



# NEUARJ

## NEU ACADEMIC AND RESEARCH JOURNAL

ปีที่ 13  
ฉบับที่ 2

วารสารวิชาการและวิจัย  
มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เมษายน - มิถุนายน 2566  
ISSN 2697-3731 (Online)  
Thai-Journal Citation Index Centre Tier #2





## บรรณาธิการแถลง

วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 เมษายน – มิถุนายน 2566 นี้ ซึ่งศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย TCI จัดคุณภาพให้เป็นวารสารกลุ่มที่ 2 กองบรรณาธิการมีความมุ่งมั่นคัดสรรผลงานทางวิชาการที่เปี่ยมไปด้วยคุณภาพในด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เพื่อเป็นการเผยแพร่องค์ความรู้ให้แก่ผู้อ่าน ทั้งในรูปแบบของบทความวิจัยและบทความทางวิชาการในด้านรัฐประศาสนศาสตร์ บริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ มนุษยศาสตร์ นิเทศศาสตร์ นิติศาสตร์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ศึกษาศาสตร์ และที่เกี่ยวข้องกับด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

สำหรับวารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ฉบับนี้ นำเสนอผลงานที่ผ่านการประเมินคุณภาพอย่างเป็นระบบจากผู้ทรงคุณวุฒิทางวิชาการที่เกี่ยวข้องในแต่ละสาขา รวม 21 เรื่อง เป็นบทความวิจัย จำนวน 17 เรื่อง และบทความวิชาการ จำนวน 4 เรื่อง การนำเสนอบทความจากผลงานวิจัยและบทความวิชาการที่มีคุณภาพ เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ทางวิชาการที่เป็นประโยชน์แก่สาธารณะนั้น ทุกบทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสาร จึงต้องผ่านกระบวนการทั้งในส่วนของคณะกรรมการกลั่นกรองบทความของวารสารและผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ จำนวน 3 ท่าน ที่ทางกองบรรณาธิการได้กำหนดเป็นกรอบที่จะรับบทความเพื่อพิจารณาลงตีพิมพ์ โดยกองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าบทความที่นำเสนอในวารสารนี้จะ เป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านทั้งในแง่ของการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาองค์กรหรือท้องถิ่น หรือการวิจัยต่อยอด ดังนั้น จึงขอเชิญชวนนักวิชาการ นักวิจัยจากทุกสถาบัน ทั้งภายในและต่างประเทศเสนอผลงานทางวิชาการของท่าน ทั้งที่เป็นบทความวิจัยหรือบทความวิชาการในด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เพื่อเผยแพร่เป็นคุณค่าแก่สังคมต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกอร บุญมี  
บรรณาธิการ

## สารบัญ

### บทความ

- คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์..... 1  
Service Quality Affecting the Image of the Office of Commercial Affairs,  
Kalasin Province  
ณัฐดล สังขมณี และฐิตารีย์ ศิริมงคล  
Natadol Sangkamanee and Thitaree Sirimongkol
- คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้าประกันชีวิต..... 16  
บริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น  
Service Quality Affecting Repurchasing Intention of Life Insurance Customers  
of a Life Insurance Company in Khon Kaen Province  
ธนภรณ์ เตินเตียน และฐิตารีย์ ศิริมงคล  
Thanaporn Terntien and Thitaree Sirimongkol
- ปัจจัยที่ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบิน..... 30  
ต้นทุนต่ำในเขตจังหวัดอุดรธานี ช่วงสถานการณ์โควิด-19  
Service Marketing Mixes Factors Affecting Consumer's Decisions for Choosing  
Low-Cost Airline in Udon Thani Province, under Covid 19 Condition  
พิไลพร ลอยสงวน และวนิชย์ ไชยแสง  
Philaipon Loysaguan and Vanich Chaisaeng
- ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตน..... 46  
ทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) ผ่านสมาร์ตโฟน ของผู้ใช้บริการในจังหวัดอุดรธานี  
Factors of Technology Acceptance Influencing Decision Making on D.DOPA  
Digital ID System Via Smartphone of User in Udonthani Province.  
จักรพันธ์ จันทลา รุจิรา พลแพงขวา กมลกา แดงสกุล และ กชพร สว่าง  
Jakaphan Jantala Ruchira Pholphaengkwa Kamonka Dangsakul and  
Kotchaporn Sawang

## สารบัญ (ต่อ)

แนวปฏิบัติทางด้านจริยธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์.....	61
The Ethical Principles in Franchise	
ศิริพัฒน์ ศรีจันทร์	
Siripat Srichan	
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือ.....	72
จากประเทศจีนผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น	
Marketing Mix Factors Affecting Customer’s Buying Decision about Mobile Accessories Made in China via E-marketplace in Mueang District, Khon Kaen Province	
DEPING KONG ฐิตารีย์ ศิริมงคล และร่มสน นิลพงษ์	
DEPING KONG Thitaree Sirimongkol and Romson Nilphong	
อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้คุณค่าของเว็บไซต์ที่มีต่อ.....	89
การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค	
The Influence of Technology Adoption and the Perceived Value of Websites on Consumer Purchasing Decisions in B2C E-Commerce	
ชฎารัฐ ขวัญนาค และศรายุทธ อินตะนัย	
Chadarat Khwunnak and Sarayuth Intanai	
ผลการใช้แผนผังมโนทัศน์เพื่อพัฒนาความสามารถในการคิดวิเคราะห์.....	104
ของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต	
The Effect of Using Concept Mapping for The Development of Analytical Thinking ability of Undergraduate Students	
สุระสิทธิ์ เขียวเขย	
Surasit Khiaochoei	

สารบัญ (ต่อ)

Loan Wording vs Cultural Substitution: Study of Thai University Students’ ..... 115	115
Perception of Translation Techniques Used in Translated Literature ‘The Happiness of Kati’ Jaturon Imarunrak	
การท่องเที่ยวเชิงอาหาร : พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว..... 131	131
จังหวัดมหาสารคาม ประเทศไทย Gastronomic Tourism: Visitors’ Behavior and Satisfaction in Maha Sarakham, Thailand คัมภีรพรรณ จักรบุตร และชัยวัช ศิริบวรพิทักษ์ Khampheeraphan Chakkabut and Chaithawat Siribowonphitak	
การจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย (POE) เรื่อง สมบัติทางกายภาพของวัสดุ..... 144	144
ที่ส่งเสริมสมรรถนะการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 Predictive, Observational, Explanatory Learning Management (POE) that Promotes Competencies in Scientific Explanation of Phenomena on Physical Properties of Materials for Grade 4 Students อุรารัตน์ อ่อนทอง และ น้ำเพชร นาสารีย์ Urarat Onthong and Namphet Nasaree	
ผลการจัดการเรียนรู้ด้วยหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น..... 158	158
ที่สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 The Study of the Implementation of Satit KKU Creative Innovator Model Curriculum for Grade 2 Students ประกายฝน บรรดาศักดิ์ไพศาล และ นเรียน นามบุญเรือง Prakaifon Bundasukpaisan and Narian Namboonrueang	

## สารบัญ (ต่อ)

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการนิเทศสู่ยุทธศาสตร์การปฏิรูประบบการนิเทศการศึกษา... เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาชาติ แผนพัฒนาการศึกษา ระยะที่ 13 (พ.ศ. 2564-2569) An analysis of the supervision environment to the educational supervision system reform strategy to develop the quality of national education. Education Development Plan Phase 13 (2021-2026) ฉลาด จันทรสสมบัติ วานิช ประเสริฐพร และพินิจ มีคำทอง Chalard Chantarasombat Vanich Prasertphorn and Phinit Meekhamthong	172
การออกแบบและพัฒนากิจการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้าน..... ตามแนวคิดการสร้างสรรค์ทางปัญญาเพื่อส่งเสริมทักษะคิดแก้ปัญหา สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี The Design and Development of a Constructivist Flipped Classroom Learning Instructional to Enhance Problem-solving Skills for Undergraduate Students วีรวิชญ์ เลิศรัตน์ธำรงกุล Weerawit Lertratthamrongkul	188
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา..... สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น Transformational Leadership in the 21 <sup>st</sup> Century of the School Administrators under Khon Kaen Secondary Educational Service Area Office สุพจน์ ปลื้มจิตร และวิเชียร รุ้ยยืนยง Supoj Pluemchit and Wichian Rooyuenyong	202

สารบัญ (ต่อ)

แนวทางการแก้ไขปัญหาการจัดทำบัญชีของนิติบุคคลขนาดกลางและขนาดย่อม ..... 216	216
ในเขตจังหวัดขอนแก่น	
Guidelines for Solving Accounting Problems of Small and Medium-Sized Private Enterprise in KHON KAEN Provinces	
พลากร เวียงใต้	
Palakorn Wiangtai	
The importance of English in Thai society and in technology..... 232	232
สุพิชญา วงศ์คำสาย	
Supitchaya Wongkumsai	
คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชี..... 240	240
สำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย	
Digital Accountant Features on Work Success of Accountants Quality Accounting Office in Thailand	
สุพัตรา หารัญดา	
Supattra Haranda	
SEAT Project and STEM Education: กิจกรรมเชิงรุกสำหรับผู้เรียน..... 254	254
ที่มีความต้องการพิเศษ	
SEAT Project and STEM Education: Active Learning for Special Need Learners	
แสงสุรีย์ ดวงคำน้อย	
Sangsuree Duangkamnoi	
พฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัล การรับรู้สื่อดิจิทัลที่ส่งผลต่อการรับรู้อิทธิพลของ..... 269	269
สื่อดิจิทัลของ ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	
Behavior Of Using Digital Media Perception of Digital Media Affecting Perceived Influence of Digital Media Of People In The Northeastern Region	
ตรัยรัตน์ ปลื้มปิติชัยกุล	
Trairath Pluempitichaikul	

สารบัญ (ต่อ)

ความสามารถคิดบริหารจัดการตนของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้..... 284

ในห้องเสริมวิชาการ

Executive Function Skills of Students with Learning Disabilities (LD) in  
Resource Room

ฐาปณีย์ แสงสว่าง รัชฎา ทับเทศ ฐิติพงศ์ ศุภวัฒน์ภิญโญ อัญชัญ โทนเดี่ยว และ  
ปิยพร แก้วภิรมย์

Thapanee Saengsawang Rachada Tubtes Thitipong Supawatpinyo  
Anchan Tondeaw and Piyaporn Kaewpirom

คำแนะนำในการเตรียมบทความ..... 297

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์  
Service Quality Affecting the Image of the Office of Commercial Affairs,  
Kalasin Province

ณัฐดล สังขมณี<sup>1</sup> และฐิตารีย์ ศิริมงคล<sup>2</sup>

Natadol Sangkamanee<sup>1</sup> and Thitaree Sirimongkol<sup>2</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

<sup>2</sup>อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

<sup>1</sup>Graduate Student, Master of Business Administration, Northeastern University

<sup>2</sup>Lecturer, Master of Business Administration, Northeastern University

อีเมล: natadols@moc.go.th

วันที่รับบทความ (Received)

19 มกราคม 2566

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

13 มีนาคม 2566

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

11 พฤษภาคม 2566

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ ผู้มารับบริการงานจดทะเบียนนิติบุคคล ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 198 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis -MRA)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 18-27 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และรับรู้ข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคลจากเว็บไซต์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.59 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.78 รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ด้านการตอบสนอง (Responsive) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) โดยมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากับ 4.32 ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.68 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.72 รองลงมา คือ ด้านผลการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านลักษณะการให้บริการ

โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คุณภาพการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นรูปธรรม และด้านการตอบสนอง ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ตัว สามารถร่วมกันส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ร้อยละ 73.40

**คำสำคัญ:** คุณภาพการให้บริการ, ภาพลักษณ์, สำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์

## ABSTRACT

The purposes of the research were 1) to study the opinions of service users towards service quality of the Office of Commercial Affairs, Kalasin province, 2) to study the opinions of service users towards the image of the Office of Commercial Affairs, Kalasin province and 3) to study the influence of service quality on the image of the Office of Commercial Affairs, Kalasin province. The sample group used in the research included 198 juristic person registration service users at the Office of Commercial Affairs, Kalasin province. The instrument used for collecting the data was 5-level rating scale questionnaire. The statistic used were percentage, mean, standard deviation (S.D.), and Multiple Regression Analysis (MRA).

The research results were found that the majority of the participants were 18-27 years old female who gained bachelor's degree. Their occupation was company's employees. The information from the juristic person registration was collected through website of the Department of Business Development. The opinions of service users towards service quality of the Office of Commercial Affairs, Kalasin province were averagely at 4.59. The highest aspect was reliability with an average of 4.78, followed by assurance with an average = 4.75, empathy with an average = 4.68, responsive with an average = 4.43. The aspect with the lowest mean was tangibles with an average = 4.32. The opinions of service users towards the image of the Office of Commercial Affairs, Kalasin province were found that the average was rated at 4.68. The highest aspect was the aspect of personnel at 4.72 level, followed by performance with an average of 4.71. The lowest aspect was service characteristics with an average of 4.61 level. The service quality, in aspect of empathy, assurance, reliability, tangibles, and responsiveness affected the image of the Office of Commercial Affairs, Kalasin province with statistical significance at 0.05 level. All 5 service

quality variables affected on the image of the Office of Commercial Affairs, Kalasin province by 73.40 percent.

**Keyword:** Service Quality, Image, the Office of Commercial Affairs, Kalasin province

## บทนำ

จากการประชุมคณะรัฐมนตรี วันที่ 1 กันยายน 2558 นายกรัฐมนตรี พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้มอบนโยบายจัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ ประกอบกับเป็นการดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไว้ใน 2 มาตรา ดังนี้ มาตรา 7 วรรคสี่ กำหนดว่า “เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด” มาตรา 14 วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควร เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรี มีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น อีกทั้งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ที่สำคัญประการหนึ่งกำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง ดังนั้น ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ จึงให้คำนึงถึงความต้องการ การอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก (คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักนายกรัฐมนตรี, 2564)

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นหนึ่งในหน่วยงานที่สมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ.2565 โดยสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นหน่วยงานราชการระดับกอง สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของกระทรวงพาณิชย์ ในส่วนภูมิภาค และเนื่องจากรายงานสรุปผลความพึงพอใจต่องานบริการของศูนย์บริการประชาชน กระทรวงพาณิชย์ จัดทำโดยกองบริหารการพาณิชย์ภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 ถึง 31 ธันวาคม 2564 จากผู้ทำแบบสอบถามทั้งหมด 269 ราย ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมร้อยละ 98 ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด (กองบริหารการพาณิชย์ภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, 2565) ประกอบกับเกณฑ์การสมัครขอรับรองมาตรฐานฯ GECC ที่กำหนดให้

หน่วยงานต้องมีการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงพัฒนาตามความต้องการของประชาชน จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นข้าราชการสังกัดสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ จึงทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อให้ผู้บริหารสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์และหน่วยงานอื่น นำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ อันจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ดีขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์

### สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) จากการประเมินคุณภาพการให้บริการนั้น ทำให้ได้ผลลัพธ์ ที่เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่รับรู้” (Perceived Service Quality) โดยเกิดจากการเปรียบเทียบประสบการณ์อันเกิดขึ้นภายหลังจากการที่ได้ส่งมอบการบริการแก่ผู้รับบริการแล้วเสร็จ ซึ่งโดยการประเมินคุณภาพการให้บริการนั้น มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรม (Tangible) หมายถึง หลักฐานการให้บริการที่แสดงออก ปรากฏขึ้นสามารถสังเกตได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถทำให้คาดเดาล่วงหน้าในลักษณะหรือรูปแบบการบริการได้
2. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการ หรือการมีความยินดี พร้อมให้บริการต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทีทันใด
3. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจในการรับบริการอย่างถูกต้อง เกิดความน่าเชื่อถือ สามารถให้การบริการและส่งมอบได้ตามสัญญาที่ได้ให้ไว้ได้
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง การมีความรู้ มีความสามารถ ที่สามารถทำให้ผู้มารับบริการเชื่อมั่น เกิดความมั่นใจได้

5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง การที่ตัวบุคคลผู้ให้บริการมีความสนใจ ตั้งใจ ใส่ใจดูแล ในการส่งมอบบริการแก่ผู้มารับบริการ

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่ามีนักวิจัยหลายท่านได้ให้คำนิยาม ความหมายของคุณภาพการให้บริการ โดย นพเกล้า สะหะอาภรณ์ (2558) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถที่จะตอบสนองกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยถือว่าสำคัญที่สุดในการทำให้ประทับใจให้มากกว่าความต้องการ ซึ่งสิ่งที่ต้องทำคือการส่งมอบการให้บริการที่มีคุณภาพ ได้ตรงตามสิ่งที่ต้องการ ตรงกับที่ผู้รับบริการคาดหวัง ทั้งรวมไปถึงลักษณะรูปแบบ หรือสถานที่ด้วย รวมถึงวรรณะ เสถียร (2559) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การที่องค์กรมีความสามารถที่จะให้บริการ ตอบสนองต่อความต้องการ กล่าวคือเป็นสิ่งที่สำคัญในการสร้างเอกลักษณ์อันโดดเด่นให้กับองค์กร ให้มีความสามารถสูงกว่าองค์กรอื่นได้ โดยสิ่งสำคัญที่ต้องทำคือส่งมอบการให้บริการขององค์กรอย่างมีคุณภาพ ไม่ให้ผิดจากที่ผู้รับบริการคาดหวัง ซึ่งผู้รับบริการก็จะเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ และ วิรัตน์ ชนะสิมมา (2563) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การที่หน่วยงานราชการหรือองค์กรของรัฐ ได้ส่งมอบคุณภาพผ่านการบริการให้แก่ประชาชน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) 2) ความมั่นใจ (Assurance) 3) การตอบสนอง (Responsiveness) 4) การเอาใจใส่ (Empathy) 5) ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคำนิยามของคุณภาพการบริการสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ คือ คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างความประทับใจให้เหนือกว่าความต้องการของผู้รับบริการ และยังสามารถสร้างความแตกต่างให้กับองค์กร ให้มีความสามารถให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

โดยแบ่งออกได้ 5 ด้าน คือ 1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 2) ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) 3) การตอบสนอง (Responsiveness) 4) การให้ความมั่นใจ (Assurance) 5) ความดูแลเอาใจใส่

#### **แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร**

Kotler (2000) ได้ให้ความหมายว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง องค์กรระหว่างความประทับใจ ความคิด และความเชื่อ ของคน ๆ หนึ่งได้มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยการกระทำใด ๆ ของคน ๆ หนึ่งหรือมีทัศนคติต่อสิ่งใด ๆ ทั้งหมดนี้จะมีความเชื่อมโยงไปถึงภาพลักษณ์ของสิ่งเหล่านั้น โดยการที่ประชาชนรับรู้เกี่ยวกับองค์กรหรือผลิตภัณฑ์ขององค์กร สามารถจำแนกได้ 3 ปัจจัย ดังนี้

1) ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product or Service Image) คือ ภาพอันเกิดขึ้นอยู่ในใจของลูกค้าซึ่งมีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัทเพียงอย่างเดียว โดยบริษัทหนึ่งอาจมีหลายชนิดวางจำหน่ายอยู่ในตลาด ดังนั้น ภาพลักษณ์ประเภทนี้จึงเป็นภาพรวมจากทุกชนิดสินค้าและทุกตราผลิตภัณฑ์หรือทุกบริการ อันที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของบริษัท

2) ภาพลักษณ์ตราสินค้า (Brand Image) คือ ภาพอันเกิดขึ้นอยู่ในใจของลูกค้าซึ่งมีต่อตราสินค้าใดตราสินค้าหนึ่ง หรือเครื่องหมายทางการค้าใดเครื่องหมายทางการค้าหนึ่ง ซึ่งโดยส่วนใหญ่เกิดจาก

การส่งเสริมการขายหรือโฆษณา เพื่อเป็นการนำเสนอสินค้า ให้รับทราบถึงบุคลิกลักษณะเฉพาะหรือจุดขาย และถึงแม้สินค้าหลายยี่ห้ออาจมาจากบริษัทเดียวกัน แต่ภาพลักษณ์ตราสินค้านั้นไม่จำเป็นต้องเหมือนกัน โดยจะมีความเฉพาะตัว เป็นเอกลักษณ์

3) ภาพลักษณ์องค์กร (Institutional Image) คือ ภาพอันเกิดขึ้นอยู่ภายในใจของลูกค้าหรือประชาชนซึ่งมีต่อสถาบันหรือองค์กร ทั้งนี้หมายถึงส่วนภาพเฉพาะองค์กร โดยไม่นับบริการหรือสินค้าที่จำหน่ายร่วมด้วย ดังนั้น ภาพลักษณ์ประเภทนี้จึงจะสะท้อนถึง การบริหารและการดำเนินงานขององค์กร ทั้งในแง่ระบบบริหารจัดการบุคลากร รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และการทำประโยชน์แก่สาธารณะ

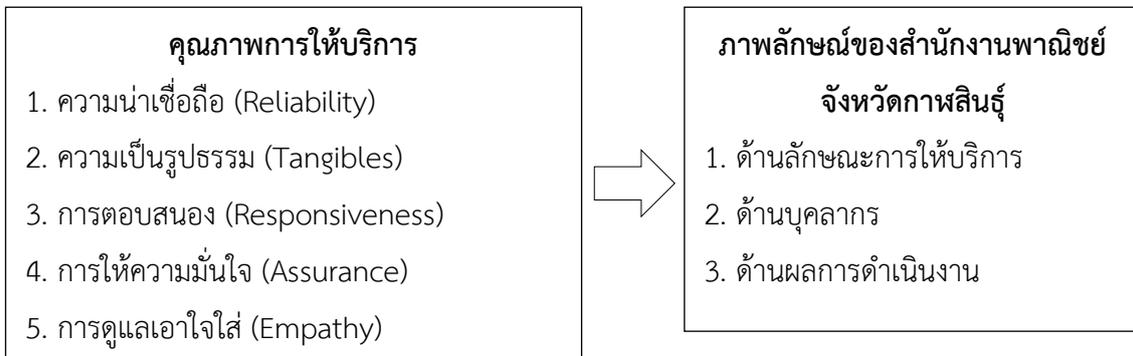
Kevin Lane Keller (2008) ได้กำหนดการวัดการสร้างภาพลักษณ์องค์กร โดยสามารถวัดจาก องค์ประกอบ หลักทั้งหมด 10 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านการดำเนินธุรกิจ (Business Practice) 2) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) 3) ด้านสินค้าและบริการ (Product and Services) 4) ด้านราคา (Price) 5) ด้านการสื่อสารการตลาด (Marketing Communication) 6) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Distribution) 7) ด้านผู้บริหาร (Executives) 8) ด้านพนักงาน (Employee) 9) ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์สำนักงาน (Artifacts) 10) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม (Working Environment)

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่ามีนักวิจัยหลายท่านได้ให้คำนิยาม ความหมายของภาพลักษณ์ โดยนพเกล้า สหะอาภรณ์ (2558) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพเฉพาะบุคคล ซึ่งเกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละบุคคล ตามแต่ความรู้สึกอันมีต่อหน่วยงาน แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านผลการดำเนินงาน ประกอบกับ วรธนะ เสถียร (2559) ให้ความหมายว่า ภาพลักษณ์ คือ ข้อเท็จจริงอันประจักษ์รวมกับมุมมองส่วนตัว เกิดขึ้นเป็นภาพเฉพาะตัวภายในจิตใจของแต่ละบุคคล โดยอาจกล่าวได้ว่า ภาพลักษณ์คือข้อเท็จจริง หรือภาพลักษณ์คือการรับรู้ มมองประกอบ คือ องค์กร บุคลากร และผลิตภัณฑ์ รวมถึงพิมพ์ภัทร์ สุดประเสริฐ (2562) ระบุว่า ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง ลักษณะของภาพอันเกิดขึ้นอยู่ภายในจิตใจของแต่ละบุคคล ทั้งนี้อาจเกิดจากการรับรู้ การเข้าใจ การจดจำของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือจากประสบการณ์ตามความรู้สึกนึกคิด ผ่านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ขององค์กร ในรูปแบบผลิตภัณฑ์ บริการ และเอกลักษณ์ขององค์กร โดยที่องค์กรจะตั้งใจและไม่ตั้งใจ รวมไปถึงการบริหารจัดการขององค์กรแห่งนั้น

