

# Lawarath Social e-Journal

ISSN [ONLINE] 2697-5211

Vol. 2 No. 1 January-April 2020



Social Department  
Humanities &  
Social Sciences

Thepsatri Rajabhat University



# Lawarath Social E – Journal



## กำหนดการเผยแพร่ ปีละ 3 ฉบับ

ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน/ ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม/ ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าทางวิชาการแก่นักวิจัย นักวิชาการ คณาจารย์ และนักศึกษาในมหาวิทยาลัยการด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
2. เพื่อเผยแพร่บทความวิจัยและบทความวิชาการแก่นักวิจัย นักวิชาการ คณาจารย์ และนักศึกษาในมหาวิทยาลัยการด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

## คณะกรรมการที่ปรึกษาวารสาร Lawarath Social E – Journal:

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม  
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

บรรณาธิการ: อาจารย์ ดร.วีรวิชัย บุญส่ง

ผู้ช่วยบรรณาธิการ: อาจารย์ภูเทพ ประภากร, อาจารย์ปริญญากัญจน์ ใจสะอาด และ  
อาจารย์เบญจพร นวลประเสริฐ

ศิลปกรรม: นางสาวสุนทรี รื่นชู

ภาพปก: อาจารย์ปริญญากัญจน์ ใจสะอาด และ อาจารย์ณฤทธิ์ ประจงแต่ง

สำนักงาน: ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

321 ถนนนารายณ์มหาราช อ.เมือง จ.ลพบุรี 15000

โทร. 036-427487-93 ต่อ 12247

E-mail: lawarath.sej@yahoo.com

## กองบรรณาธิการ



- |                                                  |                                                 |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.กาสัก เต๊ะชันหมาก           | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี                        |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรารณ ทรัพย์รวงทอง      | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี                        |
| 3. อาจารย์ ดร.สุริยะ หาญพิชัย                    | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี                        |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร.บุญร่วม คำเมืองแสน          | มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย                   |
| 5. รองศาสตราจารย์ ดร.รัตนชนก พรหมณศิริ           | มหาวิทยาลัยพิษณุโลก                             |
| 6. รองศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ ศิลปาสันทน           | วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม                           |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกอร บุญมี             | มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ                |
| 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กานดา เต๊ะชันหมาก       | มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา                |
| 9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามาส ชมผา            | มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี                    |
| 10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดงนภสร ณ ป้อมเพชร์     | มหาวิทยาลัยสวนดุสิต                             |
| 11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรภัทร กิจจาร์ักษ์    | มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์                      |
| 12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิเทศ สนั่นนารี        | มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์<br>ราชวิทยาลัย ขอนแก่น |
| 13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุดมลักษณ์ กุลศรีโรจน์ | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์                          |
| 14. ดร.จันทร์ฉาย จันทร์ลา                        | กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น                    |

## ผู้ทรงคุณวุฒิในการพิจารณาบทความ

- |                                                    |                                  |
|----------------------------------------------------|----------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ อุปไมยอริชัย        | มหาวิทยาลัยนเรศวร                |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.บุญร่วม คำเมืองแสน            | มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย    |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.รัตนชนก พรหมณศิริ             | มหาวิทยาลัยพิษณุโลก              |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ ศิลปาสันทน             | วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม            |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี รัตนเสริมพงศ์       | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี         |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสิตา เกิดผล ประสพศักดิ์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี         |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธาสินี ศิริโคคาภิรมย์  | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี         |
| 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกอร บุญมี               | มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ |
| 9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กานดา เต๊ะชันหมาก         | มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา |
| 10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณ์ ภูริพงศ์           | มหาวิทยาลัยพิษณุโลก              |
| 11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามาส ชมผา             | มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี     |
| 12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พ.ต.ท.ดร.ดิฐภัทร บวรชัย     | โรงเรียนนายร้อยตำรวจสามพราน      |
| 13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดงนภสร ณ ป้อมเพชร์       | มหาวิทยาลัยสวนดุสิต              |
| 14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรภัทร กิจจาร์ักษ์      | มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์       |

- |                                                      |                                                |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิเทศ สนั่นนารี            | มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ<br>ราชวิทยาลัย ขอนแก่น |
| 16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรมะ แขวงเมือง             | มหาวิทยาลัยนครพนม                              |
| 17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาธิต ทรัพย์รวงทอง         | มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์                     |
| 18. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรเดช ไสยกิจ              | มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี                       |
| 19.. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ ไกรสิน          | มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย<br>ร้อยเอ็ด      |
| 20. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริยศักดิ์ มังกรแก้ววิกุล | มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์                   |
| 21. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิเศก ปันสุวรรณ           | มหาวิทยาลัยศิลปากร                             |
| 22. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุดมลักษณ์ กุลศรีโรจน์     | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์                         |
| 23. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชลิดา แสนวิเศษ                | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี                       |
| 24. อาจารย์ ดร.ปกเกศ จุลสุคนธ์                       | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี                       |
| 25. อาจารย์ ดร.ภูวดล จุลสุคนธ์                       | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี                       |
| 26. พ.ต.ท. ดร.ธนพิพัฒน์ สุภาจิตต์                    | โรงเรียนนายร้อยตำรวจสามพราน                    |
| 27. อาจารย์ ดร.เขมิกา ทองเรือง                       | มหาวิทยาลัยนครพนม                              |
| 28. อาจารย์ ดร.สำราญ วิเศษ                           | มหาวิทยาลัยนครพนม                              |
| 29. อาจารย์ ดร.สาคร มหาหิงค์                         | มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช<br>วิทยาลัย ขอนแก่น |
| 30. อาจารย์ ดร.สุมาลี เอี่ยมสมัย                     | วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี<br>พระพุทธบาท         |
| 31. ดร.จรรยา กลัดล้อม                                | นักวิชาการอิสระ                                |

## บทบรรณาธิการ



วารสาร Lawarath Social E-Journal ฉบับนี้เริ่มจากบทความของ กรรณิษฐ์ คุ่มกระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี”

บทความของ ฉัตรดา สายคงดี เรื่อง “ประสิทธิภาพการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี”

บทความของ กุลณัฐฐา บัวขาวเกาะ เรื่อง “การบริหารการจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์”

บทความของ สุมาลี เฉลิม่วงค์ เรื่อง “การบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี”

บทความของ กมลวรรณ พงษ์นิรันดร์ และ สุภารัตน์ พิชา ปิยะธรรมวรกุล เรื่อง “การศึกษาความสามารถในการใช้ทักษะกล่อมเนื้อมัดใหญ่ของเด็กกลุ่มอาการดาวน์ซินโดรมโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ”

บทความของ จุฑามาศ ทรัพย์แสนดี เรื่อง “การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี”

บทความชิ้นสุดท้ายโดย ปองพล ประโมทยกุล และ สุภารัตน์ พิชา ปิยะธรรมวรกุล เรื่อง “การปรับปรุงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของเด็กออทิสติกโดยใช้การเสริมแรงแบบเปียร์รอน”

วีรวิชัย บุญส่ง

## สารบัญ



|                                                                                                                                                                           | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ข้อมูลวารสาร                                                                                                                                                              | (1)  |
| กองบรรณาธิการ                                                                                                                                                             | (2)  |
| บทบรรณาธิการ                                                                                                                                                              | (4)  |
| สารบัญ                                                                                                                                                                    | (5)  |
| <br>                                                                                                                                                                      |      |
| คุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยว<br>ด้านปศุสัตว์ ด่านกักกันสัตว์เพชรบุรี<br>: กรรตินันท์ คุ่มกระ                                | 1    |
| ประสิทธิภาพการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี<br>: ฉัตรดา สายคงดี                                                                                     | 15   |
| การบริหารการจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0<br>ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์<br>: กุลณัฐฐา บัวขาวเกาะ                                         | 29   |
| การบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอ<br>แก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี<br>: สุมาลี เฉลิมวงศ์                                                        | 43   |
| การศึกษาความสามารถในการใช้ทักษะกล้านเนื้อมัดใหญ่ของเด็กกลุ่มอาการ<br>ดาวน์ซินโดรมโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ<br>: กมลวรรณ พงษ์นรินทร์ และ สุภารัตน์พิชา ปิยะธรรมวรากุล | 55   |
| การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วน<br>ท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี<br>: จุฑามาศ ทรัพย์แสนดี                | 65   |
| การปรับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของเด็กออทิสติก โดยใช้การเสริมแรงแบบเบี้ย<br>อรรถกร<br>: ปองพล ประโมทยกุล และ สุภารัตน์พิชา ปิยะธรรมวรากุล                                 | 77   |

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| ภาคผนวก                                                 | 87 |
| แนะนำผู้เขียน                                           | 88 |
| ขั้นตอนการดำเนินงานวารสาร Lawarath Social E-Journal ของ | 89 |
| ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์         |    |
| คำแนะนำสำหรับผู้นิพนธ์บทความ                            | 90 |
| การจัดรูปแบบหน้ากระดาษวารสาร Lawarath Social E-Journal  | 93 |
| ของภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์      |    |
| รูปแบบการอ้างอิงแทรกในเนื้อหาและการเขียนเอกสารอ้างอิง   | 98 |

## Service Quality of Agricultural Tourism of Livestock Learning Center, Petchaburi Animal Quarantine Station

Gornrat Khumkra

Master of Public Administration Program, Stamford International University

Corresponding Author: gornrat@gmail.com

**Received:** November 12, 2019 **Revised:** January 17, 2020 **Accepted:** February 21, 2020

### Abstract

The objectives of the study were 1) to study the service quality of agricultural tourism of livestock learning center at Petchaburi animal quarantine station, 2) to study the service factor of agricultural tourism of livestock learning center at Petchaburi animal quarantine station, and 3) to study the service factor towards a cause-effect relationship and service quality of agricultural tourism of livestock learning center at Petchaburi animal quarantine station. The sample of the study was 138 tourists staying in the areas of Petchaburi and nearby provinces of Petchaburi animal quarantine station during. The statistics employed in the study were percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics by means of multiple regression analysis.

The study found that 1) the service quality of agricultural tourism of livestock learning center at Petchaburi animal quarantine station was at high levels in terms of the overall image and incomes. 2) The service factor of agricultural tourism of livestock learning center at Petchaburi animal quarantine station was at high levels with regard to the overall image and incomes. 3) The service factor towards to the expectations of the visitors, and the awareness of the visitors on a cause-effect relationship with service quality of livestock learning center at Petchaburi animal quarantine station has statistical significance at .01, and the service procedure on a cause-effect relationship with service quality of livestock learning center at Petchaburi animal quarantine station has statistical significance at .01.

**Keywords:** Service quality, service factor, Livestock Learning Center, Animal Quarantine Station

## คุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี

กรรณิ์ คุ่มกระ

นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Corresponding Author: gornrat@gmail.com

ได้รับบทความ: 12 พฤศจิกายน 2562 ปรับปรุงแก้ไข: 17 มกราคม 2563 ตอบรับตีพิมพ์: 21 กุมภาพันธ์ 2563

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี 2) ศึกษาปัจจัยในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี และ 3) ศึกษาปัจจัยในการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล กับคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรีและจังหวัดใกล้เคียงที่ใช้บริการศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี จำนวน 138 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี ในภาพรวมและรายด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี ในภาพรวมและรายด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ ด้านการรับรู้ของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของ ศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

**คำสำคัญ:** คุณภาพการให้บริการ, ปัจจัยในการให้บริการ, ศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์, ด้านกักกันสัตว์

## บทนำ

การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการหมุนเวียนและการกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาค เมื่อเกิดการเดินทางท่องเที่ยวเข้าไปถึงแหล่งท่องเที่ยวในชนบท การพัฒนาความเจริญจะไปถึงภูมินาคนั้นๆ ก่อให้เกิดการสร้างสรรคสิ่งใหม่ๆ ในท้องถิ่น เช่น โรงแรม ภัตตาคาร ร้านค้า สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีผู้ลงทุนในหลายๆ รูปแบบทำให้เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพอย่างกว้างขวาง เป็นการสร้างรายได้สู่ประชาชนอย่างแท้จริง การท่องเที่ยวมีบทบาทในการกระตุ้นให้เกิดการผลิต และนำเอาทรัพยากรของประเทศโดยเฉพาะของท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในอัตราที่สูง การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สิ้นเปลืองวัตถุดิบ ผลผลิตขายได้ตลอดเวลาแล้วแต่ความเหมาะสมและความสามารถของผู้ขาย (ปัทมา สารสุข, 2555, หน้า 1)

ศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี ตั้งอยู่ริมถนนเพชรเกษม ตำบลเขาใหญ่ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี สังกัดกรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีพันธกิจประกอบด้วย 1) วิจัยและพัฒนา ถ่ายทอดองค์ความรู้ และเทคโนโลยีด้านการปศุสัตว์ 2) พัฒนาประสิทธิภาพการผลิตสินค้าด้านปศุสัตว์ให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน 3) ป้องกัน ควบคุม และแก้ไขปัญหาโรคสัตว์ และ 4) กำกับ ดูแล และอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง มีอำนาจหน้าที่ 1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยโรคระบาดสัตว์ กฎหมายว่าด้วยการควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ กฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาลสัตว์ กฎหมายว่าด้วยโรคพิษสุนัขบ้า กฎหมายว่าด้วยการควบคุมการฆ่าและจำหน่ายเนื้อสัตว์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องโดยปฏิบัติงานในพื้นที่ 3 จังหวัดคือ จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดสมุทรสงคราม และจังหวัดสมุทรสาคร 2) ควบคุม กำกับ ตรวจสอบและพัฒนาการผลิตสินค้าปศุสัตว์ให้มีมาตรฐานและปลอดภัยต่อผู้บริโภค 3) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและพัฒนา ประยุกต์และถ่ายทอดวิชาการและเทคโนโลยีด้านปศุสัตว์ และ 4) ปฏิบัติงานตามนโยบายของจังหวัดร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งในปัจจุบันด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี ได้พัฒนาพื้นที่ภายในบริเวณด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี โดยเปิดศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ เพื่อให้บริการประชาชน นักเรียน นักศึกษาเข้ามาท่องเที่ยว พักผ่อนหย่อนใจในช่วงวันหยุดและรับชมสัตว์ชนิดต่างๆ เช่น แพะ แกะ สุกร ไก่เนื้อ โคเนื้อ กระบือ อูฐ ม้า จระเข้ กวาง สัตว์ปีก เป็นต้น โดยจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตั้งแต่เริ่มเข้ามาใช้บริการ รวมถึงการให้ความรู้เกี่ยวกับสัตว์ชนิดต่างๆ เป็นการเสริมสร้างการเรียนรู้ทางด้านปศุสัตว์ให้กับผู้ที่มาเยี่ยมชมอีกด้วย (ศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี, 2560, หน้า 1)

เนื่องจากทุกวันนี้ตามสถานที่ต่างๆ มีผู้มาใช้บริการมากขึ้น ทำให้ประสิทธิภาพการบริการลดลง มีข้อบกพร่องบางเรื่อง เช่น จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการบริการหรือผู้ให้บริการไม่ได้รับการบริการที่ตรงจุด จากสาเหตุที่ผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างสูงสุด (นริศ ภาณุสวัสดิ์, 2559, หน้า 2) และยังเกิดปัญหาการบริหารจัดการที่อาจไม่ประทับใจผู้มารับบริการ โดยเฉพาะอุปกรณ์ที่ทรุดโทรม ที่สำคัญผู้มารับบริการอาจไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างทั่วถึง (กมลลักษณ์ ประมาณ, 2558, หน้า 2)

สอดคล้องกับปัญหาในปัจจุบันของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวทางด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี ที่มีการเปิดให้บริการกับประชาชนและนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยว พักผ่อนหย่อนใจ รับชมสัตว์ชนิดต่างๆ เช่น แพะ แกะ สุกร ไก่เนื้อ กระบือ อูฐ ม้า จระเข้ กวาง สัตว์ปีก เป็นต้น ถือว่าเป็นการเรียนรู้เชิงท่องเที่ยวทางด้านปศุสัตว์ ที่เหมาะสมกับทุกเพศทุกวัย ซึ่งทางศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวทางด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี พบว่า มีประชาชนจำนวนมากเข้ามาใช้บริการทำให้เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ และดูแลผู้ที่มาเที่ยวได้ไม่ทั่วถึง เจ้าหน้าที่ส่วนมากมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับด้านปศุสัตว์ ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการด้านการให้บริการของนักท่องเที่ยวได้อย่างตรงจุด วัสดุอุปกรณ์บางอย่างอยู่ในสภาพชำรุดไม่พร้อมใช้งาน รวมถึงอาคารสถานที่สำหรับนั่งรอระหว่างทำกิจกรรมต่างๆ ไม่เพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก (ศูนย์เรียนรู้ด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดเพชรบุรี, 2560)

จากปัญหาดังกล่าวจะเห็นได้ว่า คุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวทางด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี ควรมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ซึ่งเริ่มเป็นที่รู้จักของประชาชนในจังหวัดเพชรบุรีและบุคคลทั่วไป ที่เดินทางสัญจรผ่านไปมา ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวของศูนย์ฯ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนและผู้ที่มาใช้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนและผู้ที่มาใช้บริการได้รับความรู้ ความประทับใจ สนุกสนานและสะดวกสบาย จนเกิดความประทับใจ และนำไปบอกกันต่อๆ ในวงกว้าง ทำให้ศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวทางด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น

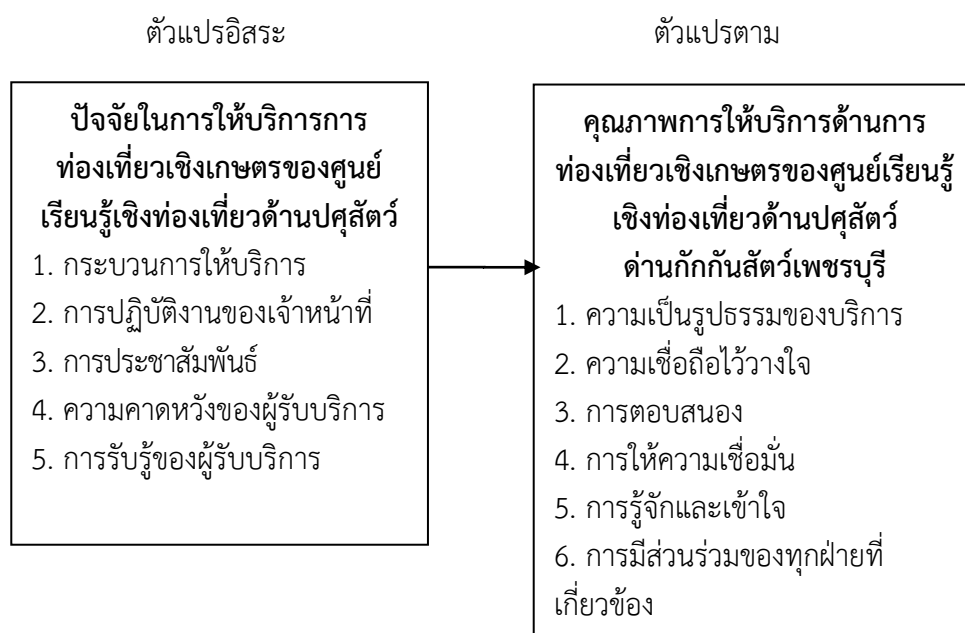
### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวทางด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวทางด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยในการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวทางด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1) กระบวนการให้บริการ มาจากทฤษฎีของ Kotler (1997, p.92) 2) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มาจากทฤษฎีของ Schermerhorn (1966, p.48) 3) การประชาสัมพันธ์มาจากทฤษฎีของ Wilcox, Cameron, Ault, & Agee (2003, p.5) 4) ความคาดหวังของผู้รับบริการ มาจากทฤษฎีของ Lovelock and Wirtz (2002, p.100) และ 5) การรับรู้ของผู้รับบริการ มาจากทฤษฎีของ Gronroos (1990, p.25) และคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวทางด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ

2) ความเชื่อถือไว้วางใจ 3) การตอบสนอง 4) การให้ความเชื่อมั่น 5) การรู้จักและเข้าใจ มาจาก ทฤษฎีของ Zeithaml, Leonard, & Berry (1990, p.62) และ 6) การมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มาจากทฤษฎีของ Buzzle, & Gale (1985, p.104)



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่ จังหวัดเพชรบุรีและจังหวัดใกล้เคียง ที่มาใช้บริการที่ศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวทางด้านปศุสัตว์ ด้านกักกัน สัตว์เพชรบุรี ในช่วงเดือนมีนาคม – เดือนเมษายน พ.ศ. 2562 รวมทั้งสิ้นจำนวน 2,792 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Green (1991, pp.499-510) และใช้หลักความน่าจะเป็น (Non probability Sampling) ได้ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำสุด คือ  $n \geq 50 + 8m$  เมื่อ  $n$  คือขนาดตัวอย่าง และ  $m$  คือจำนวนตัวพยากรณ์ (predictors) ได้กลุ่มตัวอย่าง 138 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling)

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ข้อคำถามแบบสำรวจรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ปัจจัยในการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวทางด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี เป็นคำถามแบบประมาณค่า (rating scale) กำหนดมาตรวัด 5 ระดับ

ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวทางด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี เป็นคำถามแบบประมาณค่า (rating scale) กำหนดมาตรวัด 5 ระดับ

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจโดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ด้วยตนเอง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 138 ชุด และผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ และวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว และคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์ปัจจัยในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

### ผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท และมีภูมิลำเนาอยู่ภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า

2. คุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี ในภาพรวมและรายด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้ความเชื่อมั่น การมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง การรู้จักและเข้าใจ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ และการตอบสนอง

3. ปัจจัยในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรีในภาพรวมและรายด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านที่มีค่ามากที่สุดคือ ความคาดหวังของผู้รับบริการ รองลงมาคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กระบวนการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ และการรับรู้ของผู้รับบริการ

4. ปัจจัยในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ ด้านการรับรู้ของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001

ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพ การให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

### อภิปรายผล

1. คุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี มีความสามารถส่งมอบคุณภาพการให้บริการให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการตอบสนองความคาดหวังของผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ได้รับอย่างสูงสุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Zeithaml, Leonard, & Berry (1990, p.62) ซึ่งได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Determinants of service quality) ไว้ 10 ประการ ต่อมาภายหลัง ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL พบว่า สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลักและยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ประกอบด้วย มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด และมิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Buzzle, & Gale (1985, p.104) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใด การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่คุณปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือ การปลูกฝังจิตสำนึก ความรับผิดชอบต่อการให้บริการและการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริรัตน์ ดวงสุวรรณ (2555, หน้า 58) วิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัย

พบว่า ระดับความคาดหวังและการตอบสนองของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในการตอบสนอง รองลงมาคือ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านความมั่นใจได้ ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ด้านความเชื่อถือได้ ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญกมล ดอนขวา และจิตตานันท์ ติกุล (2555, 61-67) วิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการการท่องเที่ยวเชิงเกษตรอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวด้านการให้ความเชื่อมั่นกับนักท่องเที่ยว และด้านการเอาใจใส่นักท่องเที่ยว และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ (2556, หน้า 68-88) วิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ด่านกักกันสัตว์เพชรบุรี พบว่า ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า กระบวนการให้บริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การประชาสัมพันธ์ ความคาดหวังของผู้รับบริการ และการรับรู้ของผู้รับบริการ เป็นแรงกระตุ้น แรงผลักดัน หรือเป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด่านกักกันสัตว์เพชรบุรี สะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการที่เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Schermerhon (1966, p.48) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับ 1) คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล ความรู้และทักษะประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งจะสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน กล่าวคือ คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลต้องเหมาะสมกับงานนั้น จึงจะส่งผลให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีได้ 2) ความพยายามในการทำงานของบุคคล หมายถึง ความตั้งใจ เต็มใจ ของบุคคลต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะปฏิบัติงาน ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงานหากบุคคลมีแรงจูงใจก็จะพยายามทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จได้ และ 3) การสนับสนุนจากองค์กร คำตอบแทนวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์กับโอกาสที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลด้วย อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Wilcox, Cameron, Ault, & Agee (2003, p.5) ที่ได้กล่าวถึง การประชาสัมพันธ์หมายถึง กระบวนการที่ประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 6 ประการ ได้แก่ ความตั้งใจหรือเจตนา (Deliberate) 1) การวางแผนอย่างชัดเจนรัดกุม (Planned) 2) การกระทำ (Performance) หมายถึง การวางแผนและการปฏิบัติงาน 3) การคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกันขององค์การและกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง (Mutually beneficial to the organization and the public) 4) การสื่อสารแบบบุคคลวิถี (Two – way communication) 5) การกำหนดให้การประชาสัมพันธ์เป็นภาระหน้าที่ของฝ่ายบริหาร (Management function) เนื่องจากผู้บริหารมีอำนาจในการตัดสินใจและการสั่งการ ซึ่งจะส่งผลให้งานประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ Gronroos (1990, p.25) ได้กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้รับและลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยคุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับ

ผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้รับจากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้าไม่เป็นจริง การรับรู้ถึงคุณภาพโดยรวมจะต่ำ แต่ถ้าความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้ตรงกับรับรู้จริง คุณภาพในสินค้าหรือบริการนั้นจะสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพลจากการสื่อสารทางการตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะหาอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จงกล บุญพิทักษ์ (2552, หน้า 73-97) วิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการที่พักรวมแบบโฮมสเตย์ จังหวัดสมุทรสงคราม สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทผิออกรมและสัมมนา ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวประเภทผิออกรมและสัมมนา ประเมินระดับคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบโฮมสเตย์ จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการจัดกระบวนการต่างๆ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกิงศักดิ์ ชัยชาญ (2556, หน้า 68-88) วิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อปัจจัยด้านต้นน้ำ ด้านกลางน้ำ และด้านปลายน้ำ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูเกียรติ ชัยวุฒิ (2554, หน้า 75) วิจัยเรื่อง ทศนคติและความพึงพอใจของเรามีต่อการบริการโฮมสเตย์ของกลุ่มนักท่องเที่ยวตำบลห้วยเขย่ง อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญมล ดอนขวา และจิตตานันท์ ติกุล (2555, หน้า 61-67) วิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยว มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการการท่องเที่ยวเชิงเกษตร อยู่ในระดับมากทุกด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญชนก สุวรรณพงศ์ (2559, หน้า 60-90) วิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ตามการรับรู้ของนักท่องเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ปัจจัยในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี ในภาพรวม ปัจจัยในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ ด้านการรับรู้ของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกิงศักดิ์ ชัยชาญ (2556, หน้า 68-88) วิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูเกียรติ ชัยวุฒิ (2554) วิจัยเรื่อง ทศนคติและความพึงพอใจที่มีต่อการบริการโฮมสเตย์ของกลุ่มนักท่องเที่ยวตำบลห้วยเขย่ง อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านการประชาสัมพันธ์/กิจกรรมส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์

กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญชนก สุวรรณพงศ์ (2559, หน้า 60-90) วิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมใน อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยว กลุ่มความสนใจพิเศษที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมใน อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ คุณภาพการบริการของโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ตามการรับรู้ของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษที่มีปัจจัย ส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ ควรปรับปรุงกระบวนการต้อนรับนักท่องเที่ยวให้มีความเหมาะสม สุภาพและเป็นกันเอง มีขั้นตอนการให้บริการในแต่ละกิจกรรมไว้ชัดเจน สะดวกและเข้าใจง่าย มีการแจ้ง ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมแต่ละประเภทไว้อย่างชัดเจนให้บริการตรงตามเวลาตามที่ได้รับแจ้งไว้ใน ตอนแรก
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ควรให้บริการตรงตามเวลาตามที่ได้รับแจ้งไว้ในตอนแรก และ ให้บริการตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละประเภทได้อย่างเหมาะสม
3. การตอบสนอง ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังในกรณีที่มีผู้มาเยี่ยมชมเป็นจำนวนมาก และ ให้บริการตรงตามเวลาตามที่ได้รับแจ้งไว้ในตอนแรก
4. การให้ความเชื่อมั่น ควรปรับปรุงกระบวนการชำระเงินในแต่ละกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวได้รับความ สะดวก รวดเร็ว ไม่สับสน และจัดพื้นที่ภายในบริเวณศูนย์ฯ เป็นระเบียบเรียบร้อยและมีความสะอาด
5. การรู้จักและเข้าใจ เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายในการให้บริการ นักท่องเที่ยว รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ส่งเสริมเจ้าหน้าที่ให้รู้จักแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแนะนำเรื่องการดูแลความปลอดภัย ขณะนี้นักท่องเที่ยว อยู่ใกล้ชิดกับสัตว์ประเภทต่างๆ
6. การมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ทุกท่านช่วยกันจัดพื้นที่ภายใน บริเวณศูนย์ฯ เป็นระเบียบเรียบร้อยและมีความสะอาด และควรสร้างความประทับใจกับการต้อนรับ ของเจ้าหน้าที่ จนอยากกลับมาใช้บริการอีก

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่คาดว่าจะส่งผลให้คุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยว เชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรีดีขึ้น เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์ เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี ระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางที่มาใช้ บริการครั้งแรก กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง แล้วนำผลที่ได้ไปพัฒนาคุณภาพ การให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาทำการวิจัยในเชิงคุณภาพพร้อมกับเชิงปริมาณ โดยศึกษาสภาพปัญหาคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์ เพชรบุรี โดยการลงพื้นที่สัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่เดินทางที่มาใช้บริการ แล้วนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรีให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- กมลลักษณ์ ประมาณ. (2558). **คุณภาพการบริการโครงการศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพธุรกิจ  
โรงแรมจอมพลพาเลซ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.**
- ขวัญกมล ดอนขวา และจิตตานันท์ ตีกุล. (2555, มกราคม-มิถุนายน). การพัฒนาคุณภาพการ  
ท่องเที่ยวเชิงเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *Suranaree J. Soc. Sci.*, 8(1), 55-71.
- ขวัญชนก สุวรรณพงศ์. (2559). **การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัด  
ภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.**
- จงกล บุญพิทักษ์. (2552). **คุณภาพการบริการของที่พักรวมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม  
สำหรับนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- ชูเกียรติ ชัยวุฒิ. (2554). **ทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการโฮมสเตย์  
ของกลุ่มท่องเที่ยวตำบลห้วยเขย่ง อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์  
ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ. (2556). **การพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.  
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.**
- นริศา โภคสวัสดิ์. (2559). **คุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- ปัทมา สารสุข. (2555). **การพัฒนารูปแบบและกิจกรรมการท่องเที่ยวสวนผลไม้ตามแนวทาง  
เศรษฐกิจพอเพียง จังหวัดนครนายก. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.**
- ศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. (2560). **สรุปการ  
ประชุมครั้งที่ 1. เพชรบุรี: ผู้แต่ง.**
- สุรรัตน์ ดวงสุวรรณ. (2555). **คุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในเขต  
อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.**
- Buzzell, R.D., & B.T. Gale (1985). **The PIMS Principles: Linking Strategy to  
Performance.** New York: The Free Press.
- Green, & Gale B.T. (1991). How Many Subjects Dose It Take to Do a Regression  
Analysis? *Multivariate Behavioral Research*, 26(3), 109-110. Retrieved March  
18, 2018 from [http://research.kbu.ac.th/home/journal/pdf/journal\\_v15\\_no1.pdf](http://research.kbu.ac.th/home/journal/pdf/journal_v15_no1.pdf).

