาเป็นเวลาหลายชั่วโมงเช่นเดียวกับผู้ป่วยที่ไม่ได้นัดหมาย

ล่วงหน้าการรอคอยเพื่อเข้ารับการรักษาเป็นเวลานาน ส่งผลเสียต่อทั้งตัวผู้ป่วยและสถานพยาบาลเอง กล่าวคือ ทำให้ผู้ป่วยเสียสุขภาพกาย จากความล่าช้าในการตรวจรักษา และเสียสุขภาพจิต อันเกิดจากความเครียด เนื่องจากไม่ได้รับความสะดวกสบายในการเข้ารับบริการและในทางกลับกัน การที่ผู้ป่วยต้องรอคอยเป็นเวลานาน ยังส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลด้วย อีกทั้งยังส่งผลให้คนที่เดินทางมารับบริการแออัด เบียดเสียดกันอีกด้วย หากมีผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรง อาจจะต้องได้รับการดูแลรักษา อย่างเร่งด่วน (สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ, 2556)

ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ยังขาดระบบการจองคิวตรวจล่วงหน้าทำให้เกิดความคับคั่งของผู้มารับบริการบางช่วงเวลา เวลาที่รอคอยเป็นปัญหาสำคัญสำหรับผู้มารับบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด เนื่องจากบุคลากรมีเวลาจำกัดและหากใช้เวลารอคอยที่นานเกินไปอาจทำให้ไม่สามารถ รอรับบริการได้ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินการให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วที่สุดโดยจัดให้มีการบริการจองคิวล่วงหน้าโดยการติดต่อด้วยตนเองและเพิ่มช่องทางการจองคิวล่วงหน้าทางโทรศัพท์เพื่อให้ผู้ใช้บริการจะได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น จากการเก็บข้อมูลเบื้องต้น ของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด พบว่า ผู้รับบริการจองคิวล่วงหน้าทางโทรศัพท์เพียงร้อยละ 10 เท่านั้น ส่วนใหญ่ร้อยละ 90 ยังคงเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง (รัตนภรณ์ จักรูช, สัมภาษณ์, 21 พฤษภาคม 2564)

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะพัฒนาระบบจองคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์ขึ้น เพื่อให้ผู้มารับบริการในศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ให้ได้รับความสะดวกสบายมากขึ้นในการเข้ารับบริการทางการแพทย์ ซึ่งการพัฒนาระบบจองคิวตรวจผู้ป่วยนอกออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นนี้ นำมาเพื่อช่วยแก้ปัญหาเรื่องการลดระยะเวลาในการรอคิว ช่วยลดการแออัดของผู้มาใช้บริการที่มีจำนวนมาก และจะต้องรอคิวด้วยร่างกายที่ไม่พร้อมในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 (รังสรรค์ พรหมประสิทธิ์, ออนไลน์) จากการพัฒนาระบบจองคิวจะสามารถแสดงผลข้อมูลที่มีประโยชน์แก่ผู้ป่วยในขณะที่รอเข้ารับการรักษา เช่น จำนวนผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาต่อวัน, ระยะเวลาการรอรับบริการโดยเฉลี่ยต่อวัน เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถตัดสินใจในการเข้ารับบริการได้

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

- 1) เพื่อพัฒนาระบบการจองคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์
- 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบจองคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์
- 3) เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบการจองคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

2. กลุ่มเป้าหมาย

ผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มเป้าหมายเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ คือ แพทย์ พยาบาลวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 5 คน โดยที่ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง ซึ่งมีคุณสมบัติเป็นแพทย์ พยาบาลวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด และผู้เข้ามาใช้บริการ จำนวน 65 คน รวมทั้งหมด 70 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่ใช้ในการสัมภาษณ์ แพทย์ พยาบาลวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัญหา ความต้องการในการพัฒนาระบบ และแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบสอบถามตามแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้ค้นคว้า เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความครอบคลุมกับกรอบแนวคิดของการศึกษา ในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน โดยส่วนที่ 1 และ 4 ใช้แบบวัด ความถี่ และค่าร้อยละ ส่วนแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 ใช้มาตรวัดตามแบบของ ลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) ประเภทมาตรส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ของ เร็นซิส เอ. ลิเคิร์ต (Likert, Rensis A. (1961) โดยแบ่งประเภทของแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจองคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์

ส่วนที่ 3 การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบการจองคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยสร้างขึ้นภายใต้กรอบแนวคิดและตัวแปรการวิจัย โดยผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหา (Content validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และนำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟารวมทั้งฉบับ 0.919

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และวิธีการแจกแบบสอบถามของแพทย์ พยาบาลวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และผู้ใช้ระบบ ทั้งหมด 70 คน

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

5.1 ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการพรรณนา

5.2 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ของแพทย์ พยาบาลวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง วิเคราะห์โดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบ และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบการจองคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์การวิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำค่าเฉลี่ยที่ได้เทียบกับเกณฑ์ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Five-Point Likert Scale) (Likert, Rensis A., 1961) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า ระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย (Research Results)

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย พัฒนาระบบการจองคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์ สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ผลการสัมภาษณ์แพทย์ พยาบาลวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด พบว่า ปัจจุบันเนื่องจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 ทำให้มีผู้มาใช้บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดจำนวนมาก แออัด ทำให้ผู้ที่ใช้บริการเบียดเสียด การเข้ารับบริการทางสุขภาพหรือรับการรักษาในแต่ละครั้ง ผู้ป่วยอาจต้องใช้เวลาในการรอคอยหลายชั่วโมง ให้ผู้ป่วยเสียสุขภาพกาย เสียสุขภาพจิต อันเกิดจากความเครียดเนื่องจากไม่ได้รับความสะดวกสบาย (รัตนภรณ์ จักรูช, สัมภาษณ์, 21 พฤษภาคม 2564) จากนั้นผู้วิจัยจึงนำปัญหาดังกล่าวมาสรุปผล และพัฒนาระบบการจองคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์ขึ้น ดังผลการพัฒนาระบบ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ผลการพัฒนาระบบจองคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบจองคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์ ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้สอบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน

คิดเป็นร้อยละ 89.23 มีอายุอยู่ในช่วง 51 – 60 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 92.30 อาชีพเป็นเกษตรกร จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 95.38 มีรายได้/เดือน ประมาณ 1,000 – 5,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 92.30 และผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้ระบบจองคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบจองคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์

รายการ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ข้อมูลครอบคลุมตามความต้องการ เพื่อใช้สำหรับการใช้งาน	4.57	0.58	มากที่สุด
2. มีประโยชน์ต่อการใช้งาน	4.26	0.65	มาก
3. ความสะดวกในการเรียกดูและสืบค้นข้อมูล	4.25	0.78	มาก
4. การเข้าถึงระบบทำได้ง่ายและรวดเร็ว	4.30	0.52	มาก
5. รายงานผลได้ตามความต้องการและสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้	4.44	0.57	มาก
6. ความสวยงามและน่าสนใจของระบบจองคิวออนไลน์	4.30	0.60	มาก
7. การจัดรูปแบบง่ายต่อการใช้งาน	4.48	0.53	มาก
8. ความเร็วในการแสดงผลข้อมูล	4.36	0.57	มาก
9. ข้อความสื่อความหมายชัดเจน	4.53	0.51	มากที่สุด
10. ความเหมาะสมของรูปแบบรายงานระบบจองคิว	4.49	0.58	มาก
ภาพรวม	4.47	0.52	มาก

จากตารางที่ 1 ผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบจองคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ 1) ข้อมูลครอบคลุมตามความต้องการ เพื่อใช้สำหรับการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$ S.D. = 0.58), 2) ข้อความสื่อความหมายชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D.= 0.51), 3) ความเหมาะสมของรูปแบบรายงานระบบ จองคิว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบการจองคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์

รายการ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน			
1. การใช้ระบบทำให้ได้รับการบริการเร็วกว่าเดิม ประหยัดเวลาได้มากกว่า	4.67	0.56	มากที่สุด
2. การใช้ระบบช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่าย	4.64	0.56	มากที่สุด
3. การใช้ระบบช่วยลดเวลาในการมานั่งรอรับบริการ	4.56	0.63	มากที่สุด
4. การใช้ระบบมีประโยชน์ต่อชีวิตประจำวัน	4.36	0.61	มาก
5. การใช้ระบบช่วยลดแออัด เบียดเสียดในสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19	4.44	0.63	มาก
รวม	4.31	0.66	มาก
ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน			
1. ท่านสามารถเรียนรู้การใช้ระบบได้ถึงแม้ว่าท่านไม่เคยเรียนรู้มาก่อน	4.41	0.63	มาก
2. ท่านสามารถจองคิวผ่านระบบได้ถึงแม้ว่าท่านอาจจะไม่เคยใช้ระบบมาก่อน	4.50	0.62	มากที่สุด
3. ท่านคิดว่าระบบมีขั้นตอนที่ใช้บริการที่ง่าย	4.57	0.60	มากที่สุด
4. ท่านสามารถเรียนรู้การใช้ระบบได้ไม่ยาก	4.56	0.61	มากที่สุด
5. ท่านสามารถทำการจองคิวผ่านระบบโดยไม่ได้ติดขัด	4.62	0.59	มากที่สุด
รวม	4.68	0.58	มากที่สุด
ภาพรวม	4.50	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบการจองคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.62) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้ 1) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.66), 2) ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.62) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการพัฒนาระบบการจองคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์ วิทยาลัยการศึกษาศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ซึ่งมีการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ผลการสัมภาษณ์แพทย์ พยาบาลวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด พบว่า ปัจจุบันเนื่องจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 ทำให้มีผู้มาใช้บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดจำนวนมาก การเข้ารับบริการทางสุขภาพหรือรับการรักษาในแต่ละครั้ง ผู้ป่วยอาจต้องใช้เวลาในการรอคอยหลายชั่วโมง ให้ผู้ป่วยเสียสุขภาพกาย เสียสุขภาพจิต อันเกิดจากความเครียด เนื่องจากไม่ได้รับความสะดวกสบาย (รัตนาภรณ์ จักรูช, สัมภาษณ์, 21 พฤษภาคม 2564) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุเมธ พิสิทธ์และจักรพันธ์ จันทร์เขียว (2559) ได้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเงินกองทุนสวัสดิการชุมชน วิทยาลัยการจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า จากการสัมภาษณ์สมาชิกกองทุนสวัสดิการจำนวน 31 องค์การจะมีลักษณะทั่วไปคือระบบบัญชีและรายงานสำหรับกองทุนสวัสดิการชุมชนยังดำเนินการในรูปแบบของเอกสารและในบางกองทุนไม่มีการจัดทำระบบบัญชีที่ถูกต้อง ไม่เป็นปัจจุบัน ประกอบกับคณะกรรมการกองทุน สวัสดิการชุมชนและผู้รับผิดชอบการจัดทำบัญชีไม่มี ความรู้ความเข้าใจในระบบบัญชีและรายงานจึงก่อให้เกิด ปัญหาในการดำเนินงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ เจนจิรา แจ่มศิริ และศุภรินทร์ ทองฟัก (2559) การพัฒนาระบบการจองห้องประชุมออนไลน์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พบว่า ระบบบริหารจัดการข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการจองห้องประชุม และข้อมูลผู้ใช้ระบบ รวมไปถึงรายงานประจำเดือน ทั้งนี้การพัฒนาระบบยังช่วยอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยในการจองห้องประชุมผ่านเว็บไซต์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และยังช่วยเพิ่มความสะดวกและมีประสิทธิภาพ

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบจองคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์ วิทยาลัยการศึกษาศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบจองคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์ พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจในการใช้ระบบอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อมูลของระบบการจองคิวออนไลน์ครอบคลุมตามความต้องการเพื่อใช้สำหรับการใช้งาน มีข้อความสื่อความหมายที่ชัดเจน และมีความเหมาะสมขอรูปแบบรายงานระบบจองคิว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษณี ชาอูร์มย์ (2563) ได้พัฒนาระบบ