ทั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดนิยามความหมายของภาพลักษณ์องค์กรว่า ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง ลักษณะของภาพเฉพาะบุคคล ซึ่งเกิดขึ้นอยู่ภายในจิตใจของแต่ละบุคคล ตามแต่ความรู้สึกอันมีต่อหน่วยงาน โดยเกิดจากการรับรู้ การเข้าใจ การจดจำของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือเกิดจากประสบการณ์ตามความรู้สึกนึกคิด ผ่านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ขององค์กร แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านผลการดำเนินงาน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเนื้อหาและทบทวนแนวคิดและทฤษฎี นำมาซึ่งตัวแปรและกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยและขอบเขตการวิจัย ซึ่งได้ดำเนินการวิจัยตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการงานจดทะเบียนนิติบุคคล ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มาใช้บริการในปี 2560 - 2564 จำนวน 3,526 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2565)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการงานจดทะเบียนนิติบุคคล ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถระบุได้ว่าจะมีผู้มารับบริการงานจดทะเบียนนิติบุคคล ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ ในปี 2565 ทั้งหมดกี่คน จึงใช้หลักการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Siddiqui (2013) ที่ระบุว่าขนาดตัวอย่างควรอยู่ระหว่าง 15-20 ตัวอย่างต่อ 1 ตัวแปรทำนาย ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้มีทั้งหมด 8 ตัวแปรทำนาย ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 240 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 198 ชุด คิดเป็นร้อยละ 82.50 โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 198 ตัวอย่าง โดยขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling)

### 2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อสรุปข้อมูลที่ได้จากการศึกษา อธิบายลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย ข้อมูลทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ข้อมูลช่องทางการรับรู้ข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคล และความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.2 สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์การเปรียบเทียบ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา คือ คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis -MRA) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อพิสูจน์ข้อสมมติฐาน และผู้วิจัยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบทางสถิติ โดยการทดสอบจะใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Dependent Variable) จำนวนหนึ่ง ตัวแปรกับตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานโดยเมื่อทราบค่าตัวแปรหนึ่งก็จะสามารถทราบอีกตัวแปรหนึ่งได้

ทั้งนี้ก่อนทำการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ตรวจสอบประชากรแล้ว โดยเป็นไปตามเงื่อนไขการวิเคราะห์ความถดถอยพหุเชิงเส้น

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงและความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) เท่ากับ 0.84 ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟา (Cronbachs's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.951

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นคำถามแบ่งเป็น 4 ส่วน โดยส่วนที่ 1-3 เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Response Question) และส่วนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Response Question) ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และช่องทางการรับรู้ข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Responsive) และการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ จำนวน 18 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้แก่ ด้านลักษณะการให้บริการ ด้านบุคลากรและด้านผลการดำเนินงาน ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม จำนวน 1 ข้อ เป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

### สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.20 โดยมีอายุระหว่าง 18-27 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.30

มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.20 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 34.80 รับรู้จากเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า คิดเป็นร้อยละ 55.60

**ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์** ในภาพรวมทั้ง 5 ด้านประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านความมั่นใจ (Assurance) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) และด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับมากและมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการให้คำแนะนำ ให้กับผู้รับบริการ 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ 3) เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล การจดทะเบียนนิติบุคคลได้อย่างถูกต้อง 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามที่กำหนดไว้

2. ด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงินหรือสิ่งของเพื่อประโยชน์ส่วนตัว 2) เจ้าหน้าที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่ท่านในการขอรับบริการ 3) เจ้าหน้าที่มีทักษะ และความรู้ความสามารถเป็นอย่างดี 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการรายบุคคล ตามลำดับก่อนหลังทุกครั้ง 2) เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ 3) เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ ยินดีช่วยเหลือโดยท่านไม่ต้องร้องขอก่อน 4) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

4. ด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับได้ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมบริการ ให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้มาขอรับบริการ 2) เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการทำงาน 3) เมื่อเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่ยินดีช่วยเหลือ และขอข้อมูลเพื่อติดต่อกลับทุกครั้งในทันที

5. ด้านความเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับได้ดังนี้ 1) จุดให้บริการเข้าถึงง่าย มีป้ายบอกทาง ทางเข้า-ออก ทางขึ้น-ลง สำหรับการติดต่อมีความสะดวก 2) การมีความชัดเจนของขั้นตอน การใช้บริการจดทะเบียนนิติบุคคล 3) หน่วยงานมีเทคโนโลยี และอุปกรณ์การใช้งานที่ทันสมัย

**ตอนที่ 3 ผลการศึกษาภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์** ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านผลการดำเนินงาน และด้านลักษณะการให้บริการ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านแล้วอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด โดยเรียงตามลำดับดังนี้

1. ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ 2) การให้บริการมีความครบถ้วนสมบูรณ์ และแล้วเสร็จตามที่กำหนดไว้ 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญ และเข้าใจการให้บริการเป็นอย่างดี 4) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น พร้อมดูแลเอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ

2. ด้านผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้ดังนี้ 1) ท่านประทับใจในคุณภาพและการบริการที่เป็นเลิศ 2) การให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ 3) การให้บริการมีคุณภาพคุ้มค่ากับระยะเวลาที่เสียไป

3. ด้านลักษณะการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาคและมีมาตรฐานเดียวกัน 2) เจ้าหน้าที่มีกิริยา มารยาท ในการให้บริการ 3) การให้บริการมีมาตรฐานตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ 4) การให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลมีความสะดวก และรวดเร็ว

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม** ผลปรากฏว่า ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติมแต่อย่างใด

**ตอนที่ 5 ผลการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์** โดยสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : คุณภาพการให้บริการไม่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์

$H_1$  : คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณภาพลักษณ์โดยรวมโดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regressions

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	14.053	5	2.811	106.106	.000 <sup>b</sup>
Residual	5.086	192	.026		
Total	19.138	197			

a. Dependent Variable: Image

b. Predictors: (Constant), Empathy, Tangibles, Responsive, Assurance, Reliability

จากที่ตารางที่ 1 : ผลการวิเคราะห์พบว่า ภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังตาราง 2

**ตารางที่ 2** แสดงผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร	B	SE	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.466	.192	2.428	.016
Tangibles (X1)	.089	.026	3.379	.001
Reliability (X2)	.191	.058	3.307	.001
Responsive (X3)	.035	.031	1.116	.266
Assurance (X4)	.225	.060	3.754	.000
Empathy (X5)	.362	.038	9.426	.000
	r	=.857 <sup>a</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	=.727
	R <sup>2</sup>	=.734	SE	=.16275

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangibles, Responsive, Assurance, Reliability

b. Dependent Variable: Image

จากตารางที่ 2 : ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ (y) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ (X5) ด้านการให้ความมั่นใจ (X4) ด้านความน่าเชื่อถือ (X2) ด้านความเป็นรูปธรรม (X1) และด้านการตอบสนอง (X3) ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 5 ตัวนี้สามารถร่วมกันส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ (y) ได้ร้อยละ 72.7 (adjusted R<sup>2</sup> = .727)

ผู้วิจัยจึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรที่ส่งผลมาเขียนเป็นสมการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ (y) โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$y = .466 + .089X1 + .191X2 + .035X3 + .225X4 + .362X5$$

### อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยในประเด็นที่สำคัญดังนี้

ผลการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อให้ทราบถึงตัวแปรที่สำคัญของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าตัวแปรทั้ง 5 ตัวนี้สามารถส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ร้อยละ 72.7 โดยเรียงตามลำดับค่าน้ำหนักจากมากไปน้อย ดังนี้

ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ผลการศึกษาพบว่าส่งผลเชิงบวกต่อภาพลักษณ์มากที่สุด เนื่องจากประชาชนมีความต้องการติดต่อจดทะเบียนนิติบุคคลกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวก สามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย ต้องการให้เจ้าหน้าที่ใส่ใจดูแลตลอดเวลา ทำให้การรับบริการไม่ติดขัด โดยเจ้าหน้าที่มีการให้บริการรายบุคคลตามลำดับก่อนหลังทุกครั้ง รวมถึงการที่เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ มีความเต็มใจให้บริการ ให้ความช่วยเหลือโดยไม่ต้องร้องขอก่อน กล่าวคือเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของพรวิสา เครือเทพ (2557) ทำการศึกษาอิทธิพล การรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดลำปางของ พบว่า การรับรู้ถึงคุณภาพการบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดลำปาง สอดคล้องกับผลการศึกษางานวิจัย เรื่องปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินใน จังหวัดลำปางของ คมดาว รงค์ชนะ และปราณี เอี่ยมละออภักดี (2559) พบว่าด้านความดูแลเอาใจใส่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน

ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) เนื่องจากประชาชนมองว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดกาฬสินธุ์มีความรู้ความสามารถ ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริต สร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนได้ โดยผลการศึกษาวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับเงินหรือสิ่งของ เพื่อประโยชน์ส่วนตัว เจ้าหน้าที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นในการขอรับบริการ มีทักษะในการปฏิบัติงาน และมีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผลดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัย ของ นพเกล้า สะหะอาภรณ์ (2558) ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของกลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน พบว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของกลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านลักษณะการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านผลการดำเนินงาน

ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) เนื่องจากประชาชนสามารถไว้วางใจ มีความเชื่อถือต่อการดำเนินการเกี่ยวกับจดทะเบียนนิติบุคคลต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้คำแนะนำ ให้กับผู้รับบริการ มีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ รวมถึงเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคลได้อย่างถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณะ เสถียร (2559) ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการประชาสัมพันธ์ สาขานักสนธิกรม จังหวัดชลบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการประชาสัมพันธ์สาขานักสนธิกรม

ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) จากการที่ประชาชนผู้รับบริการสังเกตลักษณะทั้งกายภาพ ทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ ตลอดจนรูปแบบวิธีการดำเนินการจดทะเบียนนิติบุคคล โดยพบว่าจุดให้บริการเข้าถึงง่าย มีป้ายบอกทาง ทางเข้า-ออก ทางขึ้น-ลง สำหรับการติดต่อมีความสะดวก และมีความชัดเจนของขั้นตอนการใช้บริการจดทะเบียนนิติบุคคล รวมถึงการที่หน่วยงานมีเทคโนโลยีและอุปกรณ์การใช้งานที่ทันสมัย ผลดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษา

ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในจังหวัดลำปางของ คมดาว รงค์ชนะ และปราณี เอี่ยมละออภักดี (2559) พบว่าด้านรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในจังหวัดลำปาง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสรยา สุภาพล, ลัดดาวัลย์ สำราญ และวัชรวิทย์ ทองสมบัติ (2565) พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านรูปธรรมนั้นส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี

ด้านการตอบสนอง (Responsive) ประชาชนผู้รับบริการต้องการการตอบสนองต่อความต้องการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมถึงการช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทำให้การติดต่อจดทะเบียนนิติบุคคลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการบริการ ให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้มาขอรับบริการ รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็วในการทำงาน และเมื่อเกิดปัญหาขึ้น เจ้าหน้าที่ยินดีช่วยเหลือ และมีการขอข้อมูลเพื่อติดต่อกลับทุกครั้งในทันที ผลดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาคคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในจังหวัดลำปางของ คมดาว รงค์ชนะ และปราณี เอี่ยมละออภักดี (2559) พบว่าด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสรยา สุภาพล, ลัดดาวัลย์ สำราญ และวัชรวิทย์ ทองสมบัติ (2565) พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานควรให้ความสำคัญต่อการสร้างความน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะความสามารถในการให้คำแนะนำ เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ
2. การสร้างความมั่นใจแก่ประชาชน ด้วยการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ รวมถึงการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
3. การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง ให้การดูแลรายบุคคลและใส่ใจในความต้องการของผู้รับบริการ

ซึ่งควรมีการเพิ่มพูนทักษะ และคุณภาพในการให้บริการ โดยการจัดอบรมฯ การประชุมเชิงวิชาการ เป็นต้น เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยทั้งหมดนี้จะสามารถส่งผลอย่างมากต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นแก่หน่วยงานได้

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

1. เนื่องจากงานวิจัยชิ้นนี้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยขอบเขตของการศึกษาเฉพาะงานบริการจดทะเบียนนิติบุคคลห้างหุ้นส่วนบริษัท เท่านั้น ดังนั้นขอบเขตการศึกษางานวิจัยในอนาคตควรศึกษาให้ครอบคลุมงานภารกิจอื่น ๆ เช่น การศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลราคาดัชนีเศรษฐกิจการค้าของแต่ละจังหวัดหรือระหว่างภูมิภาค การศึกษาเกี่ยวกับนโยบาย

การแก้ไขปัญหาราคาสินค้าเกษตร หรือ การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มศักยภาพด้านการค้าของผู้ประกอบการในจังหวัด เป็นต้น

2. ควรทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดต่าง ๆ ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นเพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบและนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการ

3. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กรในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมนอกจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เพื่อให้งานวิจัยกว้างขวางและสมบูรณ์มากขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2565). รายงานสรุปปริมาณคำขอ. สืบค้นจาก <http://eregisintra4.dbd.go.th/rg-report-web/rgr140221.xhtml>

กองบริหารการพาณิชย์ภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์. (2565). สรุปผลความพึงพอใจต่องานบริการของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ พ.ศ. 2564. สืบค้นจาก <http://mocsurvey.moc.go.th/kbpsurvey/u/report1.php>

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักนายกรัฐมนตรี. (2564). คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก. สืบค้นจาก <https://www.opm.go.th/opmportal/multimedia/phoobeas/FilePDF/GECC65/manualGECC.pdf>

คมดาว รงค์ชนะ และ ปราณี เอี่ยมละออภักดี. (2559). ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในจังหวัดลำปาง. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย).

นพเกล้า สะหะอาภรณ์. (2558). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของกลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการสาธารณสุข วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา).

พรวิสา เครือเทพ. (2557). อิทธิพลการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดลำปาง. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง).

พิมพ์ภัทร์ สุดประเสริฐ. (2562). คุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. การประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 1 ประจำปี 2562 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, น.308-316. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

- วรรณะ เสถียร. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- วิรัตน์ ชนะสิมมา (2563). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาล ตำบล หนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ).
- โสธยา สุภาพล, ลัดดาวัลย์ สำราญ และวัชรวัลย์ ทองสมบัติ. (2565). ปัจจัยความรับผิดชอบต่อสังคมและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี*, 18(4) เดือนเมษายน-เดือนมิถุนายน 2565, 129-139.
- Kevin Lane Keller. Branding Perspectives on Social Marketing. *In Advances in Consumer Research*, 25 (2008): 299-302.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management (10<sup>th</sup> edition)*. New Jersey : Prentice-Hall Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing*, 64(Spring), 12-40.
- Siddiqui,K. (2013). Heuristics for Sample Size Determination in Multivariate Statistical Techniques. *World Applied Sciences Journal*, 27(2), 285-287. Retrieved from <https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2013.27.02.889>

คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้าประกันชีวิต  
บริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น

Service Quality Affecting Repurchasing Intention of Life Insurance Customers  
of a Life Insurance Company in Khon Kaen Province

ธนภรณ์ เตินเตียน<sup>1</sup> และฐิตารีย์ ศิริมงคล<sup>2</sup>

Thanaporn Terntien<sup>1</sup> and Thitaree Sirimongkol<sup>2</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

<sup>2</sup>อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

<sup>1</sup>Graduate Student, Master of Business Administration, Northeastern University

<sup>2</sup>Lecturer, Master of Business Administration, Northeastern University

อีเมล: thanaporn.tern@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received)

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

3 กุมภาพันธ์ 2566

19 มีนาคม 2566

11 พฤษภาคม 2566

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าประกันชีวิตที่มีต่อคุณภาพการบริการและความตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้าประกันชีวิตบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 204 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามมาตรฐานค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานะโสด อายุระหว่าง 28-37 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ย 10,001 – 20,000 บาท คุณภาพการบริการมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.69 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุด คือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และ ด้านความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ด้านคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อกลุ่มตัวแปรอิสระอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถพยากรณ์ความตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้าได้ร้อยละ 29.30

**คำสำคัญ :** คุณภาพการบริการ, ความตั้งใจซื้อซ้ำ, ประกันชีวิต

## ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study the opinion of life insurance customers towards service quality and repurchasing intention of life insurance customers of a life insurance company in Khon Kaen province and 2) to study the influence of service quality affecting repurchasing intention. The sample group used in this research consisted of life insurance customers of a life insurance company in Khon Kaen province, with the total number of 204 people. The instrument used for data collection was a, 5 - level rating scale questionnaire. Data were analyze using percentage, mean, standard deviation and Multiple Regression Analysis.

The research results were found that the majority of the respondents was female, with single status, age between 28-37 years old and bachelor's degree. The occupation was private company employee and average income was 10,001 – 20,000 baht. The service quality had an overall average of 4.69. The aspect with the highest average was understanding and knowing customers with average value of 4.76, in aspect of tangibles of service, the average value was 4.75, in aspect of responsiveness to service providers, the average value was 4.69, in aspect of assurance to service recipients, the average was 4.67 and in aspect of reliability the average value was 4.60. The service quality on the aspects of understanding and knowing customers, tangibles, responsiveness to service providers, assurance, reliability was found that there was a statistically significant relationship with the independent variable group at 0.05 and could predict customers' repurchasing intention at 29.30 percent.

**Keywords:** Service Quality, Repurchasing Intention, Life Insurance

## บทนำ

ธุรกิจประกันชีวิตมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในทางเศรษฐกิจ โดยบริษัทประกันชีวิตเป็นแกนกลางในการทำหน้าที่นำเงินจำนวนดังกล่าวไปจ่ายให้แก่ผู้ประสบภัยหรือให้แก่ผู้รับผลประโยชน์ และยังเป็นทางเลือกในการลดหย่อนภาษีได้ นั่นคือความสำคัญของประกันชีวิตที่เป็นการยกมาตรฐานการครองชีพให้แก่ประชาชนในประเทศให้ดียิ่งขึ้น จากการวิเคราะห์ของ Admin (2564) ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับธุรกิจประกันชีวิตและข้อมูลเศรษฐกิจในประเทศไทยในปี 2564 พบว่าอัตราเบี้ยประกันรับ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 614,116 ล้านบาท หากคิดเป็นอัตราการเติบโตเทียบกับปี 2562-2563 จะเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.32 เป็นผลจากการที่ธุรกิจประกันชีวิตต้องประสบกับสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค Covid - 19 และยังประสบกับภาวะอัตราดอกเบี้ยต่ำและความผันผวนสูง แต่ธุรกิจประกันชีวิตสามารถปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ดังกล่าวได้ในปี 2564 จึงทำให้อัตราการเติบโตมีการเพิ่มขึ้น และในส่วนของ การคงอยู่ของกรมธรรม์ประกันชีวิตอยู่ที่ร้อยละ 82 แม้ว่าอัตรา

การเติบโตที่มีแนวโน้มสูงขึ้นของธุรกิจประกันชีวิต แต่การถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิตมีเพียงร้อยละ 39.57 ของจำนวนประชากรไทย แต่ในทางตรงกันข้ามกับจำนวนเบี้ยประกันชีวิตรับกลับมีมูลค่าที่เพิ่มสูงขึ้น นั้นแสดงให้เห็นถึงความตระหนักในการทำประกันชีวิตของประชาชน ที่ต้องการเพิ่มความคุ้มครองให้รองรับกับภัยความเสี่ยงที่เพิ่มมากขึ้นในสถานการณ์ปัจจุบัน

บริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ได้เริ่มธุรกิจในประเทศไทยเป็นเวลากว่า 84 ปี ได้ทำการมอบความคุ้มครองและวางแผนทางการเงิน ตามความต้องการของลูกค้าในแต่ละช่วงวัย ภายใต้การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการที่ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง จากการพัฒนาผลิตภัณฑ์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าบริษัทประกันชีวิตแห่งนี้ มีคุณภาพด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จที่มีผลต่อการสร้างโอกาสในการแข่งขันของบริษัทต่าง ๆ ในธุรกิจประกันชีวิต ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้าบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและทำให้ลูกค้ามีความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำต่อไป เนื่องด้วยการซื้อซ้ำของลูกค้ารายเดิม บริษัทฯ จะมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้ารายใหม่

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าประกันชีวิตที่มีต่อคุณภาพการบริการและความตั้งใจซื้อซ้ำ
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำ

### สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้าประกันชีวิตแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ตามแนวคิดของ Zeithaml , Berry & Parasuraman (1996) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการ คือ ผลที่เกิดขึ้นจากลูกค้าได้ประเมินคุณภาพการบริการที่ลูกค้าได้รับ ไม่ว่าจะประเมินคุณภาพการบริการที่ลูกค้ารับรู้ และบริการที่รับรู้ นั่นคือประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้ว โดยเรียกว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยผู้ให้แนวคิดนี้ได้แบ่งออกเป็น 5 มิติ ดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรม หมายถึง สิ่งที่แสดงให้เห็นถึงการบริการในลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ บุคลากร อุปกรณ์สถานที่ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้จะแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการเห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมไปถึงการรับรู้ได้ถึง การได้รับการดูแล และผู้ให้บริการแสดงความตั้งใจในการให้บริการ
2. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ผู้รับบริการได้รับการบริการได้ตรงตามความต้องการ จะทำให้เกิดความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ และจะต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้องเหมาะสม
3. การตอบสนองของลูกค้า หมายถึง การแสดงความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการเข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า หมายถึง ผู้ให้บริการได้แสดงความสามารถทักษะและความรู้ให้ ผู้รับบริการ มีการสื่อสารกับผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีความเชื่อมั่น มีบุคลิกที่ดี ให้บริการด้วยความสุภาพ ทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะให้แก่ผู้รับบริการอย่างดีที่สุด

5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง ผู้รับบริการได้รับการดูแลเอาใจใส่ ตามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนได้แตกต่างกันออกไป

ชุตติมา หัวหาญ (2559) ได้ให้แนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการไว้ว่า คือการตอบสนองการให้บริการ ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการทั้งคุณภาพ กระบวนการผลิต กระบวนการส่งมอบ ตลอดจน การดูแลหลังจากการให้บริการนั้น ๆ แล้ว ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ในขณะที่ นัฐกานต์ เครือชัยแก้ว (2557) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ คือความสามารถในการตอบสนองต่อ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี โดยการพิจารณาจากความน่าเชื่อถือ ความสะดวกรวดเร็ว รวมไปถึง ความคุ้มค่า ทั้งด้านราคาและคุณภาพของการบริการ

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ได้ให้แนวคิด คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ว่าเป็นการที่ผู้ให้บริการได้ให้บริการอย่างมีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ จะสามารถเกิดความพึงพอใจในสิ่งที่ ต้องการ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

เกตุวดี สมบูรณ์ทวี (2561) ได้อธิบายความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า คือพฤติกรรมหรือ การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เพื่อส่งมอบความพึงพอใจไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้รับ รู้สึกพึงพอใจ และได้รับความสะดวกสบาย ซึ่งสามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวัง ของบุคคล

วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง (2564) ได้ให้แนวคิดเรื่อง คุณภาพการบริการไว้ว่า คุณภาพ การบริการคือคุณภาพที่หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยประกอบด้วย 5 มิติดังนี้ได้แก่ 1) สิ่งที่จับต้องได้ 2) ความน่าเชื่อถือ 3) การตอบสนอง 4) ความมั่นใจ 5) การเอาใจใส่

จากที่ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้างต้น สามารถกล่าวโดยรวมได้ว่าคุณภาพ การบริการเป็นส่วนสำคัญของการตัดสินใจของผู้รับบริการ ซึ่งหากตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้ตรงตามที่คาดหวังทั้งด้านคุณภาพ ราคาและการบริการ ทำให้เกิดผลที่ดี และทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึง ความประทับใจ โดยคุณภาพการบริการดังกล่าวประกอบไปด้วย 1) ความเป็นรูปธรรม 2) ความน่าเชื่อถือ 3) การตอบสนองลูกค้า 4)การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

#### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการตั้งใจซื้อซ้ำ**

การตั้งใจซื้อซ้ำตามแนวคิดของ Kim et al. (2012) ได้กล่าวไว้ว่า ความตั้งใจซื้อซ้ำ นั้นเป็น การตัดสินใจที่จะซื้อสินค้า หรือการบริการกับผู้ขายหรือผู้ให้บริการรายเดิม เป็นผลมาจากความพึงพอใจใน สินค้าและการให้บริการ โดยมี 2 ปัจจัย คือปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ที่มีส่วนในการตัดสินใจของลูกค้า ในครั้งแรกเป็นหลัก

Hellier et al. (2003) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า การตั้งใจซื้อซ้ำ หมายถึง ลักษณะของการตัดสินใจ โดยส่วนบุคคลเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือการบริการซ้ำอีกครั้งต่อมา โดยในการตัดสินใจซื้อครั้งแรก มักจะเป็นตัวชี้วัดหรือคาดการณ์พฤติกรรมในความตั้งใจซื้อซ้ำครั้งต่อมาได้

อรประพัทธ์ ณ นคร (2560) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การตั้งใจซื้อซ้ำหมายถึงความพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการในการซื้อครั้งแรก ให้เกิดเจตนาที่โน้มเอียงของผู้บริโภคในการซื้อซ้ำ หลังจากที่ได้รับประสบการณ์จากการซื้อครั้งแรก เพื่อความต่อเนื่องในการซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งการซื้อครั้งแรกจะเป็นตัวชี้วัดความตั้งใจซื้อในครั้งต่อไป