- Gronroos, C. (1990). Relationship Approach to Marketing in Service Contexts: The Marketing and Organizational Behavior Interface. **Journal of Business Research** 20(1), 3-17.
- Kotler Philip. (1997). **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Lovelock, C. and Wirtz, J. (2004). **Service Marketing: People, Technology, Strategy**. Singapore: Pearson Prentice-Hall.
- Schermerhorn, J. R. (1966) **Management and Organizational Behavior**. Singapore: Wiley and Sons.
- Wilcox, Cameron, Ault, & Agee. (2003). **Public Relations: Strategies and Tactics (7th ed.)**. University of Michigan: Allyn and Bacon.
- Zeithaml Parasuman, Leonard, L., & Berry. (1990). **Delivery Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York: Free Press.



## Marketing Efficiency in Public Sector of the Lopburi Administrative Organization office

Chatda Saikongdee

Students of Local Administration Program, Thepsatri Rajabhat University

Suriya Hanphichai

Lecturer of Public Administration Program, Thepsatri Rajabhat University

Corresponding Author: hanpichai@hotmail.com

**Received:** December 25, 2019 **Revised:** February 18, 2020 **Accepted:** March 2, 2020

### Abstract

The purposes of this research were 1) to study the Marketing Efficiency in Public Sector of the Lopburi Administrative Organization office. 2) To find the way to develop the Marketing Efficiency in Public Sector of the Lopburi Administrative Organization office. The sample group in the study were 200 people who used the service of Lopburi Administrative Organization office. The tools used for data collection were questionnaire. Statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, T-test, and one-way analysis of variance.

The results found that 1) The overall of the Marketing Efficiency in Public Sector of the Lopburi Administrative Organization office is highest level. Considered by each field from highest to the lowest average were the needs of customer, customer expense, convenience, and communication respectively. The level of Lopburi Administrative Organization office were classified by gender, age, education, occupation, and income found that Marketing Efficiency in Public Sector of the Lopburi Administrative Organization office are varying with age, education, occupation and income with the statistically significance at .05 but not a difference by gender with significant at .05. 2) The way to develop the Marketing Efficiency in Public Sector of the Lopburi Administrative Organization office are should be increase personnel that provide various information, a place to wait for service, document filling place, information counter to be able to contact, and public relation document to contact the department.

**Keywords:** Efficiency, Marketing in Public Sector, Administrative Organization

## ประสิทธิภาพการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

ฉัตรดา สายคงดี

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สุริยะ หาญพิชัย

อาจารย์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

Corresponding Author: hanpichai@hotmail.com

ได้รับบทความ: 25 ธันวาคม 2562 ปรับปรุงแก้ไข: 18 กุมภาพันธ์ 2563 ตอรับตีพิมพ์: 2 มีนาคม 2563

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี 2) เสนอแนวทางการพัฒนาการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า 1) ประสิทธิภาพการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความต้องการของลูกค้าหรือประชาชน ด้านค่าใช้จ่ายของลูกค้าหรือประชาชน ด้านความสะดวกสบาย และด้านการสื่อสาร ตามลำดับ ระดับประสิทธิภาพในการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า ประสิทธิภาพในการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีแตกต่างกันตามเพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แต่ไม่แตกต่างกันตามเพศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 2) แนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี มีดังนี้ เพิ่มบุคลากรที่ให้ข้อมูลด้านต่างๆ เพิ่มสถานที่นั่งรอรับบริการ เพิ่มจุดกรอกเอกสาร และควรมีจุดให้ข้อมูลรวมเพื่อสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้นได้ เพิ่มเอกสารประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อกับหน่วยงาน

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ, การตลาดภาครัฐ, องค์การบริหารส่วนจังหวัด

## บทนำ

ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่การรวมกลุ่มประเทศเพื่อเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประกอบไปด้วย 10 ประเทศ เพื่อที่จะให้มีผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจร่วมกัน ประเทศไทยจึงมีความจำเป็นที่จะต้องยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในด้านต่างๆ ให้สูงขึ้น เช่น ศักยภาพด้านเศรษฐกิจ ประสิทธิภาพภาครัฐ ประสิทธิภาพภาคธุรกิจ และโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบกับโลกสมัยใหม่ ประเทศไทยกำลังเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมในระดับโลก ระบบราชการไทยนำหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) และการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) มาใช้จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อวัตถุประสงค์ในอันที่จะทำให้ระบบราชการขับเคลื่อนไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเรียนรู้ปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว และยึดมั่นในหลักจริยธรรมและธรรมาภิบาล เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายปลายทางเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติ จากกฎหมายระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวมทั้งแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2551-2554) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการในฐานะหน่วยงานราชการที่มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมสนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการเพื่อนำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชน จึงได้นำแนวคิดของการบริหารยุทธศาสตร์ซึ่งถือเป็นหลักการในการบริหารที่จะช่วยทำให้องค์การมีการกำหนดทิศทางที่ชัดเจน มีแนวทางในการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่ทิศทางที่ต้องการ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในด้านต่างๆ ให้สูงขึ้น เช่น ศักยภาพทางเศรษฐกิจ ประสิทธิภาพภาครัฐ ประสิทธิภาพภาคธุรกิจ และโครงสร้างพื้นฐาน โลกสมัยใหม่กำลังกลายเป็นโลกที่ยึดมั่นในค่านิยมประชาธิปไตย และการเคารพในสิทธิมนุษยชน ซึ่งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารกิจการบ้านเมืองเพื่อประโยชน์สุขของสังคมโดยรวมมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่ส่งผลกระทบต่อระบบราชการของประเทศไทย ดังนั้นกระบวนการบริหารจัดการภาครัฐในรูปแบบเดิมได้มีการเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ การบริหารจัดการภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ระบบเศรษฐกิจในปัจจุบันกำลังเปลี่ยนไปเป็นระบบเศรษฐกิจที่เน้นการบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดด้วย (จุมพล หนีมพานิช, 2550 ;เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2556) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแบบดั้งเดิม ไปเป็นการบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับความโปร่งใสตรวจสอบได้และความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นตัวเร่งที่สำคัญที่ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐในประเทศต่างๆ รวมทั้งประเทศไทยที่เกิดการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ (นาริลักษณ์ ศิริวรรณ, 2561)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีเป็นราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 มีพื้นที่ครอบคลุมทั้งจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ

ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทย การพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน จึงเป็นบทบาทหน้าที่ที่สำคัญขององค์กรเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ การนำหลักการตลาดภาครัฐมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสาธารณะจึงเป็นส่วนสำคัญเพื่อที่จะเพิ่มคุณภาพการให้บริการ ทำให้บริการสาธารณะนั้นสามารถสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในจังหวัดลพบุรีได้ (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2554; จิรประภา อัครบวร, 2558)

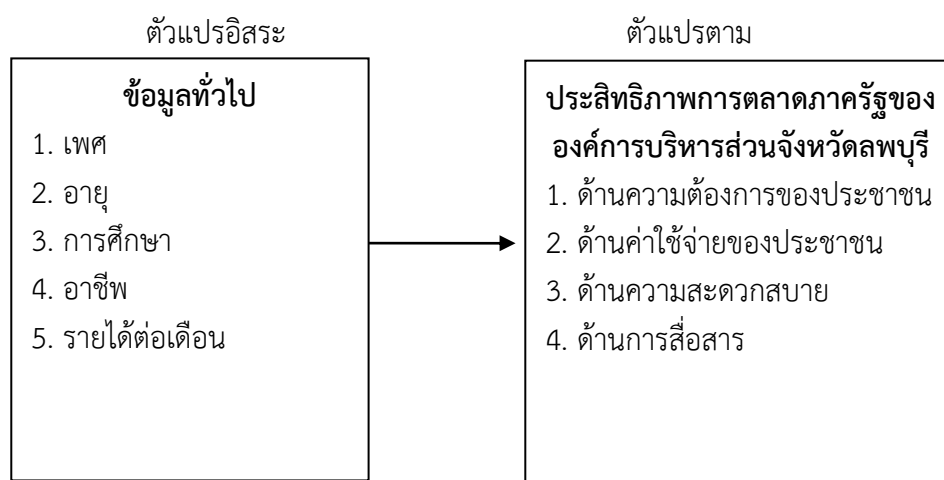
ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการศึกษาประสิทธิภาพการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี เพื่อศึกษาว่ามีประสิทธิภาพต่อการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นจังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด เพื่อนำข้อมูลไปปรับใช้เป็นแนวทางในการจัดการการตลาดภาครัฐที่เหมาะสม และสนับสนุนการให้บริการของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

### กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดการตลาด (Marketing) มีความสำคัญต่อการบริหารองค์กรธุรกิจ องค์การภาครัฐ และองค์กรที่ไม่หวังผลกำไรให้ประสบความสำเร็จ (ธงชัย สันติวงษ์, 2556) โดยเฉพาะการบริหารองค์กรทางธุรกิจให้ประสบความสำเร็จในยุคการค้าเสรีที่เปิดกว้างทางการตลาดมากขึ้นในทุกประเทศทั่วโลก รวมถึงบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งได้เพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารให้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น และการตลาดจึงถือเป็นหัวใจหลักที่สำคัญที่จะนำองค์กรสู่ความสำเร็จภายใต้สภาพแวดล้อมในการดำเนินงานในปัจจุบัน การตลาดจึงเป็นกระบวนการทางสังคมและการจัดการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่รู้ถึงความจำเป็นและความต้องการผ่านการแลกเปลี่ยนสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และคุณค่ากับบุคคลอื่น โดยการทำงานด้านการตลาดเป็นการทำเพื่อนำการแลกเปลี่ยนโดยมีวัตถุประสงค์ให้บรรลุความพึงพอใจตามความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ (สุริยะ หาญพิชัย, 2560; Kotler & Lee, 2007) ประสิทธิภาพการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ประกอบด้วย ด้านความต้องการ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านความสะดวกสบาย ด้านการสื่อสาร



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาประสิทธิภาพการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตให้บริการสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี 11 อำเภอ 121 ตำบล มีหมู่บ้านรวมทั้งสิ้น 1,122 หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 758,406 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จำนวน 200 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดและเหมาะต่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามกฎหมายของ Rule of Thumb เนื่องจากข้อจำกัดของระยะเวลาและงบประมาณ โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling)

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบสอบถาม มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ ข้อคำถามแบบสำรวจรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ซึ่งครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการของประชาชน ด้านค่าใช้จ่ายของประชาชน ด้านความสะดวกสบาย ด้านการสื่อสาร เป็นคำถามแบบประมาณค่า (rating scale) กำหนดมาตรวัด 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตลาดภาครัฐ

## 2.2 การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

2.2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสังเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีและสร้างเครื่องมือประเภทแบบสอบถาม

2.2.2 สร้างแบบสอบถาม แบบกำหนดประเด็นให้ครอบคลุมทั้งตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของแบบตรวจรายการ (check list) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) เสร็จแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบแก้ไข

2.2.3 การนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตรวจสอบความถูกต้องและสอดคล้อง ด้วยวิธีการคำนวณหาดัชนีความสอดคล้อง มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 แล้วนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 30 คน (Try out) ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.92

2.2.4 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัยต่อไป

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจโดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดขึ้น โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จำนวน 200 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดได้ดำเนินการระหว่าง มกราคม-มีนาคม พ.ศ.2562 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่างตรวจนับและตรวจหาความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตลาดภาครัฐ ตลอดจนการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาสรุปสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย และนำมาสังเคราะห์อภิปรายสนับสนุนผลการวิจัย

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การวิเคราะห์ข้อมูลดังมีรายละเอียดดังนี้ (บุญชู ศรีสะอาด, 2554)

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

4.2 วิเคราะห์ประสิทธิภาพการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

4.4 ข้อเสนอแนะ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

### ผลการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการของประชาชน ด้านค่าใช้จ่ายของประชาชน ด้านความสะดวกสบาย ด้านการสื่อสาร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์รายด้านปรากฏผลดังนี้

1.1 ด้านความต้องการของประชาชน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา รายข้อเรียงจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร รองลงมาเป็นการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในหน่วยงานทุกช่วงเวลาที่ผ่านมาติดต่อขอรับบริการ และมีเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ แสดงดังตาราง 1

ตาราง 1 ประสิทธิภาพในการตลาดภาครัฐด้านความต้องการของประชาชน

| ด้านความต้องการของประชาชน                                           | ระดับประสิทธิภาพ |      |           |
|---------------------------------------------------------------------|------------------|------|-----------|
|                                                                     | $\bar{X}$        | S.D  | แปลความ   |
| 1.ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร                          | 4.75             | 0.43 | มากที่สุด |
| 2.ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเอาใจใส่                               | 4.50             | 0.50 | มากที่สุด |
| 3.มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในหน่วยงานทุกช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ | 4.50             | 0.59 | มากที่สุด |
| 4.ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง                        | 4.50             | 0.59 | มากที่สุด |
| 5.เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้          | 4.30             | 0.64 | มากที่สุด |
| รวม                                                                 | 4.51             | 0.32 | มากที่สุด |

1.2 ด้านค่าใช้จ่ายของประชาชน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา รายข้อเรียงจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ มีการชำระค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับที่เหมาะสม รองลงมาเป็นการได้รับความคุ้มค่าในการชำระค่าใช้จ่าย และองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ ความสะดวกในการชำระค่าใช้จ่าย แสดงดังตาราง 2

ตาราง 2 ประสิทธิภาพในการตลาดภาครัฐด้านค่าใช้จ่ายของประชาชน

| ด้านค่าใช้จ่ายประชาชน                      | ระดับประสิทธิภาพ |      |           |
|--------------------------------------------|------------------|------|-----------|
|                                            | $\bar{X}$        | S.D  | แปลความ   |
| 1.มีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ   | 4.40             | 0.58 | มากที่สุด |
| 2.ให้บริการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้      | 4.35             | 0.47 | มากที่สุด |
| 3.มีการชำระค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับที่เหมาะสม | 4.60             | 0.58 | มากที่สุด |
| 4.ได้รับความคุ้มค่าในการชำระค่าใช้จ่าย     | 4.45             | 0.59 | มากที่สุด |
| 5.ความสะดวกในการชำระค่าใช้จ่าย             | 4.40             | 0.58 | มากที่สุด |
| รวม                                        | 4.44             | 0.35 | มากที่สุด |

1.3 ด้านความสะดวกสบาย พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อเรียงจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ รองลงมาเป็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ และความสะดวกของสถานที่ โดยรวมแสดงดังตาราง 3

ตาราง 3 ประสิทธิภาพในการตลาดภาครัฐด้านความสะดวกสบาย

| ด้านความสะดวกสบาย                                        | ระดับประสิทธิภาพ |      |           |
|----------------------------------------------------------|------------------|------|-----------|
|                                                          | $\bar{X}$        | S.D  | แปลความ   |
| 1.ความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ของหน่วยงาน                | 4.30             | 0.55 | มากที่สุด |
| 2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ | 4.50             | 0.67 | มากที่สุด |
| 3.อาคารและสถานที่มีความสะดวก ปลอดภัย                     | 4.50             | 0.50 | มากที่สุด |
| 4.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ              | 4.55             | 0.59 | มากที่สุด |
| 5.ความสะดวกของสถานที่โดยรวม                              | 4.40             | 0.66 | มากที่สุด |
| รวม                                                      | 4.45             | 0.34 | มากที่สุด |

1.4 ด้านการสื่อสาร พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อเรียงจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และสะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาเป็นความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ และมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นหรือร้องเรียนและกลไกการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยรวมแสดงดังตาราง 4

ตาราง 4 ประสิทธิภาพในการตลาดภาครัฐด้านการสื่อสาร

| ด้านการสื่อสาร                                                                  | ระดับประสิทธิภาพ |      |           |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|-----------|
|                                                                                 | $\bar{X}$        | S.D  | แปลความ   |
| 1.มีเอกสารประชาสัมพันธ์ช่องทางในการติดต่อกับหน่วยงาน                            | 4.35             | 0.47 | มากที่สุด |
| 2.มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นหรือร้องเรียนและกลไกการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน | 4.35             | 0.65 | มากที่สุด |
| 3.ป้ายข้อความของจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน                         | 4.35             | 0.57 | มากที่สุด |
| 4.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้                        | 4.40             | 0.49 | มากที่สุด |
| 5.การประชาสัมพันธ์ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวกต่อการติดต่อ                      | 4.50             | 0.50 | มากที่สุด |
| รวม                                                                             | 4.39             | 0.33 | มากที่สุด |

1.5 ประสิทธิภาพในการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.44$ , S.D.=0.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.51$ , S.D.=0.32) รองลงมา ด้านความสะอาดสวยงามอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.45$ , S.D.=0.34) ด้านค่าใช้จ่ายของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.44$ , S.D.=0.35) และด้านการสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.39$ , S.D.=0.33) แสดงดังตาราง 5

ตาราง 5 ประสิทธิภาพการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

| ประสิทธิภาพในการตลาดภาครัฐ   | ระดับประสิทธิภาพ |      |           |
|------------------------------|------------------|------|-----------|
|                              | $\bar{X}$        | S.D  | แปลความ   |
| 1. ด้านความต้องการของประชาชน | 4.51             | 0.32 | มากที่สุด |
| 2. ด้านค่าใช้จ่ายของประชาชน  | 4.44             | 0.35 | มากที่สุด |
| 3. ด้านความสะอาดสวยงาม       | 4.45             | 0.34 | มากที่สุด |
| 4. ด้านการสื่อสาร            | 4.39             | 0.33 | มากที่สุด |
| รวม                          | 4.44             | 0.26 | มากที่สุด |

2. ระดับประสิทธิภาพในการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า ประสิทธิภาพในการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีแตกต่างกันตามอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แต่ประสิทธิภาพในการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีไม่แตกต่างกันตามเพศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3. แนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี มีดังนี้ ควรเพิ่มบุคลากรที่ให้ข้อมูลด้านต่างๆ ควรเพิ่มสถานที่นั่งรอรับบริการ ควรเพิ่มจุดกรอกเอกสาร และควรมีจุดให้ข้อมูลรวมเพื่อสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้นได้ ควรเพิ่มเอกสารประชาสัมพันธ์ช่องทางในการติดต่อกับหน่วยงาน

## อภิปรายผล

1. ระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในแต่ละด้านมีประสิทธิภาพสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่มาใช้บริการกับสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีพอใจกับการให้บริการในด้านที่เป็นกระบวนการภายใน คือ ช่องทางการให้บริการ และบุคลากรผู้ให้บริการ อาจเป็นเพราะว่าด้านอาคารสถานที่ และด้านอำนวยความสะดวก เมื่อปรับปรุงแก้ไขแล้วก็เกิดประสิทธิภาพขึ้นมาสามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ชัดเจน แต่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลไม่มีเครื่องมือที่วัดได้ชัดเจนจากภายนอก หรือสัมผัสได้ว่าไม่อยู่ในระดับที่คงที่สม่ำเสมอ ทำให้ผู้ที่มารับบริการมีความคิดเห็นดังที่กล่าวมา นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วน

จังหวัดลพบุรี ส่วนใหญ่ผู้ที่มาใช้บริการเห็นว่าประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากันทุกด้าน ซึ่งเหมือนกับงานวิจัยของ อมรรรัตน์ บุญญา (2557) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านดังนี้

1.1 ด้านความต้องการของประชาชน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการเดินทางมารับบริการที่ดีเป็นสิ่งที่ประชาชนคาดหวังว่าจะได้รับจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธเนศ สิริเกียรติกุล (2553) ที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ในด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ผลการวิจัย พบว่า 1. ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป 2. ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ด้านส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) โดยรวมและรายได้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

1.2 ด้านค่าใช้จ่ายของประชาชน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับบริการเป็นสิ่งที่ประชาชนคำนึงถึงเป็นประเด็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัจนรัตน์ สานุกร (2558) ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ และแนวทางการส่งเสริมการตลาดบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล สมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน โดยใช้ส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7P's เป็นกรอบในการศึกษาวิจัย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดินในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านพนักงาน ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา และด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่มากที่สุด

1.3 ด้านความสะดวกสบาย พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรรัตน์ บุญญา (2557) ได้ศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวนธง ครุฑจั่น (2560) ศึกษา

เรื่องแนวคิดการตลาด การตลาดในภาครัฐ รวมถึงการบริหาร จัดการท้องถิ่น และเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของแนวคิดการตลาดกับการบริหารจัดการท้องถิ่น สำหรับแนวคิดการตลาดที่นำมาเป็นกรอบวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงประจักษ์คือ กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดที่ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย และดำเนินการส่งเสริมการตลาดกับการบริหารจัดการโครงการหรือกิจกรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

1.4 ด้านการสื่อสาร พบว่า ในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรางค์ แก้วประเสริฐ (2554) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของคลินิกโรค เติบโตอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 21 - 30 ปีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพพ่อแม่บ้าน มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน โรคที่มาใช้บริการรักษาส่วนใหญ่ คือ โรคเด็ก คุณภาพการให้บริการพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด และด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัจนารัตน์ สานุกร (2558) การศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดินมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านพนักงาน ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา และด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ตามลำดับ

2. ระดับประสิทธิภาพการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า ประสิทธิภาพในการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีแตกต่างกันตามอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แต่ประสิทธิภาพในการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีไม่แตกต่างกันตามเพศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เนื่องจากการให้บริการแก่ประชาชนเป็นหน้าที่หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงทำให้แต่ละวันมีประชาชนมาติดต่อราชการจำนวนมากทำให้หน่วยงานต้องพัฒนาการให้บริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของประชาชน จึงทำให้สอดคล้องกับงานวิจัยของ หัสนา หงส์มา (2559) ที่พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมเลือกซื้อสินค้าที่ตลาดนัดในกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ และ ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อจำแนกตามอายุอาชีพ และรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. แนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตลาดภาครัฐของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี มีดังนี้ ควรเพิ่มบุคลากรที่ให้ข้อมูลด้านต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลอย่างถูกต้อง ควรเพิ่มสถานที่นั่งรอรับบริการ เพิ่มจุดกรอกเอกสาร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ และควรมีจุดให้ข้อมูลรวมเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้นได้ ควรเพิ่มเอกสารประชาสัมพันธ์ช่องทางในการติดต่อกับหน่วยงาน เนื่องจากการนำหลักการตลาดภาครัฐมาประยุกต์ใช้กับการบริหารราชการจะส่งผลต่อการให้บริการประชาชนได้ตรงตามความต้องการ โดยคำนึงถึงการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างมีคุณภาพ ให้เกิดความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ ส่วนสำคัญในการผลักดันให้เกิดประสิทธิภาพการตลาด

ภาครัฐคือ บุคลากรที่ต้องมีจิตบริการ ดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดกับการให้บริการประชาชนอันจะส่งผลให้การให้บริการภาครัฐมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านความต้องการของประชาชน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับประสิทธิภาน้อย คือ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ควรให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย มาให้บริการผู้ที่มาใช้บริการ
2. ด้านค่าใช้จ่ายของประชาชน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับประสิทธิภาน้อย คือ ให้บริการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ควรมีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นของผู้ที่มาใช้บริการเพื่อที่จะให้ความโปร่งใส และให้ผู้มาใช้บริการตรวจสอบได้
3. ด้านความสะดวกสบาย จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับประสิทธิภาน้อย คือ ความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ของหน่วยงาน ผู้วิจัยมีความคิดว่าควรจัดทำป้ายบอกสถานที่ให้มีขนาดใหญ่ขึ้น และติดป้ายตามจุดต่างๆ
4. ด้านการสื่อสาร จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าระดับประสิทธิภาน้อย คือ มีเอกสารประชาสัมพันธ์ช่องทางในการติดต่อกับหน่วยงาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ควรมีการแจ้งประชาสัมพันธ์ในช่องทางอื่นๆ ตามเว็บไซต์ เพื่อที่จะไม่เป็นการเสียเวลาแก่ผู้ที่มาใช้บริการ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยปัจจัยที่ทำให้การประยุกต์ใช้การตลาดภาครัฐประสบผลสำเร็จในหน่วยงานภาครัฐ
2. ควรศึกษาเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรภาครัฐในการขับเคลื่อนประสิทธิภาพการตลาดภาครัฐ

## เอกสารอ้างอิง

- จิระประภา อัครบวร. (2558). การตลาดสำหรับภาครัฐ: สัมมนาชุดเครื่องมือการบริหารสมัยใหม่, กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- จุมพล หินนิพานิช. (2550). การบริหารจัดการภาครัฐใหม่: หลักการแนวคิด และกรณีตัวอย่างของไทย. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทวนธง ครุฑจ้อน. (2560, กรกฎาคม-ธันวาคม). แนวคิดการตลาดภาครัฐกับการบริหารจัดการท้องถิ่น. วารสารวิชาการการตลาดภาครัฐและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 4(2), 1-15.
- ทัศนนา หงส์มา. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการตลาดภาครัฐกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2554). ทิศทางและแนวโน้มของการบริการสาธารณะ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2556). การตลาดกลไกสู่โลกกว้าง. กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.
- ธเนศ ศิริเกียรติกุล. (2553). พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นารีลักษณ์ ศิริวรรณ. (2561). การพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการตลาดภาครัฐ. กรุงเทพฯ: กลุ่มงานวิจัยพัฒนา สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2556). การจัดการภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์
- วัจนรัตน์ สานุกการ. (2558, มกราคม-เมษายน). แนวทางการส่งเสริมการตลาดบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน. วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 26 (1). 39-50.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3 (สคช.). ปัญหาพิเศษปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุภางค์ แก้วประเสริฐ. (2554). คุณภาพการให้บริการของคลินิกโรคในเขตอำเภอเมืองอ่างทอง. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุริยะ หาญพิชัย. (2560). การประยุกต์ใช้การสื่อสารการตลาดภาครัฐในการพัฒนาการบริหารรัฐกิจไทย. วารสารวิชิตภาคย์ ฉบับพิเศษ, 254-270.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี. (2562). ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี. สืบค้นเมื่อ มกราคม 15, 2562. จาก <http://www.loppao.com>.
- อมรรรัตน์ บุญภา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

Kotler, P., & Lee, N. (2007). **Marketing in the Public Sector**. New Jersey: Wharton School Publishing.