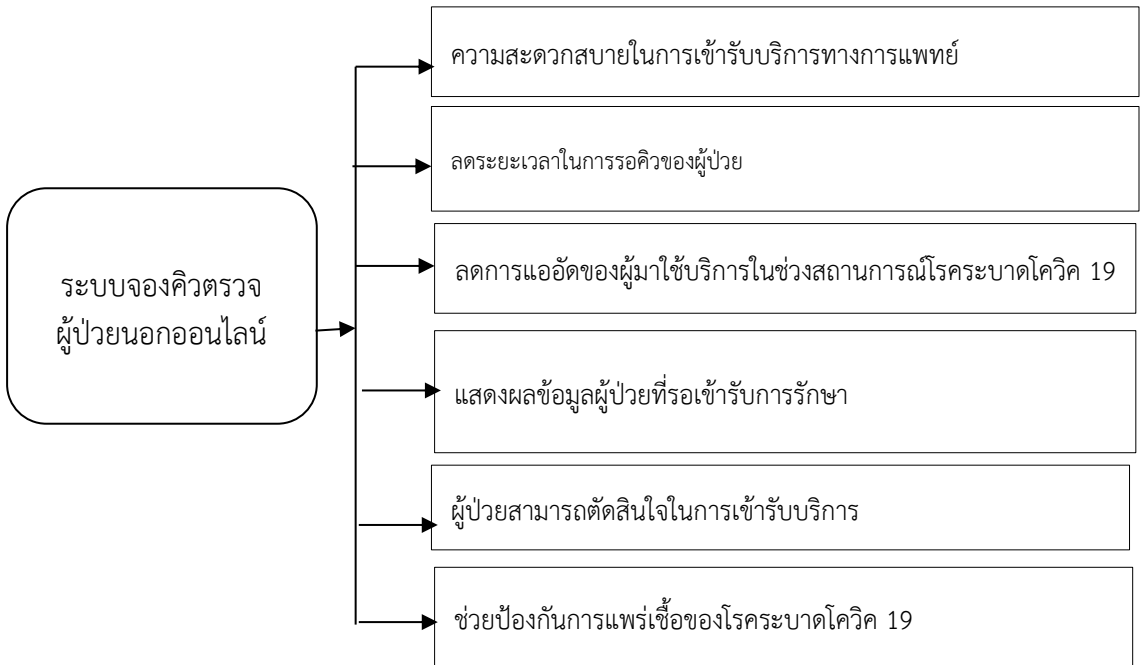
การรับสมัครฝึกอบรมออนไลน์ของสถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีไทย-ฝรั่งเศส มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการรับสมัครฝึกอบรมออนไลน์ ในภาพรวมมีความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการใช้งานระบบ ด้านประโยชน์โดยรวมของระบบ และด้านประสิทธิภาพของระบบ และผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการภาพรวมมีความพึงพอใจมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาภรณ์ รอดชีวิต และ เฉลิมวุฒ เตียงตรง. (2561) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบเว็บไซต์มหาวิทยาลัยกรณี ศึกษา เว็บไซต์ภาควิชาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสยาม พบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจนักศึกษาภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ด้านข้อมูลเนื้อหาบนเว็บไซต์ อยู่ในระดับค่อนข้างดี ด้านออกแบบหน้าเว็บเพจอยู่ใน ระดับค่อนข้างดี และด้านการใช้งานเว็บไซต์อยู่ในระดับ ค่อนข้างดี

3. ผลการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบการจองคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์ กรณีศึกษา ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

การศึกษากการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบการจองคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งานซึ่งอยู่ในระดับมาก และด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธาสิณี ตูลานนท์ (2562) ได้ศึกษากการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน รองลงมาด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ด้านการรับรู้ความไว้วางใจ ด้านการรับรู้ความ ง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความเข้ากันได้และด้านการรับรู้ทรัพยากรทางการเงิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิศ ดาราวงษ์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจและผลการเรียนของนักศึกษาหลักสูตรออนไลน์ในสถาบันระดับอุดมศึกษา ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ได้แก่ ความสนุก การออกแบบ ความง่ายในการใช้งาน และประโยชน์จากการใช้งาน ส่วนปัจจัย ด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อผลการเรียนของนักศึกษา ได้แก่ ความสนุก ประโยชน์จากการใช้งาน ความง่ายในการใช้งาน การออกแบบ และเนื้อหาบทเรียน ตามลำดับ

องค์ความรู้ใหม่ (Originality and Body of Knowledge)

จากการพัฒนาระบบจองคิวตรวจผู้ป่วยนอกออนไลน์ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ทำให้ได้ข้อค้นพบองค์ความรู้ใหม่ที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับการพัฒนาระบบจองคิวตรวจผู้ป่วยนอกออนไลน์ ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 1) ความสะดวกสบายในการเข้ารับบริการทางการแพทย์ 2) ลดระยะเวลาในการรอคิวของผู้ป่วย 3) ลดการแออัดของผู้มาใช้บริการในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 4) แสดงผลข้อมูลผู้ป่วยที่รอเข้ารับการรักษา 5) ผู้ป่วยสามารถตัดสินใจในการเข้ารับบริการ 6) ช่วยป้องกันการแพร่เชื้อของโรคระบาดโควิด 19 ปรากฏความเชื่อมโยงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 2 องค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาระบบจ้องคิวผู้ป่วยนอกออนไลน์

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 จากการพัฒนาระบบจ้องคิวตรวจผู้ป่วยนอกออนไลน์ จะทำให้มีผู้ป่วยมาใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด มากขึ้น และเป็นการแก้ปัญหาเกี่ยวกับลดการแออัดของผู้มาใช้บริการในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19

1.2 เป็นการสร้างภาพลักษณ์ในการบริการเรื่องบริหารจัดการผู้ป่วย ที่มีความเป็นระเบียบ ในการรอรับบริการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการกระบวนการบริการ

2.2 ควรมีการศึกษาด้านปัญหาและอุปสรรค เพื่อครอบคลุมและหาแนวทางในการพัฒนารูปแบบในการให้บริการที่ถูกต้องชัดเจนยิ่งขึ้น

2.3 ควรมีการสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขรวมถึงประสิทธิภาพการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- เจนจิรา แจ่มศิริ และศุภรินทร์ ทองพัก. (2559). การพัฒนาระบบการจองห้องประชุมออนไลน์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา. การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติเครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 18 และลำปางวิจัย ครั้งที่ 4. น. 263 – 329.
- ชลธิศ ดาราวงษ์. (2563). ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจและผลการเรียน ของนักศึกษาหลักสูตรออนไลน์ในสถาบันระดับอุดมศึกษา. วารสารวิจัยรำไพพรรณี. 14(3). น. 158-166.
- ธนาภรณ์ รอดชีวิตและเฉลิมวุธ เทียงตรง. (2561). การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันห้องเรียนออนไลน์ กรณีศึกษา ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสยาม. ในรายงานการประชุมการประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีระหว่างสถาบัน ครั้งที่ 6 (หน้า IT 496-IT 507). สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- รังสรรค์ พรหมประสิทธิ์. (2565). QueQ พัฒนาแอปฯ จองคิวโรงพยาบาล ช่วยคนป่วยไม่ต้องรอนาน.[ออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://www.smethailandclub.com/tech/3658.html>. [15 ธันวาคม 2565]
- รุ่งทิวา พิมพ์สักกะ. (2564) การจัดการทางการแพทย์ในช่วงวิกฤตการระบาดใหญ่ทั่วโลกของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. วารสารพยาบาล. 70(3). 64 – 71.
- รัตนาภรณ์ จักรุข.(สัมภาษณ์). การจัดการรับแจ้งผู้ป่วยในการรับบริการ. ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด, (21 พฤษภาคม 2564).
- สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ. (2556). คู่มือแนวทางการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติการคัดแยกผู้ป่วยฉุกเฉินและการจัดลำดับการบริบาล ณ ห้องฉุกเฉินตามหลักเกณฑ์ที่ กพฉ.กำหนด. กรุงเทพฯ
- สุเมธ พิสิทธ์และจักรพันธ์ จันทร์เขียว. (2559). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเงินกองทุนสวัสดิการชุมชน กรณีศึกษาจังหวัดนครสวรรค์. วารสารสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. 5(1). มกราคม - มิถุนายน. น.48 – 59.
- สุธาสินี ตูลานนท์. (2562). การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ. พิษณุโลก : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยนเรศวร.
- อุษณี ชาอรัญย์. (2563). การพัฒนาระบบการรับสมัครฝึกอบรมออนไลน์ของสถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีไทย-ฝรั่งเศส มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ. 12(1). มกราคม – เมษายน). น. 70 – 81.

การดำเนินคดีสิทธิในที่ดินของศาลปกครองไทย

Land Rights Litigation by the Thai Administrative Court

เฉลิมพงษ์ เพ็ญโรจน์¹
Chalermpong Penroj

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความนี้ มุ่งนำเสนอเกี่ยวกับการดำเนินคดีสิทธิในที่ดินของศาลปกครองไทย ซึ่งเป็นคดีที่มีเนื้อหา คืบคลานเกี่ยวระหว่างกฎหมายปกครองและกฎหมายแพ่ง คณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาลยังไม่อาจแก้ปัญหาการนำคดีเกี่ยวกับสิทธิในที่ดินมาสู่ศาล คดีสิทธิในที่ดินเป็นคดีที่มีเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทางปกครองเข้ามาเกี่ยวข้อง เป็นเรื่องการตรวจสอบการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่รัฐหรือหน่วยงานทางปกครองเกี่ยวกับการดำเนินกิจการทางปกครอง และเป็นคดีที่มีข้อโต้แย้งเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครองในที่ดิน รูปคดีจะต่อสู้กันด้วยพยานหลักฐานทางเทคนิคและผู้เชี่ยวชาญ ราษฎรทั่วไปที่ต่อสู้คดีกับฝ่ายรัฐจะตกอยู่ในภาวะเสียเปรียบทางคดี ศาลยุติธรรมใช้ระบบกล่าวหา ฝ่ายราษฎรจะถูกกฎหมายปิดปาก เพราะการพิจารณาพิพากษาโดยฝ่ายราษฎร ตามมาตรา 127 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง และศาลยุติธรรมไม่อาจพิพากษาเกินคำฟ้องหรือคำขอตามมาตรา 142 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ขณะที่ศาลปกครองระบบไต่สวนตามระเบียบของที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุดว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.2543 ข้อ 5 วรรคแรก จึงมีอำนาจในการค้นหาความจริงได้มากกว่าศาลยุติธรรม และศาลปกครองมีอำนาจในการพิจารณาพิพากษาคดีสิทธิแห่งทรัพย์สินใดๆ ตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.2542 มาตรา 9 วรรคหนึ่ง และมาตรา 71 (4) และมีอำนาจวินิจฉัยประเด็นเรื่องกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครองอันเป็นประเด็นรองแห่งคดีได้ตามระเบียบของที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุดว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2543 ข้อ 41 วรรคสอง คดีเกี่ยวกับสิทธิในที่ดินจึงเป็นคดีที่ควรอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลปกครอง

คำสำคัญ (Keywords): คดีสิทธิในที่ดิน; คดีที่ดิน; คดีที่ดินกับศาลปกครอง

Abstract

The article purpose on the land rights litigation in Thailand Administrative Courts. Its purpose is creating understanding of the nature of land rights cases and

Received: 2022-11-12 Revised: 2022-12-21 Accepted: 2022-12-24

¹ พนักงานอัยการ สำนักงานอัยการจังหวัดสึคิว สำนักงานอัยการสูงสุด (นิติศาสตร์บัณฑิต และ นิติศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, เนติบัณฑิตไทย) Prosecutor Sikhio Provincial Prosecutor's Office Office of the Attorney General (Bachelor of Laws and Master of Laws) Ramkhamhaeng University, Thai Barrister-at-Law). Corresponding Author e-mail: chatchairutkan@gmail.com

the jurisdiction of the administrative courts regarding such cases. The dispute on land rights is a case where the content of the case overlaps between administrative law and civil land in the jurisdiction of the Administrative Court and the court of justice. It must fight with most of the technical evidence and experts. General citizens who fight their case against the government will be at a disadvantage in the case because government agencies will have more information and experts who can support their own cases. The burden of proof will fall on the civilian party who cited their arguments as to how the documents the government has made are inaccurate, according the Section 127 of the Civil Procedure Code. In addition, the Court of Justice does not may judge beyond the plaint or request under section 142 of the Civil Procedure Code. It is impossible to find the truth as much as the Administrative Court that uses the judicial process in the judicial system according to the Rules of the General Assembly of Judges of the Supreme Administrative Court on Administrative Court Procedure, B.E.2543. As a result, the truth of case will be found more than the Court of Justice and the Administrative Court also has the power to consider judgment on any property rights according to the Act on Establishment of Administrative Courts and Administrative Court Procedure, B.E.2542, Section 71(4) and has power to decide issues of ownership or possessory rights which are secondary issues of the case according to the Rules of the General Assembly of Judges of the Supreme Administrative Court on Administrative Court Procedure, B.E.2543, Article 41, paragraph two. It is a case that should be under the jurisdiction of the Administrative Court.