สุมาลย์ ปานคำ และณัฐรุพา ทิวากรโกมล (2564) ความตั้งใจซื้อซ้ำ หมายถึงการที่ผู้บริโภคได้ตระหนักถึงคุณค่าสินค้าและการใช้บริการแล้วเกิดความพึงพอใจ รวมถึงการมีทัศนคติที่ดีต่อสินค้าและบริษัท ส่งผลให้เกิดการแสดงออกทางพฤติกรรมในเรื่องการซื้อสินค้า และการบริการนั้นซ้ำ ๆ โดยเลือกจากผู้ให้บริการรายเดิมเป็นตัวเลือกแรก

ปณิธมา ธรรมกุลธารี และสมชาย เล็กเจริญ (2564) ได้ให้แนวคิดว่า ความตั้งใจซื้อซ้ำ คือการที่ผู้ซื้อ มีความพึงพอใจต่อสินค้า รวมไปถึงความน่าเชื่อถือ เชื่อมั่น หรือสิ่งๆที่ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ที่ผู้ขายแสดงให้เห็นให้ผู้ซื้อรับรู้ ทำให้ผู้ซื้อเกิดการบอกต่อประสบการณ์ที่ดีและมีความตั้งใจที่จะซื้อสินค้าอีกครั้ง

จากที่ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อซ้ำ สามารถกล่าวโดยรวมได้ว่า ความตั้งใจซื้อซ้ำ คือความพึงพอใจในการซื้อหรือใช้บริการตั้งแต่ครั้งแรก ความน่าเชื่อถือที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายแสดงให้เห็นให้ผู้ซื้อ รวมถึงการมีทัศนคติที่ดีต่อสินค้าและบริษัท ส่งผลให้เกิดความตั้งใจซื้อสินค้าอีกครั้ง การที่ลูกค้าซื้อสินค้าหรือใช้บริการมากกว่าหนึ่งครั้ง

### ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันชีวิต

การประกันชีวิต หมายถึง การประกันความเสียหายและความสูญเสีย อันเกิดแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคล โดยบริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินตามจำนวนที่ระบุไว้ให้แก่ผู้เอาประกัน หรือผู้รับผลประโยชน์ ตามกรมธรรม์ที่ผู้ซื้อได้เลือกตามความต้องการของแต่ละคน โดยประกันชีวิตแยกออกได้เป็น 3 ประเภท (Admin ,2564) คือ

1. ประเภทสามัญ (Ordinary Life Insurance) คือประกันชีวิตที่มีจำนวนเงินเอาประกันภัยค่อนข้างสูง อาจจะมีการตรวจสุขภาพหรือไม่ก็ได้ ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของบริษัทประกันชีวิต
2. ประเภทอุตสาหกรรม (Industrial Life Insurance) คือประกันชีวิตที่มีจำนวนเงินเอาประกันภัยต่ำ การชำระเบี้ยประกันภัยจะชำระเป็นรายเดือนและไม่มีการตรวจสุขภาพ
3. ประเภทกลุ่ม (Group Life Insurance) คือ การประกันชีวิตที่กรมธรรม์หนึ่งจะมีผู้เอาประกันชีวิตรวมกันตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป ในการพิจารณารับประกันภัยอาจมีการตรวจสุขภาพหรือไม่ก็ได้ การประกันชีวิตประเภทนี้ ค่าเบี้ยประกันภัยจะต่ำกว่าประเภทสามัญและประเภทอุตสาหกรรม

เมื่อพิจารณาจากลักษณะความคุ้มครองและผลประโยชน์ แบบการประกันชีวิตพื้นฐานมี 4 ประเภทได้แก่

1. แบบตลอดชีพ (Whole Life Insurance) คือ ประกันชีวิตที่ให้ความคุ้มครองตลอดชีพ ถ้าผู้เอาประกันเสียชีวิตในขณะที่กรมธรรม์มีผลบังคับ บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินสินไหมให้แก่ผู้รับผลประโยชน์ เพื่อเป็นเงินทุนสำหรับบุคคลที่อยู่ในความอุปการะเมื่อผู้เอาประกันเสียชีวิต หรือเพื่อเป็นเงินทุนสำหรับการเจ็บป่วยและค่าทำศพ

2. แบบชั่วระยะเวลา (Term Insurance) คือ ประกันชีวิตที่บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้รับผลประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันเสียชีวิตภายในระยะเวลาเอาประกันภัย การประกันชีวิตแบบนี้จะไม่มีส่วนเงินคืนให้หากครบสัญญา เบี้ยประกันภัยมักต่ำกว่าแบบอื่น ๆ

3. แบบสะสมทรัพย์ (Endowment Insurance) คือ การประกันชีวิตที่บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินให้แก่ผู้เอาประกันภัยเมื่อมีชีวิตอยู่ครบกำหนดสัญญา หรือจ่ายเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้รับผลประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตภายในระยะเวลาเอาประกัน การประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เป็นส่วนผสมของการคุ้มครองชีวิตและการออมทรัพย์ ซึ่งส่วนของการออมทรัพย์คือส่วนที่ผู้เอาประกันภัยได้รับเงินคืนเมื่อสัญญาครบกำหนด

4. แบบบำนาญ (Annuities Insurance) คือ การประกันชีวิตที่บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินจำนวนหนึ่งเท่ากันอย่างสม่ำเสมอให้แก่ผู้เอาประกันภัยทุกเดือนหรือทุกปี นับแต่ผู้เอาประกันภัยเกษียณอายุ หรือเมื่อมีอายุครบ 55 หรือ 60 ปี เป็นต้นไป สำหรับกำหนดเวลาการเริ่มจ่ายเงินบำนาญและระยะเวลาการจ่ายเงินบำนาญขึ้นอยู่กับเงื่อนไขในกรมธรรม์ที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้เอาประกันภัยควรพิจารณาเลือกแบบบำนาญให้ตรงกับแผนการใช้เงินในอนาคต

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรษสิญา ศุภธนโชติพงศ์ (2562) เรื่องคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค 203 โดย พบว่าทัศนคติ ความพึงพอใจ และคุณภาพการบริการ มีส่วนทำให้มีการกลับมาใช้บริการซ้ำได้

เกตุวดี สมบูรณ์ทวี (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารผ่านผู้ให้บริการ Food Panda Application ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยด้านการตอบสนองด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ นั้นมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำที่สุด รองลงมาเป็นปัจจัยด้านความเอาใจใส่ ด้านความมั่นใจ ปัจจัยด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ และปัจจัยด้านการตอบสนอง ตามลำดับ

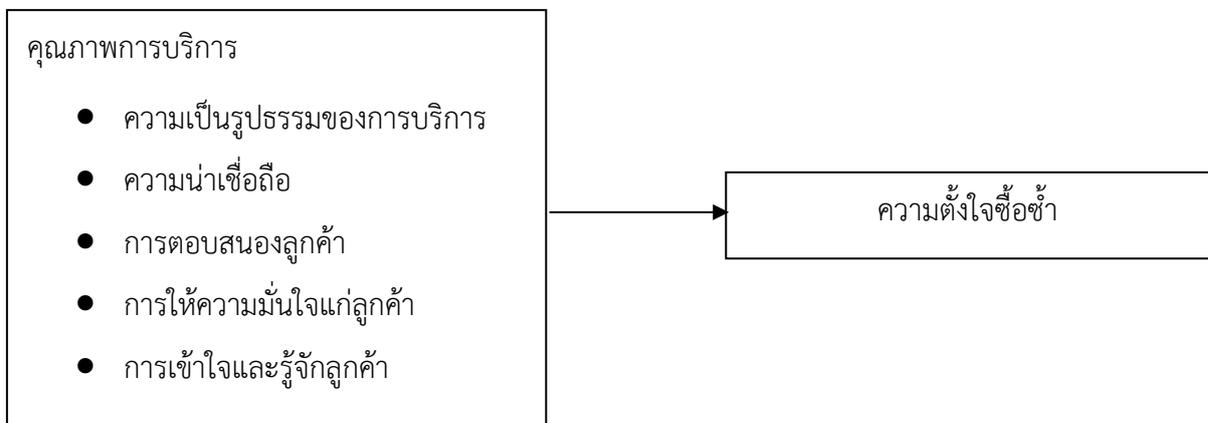
ณรงค์พจน์ งามวงศ์วิเชียร และ พัชรหทัย จารุทวีผลนุกูล (2561) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการซื้อซ้ำกระเป่าแบรนด์นมมือสองของร้านวันใหม่ช้อปผ่านระบบออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านเข้าใจและรับรู้ความต้องการส่งผลต่อความต้องการซื้อซ้ำแบรนด์นมมือสองของร้านวันใหม่ผ่านระบบออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ณัฐกานต์ เทียววัฒนานนท์ (2562) พบว่า การรับรู้คุณค่าตราสินค้า ความไว้วางใจและคุณภาพการบริการ ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคร้านอาหารประเภทชาบูในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ

ศรายุทธ แดงจันทร์ (2563) ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจใช้ซ้ำคลินิกเสริมความงามของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเนื้อหาและทบทวนแนวคิดและทฤษฎี นำมาซึ่งตัวแปรและกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยและขอบเขตการวิจัย ซึ่งได้ดำเนินการวิจัยตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เคยซื้อประกันชีวิตของบริษัทแห่งหนึ่ง หน่วย ABC ในปี 2564 จำนวน 305 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เคยซื้อประกันชีวิตของบริษัทแห่งหนึ่ง หน่วย ABC ในปี 2564 จำนวน 204 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้หลักการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Siddiqui (2013) ที่ระบุว่าขนาดตัวอย่างควรอยู่ระหว่าง 15-20 ตัวอย่างต่อ 1 ตัวแปรทำนาย ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้มีทั้งหมด 8 ตัวแปรทำนาย จึงมีจำนวนตัวอย่างอย่างน้อย 160 ตัวอย่าง ทั้งนี้ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 240 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 204 ชุด

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบข้อใดข้อหนึ่ง

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5) อาชีพ ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการเลือกเพียง 1 คำตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือ 3) การตอบสนองลูกค้า 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า เป็นแบบสอบถามโดยใช้เครื่องมือประเภทประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งระดับความคิดออกเป็น 5 ระดับ จากมากที่สุดไปน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อซ้ำ โดยเป็นแบบสอบถามโดยใช้เครื่องมือประเภทประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ จากมากที่สุดไปน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

## 3. วิธีรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามคนละ 1 ชุด ระหว่างช่วงเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2565 ซึ่งมีขั้นตอนในการเก็บข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากการสำรวจภาคสนาม โดยการใช้แบบสอบถาม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารที่มีการตีพิมพ์ เช่น เอกสาร งานวิจัย บทความ และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

## 4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงและความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) เท่ากับ 0.84 ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.75

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ สถิติที่ใช้คือการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของคุณภาพการบริการ มี 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือ 3) การตอบสนองลูกค้า 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความตั้งใจซื้อซ้ำ ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale Method)

ตอนที่ 4 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### สรุปผลการวิจัย

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง** พบว่าส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นเพศหญิง คิดได้เป็นร้อยละ 57.80 มีสถานะโสด คิดเป็นร้อยละ 52.90 มีอายุระหว่าง 28-37 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.50 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.60 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 37.70 และมีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.90

**ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการของลูกค้าประกันชีวิตจากบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในจังหวัดขอนแก่น** คุณภาพการบริการโดยรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือ 3) การตอบสนองลูกค้า 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับที่มีความสำคัญมาก โดยเรียงลำดับดังต่อไปนี้

**1. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า** คือข้อที่มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุดเป็นอันดับแรก ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตคำนึงถึงความสะดวกของท่านอยู่เสมอ 2) ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตมีความเอาใจใส่ดูแลปัญหาให้ท่านทุกครั้ง 3) ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตมีความเข้าใจปัญหาและความต้องการของท่าน

**2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ** อยู่ในระดับที่สำคัญมาก ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี 2) บริษัทประกันชีวิตมีแบบประกันชีวิตที่หลากหลายให้เลือกตามความต้องการ 3) บริษัทประกันชีวิตมีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถให้บริการด้านข้อมูลได้อย่างครบถ้วน

**3. ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ** อยู่ในระดับที่สำคัญมาก ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ 2) ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตมีการติดตามผล และรายงานความคืบหน้าของผลการพิจารณาอย่างสม่ำเสมอ 3) ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตมีความพร้อมในการให้บริการอย่างทัน่วงที

**4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ** ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตให้บริการและตอบสนองตามความต้องการของท่านด้วยความสุภาพ 2) ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตมีความมั่นใจในการบริการ 3) ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตให้ข้อมูลและตอบคำถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน 4) ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการแก่ท่านได้

**5. ด้านความน่าเชื่อถือ** ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตมีความจริงใจในการให้บริการ 2) ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตมีความเป็นมืออาชีพ น่าเชื่อถือ 3) ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

**ตอนที่ 3 ความตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้าประกันชีวิตจากบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในจังหวัดขอนแก่น** ความตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้าประกันชีวิตจากบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อยู่ในระดับมาก ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ลูกค้าประกันชีวิตจะซื้อประกันชีวิตจากบริษัทประกันชีวิตที่ท่านเคยซื้อเมื่อมีโอกาส 2) หากลูกค้าประกันชีวิตต้องการซื้อประกันชีวิตครั้งต่อไปลูกค้าจะซื้อประกันชีวิตจากบริษัทประกันชีวิตที่เคยซื้ออีกครั้ง 3) ลูกค้าประกันชีวิตยังคงซื้อประกันชีวิตจากบริษัทประกันชีวิตที่เคยซื้อ ถึงแม้ว่าเบี้ยประกันมีการปรับสูงขึ้นกว่าบริษัทอื่นก็ตาม

**ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้าประกันชีวิตจากบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในจังหวัดขอนแก่น** พบว่าตัวแปรที่สำคัญของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้าประกันชีวิตจากบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่นนั้นโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้าประกันชีวิตจากบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่นนั้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือการวิเคราะห์ความถดถอย-พหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยการ Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อกลุ่มตัวแปรอิสระอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการการส่งผลต่อความตั้งใจเชิงเส้นตรงของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้าประกันชีวิตจากบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่นได้ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 5 นี้ สามารถร่วมกันส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้าประกันชีวิตจากบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น ได้ร้อยละ 29.3 โดยเรียงตามลำดับค่าน้ำหนักจากมากไปน้อยดังนี้

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่าส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้าประกันชีวิตจากบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่นมากที่สุด เนื่องจากลูกค้าประกันชีวิตมักเลือกซื้อประกันชีวิตกับตัวแทนประกันชีวิตที่มีความมั่นใจในการให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ ให้ข้อมูลและให้บริการด้วยความสุภาพ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของณรงค์พจน์ งามวงศ์วิเชียร และพัชรหทัย จารุทวีผลบุญกุล (2561) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการซื้อซ้ำกระเป่าแบรนด์เนมมือสองของร้านวันใหม่ซ้อปผ่านระบบออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจส่งผลต่อความต้องการซื้อซ้ำมากที่สุด และสอดคล้องกับศรายุทธ แดงจันทร์ (2563) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพ การบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ซ้ำคลินิกเสริมความงาม ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่น (Assurance) ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ซ้ำคลินิกเสริมความงาม

ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า เนื่องจากตัวแทนประกันชีวิตที่มีความเข้าใจและรู้จักในรายละเอียดของลูกค้าแต่ละคน จะสามารถนำเสนอแบบประกันชีวิตให้กับลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ทำให้ลูกค้าใช้เวลาในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตน้อยลง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านที่เห็นด้วยมากที่สุดคือตัวแทนประกันชีวิตคำนึงถึงความสะดวกของลูกค้าประกันชีวิต มีความเอาใจใส่ และเข้าใจปัญหาของลูกค้าประกันชีวิตตามลำดับสอดคล้องกับศรายุทธ แดงจันทร์ (2563) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ซ้ำคลินิกเสริมความงาม ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการด้านความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ซ้ำคลินิกเสริมความงาม

ด้านความน่าเชื่อถือ นอกจากลูกค้าประกันชีวิตจะเชื่อถือในบริษัทประกันชีวิตที่เลือกซื้อแล้วตัวแทนประกันชีวิตที่มีความน่าเชื่อถือก็มีส่วนในการตัดสินใจให้ลูกค้ามีความตั้งใจซื้อซ้ำได้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านที่เห็นด้วยมากที่สุดคือตัวแทนประกันชีวิตมีความจริงใจในการให้บริการ สามารถสร้างความเชื่อถือให้แก่ลูกค้าประกันชีวิต รองลงมาคือตัวแทนประกันชีวิตมีความเป็นมืออาชีพ น่าเชื่อถือ และสุดท้ายคือ ตัวแทนประกันชีวิตสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับศรายุทธ แดงจันทร์ (2563) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ซ้ำคลินิกเสริมความงาม ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการด้านความวางใจได้ (Reliability) ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ซ้ำคลินิกเสริมความงาม

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เป็นด้านที่ให้ความสำคัญรองลงมา เนื่องจากลูกค้าประกันชีวิตต้องการตัวแทนประกันชีวิตที่มีความตั้งใจในการบริการ สามารถตอบสนองความต้องการให้ลูกค้าได้ เมื่อพิจารณาแล้วการที่ตัวแทนประกันชีวิตมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการเป็นด้านที่เห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาคือการที่ตัวแทนประกันชีวิตมีความพร้อมในการให้บริการอย่างทันท่วงทีและมีการติดตามผลรายงานความคืบหน้าอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับเกตุวดี สมบูรณ์ทวี (2561) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารผ่านผู้ให้บริการ Food Panda Application ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยด้านการตอบสนอง นั้นมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำที่สุด รองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ตามลำดับ และสอดคล้องกับศรายุทธ แดงจันทร์ (2563) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ซ้ำคลินิกเสริมความงาม ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ซ้ำคลินิกเสริมความงาม

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เนื่องจากลูกค้าประกันชีวิตคำนึงถึงชื่อเสียงและความมั่นคงของบริษัทประกันชีวิต ที่ได้ทำการซื้อประกันชีวิต หรือต้องการซื้อในอนาคต หากบริษัทประกันชีวิตมีความมั่นคง มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อบริการลูกค้า ส่งผลให้ลูกค้าประกันชีวิตมีความตั้งใจซื้อในอนาคตได้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านที่เห็นด้วยมากที่สุดคือตัวแทนบริษัทประกันชีวิตที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี บริษัทประกันชีวิตมีแบบประกันชีวิตที่หลากหลาย และมีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ตามลำดับ สอดคล้องกับวารสสิญา ศุภธนโชติพงศ์ (2562) เรื่องคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้า

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่าความเป็นรูปธรรมของการบริการช่วยให้ลูกค้าส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการให้บริการ

กล่าวคือคุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้าประกันชีวิตจากบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

### ข้อเสนอแนะสำหรับตัวแทนประกันชีวิตนำไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้าประกันชีวิตบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ตัวแทนประกันชีวิตบริษัทแห่งหนึ่งสามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ได้ดังนี้

1. บริษัทประกันชีวิตควรให้ความสำคัญในการพัฒนาตัวแทนประกันชีวิต ให้มีความรู้และทันต่อเหตุการณ์ จะสามารถให้ข้อมูลลูกค้าประกันชีวิตได้ถูกต้อง และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับบริษัทยิ่งขึ้น
2. ตัวแทนประกันชีวิต ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาความรู้ที่มีอยู่ให้ทันต่อเหตุการณ์ ดูแล เข้าใจ ปัญหา และแก้ปัญหาของลูกค้าประกันชีวิต เพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าประกันชีวิตรายเดิมที่จะตัดสินใจซื้อประกันชีวิตซ้ำในภายภาคหน้า

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไปได้มากขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ในบริบทของคุณภาพการบริการ หรือปัญหาด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกัน ผู้วิจัยจึงขอเสนอประเด็นเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. เนื่องจากงานวิจัยเรื่องนี้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้าประกันชีวิตบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น โดยขอบเขตของการศึกษาอยู่ในจังหวัดขอนแก่นเท่านั้น ดังนั้นขอบเขตการศึกษางานวิจัยในอนาคตควรศึกษาไปสู่จังหวัดหรือภูมิภาคอื่นๆ
2. การศึกษาวิจัยเรื่องนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจซื้อซ้ำ ของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง การศึกษางานวิจัยในอนาคตอาจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อซ้ำของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนทางการเงิน หรือการประกันภัยชนิดอื่น ๆ เช่น การประกันวินาศภัย และการประกันอัคคีภัย เป็นต้น

### เอกสารอ้างอิง

- เกตวุฒิ สมบูรณ์ทวี. (2561). ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารผ่านผู้ให้บริการ Food Panda Application. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 16(1), 153-162.
- ชุตินา ห้าวหาญ. (2559). ความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการซ้ำของลูกค้าห้างหุ้นส่วนจำกัดทวีวัฒน์ ก้าวจัดปลวก. (การค้นคว้าอิสระปริญญาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์).

- ณรงค์พจน์ งามวงศ์วีเชียร และ พัชรหทัย จารุทวีผลบุญกุล. (2561). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการซื้อซ้ำกระเป๋าแบรนด์เนมมือสองของร้านวันใหม่ช้อปผ่านระบบออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารรังสิต บัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์*, 4(1), 242-257
- ณัฐกานต์ เตียววัฒนานนท์. (2562). การรับรู้คุณค่าตราสินค้า ความไว้วางใจและคุณภาพการบริการ ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคร้านอาหารประเภทชาบูในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ณัฐกานต์ เครือชัยแก้ว. (2557). การรับรู้ภาพลักษณ์ของตราสินค้าและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ปณิติมา ธรรมกุลธำ และ สมชาย เล็กเจริญ. (2564). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำ เสื้อผ้าแฟชั่นผ่านแอปพลิเคชันโพเมโลของ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 41(2), 110-126.
- ประสิทธิ์ รัตนพันธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มณีรัตน์ รัตนพันธ์ อาจารย์พิชญ์ ทองฉิม อาจารย์นิตติยา ทองเสนอ. (2562) การรับรู้ภาพลักษณ์ธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริโภคในประเทศไทย. รายงานการวิจัย. กองทุนประกันชีวิต.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต. (การค้นคว้าอิสระปริญญาหลักสูตรปริญญาบริการ ธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- วรัสนิยา ศุภธนโชติพงศ์. (2562). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค 203. (วิทยานิพนธ์ปริญญาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- วิรัตน์ ชนะสิมมา และ ทดมัล แสงสว่าง. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาล ตำบล หอนงาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น. (วิทยานิพนธ์ปริญญาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ).
- ศรายุทธ แดงจันทร์. (2563). คุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจใช้ซ้ำคลินิกเสริมความงามของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- สุมาลย์ ปานคำ และ ณัฐญา ทิวากรโกมล. (2564). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการซื้อซ้ำเครื่องสำอาง บนเพจเฟซบุ๊กของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารศิลปการ* จัดการ. 5(2), 272-285.

- อรประพัทธ ฌ นคร. (2560). *ความตั้งใจซื้อซ้ำสินค้าผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะบริหารศาสตร์, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี).
- Admin. (2564) รายการข้อมูลกรมธรรม์ประกันชีวิต. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2565, จาก <https://agent.aia.co.th/awa/Mainthai.jsp?mod=policy&subpg=/Policythai/PolquickQuery.jsp>
- Hellier, P. K., Geursen, G. M., Carr, R. A., and Rickard, J. A. (2003). Customer repurchase intention: A general structural equation model. *European Journal of Marketing*, 37(11/12), 1762-1800.
- Kim, C., Galliers, R. D., Shin, N., Ryoo, J. H., and Kim, J. (2012). Factor influencing internet shopping value and customer repurchase intention. *Electronic Commerce Research and Application*, 11(4), 374-387.
- Siddiqui, K. (2013). Heuristics for Sample Size Determination in Multivariate Statistical Techniques. *World Applied Sciences Journal*, 27(2), 285-287.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., and Parasuraman, A. (1996). *The behavioral consequence of service quality*. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.

ปัจจัยที่ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ  
ในเขตจังหวัดอุดรธานี ช่วงสถานการณ์โควิด-19

Service Marketing Mixes Factors Affecting Consumer's Decisions for Choosing  
Low-Cost Airline in Udon Thani Province, under Covid 19 Condition

ไพไลพร ลอยสงวน<sup>1</sup> และ วณิชย์ ไชยแสง<sup>2</sup>

Philaipon Loysaguan<sup>1</sup> and Vanich Chaisaeng<sup>2</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

<sup>2</sup>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

<sup>1</sup>Student at Faculty of Management Science, Business Administration, Udon Thani Rajabhat University

<sup>2</sup>Lecturer in the Faculty of Management Science, Business Administration, Udon Thani Rajabhat University

อีเมล: 63130702114@udru.ac.th

วันที่รับบทความ (Received)

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

20 มกราคม 2566

25 มีนาคม 2566

25 เมษายน 2566

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในเขตจังหวัดอุดรธานี ช่วงสถานการณ์โควิด-19 และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในเขตจังหวัดอุดรธานี ช่วงสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างในเขตจังหวัดอุดรธานี จำนวน 390 ตัวอย่าง และใช้สถิติเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test, การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One -Way ANOVA) และการวิเคราะห์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกันในช่วงสถานการณ์โควิด-19 2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมมีผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณา

เป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการทุกด้านมีผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในช่วงสถานการณ์โควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยปัจจัยที่มีผลมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านราคา รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ การส่งเสริมการตลาด ช่องทางการจัดจำหน่าย บุคลากร สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

**คำสำคัญ :** ส่วนประสมทางการตลาดบริการ, การตัดสินใจใช้บริการ, สายการบินต้นทุนต่ำ, ช่วงสถานการณ์โควิด-19

## ABSTRACT

The objectives of the research were 1) to study the demographic factors including gender, age, marital status, level of educational attainment, occupation, and average monthly income affecting consumers' decision making for choosing low-cost airline in Udon Thani province during Covid 19 condition, and 2) to study the service marketing mixes factors affecting consumers' decision making for choosing low-cost airline in Udonthani province during Covid 19 situation. The data were collected through the questionnaires from 390 respondents. The statistical were frequency, percentage, mean, standard deviation, and testing hypothesis by Independent Sample t-test, One-Way ANOVA and multiple regression analysis.