## The management of quality management of tourism under Thailand 4.0 policy in Bang Saphan district, Prachuap Khiri Khan

Kullanattha Boucharkoa

Master of Public Administration Program, Stamford International University,

Corresponding Author: Boucharkoa@gmail.com

**Received:** November 21, 2019 **Revised:** February 20, 2020 **Accepted:** February 28, 2020

### Abstract

The objective of the study were 1) to study level of management of quality management of tourism under Thailand 4.0 policy 2) to study Thailand 4.0 policy and 3) to study Thailand 4.0 policy that have causal and effectual relation with management of quality management of tourism under Thailand 4.0 policy in Bang Saphan district, Prachuap Khiri Khan. The sample was selected from 130 cases were included as sample; hotel entrepreneur, SME entrepreneur and OTOP entrepreneur. The statistics used for frequency, percentage, mean, standard deviation, inferential statistics, multiple linear regression and Chi-square test.

Research findings were as follows: 1) The management of quality management of tourism under Thailand 4.0 policy is at moderate level in terms of overall image and incomes. 2) Thailand 4.0 policy in management of quality management of tourism is at moderate level with regard to the overall image and incomes. 3) Thailand 4.0 policy in modern marketing for the future change, in tourism innovation startup, making efficiently cooperative network, causal and effectual relation with management of quality management of tourism under Thailand 4.0 policy in relation with statistical significance at the level of 0.01. The management of quality management of sustainable tourism has causal and effectual relation with statistical significance at the level of 0.01. And personality in career has relation with management of quality management of tourism under Thailand 4.0 policy with statistical significance at the level of 0.01 and educational level with management of quality management of tourism under Thailand 4.0 policy in Bang Saphan district, Prachuap Khiri Khan with statistical significance at the level of 0.01.

**Keywords:** management, quality management, policy Thailand 4.0, tourism

## การบริหารการจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

กุลณัฐฐา บัวขาวเกาะ

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Corresponding Author: Boucharkoa@gmail.com

ได้รับบทความ: 21 พฤศจิกายน 2562 ปรับปรุงแก้ไข: 20 กุมภาพันธ์ 2563 ตอรับตีพิมพ์: 28 กุมภาพันธ์ 2563

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการบริหารการจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 2) ศึกษาคุณภาพไทยแลนด์ 4.0 และ 3) ศึกษาคุณภาพไทยแลนด์ 4.0 มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการบริหารจัดการการจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประชากรได้แก่ ผู้ประกอบการโรงแรม ผู้ประกอบการ SME และ ผู้ประกอบการ OTOP จำนวน 130 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณและสถิติค่าไคสแควร์

ผลการศึกษา พบว่า 1) การบริหารจัดการการจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ในการบริหารจัดการคุณภาพการท่องเที่ยว พบว่า ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 3) นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านการตลาดสมัยใหม่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ด้านการสร้างวิสาหกิจและสตาร์ทอัพด้านท่องเที่ยวบนพื้นฐานของนวัตกรรม การสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการบริหารจัดการการจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านการบริหารจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพ มีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการการจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการการจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** การบริหาร, การจัดการคุณภาพ, นโยบายไทยแลนด์ 4.0, การท่องเที่ยว

## บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของหลายประเทศทั่วโลก รัฐบาลของประเทศดังกล่าว จึงให้ความสำคัญในการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดท่องเที่ยวโลก โดยเฉพาะประเทศในแถบเอเชียและอาเซียนต่างกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อดึงนักท่องเที่ยวทั่วโลกเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศตนเพิ่มมากขึ้น ภารกิจด้านการท่องเที่ยวจึงเป็นภารกิจที่ถูกผลักดันกลืนไปกับการพัฒนาประเทศในทุกมิติ ดังนั้น การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาของประเทศต่างๆ จึงได้มีการบูรณาการงานด้านการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาเศรษฐกิจ ซึ่งหากประเทศใดมีแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศที่ชัดเจนบนพื้นฐานของเศรษฐกิจที่เข้มแข็ง โครงสร้างพื้นฐานที่ดีทรัพยากรธรรมชาติมีความอุดมสมบูรณ์ และบุคลากรภาคการท่องเที่ยวมีศักยภาพด้วยแล้ว จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้ประเทศนั้นๆ มีข้อได้เปรียบในการแข่งขันและสามารถพัฒนาการท่องเที่ยวของตนให้เติบโตได้อย่างมั่นคง (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558)

นโยบายไทยแลนด์ 4.0 วางเกณฑ์การชี้วัดช่วง 5 ปีแรกว่า รายได้จากการท่องเที่ยวจะไม่ต่ำกว่า 4 ล้านล้านบาท ในขณะที่อันดับความสามารถในการแข่งขันที่พิจารณาจาก Travel & Tourism Competitiveness Index (TTCI) จะต้องไม่ต่ำกว่าอันดับที่ 25 ของโลก ปรับขึ้นจากในปี 2560 ที่ไทยรั้งอันดับ 34 ของโลก ซึ่งทั้งหมดจะต้องขับเคลื่อนด้วยการใช้นวัตกรรม เทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ ประสานด้วยความร่วมมือรัฐ-เอกชนในนามคณะทำงานสานพลังประชารัฐ มาสร้าง Strength from Within หรือความเข้มแข็งจากภายในหรือระดับท้องถิ่น ก่อนก้าวไปเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจระดับโลก ด้วยการตั้งอยู่พื้นฐานจุดแข็งวัฒนธรรมการให้บริการ ความหลากหลายเชิงชีวภาพและวัฒนธรรมที่เป็นคุณค่าดั้งเดิม “การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่เกื้อกูลเรื่องความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม จิตวิทยา และการต่างประเทศ เป็นอุตสาหกรรมที่ต้องบูรณาการทุกภาคส่วน จุดอ่อนคือ มีความอ่อนไหวสูงต่อผลกระทบตลอดเวลา เช่น ภัยธรรมชาติ การเมือง และเศรษฐกิจผันผวน ซึ่งแม้ที่ผ่านมาไทยสามารถฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว แต่ความท้าทายคือ ด้วยอัตราการขยายดังกล่าว จึงต้องเตรียมพร้อมด้านสังคม สิ่งแวดล้อม เร่งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน” การปรับตัวในแนวทางท่องเที่ยว 4.0 ยังมีบริบทสอดคล้องกับเป้าหมายความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) ที่ส่งเสริมให้ทั่วโลกพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมุ่งสู่คุณค่าสูงและสร้างผลกระทบทางลบต่ำในอนาคตด้วย สำหรับกลไกที่ ททท. จะมุ่งไปสู่ยุค 4.0 จากนั้นจะมุ่งสู่ 5 เรื่องหลัก คือ 1) การบริหารจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน 2) สร้างปัจจัยแวดล้อมและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการท่องเที่ยว 3) การตลาดสมัยใหม่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต 4) การสร้างวิสาหกิจและสตาร์ทอัพด้านท่องเที่ยว บนพื้นฐานของนวัตกรรม และ 5) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพกับหน่วยงานรัฐและเอกชนทั้งในและต่างประเทศในทุกส่วนของห่วงโซ่คุณค่าด้านท่องเที่ยว (กรุงเทพธุรกิจ, 2560, ย่อหน้า 1)

ในสถานการณ์ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทในการพัฒนาการท่องเที่ยวมากขึ้น การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาระบบและกลไก เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความยั่งยืน การจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเป็นกระบวนการที่คนใหม่ของการพัฒนาที่ต้องการนำแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนไปใช้กับธุรกิจการท่องเที่ยว โดยมีการเล็งถึงการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน Sustainable Tourism Development มากขึ้น เนื่องจากการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ผ่านมา มุ่งพัฒนาการท่องเที่ยวแบบมวลชน Mass Tourism มุ่งเน้นการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยว โดยขาดการวางแผนและการจัดการที่มีคุณภาพทำให้เกิดความเสื่อมโทรมของทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมตลอดจนนำไปสู่การขาดแคลนโครงสร้างพื้นฐาน ปัญหาขยะล้นเมือง ปัญหาน้ำเสีย ปัญหาสภาพความแออัดของแหล่งท่องเที่ยว ปัญหาการบุกรุกที่ป่า การสูญเสียอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรม ส่งผลกระทบต่อชุมชนเจ้าบ้าน นำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างชุมชน ผู้ประกอบการ และนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการท่องเที่ยว Tourism Stakeholders (รัตเกล้า เปรมประสิทธิ์, 2556, หน้า 63)

ดังนั้น จากปัญหาดังกล่าว จะเห็นได้ว่า การบริหารจัดการการท่องเที่ยวของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ควรมีการพัฒนาการบริหารจัดการให้มีคุณภาพรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญและต้องการศึกษาการบริหารจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เนื่องจากนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งเป็นนโยบายของทางรัฐบาลที่สนับสนุนให้ชุมชนสามารถบริหารจัดการการท่องเที่ยวภายในแหล่งชุมชนของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งอำเภอบางสะพานยังมีแหล่งทรัพยากรทางธรรมชาติที่มีอยู่อย่างสมบูรณ์ก่อให้เกิดความสนใจในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติเป็นอย่างมาก ถ้ามีการบริหารจัดการที่ดี นักท่องเที่ยวก็จะได้รับความสะดวกสบายและอยากกลับมาท่องเที่ยวอีกซ้ำๆ ส่งผลให้สภาพเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น จึงควรบูรณาการแนวทางในการบริหารจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวทั้งทางด้านการวางแผน การนำแผนไปปฏิบัติ การตรวจสอบแผน ตลอดจนการนำแผนนั้นมาปรับปรุงแก้ไขในกรณีที่แผนนั้นๆ มีปัญหา เพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวไว้คอยตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้มีความยั่งยืน ทันทสมัย สอดคล้องกับยุคดิจิทัลที่ธุรกรรมเกือบทุกอย่างสามารถทำผ่านโทรศัพท์มือถือได้ทุกที่ทุกเวลาและตอบรับสถานการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

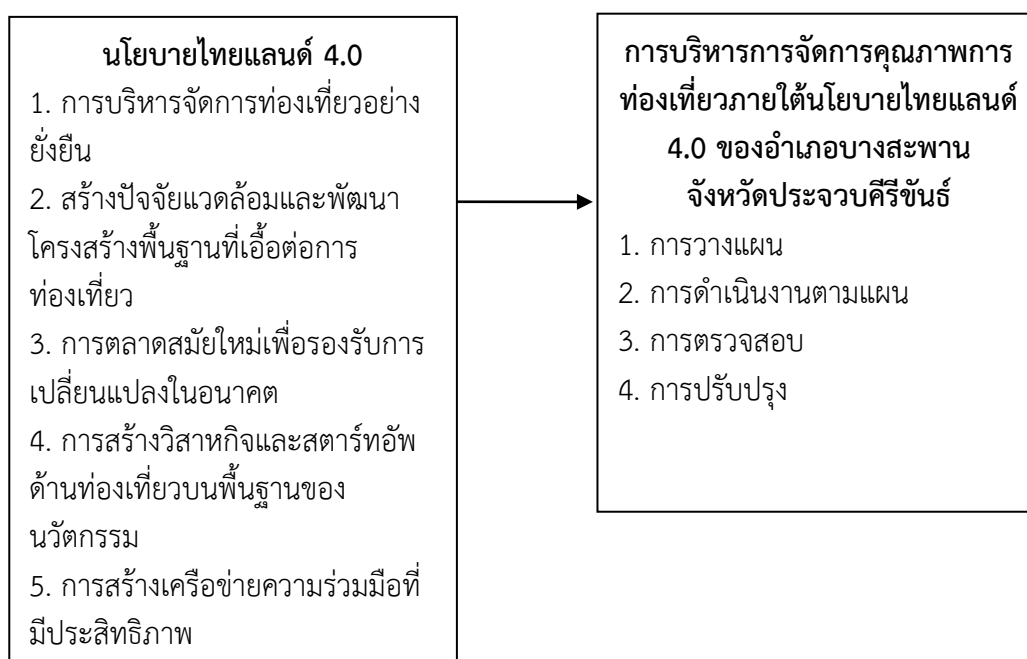
1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้้นนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษานโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อศึกษานโยบายไทยแลนด์ 4.0 มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการบริหารจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้้นนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ได้แก่ 1) การบริหารจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน 2) สร้างปัจจัยแวดล้อมและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการท่องเที่ยว มาจาก คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ (2560, หน้า 30-36) 3) การตลาดสมัยใหม่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต 4) การสร้างวิสาหกิจและสตาร์ทอัพด้านท่องเที่ยวบนพื้นฐานของนวัตกรรม และ 5) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพมาจาก กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา (2559, หน้า 53-78) และการบริหารการจัดการคุณภาพการท่องเที่ยว ภายใต้ นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ 1) การวางแผน 2) การดำเนินงานตามแผน 3) การตรวจสอบ 4) การปรับปรุง มาจากทฤษฎีของ Deming (2004)

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเขตอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย ผู้ประกอบการโรงแรม 69 ราย ผู้ประกอบการ SME 102 ราย และผู้ประกอบการ OTOP 97 ราย รวมทั้งสิ้น 268 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Green (1991, pp.499-510) ได้กลุ่มตัวอย่าง 130 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ข้อคำถามแบบสำรวจรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ปัจจัยแนวคิดเกี่ยวกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 เป็นคำถามแบบประมาณค่า (rating scale) กำหนดมาตรวัด 5 ระดับ

ตอนที่ 3 การบริหารการจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้ นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นคำถามแบบประมาณค่า (rating scale) กำหนดมาตรวัด 5 ระดับ

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจโดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ด้วยตนเอง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 ชุด และผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม มาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ และวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา และผลงาน วิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 และการบริหารการจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้ นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับวิเคราะห์นโยบายไทยแลนด์ 4.0 มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการบริหารการจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้ นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้สถิติ Durbin-Watson ทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน ซึ่งมีค่าเท่ากับ  $1.5 \leq \text{Durbin-Watson} \leq 2.5$  และใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ กับการบริหารการจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้ นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 41 – 50 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีสถานภาพสมรส และมีอาชีพผู้ประกอบการ SME

2. การบริหารการจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวมและรายด้านมีการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านที่มีค่ามากที่สุดคือ การดำเนินงานตามแผน รองลงมาคือการตรวจสอบ การปรับปรุง และการวางแผน ตามลำดับ

3. นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ในการบริหารการจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า มีการดำเนินงานในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ การบริหารจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนอยู่ในระดับปานกลาง การตลาดสมัยใหม่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอยู่ในระดับปานกลาง การสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง การสร้างวิสาหกิจและสตาร์ทอัพด้านท่องเที่ยวบนพื้นฐานของนวัตกรรมอยู่ในระดับปานกลาง และสร้างปัจจัยแวดล้อมและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

4. นโยบายไทยแลนด์ 4.0 มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการบริหารการจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พิจารณารายด้านพบว่า นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านการตลาดสมัยใหม่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ด้านการสร้างวิสาหกิจและสตาร์ทอัพด้านท่องเที่ยวบนพื้นฐานของนวัตกรรม การสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการบริหารการจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้ นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านการบริหารจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการบริหารการจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้ นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับการบริหารการจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้ นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ อาชีพ มีความสัมพันธ์กับการบริหารการจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้ นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการบริหารการจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้ นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### อภิปรายผล

1. การบริหารการจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้ นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมมีการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการการท่องเที่ยว ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือนโยบายตามเป้าหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการบริหารและดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพการท่องเที่ยว ต้องประกอบไปด้วยด้วย การวางแผน ซึ่งมีการวิเคราะห์

สถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและวิธีการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการบริหาร การจัดการการท่องเที่ยว การดำเนินงานตามแผน มีการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ร่วมกัน โดยแบ่งแยก กิจกรรมต่างๆ ให้ผู้ประกอบการรับผิดชอบ และประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน และ ประชาชน ในการบริหารการจัดการการท่องเที่ยว การตรวจสอบ มีการรวบรวม การวิเคราะห์และ ปรับปรุงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการจัดการการท่องเที่ยว รวมถึงมีประเมินความสามารถของ บุคลากรและการประเมินผลลัพธ์เป็นระยะเพื่อหาสาเหตุของปัญหาในการบริหารการจัดการ การท่องเที่ยว และการปรับปรุง มีการทบทวนแผนและมาตรการ เพื่อแก้ไขการบริหารจัดการการท่องเที่ยว มีการปรับเป้าหมายการท่องเที่ยวให้ดีกว่าเดิม มีการประชุมเกี่ยวกับกระบวนการทำงานในการบริหาร การจัดการการท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับแนวคิดของ Deming (2004) ที่กล่าวถึง การจัดการ คุณภาพ ประกอบด้วย 1) การวางแผน (Plan: P) เป็นส่วนประกอบของวงจรที่มีความสำคัญ เนื่องจาก การวางแผนจะเป็นจุดเริ่มต้นของงานและเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การทำงานในส่วนอื่นเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ 2) การปฏิบัติตามแผน (Do: D) เป็นการลงมือปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ในตารางการ ปฏิบัติงานทั้งนี้ สมาชิกกลุ่มต้องมีความเข้าใจถึงความสำคัญและความจำเป็นในแผนนั้นๆ 3) การ ตรวจสอบ (Check: C) หมายถึง การตรวจสอบดูว่าเมื่อปฏิบัติงานตามแผนหรือการแก้ปัญหาตาม แผนแล้ว ผลลัพธ์เป็นอย่างไร สภาพปัญหาได้รับการแก้ไขตรงตามเป้าหมายที่กลุ่มตั้งใจหรือไม่ และ 4) การปรับปรุงแก้ไข (Act) ในการปฏิบัติงานมีการกำหนดมาตรฐานจากผลการดำเนินงานเพื่อใช้เป็น แนวทางปฏิบัติในอนาคต และทำการแก้ไขในส่วนที่ทำให้ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลินี ศรีไมตรี (2559, หน้า 59-60) วิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบและศักยภาพ ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมตามอัตลักษณ์ของท้องถิ่นสู่นักท่องเที่ยวจังหวัด อุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังในอนาคตต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมภาพ รวมอยู่ในระดับมาก และมีความต้องการมีส่วนร่วมต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการร่วมดำเนินกิจกรรม ด้านการร่วมติดตามประเมินผล และด้านการร่วมวางแผน ตามลำดับ โดยมีวิธีการในการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีวิธีการที่หลากหลาย ได้แก่ การบรรยายให้ ความรู้ การอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการสร้างความเข้าใจการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การสร้าง เครือข่ายด้านการท่องเที่ยว การสร้างทีมงาน การจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อให้ได้รูปแบบและกิจกรรม สำหรับการท่องเที่ยว การศึกษาดูงาน และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) และยังสอดคล้องกับงานวิจัย ของ อำนาจ รักษาพล (2555, หน้า 5-7) วิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดการ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนเกาะยาวน้อย ตำบลเกาะยาวน้อย อำเภอเกาะยาว จังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่า ตัวชี้วัดความพร้อมขององค์กรชุมชน ด้านการกำหนดแผนการจัดการการท่องเที่ยวเชิง นิเวศ ด้านการปฏิบัติตามแผนการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ด้านการติดตามประเมินผลการจัดการ ตามแผนที่วางไว้ และด้านการปรับปรุงแผนตามผลการประเมิน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ระดับสูง แสดงให้เห็นว่า ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศควบคู่กับ การดูแลทรัพยากรชายฝั่ง และการให้คนภายนอกได้มีโอกาสในการเรียนรู้และเข้าใจวิถีชีวิตของ ชาวประมงพื้นบ้าน ดังนั้น เรื่องของรายได้จึงไม่ใช่เป็นวัตถุประสงค์หลักของการจัดการการท่องเที่ยวเชิง นิเวศโดยชุมชนเกาะยาวน้อย แต่มุ่งเน้นด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเป็นประการสำคัญ

2. นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ในการบริหารจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการบริหารจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ด้านสร้างปัจจัยแวดล้อมและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการท่องเที่ยว ด้านการตลาดสมัยใหม่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ด้านการสร้างวิสาหกิจและสตาร์ทอัพด้านท่องเที่ยวบนพื้นฐานของนวัตกรรม และ ด้านการสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพ ภาพรวมมีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า นโยบายไทยแลนด์ 4.0 เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพการท่องเที่ยว ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งจะทำให้การบริหารจัดการการท่องเที่ยวเกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่ดีและมีคุณภาพอย่าง ประกอบด้วย การบริหารจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน การสร้างปัจจัยแวดล้อมและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการท่องเที่ยว การตลาดสมัยใหม่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต การสร้างวิสาหกิจและสตาร์ทอัพด้านท่องเที่ยวบนพื้นฐานของนวัตกรรม และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ (2560, หน้า 30-36) ที่กล่าวว่า การบริหารจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน หมายถึง การที่ทุกภาคส่วนมีความร่วมมือกันในการพัฒนาและบริหารการท่องเที่ยวของประเทศ องค์กรธุรกิจและประชาชนในระดับท้องถิ่นมีโอกาสและได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและบริหารจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่มากและการสร้างปัจจัยแวดล้อมและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการท่องเที่ยว เป็นการพัฒนาแอปพลิเคชันที่อำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว มีการสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อป้องกันและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ท่องเที่ยว และพัฒนาประสิทธิภาพและขยายการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ (2560, หน้า 30-36) ที่กล่าวว่า การตลาดสมัยใหม่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เป็นการส่งเสริมการขายผู้ประกอบการที่มีคุณภาพร่วมกับบัตรเครดิต โดยเสริมองค์ความรู้ด้านการตลาดให้ชุมชนสามารถทำการตลาดได้ด้วยตนเอง การสร้างวิสาหกิจและสตาร์ทอัพด้านท่องเที่ยวบนพื้นฐานของนวัตกรรม มีการจัดตั้ง One Stop Service สำหรับ SMEs สร้างความเข้าใจในการลงทุนในสตาร์ทอัพ จัดตั้งคณะทำงานหรือที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญ จากทั่วโลก กำหนด Startup District ตามศักยภาพของพื้นที่การจัดตั้งศูนย์เมืองอัจฉริยะและการสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพ มีการใช้มหาวิทยาลัยเป็นฐานการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม ดึงภาคเอกชนในพื้นที่มาลงทุน โดยใช้กลไกที่มีอยู่แล้วมาสนับสนุน ดึงสถาบันการเงิน และการลงทุนในรูปแบบต่างๆ มีโครงการพัฒนาอินเทอร์เน็ตในระดับชุมชนโครงการเรียนรู้ผ่านทางไกลหรือออนไลน์ที่เชื่อมโยงกับความต้องการคนกลุ่มต่างๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์ศักดิ์ เพชรสถิต (2558, หน้า 226-231) วิจัยเรื่อง ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของจังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของจังหวัดกำแพงเพชร ได้แก่ ด้านการพัฒนาปัจจัยพื้นฐานด้านการบริการท่องเที่ยว ด้านการส่งเสริมการตลาดและประชาสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพ และด้านการร่วมสร้างเครือข่ายการท่องเที่ยว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลินี ศรีไทร (2559, หน้า 59-60) วิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบและศักยภาพของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมตามอัตลักษณ์ของท้องถิ่นสู่นักท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มวิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอยู่ในระดับปานกลาง

3. นโยบายไทยแลนด์ 4.0 มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการบริหารจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พิจารณารายด้านพบว่า นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านการตลาดสมัยใหม่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ด้านการสร้างวิสาหกิจและสตาร์ทอัพด้านท่องเที่ยวบนพื้นฐานของนวัตกรรม และด้านการสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการบริหารจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านการบริหารจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการบริหารจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า นโยบายไทยแลนด์ 4.0 เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งจะทำให้การบริหารจัดการการท่องเที่ยวเกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่ดี และมีคุณภาพ ประกอบด้วย การตลาดสมัยใหม่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต การสร้างวิสาหกิจและสตาร์ทอัพด้านท่องเที่ยวบนพื้นฐานของนวัตกรรม การสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพและการบริหารจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์ศักดิ์ เพชรสถิต (2558, หน้า 226-231) วิจัยเรื่อง ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของจังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านนโยบายการท่องเที่ยวมีผลต่อยุทธศาสตร์การบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของจังหวัดกำแพงเพชรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยด้านนโยบายการท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการพัฒนาปัจจัยพื้นฐานด้านการบริการท่องเที่ยวและการส่งเสริมการตลาดและประชาสัมพันธ์อย่างมีวิสัยทัศน์ มีผลต่อยุทธศาสตร์การบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของจังหวัดกำแพงเพชรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการร่วมสร้างเครือข่ายการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิฐาน ไชยเรือง (2559, หน้า 219) วิจัยเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามเส้นทางแอ่งอารยธรรมขอมในจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อยุทธศาสตร์พัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามเส้นทางแอ่งอารยธรรมขอมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างด้านการตลาดเพื่อการท่องเที่ยว เป็นปัจจัยอธิบายความผันแปรของยุทธศาสตร์พัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามเส้นทางแอ่งอารยธรรมขอมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลินี ศรีไมตรี (2559, หน้า 59-60) วิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบและศักยภาพของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมตามอัตลักษณ์ของท้องถิ่นสู่นักท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า วิธีการในการพัฒนาคุณภาพของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีวิธีการที่หลากหลาย ได้แก่ การบรรยายให้ความรู้ การอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการสร้างความเข้าใจการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การสร้างเครือข่ายด้านการท่องเที่ยว การสร้างทีมงาน การจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อให้ได้รูปแบบและกิจกรรมสำหรับการท่องเที่ยว การศึกษาดูงาน และการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

4. ลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ อาชีพ มีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รพีพรรณ จันทับ (2558, หน้า 48) วิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านอัตลักษณ์ทรัพยากรท่องเที่ยวที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดการการท่องเที่ยวหมู่บ้านช้างบ้านตากกลาง จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การศึกษา และอาชีพ โดยนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

### ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยได้ค้นพบประเด็นและปัญหาต่าง ๆ ที่น่าสนใจและนำมาสู่การวิเคราะห์เพื่อสร้างข้อเสนอแนะการบริหารจัดการคุณภาพการท่องเที่ยวภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านการวางแผน ควรมีการจัดทำแผนการตลาดสมัยใหม่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เช่น การส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีการขายร่วมกับบัตรเครดิต และส่งเสริมความรู้ด้านการตลาดให้กับชุมชน รวมถึงวางแผนสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพ โดยการจูงใจภาคเอกชนในพื้นที่เข้ามาลงทุน เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยว

2. ด้านการดำเนินงานตามแผน ควรสนับสนุนการตลาดสมัยใหม่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต การสร้างวิสาหกิจและสตาร์ทอัพด้านท่องเที่ยวบนพื้นฐานของนวัตกรรม โดยจัดให้มีตลาดหรือจุดรวบรวมผลิตภัณฑ์และภูมิปัญญาของคนในท้องถิ่นแบบเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจของชุมชน และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวระหว่างเครือข่าย

3. ด้านการตรวจสอบ ควรสนับสนุนให้มีการบริหารจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของภาครัฐ โดยการจัดตั้งทีมในการตรวจสอบการจัดสรรงบประมาณของภาครัฐที่มาสนับสนุนการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ตรวจสอบการสร้างวิสาหกิจและสตาร์ทอัพด้านท่องเที่ยวบนพื้นฐานของนวัตกรรม ด้วยการทีมตรวจสอบการจัด One Stop Service สำหรับ SMEs และตรวจสอบการสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพ จากสถาบันการเงินที่ให้การสนับสนุนการลงทุนเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