Keywords: Land rights litigation; Land case; Land case against the Administrative Court

คดีสิทธิในที่ดิน

คดีเกี่ยวกับสิทธิในที่ดิน หมายถึง คดีที่คู่กรณีมีข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดินตามประมวลกฎหมายที่ดินและตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ผู้มีสิทธิในที่ดินอาจเป็นเจ้าของที่แท้จริง หรืออาจเป็นเพียงผู้สิทธิครอบครองทำประโยชน์ ซึ่งคดีสิทธิในที่ดินจะเป็นคดีที่มีเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจทางปกครองของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ และเป็นเรื่องการโต้แย้งกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครองในที่ดินในเวลาเดียวกัน อันเป็นข้อพิพาททั้งในทางปกครองและทางแพ่ง

ศาลปกครองไทย

ศาลปกครอง (Administrative Court) เป็นศาลที่จัดตั้งขึ้นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 276 และมีการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาล

ปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พุทธศักราช 2542 มีฐานะเทียบเท่าศาลยุติธรรม มีอำนาจหน้าที่พิจารณาพิพากษาคดีปกครอง ซึ่งเป็นคดีพิพาทระหว่างหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกับเอกชนกรณีหนึ่ง และข้อพิพาทระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐด้วยกันอีกกรณีหนึ่ง ทั้งนี้ เพื่อปกป้องคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนและประโยชน์สาธารณะของรัฐให้เกิดดุลยภาพ ศาลปกครองเป็นศาลที่ใช้ระบบไต่สวน คือ นอกจากศาลจะรับทราบหลักฐานและพยานที่โจทก์และจำเลยเสนอต่อศาลแล้ว ศาลยังทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลและข้อเท็จจริงของคดีนั้นๆ เอง จากหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสืบพยานเพิ่มเติม หรือตัดพยานก็ได้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เพียงพอต่อการวินิจฉัย โดยในแต่ละคดีจะมีการพิจารณาโดยองค์คณะของตุลาการ ศาลปกครองแบ่งออกเป็นศาลปกครองชั้นต้น (ศาลปกครองกลางและศาลปกครองภาค) และ ศาลปกครองสูงสุด

คดีสิทธิในที่ดินกับศาลปกครองไทย

อำนาจของศาลปกครองจะถูกกำหนดและจำกัดอำนาจตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 197 กล่าวคือ “มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีปกครองอันเนื่องมาจากการใช้อำนาจทางปกครองตามกฎหมายหรือเนื่องมาจากการดำเนินกิจการทางปกครอง ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยไม่รวมถึงการวินิจฉัยชี้ขาดขององค์การอิสระซึ่งเป็นการใช้อำนาจโดยตรงตามรัฐธรรมนูญขององค์การอิสระนั้นๆ...” นั่นก็คืออำนาจตามความในมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (1) ถึง (6) และมาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 ซึ่งได้แบ่งแยกประเภทของคดีที่อยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลปกครอง โดยพิจารณาในเรื่องของการกระทำทางปกครองของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เกี่ยวกับการใช้อำนาจหรือการดำเนินกิจการทางปกครอง มิได้เอาผลการกระทำมาเป็นตัวกำหนดประเภทของคดี จึงแยกต่างจากการแยกประเภทคดีของศาลยุติธรรม ดังนั้น คดีพิพาทเกี่ยวกับสิทธิในที่ดิน ศาลปกครองเห็นว่าเป็นคดีพิพาทเกี่ยวกับการขอให้เพิกถอนคำสั่งหรือการกระทำทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (1) หรือ การละเลยต่อหน้าที่ของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (2) หรือ ละเมิดเกิดจากการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่รัฐใช้อำนาจตามกฎหมายออกกฎ คำสั่ง หรือละเลยต่อหน้าที่ หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.2542 และศาลปกครองมีอำนาจออกคำสั่งบังคับตามคำขอของโจทก์ที่ขอได้ เช่น ให้เพิกถอนโฉนดที่ดินและให้จำเลยออกไปจากที่ดินพิพาทได้ตามมาตรา 72 วรรคหนึ่ง (1) ประกอบมาตรา 71 (1) และ (4) หรือ ให้หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติตามหน้าที่ภายในเวลาที่ศาลปกครองกำหนดตามมาตรา 72 วรรคหนึ่ง (2) หรือ สั่งให้ใช้เงินหรือส่งมอบทรัพย์สินหรือให้กระทำการหรืองดเว้นกระทำการ โดยจะกำหนดระยะเวลาและเงื่อนไขอื่นๆ ไว้ด้วยก็ได้ตามมาตรา 72 วรรคหนึ่ง (3) แห่งพระราชบัญญัติฉบับเดียวกัน ซึ่งแนวคำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุดถือหลักเกณฑ์เดิมมาตามแนวทางนี้มาตลอดว่า หากเป็นเรื่องของการโต้แย้งเกี่ยวกับการ

กระทำทางปกครองของหน่วยงานรัฐหรือเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งคดีเกี่ยวกับสิทธิในที่ดินจะเป็นคดีที่มีข้อโต้แย้งเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือสิทธิครอบครองในที่ดินพิพาทของคู่กรณีที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ของรัฐใช้อำนาจทางปกครองในการออกคำสั่งซึ่งกระทบสิทธิของเอกชนหรือคู่กรณี ไม่ว่าจะเป็นออกคำสั่งทางปกครองในการเพิกถอนโฉนดของเอกชนหรือการไม่รังวัดสอบเขตที่ดินตามคำร้องขอของฝ่ายเอกชนอันเป็นการละเลยต่อหน้าที่ในทางปกครองที่ต้องปฏิบัติ หรือกรณีเอกชนฟ้องว่าหน่วยงานทางปกครองออกหนังสือสำคัญแสดงสิทธิในดินทับหรือซ้อนทับที่ดินของเอกชน ล้วนแต่เป็นการกระทำและเป็นการใช้อำนาจทางปกครองทั้งสิ้น ซึ่งหน่วยงานทางปกครองสามารถใช้มาตรการบังคับทางปกครองต่อคู่กรณีได้ คู่กรณีที่อยู่ภายใต้บังคับคำสั่งทางปกครองและได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรืออาจเดือดร้อนเสียหาย ก็สามารถนำคดีมาฟ้องต่อศาลปกครองเป็นคดีพิพาทเกี่ยวกับการกระทำโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมายหรือละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.2542 มาตรา 9 วรรคหนึ่ง (1) และ (2) และหรือเป็นการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมายตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.2542 ได้ตามคำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 481/2557 (ประชุมใหญ่), คำวินิจฉัยคณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาลที่ 19/2546, วินิจฉัยคณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาลที่ 55/2561, วินิจฉัยคณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาลที่ 133/20561

นอกจากนี้ มาตรา 71 วรรคหนึ่ง (4) แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.2542 ยังบัญญัติให้คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลปกครองที่เกี่ยวกับสิทธิแห่งทรัพย์สินมีผลผูกพันบุคคลภายนอก คู่กรณีซึ่งเกี่ยวข้องอาจอ้างกับบุคคลภายนอกได้ เว้นแต่บุคคลภายนอกจะมีสิทธิดีกว่า อันเป็นบทบัญญัติที่ยืนยันให้เห็นว่า ศาลปกครองจึงมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีพิพาทเกี่ยวกับสิทธิในที่ดิน สอดรับกับระเบียบของที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุดว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2543 ข้อ 41 วรรคสอง ที่บัญญัติว่า “ในกรณีที่คดียื่นฟ้องต่อศาลปกครองชั้นต้นข้อหาใดมีหลายประเด็นเกี่ยวพันกัน และปรากฏว่ามีประเด็นที่จำเป็นต้องวินิจฉัยก่อน จึงจะวินิจฉัยประเด็นหลักแห่งคดีได้อยู่ในอำนาจหรือเขตอำนาจของศาลปกครองชั้นต้นอื่นหรือศาลอื่นซึ่งไม่ใช่ศาลปกครอง ศาลปกครองชั้นต้นซึ่งรับคดีไว้ มีอำนาจวินิจฉัยประเด็นเกี่ยวพันกันที่ต้องวินิจฉัยก่อนนั้นเพื่อให้ศาลสามารถวินิจฉัยประเด็นหลักแห่งคดีได้” ซึ่งศาลปกครองเห็นว่าคดีสิทธิในดินเป็นคดีที่มีการโต้แย้งเกี่ยวกับการกระทำทางปกครองเป็นประเด็นหลัก เรื่องกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครองเป็นประเด็นรอง ศาลปกครองจึงมีอำนาจวินิจฉัยประเด็นเรื่องกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครองอันเป็นประเด็นรองแห่งคดีดังกล่าวเองได้ ดังเช่นคดีที่กรณีผู้ฟ้องคดีฟ้องขอให้ศาลมีคำพิพากษาให้สำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี สาขาแก่งคอยออกโฉนดที่ดินในบริเวณที่พิพาทให้ผู้ฟ้องคดี และให้เพิกถอนการออกโฉนดที่ดินให้นาย ว. เฉพาะส่วนที่ได้รังวัดรุกล้ำเข้ามาในที่ดินพิพาทที่ผู้ฟ้องคดีมีสิทธิครอบครอง เป็นคดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ออกคำสั่งโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายและละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้

ต้องปฏิบัติ ตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (1) และ (2) แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองฯ คดีนี้จึงอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลปกครอง และแม้กรณีพิพาทตามคำฟ้องจะปรากฏว่า มีประเด็นที่ต้องวินิจฉัยให้มีความก่อนว่าผู้ฟ้องคดีเป็นผู้มีสิทธิครอบครองในที่ดินพิพาทตามที่กล่าวอ้างหรือไม่ แล้วจึงจะสามารถวินิจฉัยในประเด็นหลักแห่งคดีได้ว่าคำสั่งของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี สาขาแก่งคอย ที่ออกโฉนดที่ดินให้แก่ นาย ว. ขอบด้วยกฎหมายหรือไม่ และการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี สาขาแก่งคอยไม่ดำเนินการออกโฉนดที่ดินให้ผู้ฟ้องคดีตามคำขอเป็นการละเลยต่อหน้าที่หรือไม่ ศาลก็มีอำนาจวินิจฉัยประเด็นเกี่ยวพันกันที่ต้องวินิจฉัยก่อนนั้น เพื่อให้ศาลสามารถวินิจฉัยประเด็นหลักแห่งคดีได้ตามข้อ 41 วรรคสอง แห่งระเบียบของที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุดว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2543 ซึ่งศาลปกครองมีอำนาจวินิจฉัยประเด็นเรื่องกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครองในที่ดินอันเป็นประเด็นเกี่ยวพันก่อน เพื่อที่จะวินิจฉัยประเด็นหลักแห่งคดี อันอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลปกครองต่อไปได้ (คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 324/2551)

คดีสิทธิในดินของสาธารณรัฐฝรั่งเศส เมื่อฝ่ายปกครองกำหนดแนวเขตอย่างถูกต้อง (délimitation régulière) แล้ว เช่น กรณีแนวเขตปรากฏชัดเจนโดยปรากฏการณ์ธรรมชาติ เอกชนย่อมไม่สามารถอ้างสิทธิใด ๆ เหนือฝ่ายปกครองได้ ทั้งนี้ ฝ่ายปกครอง มีอำนาจเต็มที่ในการกำหนดเขต สำหรับกำหนดแนวเขตที่ไม่ถูกต้อง (délimitation irrégulière) โดยเฉพาะการกำหนดแนวเขตที่ผิดกฎหมาย (l'illégalité de la delimitation) อันเป็นผลให้ที่ดินของเอกชนกลายเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน เจ้าของที่ดินสามารถใช้สิทธิทางศาลปกครองเพื่อฟ้องคดีเป็นคดีปกครองเพื่อขอให้ศาลมีคำสั่งยกเลิกการกำหนดแนวเขตนั้น (l'annulation de l'acte de délimitation) ได้ ซึ่งเมื่อศาลปกครองมีคำสั่งยกเลิกการกำหนดเขต ก็หมายความว่า เจ้าของที่ดินจะได้ทรัพย์สินคืน การชี้แนวเขตไม่ถูกต้อง อาจเป็นกรณีที่ฝ่ายปกครองใช้อำนาจเกินขอบเขต (recours pour excès de pouvoir) เช่น ใช้อำนาจแบบมีอคติ (préjudice) หรือการประกาศเรื่องการขึ้นทะเบียนหรือการรังวัดที่ดินในพื้นที่แบบไม่ถูกต้องทำให้ประชาชนเสียหาย ฯลฯ