The research found out that 1) the different demographic factors including gender, age, marital status, level of educational attainment, occupation, and average monthly income affected to the decision making for choosing a low-cost airline in the Covid-19 condition, 2) the services marketing mix factors affected on decision making for choosing a low-cost airline in the Covid-19 condition were product, price, channel of distribution, promotion, service process, people and physical environment, which had a statistically significant level of .05. When considered each factor, it was found that services marketing mix factors in all aspect were positive affected to the decision making for choosing a low-cost airline in the Covid-19 situation, which had a statistically significant level of .05. and the highest aspect was the price followed by service process, promotion, channel of distribution, people, physical environment and product.

**Keywords:** Service Marketing Mixes, Decisions for Choosing, Low-Cost Airline, Covid 19 Situation

## บทนำ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ Covid 19 ในประเทศไทย ได้มีการเข้ามาแพร่ระบาดในประเทศไทยตั้งแต่เดือนมกราคม 2563 เป็นต้นมา ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ การค้า การเดินทาง และการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก (กระทรวงสาธารณสุข, 2563) และเริ่มทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น และยังคงมีการแพร่ระบาดอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน โดยหนึ่งในภาคธุรกิจที่ได้รับผลกระทบโดยตรงอย่างมาก คือ ธุรกิจสายการบิน เนื่องจากมีจำนวนการเดินทางที่ลดลงทั้งเส้นทางภายในประเทศและเส้นทางระหว่างประเทศ เมื่อเทียบกับสถานการณ์ในช่วงปกติ ซึ่งเป็นผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ทำให้ธุรกิจสายการบินต้องปรับตัวครั้งยิ่งใหญ่เพื่อความอยู่รอด (กัญญาณัฐ อวรณ์และคณะ, 2564) และในการกลับมาเปิดให้บริการอย่างเต็มรูปแบบอีกครั้งของธุรกิจสายการบินจึงมีมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ Covid 19 ทางสายการบินจึงได้คำนึงถึงความปลอดภัยทางด้านสุขภาพของผู้โดยสารมากขึ้น โดยทุกสายการบินได้มีมาตรการรักษาระยะห่าง (Social Distancing) สายการบินจึงมีมาตรการที่เข้มงวดทั้งการตรวจวัดอุณหภูมิ การแจ้งให้ผู้โดยสารและผู้ปฏิบัติงานสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา การเตรียมจุดบริการแอลกอฮอล์สำหรับล้างมือบริเวณท่าอากาศยานและบนเครื่องบิน ทำให้เกิดเป็นต้นทุนทั้งเรื่องค่าใช้จ่ายและเวลา ซึ่งส่งผลให้สายการบินต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดมากขึ้น (เมธศานต์ ศรีสังข์, 2563) โดยเฉพาะสายการบินต้นทุนต่ำหรือสายการบินราคาประหยัดที่เป็นทางเลือกหนึ่งของผู้ใช้บริการ เนื่องจากการบริการที่เรียบง่ายและประหยัดจึงทำให้สายการบินต้นทุนต่ำได้รับความนิยมเป็นอย่างมากของผู้บริโภคทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งเมื่อพิจารณาด้านค่าใช้จ่ายก็ไม่ต่างกันมากนักกับการเดินทางโดยรถไฟ รถโดยสารหรือรถส่วนตัวแต่ประโยชน์ที่ลูกค้าต้องการจากสายการบินที่สำคัญที่สุดคือการเดินทางไปให้ถึงเป้าหมายด้วยความปลอดภัยในเวลาอันรวดเร็ว

สายการบินต้นทุนต่ำมีบทบาทต่ออุตสาหกรรมการบินมากขึ้น โดยพบว่าอุตสาหกรรมการบินมีการเติบโตอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันอย่างรุนแรงรวมทั้งมีแนวโน้มที่ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ซึ่งผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้สายการบินต้นทุนต่ำต่าง ๆ จำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถดำเนินกิจการอยู่ได้และสามารถปรับตัวตามสถานการณ์ทางการตลาดได้อย่างคล่องตัว ดังนั้นการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) ของสายการบินต้นทุนต่ำจึงจำเป็นสำหรับให้ผู้ประกอบการสายการบินต้นทุนต่ำสามารถทราบถึงปัจจัยที่มีผลที่แท้จริงต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อนำผลไปประยุกต์ใช้และเป็นข้อมูลในการพัฒนากลยุทธ์ทางการแข่งขันและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ดีมากยิ่งขึ้น

ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีเป็นศูนย์กลางการบินของภาคตะวันออกเฉียงเหนือและจากข้อมูลสถิติการขนส่งทางอากาศของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในช่วงระหว่างเดือนมกราคม - เดือนกุมภาพันธ์ 2565 พบว่า ท่าอากาศยานอุดรธานีมีจำนวนผู้โดยสารที่บินภายในประเทศรวมทั้งสิ้น 216,454 คน ซึ่งมีเที่ยวบินรวมเข้าออกจำนวน 1,670 เที่ยวบิน มีผู้โดยสารสูงเป็นอันดับหนึ่งของกรมท่าอากาศยาน (กรมท่าอากาศยาน, 2565) และมีความสำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ของภูมิภาค เนื่องจากอุดรธานีตั้งอยู่ใกล้เขตเศรษฐกิจพิเศษอย่างจังหวัด

หนองคาย และตั้งอยู่ใกล้กับนครหลวงเวียงจันทน์ ซึ่งเป็นเมืองหลวงของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ดังนั้น ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีจึงเป็นส่วนสำคัญของยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจชายแดนของประเทศไทยอีกด้วย (ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี, 2563) ยิ่งไปกว่านั้นคือ จังหวัดอุดรธานีเป็นจังหวัดที่ได้รับความนิยมเรื่องแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ความเชื่อ การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ครบครัน รวมถึงมีความพร้อมทางด้านการลงทุน จึงส่งผลให้มีผู้คนสนใจและเลือกเดินทางมาเยือนผ่านท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีจำนวนมาก ทั้งการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว เพื่อการติดต่อธุรกิจ เพื่อการประชุมสัมมนาและการเดินทางเพื่อการศึกษา แต่เนื่องจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ Covid 19 โดยเฉพาะสายพันธุ์โอไมครอนที่กำลังแพร่ระบาดอย่างหนักในปัจจุบันอาจส่งผลกระทบต่อ การลดเที่ยวบินของสายการบินต้นทุนต่ำที่ให้บริการในท่าอากาศยานอุดรธานีในอนาคต (ฐานเศรษฐกิจออนไลน์, 2565)

ผู้วิจัยเห็นถึงปัญหาและโอกาสจึงทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในการเดินทางเพื่อให้สามารถเข้าใจถึงความต้องการของผู้โดยสารมากขึ้นและยังช่วยให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในเขตจังหวัดอุดรธานี ช่วงสถานการณ์โควิด-19
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในเขตจังหวัดอุดรธานี ช่วงสถานการณ์โควิด-19

### สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในเขตจังหวัดอุดรธานี ช่วงสถานการณ์โควิด-19

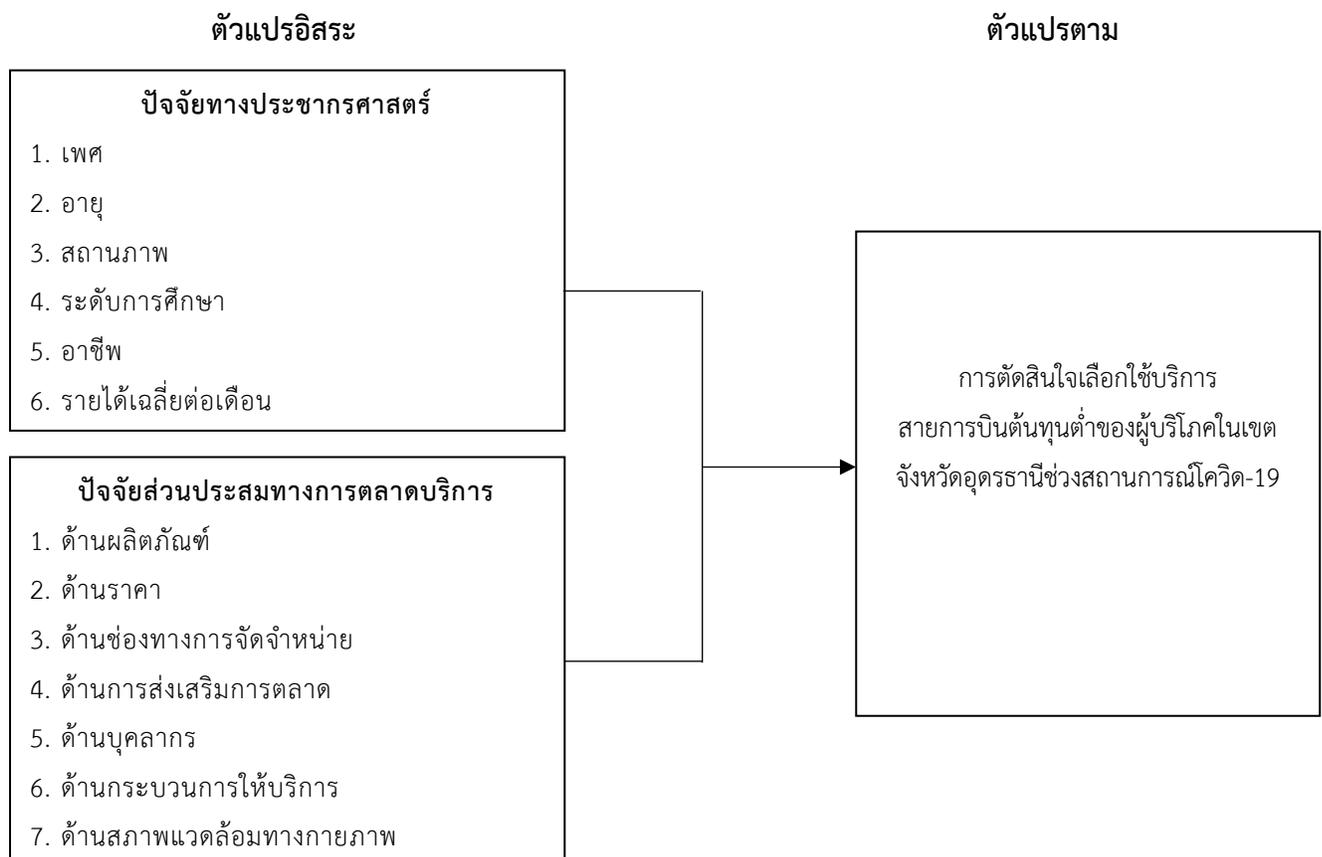
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในเขตจังหวัดอุดรธานี ช่วงสถานการณ์โควิด-19

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยกรอบแนวคิดในการวิจัย มีดังนี้

ส่วนประสมทางการตลาดบริการของ Kotler and Armstrong (2014) ที่กล่าวว่าส่วนประสมทางการตลาด บริการ คือเครื่องมือ กลยุทธ์ทางการตลาด (7Ps) ประกอบด้วย 1) ผลิตภัณฑ์ (Product) 2) ราคา (Price) 3) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) 4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) 5) กระบวนการในการให้บริการ (Process) 6) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) 7) บุคลากรหรือพนักงาน (People)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจผู้วิจัยให้ความสำคัญกับแนวคิดการตัดสินใจซื้อ (AIDA) ของ St. Elmo Lewis (1898 อ้างถึงใน ฌักตอร์ ปุณยาภาภัสสร, 2551) ที่กล่าวว่า การตัดสินใจซื้อนั้นเกิดขึ้นได้จาก 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) ความตั้งใจ (Attention) 2) ความสนใจ (Interest) 3) ความปรารถนา (Desire) 4) การกระทำ (Action) ซึ่งการศึกษานี้เลือกศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคซึ่งทำให้ทราบถึงลักษณะของผู้บริโภคได้ลึกซึ้งมากขึ้น ได้แก่ ความสนใจ ความต้องการ อำนาจในการซื้อ และพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภค



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1. ประชากร

ประชากรในการศึกษาคือ ผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในบริเวณพื้นที่ของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้เลือกศึกษาสายการบินที่ เปิดให้บริการในท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ประกอบด้วย 1) สายการบินนกแอร์ 2) สายการบินแอร์เอเชีย 3) สายการบินไทย ไลอ้อนแอร์ 4) สายการบินไทยเวียดเจ็ท และ 5) สายการบินไทยสมายล์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในบริเวณพื้นที่ของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี แต่เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนและขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบจำนวนขนาดตัวอย่างของ Cochran (1977) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549) ซึ่งคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384 ตัวอย่าง แต่เพื่อให้การวิจัยได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ผู้วิจัยจึงได้เก็บตัวอย่างทั้งหมด 390 ตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) และเพื่อให้ครอบคลุมความคลาดเคลื่อนจากการเก็บข้อมูลไม่ได้ตามเป้าหมาย (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยรวบรวมและจัดทำขึ้นมา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่สำรวจถึงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในจังหวัดอุดรธานี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มี 7 องค์ประกอบ จำนวน 35 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด 5) ด้านบุคลากร 6) ด้านกระบวนการ 7) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งแต่ละคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งกำหนดคำตอบตามวิธีของ Likert (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557) มี 5 ระดับ เป็นการวัดข้อมูลระดับมาตราอันตรภาค (Interval Scale)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในจังหวัดอุดรธานี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการ 2) ความถี่ใน

การเลือกใช้บริการ 3) วันที่ใช้บริการในสัปดาห์ 4) ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ 5) วิธีการสำรองที่นั่ง และ 6) ช่องทางการชำระเงินค่าตัวโดยสาร

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Congruence: IOC) แล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ ตั้งแต่ .67 – 1.00 ขึ้นไปมาใช้ ซึ่งสามารถตัดสินใจได้ว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องเหมาะสมหรือมีความตรงเชิงเนื้อหาหรือไม่ (Rovinelli & Hambleton, 1977) พร้อมทั้งทำการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ใช้เกณฑ์พิจารณาคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตั้งแต่ .70 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (Zikmund et al., 2010) โดยในงานวิจัยนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ .968

### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ เนื่องจากการเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey method) โดยผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ซึ่งใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 390 ตัวอย่าง และผู้วิจัยลงพื้นที่ทำการแจกแบบสอบถามที่ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีด้วยตนเอง ซึ่งสร้างแบบสอบถามโดยใช้เครื่องมือ Google Form และสร้างเป็น QR Code เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสแกนและทำการตอบแบบสอบถาม เพื่อลดการสัมผัสและรักษาระยะห่าง (Social Distancing) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม 2565 - เดือนกันยายน 2565

### **สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 390 คน และทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นนำมาประมวลผลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) วิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสาร ในเขตจังหวัดอุดรธานี โดยรวมและรายด้าน สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้แปรความหมายของข้อมูลต่าง ๆ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล

ส่วนที่ 3 การตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำซึ่งสำรวจจากปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์ของผู้บริโภค ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำในเขตจังหวัดอุดรธานีช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะด้านประชากรศาสตร์กับการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test, One Way ANOVA เมื่อพบว่ามีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติก็ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) และวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารสายในจังหวัดอุดรธานีช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

### สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.3 ซึ่งมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 27.7 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.3 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 67.9 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.9 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 45.6 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.4

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในเขตจังหวัดอุดรธานี ช่วงสถานการณ์โควิด-19 แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในเขตจังหวัดอุดรธานี ช่วงสถานการณ์โควิด-19

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการสายการบิน ต้นทุนต่ำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.47	.59	มาก
2. ปัจจัยด้านราคา	4.37	.54	มาก
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.56	.48	มากที่สุด
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	4.38	.53	มาก
5. ปัจจัยด้านบุคลากร	4.59	.46	มากที่สุด
6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.52	.58	มากที่สุด
7. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	4.49	.65	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.48</b>	<b>.47</b>	<b>มาก</b>

จากตารางพบว่า ผู้บริโภคมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินของผู้บริโภคโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.48$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า ผู้บริโภคได้ให้ความสำคัญมากที่สุดในด้านปัจจัยด้านบุคลากร ( $\bar{X} =$

4.59) รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ( $\bar{X} = 4.56$ ) และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.52$ ) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ( $\bar{X} = 4.49$ ) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ( $\bar{X} = 4.47$ ) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ( $\bar{X} = 4.38$ ) และปัจจัยด้านราคา ( $\bar{X} = 4.37$ ) ตามลำดับ

การวิเคราะห์การตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในเขตจังหวัดอุดรธานี ช่วงสถานการณ์โควิด-19 แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในเขตจังหวัดอุดรธานี ช่วงสถานการณ์โควิด-19

การตัดสินใจเลือกใช้บริการ สายการบินต้นทุนต่ำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการ	4.26	.43	มาก
2. ความถี่ในการเลือกใช้บริการ	4.52	.50	มากที่สุด
3. วันที่ใช้บริการในสัปดาห์	4.64	.68	มากที่สุด
4. ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ	4.61	.41	มากที่สุด
5. วิธีการสำรองที่นั่ง	4.62	.99	มากที่สุด
6. ช่องทางการชำระเงินค่าตั๋วโดยสาร	4.79	.92	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.57</b>	<b>.45</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผู้บริโภคมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริโภคได้ให้ความสำคัญมากที่สุดในด้านช่องทางการชำระเงินค่าตั๋วโดยสาร ( $\bar{X} = 4.79$ ) รองลงมาได้แก่ วันที่ใช้บริการในสัปดาห์ ( $\bar{X} = 4.64$ ) วิธีการสำรองที่นั่ง ( $\bar{X} = 4.62$ ) ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.61$ ) ความถี่ในการเลือกใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.52$ ) และวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.26$ ) ตามลำดับ

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในเขตจังหวัดอุดรธานี ช่วงสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในเขตจังหวัดอุดรธานี ทั้งนี้เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้จากการทดสอบมีค่าน้อยกว่า 0.05

ดังนั้น ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในเขตจังหวัดอุดรธานี ช่วงสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในเขตจังหวัดอุดรธานี ช่วงสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงผลดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารในเขตจังหวัดอุดรธานี

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ช่วงสถานการณ์โควิด-19	B	S.E	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	11.826	.290	-	19.62	.000*
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	.050	.049	.081	1.02	.018*
2. ปัจจัยด้านราคา	.337	.057	.497	5.89	.000*
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	.115	.074	.149	1.55	.020*
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	.132	.096	.188	1.37	.070*
5. ปัจจัยด้านบุคลากร	.112	.082	.142	1.36	.074*
6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	.299	.107	.471	2.78	.006*
7. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	.070	.083	.123	.83	.014*

$R = .377, R^2 = .142, \text{Adj. } R^2 = .126, \text{SEE} = .347, F = 9.026$

หมายเหตุ : \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05,  $R^2$  หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์แสดงการตัดสินใจ, Adjusted  $R^2$  หมายถึง ค่า  $R^2$  ที่ปรับเพื่อให้จำนวนตัวอย่างของประชากรกับจำนวนตัวแปรมีความเหมาะสมยิ่งขึ้น,  $F$  หมายถึง ค่าความแตกต่างการกระจายของข้อมูล และ  $\beta$  หมายถึง ค่าอิทธิพลรวมเส้นทาง

จากตารางพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการมีผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในเขตจังหวัดอุดรธานี ช่วงสถานการณ์โควิด-19 ทั้งในภาพรวม ( $\text{Adj. } R^2 = .126$ ) และรายด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคามีผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำสูงที่สุด ( $\beta = .497$ ) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ( $\beta = .471$ ) ด้านการส่งเสริมการตลาด ( $\beta = .188$ ) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ( $\beta = .149$ ) ด้านบุคลากร ( $\beta = .142$ ) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ( $\beta = .123$ ) และด้านผลิตภัณฑ์ ( $\beta = .081$ )

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในเขตจังหวัดอุดรธานี ช่วงสถานการณ์โควิด-19 ผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ จึงได้นำมาอภิปรายผลดังนี้

1) ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีสถานภาพโสดมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์พร จรรโลงบุตร (2564) ที่ศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยนี้ที่พบว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน งานวิจัยนี้พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีรายได้ไม่สูงมาก จึงต้องเดินทางกับสายการบินต้นทุนต่ำ สอดคล้องกับ Susanto, Lapian & Tumbuan (2016) ที่พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลส่งผลสูงต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ ดังนั้นนักการตลาดจึงนิยมนำเอาเกณฑ์ด้านลักษณะส่วนบุคคลมาใช้แบ่งส่วนตลาด เนื่องจากลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญที่ทำให้เข้าถึงตลาดเป้าหมายและกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ปัจจัยด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ผลวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในจังหวัดอุดรธานีส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ ทำให้เป็นกลุ่มที่มีการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นๆ แต่เนื่องจากมีรายได้ไม่สูงมากจึงเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อเดินทางท่องเที่ยว และยังพบว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จึงทำให้การเดินทางมีมากกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพอื่น เนื่องจากมีอิสระในการเดินทางท่องเที่ยวได้มากกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับ ณรงค์พร จรรโลงบุตร (2564) ที่ศึกษาพบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอาชีพส่งผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคล ค่านิยม และรูปแบบการดำรงชีวิตของแต่ละอาชีพเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง อีกทั้งยังสอดคล้องกับ ธนาศักดิ์ ช่างกระโทก และสิริมา บุรณ์กุล (2558) ที่ศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเนื่องจากความถี่ของจำนวนเที่ยวบินซึ่งมีความสะดวกสบายในการเลือกเดินทาง โดยพบว่าความถี่ในการเลือกใช้บริการ 5 - 10 ครั้ง/เดือน และชอบเดินทางในวันทำงานวันจันทร์ - ศุกร์ มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้วยตนเอง เนื่องด้วยผู้ใช้บริการมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จึงสามารถเลือกวันเดินทางในช่วงวันทำงานวันจันทร์-วันศุกร์ได้ตามสะดวก

3) ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำประกอบด้วย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้ง 7 ปัจจัย มีผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารในเขตจังหวัดอุดรธานีช่วงสถานการณ์โควิด-19

ซึ่งในงานวิจัยนี้ศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการมีผลต่อวันที่เลือกเดินทางของผู้โดยสารสูงสุด ดังนั้น การกำหนดราคา การส่งเสริมการตลาด เช่น การยิงแอดโฆษณา การจัดโปรโมชั่นด้านราคาและการเข้าร่วมกับพันธมิตรในการเดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำจึงเป็นเรื่องที่ควรให้ความสำคัญให้สอดคล้องกับวันที่ผู้โดยสารเลือกเดินทาง หรือการแต่งกายของพนักงานให้บริการควรมีการประยุกต์ให้สอดคล้องกับช่วงวันพิเศษ ต่าง ๆ เช่น วันคริสต์มาส วันตรุษจีน วันปีใหม่ วันสงกรานต์ เป็นต้น เพื่อสร้างความตื่นตัวและน่าดึงดูดใจให้กับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ปัจจัยด้านผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการมีผลในระดับสูงเป็นอันดับสองรองจากวันที่เลือกเดินทาง ดังนั้น สายการบินต้นทุนต่ำควรมีการเลือกใช้ผู้มีอิทธิพลทางด้านความคิด (Influencer) เพื่อใช้ในการสร้างคอนเทนต์ กระตุ้นการใช้บริการ เช่น การรีวิว การแบ่งปันประสบการณ์ของผู้มีอิทธิพลทางด้านความคิด (Influencer) ที่เคยใช้บริการสายการบินเพื่อกระตุ้นให้เกิดการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับความนิยมของผู้บริโภคในปัจจุบันที่เลือกจะเชื่อถือผู้มีอิทธิพลทางด้านความคิด (Influencer) มากกว่าแบรนด์เป็นตัวเอง สอดคล้องกับ ทัศนคติ อารมณ์ และคณะ (2564) ที่ศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมมีผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินไทยต้นทุนต่ำในสถานการณ์โควิด-19 ทั้งนี้การเพิ่มคุณภาพการให้บริการให้ครอบคลุมส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้ง 7 ปัจจัย จะสามารถเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในช่วงวิกฤติการณ์เศรษฐกิจ อีกทั้งยังช่วยยกระดับการแข่งขันในธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำให้มีมาตรฐานระดับสากลได้รวมถึงเป็นการสร้างกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการตลาดเพื่อสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจอีกด้วย (ชูพงษ์ พันธุ์แดง และธินิดา บัณฑวรรณ, 2565)