4. ด้านการปรับปรุง ควรมีการปรับปรุงการบริหารจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยปรับปรุงระบบข้อมูลด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ เช่น มีการพัฒนาฐานข้อมูล ตลอดจนมีการกำหนดระเบียบข้อบังคับและมาตรฐานของการจัดการการท่องเที่ยว และปรับปรุงการตลาดสมัยใหม่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยการปรับปรุงการผลิตสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ ให้ผู้ประกอบการสามารถแสดงความคิดเห็นและความต้องการผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือทำการ focus group เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวแล้วนำประเด็นต่างๆ ที่ได้มาวิเคราะห์ร่วมกัน
2. ควรมีการศึกษาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น การบริหารจัดการการท่องเที่ยวภายใต้นโยบายด้านการท่องเที่ยวตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 –2580)
3. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยว โดยใช้ประชาชนในพื้นที่เป็นกลุ่มประชากรในการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่แล้วนำมาวิเคราะห์ร่วมกันกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ

### เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทยพ.ศ. 2558 – 2560. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา. (2559). พิมพ์เขียว Thailand 4.0 โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน. กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา.
- กรุงเทพธุรกิจ. (2560). ททท.ดัน “ท่องเที่ยว4.0” เคลื่อนเศรษฐกิจ. สืบค้น เมษายน 15, 2561, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/756663>.
- คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. (2560). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560 – 2564). กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- พงษ์ศักดิ์ เพชรสถิต. (2558). ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของจังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- มาลินี ศรีไมตรี. (2559). การพัฒนารูปแบบและศักยภาพของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมตามอัตลักษณ์ของท้องถิ่นสู่นักท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย, 11(2).
- รพีพรรณ จันทับ. (2558). ปัจจัยด้านอัตลักษณ์ทรัพยากรท่องเที่ยวที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดการการท่องเที่ยวหมู่บ้านช้างบ้านตากกลาง จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รัตเกล้า เปรมประสิทธิ์. (2556). โครงการแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน พื้นที่อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- อชิฐฐาน ไชยเรือง. (2559). ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามเส้นทางแอ่งอารยธรรมขอม ในจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- อำนาจ รักษาพล. (2555). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนเกาะยาวน้อย ตำบลเกาะยาวน้อย อำเภอเกาะยาว จังหวัดพังงา. กรุงเทพฯ: ภาควิชาอนุรักษ์วิทยา คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Deming, Edwards. W. (2000). *The Deming Management Method*. Massachusetts: MIT Press.
- Greenl, Green, S. B. (1991). How Many Subjects Dose It Take to Do a Regression Analysis? *Multivariate Behavioral Research*, 26(3), 109-110. Retrieved March 18, 2018 from [http://research.kbu.ac.th/home/journal/pdf/journal\\_v15\\_no1.pdf](http://research.kbu.ac.th/home/journal/pdf/journal_v15_no1.pdf)



## Tax Collection Administration of Wang Chan Sub District Administrative Organization, Kaengkrachan District, Phetchaburi Province

Sumalee Chalermwong

Master of Public Administration Program, Stamford International University

Corresponding Author: sumalee\_2513@hotmail.com

Received: November 23, 2019 Revised: February 3, 2020 Accepted: February 28, 2020

### Abstract

This research aimed to study 1) the result of tax collection administration of Wang Chan Sub District Administrative Organization, Kaengkrachan District, Phetchaburi Province 2) the result of types of tax collection administration of Wang Chan Sub District Administrative Organization 3) the casual relationships between factors in tax collection administration and tax collection administration of Wang Chan Sub District Administrative Organization. The sample groups used in the research were 130 people who had duty to pay house and land tax, local maintenance tax, and sign tax in Wang Chan Sub District Administration Organization. Descriptive statistical analysis was carried out by means of percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The result of this research revealed that 1) types of tax collection administration of Wang Chan Sub District Administrative Organization in overall was at a moderate level. When considering each aspect, it showed at moderate level in every aspect as follows respectively; House and land tax collection administration, local maintenance tax collection administration, and sign tax collection administration 2) Factors in tax collection administration of Wang Chan Sub District Administrative Organization, Kaengkrachan District, Phetchaburi Province in overall was at a moderate level. When considering each aspect, it showed at moderate level in every aspect. The Public relation was ranked first, followed by information technology, the process of tax collection, officers, and satisfaction. 3) factors in tax collection administration in the aspects of officers, process of tax collocation, information technology, public relations, and satisfaction were related casually with tax collection administration of Wang Chan Sub District Administrative Organization in the statistical significance of .001.

**Keywords:** Administration, Tax collection, Sub District Administration Organization

## การบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

สุมาลี เฉลิมวงศ์

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Corresponding Author: sumalee\_2513@hotmail.com

ได้รับบทความ: 23 พฤศจิกายน 2562 ปรับปรุงแก้ไข: 3 กุมภาพันธ์ 2563 ตอรับตีพิมพ์: 28 กุมภาพันธ์ 2563

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาผลการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี 2) ศึกษาปัจจัยในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีการบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ 3) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลระหว่างปัจจัยในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีกับการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้ายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ จำนวน 130 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า 1) ผลการบริหารการจัดเก็บภาษีประเภทต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ในภาพรวมมีการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ดังนี้ การบริหารจัดการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน การบริหารจัดการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีป้าย 2) ปัจจัยในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ การประชาสัมพันธ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ ขั้นตอนการจัดเก็บภาษี บุคลากร และความพึงพอใจ และ 3) ปัจจัยในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนการจัดเก็บภาษี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

**คำสำคัญ:** การบริหาร, การจัดเก็บภาษี, องค์การบริหารส่วนตำบล

## บทนำ

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ โดยการพัฒนาความรู้ความสามารถและขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถให้บริการด้วยความประทับใจ และสร้างความเข้าใจกับประชาชนผู้เสียภาษีว่าจำนวนเงินที่ได้จากการเสียภาษีจะนำมาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นและพัฒนาบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยรวมและให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบใช้จ่ายงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อได้รับรู้ข้อเท็จจริงและสร้างแรงจูงใจให้ยอมรับการเสียภาษีมากขึ้น ซึ่งการจัดเก็บรายได้ที่ดีนั้นจะต้องได้รับการร่วมมือจากประชาชนในการชำระภาษีความชัดเจนของกฎหมายความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีและวิธีการบริหารการจัดเก็บรายได้ของผู้บริหารองค์กร (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2558, หน้า 1-2)

จากการบริหารงานรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์จากรายงานงบแสดงฐานะการเงินประจำปีงบประมาณ 2560 (รายงานงบแสดงฐานะการเงินและงบอื่นๆ รายรับจริง) ปรากฏว่ามีรายได้ที่จัดเก็บเองไม่รวมภาษีจัดสรรและเงินอุดหนุนที่รัฐบาลจัดสรรให้ ในปีงบประมาณ 2560 จำนวน 1,461,297.75 บาท ในขณะที่มีรายได้รวมทั้งปี จำนวน 32,214,409.67 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.54 เท่านั้นเอง เหตุที่พบเกิดจากการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้ายไม่เป็นไปตามความเป็นจริงของผู้ที่อยู่ในข่ายต้องชำระภาษี ทำให้มียอดภาษีค้างชำระสิ้นสุด วันที่ 30 กันยายน 2560 จำนวน 1,200 ราย คิดเป็นจำนวนเงิน 129,431 บาท การวางแผนการจัดเก็บไม่ดีพอ ขั้นตอนการจัดเก็บภาษีไม่มีความชัดเจนทำให้ประชาชนไม่เห็นความสำคัญ เกิดการหลีกเลี่ยงการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ไม่มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี และทันกับสถานการณ์ที่ควรจะต้องคล้อยตามรอบระยะเวลาของการจัดเก็บภาษี บุคลากรไม่มีประสบการณ์และความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านจัดเก็บ ไม่มีความกระตือรือร้นในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ ไม่กล้าตัดสินใจ กล้าคิด กล้าทำ ในสิ่งที่เป็นการพัฒนางานในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ ดังนั้นการปฏิรูปโครงสร้างรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้มีรายได้ที่จัดเก็บเองเพิ่มขึ้น มีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องดำเนินการ (ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์, 2553, หน้า 3)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะผู้อำนวยการกองคลัง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีรายได้เพิ่มขึ้น และมีฐานะการคลังที่เข้มแข็ง สามารถพึ่งพาตนเองได้ อันจะส่งผลดีต่อการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ในอนาคต

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

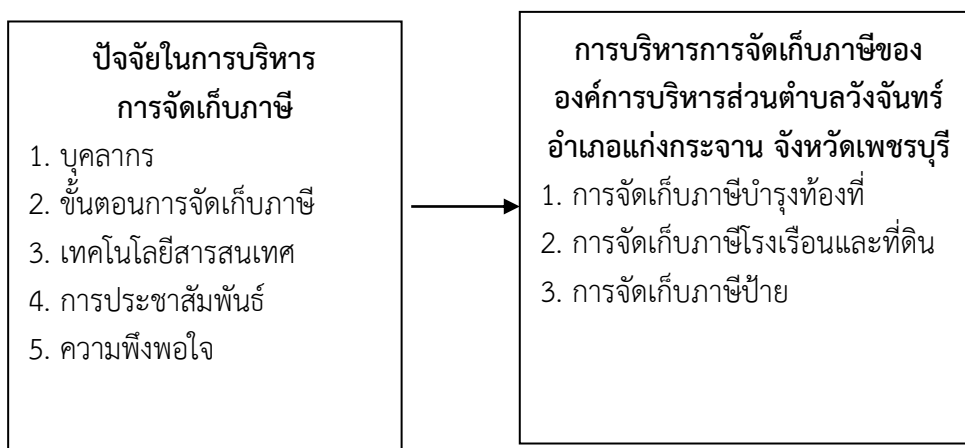
1. เพื่อศึกษาผลการบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลระหว่างปัจจัยในการบริหารการจัดเก็บภาษีกับการบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า รวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาประยุกต์ในการสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนี้ ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยในการบริหารการจัดเก็บภาษี ได้แก่ 1) บุคลากร มาจากแนวคิดของ ชูชัย สมิทธิโร (2538, หน้า 6-7) 2) ขั้นตอนการจัดเก็บภาษี มาจากแนวคิดของ Kotler (1997, P.92) 3) เทคโนโลยีสารสนเทศ มาจากแนวคิดของ Ebersole (2012, pp.11-15) 4) การประชาสัมพันธ์ มาจากแนวคิดของ Marston (1979) และ 5) ความพึงพอใจ มาจากแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548, หน้า 175) และตัวแปรตาม คือ การบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ 1) การบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ 2) การบริหารการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และ 3) การบริหารการจัดเก็บภาษีป้าย มาจากแนวคิดของ คู่มือการปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ (2561, หน้า 2 -9)

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้ายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 8 หมู่บ้าน รวมทั้งสิ้น 1,352 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Green (1991, pp.499-510) ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำสุด คือ  $n \geq 50 + 8m$  เมื่อ  $n$  คือขนาดตัวอย่าง และ  $m$  คือจำนวนตัวพยากรณ์ (predictors) ได้กลุ่มตัวอย่าง 130 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความไม่น่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Random Sampling) และแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ข้อคำถามแบบสำรวจรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ปัจจัยในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดเพชรบุรี เป็นคำถามแบบประมาณค่า (rating scale) กำหนดมาตรวัด 5 ระดับ

ตอนที่ 3 การบริหารจัดการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดเพชรบุรี เป็นคำถามแบบประมาณค่า (rating scale) กำหนดมาตรวัด 5 ระดับ

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจโดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ด้วยตนเองกลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 ชุด และผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม มาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ และวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา และผลงาน วิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี และการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลระหว่างปัจจัยในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีกับการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

### ผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 51 – 60 ปี จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท
2. การบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแกลงกระเจา จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีการบริหารการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีการบริหารการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านที่มีค่ามากที่สุดคือ การบริหารการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน รองลงมาคือ การบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และการบริหารการจัดเก็บภาษีป้าย
3. ระดับปัจจัยในการบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแกลงกระเจา จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านที่มีค่ามากที่สุดคือ การประชาสัมพันธ์ รองลงมาคือ เทคโนโลยีสารสนเทศ ขั้นตอนการจัดเก็บภาษี บุคลากร และความพึงพอใจ ตามลำดับ
4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยในการบริหารการจัดเก็บภาษีที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแกลงกระเจา จังหวัดเพชรบุรี ในด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนการจัดเก็บภาษี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแกลงกระเจา จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

### อภิปรายผล

1. การบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแกลงกระเจา จังหวัดเพชรบุรี มีการบริหารการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแกลงกระเจา จังหวัดเพชรบุรี มีการจัดเก็บภาษีตามแนวทางขององค์กร เพื่อให้การจัดเก็บภาษีนั้นประสบผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย การบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ การบริหารการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และการบริหารการจัดเก็บภาษีป้าย สอดคล้องกับแนวคิดของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ (2561, หน้า 2-9) ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้ เพื่อเป็นการพัฒนาการบริหารด้านการจัดเก็บภาษี กำกับ ดูแล การตรวจสอบรายได้เป็นการกำกับดูแล ตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินการไปอย่างสมบูรณ์ทุกขั้นตอน ประกอบด้วย 1) ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่เก็บจากเจ้าของที่ดิน ตามราคาปานกลางที่ดินและตามบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ ที่ดินที่เป็นบุคคลหรือคณะบุคคล ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือสิทธิครอบครอง อยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ พื้นที่ดิน และพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วยโดยไม่เป็นที่ดินที่เจ้าของที่ดินได้รับการยกเว้นภาษี หรืออยู่ในเกณฑ์ลดหย่อนกรณีเป็นเจ้าของที่ดินใหม่ หรือ มีการเปลี่ยนแปลงจำนวนที่ดินจะต้องยื่นแบบแสดงรายการภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่การเปลี่ยนแปลง 2) ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างอื่นๆ กับที่ดินใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างนั้นทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและ

ที่ดิน ได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง และที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างนั้น และในปีที่ผ่านมาได้มีการใช้ประโยชน์ในทรัพย์สินนั้น เช่น ให้เช่า ใช้เป็นที่ทำการค้าขาย ที่ไว้สินค้า ที่ประกอบอุตสาหกรรม ให้ญาติ บิดามารดา บุตร หรือผู้อื่นอยู่อาศัย หรือใช้ประกอบกิจการอื่นๆ เพื่อหารายได้ และไม่เข้าข่ายยกเว้นตามกฎหมาย 3) ภาษีป้าย หมายถึง ป้ายที่แสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะแสดง หรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใดๆ ด้วยอักษรภาพ หรือ เครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีใดๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริฉัตร ภูตองลม (2559, หน้า 560-561) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยให้ความสำคัญต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ได้ครบถ้วนตามทะเบียนคุม ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีป้ายความคุ้มค่าทางด้านวัสดุ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษี และการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินได้ครบถ้วนตามทะเบียนคุมผู้มีหน้าที่ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพวรรณ แก้วคุณเมือง (2559, หน้า 336-337) วิจัยเรื่อง ทศนคติของผู้รับบริการต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ทศนคติต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร ด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้ายถึงบ้านเป็นอันดับแรกอยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยในการบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอกำแพงกระเจาน จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่ให้บริการ ขั้นตอนการจัดเก็บภาษี เทคโนโลยีสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ และความพึงพอใจของประชาชนที่มาชำระภาษี เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้การการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอกำแพงกระเจาน จังหวัดเพชรบุรี ให้มีประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผลตามเป้าหมายขององค์กร สะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ อีกทั้งปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้บูรณาการเข้าสู่องค์การประเภทต่างๆ ทั้งองค์การภาครัฐ เอกชน หรือวิสาหกิจ ดังนั้นองค์การต่างๆ จึงได้ปรับตัวและจัดการกับเทคโนโลยีอย่างเหมาะสมเพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลขององค์การได้สูงสุด ดังนั้น จึงได้นำเทคโนโลยีที่มีผลต่อการดำเนินกิจการในอนาคตจึงต้องศึกษาติดตามความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รวมถึงการประชาสัมพันธ์ คือ “การวางแผน” “การจูงใจ” “การสื่อสาร” และ “กลุ่มประชาชนที่มีความหมายอย่างสำคัญต่อหน่วยงานนั้น” เราทราบว่า การประชาสัมพันธ์มิใช่สิ่งที่เกิดขึ้นอย่างบังเอิญ แต่ทว่าเกิดขึ้นจากการวางแผนอย่างระมัดระวัง ส่วนที่ต้องมีการสื่อสารก็เพราะว่าการประชาสัมพันธ์นั้นเราจะต้องสื่อสารเผยแพร่ไปยังกลุ่มชนต่างๆ ที่เราต้องการ แต่สิ่งสำคัญยิ่งในที่นี้คือ “การจูงใจ” รวมทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549, หน้า 175) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของ

ผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่ 1) การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจในการบริการ 2) การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการบริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่า ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการบริการ การรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราณี จงเจริญ (2556, หน้า 7-8) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า 1) ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมาก คือ มีการให้บริการต่อเนื่องโดยไม่หยุดพัก รองลงมา คือ ขั้นตอนและวิธีการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีการให้บริการตามลำดับมาก่อนมาหลัง ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ แสดงว่า ผู้มาติดต่อขอรับบริการงานจัดเก็บรายได้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม มีความพอใจมาก ในด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องของการให้บริการต่อเนื่องโดยไม่หยุดพัก เป็นลำดับแรก ซึ่งแสดงถึงความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ แต่สำหรับขั้นตอนวิธีการให้บริการของการจัดเก็บรายได้นั้นยังซับซ้อนอยู่บ้าง 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมาก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความยุติธรรม และบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอและพร้อมให้บริการ เจ้าหน้าที่อหิชาศย์ดี พูดจาเรียบร้อย สุภาพ และเจ้าหน้าที่แนะนำ และคอยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ แสดงว่า ผู้มาติดต่อขอรับบริการงานจัดเก็บรายได้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม มีความพอใจมากด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ในเรื่องที่เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมและบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันเป็นลำดับแรก ซึ่งแสดงว่าผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้มีความพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เอาแต่พวกพ้อง คิดภาพตามหลักเกณฑ์ที่ระเบียบกำหนด ตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติ แต่สำหรับการให้บริการเกี่ยวกับการตอบข้อซักถามหรือข้อแนะนำในกรณีที่ผู้มาขอรับบริการไม่เข้าใจหรือต้องการคำแนะนำยังต้องให้ความสนใจมากขึ้นอีก เพราะการบริการในทุกๆ ด้านจะส่งผลทำให้ผลการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม ได้ยอดเงินจากการจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้นและยอดลูกหนี้ก็จะลดลงตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สร้อยเพชร ลิสนิ (2557, หน้า 86) วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรภาค 6 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แสดงให้เห็นว่า เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปมีเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานบริหารการจัดเก็บภาษีอากร ด้านการประชาสัมพันธ์ แสดงให้เห็นว่ามีการประชาสัมพันธ์

เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับภาษีอากร เช่น ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร วิธีการชำระภาษี กำหนดระยะเวลาในการชำระภาษีอากร ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรทราบเป็นประจำ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธ์สिता พิมพ์อภิวานิช (2556, หน้า 4-5) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการจัดเก็บภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลกรณีศึกษา: ตำบลบางรักน้อย อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3. ปัจจัยในการบริหารการจัดเก็บภาษีมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแกลงระยอง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนการจัดเก็บภาษี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแกลงระยอง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยในการบริหารการจัดเก็บภาษี ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนการจัดเก็บภาษี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้การจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแกลงระยอง จังหวัดเพชรบุรี ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร สีสว่าง (2558, หน้า 642-645) วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวกในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริฉัตร ภูตองลม (2559, หน้า 560-561) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากร ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ราตรี ตราชวนิช (2560, หน้า 156) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สร้อยเพชร ลิสนิ (2557, หน้า 86) วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรภาค 6 ผลการวิจัย พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมอื่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

### ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยได้ค้นพบประเด็นและปัญหาต่างๆ ที่น่าสนใจและนำมาสู่การวิเคราะห์ เพื่อสร้างข้อเสนอแนะการบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอกำแพงกระเจาน จังหวัดเพชรบุรี ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. การบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอกำแพงกระเจาน จังหวัดเพชรบุรี ควรมีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ตามกรอบระยะเวลา ภายในวันที่ 1 มกราคม ถึง 30 เมษายน ของทุกปี มีการแจ้งให้เจ้าของกรรมสิทธิ์ที่ดินเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ที่ทราบ มีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ตามเกณฑ์การประเมินชนที่ดินของ อบต. มีการชำระภาษีบำรุงท้องที่ให้กับ อบต. เป็นประจำทุกปี รวมถึงการแสดงอัตราการชำระภาษีบำรุงท้องที่ไว้อย่างชัดเจน

2. การบริหารการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอกำแพงกระเจาน จังหวัดเพชรบุรี ควรมีการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกรอบระยะเวลาภายในเดือน มีนาคมของทุกปี มีการตรวจสอบหลักฐานและสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมในการลงทะเบียนการยื่นแบบ ภ.ร.ด. 2 การประเมินค่ารายปี เพื่อให้ได้ข้อมูล ครบถ้วน มีการแจ้งระยะเวลาการยื่นแบบแสดงรายการ ทรัพย์สินของภาษีโรงเรือนและที่ดินภายในเดือนมกราคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี มีการแนะนำ รายละเอียดของหลักฐานประกอบการยื่นแบบแสดงรายการการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน รวมถึงหากไม่พอใจการประเมินภาษีโรงเรือนและที่ดินที่ก่อให้เกิดรายได้ของภาษีโรงเรือนและที่ดินสามารถ อุทธรณ์ไปยัง อบต. ได้ ภายใน 15 วันนับจากวันรับแจ้งการประเมิน

3. การบริหารการจัดเก็บภาษีป้าย องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอกำแพงกระเจาน จังหวัดเพชรบุรี ควรมีการจัดเก็บภาษีป้ายตามกรอบระยะเวลา ภายในเดือนมกราคมถึงวันที่ 15 เมษายน ของทุกปี มีการตรวจสอบหลักฐานและสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมในการลงทะเบียน การยื่นแบบ แสดงรายการ ภาษีป้าย ภ.ป.1การคำนวณภาษีป้าย เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน มีการแจ้งระยะเวลาการยื่นแบบแสดงภาษี ป้ายรายการป้าย ภายในเดือนมกราคมถึงสิ้นเดือนมีนาคมของทุกปี มีการแนะนำรายละเอียดของ หลักฐานประกอบการยื่นแบบแสดงรายการ การชำระภาษีป้าย รวมถึงหากไม่พอใจการประเมินภาษีป้าย ที่ต้องชำระภาษีป้าย สามารถอุทธรณ์ไปยัง อบต. ได้ ภายใน 30 วันนับจากวันรับแจ้งการประเมิน

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน ตำบลวังจันทร์ อำเภอกำแพงกระเจาน จังหวัดเพชรบุรี

2. ควรทำการศึกษาการบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้แล้วนำมาประยุกต์แนวทางการบริหารการจัดเก็บภาษีกับองค์กร

3. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อการบริหารการจัดเก็บภาษี เช่น ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี เป็นต้น

## เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2558). กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ส. เอเชียเพรส.
- ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์. (2553). นโยบายการคลังสาธารณะ. กรุงเทพฯ: แปลน พรินตติ้ง.
- ปราณี จงเจริญ. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต วิทยาลัยทองสุข.
- ปาริฉัตร ภู่อลงม. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน ตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์. การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัย ระดับชาติ ครั้งที่ 3 ก้าวสู่ทศวรรษที่ 2: บูรณาการงานวิจัย ใช้องค์ความรู้ สู่ความยั่งยืน” 17 มิถุนายน 2559 ณ วิทยาลัยนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา, หน้า 556 – 563.
- ไพวรรณ แก้วคุณเมือง. (2559). ทักษะของผู้รับบริการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย. วารสารบัณฑิตศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2(2), 329–343.
- ราตรี ตราชูณิข. (2560). คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- ศิริพร สีสว่าง. (2558, มกราคม – เมษายน). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอยาง่าง จังหวัดเพชรบุรี. Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ 8(1), 633-649.
- สร้อยเพชร ลิสนิ (2557, ธันวาคม). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรภาค 6. วารสารวิชาการ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย 20(2), 79-89.
- องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์. (2561). คู่มือการปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วน ตำบลวังจันทร์ 2561. เพชรบุรี: องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์.
- Greenl, S.B. (1991). How Many Subjects Dose It Take to Do a Regression Analysis? *Multivariate Behavioral Research*, 26(3), 109-110. Retrieved March 18, 2018 from [http://research.kbu.ac.th/home/journal/pdf/journal\\_v15\\_no1.pdf](http://research.kbu.ac.th/home/journal/pdf/journal_v15_no1.pdf)



## A Study on Gross Motor Ability of Down Syndrome Children by Using Role Playing Activities

Kamonwan Phongniran

Students at the Master of Education Program, Ramkhamhaeng University

Sukarnpicha Piyathamvarakul

Teachers at the Master of Education Program, Ramkhamhaeng University

Corresponding Author: suwapitcha@ru.ac.th

Received: January 4, 2020 Revised: February 19, 2020 Accepted: March 3, 2020

### Abstract

The purpose of this study were to investigate gross motor ability of down syndrome children by using role playing activities and to compare gross motor ability of down syndrome children before and after using role playing activities. The subjects of this experimental research were 3 children with mental retardation in down syndrome group, aged 5-10 years, who had no other handicapping conditions. These students, enrolled in the preparatory level of Chanthaburi Special Education Center, were selected using purposive sampling. The experiment periods were 4 weeks, 5 sessions a week, 30 minutes per session, at 3p.m-3.30p.m., with a total of 20 sessions. The instruments used in the study were the role playing lesson plans including the posture of rabbit, horse, lizard, grasshopper, bear, and spider and the gross motor ability evaluation form. The statistics used for analyzing the data were mean, standard deviation and Wilcoxon Matched Pairs Signed Ranks Test.

The results showed that 1) the gross motor ability of children with mental retardation in down syndrome group were good level after using role playing activities 2) the gross motor ability of children with mental retardation in down syndrome group after using role playing activities are significantly higher than before at .05 level.