สำหรับกรณียกเว้นที่ให้คดีอยู่ในการตรวจสอบของศาลยุติธรรม เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเรียกค่าเสียหาย โดยเฉพาะในกรณีที่การกำหนดแนวเขตที่เป็นผลให้ที่ดินของเอกชนต้องกลายเป็นที่สาธารณสมบัติของแผ่นดินไป ซึ่งเรื่องนี้ถือว่าเป็นการเวนคืนทางอ้อม อันเป็นผลให้เจ้าของที่ดินใกล้เคียงที่เป็นผู้เสียหายมีสิทธิได้รับค่าสินไหมทดแทน (droit à indemnité) ในจำนวนที่เหมาะสม การฟ้องคดีต่อศาลยุติธรรมในกรณีนี้ มักเป็นเรื่องที่เจ้าของที่ดินข้างเคียงไม่ประสงค์จะใช้สิทธิร้องขอให้ยกเลิกการกำหนดเขตที่ศาลปกครองหรือร้องขอไม่ทันภายในกำหนดเวลา และเรื่องนี้ก็ยังมีทางออกได้โดยใช้วิธีเกี่ยวกับทฤษฎีการเวนคืนทางอ้อม (application de la théorie de l'expropriation indirecte) หรือทฤษฎีเรื่องการพรากทรัพย์สินเอกชนไปเป็นของรัฐ (la théorie de l'emprise) โดยการฟ้องคดีที่ศาลยุติธรรมเพื่อให้ศาลพิจารณาเรื่องค่าเสียหายในกรณีที่ทรัพย์สินเอกชนต้องถูกพรากไปเป็นของรัฐ (indemnité de dépossession) การอนุญาตให้ศาลยุติธรรมมีอำนาจในเรื่องค่าเสียหายนี้ ก็เป็นไปตามหลักความสงบเรียบร้อยที่สิทธิของเจ้าของที่ดินสมควรได้รับ

ความคุ้มครอง แม้เจ้าของที่ดินข้างเคียงจะละเลยที่จะฟ้องคดีปกครองต่อศาลปกครองหรือฟ้องล่าช้าต่อการชี้แนวเขตที่ไม่ถูกต้อง และในเรื่องนี้ เมื่อศาลยุติธรรมสามารถพิจารณาเรื่องค่าเสียหายได้ตามคำวินิจฉัยของศาลคดีขัดกัน (Tribunal des Conflits) ในปี 1873 จึงมีการตีความขยายกันไปว่า ก่อนที่จะตัดสินว่าเอกชนจะได้ค่าเสียหายหรือไม่ ศาลยุติธรรมอาจจะมีอำนาจโดยปริยายในการตัดสินว่าการกำหนดแนวเขตเป็นไปโดยมิชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ด้วย เพราะศาลยุติธรรมมีหน้าที่คุ้มครองดูแลสิทธิในทรัพย์สินของเอกชน (gardien de la propriété privée) ซึ่งเรื่องนี้นับเป็นข้อพิพาททางทฤษฎีเรื่องเขตอำนาจศาลที่มีการถกเถียงกันอย่างมากในทางวิชาการเรื่องหนึ่ง

คดีสิทธิในดินของสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี มีหลักกฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สินทางมหาชน (öffentliche Sachen) หมายถึง ทรัพย์สินที่มีอยู่เพื่อการใช้ร่วมกันของประชาชน (Sachen im Bürgergebrauch) และเพื่อประโยชน์ของฝ่ายปกครอง (Sachen im Verwaltungsgebrauch) ซึ่งแตกต่างจากทรัพย์สินทางการเงินและการคลังของรัฐ (Finanzvermögen)

ทรัพย์สินทางมหาชนตามกฎหมายเยอรมัน กฎหมายปกครองสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนีนั้น ฝ่ายปกครองจะต้องทำการกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับคุณลักษณะของทรัพย์สินที่จะนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมอย่างชัดเจนทุกครั้งไป ไม่ว่าจะในการกำหนดโดยนิติกรรมทางปกครองหรือโดยกฎหมาย (Widmung durch Verwaltungsakt und durch Rechtsnorm) โดยเฉพาะในการกำหนดแนวเขตถนนหรือการวางแผนสร้างโครงการขนาดใหญ่ของรัฐ (Planung) ที่มีผลกระทบต่อเจ้าของที่ดินข้างเคียงไม่ว่าจะกระทบในประเด็นเรื่องสิทธิในทรัพย์สินหรือสิทธิอื่นๆ จะต้องมีการรับฟังประชาชน (Planfeststellungsverfahren) อย่างละเอียดก่อนเสมอ ปัญหาเรื่องการชี้แนวเขตที่ไม่ถูกต้องจึงมิได้ถูกแยกออกมศึกษาต่างหากโดยเฉพาะ ดังนั้น หากปัญหาเรื่องการกำหนดเขตทรัพย์สินหรือที่สาธารณะจะมีขึ้น ก็เป็นเรื่องที่จะต้องนำหลักกฎหมายปกครองทั่วไปมาใช้บังคับ กล่าวคือ หากการออกคำสั่งทางปกครองที่กำหนดเขตที่สาธารณะมีกระบวนการออกโดยไม่ชอบในทางรูปแบบ เนื้อหาและวิธีการ ศาลปกครองก็จะมีอำนาจหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของการกระทำของฝ่ายปกครองได้

คดีสิทธิในดินของสาธารณรัฐออสเตรีย เป็นประเทศที่มีทั้งศาลยุติธรรมและศาลปกครอง เช่นเดียวกับประเทศไทย ก็มีประเด็นที่ศาลต้องวินิจฉัยเกี่ยวกับสิทธิในที่ดิน เช่น คดีที่มีประเด็นต้องวินิจฉัยว่าที่ดินพิพาทเป็นที่ป่าหรือเป็นที่ดินของผู้ฟ้องคดีซึ่งเป็นเอกชน ก็ได้รับการพิจารณาโดยศาลปกครองตามคำพิพากษาศาลปกครองแห่งสาธารณรัฐออสเตรีย (Verwaltungsgerichtshof-VwGH) ที่ ZI 90/10/0064 คดีนี้ผู้ฟ้องคดีได้ยื่นฟ้องต่อศาลปกครองขอให้เพิกถอนคำสั่งของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและป่าไม้ ลงวันที่ 26 กุมภาพันธ์ คริสตศักราช 1990 ซึ่งออกคำสั่งว่า ที่ดินที่ผู้ฟ้องคดีครอบครองเป็นพื้นที่ป่าไม้ โดยศาลปกครองพิพากษาเพิกถอนคำสั่งดังกล่าวของรัฐมนตรีฯ เนื่องจากเป็นคำสั่งที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย และจะต้องดำเนินการชดเชยความเสียหายแก่ผู้ฟ้องคดี โดยศาลปกครองเห็นว่า ประเด็นแรกจะต้องพิจารณาประเด็นเกี่ยวกับความเห็นของผู้ถูกฟ้องคดีซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ว่า องค์ประกอบหลักที่ใช้ในการพิจารณาว่าพื้นที่ใดจะเป็นป่าไม้หรือไม่ และประเด็นที่สองต้อง

พิจารณาเรื่องเขตที่เชื่อมต่อกับพื้นที่ป่าไม้ ซึ่งถือว่ามีความสำคัญในการใช้พิจารณาว่าพื้นที่ดังกล่าวเป็นป่าไม้หรือไม่ ในประเด็นแรกศาลปกครองเห็นว่าเจ้าหน้าที่ดำเนินการอย่างถูกต้องเหมาะสมแล้ว ส่วนประเด็นที่สองศาลเห็นว่า ความเห็นทางกฎหมายของเจ้าหน้าที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งมีผลให้คำสั่งที่ออกโดยเจ้าหน้าที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ และมีคำพิพากษาเพิกถอนคำสั่งของรัฐมนตรีฯ

บทสรุป (Conclude)

คดีพิพาทเกี่ยวกับสิทธิในที่ดิน เป็นคดีที่มีประเด็นคาบเกี่ยวระหว่างคดีปกครองและคดีทางแพ่ง จึงทำให้มีการนำคดีมาสู่ศาลได้ทั้งศาลยุติธรรมและศาลปกครอง จึงก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับข้อพิพาทในคดีลักษณะดังกล่าวว่าศาลใดควรจะมีเขตอำนาจในการพิจารณาพิพากษาคดีระหว่างศาลยุติธรรมกับศาลปกครอง รวมทั้งวิธีพิจารณาคดีของศาลควรใช้ระบบใด เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบในทางคดี ศาลยุติธรรมใช้วิธีพิจารณาคดีระบบกล่าวหา ใช้หลักการระงับการพิสูจน์ตามหลักกฎหมายลักษณะพยาน คู่ความฝ่ายเอกชนมีภาระการพิสูจน์ว่าเอกสารของทางราชการไม่ถูกต้อง ฝ่ายราษฎรไม่มีสรรพกำลังที่จะสนับสนุนด้านพยานหลักฐานสู่ทางด้านฝ่ายหน่วยงานรัฐได้ จึงมักถูกศาลพิพากษาให้แพ้คดีไป ควรให้ศาลปกครองเป็นศาลที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีลักษณะดังกล่าว เพราะศาลปกครองใช้วิธีพิจารณาคดีระบบไต่สวน ทำให้มีอำนาจในการแสวงหาข้อเท็จจริงได้กว้างขวางกว่าศาลยุติธรรม อีกทั้งศาลปกครองมีอำนาจออกคำสั่งบังคับแก้ปัญหาความเดือดร้อนเสียหายดังกล่าวได้อย่างครบถ้วน ตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.2542 มาตรา 9 วรรคหนึ่ง, มาตรา 42, มาตรา 71 (4) และมาตรา 72 ประกอบระเบียบของที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุดว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2543 ข้อ 41 วรรคสอง

เอกสารอ้างอิง (References)

- กิตติศักดิ์ ปรกติ และสมเกียรติ วรรณปัญญานันต์. (2562). รายงานฉบับสมบูรณ์ ปัญหาเขตอำนาจศาลในคดีพิพาทเกี่ยวกับการใช้อำนาจหรือการดำเนินการทางปกครองในเรื่องสิทธิในที่ดิน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เดือนตุลา
- บุษมา อัครพิมาน. (2547). ศาลปกครองกับหลักกรรมสิทธิ. กรุงเทพมหานคร : ศาลปกครอง
- บรรศักดิ์ อูวรรณโณ. (2538). ดุลพาท ความเป็นมาของระบบศาลเดี่ยวในอังกฤษและระบบศาลคู่ในฝรั่งเศส. กรุงเทพมหานคร : ศาลยุติธรรม
- ประเวศ รัชพล. (2555). บทวิเคราะห์คดีและคำวินิจฉัยที่สำคัญ : การออกโฉนดที่ดินทับที่ราชพัสดุ. วารสารวิชาการศาลปกครอง, ปีที่ 12 ตอน 3 (ก.ค. - ก.ย. 2555)
- ประเวศ รัชพล. (2555). บทวิเคราะห์คดีและคำวินิจฉัยที่สำคัญ : การออกโฉนดที่ดินทับที่ราชพัสดุ. วารสารวิชาการศาลปกครอง
- ปรีชา จำรัสศรี. (2555). หลักกฎหมายมหาชน (Principles of Public Law). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุทรไพศาล

พรชัย รัชมีแพทย์. (2545). สิทธิในที่ดินกับศาลสองระบบ. วารสารกฎหมายสุโขทัยธรรมมาธิราช
มาโนช นามเดช. (2555). หลักการสำคัญของการจัดตั้งศาลชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาลของประเทศ
ฝรั่งเศส. วารสารวิชาการศาลปกครอง. ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 (เม.ย. – มิ.ย.)
สำนักงานศาลปกครอง. (2550). คำแนะนำประชาชนในการฟ้องคดีปกครองเกี่ยวกับการออกหนังสือแสดงสิทธิใน
ที่ดิน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพัฒนาระบบงานคดีปกครอง สำนักงานศาลปกครอง
สุนทรียา เหมือนพะวงศ์. (2551). หลักกฎหมายฝรั่งเศสเกี่ยวกับสถานะสมบัติของแผ่นดิน. เอกสารสัมมนาทาง
วิชาการ คณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล เรื่อง การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วย
การวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล : ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข” ระหว่างวันที่ 25 – 27
เม.ย.2551 ณ อมารี ปาล์ม รีฟ รี สอร์ท เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

Ecology and Buddhism: A case study of Eco-concrete poem from Tree of life to English Students' works

Krittima Janyaphet¹

Abstract

This study aimed: 1) to investigate students for understanding Eco literature concept through concrete poems, 2) to evaluate ecocriticism effectiveness understanding of 1st year English students at Faculty of Liberal Arts and Science, Nakhon Phanom University. The data was 3 samples of concrete ecocriticism poems by students who are outstanding in Buddhist concept. The findings revealed that the most popular words of ecopoems are Buddhist, natural and environment, in which students make up the highest rate in occurrence frequency. In lexical relations, these selected words are relational semantics. The meaning of the word can be defined as the total set of meaning relations in which it participates. Moreover, the actual practice of relational semantics or relations of that kind in relations of hyponymy. In conclusion, the students can learn and concern about ecology and Buddhism through creative writing such a concrete poem. Besides, this is a way to create some literary works, it can contribute to point on the concerning about nature as well.