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ สายการบินควรมีการควบคุมคุณภาพในด้านเวลาเดินทางและตารางการบินให้ตรงตามเวลาที่กำหนด และเพิ่มจำนวนเที่ยวบินให้มากขึ้นในช่วงเทศกาล นอกจากนี้ควรมีการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อสร้างความแข็งแกร่ง เช่น การเข้าร่วมกับธุรกิจผู้ให้บริการแพ็คเกจจอยท่องเที่ยวอย่างครบวงจร หรือร่วมกับธุรกิจอื่นๆ เพื่อจัดโปรโมชั่นเพื่อดึงดูดลูกค้ากลุ่มที่เคยใช้บริการให้กลับมาใช้บริการซ้ำและกลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการให้สนใจเข้ามาเลือกใช้บริการสายการบินเพิ่มมากขึ้น
2. ด้านราคา สายการบินควรรักษาระดับราคาให้สอดคล้องกับที่ประกาศไว้ โดยไม่มีการตั้งราคาแฝงบริการเสริมอื่น ๆ ไว้หรือปิดบังค่าใช้จ่ายแฝงอื่นๆ ควรมีการจัดระบบราคาที่มีความชัดเจนและมีการชี้แจงให้ผู้บริโภคทราบอย่างตรงไปตรงมา
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผู้โดยสารมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินในเรื่องของความสะดวกในการจองตั๋วโดยสาร (สามารถจองตั๋วโดยสารได้หลายช่องทาง เช่น ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์/

ตัวแทนจำหน่ายตัว) และความสะดวกในการชำระค่าตัวโดยสาร (สามารถชำระได้หลายช่องทาง เช่น ตู้เอทีเอ็ม/ บัตรเครดิตธนาคาร/ แคนเตอร์เซอร์วิส) อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น กลยุทธ์การทำการตลาดแบบออนไลน์จึงเป็นเรื่องที่สายการบินควรให้ความสำคัญเป็นลำดับต้นๆ เพื่อรองรับความสะดวกสบายและความต้องการของลูกค้า เช่น การมีวิธีการเลือกชำระเงินค่าตัวโดยสาร และการจองตั๋วโดยสารที่สามารถเข้าถึงได้ผ่านช่องทางตลาดออนไลน์ได้อย่างครอบคลุม

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด สายการบินควรนำเสนอโปรโมชั่นอย่างสม่ำเสมอโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเทศกาลหรือฤดูกาลท่องเที่ยวหรือวันพิเศษตามสถานการณ์อันสมควร เช่น วันวาเลนไทน์ วันคริสมาสต์ เป็นต้น เนื่องจากมีการแข่งขันสูงในตลาดสายการบินต้นทุนต่ำ หากสายการบินมีการส่งเสริมการขายในช่วงเทศกาลหรือฤดูกาลท่องเที่ยว หรือวันพิเศษเพราะเป็นช่วงที่มีความต้องการซื้อสูง เพื่อส่งเสริมการตลาดให้เกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการล่วงหน้าก่อนช่วงเทศกาลวันหยุดยาวหรือฤดูกาลท่องเที่ยว นอกจากนี้ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อช่องทางต่างๆ การใช้อินฟลูเอนเซอร์ในการทำคอนเทนต์ เพื่อสร้างการรับรู้และการกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจซื้อตัวโดยสาร การเข้าร่วมกับธนาคารสำหรับผู้ถือบัตรเครดิต หรือบัตรเครดิตเพื่อจัดทำโปรโมชั่นส่วนลดในการซื้อตัวโดยสารอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

5. ด้านบุคลากรและพนักงาน สายการบินควรมีการฝึกอบรมและทดสอบพนักงานให้มีความเชี่ยวชาญและชำนาญอยู่เสมอเพื่อเป็นการรักษามาตรฐานการให้บริการและสร้างความเชื่อมั่นที่ผู้บริโภคมีต่อสายการบิน ทั้งนี้ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่มีร่วมกับแบรนด์ของสายการบินควรมีการรักษาระดับของมาตรฐานคุณภาพการให้บริการโดยเฉพาะพนักงานผู้ให้บริการ กล่าวคือ ปัจจัยด้านพนักงานให้บริการ พนักงานควรมีความสุภาพทั้งภาษากายและภาษาพูด มีการให้บริการด้วยหัวใจบริการ (Service mind) พร้อมทั้งจะให้คำแนะนำที่ถูกต้องให้การดูแลและช่วยเหลือผู้บริโภคอย่างเต็มที่และด้วยความจริงใจซึ่งจะช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีร่วมกับผู้บริโภคได้โดยตรง นอกจากนี้ควรมีการฝึกอบรมพนักงานเป็นระยะเพื่อให้พนักงานมีความตื่นตัวและมีความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้โดยสาร เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สร้างประสบการณ์ที่ดีเยี่ยมระหว่างแบรนด์และผู้โดยสาร รวมถึงสร้างความน่าเชื่อถือได้มากยิ่งขึ้น

6. ด้านกระบวนการให้บริการ สายการบินควรมีความไหลลื่นของกระบวนการให้บริการ (Flow of Service) ที่รวดเร็ว โดยเฉพาะความรวดเร็วในการตรวจสอบเอกสาร การเช็คอิน และการรับกระเป๋าสัมภาระและรอส่งคืนกระเป๋าสัมภาระที่รวดเร็ว โดยเฉพาะในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวหรือช่วงวันหยุดยาว ควรมีการเพิ่มช่องทางการรอรับสัมภาระรอส่งคืน เพื่อลดเวลารอคอยและป้องกันไม่ให้เกิดการรอสัมภาระ ซึ่งบางเที่ยวบินอาจต้องรอรับพร้อมกันกับสายการบินอื่นนอกจากนี้ควรมีทีมในการให้บริการในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินเช่น กระเป๋าสลักกันระหว่างผู้ใช้บริการ ของมีค่าสูญหายระหว่างการเดินทาง เป็นต้น

7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สายการบินควรมีการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพเพื่อส่งเสริมความสะดวกและความประทับใจต่อการใช้บริการ เช่น ความพร้อมและความสะอาดของอุปกรณ์ในกระบวนการ

ให้บริการ จุดจำหน่ายตั๋วโดยสาร จุดเช็คอินตัวเครื่องบิน และอุปกรณ์อื่นๆ ที่สร้างการรับรู้ได้ถึงอัตลักษณ์ของสายการบิน รวมทั้งควรมีจุดแสดงสัญลักษณ์หรือจุดประชาสัมพันธ์ที่รับรู้ถึงมาตรฐานความปลอดภัยและคุณภาพในการให้บริการอย่างมืออาชีพ นอกจากนี้ยังควรมีการตรวจสอบอุปกรณ์ เครื่องบินที่ให้บริการอยู่เสมอเพื่อความปลอดภัยและสร้างความเชื่อมั่นรวมทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมด้านศักยภาพในการให้บริการของสายการบินอยู่เสมอ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ข้อจำกัดของงานวิจัยครั้งนี้คือทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้โดยสารในจังหวัดอุดรธานีเท่านั้น หากผู้ที่ต้องการนำผลการศึกษาไปใช้วิเคราะห์ทางด้านการตลาดเฉพาะพื้นที่แตกต่างกันอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานสายการบินต้นตุนต่ำที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปจึงขอเสนอแนะให้ทำการสำรวจโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อื่น ๆ ให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

2. เนื่องจากเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณซึ่งเป็นคำถามแบบปิด ซึ่งยังคงขาดข้อมูลเชิงลึกผ่านการสัมภาษณ์ที่จะสามารถอธิบายพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างได้อย่างชัดเจนมากขึ้น ดังนั้น เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล ควรมีการเก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เพื่อนำข้อมูลในส่วนนี้มาประกอบการวิเคราะห์เพื่อความครอบคลุมหรือทำงานวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อพิสูจน์และยืนยันในงานวิจัยครั้งต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

กรมท่าอากาศยาน. (2565). *ข้อมูลสถิติการขนส่งทางอากาศของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน 2022*.

สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://www.airports.go.th/th/content/349/4360>.

กระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค. (2563). *แผนปฏิบัติการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อหรือโรคระบาดตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2564*. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2565, จาก

[https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/int\\_protection/int\\_protection\\_030164.pdf](https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/int_protection/int_protection_030164.pdf).

กัญญาณัฐ อวรรณ, ปารณีย์ แก้วนาคนาว, พิศาล เจริญสุข, วิชญาดา ฉายอริยกุล, สุชาสินี แก่นจันทร์ และ นริศรา ภาควิธิ. (2564). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินไทยต้นตุนต่ำในสถานการณ์โควิด-19. *วารสารการวิจัยกาสะลองคำ*, 15(2), 73-96.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). *สถิติสำหรับงานวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : สำนักงานพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ชูพงษ์ พันธุ์แดง และ ธินิดา บัณฑรวรรณ. (2565). รูปแบบการเพิ่มคุณภาพการให้บริการของธุรกิจ SMEs ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 12(4), 127-145.
- ณเดศวานต์ ศรีสัจจัง. (2563). *ทางเลือก-ทางรอดสายการบินยุค COVID 19*. สืบค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <http://news.thaipbs.or.th/content/295197>.
- ฐานเศรษฐกิจออนไลน์. (2565). *สนามบินอุดรฯแชมป์ผู้โดยสารปีใหม่ เตรียมรับเที่ยวยาวหลังตรุษจีน*. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://www.thansettakij.com/economy/510518>.
- ณรงค์พร จรรโลงบุตร. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของสายการบิน การบินไทยสำหรับการให้บริการภายในประเทศ เส้นทางกรุงเทพฯ-เชียงใหม่. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*, 8(1), 174-186.
- ณภัคอร ปุณยภาภัสสร. (2551). *AIDA Model อ้างอิงในปีค.ศ.1898 โดย St. Elmo Lewis*. สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <http://punyapapassorn.blogspot.com/2010/08/aidamodel.html/>.
- ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี. (2563). *ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี*. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี>.
- ธนาศักดิ์ ข่ายกระโทก และสิริมา บุรณ์กุล. (2558). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในจังหวัดอุบลราชธานี. ใน *การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ “สร้างสรรค์และพัฒนา เพื่อก้าวหน้าสู่ประชาคมอาเซียน” ครั้งที่ 2 08-19 มิถุนายน 2558 ณ วิทยาลัยนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา : ภาคการบรรยาย*, 442-447.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS* (พิมพ์ครั้งที่ 13). นนทบุรี: เอส.อาร์.พรีนติ้ง แมสโปรดักส์.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS* (พิมพ์ครั้งที่ 15) นนทบุรี: อาร์พรีนติ้ง แมสโปรดักส์.
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques* (3d ed). New York: John Wiley and Sons Inc.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Principle of marketing* (15th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.

Susanto, A., Lapian, J. and Tumbuan, A. (2016). The Influence of cultural, social, personal and psychological on consumer purchase decision study on tonasa cement product in Manado city. *Journal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(1), 198-206.

Zikmund, W. G. et al. (2010). *Business research methods* (8<sup>th</sup> ed.). Australia: South Western Cengage Learning.

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) ผ่านสมาร์ทโฟน ของผู้ใช้บริการในจังหวัดอุดรธานี  
Factors of Technology Acceptance Influencing Decision Making on D.DOPA Digital ID System Via Smartphone of User in Udonthani Province.

จักรพันธ์ จันทลา<sup>1</sup> รุจิรา พลแพงขวา<sup>2</sup> กมลกา แดงสกุล<sup>3</sup> และ กชพร สว่าง<sup>4</sup>

Jakaphan Jantala<sup>1</sup> Ruchira Pholphaengkwa<sup>2</sup> Kamonka Dangsakul<sup>3</sup> and Kotchaporn Sawang<sup>4</sup>

<sup>1,3,4</sup>อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจบัณฑิต วิทยาลัยสันตพล

<sup>2</sup>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยสันตพล

<sup>1,3,4</sup>Lecturer in Faculty of Business Administration Santapol College

<sup>2</sup>Assistant Professor in Faculty of Business Administration Santapol College

อีเมล: Jakaphan\_ja@stu.ac.th

วันที่รับบทความ (Received)

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

25 มกราคม 2566

31 มีนาคม 2566

18 พฤษภาคม 2566

### บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) ผ่านสมาร์ทโฟน ของผู้ใช้บริการในจังหวัดอุดรธานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเขตจังหวัดอุดรธานี จำนวน 400 ตัวอย่าง และใช้สถิติเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลวิจัยพบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ในภาพรวมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านสมาร์ทโฟน ( $\beta = .905$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเมื่อทำการทดสอบความมีอิทธิพลของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) เป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของระบบมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) มากที่สุด ( $\beta = .887$ ) รองลงมาคือ ด้านการรับรู้คุณค่าที่ได้จากบริการ ( $\beta = .868$ ) ด้านการอำนวยความสะดวกในระบบ ( $\beta = .860$ ) ด้านอิทธิพลทางสังคม ( $\beta = .857$ ) ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ( $\beta = .824$ ) ด้านมูลค่าราคา ( $\beta = .812$ ) และด้านที่มีอิทธิพลน้อยสุด คือ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ( $\beta = .795$ )

**คำสำคัญ:** ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี, การตัดสินใจใช้บริการ, ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล

## ABSTRACT

The purpose of this research was to study the factors of technology acceptance that influence decision-making on service usage of digital authentication and verification (D.DOPA Digital ID) via smartphone of users in Udonthani province. This was a quantitative study; quantitative data were collected by using questionnaires as a tool to collect data from 400 samples in Udonthani province. The statistics were used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, and testing of hypothesis by multiple regression analysis.

The research results were found that technology adoption factors in overall influenced the decision to use the digital identity verification and verification system via smartphone ( $\beta = .905$ ) with statistical significance at 0.05. and when testing the influence of technology acceptance factors on the decision to use the service of digital identity verification and verification (D.DOPA Digital ID) via smartphones in each aspect, it was found that : the reliability of the system had the most influence on the decision to use the Digital Authentication and Authentication System (D.DOPA Digital ID) ( $\beta = .887$ ), followed by perceived value from services ( $\beta = .868$ ), system facilitation ( $\beta = .860$ ), social influence ( $\beta = .857$ ), the performance expectations ( $\beta = .824$ ), the price value ( $\beta = .812$ ), and the least influential aspect was effort expectations ( $\beta = .795$ )

**Keywords:** Factors of Technology Acceptance, Decision Making, D.DOPA Digital ID System

## บทนำ

ปัจจุบันรูปแบบการดำเนินชีวิตของประชาชนได้เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีความต้องการความรวดเร็วความสะดวกในการเข้าถึงสินค้าและบริการต่างๆ ได้ทุกที่ ทุกเวลา อีกทั้งความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในทุกด้านในการใช้ชีวิตของมนุษย์และมีบทบาทต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์เพิ่มมากขึ้น ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม โดยทางรัฐบาลปัจจุบันเองก็ให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ในภาครัฐ (e-Government) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กับหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชนที่ต้องเร่งดำเนินการพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของประชาชนเช่นเดียวกัน และเพื่อพัฒนาการบริการของแต่ละหน่วยงานของภาครัฐให้พร้อมต่อการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการเข้าถึงบริการรัฐในช่วงสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) นี้ได้อย่างครอบคลุม สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สพร. หรือ DGA ได้รับความร่วมมือจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และหน่วยงานพันธมิตร ร่วมดำเนินการพัฒนา “แอปพลิเคชันภาครัฐ” ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐ ได้แก่ กรมการปกครอง สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

(องค์การมหาชน) บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัดและสำนักงานประกันสังคม ได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านสมาร์ตโฟน (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564) เป็นนวัตกรรมใหม่ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลของประเทศ ซึ่งรองรับการใช้งานบริการภาครัฐ และเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่จะเชื่อมต่อการยืนยันตัวตนจากทุกภาคส่วนเข้ามาไว้ด้วยกัน แทนระบบเดิมที่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการต้องมาเผชิญหน้าและแสดงตนเพื่อยืนยันตัวตน ด้วยเอกสารทางราชการ เป็นการสร้างมิติใหม่ของการทำธุรกรรมภาครัฐและภาคเอกชนที่มีความสะดวกรวดเร็วผ่านช่องทางดิจิทัลและมีความปลอดภัยมากขึ้น ลดความเสี่ยงในการใช้เอกสารราชการปลอมในกระบวนการยืนยันตัวตนของระบบเดิมและเพื่อสนับสนุนการบริการประชาชนของภาครัฐและภาคเอกชนที่จะต้องปรับตัวและวิธีการเพื่อตอบสนองงานบริการแนวใหม่ที่ไม่ต้องเผชิญหน้าหรือการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ด้วย (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2564)

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM: Technology Acceptance Model) ซึ่งคิดค้นโดย Davis, Bagozzi & Warshaw (1989) ที่ได้พัฒนามาจากแนวคิดของ (The Theory of Reasoned Action: TRA) โดย TAM จะเน้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ซึ่งปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้ซึ่งเป็นแบบจำลองที่เรียบเรียงปัจจัยพื้นฐานในการยอมรับเทคโนโลยีของผู้บริโภคได้แก่ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี (Perceive Usefulness) และ 2) การรับรู้ถึงขั้นตอนวิธีการที่ไม่ซับซ้อนในการใช้เทคโนโลยี (Perceive ease of Use) และแบบจำลองทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) ของ Venkatesh, Davis & Morris (2003) ที่ได้ค้นคว้าทฤษฎีการรวมกันใช้เทคโนโลยีและการยอมรับเทคโนโลยี (Unified of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) โดยหลักการของทฤษฎี UTAUT กล่าวถึงการศึกษาพฤติกรรมการใช้ที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม ซึ่งมีปัจจัยหลักประกอบด้วย 1) ความคาดหวังด้านสมรรถภาพ (Performance Expectancy : PE) 2) ความคาดหวังจากความพยายาม (Effort Expectancy: EE) 3) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence: SI) 4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก และ Venkatesh, Thong & Xu (2012) ที่ได้คิดค้นทฤษฎีส่วนขยายรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีหรือ UTAUT2 คือทฤษฎีที่อธิบายถึงการยอมรับเทคโนโลยีจึงสามารถนำไปสู่การใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้บริการการพัฒนาขยายเพิ่มเติมแบบจำลอง UTAUT 2 ให้มีความเหมาะสมมากขึ้นโดยเพิ่มปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic Motivation) มูลค่าราคา (Price Value) และความเคยชิน (Habit) เพื่อลดข้อจำกัดและสามารถปรับใช้ เพื่ออธิบายความตั้งใจและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

แต่อย่างไรก็ตาม ยังคงพบปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานเทคโนโลยีและแอปพลิเคชันต่าง ๆ เกี่ยวข้องเรื่องของการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่อาจจะทำให้ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศได้อย่างคุ้มค่า โดยผู้ให้บริการบางส่วนยังมีปัญหาในเรื่องความรู้ ความไม่เข้าใจ ไม่มั่นใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสำหรับใช้ในการรับบริการของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาทบทวนเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis, Bagozzi & Warshaw (1989) ; Venkatesh, Davis & Morris

(2003) และ Venkatesh, Thong & Xu (2012) และพบว่าสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ มี 7 ปัจจัย ได้แก่ (1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (2) ความคาดหวังในความพยายาม (3) สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ (4) อิทธิพลทางสังคม (5) มูลค่าราคา (6) การรับรู้คุณค่าที่ได้จากการบริการ (7) ความน่าเชื่อถือของระบบ ซึ่งหากหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็ภาครัฐหรือเอกชน มีการนำเอาเทคโนโลยีมาปรับใช้ในระดับองค์กรหรือระดับพนักงานได้จะสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการช่วยให้องค์กรดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่บุคคลได้รับอิทธิพลในการยอมรับเทคโนโลยีอันจะส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานหรือตั้งใจแสดงพฤติกรรมในการใช้งาน จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจเพราะจะช่วยให้องค์กรและพนักงานสามารถดำเนินงานได้สำเร็จตามเป้าหมายภายใต้สถานการณ์วิกฤตที่เปลี่ยนแปลงเร็วและไม่คงที่ เช่น ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

จากสถานการณ์ข้างต้น ผู้วิจัยมีแนวคิดที่จะศึกษาในเรื่องการยอมรับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านสมาร์ตโฟน ของผู้ใช้บริการในจังหวัดอุดรธานี ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำไปสู่การพัฒนาแอปพลิเคชัน และการพัฒนาองค์กรในการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับนโยบาย Thailand 4.0 (Strategic Plan, Ministry of Industry 2017-2021) และเพื่อให้ให้นักพัฒนาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล ในการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านสมาร์ตโฟน ของผู้ใช้บริการในจังหวัดอุดรธานี

### สมมติฐานการวิจัย

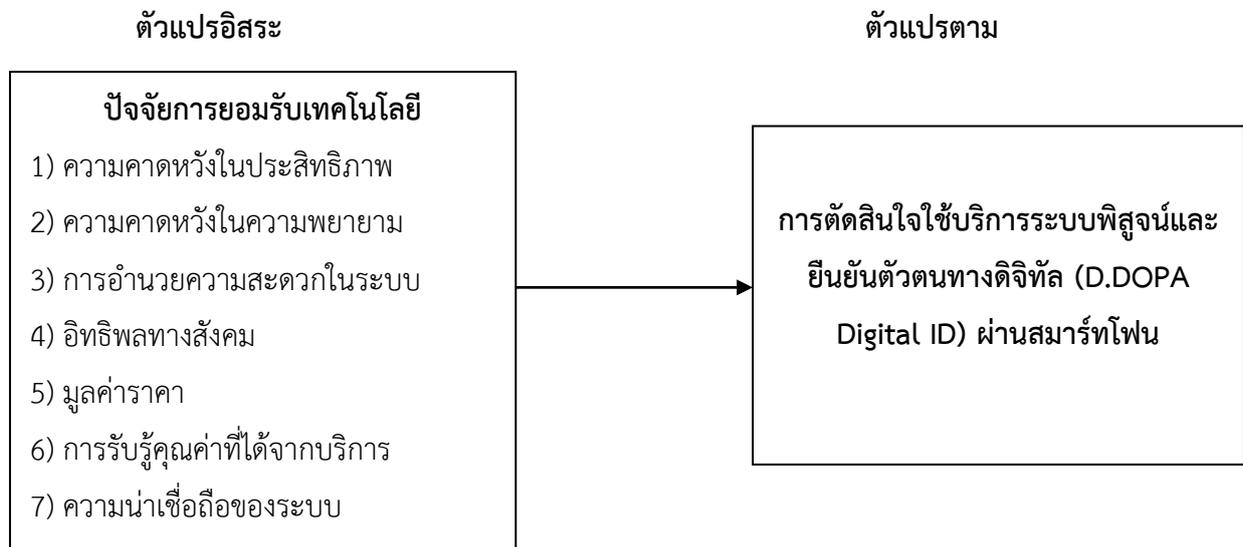
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านสมาร์ตโฟน ของผู้ใช้บริการในจังหวัดอุดรธานี

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านสมาร์ตโฟน โดยกรอบแนวคิดในการวิจัย มีดังนี้

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis, Bagozzi & Warshaw (1989) ; Venkatesh, Davis & Morris (2003) ; Venkatesh, Thong & Xu (2012) ซึ่งนำมาปรับใช้กับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มี 7 ปัจจัย ได้แก่ (1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (2) ความคาดหวังในความพยายาม (3) สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ (4) อิทธิพลทางสังคม (5) มูลค่าราคา (6) การรับรู้คุณค่าที่ได้จากการบริการ (7) ความน่าเชื่อถือของระบบ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับแนวคิดการตัดสินใจ (AIDA) ของ ฌักคอง ปุณยภาภัสสร (2551). ที่กล่าวว่า การตัดสินใจนั้นเกิดขึ้นได้จาก 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) ความตั้งใจ (Attention) 2) ความสนใจ (Interest) 3) ความปรารถนา (Desire) 4) การกระทำ (Action)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1. ประชากร