**Keywords:** Ability, Gross motor, Syndrome, Role playing activities

## การศึกษาความสามารถในการใช้ทักษะกล้ามเนื้อมัดใหญ่ของเด็กกลุ่มอาการ ดาวน์ซินโดรมโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ

กมลวรรณ พงษ์นิรันดร์

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สุภารัตน์ พิชัยธรรมวรกุล

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Corresponding Author: suwapitcha@ru.ac.th

ได้รับบทความ: 4 มกราคม 2563 ปรับปรุงแก้ไข: 19 กุมภาพันธ์ 2563 ตอรับตีพิมพ์: 3 มีนาคม 2563

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสามารถในการใช้ทักษะกล้ามเนื้อมัดใหญ่ของเด็กกลุ่มอาการดาวน์ซินโดรม โดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ และเพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการใช้ทักษะกล้ามเนื้อมัดใหญ่ของเด็กกลุ่มอาการดาวน์ซินโดรมก่อนและหลังการใช้กิจกรรมบทบาทสมมติ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ คือ เด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา กลุ่มอาการดาวน์ซินโดรมระดับฝึกได้ อายุระหว่าง 5-10 ปี ไม่มีความพิการซ้ำซ้อน ระดับเตรียมความพร้อม ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดจันทบุรี จำนวน 3 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง ใช้เวลาในการทดลอง 4 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 5 ครั้ง ครั้งละ 30 นาที ในช่วงเวลา 15.00 - 15.30 น. ของทุกวัน รวมทั้งสิ้น 20 ครั้ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แผนการสอนกิจกรรมบทบาทสมมติ ประกอบด้วย ท่ากระต่าย ท่าม้า ท่าจิ้งจก ท่าตึกเต็นท์ ท่าหมี ท่าแมงมุม และแบบประเมินความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้วิธีการทดสอบแบบ Wilcoxon Matched Pairs Signed Ranks Test

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1. ความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่ของเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาในกลุ่มอาการดาวน์ซินโดรมที่ได้รับการสอนด้วยกิจกรรมบทบาทสมมติอยู่ในระดับดี 2. ความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่ของเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาในกลุ่มอาการดาวน์ซินโดรมพบว่า หลังได้รับการสอนด้วยกิจกรรมบทบาทสมมติ มีความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่สูงกว่าก่อนการสอนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** ความสามารถ, กล้ามเนื้อมัดใหญ่, ดาวน์ซินโดรม, บทบาทสมมติ

## บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 มาตรา 10 วรรค 1 กำหนดแนวทางการจัดการศึกษาว่า "การจัดการศึกษาต้องจัดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่าสิบสองปีที่รัฐจะต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย" โดยยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญมากที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ โดยจัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ฝึกทักษะกระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้ในการป้องกันแก้ปัญหาและเรียนรู้ประสบการณ์จริง เพื่อการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณค่า มีศักดิ์ศรีและมีความสุข ในส่วนของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดจันทบุรี ได้ให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพและการจัดการศึกษาสำหรับเด็กพิการให้สอดคล้องกับนโยบายการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการและน่านโยบายไปสู่การปฏิบัติคือ การจัดการศึกษาสำหรับบุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา อารมณ์ สังคม การสื่อสาร และการเรียนรู้หรือมีร่างกายพิการหรือทุพพลภาพหรือบุคคลซึ่งไม่สามารถพึ่งตนเองได้หรือไม่มีผู้ปกครองหรือด้อยโอกาส ต้องจัดให้บุคคลดังกล่าว มีสิทธิและโอกาสได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นพิเศษ การศึกษาสำหรับคนพิการในวรรคสอง กำหนดให้บุคคลดังกล่าวมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ หรือความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาตามหลักเกณฑ์และวิธีที่กำหนดในกฎกระทรวง (กระทรวงศึกษาธิการ, 2542)

เด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา กลุ่มอาการดาวน์ซินโดรมนั้น จะมีพัฒนาการด้านต่างๆ ล่าช้ากว่าเด็กปกติในวัยเดียวกัน มีความสามารถที่จะผ่านแต่ละขั้นตอนไปได้ช้าและมีข้อจำกัดอยู่ในระดับหนึ่งตามศักยภาพของตน (Neisworth, 1982) 2) จึงทำให้เด็กมีพัฒนาการทางด้านกล้ามเนื้อมัดใหญ่ และกล้ามเนื้อมัดเล็กช้ากว่าปกติ ความสามารถในการรับรู้และการเรียนรู้ไม่เหมาะสมกับอายุจริง มีความสามารถจำกัดในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น รวมถึงการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมทำให้มีความยากลำบากในการดำเนินชีวิต (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2535, หน้า 2-6) ด้วยเหตุนี้เด็กกลุ่มอาการดาวน์ซินโดรมจึงมีความต้องการที่จะพัฒนาทักษะด้านกล้ามเนื้อมากกว่าปกติ โดยเฉพาะการใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่ เป็นความสามารถในการควบคุมการเคลื่อนไหวของร่างกาย เพราะกลุ่มอาการดาวน์ซินโดรมนั้น กล้ามเนื้อมัดใหญ่จะไม่แข็งแรง กล้ามเนื้ออ่อนนุ่ม ข้อต่อต่างๆ ยึดได้มาก ทำให้มีปัญหาทั้งทางด้านพัฒนาการต่างๆ ด้านการเคลื่อนไหวอวัยวะต่างๆ ของร่างกาย ทำให้การทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันเป็นไปด้วยความยากลำบาก ดังนั้น เพื่อให้มีการประสานงานของกล้ามเนื้อส่วนต่างๆ และการพัฒนาความสามารถในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจำเป็นอย่างยั้งต้องฝึกกล้ามเนื้อให้แข็งแรง จะทำกิจกรรมนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (รัชวรธรณ ประพาน, 2541, หน้า 2) เพื่อให้เด็กกลุ่มอาการดาวน์ซินโดรมมีสุขภาพแข็งแรง เด็กสามารถทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันได้

ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความสามารถในการใช้ทักษะกล้ามเนื้อมัดใหญ่ของเด็กกลุ่มอาการดาวน์ซินโดรม จึงคิดรูปแบบการพัฒนาความสามารถในการใช้ทักษะกล้ามเนื้อมัดใหญ่ โดยจัดกิจกรรมในรูปแบบกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ คือ เลียนแบบท่าทางของสัตว์ต่างๆ เพราะกิจกรรม การแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมการเล่นที่สนุกสนานเพลิดเพลินผ่อนคลายความตึงเครียด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างบรรยากาศในการเรียนเพิ่มสมาธิในการทำกิจกรรมสมมติทำให้เกิดการเรียนรู้ที่ดีขึ้น เกิดความคิดรวบยอดเกี่ยวกับสิ่งที่เรียนและสิ่งต่างๆ ของร่างกายในการทำกิจกรรม คือ กล้ามเนื้อมัดใหญ่ กล้ามเนื้อมัดเล็ก การใช้ประสาทสัมผัส การมองเห็น การสังเกต การฟัง การคิด การปฏิบัติตามคำสั่งและการใช้ปัญญาในการแก้ปัญหา ซึ่งนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเรียนรู้ของเด็กที่มีความต้องการพิเศษ โดยเฉพาะเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา กลุ่มอาการดาวน์ซินโดรม

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสามารถในการใช้ทักษะกล้ามเนื้อมัดใหญ่ของเด็กกลุ่มอาการดาวน์ซินโดรม โดยการใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ
2. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการใช้ทักษะกล้ามเนื้อมัดใหญ่ของเด็กกลุ่มอาการดาวน์ซินโดรม โดยการใช้กิจกรรมบทบาทสมมติก่อนและหลังการใช้กิจกรรมบทบาทสมมติอำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้มีดังนี้ คือ

1.1 แผนการสอนกิจกรรมบทบาทสมมติ ประกอบด้วย ท่ากระต่าย ท่าม้า ท่าจิ้งจก ท่าตุ๊กแตน ท่าหมี ท่าแมงมุม

2.2 แบบประเมินความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่

#### 2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แผนการสอนทักษะกล้ามเนื้อมัดใหญ่ของเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา กลุ่มอาการดาวน์ซินโดรม โดยการใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพดังนี้

2.1.1 ศึกษาทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมแผนการสอนทักษะกล้ามเนื้อ มัดใหญ่ของเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา กลุ่มอาการดาวน์ซินโดรม โดยการใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ

2.1.2 การคัดเลือกกิจกรรมที่เหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย การแสดงบทบาทสมมติทั้งหมด 6 ท่า ดังนี้ ท่ากระต่าย ท่าม้า ท่าจิ้งจก ท่าตุ๊กแตน ท่าหมี ท่าแมงมุม

2.1.3 นำแผนการสอนทักษะกล้ามเนื้อมัดใหญ่ของเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา กลุ่มอาการดาวน์ซินโดรม โดยการใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.1.4 ทำการแก้ไขปรับปรุงแผนการสอน

2.1.5 นำแผนการสอนไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมาย

**3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพแบบประเมิน** ความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่ ดังนี้

3.1 ศึกษาแบบประเมินด้านการเคลื่อนไหวจากแบบประเมินทักษะกล้ามเนื้อมัดใหญ่ต่างๆ จากคู่มือส่งเสริมพัฒนาการเด็ก

3.2 การจัดทำแบบประเมินความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่จากคู่มือส่งเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านการเคลื่อนไหวสถาบันราชานุกูล จำนวน 20 ข้อ เพื่อเป็นแบบประเมินความสามารถด้านการเคลื่อนไหวของเด็ก โดยแบ่งเป็น 5 ทักษะ ดังนี้

|                             |             |
|-----------------------------|-------------|
| 3.2.1 ทักษะการนั่ง ยืน เดิน | จำนวน 4 ข้อ |
| 3.2.2 ทักษะการทรงตัว        | จำนวน 4 ข้อ |
| 3.2.3 ทักษะการกระโดด        | จำนวน 4 ข้อ |
| 3.2.4 ทักษะการวิ่ง          | จำนวน 4 ข้อ |
| 3.2.5 ทักษะการเล่นลูกบอล    | จำนวน 4 ข้อ |

รวม 20 ข้อ

3.3 เกณฑ์การให้คะแนนแบบประเมินความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่ ประกอบด้วย ท่ากระต่าย ท่าม้า ท่าจิ้งจก ท่าตั๊กแตน ท่าหมี ท่าแมงมุมที่ผู้วิจัยเป็นผู้ประเมิน

1 คะแนน คือ เด็กสามารถปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดได้ถูกต้อง

0 คะแนน คือ เด็กไม่สามารถปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดได้ถูกต้อง

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนโดยผู้วิจัยเทียบคะแนน ดังนี้

|           |         |          |
|-----------|---------|----------|
| 15.1 - 20 | หมายถึง | ดีมาก    |
| 10.1 - 15 | หมายถึง | ดี       |
| 5.1 - 10  | หมายถึง | พอใช้    |
| 0 - 5     | หมายถึง | ปรับปรุง |

### ผลการวิจัย

1. ความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่ของเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา กลุ่มอาการดาวน์ซินโดรมที่ได้รับการสอนด้วยกิจกรรมบทบาทสมมติอยู่ในระดับดี

2. ความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่ของเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา กลุ่มอาการดาวน์ซินโดรม พบว่า หลังได้รับการสอนด้วยกิจกรรมบทบาทสมมติ มีความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่สูงกว่าก่อนการสอนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## อภิปรายผล

ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยและจากการสังเกตขณะทำการวิจัยดังนี้

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า เด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา กลุ่มอาการดาวน์ซินโดรม ระดับฝึกได้ ที่ได้รับการสอนด้วยกิจกรรมบทบาทสมมติมีความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่สูงขึ้น เด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา กลุ่มอาการดาวน์ซินโดรม มีความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่ไม่เท่ากันในแต่ละคน แต่ทุกคนมีระดับคะแนนสูงขึ้น คือ

คนที่ 1 มีความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่ก่อนการใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ อยู่ที่ 7 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับพอใช้ แต่หลังการใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติมีคะแนนเพิ่มขึ้นอยู่ที่ 13 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับดี แสดงว่า กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติสามารถช่วยให้เด็กมีพัฒนาการด้านการใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่ในระดับสูงขึ้น จากการสังเกตเด็กสามารถปฏิบัติกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติได้ทุกท่า ยกเว้นท่าแมงมุมที่ทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร

คนที่ 2 มีความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่ก่อนการใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ อยู่ที่ 8 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับพอใช้ แต่หลังการใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติมีคะแนนเพิ่มขึ้นอยู่ที่ 12 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับดี แสดงว่า กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติสามารถช่วยให้เด็กมีพัฒนาการด้านการใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่ในระดับสูงขึ้น จากการสังเกตเด็กสามารถปฏิบัติกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติได้ทุกท่า ยกเว้นท่าหมีที่ทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร

คนที่ 3 มีความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่ก่อนการใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ อยู่ที่ 10 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับพอใช้ แต่หลังการใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติมีคะแนนเพิ่มขึ้นอยู่ที่ 14 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับดี แสดงว่า กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติสามารถช่วยให้เด็กมีพัฒนาการด้านการใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่ในระดับสูงขึ้น จากการสังเกตเด็กสามารถปฏิบัติกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติได้ทุกท่า ยกเว้นท่าแมงมุมที่ทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร

ผลการวิจัยพบว่า การสอนซ้ำๆ ทบทวนบ่อยๆ และการสอนจากง่ายไปยาก โดยการสอนจะต้องขึ้นอยู่กับความพร้อมของทั้งผู้เรียน และผู้สอนมีแรงจูงใจเพียงพอที่จะดึงดูดผู้เรียนการนำไปใช้จะต้องมีการฝึกอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรมพร ดอนไพธรรม (2550) ที่ได้ทำการศึกษาความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่ของเด็กกลุ่มอาการดาวน์ซินโดรม โดยใช้กิจกรรมโยคะ ซึ่งได้ค้นพบว่า การเลือกท่ามาสอนต้องให้เหมาะสมและตรงกับระดับความสามารถของการพัฒนาด้านกล้ามเนื้อมัดใหญ่ของเด็กกลุ่มอาการดาวน์ซินโดรมไม่ควรใช้ท่ายากเกินไป ท่าที่เลือกมาสอนต้องเป็นท่าที่ง่าย เราความสนใจ ไม่มีขั้นตอนมากเกินไป เด็กกลุ่มอาการดาวน์ซินโดรมเข้าใจได้ง่าย เพื่อให้เด็กสามารถปฏิบัติตามได้ เกิดความสนุกสนานในการทำกิจกรรมและการเรียนรู้ต้องมีการฝึกฝนอยู่เสมอ ทำให้เกิดผลและมีความพอใจเมื่อได้รับความพอใจจากผลการกระทำจะเกิดผลดีกับผู้เรียนทำให้อยากเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น

2. ผลจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า หลังจากฝึกกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ เด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาในกลุ่มอาการดาวน์ซินโดรม จำนวน 3 คน มีความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อใหญ่สูงขึ้น โดยมีคะแนนก่อนและหลังการใช้กิจกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติสามารถพัฒนาทักษะกล้ามเนื้อใหญ่ของเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาในกลุ่มอาการดาวน์ซินโดรมได้ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ว่า เด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาในกลุ่มอาการดาวน์ซินโดรมระดับฝึกได้ที่ได้รับการสอนด้วยกิจกรรมบทบาทสมมติมีความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อใหญ่หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง ซึ่งสอดคล้องกับสมาคมสร้างสรรค์ไทย (2548) แสดงให้เห็นว่า กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมหนึ่งที่สามารถช่วยส่งเสริมความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อใหญ่ของเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาในกลุ่มอาการดาวน์ซินโดรมได้ เนื่องจากการแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่กระตุ้นให้เด็กเกิดการเรียนรู้ให้เด็กได้ใช้อวัยวะทุกส่วน โดยการเคลื่อนไหวร่างกายในทักษะการนั่ง ยืน เดิน ทักษะการทรงตัว ทักษะการกระโดด ทักษะการวิ่ง และทักษะการเล่นลูกบอล

ข้อควรระวังในการใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ คือ การเลือกใช้กิจกรรมจะต้องมีความพึงพอใจของผู้เรียนกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นที่จะเรียน โดยการเลือกทำของกิจกรรมมาสอนให้เหมาะสมและตรงกับระดับความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อใหญ่ของเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาในกลุ่มอาการดาวน์ซินโดรม ไม่ควรใช้ทำยากเกินไปหรือทำที่สามารถเกิดอันตรายกับเด็กได้ โดยง่าย ควรใช้ทำที่ไม่มีขั้นตอนมากเกินไป เพื่อให้เด็กมีความเข้าใจง่าย สามารถปฏิบัติตามได้ และเกิดความสนุกสนานกับการทำกิจกรรม

แสดงว่าการใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีความเหมาะสมกับการนำไปฝึกความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อใหญ่ของเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาในกลุ่มอาการดาวน์ซินโดรมระดับฝึกได้ อายุระหว่าง 5-10 ปี เพราะเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาในกลุ่มอาการดาวน์ซินโดรมมีความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อใหญ่อยู่ในระดับที่สูงขึ้นพร้อมทั้งช่วยให้เด็กมีการเคลื่อนไหวร่างกายในทักษะการนั่ง ยืน เดิน ทักษะการทรงตัว ทักษะการกระโดด ทักษะการวิ่ง และทักษะการเล่นลูกบอลมีความคล่องตัวมากขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1. จากการวิจัยครั้งนี้แสดงว่า เด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาในกลุ่มอาการดาวน์ซินโดรมระดับฝึกได้ อายุระหว่าง 5-10 ปี นอกจากจะมีกล้ามเนื้อใหญ่ที่แข็งแรงและการทรงตัวไม่ดีขึ้นแล้วยังมีความจำกัดทางด้านภาษา ความเข้าใจในการรับรู้ การฟังคำสั่งและปฏิบัติตามในการทดลอง จึงต้องมีการสาธิตและการกระตุ้นเป็นส่วนใหญ่ จึงควรหลีกเลี่ยงคำพูดที่ซับซ้อนเข้าใจยาก ภาษาที่ใช้จะต้องสั้น กระชับ ไม่ซับซ้อน และได้ใจความ

2. ในการฝึกกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ ควรปรึกษาผู้เชี่ยวชาญด้านกายภาพบำบัด เช่น นักกายภาพบำบัดร่วมให้คำปรึกษาและแนะนำท่าทางต่างๆ เพื่อหลีกเลี่ยงท่าที่เป็นอันตรายต่อเด็กเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา กลุ่มอาการดาวน์ซินโดรมได้

3. การสอนเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา กลุ่มอาการดาวน์ซินโดรม ควรมีการให้การเสริมแรงทางบวก เมื่อเด็กสามารถปฏิบัติตามคำสั่งได้ เช่น คำชมเชย การปรบมือให้ รางวัล เพื่อเป็นแรงจูงใจให้เด็กอยากฝึกกิจกรรมมากขึ้น

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่ของเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา กลุ่มอาการดาวน์ซินโดรมในระดับอื่นๆ โดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ

2. ควรมีการศึกษาความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่ของเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา กลุ่มอาการดาวน์ซินโดรม โดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติทำอื่นๆ ที่มีความหลากหลายเพิ่มมากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาวิจัยความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่โดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติกับเด็กพิเศษกลุ่มอื่นๆ ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น อาทิ เด็กที่มีความบกพร่องทางการได้ยินเด็กบกพร่องทางการเรียนรู้และเด็กออทิสติก

### เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พร้อมกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้องและพระราชบัญญัติการศึกษาบังคับ พ.ศ.2545. กรุงเทพฯ: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- ปรมพร ดอนไพธรรม. (2550). การศึกษาความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อใหญ่ของเด็กกลุ่มอาการดาวน์ โดยใช้กิจกรรมโยคะ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัฐวรธรณ ประพาน. (2541). การศึกษาความสามารถใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่ของนักเรียนที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาในระดับเรียนได้ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 จากการฝึกโดยกิจกรรมการเล่นพื้นบ้าน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมาคมสร้างสรรค์ไทย. (2548). การใช้บทบาทสมมติในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอน. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการเสริมสร้างสุขภาพ.
- สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. (2535). แผนการจัดประสบการณ์ ชั้นอนุบาล ปีที่ 2 เล่ม 1. กรุงเทพฯ: กองวิชาการ สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ.
- Neiswoth, John. (1982). *Assessment in Apecial Educial*. Rockville: Aspen Systems Corporation.



## The development of the quality of life for the elderly to support the elderly society of local administrative organizations in Nong Ya Plong district Phetchaburi Province

Jutamas Subsande

Master of Public Administration Program, Stamford International University,

Corresponding Author: Viewsubsande@gmail.com

Received: November 8, 2019 Revised: February 17, 2020 Accepted: February 27, 2020

### Abstract

The objectives of the study were 1) to study level of development of the quality of life for the elderly to support the elderly of local administrative organizations in Nong Ya Plong district Phetchaburi Province 2) to study factors in the elderly's welfare to support the elderly society of local administrative organizations in Nong Ya Plong district 3) to study factors in the elderly's welfare with a causal relationship with the development of the quality of life for the elderly to support the elderly society of local administrative organizations in Nong Ya Plong district. The sample of the study was 146 elderly, aged 60 years old, in Nong Ya Plong district. The statistics employed in the study were descriptive statistics and inferential statistics.

Research were found that; 1) The improvement of the quality of life of the elderly to support the elderly society of local administrative organizations in Nong Ya Plong district Phetchaburi Province, the quality of life development was at a moderate level in terms of overall image. With the development of quality of life in terms of physical, rights and liberties was at a high level, and areas with a quality of life development was at a moderate level, including mental and environmental aspects 2) The factor of elderly society of local administrative organizations in Nong Ya Plong district was at a high level of welfare arrangement in terms of overall image. In terms of welfare was at a very high level which is included subsistence allowance, giving advice, consulting or other actions to solve family problems, medical and public health services, facilitation and safety in buildings, places, vehicles and other public services respectively. In welfare management was at a moderate level, including self-development and social activities 3) The factors in the elderly's welfare, medical and public health services and the allowance of subsistence allowance. There was a causal relationship with the development of the quality of life

for the elderly to support the elderly society in local administrative organizations in Nong Ya Plong district with statistical significance at the level of .01 and factors in the elderly's welfare, self-development and social activities was a causal relationship with the development of the quality of life for the elderly to support the elderly society of local administrative organizations in Nong Ya Plong district Phetchaburi Province with statistical significance at the level of .05

**Keywords:** Quality of life development, The elderly, The elderly society,  
Local administrative organizations

## การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี

จุฑามาศ ทรัพย์แสนดี

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Corresponding Author: Viewsubsande@gmail.com

ได้รับบทความ: 8 พฤศจิกายน 2562 ปรับปรุงแก้ไข: 17 กุมภาพันธ์ 2563 ตอรับตีพิมพ์: 27 กุมภาพันธ์ 2563

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี 2) ศึกษาปัจจัยในการจัดสวัสดิการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง 3) ศึกษาปัจจัยในการจัดสวัสดิการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้องที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 146 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน

ผลการศึกษา พบว่า 1) การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านสิทธิและเสรีภาพ และด้านที่มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านจิตใจ และด้านสิ่งแวดล้อม 2) ปัจจัยในการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี ภาพรวมมีการจัดสวัสดิการระดับมาก ด้านที่มีการจัดสวัสดิการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ การให้คำแนะนำ ปรีกษาหรือดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาครอบครัว การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข การอำนวยความสะดวกและปลอดภัยในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะและบริการสาธารณะอื่น ด้านที่มีการจัดสวัสดิการระดับปานกลาง ได้แก่ การพัฒนาตนเองและการจัดกิจกรรมทางสังคม 3) ปัจจัยในการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุ ด้านการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข และด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยในการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุ ด้านการพัฒนาตนเองและการจัดกิจกรรมทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** การพัฒนาคุณภาพชีวิต, ผู้สูงอายุ, สังคมผู้สูงอายุ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## บทนำ

การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ เป็นสภาวะการณ์ที่ต้องนำมาพิจารณาเป็นพิเศษ เนื่องจากมีผลกระทบต่อการกำหนดนโยบายและทิศทางในการบริหารประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดทรัพยากรต่างๆ ที่จะนำไปใช้และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน รวมถึงการจัดบริการด้านสวัสดิการสังคมให้สอดคล้องกับปัญหาความต้องการและขนาดของประชากร การเตรียมการสำหรับสวัสดิการของประเทศ และรูปแบบบริการที่เหมาะสมรวมทั้งแนวทางสู่การปฏิบัติเพื่อผู้สูงอายุในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการในอนาคต การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของประชากรสูงอายุดังกล่าวนี้อาจมีผลกระทบต่อสวัสดิการที่รัฐควรจัดให้สำหรับผู้สูงอายุ การเตรียมตัวของผู้สูงอายุที่รับกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต คือ การเป็นผู้สูงอายุที่มีคุณภาพ เป็นผู้ที่มีศักยภาพและความสามารถเป็นหลักเป็นผู้ที่ดูแลตนเองได้ (Self-Care) พึ่งตนเองได้ (Self-Reliance) ทำในสิ่งที่ปรารถนาได้ตามศักยภาพของตน ทำประโยชน์ต่อผู้อื่นและสังคม มีความพึงพอใจในชีวิต ความเป็นอยู่ในปัจจุบัน และเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่จะมาถึง (ทรงรัตน์ หิรัญอุทก, 2553, หน้า 1-2)

การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 มีเจตนารมณ์เพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้รับสิทธิ โดยได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนในมาตรา 11 13 และ 17 ทั้งนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจ และท้องถิ่นต่างๆ มีหน้าที่จัดบริการให้ผู้สูงอายุได้รับการคุ้มครองสิทธิตามกฎหมายฉบับนี้ ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐตั้งแต่ส่วนกลางจนถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำนโยบายการจัดสวัสดิการทางสังคมเพื่อผู้สูงอายุตอบสนองเจตนารมณ์ของกฎหมายฉบับนี้ ดังจะเห็นได้จากนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ดำเนินการภายใต้หลักกฎหมายพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย เกี่ยวกับการได้บริการสาธารณสุขและสวัสดิการจากรัฐ มาตรา 53 กำหนดไว้ว่า บุคคลซึ่งอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ มีสิทธิได้รับสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นสาธารณะอย่างสมศักดิ์ศรี และความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ และในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐเกี่ยวกับศาสนา สังคม การสาธารณสุข การศึกษาและวัฒนธรรม มาตรา 80 ซึ่งกำหนดไว้ว่ารัฐต้องคุ้มครองและพัฒนาเด็กและเยาวชน สนับสนุนการเลี้ยงดูและให้การศึกษาปฐมวัย ส่งเสริมความเสมอภาคของหญิงและชาย เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นปึกแผ่นของสถาบันครอบครัวและชุมชน รวมทั้งต้องสงเคราะห์และจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพและผู้อยู่ในสภาวะยากลำบากให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและพึ่งพาตนเองได้ (สัทธิ กลิ่นกระสังข์, 2559, หน้า 2)

การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งที่รัฐให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน ทุกข์ยาก ถูกทอดทิ้ง ฐานะยากจน ขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี ได้ดำเนินการตามแนวทาง หลักเกณฑ์และวิธีการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด โดยได้รับการจัดสรรงบประมาณเป็นเงินอุดหนุนจากกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี เป็นหน่วยงานที่จะต้องดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน หรือเป็นที่พึงของประชาชน ในการดำเนินการเรื่องจ่ายเบี้ยยังชีพ และให้เงินสงเคราะห์ผู้สูงอายุตามแผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2552 ตั้งแต่จนถึงปัจจุบัน เพื่อจ่ายให้แก่ผู้สูงอายุหรือผู้มอบอำนาจตาม

หนังสือมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ แต่การดำเนินการให้บริการสวัสดิการดังกล่าวแก่ผู้สูงอายุ อาจจะยังไม่ทั่วถึงและครอบคลุมต่อผู้สูงอายุในพื้นที่ และการให้บริการสวัสดิการตามนโยบายรัฐบาลที่ได้จัดให้แก่ผู้สูงอายุนั้นเป็นไปตามความต้องการของผู้สูงอายุและครอบคลุมทุกด้านหรือไม่ ผู้สูงอายุในพื้นที่มีความต้องการด้านใดบ้าง เพราะผู้สูงอายุมีความต้องการไม่เหมือนกัน และมีความพึงพอใจในระดับใด

ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุในอนาคตจึงเป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐตั้งแต่ระดับส่วนกลางไปจนถึงระดับท้องถิ่นทุกพื้นที่ต้องให้ความสำคัญ วางแผน งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการจัดสวัสดิการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยในการจัดสวัสดิการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ได้เพิ่มเติมสิทธิได้รับการคุ้มครอง การส่งเสริมและการสนับสนุนในด้านต่างๆ ดังนี้ 1) การบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขที่จัดไว้โดยให้ความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษ 2) การศึกษา การศาสนา และข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต 3) การประกอบอาชีพหรือฝึกอาชีพที่เหมาะสม 4) การพัฒนาตนเองและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม การรวมกลุ่มในลักษณะเครือข่ายหรือชุมชน 5) การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยโดยตรงแก่ผู้สูงอายุในอาคารสถานที่ ยานพาหนะหรือการบริการสาธารณะอื่น 6) การช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม 7) การยกเว้นค่าเข้าชมสถานที่ของรัฐ 8) การช่วยเหลือผู้สูงอายุ ซึ่งได้รับอันตรายจากการถูกทารุณกรรมหรือถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมายหรือถูกทอดทิ้ง 9) การให้คำแนะนำ ปรึกษา ดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องในทางคดี หรือในทางการแก้ไขปัญหาคอรัว 10) การจัดที่พักอาศัย อาหาร และเครื่องนุ่งห่มให้ตามความเป็นจำเป็นอย่างทั่วถึง 11) การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพเป็นรายเดือนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม และ 12) การสงเคราะห์ในการจัดการศพตามประเพณี