Keywords: Eco-concrete poem; Buddhism; semantic

Introduction

Tree of life is a book about the Buddhist perception of nature-are important new educational approaches to the ecological disasters resulting from man's destruction of nature, and what can and must be done to conserve the world's living resources. As His Holiness the Dalai Lama reminds us in his Declaration, plain human greed is a major cause of destruction of the natural world. (Davies, Shann.1987:2-3) The Buddhist Perception of Nature is great importance to the world conservation

Received: 2022-10-03 **Revised:** 2022-12-23 **Accepted:** 2023-03-20

¹ English Department, Faculty of Liberal Arts and Science, Nakhon Phanom University.
Corresponding Author e-mail: rosee5@gmail.com

community, not only for Buddhist areas, but for wherever the health of our planet is threatened.

Ecocriticism explores the ways in which we imagine and portray the relationship between humans and environment in all areas of cultural production (Garrard, G.2004:1) even though in religion.

Doctor Jose Marrero (Jargal, O, 2019) who began to introduce himself to ecocriticism at the ends of 1990s in Spain and Latin American literary studies claims that *“But I see on it slightly different way of view and from different edges. The fundamental hypothesis is to consider that written words breathe, and as a consequence, criticism will have to search, analyze, and interpret the procedures through which literary texts breathe, regardless of the tradition to which they belong.”*

“Thus, to feel and diagnose “breath of word” in literature may require no less knowledge than an Asian traditional medicine doctor. This extraordinary idea allowed me to extend the scope of comparisons in Eco-criticism and Buddhist philosophy.”

“On the other hand, to listen to the “breath of the word”, it would appear to be the same as doing meditation. Buddhist major tenets come with meditation and the meditation begins with observing the breath. Therefore, it would the same feelings of word breath in literature.”. It shows that Buddhism in literature can lead to concerning of ecology through using words which he used “breath of the word”. Moreover, Doctor Jose Marrero suggests that, *“... If culture forms part of nature, complex forms of literary writing seek to capture the immediate knowledge of nature ... ecocriticism should explore the trans bordering possibility of revealing the processes by which words breathe or, in other words, the processes by which literature proves to be the ultimate result of the natural evolution that rewards those who are able to grasp its beauty, that is, its regularities in time as well as its regularities in space.” JMMH (Jargal, O, 2019)*

There is the statement was prepared by Kevin Fossey, Buddhist educator and representative of Engaged Buddhism in Europe; Somdech Preah Maha Ghosananda, Patriarch of Cambodian Buddhism; His Excellency Sri Kushok Bakula, 20th Reincarnation of the Buddha’s Disciple Bakula, head of Ladakhi Buddhism, and initial rebuilders of Mongolian Buddhism; and Venerable Nhem Kim Teng, Patriarch of Vietnamese Buddhism. It shows that Buddhism as an ecological religion or a religious

ecology. The relationship between Buddhist ideals and the natural world can be explored within three contexts:

1. Nature as teacher
2. Nature as a spiritual force
3. Nature as a way of life.

In the words of Maha Ghosananda:

"When we respect the environment, then nature will be good to us. When our hearts are good, then the sky will be good to us. The trees are like our mother and father, they feed us, nourish us, and provide us with everything; the fruit, leaves, the branches, the trunk. They give us food and satisfy many of our needs. So we spread the Dharma (truth) of protecting ourselves and protecting our environment, which is the Dharma of the Buddha. When we accept that we are part of a great human family—that every being has the nature of Buddha—then we will sit, talk, make peace. I pray that this realization will spread throughout our troubled world and bring humankind and the earth to its fullest flowering. I pray that all of us will realize peace in this lifetime and save all beings from suffering.

"The suffering of the world has been deep. From this suffering comes great compassion. Great compassion makes a peaceful heart. A peaceful heart makes a peaceful person. A peaceful person makes a peaceful family. A peaceful family makes a peaceful community. A peaceful community makes a peaceful nation. A peaceful nation makes a peaceful world. May all beings live in happiness and peace." (Fossey, K.2003)

Furthermore, in the statement of Kevin Fossey, it shows the message of Ajahn Chah, the Buddhist monk in Ubonratchathani province, Thailand that *"Like the Buddha, we too should look around us and be observant, because everything in the world is ready to teach us. With even a little intuitive wisdom we will be able to see clearly through the ways of the world. We will come to understand that everything in the world is a teacher. Trees and vines, for example, can all reveal the true nature of reality. With wisdom there is no need to question anyone, no need to study. We can learn from Nature enough to be enlightened, because everything follows the way of Truth. It does not diverge from Truth."* (Ajahn Chah, Forest Sangha Newsletter in Fossey, K 2003) This message points on the concerning of nature in Buddhist teaching since the period of time of The Buddha. For the benefit of knowledge in ecology and literature, especially, a concrete poem, the researcher has been

interested in Buddhist's ecocriticism and concrete poems. Even though it is not quite a new form, many people are unfamiliar with. I assign my students create their ideas after studying ecocriticism and concrete poems. Finally, they can produce their works in the creative way.

Research Objectives

1. To investigate students for understanding Eco literature concept through Buddhist concrete poems
2. To evaluate ecocriticism effectiveness understanding

Research Hypothesis

The 1st year English major students, Nakhon Phanom University can understand the concept of Eco literature in works through composing their concrete poems.

Research Methods

Data collection

For Sampling, there are 3 samples of concrete ecocriticism poems by students that is outstanding in religion's concept. This paper used a book of Tree of life, books about Ecocriticism and Google search. For data analysis, semantically, the collected data were processed in terms of meaning students showed. Naturally, the study presented the natural features of the story. Furthermore, research procedures were: collecting the concrete ecocriticism poetry from 3 students, studying word choices of students' works, making tables of classifying the nature words and putting forward some suggestions for the study.

Research Results

Table 1: Frequency of ecocriticism words in students' concrete poems

No.	words	Occurrence	%
1	Buddhist	4	17.39
2	natural	4	17.39
3	environment	4	17.39
4	life	2	8.69

5	plant	1	4.34
6	temple	2	8.69
7	monks	3	13.04
8	world	2	8.69
9	humans	2	8.69
10	culture	2	8.69
11	conservationist	2	8.69
12	destruction	1	4.34
13	phenomenon	1	4.34
14	fuels	2	8.69
15	volcanic	1	4.34
16	weakening	1	4.34
17	atmosphere	1	4.34
18	development	2	8.69
19	greenhouse	1	4.34
20	wildlife	2	8.69
21	protection	1	4.34
22	Environment crisis	1	4.34
23	saving	1	4.34

From the table, the most popular words of ecopoems are Buddhist, natural and environment, in which students make up the highest rate in occurrence frequency. It is obviously from theme of the book. It may mean that the consciousness of students concerns about environment in these simple words and expresses through these ones immediately.

If we categorize these words in appropriate groups, they revealed in this table as follows:

Table 2: Category of the words in poems

No.	Words	Category
1	Buddhist, temple, monks, culture	Humans' invention from nature
2	Natural, environment, wildlife, life	Nature
3	Plant, fuels	Production from nature (direct)
4	World, atmosphere	Universe
5	Saving, protection, development, weakening, destruction	Effectiveness
6	Environment crisis, greenhouse, volcanic, phenomenon	Phenomenon of nature
7	Conservationist, humans, Buddhist	Humans
8	culture	Production from nature (indirect)

From the table, it shows that words in poems involving in nature both direct way and indirect way in semantic field. In lexical relations, these selected words are relational semantics. The meaning of the word can be defined as the total set of meaning relations in which it participates. Moreover, the actual practice of relational semantics or relations of that kind in relations of hyponymy. In the concept of humans' invention from nature, this group is likely indirect way of semantic in ecological field. Clearly, the words Buddhist, temple, monks and culture in the poems relate to ecological concept. In addition, the words in effectiveness sides both positive and negative effects are revealed in the poems that are: saving, protection, development, weakening and destruction. These selected words are grouped in effectiveness side. One more interesting found in the poems is the words in concept of phenomenon of nature that are: environment crisis, greenhouse, volcanic and phenomenon. It may mean that the students concern about environment from their changing. Some are the natural phenomena but some are from humans' activities.

In sum up, the students can learn and concern about ecology through creative writing such a concrete poem. Besides, this is a way to create some literary

works, it can contribute to point on the concerning about nature as well. They can recognize the changing of environment in their period of life. It may lead to solve the problems for better world in the future.

Research Discussion

Firstly, in order to make students be accustomed to ecocriticism, the best way to start introducing ecocriticism in classroom will be by teaching ecocriticism ideas first, then followed by showing movies. After getting used to hear ecocriticism words finally students can play roles and take part in using ecocriticism words. However, students should initially be acquainted with ecocriticism words.

Secondly, teacher can give students contents with various ecocriticism words or can give a list of words and assign them to create their concrete poems and say what they think the title might be.

Thirdly, teacher can give students a short content of ecocriticism and concrete poems and ask them to search the Internet. Teacher should instruct the students on word choices of language usage. Students can learn meanings, symbols from learning a language.

Body of Knowledge



Figure 1:

*Eco-Temple Community Development Project**International Network of Engaged Buddhists (INEB)**Interfaith Climate and Ecology network (ICE) (2016)*

This figure shows the eco temple relating to many dimensions of any community such as economic, infrastructures, environment, business, education and other developments around the temple. This model points on the ecology as an important matter for sustainable development. For eco-literature, it may find in education side which many eco temples produce books from Buddhist monks such as monks in Wat Pah Nanachat (Bung Wai Forest Monastery), Ubonratchathani province.

Research Suggestions

1. Researchers should study the concept of Eco consciousness in different kinds of literary works widely both in Thai literary circle and foreign literary circles.
2. Researchers should relate the concept of Eco consciousness in any created writing to daily life's activities of humans for realizing the importance of environment.

References

- Davies,S.(1987).Tree of Life: Buddhism and Protection of Nature. Geneva: Buddhist Perception of Nature.
- Fossey, K. (2003). Buddhism as an Ecological Religion or a Religious Ecology. Retrieve. September 30, 2022 from: <http://environment-ecology.com/religion-and-ecology/280-buddhism-as-an-ecological-religion-or-a-religious-ecology.html>.
- Garrard, G. (2004). Ecocriticism. London & New York: Routledge.
- International Network of Engaged Buddhists (INEB) and Interfaith Climate and Ecology network (ICE). (2016). Eco-Temple Community Development Project. Retrieve September 30, 2022 from: <https://jneb.net/2016/04/04/eco-temple-community-development-project/>.

ความสุขในการปฏิบัติงานของครู กลุ่มโรงเรียนอุตรมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1

Happiness in the Work of Teachers Udomthammakun School Group
Under the Office of Suphanburi Primary Education Area Office 1

สุภาภรณ์ พวงเข็มแดง¹ กมลวรรณ วรรณธำ²

Supaporn Phoangkemdang, Kamonwan Wanthanang

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความสุขในการปฏิบัติงานของครูกลุ่มโรงเรียนอุตรมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 1 2) เพื่อเปรียบเทียบความสุขในการปฏิบัติงานของครูกลุ่มโรงเรียนอุตรมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง การวิจัย คือ บุคลากรครูในกลุ่มโรงเรียนอุตรมธรรมคุณจำนวน 10 โรงเรียน ได้แก่ ข้าราชการครู ครูอัตราจ้าง ทั้งหมดจำนวน 110 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่แบบสอบถาม มีความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.709 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ กำหนดระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความสุขในการปฏิบัติงานของครู กลุ่มโรงเรียนอุตรมธรรมคุณสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ในด้านลักษณะของงาน มีระดับความสุขในงานสูงสุด รองลงมาคือด้านการเป็นที่ยอมรับ ด้านความพึงพอใจในงาน และน้อยที่สุดคือด้านค่าตอบแทน 2) เปรียบเทียบความสุขในการปฏิบัติงานของครูกลุ่ม โรงเรียนอุตรมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 1 เพศ การศึกษา รายได้ ต่อเดือน และอายุงาน แตกต่างกันจะมีความสุขในการปฏิบัติงานโดยรวมที่แตกต่างกัน และเปรียบเทียบความสุขในการปฏิบัติงานของครูกลุ่ม โรงเรียนอุตรมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 1 อายุ แตกต่างกันจะมีความสุขในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ (Keywords): ความสุขในการปฏิบัติงาน

Received: 2022-10-20 Revised: 2022-12-14 Accepted: 2022-12-15

¹ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา Master of Public Administration, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Corresponding Author e-mail: joysupaporn1234@gmail.com

² คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.