ประชากรในการศึกษาคือ ประชากรมีอายุระหว่าง 18 ปี ถึง 60 ปี และเคยใช้งานระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านสมาร์ทโฟนในจังหวัดอุดรธานี ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 18 ปี ถึง 60 ปี อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี และเป็นบุคคลที่เคยใช้บริการงานระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านสมาร์ทโฟน แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนผู้ที่เคยใช้งานระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านสมาร์ทโฟนที่แน่นอน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีคำนวณได้จากกฎแห่งความชัดเจน (Rule of Thumb) ของ Schumacker & Lomax (2016) ที่เสนอการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 10-20 คน ต่อหนึ่งตัวแปร โดยในงานวิจัยจะใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 10 คน ต่อ 1 ตัวแปร ดังนั้นจากแบบสอบถามมีจำนวนตัวแปรที่สังเกตได้ 40 ตัวแปร ขนาดของกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยที่ใช้จึงเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยรวบรวมและจัดทำขึ้นมา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเพื่อคัดกรองเบื้องต้น ประกอบด้วยข้อคำถาม ได้แก่ 1) ท่านเคยใช้งานระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านสมาร์ตโฟนหรือไม่ 2) ท่านมีอายุน้อยกว่า 18 ปี บริบูรณ์ใช่หรือไม่ 3) ท่านพักอาศัยอยู่ในจังหวัดอุดรธานีใช่หรือไม่ โดยในส่วนนี้หากผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านสมาร์ตโฟนหรือมีอายุน้อยกว่า 18 ปีบริบูรณ์ และไม่ได้พักอาศัยอยู่ในจังหวัดอุดรธานี แบบสอบถามจะทำการจบการตอบแบบสอบถามโดยอัตโนมัติ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการสำรวจถึงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) จำนวน 30 ข้อ มี 7 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (2) ความคาดหวังในความพยายาม (3) สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ (4) อิทธิพลทางสังคม (5) มูลค่าราคา (6) การรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากบริการ และ (7) ความน่าเชื่อถือของระบบ ซึ่งแต่ละคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งกำหนดค่าคำตอบตามวิธีของ Likert (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557) มี 5 ระดับ เป็นการวัดข้อมูลระดับมาตราอันตรภาค (Interval Scale)

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล จำนวน 10 ข้อ ซึ่งแต่ละคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งกำหนดค่าคำตอบตามวิธีของ Likert (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557) มี 5 ระดับ เป็นการวัดข้อมูลระดับมาตราอันตรภาค (Interval Scale)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Congruence: IOC) แล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ ตั้งแต่ .67 – 1.00 ขึ้นไปมาใช้ ซึ่งสามารถตัดสินใจได้ว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องเหมาะสมหรือมีความตรงเชิงเนื้อหาหรือไม่ (Rovinelli & Hambleton, 1977) พร้อมทั้งทำการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ใช้เกณฑ์พิจารณาคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตั้งแต่ .70 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (Zikmund et al., 2010) โดยในงานวิจัยนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นของคำถามส่วนของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีเท่ากับ .894 และส่วนของการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .912

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างใช้ชุดแบบสอบถามแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยสร้างแบบสอบถามผ่านเว็บไซต์ให้บริการทำแบบสอบถามออนไลน์ google form และใช้วิธีการส่งลิงค์แนบไปกับ

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตามเพื่อป้องกันความผิดพลาดของข้อมูลที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบกลับแบบสอบถามไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนการเก็บแบบสอบถามเป็น 500 ตัวอย่างและได้รับการตอบกลับมา 400 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 80 ของจำนวนแบบสอบถามที่เก็บรวบรวม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามและตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นนำมาประมวลผลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ที่ใช้การวิจัยครั้งนี้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางโดยค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานในการวิจัย เพื่อสรุปผลอ้างอิงไปยังประชากรที่ศึกษา โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามโดยใช้ค่า Cronbach's Alpha ส่วนสถิติที่นำมาใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ ใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบเชิงพหุคูณ (Multiple regression) เพื่อทดสอบความมีอิทธิพลระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีกับการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านสมาร์ทโฟน ของผู้ใช้บริการในจังหวัดอุดรธานี

### สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลคำถามเพื่อคัดกรองเบื้องต้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยใช้งานระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านสมาร์ทโฟน คิดเป็นร้อยละ 100.0 เป็นผู้มีอายุ 18 ปี บริบูรณ์หรือมากกว่าคิดเป็นร้อยละ 100.0 และเป็นผู้ที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดอุดรธานี คิดเป็นร้อยละ 100.0

2. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.5 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 57.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47 รองลงมาคือ 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.5

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านสมาร์ทโฟน ของผู้ใช้บริการในจังหวัดอุดรธานี แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 1 และตารางที่ 2

**ตารางที่ 1** การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีกับการตัดสินใจใช้บริการระบบ  
พิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านสมาร์ทโฟน ในภาพรวม

การตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) ผ่านสมาร์ทโฟน					
ตัวแปรต้น	B	S.E	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	.094	.142	-	.095	.924*
ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี	.978	.033	.905	29.84	.000*

R = .905, R<sup>2</sup> = .818, R<sup>2</sup> adjust = .817, SEE = .330, F = 890.65

หมายเหตุ : \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, R<sup>2</sup> หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์แสดงการตัดสินใจ, Adjusted R<sup>2</sup> หมายถึง ค่า R<sup>2</sup> ที่ปรับเพื่อให้จำนวนตัวอย่างของประชากรกับจำนวนตัวแปรมีความเหมาะสมยิ่งขึ้น, F หมายถึง ค่าความแตกต่างการกระจายของข้อมูล และ  $\beta$  หมายถึง ค่าอิทธิพลรวมเส้นทาง

จากตารางพบว่า ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในภาพรวม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านสมาร์ทโฟน ( $\beta = .905$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 2** การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีกับการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตน ทางดิจิทัลผ่านสมาร์ทโฟน รายด้าน

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี	B	S.E	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	.282	.147	-	8.57	.007
ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ	.841	.041	.824	20.46	.000*
ด้านความคาดหวังในความพยายาม	.876	.047	.795	18.46	.000*
ด้านการอำนวยความสะดวกในระบบ	.896	.038	.860	23.72	.000*
ด้านอิทธิพลทางสังคม	.865	.037	.857	23.41	.000*
ด้านมูลค่าราคา	.791	.040	.812	19.54	.000*
ด้านการรับรู้คุณค่าที่ได้จากบริการ	.840	.034	.868	24.64	.000*
ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ	.853	.032	.887	26.96	.000*

R = .877, R<sup>2</sup> = .769, R<sup>2</sup> adjust = .765, SEE = .374, F = 217.50

จากตารางพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ทั้ง 7 ด้าน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านสมาร์ทโฟน ของผู้ใช้บริการในจังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของระบบมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลสูงสุด ( $\beta = .887$ ) รองลงมาคือ ด้านการรับรู้คุณค่าที่ได้จากบริการ ( $\beta = .868$ )

ด้านการอำนวยความสะดวกในระบบ ( $\beta = .860$ ) ด้านอิทธิพลทางสังคม ( $\beta = .857$ ) ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ( $\beta = .824$ ) ด้านมูลค่าราคา ( $\beta = .812$ ) และด้านที่มีผลต่ำที่สุดคือ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ( $\beta = .795$ )

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านสมาร์ทโฟนของผู้ใช้บริการในจังหวัดอุดรธานี โดยผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลแยกประเด็นตามองค์ประกอบของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านสมาร์ทโฟน ดังนี้

1.1 ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ผลการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ร้อยละ 82.4 สอดคล้องกับ ศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560) ที่ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศของผู้ใช้บริการมี 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนการใช้ระบบสารสนเทศจากผู้บังคับบัญชา ปัจจัยความคาดหวังจากประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Belanger & Carter (2008) ที่พบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพซึ่งมาจากความสามารถในการให้บริการของผู้ให้บริการส่งผลต่อความเชื่อถือในประสิทธิภาพ ความถูกต้องของข้อมูล ความไว้วางใจในการรักษาข้อมูลและความปลอดภัยซึ่งส่งเสริมให้คนยอมรับที่จะใช้บริการมากขึ้น

1.2 ด้านความคาดหวังในความพยายาม ผลการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ร้อยละ 79.5 ซึ่งสอดคล้องกับ Davis et al.(1989) ที่กล่าวว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานจะเป็นตัวกำหนดการรับรู้ในแง่ของปริมาณหรือความสำเร็จที่จะได้รับว่าตรงกับความต้องการที่คาดหวังหรือไม่ ซึ่งหากการใช้งานแอปพลิเคชันไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก ผู้ใช้บริการก็จะเกิดการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีนั้นๆ และสอดคล้องกับ Clark (2000) ที่ศึกษาพบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานถือว่าเป็นปัจจัยหลักในการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี ขณะที่การศึกษาของ Lu, Yao, & Yu (2005) ; Gao et al. (2014) ที่พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานบริการมือถือ มากไปกว่านั้นยังสอดคล้องกับ พรพรรณ ตันเจริญ และอริสา สะอาดนัก (2564) ที่ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการเลือกใช้ Application คือ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลของสังคมซึ่งส่งผลทางตรง สอดคล้องกับ เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์ (2562) ที่ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีด้านความง่ายในการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยนี้ที่พบว่า ความคาดหวังในความพยายามใช้บริการแอปพลิเคชัน

จากหน่วยงานภาครัฐจะช่วยให้การเข้าถึงบริการของภาครัฐได้อย่างรวดเร็วมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่ายและปลอดภัย จึงจะเกิดการตัดสินใจใช้บริการ

1.3 ด้านการอำนวยความสะดวกในระบบ ผลการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ร้อยละ 86.0 สอดคล้องกับ ชรินทร์ เขียวรัตนา (2563) ที่ศึกษาพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ QR Code ผ่านสมาร์ทโฟนมากที่สุด คือ ด้านการอำนวยความสะดวกในระบบ ด้านอิทธิพลของสังคม มากไปกว่านั้น ยังสอดคล้องกับ สันติภาพ เพิ่มมงคลทรัพย์ และคณะ (2565) ที่ศึกษาพบว่า การยอมรับแอปพลิเคชันภาครัฐของประชาชนมีผลมาจากความเชื่อมั่นใน แอปพลิเคชันภาครัฐ การอำนวยความสะดวกในระบบ ด้านการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อลดความซ้ำซ้อนของการใช้บริการ การรวมบริการภาครัฐไว้ในแอปพลิเคชันเดียวเพื่อความสะดวกในการทำงานดำเนินธุรกรรมในระบบ ดังนั้น แอปพลิเคชันต้องมีความยืดหยุ่น ใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา สามารถติดตามผลการดำเนินการได้ตลอดเวลา ทั้งนี้ หากกรณีเกิดความผิดพลาดในระหว่างการใช้งาน ที่อาจเกิดจากตัวบุคคล เช่น การพบเจออุปสรรคในการ ลงทะเบียน การใส่รหัสยืนยันอัตลักษณ์ตัวตนผิด ระบบการใช้งานต้องสามารถให้ทำการแก้ไขข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย ซึ่งเป็นการลดความยุ่งยากในการทำงานหากเกิดปัญหาในขณะดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ เป็นต้น

1.4 ด้านอิทธิพลทางสังคม ผลการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ร้อยละ 85.7 ซึ่งสอดคล้องกับ ชรินทร์ เขียวรัตนา (2563) ที่ศึกษาพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านอิทธิพลของสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการ QR Code ผ่านสมาร์ทโฟน สอดคล้องกับ สรรวรรณ อินทโสติ (2558) ที่ศึกษาพบว่า อิทธิพลทางสังคมสามารถมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชันได้เนื่องจากบุคคลนั้นต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคมและรู้สึกถึงการได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคมนั้น ๆ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Wu (2011) ที่พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นผลจากความต้องการติดต่อกับกลุ่มคนที่ตนเองสนิทสนมทำให้เข้าถึงกลุ่มบุคคลเหล่านั้นได้รวมทั้งรู้สึกถึงการได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มได้ และสอดคล้องกับ Kim et al. (2009) กล่าวว่า อิทธิพลทางสังคมหรืออิทธิพลที่เกิดจากกลุ่มบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจของมนุษย์จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของมนุษย์เพื่อให้เกิดการยอมรับหรือได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคม

1.5 ด้านมูลค่าราคา ผลการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ร้อยละ 81.2 สอดคล้องกับแบบจำลองทฤษฎีของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของ Venkatesh, Thong & Xu (2012) ที่พบว่า ปัจจัยด้านมูลค่าราคา ส่งผลต่อความตั้งใจและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี โดยพบว่า ผู้ใช้บริการจะทำการเปรียบเทียบประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานกับค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้ประโยชน์ทำให้ปัจจัยด้านราคานั้นมีความสำคัญต่อผู้บริโภค สอดคล้องกับ ชรินทร์ เขียวรัตนา (2563) ที่ศึกษาพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านมูลค่าราคามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ QR Code ผ่านสมาร์ทโฟน ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลวิจัยนี้ คือ ผู้ใช้บริการมองว่าเมื่อเปรียบเทียบกับ การต้องเดินทางไปรับบริการยังหน่วยงานภาครัฐอาจทำให้เสียค่าใช้จ่ายทั้งด้านตัวเงินและด้านเวลา

โดยมีความเสี่ยงทางมูลค่าว่าจะมีความคุ้มค่ากับเงินหรือเวลาที่เสียไปหรือไม่ (TAM: Technology Acceptance Model) (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989)

1.6 ด้านการรับรู้คุณค่าที่ได้จากบริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ร้อยละ 86.8 สอดคล้องกับ Junadi & Sfenrianto (2015) ที่กล่าวว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเกิดจากบุคคลรับรู้ว่าคุณค่าที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์และเป็นทางเลือกที่มีคุณค่า เมื่อนำมาใช้งานแล้วจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยเพิ่มรายได้ เพิ่มคุณภาพให้กับชีวิตได้ ก็จะยอมรับเทคโนโลยีและมีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนั้น สอดคล้องกับ กิตติพันธ์ จันทรสละ และ รวีดา วิริยกิจจา (2562) ซึ่งศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการบริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) คือ ด้านการรับรู้คุณค่าด้านประโยชน์ของการใช้งาน คุณค่าด้านความปลอดภัยของข้อมูล และคุณค่าด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยงของการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล อีกทั้งยังสอดคล้องกับ Amoako-Gyampah (2007) ที่พบว่า การรับรู้คุณค่าด้านประโยชน์การใช้งาน มีผลต่อความจงรักภักดีและการใช้งานอย่างต่อเนื่อง มากไปกว่านั้นยังสอดคล้องกับ ภูชงค์ สุภาสาคร และคณะ (2562) ที่ศึกษาพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีที่เกิดจากการรับรู้คุณค่าของการใช้บริการ โดยคุณค่าที่สะท้อนฐานะทางสังคมและภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ ความสำเร็จ จะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมการดำเนินชีวิตและการบริโภคสินค้าหรือบริการ ดังนั้น หากแอปพลิเคชันฯ มีคุณค่าของบริการที่ส่งมอบให้กับผู้ใช้บริการได้จริงตรงกับที่คาดหวังเอาไว้ เช่น การใช้งานแอปพลิเคชันฯ นี้จะทำให้ผู้ใช้บริการเป็นคนที่ดูทันสมัย น่าเชื่อถือ ใช้งานแล้วจะทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น ผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจและจะส่งผลให้เกิดการใช้บริการซ้ำหรือบอกต่อไปยังผู้ใช้บริการอื่น ๆ อีกด้วย

1.7 ด้านความน่าเชื่อถือของระบบมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ร้อยละ 88.7 สอดคล้องกับ Chu & Chu (2011) ที่กล่าวว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีทางอิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลมาจากความเชื่อและความคาดหวังของผู้ที่จะใช้ระบบสารสนเทศดังกล่าว อีกทั้งยังสอดคล้องกับ สุธาสิณี ตุลานนท์ (2562) ที่ศึกษาพบว่า ปัจจัยความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ และการศึกษาของเสาวลักษณ์ พูลทรัพย์ (2562) ที่พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านความไว้วางใจระบบมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม ขณะที่ Albesher & Laurence (2014) ศึกษาพบว่า ความน่าเชื่อถือของหน่วยงานไม่ได้ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแต่การยอมรับเทคโนโลยีเป็นเพราะประชาชนได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีของทางรัฐบาลและยังประชาชนมีความรู้มากเท่าไรย่อมส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานมากยิ่งขึ้น ดังนั้นเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือให้ระบบแอปพลิเคชันของรัฐจึงควรมีการสื่อสารให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นๆ เพื่อเพิ่มความรู้ให้กับประชาชนซึ่งจะนำไปเป็นเหตุผลในการตัดสินใจใช้งานต่อไปได้

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านสมาร์ทโฟน ของผู้ใช้บริการในจังหวัดอุดรธานีพบประเด็นที่น่าสนใจผู้วิจัยจึงนำมาเป็นข้อเสนอแนะดังนี้

### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล เพื่อประโยชน์ในการทำธุรกรรมออนไลน์ของประชาชน (ผู้ใช้บริการ) มีประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญดังนี้

1) การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งานและความคุ้มค่า เนื่องจากการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานของระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลนั้นมีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับการใช้งานเฉพาะกลุ่มของประชาชน ซึ่งผู้ที่มีประสบการณ์แล้วสามารถรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งานได้แต่ยังมีประชาชนบางกลุ่มที่ยังขาดการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ดังนั้น ควรมีการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมให้เกิดการใช้งานในวงกว้างมากขึ้น ระบบควรรองรับกลุ่มผู้ใช้บริการได้หลากหลาย เช่น กลุ่มผู้สูงอายุเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์สวัสดิการต่างๆ กลุ่มแรงงานต่างด้าวที่ต้องดำเนินธุรกรรมในประเทศไทยกับหน่วยงานของรัฐหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมที่ทำ เป็นต้น

2) การอำนวยความสะดวกในระบบความเสี่ยงในการใช้งานและความปลอดภัยของการใช้งานระบบฯ เพื่อดำเนินธุรกรรมออนไลน์ ต้องมีระบบป้องกันการละเมิดความเป็นส่วนตัวของประชาชน การจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลได้เฉพาะผู้ใช้บริการตามไอดีนั้นๆ ระบบฯ สามารถใช้งานได้ง่าย ประชาชนทุกกลุ่มสามารถใช้งานได้หรือหากจำเป็นต้องเรียนรู้ก็สามารถเรียนรู้การใช้งานได้ง่ายและสะดวกสบาย ลดความยุ่งยากซับซ้อนในการทำธุรกรรม รวมทั้งลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อทำธุรกรรมออนไลน์ได้ และเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการให้บริการแบบครบวงจร กล่าวคือ สามารถดำเนินธุรกรรมให้สำเร็จได้จบครบที่แอปพลิเคชันได้ ทั้งนี้หากเกิดปัญหาสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหรือระบบสามารถแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องได้ สามารถติดตามผลการดำเนินธุรกรรมได้ตลอดเวลา

3) ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย ซึ่งรัฐบาลต้องยืนยันได้ว่าข้อมูลของประชาชนจะไม่ถูกนำไปใช้งานอย่างอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของข้อมูล เช่น การติดตามสอดแนมและควบคุมการเข้าถึงข้อมูลด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกัน หรือการตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลจากหน่วยงานอื่น ควรได้รับการยอมรับและอนุญาตจากประชาชนผู้ใช้บริการก่อนเสมอ ทั้งนี้จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการใช้งานระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลได้มากขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากงานวิจัยนี้มีการศึกษาจำกัดเฉพาะพื้นที่ในจังหวัดอุดรธานี ดังนั้นเพื่อให้ผลการศึกษานี้สามารถขยายผลต่อได้ในวงกว้างมากขึ้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยในอนาคต คือ ควรมีการขยายพื้นที่ในการทำวิจัย เพื่อให้ได้กลุ่มเป้าหมายที่กว้างขึ้น เช่น ประชาชนในพื้นที่อื่น ๆ และควรศึกษาถึง

ปัจจัยของตัวแปรอิสระอื่นๆ ที่มีอยู่อีกหลายปัจจัยที่มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรต้น เช่น ทักษะของผู้ใช้บริการระบบ แรงจูงใจ พฤติกรรมการใช้งาน ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการติดต่อธุรกรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งควรศึกษาถึงการพัฒนาระบบ ให้รองรับกับความหลากหลายมากขึ้นในอนาคต

## เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2564). *D.DOPA โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล*. สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2565, จาก [https://www.bora.dopa.go.th/images/snbt/book/63/mt0309\\_v25388.pdf](https://www.bora.dopa.go.th/images/snbt/book/63/mt0309_v25388.pdf)
- กิตติพันธุ์ จันทรสละ และ รวีดา วิริยกิจจา. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่. ใน *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 14 ปีการศึกษา 2562 (น.1543-1553)*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ชรินทร์ เขียวรัตน์. (2563). *ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ QR Code ผ่านสมาร์ตโฟน กรณีศึกษา ลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*. (สารนิพนธ์ปริญญาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- ณภัคอร ปุณยภาภัสสร. (2551). *AIDA Model*. สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2565. จาก <http://punyapa.passorn.blogspot.com/2010/08/aida-model.html>
- ธานีษฐ์ ศิลป์จารุ. (2557). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่ 15)* นนทบุรี: อาร์พริ้นติ้ง แมสโปรดักส์.
- พรพรรณ ต้นเจริญ และ อริสา สะอาดนัก. (2564). *ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันของธุรกิจขนส่งอาหารของผู้บริโภค เขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ภุชงค์ สุภาสาคร, ฐานิตา จิตรสุภาพ และ เอกสิทธิ์ พัทธวงศ์ศักดิ์. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีและความภักดีทางอิเล็กทรอนิกส์ของแอปพลิเคชันขนส่งอาหารออนไลน์ของผู้บริโภคกลุ่มเพศหญิงในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 2(3), 141-155.
- ศศิจันทร์ ปัญจทวี. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- สรวรรณ อินทโสทธิ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชันสารสนเทศของหน่วยงานด้านสาธารณสุขภาครัฐ*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

- สันติภาพ เพิ่มมงคลทรัพย์, สุภาภรณ์ ศรีดี, กานต์ บุญศิริ และ จิตตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์. (2565). การยอมรับแอปพลิเคชันภาครัฐของประชาชน. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 7(12), 162-174.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564). *ETDA Live Ep.5: ลงทะเบียน D.DOPA ติดต่อราชการแบบออนไลน์ได้เลย*. สืบค้นเมื่อ 29 ธันวาคม 2565, จาก <https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/Knowledge-Sharing/DDOPA-in-ETDA-Sandbox.aspx>.
- สุธาสิณี ตูลานนท์. (2562). *การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์. (2562). *การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- Albersher, A. and Laurence, B. (2014). *Trustworthiness as a Source of Long-Term e-Government Adoption*. Retrieved 22 March, 2023 from [https://www.researchgate.net/publication/301485974\\_Trustworthiness\\_as\\_a\\_Source\\_of\\_Long-Term\\_e-Government\\_Adoption](https://www.researchgate.net/publication/301485974_Trustworthiness_as_a_Source_of_Long-Term_e-Government_Adoption).
- Amoako-Gyampah, K. (2007). Perceived usefulness, user involvement and behavioral intention: an empirical study of ERP implementation. *Computers in Human Behavior*, 23(3), 1232-1248.
- Belanger, F., and Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 165-176.
- Chu, A. Z. C. and Chu, R. J. C. (2011). The intranet's role in newcomer socialization in hotel industry in Taiwan-technology acceptance model analysis. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(5), 1163-1179.
- Clark, C. (2000). Coming Attraction Consortiums, providers and vendors are joining ranks to make good on the 3G hype. *Wireless Review*, 17, 12-16.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., and Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- Gao, S., Krogstie, J., and Siau, K. (2014). Adoption of mobile information services: An empirical study. *Mobile Information Systems*, 10(2), 147-171.
- Junadi and Sfenrianto. (2015). A Model of Factors Influencing Consumer's Intention to Use E-payment System in Indonesia. *Procedia Computer Science*, 5, 214-220.

- Kim, H.-b., Kim, T. T., and Shin, S. W. (2009). Modeling roles of subjective norms and e-Trust in customers' acceptance of airline B2C eCommerce websites. *Tourism management*, 30(2), 266-277.
- Lu, J., Yao, J. E., and Yu, C.-S. (2005). Personal innovativeness, social influences and adoption of wireless Internet services via mobile technology. *The Journal of Strategic Information Systems*, 14(3), 245-268.
- Rovinelli, R. J., and Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2016). *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling* (4<sup>th</sup> ed.). New York: Routledge.
- Venkatesh, V., Davis, G.B., and Morris, M.G. (2003). User acceptance of information technology. *Toward a unified view MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Venkatesh, V., Thong Y. L. James, and Xin Xu. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology, *MIS Quarterly*, 36(1), 157-178.
- Wu, W.-W. (2011). Developing an explorative model for SaaS adoption. *Expert systems with applications*, 38(12), 15057-15064.
- Zikmund, W. G. et al.. (2010). *Business research methods* (8<sup>th</sup> ed.). Australia: South Western Cengage Learning.