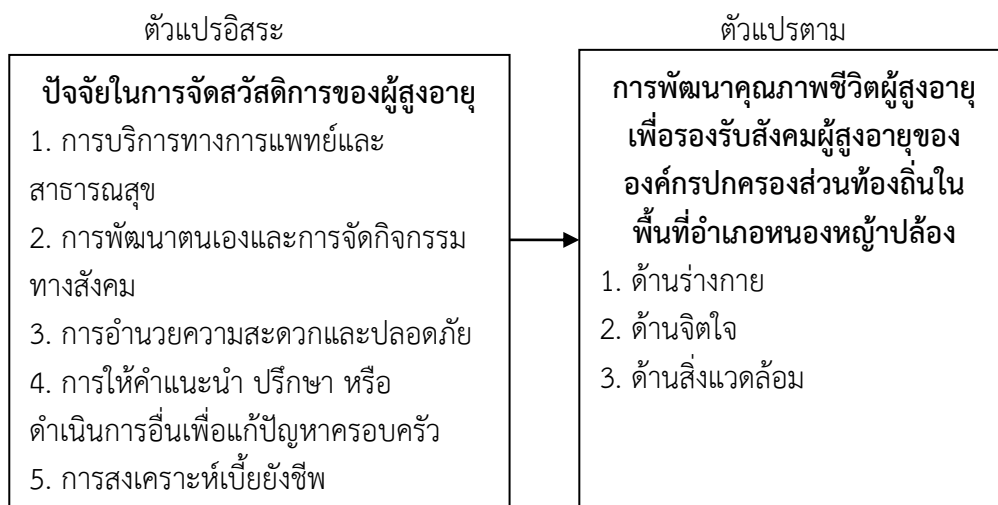
2. แนวคิดองค์การอนามัยโลก (WHOQOL Group, 1996, pp.354-356) ได้พัฒนาและนำเสนอเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตที่มีความเป็นสากล ซึ่งสามารถนำไปใช้ในประชากรที่มีสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน สามารถจัดออกเป็นด้าน ได้แก่ 1) ด้านร่างกาย คือ การรับรู้สภาพทางด้านร่างกาย

ของแต่ละบุคคล ซึ่งมีผลต่อการใช้ชีวิตประจำวัน เช่น การรับรู้ถึงความพร้อมของร่างกาย การรับรู้ถึงการเจ็บป่วยในร่างกาย การรับรู้ถึงความสามารถที่จะจัดการกับความเจ็บป่วยทางด้านร่างกาย 2) ด้านจิตใจ คือ การรับรู้สภาพทางจิตใจของตนเอง เช่น การรับรู้ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อตนเอง การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเอง การรับรู้ถึงความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง ความมั่นใจในตนเอง รู้ถึงความคิด ความจำ สมาธิ และการตัดสินใจ 3) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมเป็นการรับรู้เรื่องความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่นๆ เป็นการรับรู้ว่าได้เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคม และ 4) ด้านสิ่งแวดล้อมเป็นการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่สามารถมีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ว่ามีชีวิตอยู่อย่างอิสระไม่ถูกกักขัง รับรู้ว่าคุณภาพชีวิตของตนเองมีความปลอดภัยมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน การรับรู้ว่าคุณภาพชีวิตของตนเองได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี

3. แนวคิดด้านสิทธิและเสรีภาพ มาจากแนวคิดของ Brown, Murphy, & Diterlizzi. (2008, p.380) ได้นำเสนอการแบ่ง คุณภาพชีวิตควบคู่ไปกับการกำหนดตัวชี้วัด ด้านคุณภาพชีวิต ด้านสิทธิเสรีภาพ (Rights) ด้านสิทธิเสรีภาพจะเกี่ยวข้องกับการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล สิทธิมนุษยชน สิทธิในความเป็นพลเมือง (เช่น การมีสิทธิเลือกตั้ง) ความรับผิดชอบในฐานะความเป็นพลเมืองและกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับชุมชนหรือรัฐบาล

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุ เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ 1) การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข 2) การพัฒนาตนเองและการจัดกิจกรรมทางสังคม 3) การอำนวยความสะดวกและปลอดภัยในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะและบริการสาธารณะอื่นๆ 4) การให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือดำเนินการอื่นเพื่อแก้ปัญหาครอบครัว และ 5) การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ 1) ด้านร่างกาย 2) ด้านจิตใจ 3) ด้านสิ่งแวดล้อม ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 3 ตำบล ได้แก่ 1) ตำบลหนองหญ้าปล้อง 2) ตำบลท่าตะคร้อ และ 3) ตำบล ยางน้ำกวดใต้ มีจำนวนผู้สูงอายุจำนวน 2,152 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Green (1991, pp. 499-510) ได้กลุ่มตัวอย่าง 146 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ซึ่งเป็นการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ข้อคำถามแบบสำรวจรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ปัจจัยในการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุ เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี เป็นคำถามแบบประมาณค่า (rating scale) กำหนดมาตรวัด 5 ระดับ

ตอนที่ 3 การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี เป็นคำถามแบบประมาณค่า (rating scale) กำหนดมาตรวัด 5 ระดับ

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจโดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ด้วยตนเอง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 146 ชุด และผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม มาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ และวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา และผลงาน วิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และใช้สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยในการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้สถิติ Durbin-Watson ทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน ซึ่งมีค่าเท่ากับ  $1.5 \leq \text{Durbin-Watson} \leq 2.5$

### ผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 60 - 69 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพเกษตรกร มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ที่มาของรายได้จากการประกอบอาชีพและโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลของรัฐที่ใช้บริการเป็นประจำที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในพื้นที่ที่อาศัย ผลการวิจัย พบว่า

2. การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรีมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านร่างกาย และด้านสิทธิและเสรีภาพ ด้านที่มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านจิตใจ และด้านสิ่งแวดล้อม

3. ปัจจัยในการจัดสวัสดิการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรีมีการจัดสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีการจัดสวัสดิการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ การให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือดำเนินการอื่นเพื่อแก้ปัญหาครอบครัว การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข การอำนวยความสะดวกและปลอดภัยในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะและบริการสาธารณะอื่นๆ ส่วนด้านที่มีการจัดสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง คือ การพัฒนาตนเองและการจัดกิจกรรมทางสังคม

4. ปัจจัยในการจัดสวัสดิการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ด้านการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข และด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยในการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุ ด้านการพัฒนาตนเองและการจัดกิจกรรมทางสังคม มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### อภิปรายผล

1. การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสะท้อนถึงการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี มีแนวทางหรือกระบวนการในการจัดโครงการ/กิจกรรม หรือสิ่งที่ควรปฏิบัติเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมให้สอดคล้องกับปัญหาความต้องการของผู้สูงอายุในด้านต่างๆ ในบริบทของสังคมได้อย่างมีความสุข สอดคล้องกับแนวคิดของ องค์การอนามัยโลก (WHOQOL Group, 1996, pp.354 - 356) และงานวิจัยของ Brown, Murphy, & Diterlizzi. (2008, p.380) และสอดคล้องกับงานวิจัยของป्लीมใจ ไพจิตร (2558, หน้า 157-179) เรื่อง คุณภาพในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัด

สุราษฎร์ธานี ผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับคุณภาพมาก ได้แก่ 1) ด้านจิตใจ แสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุมีความสุข ความสงบ และมีความหวังความภาคภูมิใจในตนเอง ความมั่นใจในตัวเอง ความสามารถในการจัดการกับความเหงาเศร้าหรือวิตกกังวลและความคิด ความจำ สมารถในการตัดสินใจหรือสามารถเรียนรู้เรื่องราวต่างๆ 2) ด้านร่างกาย แสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน มีผลกำลังในการดำเนินชีวิตประจำวัน ไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น ความสามารถในการเคลื่อนไหวร่างกายความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกายและไม่ต้องพึ่งพา ยาต่างๆ หรือการรักษาทางการแพทย์อื่นๆ และ 3) ด้านสิ่งแวดล้อม แสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุมีชีวิตอยู่อย่างอิสระไม่ถูกกักขัง มีความปลอดภัย มั่นคงในชีวิต รองลงมา สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี ปราศจากมลพิษต่างๆ การคมนาคมสะดวก มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงิน สถานบริการทางสุขภาพมีกิจกรรมสันทนาการและมีกิจกรรมในยามว่าง และมีโอกาสที่จะได้รับข่าวสารหรือฝึกฝนทักษะต่างๆ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาวิชัย ตีบก้นเงิน (2557, หน้า 83-84) เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในตำบลวังกระแจะ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า 1) ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในตำบลวังกระแจะ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย ด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรวรรณ รุ่งไธญ (2559, หน้า 122) เรื่อง ทศนคติของผู้สูงอายุที่มีต่อสิทธิผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ในการร่วมกิจกรรม ณ สวนสาธารณะของกรุงเทพมหานครที่พบว่า ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อสิทธิอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

2. ปัจจัยในการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างมีการจัดสวัสดิการอยู่ในระดับมาก จึงแสดงให้เห็นว่า กิจกรรมต่างๆ ที่จัดตั้งขึ้นโดยหน่วยงานทั้งของรัฐบาลและเอกชน เพื่อตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานหรือปรับปรุงความเป็นอยู่ที่ดีของผู้สูงอายุให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป็นไปอย่างทั่วถึงเหมาะสม มีความเป็นธรรมและเป็นไปตามมาตรฐานและเข้าถึงการบริการในด้านต่างๆ การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข การพัฒนาตนเองและการจัดกิจกรรมทางสังคม การอำนวยความสะดวกและปลอดภัยในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะฯ การให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือดำเนินการ ในการแก้ปัญหาครอบครัว และการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ จึงสอดคล้องกับแนวคิดของ พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 (2546, หน้า 2-9) โดยได้เพิ่มเติมสิทธิได้รับการคุ้มครอง การส่งเสริมและการสนับสนุนในด้านต่างๆ ดังที่กล่าวไว้ข้างต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำผึ้ง แซ่เอ็ง (2561, หน้า 190-193) เรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ตามนโยบายรัฐบาลของอำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุตามนโยบายรัฐบาลในพื้นที่อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี พบว่ามีการจัดสวัสดิการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านมีการจัดสวัสดิการอยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการจัดกิจกรรมทางสังคม ด้านการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ด้านการให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือดำเนินการอื่นเพื่อแก้ปัญหาครอบครัวด้านการอำนวยความสะดวกและปลอดภัยในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะและบริการสาธารณะ และด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปลื้มใจ ไพจิตร (2558, หน้า 157-179) เรื่องคุณภาพในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการสังคม

ของผู้สูงอายุ พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข การอำนวยความสะดวกและปลอดภัยในอาคารสถานที่ ยานพาหนะและบริการสาธารณะอื่นๆ และการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ สำหรับด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้คำแนะนำ ปรีกษา ดำเนินการอื่นๆ เพื่อแก้ไขปัญหาคอขวด การจัดกิจกรรมทางสังคม และการให้คำแนะนำ ปรีกษา ดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในทางคดี

3. ปัจจัยในการจัดสวัสดิการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ปัจจัยในการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุ ด้านการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข และด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยในการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุ ด้านการพัฒนาตนเองและการจัดกิจกรรมทางสังคม มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำผึ้ง แซ่เอ็ง (2561, หน้า 190-193) เรื่อง การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ตามนโยบายรัฐบาลของอำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตามนโยบายรัฐบาลในพื้นที่อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ปัจจัยในการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุ ด้านการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ด้านการจัดกิจกรรมทางสังคม ด้านการอำนวยความสะดวกและปลอดภัยในอาคารสถานที่ ยานพาหนะและบริการสาธารณะอื่นๆ ด้านการให้คำแนะนำ ปรีกษาหรือดำเนินการอื่นๆ เพื่อแก้ปัญหาคอขวด และด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุตามนโยบายรัฐบาลในพื้นที่อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยได้ค้นพบประเด็นและปัญหาต่างๆ ที่น่าสนใจและนำมาสู่การวิเคราะห์เพื่อสร้างข้อเสนอแนะการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านร่างกายและจิตใจ ควรมีการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขให้ผู้สูงอายุได้รับการบริการที่รวดเร็วเป็นกรณีพิเศษที่จัดบริการสำหรับผู้สูงอายุ และคำแนะนำเรื่องขั้นตอนการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุระหว่างการรับบริการ สนับสนุนให้มีการพัฒนาตนเองและการจัดกิจกรรมทางสังคม โดยองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ควรมีการสร้างเครือข่ายกลุ่มผู้สูงอายุในแต่ละหมู่บ้าน และมีการส่งเสริมการรวมกลุ่มออมทรัพย์ของผู้สูงอายุ ตลอดจนมีการสงเคราะห์ในการจัดการศพตามประเพณีแก่ผู้สูงอายุตามสมควร

2. ด้านสิ่งแวดล้อม ควรมีการสนับสนุนการอำนวยความสะดวกและปลอดภัยในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะและบริการสาธารณะอื่นๆ โดยส่งเสริมให้องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่มีจุดบริการน้ำดื่ม สำหรับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ มีการจัดทำทางเดินเท้าสำหรับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ และมีที่จอดรถ สำหรับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ

3. ด้านสิทธิและเสรีภาพ ควรให้การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขแก่ผู้สูงอายุได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลของรัฐ และได้รับคำแนะนำเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุระหว่างการรับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ควรให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือดำเนินการอื่นเพื่อแก้ปัญหาครอบครัวแก่ผู้สูงอายุทุกกรณี รวมถึงการสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการสงเคราะห์ในการจัดการศพตามประเพณีอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่คาดว่าจะส่งผลการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เพื่อรองรับ สังคมผู้สูงอายุ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี เช่น การจัดที่พักอาศัย อาหารและเครื่องนุ่งห่มให้ตามความเป็นจำเป็น การประกอบอาชีพหรือฝึกอาชีพ ที่เหมาะสม เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุในพื้นที่ใกล้เคียง กันกับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี เช่น อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี เป็นต้น แล้วนำข้อมูลต่างๆ มาสังเคราะห์ เพื่อหาทางปรับปรุงและแก้ไข การพัฒนา คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุให้ดีขึ้น

3. ควรศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี โดยการลงพื้นที่สัมภาษณ์ ผู้สูงอายุ แล้วนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อทำการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพร่วมกับเชิงปริมาณ

4. ควรวิจัยเกี่ยวกับความต้องการของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัด เพชรบุรี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอ หนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี และสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการกำหนดรูปแบบการพัฒนา คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุให้ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างแท้จริง

### เอกสารอ้างอิง

- ชาญวิทย์ บ่วงราบ. (2551). **ความต้องการการได้รับสวัสดิการของผู้สูงอายุในตำบลเสาชิงหิน อำเภอ บางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ทรงรัตน์ หิรัญอุทก. (2553). **กลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลลองครักษ์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี**. รายงานการศึกษาระดับปริญญาโท มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- น้ำผึ้ง แซ่เอ็ง. (2561). **การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ตามนโยบายรัฐบาล ของอำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- ปลื้มใจ ไพจิตร. (2558). **คุณภาพในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี**. วารสารวิทยาการ จัดการ 2(2), หน้า 157-179.
- พระมหาวิชัย ตีบก้นเงิน. (2557). **แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในตำบลวังกระแจะ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546. (2546, 22 ธันวาคม). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 120 ตอนที่ 130 ก หน้า 2-9.
- สมคิด แทวกระโทก. (2559, มกราคม – เมษายน). **แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา**. วารสารชุมชนวิจัย 11(1), 158-170.
- ลักขี กลิ่นกระสังข์. (2559). **ประสิทธิผลการนำนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี**. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- อุไรวรรณ รุ่งไธรัญ. (2559, มกราคม – เมษายน). **ทัศนคติของผู้สูงอายุที่มีต่อสิทธิผู้สูงอายุตาม พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ในการร่วมกิจกรรม ณ สวนสาธารณะของ กรุงเทพมหานคร**. วารสารปัญญาทัศน์ 8(1), 122-136.
- Brown, Beadle J., Murphy, G. & Diterlizzi, M. (2008). Quality of Life for the Camber well Cohort. **Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities**. 24. 380-390.
- Greenl, S. B. (1991). How Many Subjects Dose It Take to Do a Regression Analysis? **Multivariate Behavioral Research**, 26(3), 109-110. Retrieved March 18, 2018 from [http://research.kbu.ac.th/home/journal/pdf/journal\\_v15\\_no1.pdf](http://research.kbu.ac.th/home/journal/pdf/journal_v15_no1.pdf)
- WHOQOL Group. (1996). what quality of life? World Health Organization Quality of Life Assessment. **World Health Forum**, 17, 354-356.

## The Adjustment of Unwanted Behavior of Autistic Child by Token Reinforcement

Pongpon Pramotayakun

Students at Master of Education Program, Ramkhamhaeng University

Sukarnpicha Piyathamvarakul

Lecturer at Master of Education Program, Ramkhamhaeng University

Corresponding Author: suwapitcha@ru.ac.th

**Received:** January 19, 2020 **Revised:** February 26, 2020 **Accepted:** March 11, 2020

### Abstract

This research aims at studying the result of token reinforcement to adjust undesirable behaviors of an autistic child, and comparing the results of pre and post implementation of token reinforcement. The subject of the study was an 11 year-old autistic child who was diagnosed with autism, but there was no multiple disabilities. The purposive sampling was utilized in the study. The period of the study was 5 weeks, conducted 5 days per week, totally 25 days. The behavior observation was operated 4 times, 15 minutes for each session, and entirely 60 minutes.

The study revealed that 1) the undesirable behaviors of the autistic child was reduced by using token reinforcement, and 2) the results from comparing undesirable behaviors of the autistic child by token reinforcement disclosed that after having been adjusted undesirable behaviors, the autistic child has decreased undesirable behaviors than behaving previously.

**Keywords:** behavior adjustment, autistic child, reinforcement

## การปรับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของเด็กออทิสติก โดยใช้การเสริมแรงแบบเบี่ยงเบน

ปองพล ประโมทยกุล

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สุภารัตน์ พิชยาธรรมวรกุล

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Corresponding Author: suwapitcha@ru.ac.th

ได้รับบทความ: 19 มกราคม 2563 ปรับปรุงแก้ไข: 26 กุมภาพันธ์ 2563 ตอรับตีพิมพ์: 11 มีนาคม 2563

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการเสริมแรงแบบเบี่ยงเบนในการปรับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของเด็กออทิสติก และเพื่อเปรียบเทียบผลของการปรับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของเด็กออทิสติกระหว่างก่อนและหลังการใช้การเสริมแรงแบบเบี่ยงเบน โดยในการทดลองครั้งนี้เป็นเด็กออทิสติก อายุ 11 ปี ที่ได้รับการวินิจฉัยจากแพทย์แล้วว่าเป็นเด็กออทิสติก และไม่มีควมพิการซ้ำซ้อน โดยใช้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง ผู้วิจัยใช้เวลาในการทดลอง 5 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 5 วัน รวมใช้เวลาในการทดลอง 25 วัน โดยใน 1 วัน จะมีการสังเกตพฤติกรรมของเด็กออทิสติก 4 ครั้ง ครั้งละ 15 นาที รวมเป็น 60 นาที และใช้แบบบันทึกพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ บันทึกความถี่ของพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของเด็กออทิสติก

ผลการวิจัย พบว่า 1) เด็กออทิสติกมีการแสดงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ลดลง โดยการใช้การเสริมแรงแบบเบี่ยงเบน 2) ผลการเปรียบเทียบผลของการปรับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของเด็กออทิสติกโดยใช้การเสริมแรงแบบเบี่ยงเบน พบว่า หลังการปรับพฤติกรรมเด็กออทิสติกมีการแสดงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์น้อยกว่าก่อนการปรับพฤติกรรม

**คำสำคัญ:** การปรับพฤติกรรม, เด็กออทิสติก, การเสริมแรงแบบเบี่ยงเบน

## บทนำ

ปี พ.ศ. 2523 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติประถมศึกษาและได้เปิดโอกาสให้แก่เด็กพิเศษ ได้มีสิทธิเท่าเทียมกันกับเด็กปกติ และ ในปี พ.ศ. 2542 นั้น กระทรวงศึกษาธิการก็ได้เปิดโอกาสทางการศึกษาให้แก่เด็กพิเศษมากขึ้นอีก โดยประกาศนโยบายให้โรงเรียนในสังกัดกรมสามัญศึกษารับเด็กพิเศษเข้ามาเรียนร่วมกับเด็กปกติ โดยตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2542 ในหมวด 2 สิทธิและหน้าที่ทางการศึกษา มาตรา 10 ได้กล่าวถึงสิทธิและหน้าที่ทางการศึกษาไว้ว่า การศึกษาจะต้องจัดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอภาคกันในการได้รับการศึกษาไม่น้อยกว่า 12 ปี รัฐจัดให้อย่างทั่วถึง และมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย และการจัดการศึกษาสำหรับบุคคลซึ่งมีความบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ สังคม การสื่อสารและการเรียนรู้ หรือมีร่างกายพิการ หรือทุพพลภาพ หรือบุคคลซึ่งไม่สามารถพึ่งตนเองได้ หรือไม่มีผู้ดูแล หรือด้อยโอกาส ต้องจัดให้บุคคลดังกล่าวมีสิทธิและได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นพิเศษ (ราชกิจจานุเบกษา, 2548, หน้า 4)

ด้วยเหตุที่เด็กพิเศษนั้นมีความบกพร่องที่แตกต่างไปจากคนทั่วไป ทั้งทางด้านร่างกาย ด้านพฤติกรรม ด้านอารมณ์ รวมถึงด้านการปรับตัวเข้ากับสังคม สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาศักยภาพในการเรียนรู้ของเด็กพิเศษในโรงเรียนได้ ความบกพร่องเหล่านี้อาจจะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ขึ้นมาในห้องเรียนได้ เช่น การลุกเดินในเวลาเรียน ขว้างปาสิ่งของ ดึงผมหรือขนตา กรีดร้องส่งเสียงดัง โยกโต๊ะหรือเก้าอี้ ทำร้ายตัวเองหรือผู้อื่น ซึ่งพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ต่างๆ เหล่านี้จะมีผลกับสมาธิของเด็ก ขัดขวางการเรียนรู้ ก่อให้เกิดความรำคาญ และอาจจะมียันตรายแก่ตัวเด็กพิเศษ หรือบุคคลรอบข้างได้ จึงต้องมีการนำเอากระบวนการในการปรับพฤติกรรมเข้ามาใช้ในการลดหรือหยุดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์เหล่านี้ (กรรณิการ์ สุขบท, 2549, หน้า 1-2)

การปรับพฤติกรรม คือ กระบวนการในการศึกษาทำความเข้าใจพฤติกรรม และการเรียนรู้ รวมทั้งยังศึกษาถึงความคิดของมนุษย์แล้วจึงเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสม นำมาใช้ในการปรับพฤติกรรม เพื่อทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม ซึ่งวิธีการปรับพฤติกรรมนั้นมีหลายวิธีเช่น การวางเงื่อนไข การให้สิ่งเสริมแรงทางบวก หรือ ทางลบ การปรับสีหน้าใหม่ การชี้แนะ หรือการลงโทษ เป็นต้น วิธีการเสริมแรงด้วยเบี้ยอรรถกร ซึ่งเป็นการให้สิ่งเสริมแรงในทางบวก ซึ่งใช้การนำเอาเบี้ย ดาว แต้ม สะสม หรือคะแนนเป็นตัวเสริมแรง โดยที่เบี้ย ดาว แต้มสะสม หรือคะแนนนั้น เด็กสามารถที่จะนำไปแลกเป็นตัวเสริมแรงอื่นๆ ได้มากกว่า 1 ตัวขึ้นไป ทำให้เบี้ยอรรถกรนั้นมีคุณสมบัติการเป็นตัวเสริมแรงแผ่ขยายที่มีประสิทธิภาพสูงในการที่จะใช้เป็นตัวเสริมแรง (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2541, หน้า 199)

สำหรับเด็กออทิสติก หรือ ออทิสซึม เป็นเด็กพิเศษที่มีความบกพร่องทางด้านพัฒนาการในหลายๆ ด้านอาจจะก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น ปัญหาด้านพฤติกรรม ปัญหาทางด้านอารมณ์ ปัญหาทางสังคม รวมทั้งเด็กออทิสติกยังมีความบกพร่องในการสื่อสาร จึงไม่สามารถใช้ท่าทาง การพูด และการเขียนในการสื่อสารกับบุคคลอื่นได้อย่างเด็กปกติ และเด็กออทิสติกยังชอบอยู่ตามลำพัง เล่นไม่เป็น ขาดจินตนาการ มีพฤติกรรมชอบทำอะไรซ้ำๆ ไม่สนใจหรือตอบสนองน้อยมากกับบุคคลหรือกิจกรรมที่อยู่รอบๆ ตัวของเด็ก (ปรีชญา ลัมสุวัฒน์, ม.ป.ป., หน้า 6) ลักษณะต่างๆ ของเด็กออทิสติกที่กล่าวมานั้นสามารถก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์และเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตของเด็กออทิสติก รวมทั้งอาจจะก่อให้เกิดปัญหากับบุคคลอื่นที่อยู่รอบข้างได้ โดยลักษณะของพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์นั้น ได้แยกลักษณะของพฤติกรรมออกเป็น 3 ข้อ คือ 1. พฤติกรรมนั้นก่อให้เกิดอันตรายแก่ตนเองและคนรอบข้าง

2. พฤติกรรมนั้นเป็นอุปสรรคในการเรียนรู้ของเด็ก 3. พฤติกรรมนั้นเป็นอุปสรรคต่อการเข้าสังคม ตัวอย่างของพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เช่น การกัดดินสอ การโยกเก้าอี้ การดึงเส้นผมหรือคิ้ว การลุกเดินจากที่นั่ง การทำร้ายตนเองหรือผู้อื่น และการขว้างปาสิ่งของ เป็นต้น

เบี่ยงเบนการเป็นตัวเสริมแรงที่มีประสิทธิภาพในการรักษาหรือเพิ่มพฤติกรรมได้มาจากตัวเสริมแรงอื่นๆ เนื่องจากมีอำนาจในการแผ่ขยาย (Generalized Reinforces) สามารถนำไปแลกเปลี่ยนตัวเสริมแรงได้มากกว่า 1 อย่าง ซึ่งทำให้ไม่หมดสภาพความเป็นตัวเสริมแรงอื่นๆ นอกจากนี้เบี่ยงเบนการยังสามารถใช้เป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างพฤติกรรมเป้าหมายกับตัวเสริมแรงอื่นๆ เช่น เชื่อมโยงกับอาหารที่เด็กชอบหรือกิจกรรมที่เด็กสนใจและสามารถใช้ได้ทันทีหลังจากพฤติกรรมเกิดขึ้นไม่ขัดขวางพฤติกรรมที่กำลังดำเนินอยู่แม้ว่าแต่ละคนจะชอบต่างกันแต่ก็สามารถนำไปแลกเปลี่ยนของตนเองต้องการได้

จากเหตุผลที่นำเสนอข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาการปรับพฤติกรรมโดยการให้การเสริมแรงทางบวกโดยใช้เบี่ยงเบนการมาปรับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของเด็กออทิสติก ในส่วนที่เป็นพฤติกรรมการดึงผมหรือขนตาของตนเอง ถึงแม้ว่าพฤติกรรมนี้จะไม่ก้าวร้าวรุนแรง แต่ก็สามารถที่จะขัดขวางการเรียนรู้ของเด็กออทิสติกได้ ทำให้เด็กขาดสมาธิในการเรียน และการที่เด็กดึงเส้นผมหรือขนต้ามามากจนแหว่งก็จะทำให้เด็กเสียบุคลิกภาพได้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลของการเสริมแรงแบบเบี่ยงเบนการ ในการปรับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของเด็กออทิสติก
2. เพื่อเปรียบเทียบผลของการปรับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของเด็กออทิสติกระหว่างก่อนและหลังการใช้การเสริมแรงแบบเบี่ยงเบนการ

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเด็กออทิสติก อายุ 11 ปี จำนวน 1 คน ซึ่งได้รับการวินิจฉัยจากแพทย์แล้วว่าเป็นเด็กออทิสติก และไม่มีภาวะพิการซ้ำซ้อน โดยใช้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง โดยที่เด็กออทิสติกที่ได้เลือกมานั้น สามารถสื่อสารพูดออกมาเป็นประโยคบอกความต้องการของตนเองได้ และเด็กไม่มีพฤติกรรมที่ก้าวร้าว สามารถที่จะเรียนร่วมกับเด็กปกติได้ แต่เด็กมีพฤติกรรมการดึงผม คิ้ว ขนตามแขน ขา โดยพฤติกรรมนี้เกิดขึ้นในช่วงเวลาเรียนในระหว่างเรียนนั้นเด็กออทิสติกจะดึงเส้นผม ขนตา มาดม ดู หรือกิน ซึ่งในคาบเรียนหนึ่งพฤติกรรมนี้เกิดขึ้นหลายครั้งทำให้เส้นผม และขนตาของเด็กออทิสติกแหว่งหายไปจำนวนมาก

#### 2. ตัวแปรที่ศึกษา

การศึกษากการปรับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของเด็กออทิสติกโดยใช้การเสริมแรงแบบเบี่ยงเบนการ มีตัวแปรที่ศึกษา คือ

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การเสริมแรงแบบเบี่ยงเบนการ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการดึงผมหรือขนคิ้วของตนเอง

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 แบบสัมภาษณ์ ครูประจักษ์ ครูประจำวิชา เพื่อน และผู้ปกครองของเด็กออทิสติก โดยเป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของเด็ก และหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งเสริมแรง ที่จะนำมาใช้กับเด็กในการให้เบี่ยงเบนพฤติกรรมจากครู เพื่อน และผู้ปกครองของเด็กออทิสติก

3.2 แบบบันทึกพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ลักษณะของแบบบันทึกพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์นี้จะใช้แบบบันทึก 2 ใบต่อ 1 วัน โดยจะแบ่งออกเป็น A (เช้า) B (บ่าย) ในแต่ละใบจะมีการกำหนดช่วงเวลาไว้ใบละ 2 ช่วง ช่วงละ 15 นาที และมีช่องที่ระบุถึงลักษณะของพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ไว้ 4 ลักษณะ คือ การดึงเส้นผม การดึงนิ้ว การดึงขนที่แขน การดึงขนที่ขา ซึ่งขั้นตอนในการใช้แบบบันทึกพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ มีดังต่อไปนี้

ช่วงเวลาในการสังเกตจะแบ่งออกเป็น 4 ช่วงเวลา วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ดังนี้

A (เช้า) ช่วงที่ 1 เวลา 9.30-9.45 น. และ ช่วงที่ 2 เวลา 11.00-11.15 น.