Abstract

This goal of the research : 1) To study the happiness level of UdomThammakhun teacher group under Suphanburi Primary Educational Service Area Office 1 working 2) To compare the happiness of Udomthammakhun teacher group under Suphanburi Primary Education Area office 1 working by classified personal factor The sample group consisted of Udomthammakun teacher from 10 school is 110 teachers and teachers employees. The research instrument is questionnaires that has the reliability at 0.709, data analysis, quantitative research is frequency, percentage, mean, standard deviation, t-value, f-value at the significance level of 0.05 were utilized in the quantitative analysis. Meanwhile, content analysis was leveraged in the qualitative analysis. Research's Results : 1) the overall of happiness's level of Udomthammakhun teacher under Suphanburi Primary Education service Area office 1 is high level. When classified, it was found that the top of happiness's level is working, acceptance, job satisfaction and the least of happiness's level is compensation aspects. 2) Compare the happiness's level of Udomthammakhun teacher group under Suphanburi Primary Education service office 1's working is different because they are different sex, education, income and working life. And compare the happiness's level of Udomthammakhun teacher group under Suphanburi Primary Education service office 1's, working found that overall if they are different age, the happiness's working level is not different.

Keywords: Happiness at work

บทนำ (Introduction)

ครูเป็นบุคลากรที่สำคัญในโรงเรียนที่ผู้บริหารจะต้องเอาใจใส่ดูแลเพื่อให้การดำเนินงานของโรงเรียนประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้แต่ปัญหาการไม่มีความสุขในการทำงานของครูด้วยภาระหน้าที่หลากหลาย ปัญหาพฤติกรรมนักเรียน ปัญหาการจัดการเรียนการสอน ปัญหาขัดแย้งกับผู้ปกครอง ครู หรือแม้กระทั่งตัวผู้บริหารเอง ก็เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของครูแทบทั้งสิ้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้ถ้าไม่ได้รับการดูแลช่วยเหลือก็ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงาน ปัญหาสุขภาพ ผลสำเร็จของงานอาจจะไม่เป็นไปตามที่วางเป้าหมายไว้ หรืออาจส่งผลกระทบต่อเนื่องไป จนถึงความขัดแย้งภายในโรงเรียนที่รุนแรงจนไม่อาจแก้ไขได้ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารจะต้องเข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของครู เพื่อจะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการทำงานและ แก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในการทำงานในโรงเรียนต่อไป (อริศคุณ สิ้นธนา ปัญญา, 2557, หน้า 16)

กลุ่มโรงเรียนอุดมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 1 ปัจจุบันครุมีภาระการสอนและ ภาระหน้าที่หนักมากขึ้น มีเวลาพักผ่อนน้อยลงแม้ในช่วงเวลาที่ปิดภาคเรียนที่ควรเป็นเวลาพักผ่อน ความสุขในการทำงานของบุคลากรในองค์กรกำลังถูกบั่นทอนลงอย่างต่อเนื่องอันมีสาเหตุมาจากองค์กรมีการปรับตัว และก้าวเข้าสู่ยุคที่ทันสมัย รองรับ การเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ การสื่อสารและเทคโนโลยี ครุยังมีภาระอันหนักหน่วงที่ต้องรับผิดชอบมากมาย จึงทำให้ประสบปัญหาในการทำงาน บุคลากรอาจเกิดความท้อแท้และความสุขในการทำงานลดน้อยลง ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาระดับความสุขในการปฏิบัติงานของครูกลุ่มโรงเรียนอุดมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 1 ซึ่งผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริหารงานในกลุ่มโรงเรียนอุดมธรรมคุณ เพื่อส่งเสริมให้ครูปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการจัดการศึกษาและการทำงานอย่างมีความสุข และเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการพัฒนาความสุขในการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสถานศึกษาและเขตพื้นที่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการปฏิบัติงานของครูกลุ่มโรงเรียนอุดมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 1
2. เพื่อเปรียบเทียบความสุขในการปฏิบัติงานของครูกลุ่มโรงเรียนอุดมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความสุขในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรได้แก่ ข้าราชการครูและ ครูอัตราจ้าง รวมทั้งสิ้น 110 คน ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ประชากรทั้งหมด จำนวน 110 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากตำราแนวคิด ทฤษฎี หนังสือหรือเอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยต่างๆ และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตในการศึกษาและเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และรวบรวมเนื้อหาและสาระต่างๆ ที่ได้จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม กำหนดโครงสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2. สร้างแบบสอบถามการวิจัย เรื่องความสุขในการปฏิบัติงานของครู กลุ่มโรงเรียนอุดมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุงาน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคำถามเกี่ยวกับความสุขในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านการเป็นที่ยอมรับ และด้านความพึงพอใจในงาน ด้านละ 7 ข้อ รวม 28 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิด

3. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำ ถ้ามีข้อแก้ไข ดำเนินการตามคำแนะนำ จากนั้นดำเนินการจัดทำเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือและการทดลองใช้

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามเพื่อใช้ในการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความชัดเจนและเหมาะสมยิ่งขึ้น ดังนี้

1. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบเครื่องมือ โดยวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่น ด้วยวิธีดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และปรับปรุงแก้ไข การใช้ภาษาเพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาการและมีความชัดเจน เข้าใจตรงกันสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ตามคำแนะนำของอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร โดยใช้เกณฑ์

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าเที่ยงตรงใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงใช้ไม่ได้

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.96 จึงถือว่าใช้ได้

$$\text{สูตรการคำนวณค่า IOC } \frac{\sum R}{N}$$

2. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่ประชากรกลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรกลุ่มตัวอย่างจริง ได้แก่ โรงเรียนวัดคลองขุนศรีและโรงเรียนวัดยอดพรพิมล จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของคอนบราซ (Cronbach) พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.709 ซึ่งมีค่าเกินกว่ามาตรฐาน (0.7) แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลในการวิจัยได้จริง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัย ความสุขในการปฏิบัติงานของครู กลุ่มโรงเรียนอุดมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับกลุ่มโรงเรียนอุดมธรรมคุณ จำนวน 10 โรงเรียนโดยตรงด้วยตนเอง และนัดหมายวันที่จะไปขอรับแบบสอบถามกลับคืนภายในระยะเวลาที่กำหนดในกรณีที่ไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัยจะติดต่อประสานทางโทรศัพท์และส่งแบบสอบถามซ้ำต่อไปจนครบจำนวน ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามครบ จำนวน 110 คน

2. ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและมีความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและมีความสมบูรณ์ นำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้ โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการความช่วยเหลือ สถิติที่ใช้คือค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน โดยทดสอบด้วยค่าที (Independent Sample t - test) ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การทดสอบแบบวิเคราะห์ความแปรปรวน ตัวแปร (One way ANOVA) หรือค่าเอฟ (F -test) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD

แบบสอบถามตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย (Research Results)

การวิจัยเรื่อง ความสุขในการปฏิบัติงานของครู กลุ่มโรงเรียนอุดมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้อมูลทั่วไป พบว่า เป็นเพศชาย มีอายุ 36 - 45 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และมีอายุงาน 6 - 10 ปี
2. ความสุขในการปฏิบัติงานของครู กลุ่มโรงเรียนอุดมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะของงาน มีระดับความสุขในงานสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการเป็นที่ยอมรับด้านความพึงพอใจในงาน และน้อยที่สุดคือด้านค่าตอบแทน
3. การเปรียบเทียบความสุขในการปฏิบัติงานของครูกลุ่มโรงเรียนอุดมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน แตกต่างกัน มีความสุขในการปฏิบัติงานของครูโดยรวมแตกต่างกัน และเปรียบเทียบความสุขในการปฏิบัติงานของครูกลุ่มโรงเรียนอุดมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความสุขในการปฏิบัติงานของครูโดยรวมไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การศึกษาเรื่องความสุขในการปฏิบัติงานของครู กลุ่มโรงเรียนอุดมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 อภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัยดังนี้

ความสุขในการปฏิบัติงานของครู กลุ่มโรงเรียนอุดมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ที่มีเพศ แตกต่างกัน จะมีความสุขในการปฏิบัติงานของครูโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความสุขในการปฏิบัติงานของครู กลุ่มโรงเรียนอุดมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ที่มีเพศ แตกต่างกัน จะมีความสุขในการปฏิบัติงานของครู ด้านความพึงพอใจในงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริธร สายสุนทร (2558 : บทคัดย่อ) ศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท แก๊สโซลมิทไคลน์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความสุขในการทำงานด้านความสำเร็จแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสุขในการปฏิบัติงานของครู กลุ่มโรงเรียนอุดมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ที่มีอายุ แตกต่างกัน จะมีความสุขในการปฏิบัติงานของครู

โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความสุขในการปฏิบัติงานของครู กลุ่มโรงเรียนอุดมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 1 ที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความสุขในการปฏิบัติงานของครู ด้านลักษณะของงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านการเป็นที่ยอมรับ และ ด้านความพึงพอใจในงาน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรดนัย ไต้ไธสง (2561 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูริสทริบิวชั่น แอนด์ เซลส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า อายุ ไม่มีผลกับความสุขในการทำงาน

ความสุขในการปฏิบัติงานของครูกลุ่มโรงเรียนอุดมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 1 ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน จะมีความสุขในการปฏิบัติงานของครู โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความสุขในการปฏิบัติงานของครูกลุ่ม โรงเรียนอุดมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 1 ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน จะมีความสุขในการปฏิบัติงานของครู ด้านลักษณะของงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ และ ด้านความพึงพอใจในงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรดนัย ไต้ไธสง (2561 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูริสทริบิวชั่น แอนด์ เซลส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงาน คือ ระดับการศึกษา โดยมีผลกับความสุขในการทำงานภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ความสุขในการปฏิบัติงานของครู กลุ่มโรงเรียนอุดมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 1 ที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน จะมีความสุขในการปฏิบัติงานของครู โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความสุขในการปฏิบัติงานของครูกลุ่ม โรงเรียนอุดมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 1 ที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน จะมีความสุขในการปฏิบัติงานของครู ด้านลักษณะของงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านการเป็นที่ยอมรับ และ ด้านความพึงพอใจในงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของภาวิณี พลายน้อย (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลนครนายก ผลการศึกษาพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีอิทธิพล ต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลนครนายก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริธร สายสุนทร (2558 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท แก๊สโซลมิทไคลน์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความสุขในการงานด้านความสำเร็จแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสุขในการปฏิบัติงานของครูกลุ่ม โรงเรียนอุดมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 1 ที่มีอายุงาน แตกต่างกัน จะมีความสุขในการปฏิบัติงานของครู โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

ความสุขในการปฏิบัติงานของครูกลุ่มโรงเรียนอุดมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 1 ที่มีอายุงานแตกต่างกัน จะมีความสุขในการปฏิบัติงานของครู ด้านลักษณะของงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านการเป็นที่ยอมรับ และ ด้านความพึงพอใจในงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของเมธาพร ผังลักษณ์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของครูในอำเภอเมือง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของครูในอำเภอเมือง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน และวิทยฐานะ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาวี สุขหรั่ง (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนบางป่อวิทยาคม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนบางป่อวิทยาคม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

องค์ความรู้จากการวิจัย (Body of Knowledge)

องค์กรแห่งความสุข เป็นแนวคิดที่มีกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ บุคลากรในองค์กร เมื่อบุคลากรในองค์กรมีความสุข ย่อมส่งผลดีต่อผลประกอบการหรือผลผลิตขององค์กร การสร้างความสุขในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์กร โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรมีความสุข ความสุขที่เกิดขึ้นก่อให้เกิดความสร้างสรรค์ทางความคิด งานที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความตึงเครียดจากการทำงาน และสภาพแวดล้อมลดความขัดแย้งในองค์กร แนวทางของการสร้างความสุข มี 4 ด้าน ได้แก่