## แนวปฏิบัติทางด้านจริยธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์ The Ethical Principles in Franchise

ศิริพัฒน์ ศรีจันทร์

Siripat Srichan

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
Bachelor of Business Administration in Modern Management North Eastern University

อีเมล: siriput.sri@neu.ac.th

วันที่รับบทความ(Received) วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)  
8 พฤษภาคม 2566 24 พฤษภาคม 2566 24 พฤษภาคม 2566

### บทคัดย่อ

จริยธรรมในการทำธุรกิจแฟรนไชส์เป็นสิ่งที่สำคัญ ประการที่ 1 ช่วยให้แฟรนไชส์ซอร์มีความสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินธุรกิจแฟรนไชส์อย่างมืออาชีพ ประการที่ 2 ช่วยสร้างความเป็นธรรมและป้องกันอันตรายแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในธุรกิจแฟรนไชส์ ประการที่ 3 ช่วยส่งเสริมการทำธุรกิจ แฟรนไชส์ให้มีสินค้าและบริการที่มีคุณภาพและมีความสามารถทางการแข่งขันในธุรกิจอย่างยุติธรรม ประการที่ 4 ช่วยเพิ่มยอดขายและลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจแฟรนไชส์ และประการที่ 5 ช่วยสร้างภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ และสร้างความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้นแนวปฏิบัติทางด้านจริยธรรมเพื่อช่วยให้แฟรนไชส์ซอร์สามารถดำรงจริยธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์นั้นควรประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ 1) กำหนดจริยธรรมทางธุรกิจ 2)การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมทางธุรกิจ และ 3) การเผยแพร่พฤติกรรมด้านจริยธรรมทางธุรกิจให้ประจักษ์

**คำสำคัญ:** จริยธรรม, จรรยาบรรณ, ธุรกิจแฟรนไชส์, แฟรนไชส์ซอร์, แฟรนไชส์ซี

### ABSTRACT

There were important purposes for having ethics in doing franchises; 1) to support the franchises 'owners in sense of duties and responsibilities for doing franchises professionally, 2) to be fair and be safe for the stakeholders in doing franchises, 3) to support the business of doing franchises in order to have quality products and services for joining the business competition, 4) to increase the business profits and decrease the products' costs, 5) to build the images, prosperities, trustiness, and wealth. Consequently, the ethics principals in doing franchises should include 3 steps; 1) defining business ethics, 2) progressing the business ethically, and 3) publishing business ethics widely.

**Keywords:** Ethics, Code of Ethics, Franchise, Franchisor, Franchisee

## บทนำ

จริยธรรม (Ethics) มีความสำคัญต่อการประกอบธุรกิจ เนื่องจากจะเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับธุรกิจแล้วยังเป็นการสร้างความสำเร็จก้าวหน้าให้กับธุรกิจอีกด้วย ซึ่งผู้ประกอบการควรนำไปเป็นหลักปฏิบัติในการประกอบธุรกิจโดยเฉพาะในธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise) นั้น จะเป็นปรากฏการณ์แรกที่ลูกค้าจะพิจารณาให้การสนับสนุน หากแฟรนไชส์ซอร์ (Franchisor) สร้างธุรกิจที่มีพื้นฐานบนความถูกต้องตามหลักจริยธรรมก็จะได้รับการยอมรับจากผู้บริโภค และในส่วนของแฟรนไชส์ซี (Franchisee) จะเกิดความเชื่อมั่นในแฟรนไชส์ซอร์และตัดสินใจซื้อแฟรนไชส์ในที่สุด ดังนั้นแฟรนไชส์ซอร์จึงต้องดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมเพื่อส่งเสริมชื่อเสียงที่ดีและธุรกิจแฟรนไชส์จะดำเนินธุรกิจต่อไปอย่างยั่งยืน

ธุรกิจแฟรนไชส์เป็นธุรกิจความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อและมีการจ่ายค่าตอบแทนเพื่อแลกกับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและมีความเป็นเอกลักษณ์แบบเดียวกันทั้งหมดภายใต้ชื่อและตราสินค้า (ศิริวัฒน์ ศรีจันทร์, 2564) ธุรกิจแฟรนไชส์จึงเป็นกลยุทธ์ที่ได้รับความนิยมไปทั่วโลก สามารถขยายสาขาได้อย่างรวดเร็วเพราะใช้เงินลงทุนจากแฟรนไชส์ซี ธุรกิจแฟรนไชส์มักจะถูกใช้เป็นข้ออ้างเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือในการนำเสนอธุรกิจจากผู้ประกอบการแก่ผู้อื่นเพื่อให้ร่วมลงทุน โดยผู้ประกอบการบางรายไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการทำธุรกิจแฟรนไชส์อย่างแท้จริงจึงอาจเสนอว่าธุรกิจของตนนั้นเป็นธุรกิจแฟรนไชส์แต่ความจริงแล้วไม่ได้ทำธุรกิจแฟรนไชส์แต่เป็นการหลอกลวงให้หลงเชื่อว่าเป็นธุรกิจแฟรนไชส์เพื่อหวังประโยชน์ให้ร่วมลงทุนและมีการเสนอผลตอบแทนจากการลงทุนในธุรกิจแฟรนไชส์นั้น ๆ ด้วยกรณีเช่นนี้จะเป็นแชร์ลูกโซ่มากกว่าที่จะเป็นแฟรนไชส์ หากพิจารณาตามหลักเกณฑ์ของการทำธุรกิจแฟรนไชส์แล้วจะไม่มีแฟรนไชส์ใดรับประกันความสำเร็จหรือรับประกันยอดขายเลยแต่จะแสดงข้อมูลของร้านสาขาดั้งเดิมของแฟรนไชส์ซอร์ที่มีชื่อเสียง การได้รับการยอมรับจากการที่ลูกค้ามาซื้อหรือใช้บริการ และจำนวนสาขาที่ขายไปยังแฟรนไชส์ซี ดังนั้นวิธีการที่จะไม่หลงเชื่อธุรกิจที่ประสงค์จะหลอกลวงว่าเป็นแฟรนไชส์จึงต้องพิจารณาข้อมูลของผู้ที่นำเสนอขายแฟรนไชส์นั้น อาทิ มีจุดเด่นทางด้านใด ต้องใช้เงินลงทุนเท่าใด ยอดขายและผลกำไรมีความคุ้มค่าแก่การลงทุนหรือไม่ สินค้าหรือบริการเป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียงหรือไม่ ตราสินค้าแฟรนไชส์เป็นที่นิยมหรือไม่ มีการอบรมและถ่ายทอดธุรกิจแฟรนไชส์หรือไม่ มีทีมงานขายให้ข้อมูลสนับสนุนอย่างชัดเจนหรือไม่ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารชัดเจนหรือไม่ มีระบบการช่วยเหลือก่อนและหลังเปิดธุรกิจแฟรนไชส์อย่างต่อเนื่องหรือไม่ มีการออกบูธแสดงสินค้าอย่างต่อเนื่องหรือไม่ มีการเก็บค่าธรรมเนียมแฟรนไชส์รายปีหรือไม่ สัญญาแฟรนไชส์มีระยะเวลากี่ปี เป็นต้น การหลอกลวงการขายธุรกิจแฟรนไชส์จะไม่เกิดขึ้นหากผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจบนความถูกต้องตามหลักจริยธรรม ดำเนินธุรกิจตามครรลองที่ควรประพฤติปฏิบัติ ธุรกิจจะเป็นที่นิยม มีชื่อเสียง และมีความเจริญเติบโตในสายของธุรกิจ แต่หากธุรกิจใดแอบอ้างว่าเป็นธุรกิจแฟรนไชส์แต่การดำเนินธุรกิจนั้นไม่ใช่ธุรกิจแฟรนไชส์อย่างแท้จริงก็จะปรากฏหลักฐานมาในวันใดวันหนึ่งว่าเป็นการหลอกลวงขายแฟรนไชส์หรือแฟรนไชส์ซอร์ปิดกิจการหลบหนี

## จริยธรรมทางธุรกิจ

จริยธรรม (Ethic) มาจากภาษากรีกสองคำ ได้แก่ “ศีลธรรม” (Ethikos or Moral) กับ “อุปนิสัย” (Ethos or Character) จริยธรรมจึงหมายถึงศีลธรรมกับอุปนิสัย รวมทั้งสิ่งที่มีคุณค่าหรือกฎแห่งความประพฤติของกลุ่มคนหรือบุคคล Garner (1975 อ้างถึงใน ทินพันธุ์ นาคะตะ, 2557) สำหรับประเทศไทย จริยธรรมประกอบด้วย 2 คำ คือคำว่า “จริยะ” และ “ธรรม” จริยะหมายถึงความประพฤติหรือกิจการที่ควรประพฤติ ธรรมหมายถึงคุณความดี หลักคำสอนทางศาสนา (ไพฑูริย์ สีนลารัตน์, 2542) การดำเนินชีวิตที่ถูกต่อนั้นคือจริยธรรม (พระเทพเวที (ประยูรค์ ปยุตโต), 2535) เป็นธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ ศีลธรรม กฎศีลธรรม (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) เป็นกิริยามารยาทการประพฤติปฏิบัติที่สังคมปรารถนา (พิภพ วังเงิน, 2546) และเป็นสิ่งที่สังคมยอมรับเพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุขร่มเย็น (พรนพ พุกกะพันธุ์, 2545) จริยธรรมจึงเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์อย่างมาก แต่มีผู้ประกอบการธุรกิจบางรายไม่ให้ความสำคัญจึงเกิดปัญหาจากการดำเนินธุรกิจที่ขาดจริยธรรม แม้ว่าการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมจะทำให้ธุรกิจมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น แต่เป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธุรกิจ (อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง, บัณฑิต ผังนิรันดร์ และ ต่อศักดิ์ ซอแก้ว, 2546) จริยธรรมเป็นสิ่งที่มนุษย์เป็นผู้กำหนดขึ้นมาภายหลัง (พิภพ วังเงิน, 2546) ธรรมชาติของมนุษย์จะมีความเห็นแก่ตัวและชอบทำตามใจตนเอง (อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง, บัณฑิต ผังนิรันดร์ และ ต่อศักดิ์ ซอแก้ว, 2546) จริยธรรมจึงเป็นพฤติกรรมที่เข้าไปขัดกับความรูสึกของตัวเองแต่ทำเพื่อให้สังคมพอใจ (พิภพ วังเงิน, 2546) จริยธรรมในสังคมหนึ่งอาจจะไม่ถูกยอมรับในอีกสังคมหนึ่งก็เป็นได้ (พระศิวะศักดิ์ สุขเมโธ และคณะ, 2565) ดังนั้น จริยธรรมทางธุรกิจ (Business Ethics) จึงหมายถึงหลักและมาตรฐานด้านศีลธรรมที่ชี้นำพฤติกรรมในโลกธุรกิจ (อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง, บัณฑิต ผังนิรันดร์ และ ต่อศักดิ์ ซอแก้ว, 2546) เป็นจริยธรรมสำหรับผู้ประกอบธุรกิจ (พิภพ วังเงิน, 2546) เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ความไว้วางใจแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนั้น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืนในธุรกิจ (ศุภนารี พิรส และ ธรรมศนวัตร ไชยเชยชน์, 2565) สำหรับจริยธรรมในการทำธุรกิจแฟรนไชส์จึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะต้องนำเสนอและถ่ายทอดออกมาเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างให้แฟรนไชส์ซอร์ แฟรนไชส์ซี และพนักงานเกิดพฤติกรรมในการทำงานแบบมีจริยธรรมที่ดี สรุป จริยธรรมในการทำธุรกิจแฟรนไชส์คือหลักการปฏิบัติต่าง ๆ ที่นำมาใช้ประกอบธุรกิจแฟรนไชส์ที่ก่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย ส่วนอีกคำที่ใช้แพร่หลาย คือคำว่า “จรรยาบรรณ” (Code of Ethics) หมายถึง ประมวล ความประพฤติที่ผู้ประกอบการงานแต่ละอย่าง กำหนดขึ้นเพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556)

## ความสำคัญของจริยธรรมในการทำธุรกิจแฟรนไชส์

ในประเทศไทยยังไม่มีระเบียบกฎหมายแฟรนไชส์โดยตรงจึงต้องนำกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจมาใช้แทน ได้แก่ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค

พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติสิทธิบัตร พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า พ.ศ.2534 พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ.2534 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540 พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 พระราชบัญญัติความลับทางการค้า พ.ศ.2545 พระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ.2560 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 เป็นต้น ลักษณะของกฎหมายเป็นการควบคุมจากภายนอก มีบทลงโทษไว้อย่างชัดเจนสำหรับผู้ฝ่าฝืนกฎหมาย การบัญญัติกฎหมายแพรนไฮส์ขึ้นมาอาจเป็นข้อจำกัดทางด้านประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายสามารถเป็นได้ทั้งผลดีและผลเสียต่อธุรกิจแพรนไฮส์ ผลดีคือเกิดความเป็นธรรมในข้อสัญญาแพรนไฮส์และทำให้ไม่มีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดกล้าละเมิดได้ ส่วนผลเสียคือกฎหมายแพรนไฮส์อาจมีข้อบังคับและรายละเอียดจำนวนมากส่งผลให้ธุรกิจแพรนไฮส์ขาดความคล่องตัวและขาดความสามารถในการดำเนินธุรกิจแพรนไฮส์ได้ ในปัจจุบันหากจะจัดตั้งธุรกิจแพรนไฮส์จะต้องไปจดทะเบียนแพรนไฮส์ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ด้วยเพื่อแสดงเจตจำนงของธุรกิจที่ต้องการขายแพรนไฮส์

เมื่อยังไม่มีกฎหมายแพรนไฮส์โดยเฉพาะจึงควรมีการปลูกฝังแพรนไฮส์ซอร์ให้มีจริยธรรมในการประกอบธุรกิจแพรนไฮส์ควบคู่ไปกับการปฏิบัติตามหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด หากธุรกิจแพรนไฮส์กระทำผิดจริยธรรมแม้ไม่มีบทลงโทษอย่างชัดเจนแต่จะเป็นการลงโทษทางสังคมแทน เช่น การไม่สนับสนุนสินค้าและบริการของแพรนไฮส์นั้นอีกต่อไป แพรนไฮส์ซอร์จึงต้องนำเสนอหลักปฏิบัติตามหลักจริยธรรมในธุรกิจของตนและถ่ายทอดออกมาให้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างให้ตนเอง แพรนไฮส์ซอร์และพนักงานเกิดพฤติกรรมในการทำงานอย่างมีจริยธรรม ได้รับการยอมรับในสังคมและไม่เกิดปัญหาตามมา

ดังนั้น ความสำคัญของจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจแพรนไฮส์ มีดังต่อไปนี้

1. ช่วยให้แพรนไฮส์ซอร์มีความสำคัญในหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินธุรกิจแพรนไฮส์อย่างมืออาชีพในทางที่ถูกต้องเหมาะสมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)
2. ช่วยสร้างความเป็นธรรมและป้องกันอันตรายแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในธุรกิจแพรนไฮส์ สังคมและสิ่งแวดล้อม จึงทำให้ปัญหาการฟ้องร้องทางกฎหมายลดลงด้วย
3. ช่วยส่งเสริมการทำธุรกิจแพรนไฮส์ให้มีสินค้าและบริการที่มีคุณภาพและมีความสามารถทางการแข่งขันในธุรกิจอย่างยุติธรรม
4. ช่วยเพิ่มยอดขายและลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจแพรนไฮส์ เนื่องจากแพรนไฮส์ซอร์ที่มีจริยธรรมจะดึงดูดแพรนไฮส์ซอร์และลูกค้าจึงส่งผลโดยตรงต่อยอดขายของแพรนไฮส์ และในส่วนของพนักงานจะมีความทุ่มเททำงานเต็มความสามารถ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความผูกพันและมีความร่วมมือทำงานให้กับธุรกิจจึงส่งผลโดยตรงต่อการลดต้นทุนของแพรนไฮส์ซอร์
5. ช่วยสร้างภาพลักษณ์ สร้างศรัทธา ส่งเสริมชื่อเสียง สร้างความน่าเชื่อถือ และสร้างความเจริญเติบโตให้กับธุรกิจแพรนไฮส์อย่างยั่งยืน

## แนวปฏิบัติทางด้านจริยธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์

ธุรกิจแฟรนไชส์ก็เหมือนกับธุรกิจอื่น ๆ ที่ต้องยึดถือหลักจริยธรรมในการบริหารจัดการธุรกิจ แฟรนไชส์ให้เป็นที่ยอมรับและเป็นการสร้างแนวทางการประกอบวิชาชีพธุรกิจแฟรนไชส์ที่ดี อีกทั้งยังเป็นการควบคุมแฟรนไชส์ซอร์และแฟรนไชส์ซีให้บริหารธุรกิจแฟรนไชส์อย่างเป็นธรรม แนวทางปฏิบัติทางด้านจริยธรรมสำหรับธุรกิจแฟรนไชส์ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

### 1. การกำหนดจริยธรรมทางธุรกิจ

การกำหนดหลักจริยธรรมหรือการสร้างธุรกิจแฟรนไชส์ให้มีจริยธรรมนั้นอาจกำหนดเป็นหลักพึงปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือการกระทำที่พึงปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือการกระทำที่ไม่เบียดเบียนต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในธุรกิจแฟรนไชส์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ผู้จำหน่ายวัตถุดิบ แฟรนไชส์ซี พนักงาน เจ้าหนี้การค้า ลูกค้า คู่แข่งขัน รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐ ชุมชน สื่อมวลชน นักลงทุน สิ่งแวดล้อม กลุ่มสนับสนุนธุรกิจ สาธารณชน เป็นต้น แฟรนไชส์ซอร์ต้องกำหนดหลักจริยธรรมในการบริหารธุรกิจแฟรนไชส์ให้เป็นไปตามสิ่งที่ควรประพฤติปฏิบัติโดยไม่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวอย่างเช่น การรายงานข้อมูลข้อเท็จจริงแก่ผู้ถือหุ้น การกำหนดเงื่อนไขที่เป็นธรรมแก่ผู้จำหน่ายวัตถุดิบ การพัฒนาแฟรนไชส์ซีให้ได้มาตรฐานและยึดหลักจริยธรรมในการประกอบธุรกิจ การจ่ายค่าจ้างค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมแก่พนักงาน การรักษาความลับสัญญาต่อเจ้าหนี้การค้า การกำหนดราคาสินค้าอย่างเป็นธรรม การแข่งขันอย่างยุติธรรมกับคู่แข่งขัน การปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงานของรัฐ การทำธุรกิจที่ปลอดภัยแก่ชุมชน การเปิดเผยข้อมูลแก่สื่อมวลชนอย่างตรงไปตรงมา การให้ความร่วมมือแก่นักลงทุน การรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม การรับฟังความคิดเห็นของกลุ่มสนับสนุนธุรกิจ และการทำธุรกิจที่มีส่วนช่วยเหลือสาธารณชน เป็นต้น ทั้งนี้แฟรนไชส์ซอร์ต้องกำหนดหลักจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจแฟรนไชส์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในธุรกิจแฟรนไชส์ ซึ่ง Ogbari et al. (2016) ; ศุภนารี พิรสและธรรคนวรัตน์ ไชยเชษฐ์ (2565) เสนอองค์ประกอบทางด้านจริยธรรมที่ผู้ประกอบการควรยึดถือ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบคือ 1) ความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity) 2) ความรับผิดชอบต่อสังคม (Public Spiritedness) 3) การสร้างความน่าเชื่อถือ (Accountability) และ 4) ความโปร่งใส (Transparency) สอดคล้องกับทยากร สุวรรณปักษ์ (2556) ได้ศึกษาองค์ประกอบของจริยธรรม 6 องค์ประกอบ คือ 1) ความซื่อสัตย์ (Honesty) 2) ความยุติธรรม (Justice) 3) ความรับผิดชอบต่อสังคม (Responsibility) 4) ความน่าเชื่อถือ (Trust) 5) การเคารพสิทธิของบุคคล (Respect the Rights) และ 6) การบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม (Environment) และสอดคล้องกับหลักจรรยาบรรณผู้ประกอบการธุรกิจแฟรนไชส์ของสมาคมแฟรนไชส์และเอสเอ็มอีไทย (กฤษณ์ กาญจนบัตร, 2549) กล่าวถึงหลักการพื้นฐานและข้อบังคับแห่งจรรยาบรรณ ดังต่อไปนี้

#### 1) หลักการพื้นฐาน (Basic Principles) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

1.1) ความซื่อสัตย์และไว้วางใจซึ่งกันและกันและกันในธุรกรรมทั้งปวงในการประกอบธุรกิจแฟรนไชส์

1.2) การหลีกเลี่ยงการขัดกันแห่งผลประโยชน์ที่ก่อให้เกิดข้อครหาได้โดยง่าย

1.3) ความโปร่งใสและพร้อมรับการตรวจสอบ

1.4) การดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมและศีลธรรมอันดี รวมทั้งเห็นคุณค่าของการปฏิบัติตามจรรยาบรรณเป็นพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ และ

2) ข้อบังคับแห่งจรรยาบรรณ (Ethical Rules) ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ คือ

2.1) แพรนไชส์ซอร์ต้องเป็นผู้มีสิทธิหรือเป็นเจ้าของในชื่อ หรือเครื่องหมายทางการค้าที่ใช้ในธุรกิจ แพรนไชส์ซอร์พึงดำรงไว้ซึ่งชื่อเสียงของชื่อ หรือเครื่องหมายทางการค้า และมาตรฐานของธุรกิจ แพรนไชส์ และพึงดูแลการประกอบธุรกิจของ แพรนไชส์ซีให้เป็นไปตามมาตรฐานเพื่อประโยชน์ต่อผู้บริโภคและเครือข่าย แพรนไชส์ทั้งหมด

2.2) แพรนไชส์ซอร์พึงคัดเลือก แพรนไชส์ซีที่เหมาะสมต่อธุรกิจ แพรนไชส์ ทั้งนี้พึงต้องพิจารณาโดยสุจริตและคำนึงถึงความเหมาะสมและความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของ แพรนไชส์ซี

2.3) แพรนไชส์ซอร์พึงส่งเสริมให้ผู้สนใจขอรับสิทธิ แพรนไชส์ เพื่อให้ได้รับข้อมูลคำแนะนำ หรือความเห็นจากที่ปรึกษาอิสระ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อนเข้าผูกพัน หรือชำระเงินใด ๆ ต่อ แพรนไชส์ซอร์

2.4) แพรนไชส์ซอร์พึงให้การอบรม ให้คำแนะนำช่วยเหลือและสนับสนุนการประกอบธุรกิจของ แพรนไชส์ซีอย่างเต็มความสามารถ และพึงปฏิบัติต่อ แพรนไชส์ซีด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และไว้วางใจต่อกัน

2.5) แพรนไชส์ซอร์พึงให้โอกาสและระยะเวลาตามสมควรแก่ แพรนไชส์ซีในการแก้ไขข้อผิดพลาดบกพร่องและพึงแก้ไขหรือระงับข้อพิพาทที่ค้างโดยคำนึงถึงประโยชน์ที่เหมาะสมและเป็นธรรมต่อ แพรนไชส์ซี

2.6) แพรนไชส์ซอร์พึงโฆษณาประชาสัมพันธ์ธุรกิจ แพรนไชส์ของตนด้วยข้อเท็จจริงที่ไม่ก่อให้เกิดการสับสนหรือเข้าใจผิดต่อสาธารณชน

2.7) แพรนไชส์ซอร์พึงเปิดเผยข้อมูลธุรกิจ ข้อมูลการเงิน ข้อมูลส่วนบุคคล หรือข้อมูลอื่นที่จำเป็นต่อการตัดสินใจรับสิทธิ แพรนไชส์ของ แพรนไชส์ซี ข้อมูลดังกล่าวต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน และพึงให้ แพรนไชส์ซีมีเวลาตามสมควรในการพิจารณาข้อมูลข้างต้นก่อน แพรนไชส์ซีเข้าผูกพันหรือชำระเงินใด ๆ ต่อ แพรนไชส์ซอร์

2.8) แพรนไชส์ซอร์พึงรักษาความลับของข้อมูล แพรนไชส์ซีหรือผู้สนใจเข้ารับสิทธิ แพรนไชส์ และไม่พึงเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลโดยชัดแจ้ง อีกทั้งพึงกำกับดูแลให้พนักงาน หรือตัวแทนของ แพรนไชส์ซอร์รักษาความลับดังกล่าวโดยเคร่งครัดเช่นกัน

2. การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมทางธุรกิจ

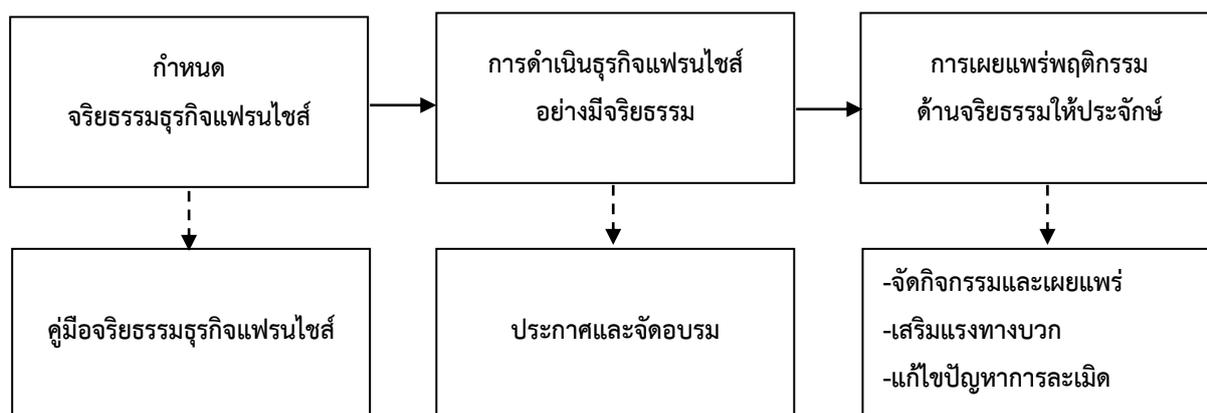
เมื่อ แพรนไชส์ซอร์ได้กำหนดจริยธรรมของธุรกิจ แพรนไชส์ขึ้นมาแล้วจึงต้องนำไปทำให้เกิดการปฏิบัติทางจริยธรรมให้ได้จริง ไม่ใช่กำหนดไว้เพื่อสร้างภาพลักษณ์เท่านั้น ผลของการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมที่ดีจะส่งผลให้เป็นธุรกิจ แพรนไชส์ที่ดีและยั่งยืน โดยการเขียนเป็นคู่มือจริยธรรมทางธุรกิจหรือ