B (บ่าย) ช่วงที่ 3 เวลา 13.00-13.15 น. และ ช่วงที่ 4 เวลา 15.00-15.15 น.

- เมื่อถึงช่วงเวลาที่กำหนดไว้ ผู้สังเกตจะเข้าไปอยู่บริเวณหลังห้องเรียน หรือด้านนอกห้องเรียน โดยห้ามเด็กเห็นผู้สังเกตพฤติกรรม

- เมื่อเริ่มการบันทึกพฤติกรรมผู้สังเกตจะใช้นาฬิกาหรือโทรศัพท์ ในการจับเวลาตั้งแต่นาทีที่ 1-15

- ถ้าเด็กแสดงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ออกมา ผู้สังเกตจะขีดเส้นลงในช่องลักษณะของพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ตามลักษณะของพฤติกรรมที่เด็กแสดงออกมาและตามจำนวนครั้งที่เด็กแสดงพฤติกรรม

- เมื่อบันทึกพฤติกรรมเสร็จครบทั้ง 4 ช่วงเวลาแล้ว จะต้องมีการนับยอดรวมจำนวนครั้งที่เด็กแสดงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ออกมา โดยบันทึกลงในช่อง “รวม” ของแต่ละช่วงเวลา และต้องมีการจดแต้มสะสมที่เด็กได้รับเมื่อเด็กไม่ได้แสดงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ออกมา พร้อมทั้งแจ้งเด็กให้ทราบถึงคะแนนที่เด็กได้รับในแต่ละวัน เพื่อให้เด็กสามารถเอาแต้มมาแลกกับของรางวัลในวันศุกร์

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ออกแบบจัดทำเครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการสังเกตบันทึกพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของเด็กออทิสติกในห้องเรียน คือ แบบบันทึกพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในห้องเรียน

4.2 กำหนดช่วงเวลาและรูปแบบในการสังเกตพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของเด็กออทิสติก โดยผู้วิจัยใช้เวลาในการสังเกต 25 วัน โดยตั้งแต่วันจันทร์-วันศุกร์ ในแต่ละวันจะสังเกต 4 ครั้ง ใน 4 คาบการเรียน ครั้งละ 15 นาที

โดยในการทดลองนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้การศึกษาแบบ AB โดยสามารถที่จะแบ่งระยะในการศึกษาออกได้เป็น 3 ขั้นตอนคือ

ช่วงที่ 1 เป็นขั้นก่อนทดลอง ใช้เวลา 5 วัน ตั้งแต่วันจันทร์จนถึงวันศุกร์ โดยเข้าไปสังเกตในช่วงคาบเรียนของเด็ก ซึ่งในการสังเกตพฤติกรรมในคาบเรียนนั้นจะใช้เวลาในการสังเกต 4 ครั้งใน 4 คาบการเรียน ครั้งละ 15 นาที รวมเป็น 60 นาทีต่อ 1 วัน

ช่วงที่ 2 เป็นขั้นของการทดลอง ใช้เบียร์รกรในการเสริมแรงเพื่อปรับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของเด็กออทิสติก ซึ่งใช้เวลา 15 วัน ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ในแต่ละวันจะสังเกต 4 ครั้งใน 4 คาบการเรียน ครั้งละ 15 นาที รวมเป็น 60 นาทีต่อ 1 วัน ซึ่งในช่วงนี้เด็กก็จะได้รับสติ๊กเกอร์รูปหัวใจถ้าเด็กสามารถทำตามเงื่อนไขที่ตั้งไว้ได้

ช่วงที่ 3 เป็นขั้นการติดตามผล ซึ่งในขั้นตอนนี้จะเป็นการสังเกตพฤติกรรมของเด็กหลังจากที่หยุดใช้การเสริมแรงโดยเบียร์รกร แล้วนำผลขึ้นก่อนการทดลองและหลังทำการทดลองแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 กำหนดสิ่งเสริมแรง โดยเก็บข้อมูลจากผู้ปกครอง ครู เพื่อนของเด็กออทิสติก เพื่อนำมาใช้ในการเตรียมของที่จะนำมาใช้เป็นสิ่งเสริมแรง เมื่อได้แล้วก็มาจัดวางเงื่อนไขในการรับสิ่งเสริมแรง ซึ่งได้ตั้งเงื่อนไขในการรับสิ่งเสริมแรงไว้ว่า ในการสังเกตพฤติกรรมใน 1 วันจะมี 4 ครั้ง ครั้งละ 15 นาที รวม 1 วัน ใช้เวลาสังเกต 60 นาที ถ้าเด็ก

- ไม่มีการทำพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์เลยในการสังเกต 1 ครั้ง ก็จะได้รับสติ๊กเกอร์รูปหัวใจ 1 ดวง

- ไม่มีการทำพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์เลยในการสังเกต 4 ครั้ง ก็จะได้รับสติ๊กเกอร์รูปหัวใจ 5 ดวง

แล้วเด็กจะสามารถนำหัวใจที่ได้มานั้นมาแลกสิ่งเสริมแรงได้ทุกวันศุกร์ของแต่ละอาทิตย์ โดยมีเงื่อนไขในการแลกของเสริมแรงดังต่อไปนี้

1. ถ้าเด็กได้รูปหัวใจน้อยกว่า 12 ดวง เด็กจะไม่ได้รับสิ่งเสริมแรงอะไรเลย
2. ถ้าเด็กได้รูปหัวใจ 12-14 ดวง เด็กจะได้รับหุ่นของเล่น (โมเดล)
3. ถ้าเด็กได้รูปหัวใจ 15-17 ดวง เด็กจะได้รับแผ่นเกมคอมพิวเตอร์
4. ถ้าเด็กได้รูปหัวใจ 18-20 ดวง เด็กจะได้เล่นเกม psp 30 นาที

## ผลการวิจัย

จากการศึกษา การปรับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของเด็กออทิสติกโดยใช้การเสริมแรงแบบเบียร์รกร ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการศึกษาการเสริมแรงแบบเบียร์รกรในการปรับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของเด็กออทิสติก พบว่า เด็กออทิสติกมีการแสดงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ลดลงโดยใช้การเสริมแรงแบบเบียร์รกร

2. ผลการเปรียบเทียบการปรับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของเด็กออทิสติกระหว่างก่อนและหลังการใช้การเสริมแรงแบบเบียร์รกร พบว่า หลังการปรับพฤติกรรมเด็กออทิสติกมีการแสดงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์น้อยกว่าก่อนการปรับพฤติกรรม

## อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาการเสริมแรงแบบเบียร์รกร ในการปรับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของเด็กออทิสติก พบว่า การปรับพฤติกรรมโดยใช้การเสริมแรงแบบเบียร์รกรในช่วงก่อนการทดลองนั้น เด็กจะยังไม่ทราบถึงวิธีการปรับพฤติกรรมและวิธีการสะสมแต้มเพื่อมาแลกของรางวัล เด็กออทิสติกก็แสดงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ คือ การดึงเส้นผม คิ้ว ขนแขน ขนขา ตามปกติที่เด็กได้ทำอยู่เป็นประจำ แต่พอเด็กได้ทราบถึงวิธีการสะสมแต้มเพื่อมาแลกของรางวัลโดยเด็กให้ความสนใจกับรางวัลเล่นเกม psp มากกว่าของรางวัลอื่น ช่วงแรก ๆ ของการทดลองนั้น เด็กก็ยังมีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์อยู่ แต่ก็ลดลงมากกว่าในช่วงก่อนการทดลอง ซึ่งในช่วงนี้บางครั้งถ้าเด็กได้ทำพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ออกมาแล้วนึกขึ้นได้ว่าถูกห้ามทำเด็กก็จะหันมองรอบๆ ห้องๆ เพื่อดูว่าผู้วิจัยเห็นการกระทำนั้นหรือไม่ และเด็กก็จะมีการบ่น ไม่ทำครับๆ หรือ ไม่เอาละๆ หรือผิดครับ และหลังจากที่เด็กได้นำแต้มสะสมมาแลกกับของรางวัลในครั้งแรกแล้ว แม้ว่าเด็กจะไม่ได้รับรางวัลตามที่ตัวเองต้องการ แต่เด็กก็เริ่มที่จะตื่นตัวให้ความสนใจมากขึ้นที่จะไม่กระทำการพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ออกมาเพื่อที่จะได้สะสมแต้มให้ครบตามยอดที่กำหนดไว้สำหรับแลกกับของรางวัลที่ตัวเองอยากจะได้ ผลการทดลองในครั้งนี้ยังมีความสอดคล้องกับผลการทดลองของ โสธิตา ญฐธรรม (2554) ที่พบว่า หลังจากได้รับการสอนด้วยโปรแกรมการพัฒนาทักษะทางสังคมโดยใช้เทคนิค Social Stories ร่วมกับภาพถ่าย กลุ่มตัวอย่างมีการพัฒนาทักษะทางสังคมที่ดีขึ้น และ หลังจากมีการหยุดการใช้โปรแกรมการพัฒนาทักษะทางสังคม และกลับมาใช้ในครั้งนี้ 2 กลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการเก็บรักษาสิ่งที่เรียนรู้ให้คงอยู่เป็นความทรงจำระยะยาว

2. ผลการเปรียบเทียบการปรับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของเด็กออทิสติกระหว่างก่อนและหลังการใช้การเสริมแรงแบบเบียร์รกร พบว่า ซึ่งหลังจากสิ้นสุดการปรับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของเด็กออทิสติก (การดึงเส้นผม ดึงคิ้ว ดึงขนแขน ดึงขนขา แล้วเอามาดู ตม กิน) โดยใช้การเสริมแรงแบบเบียร์รกร พบว่า เด็กออทิสติกมีการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ลดลง เพราะกระบวนการสำคัญของการเสริมแรงด้วยวิธีการให้เบียร์รกรนั้น คือ สิ่งเร้า การตอบสนอง ข้อตกลง และการแลกเปลี่ยน ซึ่งสิ่งเร้านั้น คือ ตัวเสริมแรงทางบวกในรูปแบบปฐมภูมิ ซึ่งเป็นการให้สิ่งเสริมแรงแก่เด็กเพื่อให้เด็กมีการตอบสนอง เป็นตัวกระตุ้น สร้างแรงจูงใจให้เด็กลดหรือเพิ่มพฤติกรรมตามที่ได้ทำข้อตกลงร่วมกับผู้ปรับพฤติกรรม เพื่อที่จะได้นำแต้มสะสมที่ได้นั้นมาแลกกับของรางวัลที่ตัวเองต้องการได้ โดยเด็กจะมีการตอบสนองมากหรือน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับเด็กว่าจะให้ความสนใจกับสิ่งเสริมแรงที่นำมาเป็นของรางวัลนั้นมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประเทือง ภูมิภัทราคม (2540) ที่ได้อธิบายเกี่ยวกับเรื่อง เบียร์รกรไว้ว่า เบียร์รกรเองนั้นไม่มีคุณสมบัติในการเป็นตัวเสริมแรง จึงจำเป็นต้องมีการนำมาใช้ควบคู่กับตัวเสริมแรงปฐมภูมิ หรือตัวเสริมแรงที่ไม่ต้องวางเงื่อนไขอื่นๆ เบียร์รกรมีหลากหลายชนิด โดยอยู่ในลักษณะของต่างๆ เช่น เหรียญ ดาว ตัว คะแนน เบียร์ และคุกกี้ เป็นต้น สิ่งต่างๆ เหล่านี้สามารถที่จะนำไปแลกเปลี่ยนเป็นตัวเสริมแรงชนิดอื่นๆ ได้ ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้เบียร์รกรนั้นมีคุณสมบัติเป็นของการตัวเสริมแรงที่มีประสิทธิภาพมาก ซึ่งการปรับพฤติกรรมด้วยเบียร์รกรนั้นนอกจากจะช่วยในการสร้างเสริมพฤติกรรมที่ดีหรือปรับลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ได้แล้ว ยังสามารถที่จะช่วยฝึกฝนให้เด็กได้รู้จักการรอคอย สร้างความอดทน เพราะถึงแม้ว่าเด็กจะทำพฤติกรรมตามที่ได้ตกลงกับผู้ปรับพฤติกรรมไว้ได้แล้ว แต่เด็กก็จะได้รับเพียงแต้มของเบียร์รกรมาสะสมไว้ ยังไม่ได้รับของรางวัล ทำให้เด็กจะต้องใช้ระยะเวลาช่วงหนึ่งในการสะสมแต้มที่จะนำมาแลกกับของรางวัลที่

ตัวเองต้องการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นภาพร ปรีชามารถ (2545) ที่ได้อธิบายไว้ว่า ระบบของการเสริมแรงด้วยวิธีการใช้เบี้ยอรรถกรนั้น ยังทำให้นักเรียนได้รู้จักที่จะรอคอยโอกาสเพื่อที่จะสนองความต้องการของตนเอง และผลการทดลองในครั้งนี้ยังมีความสอดคล้องกับผลการทดลองของ จีระพงศ์ เพ็ญเจริญ (2549) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการลดพฤติกรรมการลุกออกจากที่นั่งในชั้นเรียน การศึกษาพิเศษของเด็กออทิสติกที่มีพฤติกรรมการลุกออกจากที่นั่ง จำนวน 2 คน โดยมีแบบแผนการทดลองในครั้งนี้ เป็นแบบ (A-B-A-B Design) โดยวิธีการเสริมแรงด้วยเบี้ยอรรถกรร่วมกับการปรับสิ่งแวดล้อม โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง เป็นเด็กออทิสติกในชั้นการศึกษาพิเศษ ซึ่งผลการ วิจัยในครั้งนี้ พบว่า เด็กออทิสติกที่ได้รับการเสริมแรงด้วยเบี้ยอรรถกร ร่วมกับการปรับสิ่งแวดล้อมนั้น มีพฤติกรรมการลุกออกจากที่นั่งในชั้นเรียนลดลง

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ในการปรับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของเด็กออทิสติก โดยใช้การเสริมแรงแบบเบี้ยอรรถกรนั้น ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าในการปรับพฤติกรรม สามารถลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ลงได้ ดังนั้น ผู้ปกครอง ครู หรือผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับเด็กออทิสติก จึงสามารถนำเอาการเสริมแรงแบบเบี้ยอรรถกรไปใช้ในการปรับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของเด็กออทิสติกได้
2. วิธีการเสริมแรงแบบเบี้ยอรรถกรนั้นนอกจากใช้ในการปรับลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์แล้ว ยังสามารถนำไปใช้ในการเพิ่มการกระทำ หรือพฤติกรรมที่ต้องการให้เด็กออทิสติกแสดงออกมากขึ้นได้
3. การใช้วิธีการเสริมแรงแบบเบี้ยอรรถกรในการปรับพฤติกรรมให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปรับพฤติกรรมจำเป็นจะต้องมีการเลือกของที่จะนำมาใช้เป็นของรางวัลให้ตรงกับความต้องการ ความชอบของเด็กออทิสติกที่จะต้องปรับพฤติกรรมให้มากที่สุด เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับเด็กออทิสติกที่ถูกปรับพฤติกรรม
4. เพื่อความต่อเนื่องในการปรับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของเด็กออทิสติกหลังจากที่หยุดใช้วิธีการเสริมแรงแบบเบี้ยอรรถกรแล้ว ผู้ปรับพฤติกรรมก็ควรที่จะมีการให้สิ่งเสริมแรงทางบวกแก่เด็กต่อไป โดยอาจจะใช้วิธีการให้สิ่งเสริมแรงตามการตอบสนองของผู้เรียนอย่างไม่สม่ำเสมอ (Variable-Ratio Reinforcement หรือ VR) เมื่อเด็กออทิสติกไม่ได้แสดงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ออกมาต่อเนื่องไปอีกสักระยะหนึ่งก่อน
5. ควรมีการสอนวิธีการปรับพฤติกรรมให้กับผู้ปกครองของเด็กออทิสติกด้วย เพื่อที่จะให้ผู้ปกครองสามารถนำไปใช้ในการปรับพฤติกรรมของเด็กออทิสติกที่บ้าน

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการนำเอาเทคนิคอื่นๆ มาใช้ในการปรับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เพื่อที่จะได้ทำการเปรียบเทียบถึงเทคนิคที่ดีที่สุดที่จะนำมาใช้ในการปรับพฤติกรรมของเด็กออทิสติก
2. ควรที่จะนำเอาวิธีการเสริมแรงแบบเบี้ยอรรถกรไปใช้ในการปรับพฤติกรรมด้านอื่นๆ ของเด็กออทิสติกด้วย เช่น การเพิ่มหรือฝึกพฤติกรรม การฝึกสอนด้านการศึกษาหรือใช้ในการทำกิจกรรมต่างๆ
3. ควรมีการนำผลของการปรับพฤติกรรมของเด็กออทิสติกจากผู้ปรับพฤติกรรมและของผู้ปกครองเด็กมาเปรียบเทียบกัน เพื่อดูความแตกต่างของผลสำเร็จในการปรับพฤติกรรม

### เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ สุขบท. (2549). ความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อมัดเล็กของเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาในระดับเรียนได้เขาว์ปัญญา 50-70 ที่ฝึกโดยใช้เกมการฝึกกล้ามเนื้อมัดเล็ก. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จีระพงศ์ เพ็ชรเจริญ. (2549). การลดพฤติกรรมการลุกออกจากที่นั่งในชั้นเรียนของเด็กออทิสติกโดยวิธีการเสริมแรงด้วยเบี้ยอรรถกรร่วมกับการปรับสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นภาพร ปรีชามารภ. (2545). จิตวิทยาการปรับพฤติกรรมในชั้นเรียน. กรุงเทพฯ: แวนแก้ว.
- ประเทือง ภูมิภักทราคม. (2540). การปรับพฤติกรรม: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรี้นต้ง แฮ้าส์.
- ปรัชญา ลิ้มสุวัฒน์. (ม.ป.ป.). ทางลัดปรับพฤติกรรมเด็กออทิสติก. กรุงเทพฯ. (ม.ป.พ.)
- ราชกิจจานุเบกษา. (2550). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 124 ตอนที่ 47 ก วันที่ 24 สิงหาคม 2550.
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2541). ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โสธิดา ผดุงธรรม. (2554). ผลของโปรแกรมการพัฒนาทักษะทางสังคมโดยใช้เทคนิค Social Stories ร่วมกับภาพถ่ายสำหรับเด็กออทิสติก. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



# ภาคผนวก

## แนะนำผู้เขียน

### กรรณิ์ณ คุ่มกระ

หน่วยงานสังกัด

ความสนใจทางวิชาการ

E-mail

นักศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแสตมฟอร์ด

รัฐประศาสนศาสตร์

gornrat@gmail.com

### ฉัตรดา สายคงดี

หน่วยงานสังกัด

ความสนใจทางวิชาการ

E-mail

นักศึกษานิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

รัฐประศาสนศาสตร์, การปกครองท้องถิ่น

hanpichai@hotmail.com

### กุลณัฐฐา บัวขาวเกาะ

หน่วยงานสังกัด

ความสนใจทางวิชาการ

E-mail

นักศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแสตมฟอร์ด

รัฐประศาสนศาสตร์

Boucharkoa@gmail.com

### สุมาลี เจริญวงศ์

หน่วยงานสังกัด

ความสนใจทางวิชาการ

E-mail

นักศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแสตมฟอร์ด

รัฐประศาสนศาสตร์

sumalee\_2513@hotmail.com

### กมลวรรณ พงษ์นิรันดร์

หน่วยงานสังกัด

ความสนใจทางวิชาการ

E-mail

นักศึกษาระดับปริญญาตรีศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การศึกษา

suwapitcha@ru.ac.th

### จุฑามาศ ทรัพย์แสนดี

หน่วยงานสังกัด

ความสนใจทางวิชาการ

E-mail

นักศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแสตมฟอร์ด

รัฐประศาสนศาสตร์

Viewsubsande@gmail.com

### ปองพล ประโมทยกุล

หน่วยงานสังกัด

ความสนใจทางวิชาการ

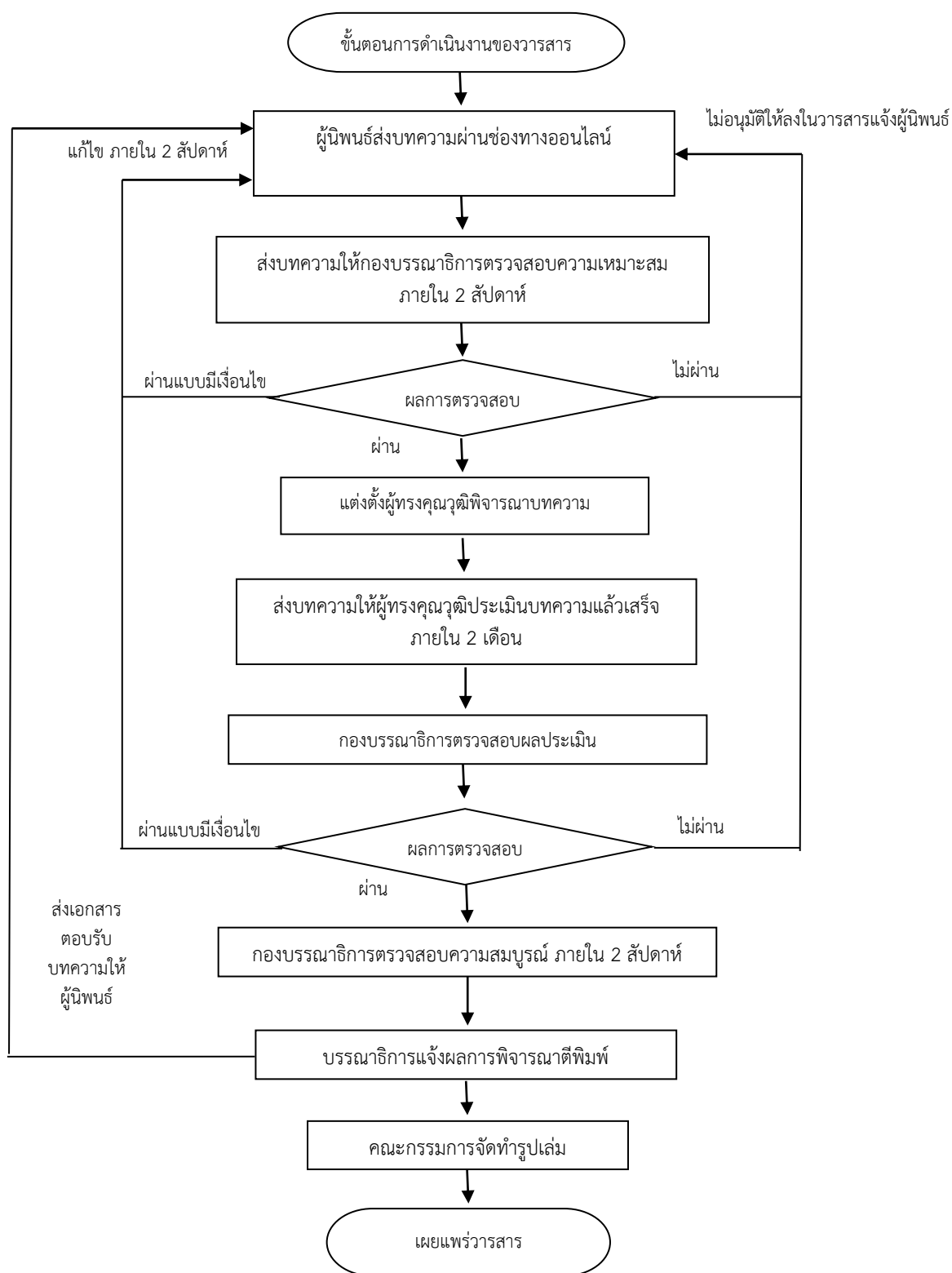
E-mail

นักศึกษาระดับปริญญาตรีศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การศึกษา

suwapitcha@ru.ac.th

ขั้นตอนการดำเนินงานวารสาร Lawarath Social E-Journal ของภาควิชาสังคมศาสตร์  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี



## คำแนะนำสำหรับผู้นิพนธ์บทความ

### สถานที่ติดต่อเกี่ยวกับบทความ

Lawarath Social E – Journal

ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

321 ถ.นารายณ์มหาราช ต.ทะเลชุบศร อ.เมือง จ.ลพบุรี 15000

โทร. 036-427487-93 ต่อ 12247

E-mail: lawarath.sej@yahoo.com

### 1. ส่วนประเภทของบทความที่ลงตีพิมพ์ในวารสาร

วารสาร Lawarath Social E-Journal ของภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ตีพิมพ์บทความประเภทต่างๆ ดังนี้

1.1 บทความวิจัย (Research Article) ได้แก่ รายงานผลงานวิจัยใหม่ที่มีองค์ความรู้อันเป็นประโยชน์ ซึ่งไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารใดๆ มาก่อน

1.2 บทความวิชาการ (Academic Article) ที่เสนอเนื้อหาความรู้ วิชาการ มีกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนิสิต นักศึกษา หรือประชาชนทั่วไป

1.3 บทวิจารณ์ (Review Article) เป็นบทความที่รวบรวมความรู้จากตำรา หนังสือ และวารสารใหม่ หรือจากผลงานและประสบการณ์ของผู้นิพนธ์

### การพิจารณาและคัดเลือกบทความ

บทความแต่ละบทความจะได้รับพิจารณาจากคณะกรรมการกลั่นกรองบทความวารสาร (Peer Review) 1 ท่าน ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง และได้รับความเห็นชอบจากกองบรรณาธิการก่อนตีพิมพ์ โดยการพิจารณาบทความจะมีรูปแบบที่ผู้พิจารณาบทความไม่ทราบชื่อหรือข้อมูลของผู้นิพนธ์บทความ และผู้นิพนธ์ไม่ทราบชื่อผู้พิจารณาบทความ (Double- Blind Peer Review)

### การส่งบทความ

บทความที่จะตีพิมพ์ในวารสาร Lawarath Social E-Journal ของภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีจะต้องส่งการตรวจสอบบทความและพิสูจน์อักษร

ผู้นิพนธ์ควรตระหนักถึงความสำคัญในการเตรียมบทความให้ถูกต้องตามรูปแบบของบทความที่วารสารกำหนด ตลอดจนตรวจสอบความถูกต้องแน่นอน พร้อมทั้งพิสูจน์อักษรก่อนที่จะส่งบทความนี้ให้กับบรรณาธิการ การเตรียมบทความให้ถูกต้องตามข้อกำหนดของวารสารจะทำให้การพิจารณาตีพิมพ์มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และทางกองบรรณาธิการของสงวนสิทธิ์ที่จะไม่พิจารณาบทความจนกว่าจะได้แก้ไขให้ถูกต้องตามข้อกำหนดของวารสาร

### การเตรียมบทความ

บทความต้องเป็นตัวพิมพ์ดีด โดยใช้ชุดแบบอักษร (Font) ชนิดไทยสารบรรณ (TH SarabunPSK) ขนาดอักษร 16 จัดกั้นหลังตรง และมีระยะห่างบรรทัดหนึ่งช่อง (Double Spacing) ตลอดเอกสาร พิมพ์หน้าเดียวลงบนกระดาษพิมพ์สี่ขนาดเอสี่ (A4) พิมพ์ให้ห่างจากขอบกระดาษด้านซ้ายกับด้านขวา 1.25 นิ้ว, ด้านบน 1.5 นิ้ว และด้านล่าง 1 นิ้ว พร้อมใส่หมายเลขกำกับทางมุมขวาบนทุกหน้า บทความควรมีความยาวประมาณ 8 - 12 หน้ากระดาษเอสี่ (A4) โดยนับรวมภาพประกอบและตาราง