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน มีผลกระทบต่อความปลอดภัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ ตลอดจนสุขภาพและความเป็นอยู่ของบุคลากร สภาพแวดล้อมทางกายภาพนับเป็นพื้นฐานของความปลอดภัยและสุขภาพในการประกอบอาชีพ และส่งผลกระทบต่อการทำงาน ความเจ็บป่วย การบาดเจ็บ และอาจก่อให้เกิดการพิการหรือเสียชีวิตได้

2. สภาพแวดล้อมทางจิตสังคม หมายถึง วัฒนธรรมองค์กร ทักษะคติ ความเชื่อ ค่านิยม และการปฏิบัติที่ส่งผลกระทบต่อความผาสุกของบุคลากร ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อาจก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ เช่น การขาดนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในองค์กร ขาดการสนับสนุนรูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีสุขภาพะ เป็นต้น

3. แหล่งของสุขภาพะบุคลากรในที่ทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนบริการสุขภาพ ข่าวสาร ทรัพยากรและโอกาสที่บริษัทหรือองค์กรจัดเตรียมไว้สำหรับพนักงาน หรือ

สนับสนุน หรือกระตุ้นเพื่อปรับปรุง หรือคงไว้ซึ่งวิถีปฏิบัติในการดำเนินชีวิตอย่างมีสุขภาพะ มีการติดตามและสนับสนุนทั้งสุขภาพทางกายและสุขภาพจิต

4. ชุมชนบริษัท เป็นความเชื่อมโยงของชุมชนและบริษัท ประกอบด้วย กิจกรรม ทักษะ ความเชี่ยวชาญและแหล่งทรัพยากรอื่น ๆ ความผูกพันของบริษัท สภาพชุมชนทั้งทางกายภาพและสังคม ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพใจ ความปลอดภัยและความผาสุกของพนักงานและครอบครัว

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านลักษณะของงาน ครูกลุ่มโรงเรียนอุดมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 1 ควรมีการส่งเสริมในประเด็นการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ และควรมีการปรับปรุงพัฒนาในประเด็น รูปแบบการทำงานด้วยตนเองได้อย่างอิสระ

2. ด้านค่าตอบแทน ครูกลุ่มโรงเรียนอุดมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 1 ควรมีการส่งเสริมในประเด็นเงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และควรมีการปรับปรุงพัฒนาในประเด็นค่าตอบแทนพิเศษนอกเหนือจากเงินเดือน

3. ด้านการเป็นที่ยอมรับ ครูกลุ่มโรงเรียนอุดมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 1 ควรมีการส่งเสริมในประเด็นการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา และควรมีการปรับปรุงพัฒนาในประเด็น การยอมรับในความสามารถของครูจากผู้ปกครอง

4. ด้านความพึงพอใจในงาน ครูกลุ่มโรงเรียนอุดมธรรมคุณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 1 ควรมีการส่งเสริมในประเด็น การสร้างผลงานที่ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา และควรมีการปรับปรุงพัฒนาในประเด็น การได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถของครู

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาในปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของครูเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของครูในมิติที่หลากหลาย

2. การได้รับค่าตอบแทนพิเศษนอกเหนือจากเงินเดือนนั้นควรมีการศึกษาแนวทางในการจัดค่าตอบแทนพิเศษในโรงเรียน

3. การสามารถปรับรูปแบบการทำงานด้วยตนเองได้อย่างอิสระควรมีการศึกษา รูปแบบการทำงานอย่างอิสระที่ส่งเสริมต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

เอกสารอ้างอิง (References)

- ภัทรดนัย ใต้ไธสง. (2561). ความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูริสทริบิวชั่น แอนด์ เซลส์ จำกัด. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์. 8(1).
- เมธพร พังลักษณ์. (2559). ความสุขในการทำงานของครูในอำเภอเมือง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาพะเยาเขต 1. วิทยานิพนธ์หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภาวิณี พลายน้อย. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลนครนายก จังหวัดนครนายก. วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์, สาขาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิภาวี สุขหรั่ง. (2560). ความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนบางบ่อวิทยาคม สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 9. วิทยานิพนธ์หลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิรินธร สายสุนทร. (2558). ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท แก๊สโซลมิทไคลน์ (ประเทศไทย) จำกัด. วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม, 14(3).
- อธิคุณ สิ้นธนาปัญญา. (2557). การบริหารความสุขในสถานศึกษา. วารสารสุทธิปริทัศน์.

หลักเกณฑ์การเสนอบทความและคำแนะนำสำหรับผู้นิพนธ์ เพื่อตีพิมพ์ในวารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น

นโยบายและขอบเขตการตีพิมพ์เผยแพร่

"วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น" เป็นวารสารสำหรับการเผยแพร่ผลงานวิชาการและผลงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ของคณาจารย์ นักวิชาการ นิสิต นักศึกษาผู้สนใจทั่วไปและแขนงวิชาที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นผลงานในเชิงบูรณาการหลักการบริหารจัดการนิติบุคคล รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ นิติศาสตร์ การจัดการ สังคมวิทยา พัฒนาสังคม และการศึกษา เชื่อมโยงหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ตลอดจนบทวิเคราะห์ที่เสนอทางออกให้กับปัญหาที่อยู่ในความสนใจของสังคม

การพิจารณาและคัดเลือกบทความ

บทความแต่ละบทความจะได้รับพิจารณาจากคณะกรรมการกลั่นกรองบทความวารสาร (Peer Review) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน โดยบทความผู้นิพนธ์ภายนอกได้รับการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิภายในและผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ส่วนบทความผู้นิพนธ์ภายในได้รับการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกหน่วยงานที่จัดทำวารสาร มีความเชี่ยวชาญตรงตามสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง และได้รับความเห็นชอบจากกองบรรณาธิการก่อนตีพิมพ์ ทั้งนี้จะมีรูปแบบที่ผู้พิจารณาบทความไม่ทราบชื่อผู้นิพนธ์บทความและผู้นิพนธ์บทความไม่ทราบชื่อผู้พิจารณาบทความเช่นเดียวกัน (Double-Blind Peer Review)

ส่วนประเภทของบทความที่ลงตีพิมพ์ในวารสาร

วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น ตีพิมพ์บทความประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1. บทความวิจัย

รายงานผลงานวิจัยใหม่ที่มีองค์ความรู้อันเป็นประโยชน์ เป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจทันต่อเหตุการณ์และยุคสมัย ซึ่งไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารใด ๆ มาก่อน ควรมีองค์ประกอบดังนี้

1.1 ชื่อเรื่อง (Title) ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยพิมพ์ชื่อเรื่องเป็นภาษาไทย และตามด้วยภาษาอังกฤษ

1.2 ผู้นิพนธ์ (Author) ชื่อและนามสกุลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

1.3 บทคัดย่อ (Abstract) ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

1.4 คำสำคัญ (Keywords) ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ระบุคำเป็นคำสำคัญของเนื้อหา ครอบคลุมชื่อเรื่องที่จะศึกษา เหมาะสมสำหรับนำไปใช้เป็นคำค้นหาข้อมูล

1.5 บทนำ (Introduction) เป็นส่วนของเนื้อหาที่อธิบายถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา และเหตุผลนำไปสู่การศึกษาวิจัย ทั้งนี้ ควรอ้างอิงเอกสารและงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องด้วยเพื่อให้มีน้ำหนักและเกิดความน่าเชื่อถือ

1.6 วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives) ระบุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการวิจัย

1.7 วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods) อธิบายถึงกระบวนการดำเนินการวิจัยอย่างละเอียด และชัดเจน กล่าวถึงรายละเอียดของวิธีการศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา และวิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้งสถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูล

1.8 ผลการวิจัย (Research Results) เสนอผลการวิจัยที่ตรงประเด็นตามลำดับชั้นของการวิจัย ควรจำแนกผลออกเป็นหมวดหมู่และสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยการบรรยายในเนื้อเรื่อง และแสดงรายละเอียดเพิ่มเติมด้วยภาพประกอบ ตาราง กราฟ หรือแผนภูมิตามความเหมาะสม

1.9 อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion) ผสมผสานเปรียบเทียบและผลการวิจัยให้เข้ากับหลักทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเชื่อมโยงผลการวิจัยให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาการวิจัย เพื่อให้มีความเข้าใจหรือเกิดความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนั้น รวมทั้งข้อดี ข้อเสียของวิธีการศึกษา เสนอแนะความคิดเห็นใหม่ ๆ ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางที่จะนำไปประยุกต์ให้เกิดประโยชน์

1.10 ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions) ระบุข้อเสนอแนะทั่วไปและข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1.11 เอกสารอ้างอิง (References) เป็นการอ้างอิงเอกสารในเนื้อหาให้ใช้ระบบ APA (American Psychological Association citation style) ทั้งนี้ การอ้างอิงเอกสารที่เป็นภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ

2. บทความวิชาการ

หัวข้อและเนื้อหาควรชี้ประเด็นที่ต้องการนำเสนอให้ชัดเจนและมีลำดับเนื้อหาที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ชัดเจน รวมถึงใช้ทฤษฎีวิเคราะห์และเสนอแนะประเด็นอย่างสมบูรณ์ ควรมีองค์ประกอบดังนี้

2.1 ชื่อเรื่อง (Title) ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยพิมพ์ชื่อเรื่องเป็นภาษาไทย และตามด้วยภาษาอังกฤษบรรทัดถัดต่อมา

2.2 ผู้นิพนธ์ (Author) ชื่อและนามสกุลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

2.3 บทคัดย่อ (Abstract) ให้มีภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

2.4 คำสำคัญ (Keywords) ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ระบุคำเป็นคำสำคัญของเนื้อหา ครอบคลุมชื่อเรื่องที่ศึกษา เหมาะสำหรับนำไปใช้เป็นคำค้นหาข้อมูล

2.5 บทนำ (Introduction) เป็นส่วนแนะนำและปูพื้นเรื่อง เพื่อให้ผู้อ่านทราบข้อมูลเบื้องต้นของเนื้อหา

2.6 เนื้อหา (Content) เนื้อหาบทความ มีการแบ่งประเด็นเรื่องย่อย ๆ และการจัดเรียงลำดับเป็นไปตามรายละเอียดของเนื้อหา

2.7 บทสรุป (Conclusion) การสรุปเนื้อหาในบทความทั้งหมดออกมาอย่างชัดเจน กระชับ โดยมีการสรุปปิดท้ายเนื้อหาที่นำเสนอ

2.8 เอกสารอ้างอิง (References) เป็นการอ้างอิงเอกสารในเนื้อหาให้ใช้ระบบ APA (American Psychological Association citation style) ทั้งนี้ การอ้างอิงเอกสารที่เป็นภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ

การส่งบทความ

บทความที่จะตีพิมพ์ในวารสารการบริหารนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมท้องถิ่นต้องส่งบทความผ่านระบบออนไลน์ได้ที่ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/jsa-journal/index>. เท่านั้น

รูปแบบบทความและการพิมพ์เนื้อหาบทความ

1. การเตรียมต้นฉบับบทความ มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ขนาดต้นฉบับ ขนาดหน้ากระดาษ B5 โดยมีการตั้งค่าหน้ากระดาษความกว้าง 7.5 นิ้ว และความสูง 10.5 นิ้ว โดยเว้นระยะห่างระหว่างขอบกระดาษด้านบนและด้านซ้าย 1 นิ้ว ด้านขวาและด้านล่าง 0.5 นิ้ว

1.2 รูปแบบการพิมพ์ เนื้อหาในบทความส่วนแรก จัดเป็นแบบ 1 คอลัมน์ คือ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้วิจัย บทคัดย่อ คำสำคัญ และเชิงอรรถ อยู่ส่วนหน้าแรก ส่วนที่สอง จัดเป็นแบบ 1 คอลัมน์ คือ เนื้อหาบทความที่อยู่ส่วนหน้าที่สองเป็นต้นไป

1.3 ใช้รูปแบบตัวอักษร TH Sarabun PSK พิมพ์ด้วยโปรแกรมไมโครซอฟต์เวิร์ด

1.4 หัวกระดาษ ประกอบด้วยเลขหน้า ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวธรรมดา ตำแหน่งชิดขอบกระดาษด้านขวาบน

1.5 ชื่อเรื่อง/ชื่อบทความภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 18 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งกึ่งกลางหน้ากระดาษ

1.6 ชื่อผู้นิพนธ์ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ ระบุเฉพาะชื่อและนามสกุล ไม่ต้องมีคำนำหน้า เว้น 2 เคาะระหว่างชื่อและนามสกุล ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งกึ่งกลางหน้ากระดาษ ใต้ชื่อเรื่อง

1.7 เครื่องหมายเลข⁽¹⁾ เขียนไว้บนนามสกุลผู้นิพนธ์ เพื่อระบุสังกัดคณะ หน่วยงาน และอีเมลของผู้นิพนธ์เพื่อระบุเชิงอรรถ (Footnote) ไว้ด้านล่างกระดาษ

1.8 เชิงอรรถ (Footnote) ให้เขียนไว้ด้านล่างของส่วนหน้าแรก ที่มีเครื่องหมายเลข⁽¹⁾ กำกับไว้บนนามสกุลผู้นิพนธ์ ให้ระบุสังกัดคณะ หน่วยงาน และอีเมลของผู้นิพนธ์ ขนาดตัวอักษร 14 ชนิดตัวธรรมดา กรณีที่ผู้นิพนธ์มีสถานภาพเป็นนักศึกษาให้ระบุหลักสูตรที่นักศึกษา กำลังศึกษาอยู่ เช่น หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช

วิทยาลัย เป็นต้น ทั้งนี้ การระบุสังกัดคณะ หน่วยงานของผู้นิพนธ์นั้น ผู้นิพนธ์ต้องระบุทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษด้วย

1.9 หัวข้อของบทคัดย่อภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวหนา ตำแหน่ง ขีดขอบกระดาษด้านซ้าย

1.10 เนื้อหาบทคัดย่อภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวธรรมดา ให้ จัดเป็นแบบ 1 คอลัมน์ บรรทัดแรกเว้น 7 ตัวอักษรจากขอบกระดาษด้านซ้ายและพิมพ์ให้ขีดขอบทั้งสองด้าน ส่วนเนื้อหาบทความที่อยู่หน้าที่สองเป็นต้นไปให้จัดเป็นแบบ 1 คอลัมน์เช่นกัน ทั้งนี้ ควรมี ความยาวไม่เกิน 350 คำ และลักษณะของบทคัดย่อควรประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ (Objective) วิธีการศึกษา (Methods) ผลการศึกษา (Results) และคุณค่าหรือการนำไปใช้ประโยชน์

1.11 หัวข้อคำสำคัญ/อังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งขีดขอบกระดาษ ด้านซ้าย ระบุคำสำคัญที่นำไปใช้เป็นคำค้น คำสำคัญแต่ละคำค้นด้วยเครื่องหมายจุลภาค (;) ทั้งนี้ ควรมีคำสำคัญ 3-5 คำ โดยต้องจัดเรียงคำสำคัญตามตัวอักษร

1.12 หัวข้อเรื่อง ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งขีดขอบกระดาษด้านซ้าย

1.13 หัวข้อย่อ ย ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวธรรมดา ระบุหมายเลขหน้าหัวข้อย่อโดยเรียง ตามลำดับหมายเลข

1.14 จำนวนต้นฉบับ ควรมีความยาวอยู่ระหว่าง 10-15 หน้า โดยนับรวมตาราง รูปภาพ แผนภูมิ และเอกสารอ้างอิง

1.15 ตาราง รูปภาพ และแผนภูมิ กรณีเป็นตารางให้ชื่อตารางอยู่ด้านบน กรณีที่เป็น รูปภาพหรือแผนภูมิ ให้ระบุชื่อรูปภาพหรือแผนภูมิอยู่ด้านล่าง

ตารางที่ 1 รายละเอียดรูปแบบการเตรียมต้นฉบับบทความ

รายละเอียด	ขนาดอักษร	รูปแบบ	ชนิด
ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)	18	กึ่งกลาง	ตัวหนา
ชื่อผู้นิพนธ์ (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)	16	กึ่งกลาง	ตัวหนา
หน่วยงานที่สังกัด (เชิงอรรถ : Footnote) (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)	14	ขีดซ้าย	ตัวธรรมดา
บทคัดย่อ (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)	16	ขีดซ้าย	ตัวหนา
คำสำคัญ (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)	16	ขีดซ้าย	ตัวหนา
หัวข้อหลักตามรูปแบบบทความกำหนดไว้	16	ขีดซ้าย	ตัวหนา
หัวข้อย่อย	16	ขีดซ้าย	ตัวหนา
เนื้อหาตามรูปแบบบทความกำหนดไว้	16	ขีดซ้าย	ตัวธรรมดา
เอกสารอ้างอิง (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)	16	ขีดซ้าย	ตัวหนา
ตาราง			

รายละเอียด	ขนาดอักษร	รูปแบบ	ชนิด
ชื่อตาราง (ตารางที่ : จัดไว้บนตาราง)	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
รายละเอียดชื่อตาราง (พิมพ์ต่อจากชื่อตาราง)	16	ชิดซ้าย	ตัวธรรมดา
รูปภาพ/แผนภูมิ			
ชื่อรูปภาพ/แผนภูมิ (ภาพ/แผนภูมิที่ : จัดไว้ใต้รูปภาพ/แผนภูมิ)	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
รายละเอียดชื่อรูปภาพ/แผนภูมิ (พิมพ์ต่อจากชื่อรูปภาพ/แผนภูมิ)	16	ชิดซ้าย	ตัวธรรมดา
เอกสารอ้างอิง : ใช้รูปแบบการอ้างอิงแบบ APA (American Psychological Association citation style) โดยการอ้างอิงเอกสารที่เป็นภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ			
จำนวนต้นฉบับ : มีความยาวอยู่ระหว่าง 10-15 หน้า			

เอกสารอ้างอิงในบทความ

รูปแบบการอ้างอิงในเนื้อเรื่องใช้วิธีการอ้างอิงระบบนาม-ปี ตามรูปแบบของ American Psychological Association (APA) โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. การอ้างอิงต้นเนื้อความ ให้ใช้ระบบตัวอักษรโดยระบุชื่อ-นามสกุล ตามด้วย วงเล็บ เปิด-ปิด แล้วระบุปีที่ตีพิมพ์ เช่นอนวัต กระสังข์ (2560) เป็นต้น
2. การอ้างอิงท้ายเนื้อความ ให้ใช้ระบบตัวอักษรโดยใช้ วงเล็บ เปิด-ปิด แล้วระบุชื่อ-นามสกุลของผู้เขียนและปีที่ตีพิมพ์ กำกับท้ายเนื้อความที่ได้อ้างอิง ดังนี้

อ้างอิงจากเอกสารภาษาไทย

1. ผู้แต่งหนึ่งคน ให้อ้างอิงชื่อผู้แต่งแล้วตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) และตามด้วยปีที่ตีพิมพ์ เช่น (อนวัต กระสังข์, 2561)
2. ผู้แต่งสองคน ให้อ้างอิงชื่อของผู้แต่งทั้งสองคนโดยใช้คำว่า “และ” ในการเชื่อมผู้เขียนทั้งสองแล้วตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) และปีที่ตีพิมพ์ เช่น (อนวัต กระสังข์และสมาน งามสนิท, 2560)
3. ถ้ามีผู้แต่งมากกว่า 2 คนให้อ้างชื่อของผู้แต่งคนแรกแล้วเพิ่มคำว่า “และคณะ” แล้วตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) และตามด้วยปีที่ตีพิมพ์ เช่น (สมาน งามสนิทและคณะ, 2562)

อ้างอิงจากเอกสารภาษาอังกฤษ

1. ถ้ามีผู้แต่งหนึ่งคนให้อ้างนามสกุลของผู้แต่ง ตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) และปีที่ตีพิมพ์ เช่น (Therry, 2018)

2. ถ้ามีผู้แต่งสองคนให้อ้างนามสกุลของผู้แต่งทั้งสองคน โดยใช้เครื่องหมายแอมป์ (&) คั่นกลางระหว่างนามสกุลของผู้แต่งทั้งสอง แล้วตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) และปีที่พิมพ์ เช่น (Horry & Peter, 2018)

3. ถ้ามีผู้แต่งมากกว่า 2 คนให้อ้างนามสกุลของผู้แต่งคนแรกตามด้วย et al. ตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) และปีที่พิมพ์ (Peter et al., 2010)

เอกสารอ้างอิงที่ใช้อ้างอิงในเนื้อหาบทความ จะต้องปรากฏในเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ
ทุกรายการ

เอกสารอ้างอิงท้ายบทความ

1. หนังสือ

ชื่อ/นามสกุลผู้พิมพ์. //(ปีที่พิมพ์). //ชื่อหนังสือ. //ครั้งที่พิมพ์(ถ้ามี). //เมืองที่พิมพ์.// สำนักพิมพ์.
Author. //(Year of Publication). //Title of Book. //Edition of Book. //Place of
Publication. //Publisher Name.

ตัวอย่าง

อนุวัต กระสังข์. (2560). *พื้นฐานรัฐประศาสนศาสตร์*. พระนครศรีอยุธยา: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย.

Cook, Robert D. (1995). *Finite Element Modeling for Stress Analysis*. New York:
John Wiley & Sons.

2. วารสาร

ชื่อ/นามสกุลผู้พิมพ์. //(ปี,เดือน/วันที่พิมพ์). //ชื่อบทความ. //ชื่อวารสาร. //ปีที่พิมพ์ (ฉบับที่
พิมพ์). //เลขหน้าแรก-หน้าสุดท้าย.

Author. //(Date of Publication). //Title of Article. //Name of
Journal. //Year(Volume). //page.

ตัวอย่าง

ยรรยงวรกร ทองแย้ม. (2563). กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดออนไลน์โดยใช้อัตลักษณ์ท้องถิ่นในการ
สร้างแบรนด์ชุมชนกาแปดอยเผ่าไทยของบ้านรักไทย อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก.
วารสารการบริหารนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมท้องถิ่น. 6(4), 55-68.

3. หนังสือพิมพ์

ชื่อ/นามสกุลผู้พิมพ์. //(ปี,เดือน/วันที่พิมพ์). //ชื่อบทความ. //ชื่อหนังสือพิมพ์. //
เลขหน้าแรก-หน้าสุดท้าย.

Author. //(Date of Publication). //Title of Article. //Name of Newspaper. //
page.

ตัวอย่าง

ปรียา เหล่าวิวัฒน์. (2549, พฤศจิกายน 6). เกียรติอันภาคภูมิใจ. *กรุงเทพธุรกิจ*, น. 13.

Jewell, Mark. (2006, November 7). Silent Aircraft' Spreads its Wings.

Bangkok Post, p. 13

4. วิทยานิพนธ์

ชื่อ/นามสกุลผู้นิพนธ์.//(ปีที่พิมพ์).//ชื่อวิทยานิพนธ์./วิทยานิพนธ์ระดับ/(บัณฑิต,
มหาบัณฑิต, ดุษฎีบัณฑิตให้ระบุลงให้ชัดเจน)//ชื่อสถานศึกษา.

Author.//(Year of Publication).//Title of Thesis.//Degree of Thesis.//
Publisher Name.

ตัวอย่าง

อนุกวัต กระสังข์. (2557). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรตามแนวพุทธภายใต้กระแสบริโภคนิยม.
วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

5. รายงานการวิจัย

ผู้แต่ง.//(ปีที่พิมพ์).//ชื่อเรื่อง.//รายงานผลการวิจัย.//สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

อนุกวัต กระสังข์. (2557). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรตามแนวพุทธภายใต้กระแสบริโภคนิยม.
รายงานผลการวิจัย. โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย.

6. สัมภาษณ์

ชื่อผู้ที่ได้รับการสัมภาษณ์.//(ปีที่สัมภาษณ์, วัน เดือน).//ตำแหน่ง.//[บทสัมภาษณ์].

สุรพล สุยะพรหม. (2560, 5 มีนาคม). รองอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลง
กรณราชวิทยาลัย [บทสัมภาษณ์].

7. สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ผู้แต่ง.//(ปีที่เผยแพร่).//ชื่อเรื่อง.//สืบค้น วัน เดือน ปี.//จาก/แหล่งที่มาของข้อมูล.

กรมเศรษฐกิจการพาณิชย์. (2548). พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. สืบค้น 3 กรกฎาคม 2548, จาก
<http://www.moc.go.th/thai/dbe/ecoco/e-com3.htm>

Buddhism Meditation Triratna Find us Community. (2020). *Who Was The Buddha?*.
Retrieved March 20, 2020, from <https://thebuddhistcentre.com/text/who-was-buddha>.