## 2. ส่วนบทคัดย่อ (Abstract)

บทคัดย่อควรมีความยาว 250 – 300 คำ โดยแยกต่างหากจากเนื้อเรื่อง บทความวิจัยและบทความปริทรรศน์ต้องมีบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งบทคัดย่อควรเขียนให้ได้ใจความทั้งหมดของเรื่อง ไม่ต้องอ้างอิงเอกสาร รูปภาพ หรือตาราง และลักษณะของบทคัดย่อควรประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ (Objective) วิธีการศึกษา (Methods) ผลการศึกษา (Results) สรุป (Conclusion) และคำสำคัญ (Key Words) ซึ่งควรเรียบเรียงตามลำดับและแยกหัวข้อให้ชัดเจน ดังนี้

- วัตถุประสงค์ ควรกล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการศึกษา
- วิธีการศึกษา ควรกล่าวถึงวิธีการค้นคว้าข้อมูล ระเบียบวิธีวิจัยที่นำมาศึกษา สถิติที่นำมาใช้
- ผลการศึกษา ควรประกอบด้วยผลที่ได้รับจากการค้นคว้า ศึกษา และผลของค่าสถิติ (ในกรณีมีการวิเคราะห์)
- สรุป ควรกล่าวถึงผลสรุปของการค้นคว้าและศึกษา
- คำสำคัญ ควรมีคำสำคัญ 3-6 คำ ที่ครอบคลุมชื่อเรื่องที่ศึกษา และจะปรากฏอยู่ในส่วนท้ายของบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยต้องจัดเรียงคำสำคัญตามตัวอักษร และค้นด้วยเครื่องหมายจุลภาค ( , )

## 3. ส่วนเนื้อเรื่อง ควรประกอบด้วย

**3.1 บทนำ (Introduction)** เป็นส่วนกล่าวนำโดยอาศัยการปริทรรศน์ (Review) ข้อมูลจากรายงานวิจัย ความรู้ และหลักฐานต่างๆ จากหนังสือหรือวารสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา และกล่าวถึงเหตุผลหรือความสำคัญของปัญหาในการศึกษาครั้งนี้ สมมติฐานของการศึกษา ตลอดจนวัตถุประสงค์ของการศึกษาให้ชัดเจน

**3.2 วิธีการศึกษา (Methods)** กล่าวถึงรายละเอียดของวิธีการศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา และวิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้งสถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูล

**3.3 ผลการศึกษา (Results)** เป็นการแสดงผลที่ได้จากการศึกษาและวิเคราะห์ในข้อ 3.2 ควรจำแนกผลออกเป็นหมวดหมู่และสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยการบรรยายในเนื้อเรื่องและแสดงรายละเอียดเพิ่มเติมด้วยภาพประกอบ ตาราง กราฟ หรือแผนภูมิ ตามความเหมาะสม

**3.4 อภิปรายผล (Discussion)** เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ของผู้เฝ้าพิจารณาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยของผู้อื่น เพื่อให้มีความเข้าใจหรือเกิดความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนั้น รวมทั้งข้อดี ข้อเสียของวิธีการศึกษา เสนอแนะความคิดเห็นใหม่ๆ ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางที่จะนำไปประยุกต์ให้เกิดประโยชน์

**3.5 ข้อเสนอแนะ (Suggestion)** การแนะนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

**3.6 กิตติกรรมประกาศ (acknowledgements)** เป็นส่วนที่กล่าวขอบคุณต่อองค์กร หน่วยงานหรือบุคคลที่ให้ความช่วยเหลือร่วมมือในการวิจัย รวมทั้งแหล่งที่มาของเงินทุนวิจัย และ หมายเลขของทุนวิจัย

**3.7 เอกสารอ้างอิง (References)** ใช้รูปแบบการอ้างอิงแทรกในเนื้อหา (Citations in text) เป็นการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อความไว้ในเครื่องหมายวงเล็บ ( ) แทรกในเนื้อหา ซึ่งมีรูปแบบการเขียนอ้างอิงแตกต่างกันตามประเภทของเอกสารหรือแหล่งที่ใช้อ้างอิง ดังนี้

การจัดรูปแบบหน้ากระดาษวารสาร Lawarath Social E-Journal  
ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ระยะขอบ บน 1.5”

\*\*\*ตั้งค่าน้ำกระดาษ ขนาด A4 (21×29.7 cm)\*\*\*

ภายนอก 1.25”

ภายใน 1.25”

ล่าง 1”

### ชื่อบทความภาษาอังกฤษ

(ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 20)

### ชื่อผู้นิพนธ์ภาษาอังกฤษ

ยศ/ตำแหน่งทางวิชาการ, สาขาวิชา หน่วยงานต้นสังกัดภาษาอังกฤษ

อีเมล:

(ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 16)

ได้รับบทความ: ว/ด/ป ปรับปรุงแก้ไข: ว/ด/ป ตอบรับตีพิมพ์: ว/ด/ป (ภาษาอังกฤษ)

(ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนาหัวข้อ ขนาดอักษร 14 ส่วนวัน/เดือน/ปี ขนาดอักษร 14)

### ABSTRACT (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 16)

ความยาวของบทคัดย่อภาษาอังกฤษ 250 - 300 คำ และต้องตรงกับบทคัดย่อภาษาไทย

(ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาดอักษร 16)

**Keywords:** (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 16) ควรเลือกคำสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบทความ ประมาณ 3-5 คำ เป็นคำภาษาอังกฤษและต้องตรงกับคำสำคัญในภาษาไทย (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาดอักษร 16)

### ชื่อบทความภาษาไทย

(ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 20)

### ชื่อผู้นิพนธ์ภาษาไทย

ยศ/ตำแหน่งทางวิชาการ, สาขาวิชา หน่วยงานต้นสังกัดภาษาไทย

อีเมล:

(ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 16)

ได้รับบทความ: ว/ด/ป ปรับปรุงแก้ไข: ว/ด/ป ตอบรับตีพิมพ์: ว/ด/ป (ภาษาไทย)

(ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนาหัวข้อ ขนาดอักษร 14 ส่วนวัน/เดือน/ปี ขนาดอักษร 14)

**บทคัดย่อ** (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 16)

เนื้อหาของบทความ ควรมีความยาวของบทคัดย่อภาษาไทย 250-300 คำ โดยให้เขียนเป็นร้อยแก้ว เน้นเฉพาะเนื้อหาที่สำคัญ ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ วิธีการ ผลการวิจัย และข้อวิจารณ์หรือข้อเสนอแนะอย่างย่อ (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาดอักษร 16)

**คำสำคัญ:** (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 16) ควรเลือกคำสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบทความ ประมาณ 3-5 คำ เป็นภาษาไทย ซึ่งตรงกับคำสำคัญในภาษาอังกฤษ เช่น รูปแบบบทความ, ขนาดตัวอักษร, รูปแบบตัวอักษร (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาดอักษร 16)

**บทนำ** (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 16)

อธิบายถึงความเป็นมาของเรื่องที่วิจัย ความสำคัญของปัญหาที่ทำการศึกษาวิจัย ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กะทัดรัด และชัดเจน การใช้คำย่อ ต้องมีคำสมบรูณ์ไว้ในครั้งแรกก่อน เนื้อหาของตัวเรื่องควรมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ความยาวไม่เกิน 1 หน้ากระดาษ (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาดอักษร 16)

**วัตถุประสงค์ของการวิจัย** (ควรระบุเป็นข้อๆ) (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 16)

1. (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาดอักษร 16)
- 2.

**กรอบแนวคิด/ทฤษฎี** (ถ้ามี) (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 16)

เนื้อความ (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาดอักษร 16)

**วิธีดำเนินการวิจัย** (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 16)

อธิบายขั้นตอนการวิจัยด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย โดยกล่าวถึงแหล่งข้อมูล ดังนี้ (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาดอักษร 16)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

**ผลการวิจัย** (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 16)

อธิบายถึงสิ่งที่ได้จากการศึกษาหรือวิจัย ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล และการแสดงผลการทดสอบสมมติฐาน และการวิจารณ์ผลการวิจัย ซึ่งการรายงานผลการวิจัยและการวิจารณ์นั้น ควรยึดวัตถุประสงค์ และสมมติฐานของการวิจัยเป็นหลัก เพื่อชี้ให้เห็นว่าผลการวิจัยบรรลุวัตถุประสงค์อย่างไร

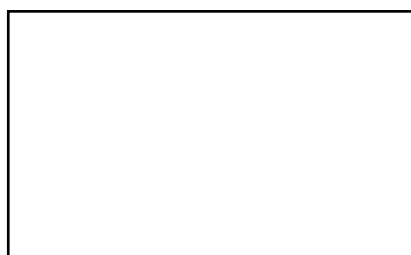
บ้างและสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไวหรือไม่อย่างไร โดยเสนอหลักฐานข้อมูลอย่างเป็นระเบียบและเข้าใจง่าย (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาดอักษร 16)

### (กรณีมีตาราง)

ตาราง 1 (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 16) เนื้อหาที่เป็นตารางและคำอธิบายสามารถใช้เป็นรูปแบบ 1 คอลัมน์ ได้ตามความเหมาะสม (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาดอักษร 16)

|        | (n=จำนวน)      |
|--------|----------------|
| หัวข้อ | ขีดเส้น 2 เส้น |
|        | ขีดเส้น 1 เส้น |
| รวม    | ขีดเส้น 1 เส้น |
|        | ขีดเส้น 2 เส้น |

### (กรณีมีภาพ)



ภาพ 1 ชื่อภาพ (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 16)

(ที่มา: ✓ .....)

### อภิปรายผล (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 16)

ควรอธิบายถึงผลที่ได้รับจากการศึกษาหรือวิจัย ว่าเป็นไปตามสมมติฐานหรือไม่ ควรอ้างถึงทฤษฎี หรือผลการศึกษาของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องประกอบ (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาดอักษร 16)

### ข้อเสนอแนะ (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 16)

อธิบายถึงการนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ หรือข้อเสนอแนะปัญหาที่พบในการวิจัย (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาดอักษร 16)

เอกสารอ้างอิง

(ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 16)

(ดูรูปแบบการอ้างอิงแทรกในเนื้อหาและการเขียนเอกสารอ้างอิง)

(ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาดอักษร 16)

\*\*\*หากต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ

กองบรรณาธิการวารสาร Lawarath Social e-Journal

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

321 ถ.นารายณ์มหาราช ต.ทะเลชุบศร อ.เมืองลพบุรี จ.ลพบุรี 15000

โทรศัพท์ 0-3641-1150 โทรสาร 0-3641-1150

E-mail: lawarath.scj@yahoo.com

## รูปแบบการอ้างอิงแทรกในเนื้อหาและการเขียนเอกสารอ้างอิง

### การอ้างอิงแทรกในเนื้อหา (Citations in text)

1. ใช้รูปแบบการอ้างอิงแทรกในเนื้อหาแบบ APA Style (The Publication Manual of the American Psychological Association) การลงรายการอ้างอิงแทรกในเนื้อหา เป็นการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อความไว้ในเครื่องหมายวงเล็บ ( ) แทรกในเนื้อหา ในรูปแบบดังนี้ (เครื่องหมาย √ แสดงถึงการเคาะ 1 ครั้ง เวลาลงรายการอ้างอิงแทรกในเนื้อหาและรายการเอกสารอ้างอิงไม่ต้องใส่ลงไป)

2. การลงรายการผู้แต่งทั่วไป

- ผู้แต่งที่เป็นคนไทย ใส่ ชื่อ-ชื่อสกุล โดยไม่ต้องใส่คำนำหน้านาม ยศ หรือ ตำแหน่งทางวิชาการ

- ผู้แต่งชาวต่างประเทศ ใส่เฉพาะนามสกุลและตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค ( , )

ผู้แต่งคนไทย

(ชื่อ-นามสกุลผู้แต่ง, ปีที่พิมพ์, หน้าที่ใช้อ้างอิง)

ผู้แต่งชาวต่างชาติ

(นามสกุล, ปีที่พิมพ์, หน้าที่ใช้อ้างอิง)

3. ถ้ามีการกล่าวถึงชื่อผู้แต่งไว้แล้ว ให้ใส่วงเล็บต่อจากชื่อผู้แต่ง โดยในวงเล็บไม่ต้องระบุชื่อผู้แต่ง ซ้ำอีก สำหรับชื่อชาวต่างประเทศให้ใส่นามสกุลของผู้แต่ง โดยสามารถอ้างอิงได้ 2 วิธี คือ ถ้าระบุนามสกุลในเนื้อความให้ระบุปีที่พิมพ์ในวงเล็บ

ลมูล/รัตนกร(2540, หน้าที่ 105)

Watson(1992, p.89)

4. การระบุเลขหน้าของเอกสารภาษาต่างประเทศที่นำมาอ้างอิง

เอกสารหน้าเดียว ให้อักษรย่อ p.

(Jensen, 1991, p.8)

เอกสารมากกว่า 1 หน้า ให้อักษรย่อ pp.

(Jensen, 1991, pp.8-15)

5. ถ้ามีผู้แต่ง 2 คน และไม่เกิน 5 คน ให้ลงชื่อผู้แต่งทั้งหมดตามลำดับรายการที่ปรากฏ คนคนที่ 1-5 ด้วยเครื่องหมายจุลภาค ( , ) และคนรองสุดท้ายกับคนสุดท้าย คั่นด้วยคำว่า “และ” สำหรับภาษาไทย ส่วนภาษาอังกฤษใช้เครื่องหมาย “&”

(นวลจันทร์ รัตนกร, ฐิติมา วัชรจันทน์, วัชรมารศรี วัชรวิทย์, 2539, หน้า 75)  
(William, Kates, & DeVies, 1995, p.61)

6. ถ้ามีผู้แต่ง เกิน 5 คนหรือตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป ให้ใส่เฉพาะผู้แต่งคนแรก และตามด้วยคำว่า “และคนอื่นๆ” สำหรับภาษาไทย ส่วนภาษาอังกฤษใช้คำว่า “et al.”

(อุบล บุญชู, และคนอื่นๆ, 2539, หน้า 37)  
(Heggs, et al., 1999, pp. 4-7)

7. สิ่งพิมพ์ที่ไม่ปรากฏชื่อผู้แต่ง ใช้ชื่อเรื่องแทนชื่อผู้แต่ง

(การพัฒนาสุขนิสัย, 2548, หน้า 77)  
(Organization Management, 2011, pp.53-54)

8. ข้อความที่นำมาอ้างอิง พบแหล่งที่ใช้อ้างอิงมากกว่า 1 แหล่ง สามารถเขียนไว้ในวงเล็บเดียวกันได้ โดยใช้เครื่องหมาย อัฒภาค ( ; ) คั่นแต่ละงานและเรียงตามลำดับของชื่อผู้แต่ง

(นวลจันทร์ รัตนกร, 2539, หน้า 37; มารศรี วัชรวิทย์, 2552, หน้า 75; เยาวภา โตทรัพย์, 2554, หน้า 2)  
(Heggs, 1999, p.7; Kates, & DeVies, 2004, pp.23-26)

9. การอ้างอิงเอกสารจากอินเทอร์เน็ต ใช้คำว่า ย่อหน้า สำหรับข้อมูลภาษาไทย และคำว่า para. สำหรับข้อมูลภาษาอังกฤษ

(ชื่อผู้แต่ง, ปีพิมพ์, ย่อหน้า...)  
(สุดแดน วิสุทธิลักษณ์, 2548, ย่อหน้า 3)  
(Gorman, 2000, para.3)

### การเขียนเอกสารอ้างอิง (บรรณานุกรม)

1. พิมพ์ขีดขอบซ้าย โดยไม่ต้องจัดหน้าแบบกระจายตัวอักษร (เครื่องหมาย "V" แสดงถึงการเว้นระยะ 1 เคาะ ให้ผู้เขียนเคาะเป็น Space bar 1 เคาะ)
  2. หากรายการใดไม่มี ไม่ต้องลงรายละเอียดในบรรณานุกรม ให้ลงรายการถัดมาได้เลย
  3. การลงรายการผู้แต่ง ผู้แต่งอาจเป็นได้ทั้งบุคคลหรือสถาบัน
    - บุคคลสามัญชน >> ตัดคำนำหน้านาม นาย, นาง, นางสาว ดร. นายแพทย์ พล.อ. ผศ. รศ.
    - ชาวต่างประเทศ >> เขียนชื่อสกุลขึ้นก่อน คั่นด้วยเครื่องหมายจุลภาค ตามด้วยชื่อต้น (First name) และ ชื่อกลาง (ถ้ามี)
      - ผู้มีบรรดาศักดิ์ ฐานันดรศักดิ์หรือสมณศักดิ์ >> กลับเอาบรรดาศักดิ์ไว้หลังชื่อกับนามสกุล คั่นด้วยเครื่องหมายจุลภาค (.)
      - สถาบัน >> ให้บันทึกชื่อสถาบันนั้น ๆ โดยเรียงลำดับจากหน่วยงานใหญ่ไปหาหน่วยงานย่อย คั่นด้วยชื่อหน่วยงานด้วยเครื่องหมายมหัพภาค (.)
  4. ผู้แต่งที่มีฐานะเป็น**บรรณาธิการ** ให้ลงชื่อผู้แต่ง แล้วตามด้วยเครื่องหมายมหัพภาค (.) และวงเล็บ อักษรย่อ บก. (ย่อมาจาก บรรณาธิการ) สำหรับหนังสือภาษาไทย หรือ Ed. หรือ Eds. (ย่อมาจาก editor(s)) สำหรับหนังสือภาษาต่างประเทศ
 

ประวิทย์/สุวนิชย์.ว.(บก.).  
 เอี่ยมพร/สกุลแก้ว, ว.และวสุนธรา/ทับทิมแท้.ว.(บก.).  
 Ford,วGeorge/วS.ว(Ed.).  
 Jordan,วRoberts/วJ,ว&วPeter,วTaylor,วA.ว(Eds.).
  5. การลงรายการชื่อหนังสือ
    - ชื่อหนังสือให้พิมพ์ด้วยตัวหนาและไม่ขีดเส้นใต้
    - ชื่อหนังสือที่เป็นภาษาต่างประเทศ ให้ขึ้นต้นอักษรตัวแรกของทุกคำด้วยตัวพิมพ์ใหญ่ และกรณีมีชื่อเรื่องรอง ให้พิมพ์ตามหลังเครื่องหมายมหัพภาคคู่ ( : ) โดยพิมพ์ขีดอักษรตัวท้าย เช่น

**New Jersey: A Guide to Its Past and Present.**
- การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภูมิปัญญาไทยกับการพัฒนาชนบท: กรณีศึกษาจังหวัดพิษณุโลก**
6. การลงรายการครั้งที่พิมพ์ ให้ลงรายการตั้งแต่การพิมพ์ครั้งที่ 2 เป็นต้นไป แล้วใส่ไว้ในเครื่องหมายวงเล็บ (...) แล้วตามด้วยเครื่องหมายมหัพภาค (.)
 

(พิมพ์ครั้งที่ 2). (พิมพ์ครั้งที่ 3). (พิมพ์ครั้งที่ 4).  
 (2nd ed). (3rd ed). (4th ed).

## 7. หนังสือไม่ปรากฏ สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ และปีที่พิมพ์ ใช้อักษรย่อในกรณีต่อไปนี้ ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์

เอกสารภาษาไทยใช้ (ม.ป.ป.) เอกสารภาษาอังกฤษใช้ (n.d.)

## ไม่ปรากฏสถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์

เอกสารภาษาไทยใช้ (ม.ป.ท.) เอกสารภาษาอังกฤษใช้ (n.p.)

ใส่ในตำแหน่งต่าง ๆ

ชื่อผู้แต่ง.ว(ปีที่พิมพ์).วชื่อหนังสือว(ครั้งที่พิมพ์).ว(ม.ป.ท.):วสำนักพิมพ์.

ชื่อผู้แต่ง.ว(ปีที่พิมพ์).วชื่อหนังสือว(ครั้งที่พิมพ์).วสถานที่พิมพ์:ว(ม.ป.ท.).

ชื่อผู้แต่ง.ว(ม.ป.ป.).วชื่อหนังสือว(ครั้งที่พิมพ์).วสถานที่พิมพ์:วสำนักพิมพ์.

ชื่อผู้แต่ง.ว(ม.ป.ป.).วชื่อหนังสือว(ครั้งที่พิมพ์).ว(ม.ป.ท.).

8. หากไม่สามารถพิมพ์จบได้ภายใน 1 บรรทัด ให้ขึ้นบรรทัดใหม่โดยย่อหน้าเข้ามา 7 ตัวอักษร (7 เคาะ)

หัตยา กองจันทิก. (ม.ป.ป.). ฉลากโภชนาการคืออะไร. สืบค้น มกราคม 27, 2543, จาก  
http://www.tda.moph.go.th/tda/html/product

9. การจัดเรียง ให้เรียงตามลำดับอักษรของชื่อผู้แต่ง โดยเรียงตามอักษร ก-ฮ A-Z และแยกภาษาไทยกับภาษาต่างประเทศออกจากกัน

10. กรณีที่ผู้แต่งมีชื่อ-สกุลซ้ำกัน ให้เรียงตามปีน้อยไปมาก และในบรรทัดต่อไปให้พิมพ์ชื่อย่อ 7 ครั้ง แล้วตามด้วยเครื่องหมายมหัพภาค ( . ) \_\_\_\_\_ . และใส่รายละเอียดชื่อเรื่องและอื่นๆ ตามปกติ

## รูปแบบการเขียนเอกสารอ้างอิง (บรรณานุกรม)

ให้ยึดการใช้รูปแบบตัวหนา ตัวบาง ตามรูปแบบการลงรายการการเขียนเอกสารอ้างอิง

### 1. หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง.ว(ปีที่พิมพ์).วชื่อหนังสือว(ครั้งที่พิมพ์).วสถานที่พิมพ์:วสำนักพิมพ์.

หมายเหตุ:

ชื่อหนังสือ (พิมพ์ครั้งที่). กรณีมีพิมพ์ครั้งที่ในวงเล็บต่อท้าย ไม่ต้องใส่เครื่องหมาย  
มหัพภาค ( . )

ชื่อหนังสือ. ต้องใส่เครื่องหมายมหัพภาค ( . ) กรณีไม่มี (พิมพ์ครั้งที่). ต่อท้าย

บันทึกถึงดวงดาว (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.

บันทึกถึงดวงดาว. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.

สำเนา ขจรศิลป์, บุญเรียง ขจรศิลป์, สมประสงค์ น่วมบุญลือ, สุริยา เสถียรกิจจำไพ, และบุญสม  
ธีรวิชัยกุล. (2541). การพัฒนารูปแบบค่ายอาสาพัฒนาของนักศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 2).  
กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.

Jones, M. (2002). *Social Psychology of Prejudice*. New Jersey: Prentice Hall.

## 2. วารสาร

ผู้เขียนบทความ.√(ปีที่พิมพ์,√เดือน).√ชื่อบทความ.√ชื่อวารสาร,√ปีที่หรือเล่มที่(ฉบับที่), หน้าที่ตีพิมพ์  
√√√√√√ บทความ.

วิกุล แพทย์พาณิชย์. (2545, มีนาคม). ธุรกิจแฟรนไชส์. เนชั่นสุดสัปดาห์, 4(8), 8-11.

Bowen, J. (2005, April). FRBR coming soon to your library?. *Library Resources & Technical Services*, 49(3), 175-188.

## 3. บทความในหนังสือพิมพ์

ชื่อผู้แต่ง.√(ปีที่พิมพ์,√เดือน√วันที่).√ชื่อบทความ.√ชื่อหนังสือพิมพ์,√ปีที่หรือเล่มที่(ฉบับที่), หน้าที่  
ตีพิมพ์ √√√√√√บทความ.

นิธิ เอียวศรีวงศ์. (2544, มีนาคม 23). พม่ากับยาเสพติด. *มติชน*, 20(121), หน้า 6.

ปัญหาขยะในเมืองเชียงใหม่. (2546, 15 สิงหาคม). *ไทยนิวส์*, 12(23), หน้า 8.

Schwartz, J. (1993, September 30). Obesity affects economic, social status. *The Washington Post*, 30(134), p.9.

## 4. วิทยานิพนธ์

ชื่อผู้แต่ง.√(ปีที่พิมพ์).√ชื่อวิทยานิพนธ์.√ระดับวิทยานิพนธ์√มหาวิทยาลัยหรือสถาบัน.

หมายเหตุ: ระดับวิทยานิพนธ์ปริญญาโท ใช้คำว่า วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต หรือ Master's thesis ปริญญาเอกใช้คำว่า วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต หรือ Doctoral Dissertation สำหรับ วิทยานิพนธ์ภาษาต่างประเทศ หลังระดับวิทยานิพนธ์ให้ใส่เครื่องหมายจุลภาค ( , ) แล้วจึงตามด้วย ชื่อมหาวิทยาลัย

กิ่งแก้ว จันโจอมศึก. (2547). ผลการเรียนรู้เชิงพุทธิพิสัยของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยใช้สื่อ  
ประสมประกอบการดำเนินเรื่องผ่านคอมพิวเตอร์ช่วยสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

McKenna, J. C. (1999). *Sustainable Ethnic Tourism in Northern Thailand*. Master's thesis, University of Alberta.

## 5. รายงานการวิจัย

ชื่อผู้แต่ง.√ (ปีที่พิมพ์). √ชื่อหนังสือ√ (ครั้งที่พิมพ์). √สถานที่พิมพ์: √สำนักพิมพ์.

สุขุม พรหมเมืองคุณ. (2546). รายงานการวิจัยเรื่องความต้องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้นำท้องถิ่นในจังหวัดขอนแก่น. เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

## 6. การสัมภาษณ์

### 6.1 บทสัมภาษณ์โดยตรง

ผู้ให้สัมภาษณ์.√ (ปี,√เดือน√วันที่ที่สัมภาษณ์).√ตำแหน่งหรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้.√สัมภาษณ์.

มา มั่งมุล. (2557, กรกฎาคม 11). ผู้ใหญ่บ้าน. สัมภาษณ์.

### 6.2 บทสัมภาษณ์ที่นำมาตีพิมพ์

ผู้ให้สัมภาษณ์.√ (ปี,√เดือน√วันที่ที่สัมภาษณ์).√ตำแหน่ง√(ถ้ามี).√สัมภาษณ์.√ชื่อวารสาร,√ปีที่(ฉบับที่),√หน้า.

ทฤษฎี ขาวสวนเจริญ. (2557, กรกฎาคม 7). อธิปไตยกรมปศุสัตว์. สัมภาษณ์. **ไทยรัฐ**, 50(1254), หน้า 5.

## 7. สารสนเทศจากเว็บไซต์

ชื่อผู้แต่งหรือชื่อหน่วยงาน.√(ปีที่พิมพ์).√ชื่อเรื่อง.√สืบค้น√เดือน√วัน,ปี,√จาก URL.

หัตยา กองจันทิก. (2552). ฉลากโภชนาการคืออะไร. สืบค้น มกราคม 27, 2553, จาก <http://www.tda.moph.go.th/tda/html/product/food/label.html>.

Chiang Mai University. (n.d.). **Academic Support and Services Units**. Retrieved September 1, 1999, from <http://www.erin.gor.au>

### พิสูจน์อักษรภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

- |                              |                          |
|------------------------------|--------------------------|
| 1. อาจารย์สุธินี วงศ์วัฒนกุล | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 2. อาจารย์เบญจพร นวลประเสริฐ | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 3. อาจารย์วรรณวิษา ปั่นคุ้ม  | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 4. อาจารย์พิจิตรา เอี่ยมสมัย | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 5. อาจารย์ชนิดตา โชติช่วง    | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 6. อาจารย์สุภาสินี คุ่มไพร   | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |

บทความทุกบทความได้รับการตรวจสอบความถูกต้องทางวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งข้อความและบทความเป็นความคิดเห็นของผู้เขียน มิใช่ความคิดเห็นของกองบรรณาธิการวารสารและมิใช่ความรับผิดชอบของวารสาร Lawarath Social E-Journal บทความที่ดีพิมพ์ในวารสารนี้จะต้องเป็นบทความที่ไม่เคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาตีพิมพ์วารสารอื่นๆ กองบรรณาธิการไม่สงวนสิทธิ์การคัดลอก แต่ให้อ้างอิงแสดงที่มา