ข้อพึงปฏิบัติในการทำงานเพื่อให้แฟรนไชส์ซอร์ ผู้บริหาร พนักงานของธุรกิจแฟรนไชส์และแฟรนไชส์ซีได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ยึดหลักนิติธรรม ความโปร่งใส ความมุ่งมั่นในความยุติธรรม และความมีคุณธรรม ให้ความสำคัญต่อลูกค้า มีความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3. การเผยแพร่พฤติกรรมด้านจริยธรรมทางธุรกิจให้ประจักษ์

เมื่อได้คู่มือจริยธรรมทางธุรกิจหรือข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน จึงนำไปเผยแพร่คู่มือดังกล่าวไปยังผู้บริหาร แฟรนไชส์ซี และพนักงานของแฟรนไชส์ทุกคน มีการจัดอบรมเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวปฏิบัติตามหลักจริยธรรมของธุรกิจแฟรนไชส์อย่างถูกต้อง มีการสื่อสาร สร้างความตระหนักและปลูกฝังให้พนักงานปฏิบัติตาม มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนผู้บริหาร แฟรนไชส์ซี และพนักงานมีส่วนร่วมในการเผยแพร่จริยธรรมธุรกิจของแฟรนไชส์ อันจะส่งผลให้การดำเนินการใด ๆ ของธุรกิจแฟรนไชส์เป็นไปอย่างมีคุณภาพ คุณธรรม โปร่งใสและตรวจสอบได้ ต่อมาจึงนำผลการปฏิบัติไปเผยแพร่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบถึงการมีจริยธรรมของธุรกิจแฟรนไชส์ จะใช้วิธีการทำเป็นป้ายประกาศ บันทึกลงไว้ในรายงานประจำปี เขียนไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานของแฟรนไชส์ซีและพนักงาน หรือทำเป็นคลิปวิดีโอเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ก็ได้ และหากมีผู้ปฏิบัติตามหลักจริยธรรมของธุรกิจอย่างเด่นชัดควรมีการเสริมแรงทางบวกด้วยการให้รางวัลแก่ผู้นั้นด้วย และประชาสัมพันธ์การแสดงออกพฤติกรรมที่ดีให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบและกรณีที่มีผู้ปฏิบัติได้ทำการละเมิดจริยธรรมทางธุรกิจก็ควรรีบแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็วและควรประชาสัมพันธ์วิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้ได้รับทราบในวงกว้างด้วย

สรุปเป็นกรอบแนวปฏิบัติทางด้านจริยธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แนวปฏิบัติทางด้านจริยธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์

การวิเคราะห์ข่าวธุรกิจแฟรนไชส์ที่ขาดจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจในปี 2565

“การลงทุนมีความเสี่ยง” เป็นคำกล่าวที่เตือนให้ผู้ประสงค์จะลงทุนได้คิดและไตร่ตรองอย่างรอบคอบก่อนที่จะลงทุน ดังจะเห็นได้จากข่าวหลอกให้ลงทุนในแชร์ลูกโซ่หรือตราสารทางการเงิน สำหรับธุรกิจแฟรนไชส์ก็เช่นเดียวกันการที่มีผู้ประกอบการหลอกลวงและโฆษณาให้หลงเชื่อว่าเป็นธุรกิจแฟรนไชส์ โดยมี

จุดประสงค์รับสมัครผู้ร่วมลงทุนในธุรกิจโดยเสนอผลตอบแทนที่สูงทำให้เกิดการชักชวนให้ร่วมลงทุนโดยง่าย เมื่อธุรกิจแฟรนไชส์ประสบปัญหาด้านการบริหารกิจการจึงต้องปิดกิจการและทำให้แฟรนไชส์ซีและลูกค้าเดือดร้อน ดังจะเห็นได้จากข่าวที่ปรากฏในปี พ.ศ.2565 ในสื่อออนไลน์ จำนวน 2 ธุรกิจ ได้แก่

1) บริษัทโม่บาย ทู แมชชีน คอร์ปอเรชั่น จำกัด ดำเนินธุรกิจ WashCoin ร้านสะดวกซัก ได้แจ้งผู้ทำธุรกิจแฟรนไชส์เกือบ 100 ราย ว่าหยุดดำเนินกิจการและให้บริการระบบ Washcoin โดยในวันที่ 1 มกราคม 2565 หยุดให้บริการซ่อมบำรุงและแก้ไขปัญหา วันที่ 6 มกราคม 2565 หยุดให้บริการออนไลน์แก่ลูกค้า (Online Customer Service) ภายในวันที่ 20 มกราคม 2565 หยุดให้บริการแอปพลิเคชัน WashCoin ที่ให้ลูกค้าเติมเงินเข้าระบบเพื่อชำระและสั่งการเครื่องซักผ้าให้ทำงาน และยุติสัญญาแฟรนไชส์ที่ทำกับพาร์ทเนอร์ต่าง ๆ ในวันที่ 25 มกราคม 2565 ทุกระบบจะหยุดให้บริการถาวร (Tangsiri, 2565) จากข้อมูลกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ บริษัทฯ ได้จดทะเบียนจัดตั้งวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2560 ทุนจดทะเบียน 5,000,000 บาท กรรมการผู้มีอำนาจคือ นายมงคล เกริกพิพัฒนสกุล วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งบริษัทฯ เพื่อประกอบกิจการจำหน่ายแฟรนไชส์ระบบเครื่องซักผ้า (มนตรี ศรีวงษ์, 2564) และมีผู้เสียหายเปิดเผยว่า บริษัทได้เปิดกิจการมาเป็นเวลา 4 ปี มีการเสนอหลายแพคเกจมีผู้สนใจร่วมลงทุนเป็นจำนวนมาก ต่อมาเมื่อช่วงประมาณเดือนมีนาคม 2564 บริษัทเริ่มมีความผิดปกติด้านสภาพคล่องทางการเงิน อ่างปัญหาโควิด-19 แต่ยังคงเปิดรับผู้ร่วมลงทุนแฟรนไชส์มาตลอด จึงเกิดปัญหาการวางระบบไม่ถูกต้องตามกำหนดในสัญญา อีกทั้งบริษัทฯ ยังมีการเรียกเก็บเงินค่าแฟรนไชส์รายเดือนอยู่ และเก็บเงินงวดสุดท้ายเมื่อช่วงเดือนธันวาคม 2564 ก่อนจะประกาศปิดกิจการกะทันหันในเดือนมกราคม 2565 (ทีมข่าวอาชญากรรม, 2565)

จากกรณีดังกล่าวข้างต้น บริษัทโม่บาย ทู แมชชีน คอร์ปอเรชั่น จำกัด เป็นธุรกิจแฟรนไชส์ แต่ต้องปิดกิจการกะทันหันเนื่องจากขาดสภาพคล่องทางการเงินและปัญหาการบริหารงาน การบริหารงานของผู้บริหารบริษัทฯ นี้ถือเป็นการกระทำที่ขาดจริยธรรมในการทำธุรกิจ จากรายละเอียดข้างต้นธุรกิจประสบปัญหาภายในแต่ยังประกาศขายแฟรนไชส์ทั้งที่ไม่มีสินค้าให้ผู้ลงทุน บอกเลื่อนการจ่ายค่าตอบแทนรายได้คืนแก่แฟรนไชส์ซี และดำเนินการไม่เป็นไปตามสัญญาแฟรนไชส์ ในที่สุดจึงปิดกิจการและทิ้งให้แฟรนไชส์ซีต้องรับผิดชอบปัญหาที่เกิดขึ้นเอง

ปัจจุบันบริษัทไฮเออร์ อีเลคทริคอล แอปพลายแอนซ์ในฐานะผู้ให้บริการธุรกิจแฟรนไชส์สะดวกซัก “Mr.Hi” เตรียมเข้าบริหารระบบ เปลี่ยนชื่อธุรกิจใหม่และโอนเงินค่าบริหารค้างชำระแก่ผู้ลงทุน “WashCoin” เฉพาะกลุ่มที่เปิดให้บริการแล้ว ส่วนผู้ลงทุนใหม่ที่จ่ายค่าแฟรนไชส์ไปแล้วต้องไปดำเนินการฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายเอง (เศรษฐกิจ, 2565)

2) บริษัท ดารุมะ ซูชิ โโก จำกัด จดทะเบียนจัดตั้งเมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2565 ทุนจดทะเบียน 1,000,000 บาท (BBC News ไทย, 2565) เป็นร้านอาหารสไตล์ญี่ปุ่นแบบบุฟเฟต์ ภายใต้สโลแกน “กินไม่อั้นไม่ต้องจ่ายเพิ่ม” เจ้าของธุรกิจชื่อนายเมธา ชลิ่งสุข หรือบอล อายุ 42 ปี มีร้านแรกตั้งอยู่ที่ซอยอุดมสุข 50 มีการขยายกิจการในรูปแบบแฟรนไชส์มากกว่า 26 สาขา (The Standard Team, 2565) ขายแฟรนไชส์ที่ราคา 2,500,000 บาทต่อสาขา โดยที่ผู้ลงทุนไม่ต้องทำอะไรเลย เพราะทางสำนักงานใหญ่จะเป็นผู้จัดหา

วัตถุดิบ จ่ายค่าพนักงาน รวมไปถึงจ่ายค่าสถานที่ให้อีกด้วย ซึ่งผู้ลงทุนมีหน้าที่เพียงรอรับเงินปันผลจากยอดขายทุก 1 ล้านบาท ผู้ลงทุนแพรนไฮส์จะได้เงิน 1 แสนบาทหรือคิดเป็น 10% จากยอดขาย (Marketthink, 2565) บริษัทฯ มีการจำหน่ายคู่มือรับประทานอาหารบุฟเฟต์ผ่านแอปพลิเคชันในราคา 199 บาท โดยมีเงื่อนไขต้องซื้อ 5 ใบขึ้นไป และบัตรแต่ละใบมีอายุถึง 6 เดือน ซึ่งเป็นราคาที่ถูกลงกว่าความเป็นจริง เพื่อเอาเงินเข้ามาสู่ระบบให้สามารถหมุนไปได้ แต่ภายหลังไม่สามารถดำเนินกิจการต่อไปจึงตัดสินใจหลบหนีไปที่สหรัฐอเมริกา สุดท้ายหลังจากเห็นข่าวและถูกกดดันจากเจ้าหน้าที่ทุกทางจึงตัดสินใจกลับมาที่ประเทศไทยและถูกจับกุม (BBC News, 2565)

จากกรณีดังกล่าวข้างต้น ร้านอาหาร ดารุมะ ซูชิ ไม่ได้เป็นการดำเนินธุรกิจในรูปแบบแพรนไฮส์แต่นำรูปแบบแพรนไฮส์มาใช้ในการระดมทุนและจ่ายค่าตอบแทนที่มาร่วมลงทุน เนื่องจากธุรกิจแพรนไฮส์จะต้องมีการถ่ายทอดระบบการจัดการและแพรนไฮส์ขอจะไม่เข้าไปควบคุมการดำเนินธุรกิจของแพรนไฮส์แต่จะควบคุมในด้านมาตรฐานที่กำหนดไว้เท่านั้น ผู้บริหารบริษัทฯ ดำเนินการมาแล้วประสบปัญหาการขาดสภาพคล่องทางการเงินจึงปิดกิจการและหลบหนี การบริหารงานของผู้บริหารบริษัทฯ นี้ถือว่าการกระทำที่ขาดจริยธรรมในการทำธุรกิจ จากรายละเอียดข้างต้นธุรกิจประสบปัญหาภายในแต่ยังทำการส่งเสริมการขายเพื่อจัดหาเงินเข้ามาในธุรกิจทั้งที่ทราบอยู่แล้วว่าการดำเนินการส่งเสริมการขายนั้นเป็นการขายต่ำกว่าราคาทุนและจะต้องขาดทุนในที่สุด

ปัจจุบันร้านอาหารดารุมะ ซูชิ ได้เปิดกิจการต่อจากเจ้าของเดิมและเปลี่ยนชื่อเป็น ร้าน MaMa Daruma และแจ้งให้ลูกค้าที่ซื้อคู่มือออนไลน์ในราคา 199 บาท ให้สามารถกลับมาใช้ที่ร้านได้ โดยมีเงื่อนไขการใช้คู่มือคือต้องโทรศัพท์จองล่วงหน้า 1 วัน ทุกครั้งก่อนเข้าใช้บริการ เวลาการจอง 11.00-14.00 น. สามารถใช้บริการได้ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ วันละ 4 รอบ คือ รอบที่ 1 เวลา 11.00 น. รอบที่ 2 เวลา 12.30 น. รอบที่ 3 เวลา 14.00 น. และรอบที่ 4 เวลา 15.30 น. หากจองโต๊ะแล้วไม่มาตามเวลาที่กำหนดเกิน 15 นาที จะปล่อยโต๊ะทุกกรณี ทั้งนี้ผู้มาใช้บริการจะต้องแสดงหลักฐานการยืนยันตัวตน ได้แก่ หน้าแอปพลิเคชันที่มีคู่มือ สำเนาบัตรประชาชน และสลิปการโอนเงินหรือสำเนาหน้าบัตรเครดิต (Innnews, 2565)

จากข่าวธุรกิจทั้ง 2 ข่าว แพรนไฮส์ซอร์ขาดความซื่อสัตย์ ขาดความโปร่งใส และความรับผิดชอบในการดำเนินธุรกิจแพรนไฮส์จนประสบปัญหาต้องปิดกิจการ แต่ก็มีหุ้นส่วนและญาติที่มีจริยธรรมทางธุรกิจได้เข้ามารับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานที่ผิดพลาดโดยให้แพรนไฮส์ซีและลูกค้าที่ได้รับผลกระทบน้อยที่สุดจึงควรได้รับการยกย่องเป็นอย่างยิ่ง

## สรุป

จริยธรรมในการทำธุรกิจแพรนไฮส์ คือหลักการปฏิบัติต่าง ๆ ที่นำมาใช้ประกอบธุรกิจแพรนไฮส์ที่ก่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย ส่งผลแพรนไฮส์ซอร์มีสำนึกในหน้าที่ สร้างความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในธุรกิจ มีความสามารถทางการแข่งขัน เพิ่มยอดขายและลดค่าใช้จ่าย และช่วยสร้างภาพลักษณ์และสร้างธุรกิจมีการเติบโตอย่างยั่งยืน แนวทางปฏิบัติทางด้านจริยธรรมในธุรกิจแพรนไฮส์

ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรกการกำหนดจริยธรรมทางธุรกิจโดยเขียนเป็นคู่มือการปฏิบัติงานที่มีจริยธรรม สามารถกำหนดเป็นหลักจริยธรรมพื้นฐาน เช่น ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบต่อสังคม การสร้างความน่าเชื่อถือ ความโปร่งใส การเคารพสิทธิของบุคคล การบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น หรือยึดตามหลักจรรยาบรรณของสมาคมแพรนไฮส์และเอสเอ็มอีไทย ที่กำหนดไว้ 8 ประการ จากนั้นขั้นตอนมาจึงนำหลักจริยธรรมที่กำหนดไว้แล้วมาปฏิบัติโดยการประกาศและจัดอบรมให้สามารถปฏิบัติได้จริง และขั้นตอนสุดท้ายคือการเผยแพร่ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม และหากพนักงานหรือแพรนไฮส์ซีปฏิบัติดีก็ควรชื่นชมหรือให้รางวัลและประกาศให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ แต่หากปฏิบัติในทางที่ขาดจริยธรรมแพรนไฮส์เซอร์ต้องรีบแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

### เอกสารอ้างอิง

- กฤษณ์ กาญจนบัตร. (2549). *คุณสมบัติแพรนไฮส์ซี*. สืบค้นเมื่อ 31 มกราคม 2566, จาก [PDF slides]. SlideShare <https://www.dbd.go.th/download/consumer3.pdf>.
- ทยากร สุวรรณปักษ์. (2556). จริยธรรมทางธุรกิจและผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 4(1), 46-66.
- ทินพันธุ์ นาคะตะ. (2557). *คุณธรรม จริยธรรมกับศีลธรรม: จากมุมมองของปรัชญา* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: มูลนิธิเพื่อการศึกษาประชาธิปไตยและการพัฒนา (โครงการจัดพิมพ์คปไฟ).
- ทีมข่าวอาชญากรรม. (2565). *ร้อง “ดีเอสไอ” เอาผิดผู้บริหารแพรนไฮส์ร้านสะดวกชั๊กชื่อดัง หลอกลงทุนก่อนปิดกิจการหนีเสียหาย 100 ล้านบาท*. สืบค้นเมื่อ 31 มกราคม 2566, จาก <https://mgronline.com/crime/detail/9650000012911>.
- พรนพ พุกกะพันธุ์. (2545). *จริยธรรมธุรกิจ ยุคโลกาภิวัตน์* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์ 2545.
- พระเทพเวที (ประยุทธ์ ปยุตโต). (2535). *การพัฒนาจริยธรรม* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระศิลาศักดิ์ สุเมโธ, พระหาไทยน้อย, ญาณเมธี, วิมลพร สุวรรณแสนทวี และ อุทัย ภูคดหิน. (2565). จริยธรรมนักรการเมืองไทยในปัจจุบัน. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย*, 2(3), 129-138.
- พิภพ วังเงิน. (2546). *จริยธรรมทางธุรกิจ* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- ไพฑูริย์ สีนลารัตน์. (2542). *การเปลี่ยนแปลงทางสังคม: ผลกระทบต่อค่านิยมและการศึกษาไทยในจริยธรรมกับการศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มนตรี ศรีวงษ์. (2564). *เรียนรู้จากข้อผิดพลาด แพรนไฮส์ร้านสะดวกชั๊ก WashCoin*. สืบค้นเมื่อ 31 มกราคม 2566, จาก <https://www.thaismescenter.com/เรียนรู้จากข้อผิดพลาด-แพรนไฮส์ร้านสะดวกชั๊ก-Washcoin>.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- ศิริพัฒน์ ศรีจันทร์. (2564). การพิจารณาก่อนเป็นแฟรนไชส์ซี. *วารสารวิชาการ และวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(2), 281-293.
- ศุภณารี พิรส และ ธรรมศนวัตร ไชยเชษฐ์. (2565). จริยธรรมทางธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์และเงินเนอเรชั่นวายในจังหวัดพิษณุโลก. *วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 4(1), 1-17.
- เศรษฐกิจ. (2565). *ร้านสะดวกซัก WashCoin ลอยแพแฟรนไชส์ เสียหายกว่า 100 ล้านบาท*. Thai PBS [online] สืบค้นเมื่อ 31 มกราคม 2566, จาก <https://www.thaipbs.or.th/news/content/311644>.
- อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง, บัณฑิต ผังนิรันดร์ และ ต่อศักดิ์ ขอแก้ว. (2546). *จริยธรรมทางธุรกิจ: Business ethics*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- BBC News. (2565). *ดารุมะ: จับ เมธา ชลิ่งสุข เจ้าของแบรนด์ร้านบุฟเฟต์แชลมอน พบหนีไปสหรัฐอเมริกา คาดผู้เสียหายนับพัน*. สืบค้นเมื่อ 7 กันยายน 2565, จาก <https://www.bbc.com/thai/Thailand-61857046>.
- Innnews. (2565). *ดารุมะซูชิ คีนซีพกลายเป็น MaMa Daruma พร้อมสอนวิธีใช้เวาเซอร์เก่า*. สืบค้นเมื่อ 23 ธันวาคม 2565, จาก [https://www.innnews.co.th/lifestyle/news\\_383880](https://www.innnews.co.th/lifestyle/news_383880).
- Marketthink. (2565). *กรณีศึกษา Daruma Sushi “แพภัยตัวเองหรือตั้งใจโกง”*. สืบค้นเมื่อ 23 ธันวาคม 2565, จาก <https://www.markettihin.co/27447>.
- Ogbari, M.E., Oke, A.O., Ibukunoluwa, A.A., Ajagbe, M.A. and Ologbo, A.C. (2016). Entrepreneurship and Business Ethics: Implications on Corporate Performance. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 6(3), 50-58.
- Tangsiri. (2565). *ฟ้องลบร้านสะดวกซัก Washcoin ชิงปิดกิจการ ความเสียหายหลักร้อยล้าน แฟรนไชส์ 80 สาขาไร้คนดูแล*. สืบค้นเมื่อ 31 มกราคม 2566, จาก <https://brandinside.asia/end-of-washcoin>.
- The Standard Team. (2565). *“ดารุมะ ซูชิ” เวาเวอร์บุฟเฟต์ทิพย์ กับความเสียหายหลัก 100 ล้าน*. สืบค้นเมื่อ 23 ธันวาคม 2565, จาก <https://thestandard.co/daruma-sushi>.

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือ  
จากประเทศจีนผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง  
จังหวัดขอนแก่น

Marketing Mix Factors Affecting Customer's Buying Decision about Mobile  
Accessories Made in China via E-marketplace in Mueang District,  
Khon Kaen Province

DEPING KONG<sup>1</sup>, ฐิตารีย์ ศิริมงคล<sup>2</sup> และรมसन นิลพงษ์<sup>3</sup>

DEPING KONG<sup>1</sup>, Thitaree Sirimongkol<sup>2</sup>, and Romson Nilphong<sup>3</sup>

<sup>1\*</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

<sup>2,3</sup>อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

<sup>1\*</sup>Postgraduate Student, Faculty of Business Administration, Northeastern University

<sup>2,3</sup>Lecturer, Faculty of Business Administration, Northeastern University

อีเมล: 635380472@qq.com

วันที่รับบทความ (Received)

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

1 กุมภาพันธ์ 2566

9 พฤษภาคม 2566

24 พฤษภาคม 2566

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 6P's ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนที่สั่งซื้อผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 250 คน โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 23-30 ปี ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพอิสระ รับจ้างไม่ประจำ นักศึกษา โดยมีรายได้เฉลี่ยที่ 10,001 – 20,000 บาท ต่อเดือน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 6P's พบว่าทั้ง 6 ด้านมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านราคา และพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 6P's ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการส่วนบุคคล ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางจัดจำหน่ายตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้ สามารถร่วมกันส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนที่สั่งซื้อผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่นได้ร้อยละ 41.7, 50.3, 54.9, 57.8 ตามลำดับ (adjusted R<sup>2</sup> = .417, .503, .549, .578) ในส่วนของส่วนประสมทางการตลาด 6P's ทางด้านราคา และด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว ไม่มีผลต่อการ

ตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนที่สั่งซื้อผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคใน  
อำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น

**คำสำคัญ:** ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 6P's การตัดสินใจซื้อ ตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

## ABSTRACT

The purpose of this quantitative research was to study the influence of marketing mix factors affecting customer's buying decision about mobile accessories made in China via commercial market in Muang District, Khon Kaen Province. The research instrument to collected information was estimation questionnaire 5 levels. The sample group was customers in Mueang district, Khon Kaen province, with the total number of 250 people with the method of Purposive Sampling. The data were analyzed using percentage, mean, standard deviation (S.D.) and Multiple Regression Analysis (MRA).

The research result were found that the majority of the sample group was female, the age was between 23-30 years. The highest education was Bachelor Degree. Most of them were freelance worker and students, average monthly income was between 10,001-20,000 bath. The marketing mix factors (6ps) were found that 6 aspects were rated at a high level, the aspect with the highest average was price and the results showed that marketing mix factors affecting consumer's buying decision about mobile accessories in 4 aspects including personalization, promotion, product and place, respectively. These factors affected customer's buying decision about mobile accessories made in China via commercial market in Khon Kaen province at 41.7%, 50.3%, 54.9%, 57.8%, respectively (adjusted R2 =.417, .503, .549,.578). Price and privacy did not affect consumer's buying decision about mobile accessories made in China via commercial market in Khon Kaen province.

**Keywords:** Marketing Mix Factors (6ps), Buying Decision, E-marketplace

## บทนำ

การพัฒนาของสังคม เทคโนโลยี สภาพแวดล้อม และปัจจัยต่าง ๆ ส่งผลให้อุตสาหกรรมค้าปลีกในประเทศไทยมีวิวัฒนาการมาอย่างต่อเนื่องเช่นกัน ในอดีตนั้นการค้าจะเน้นกิจกรรมการซื้อขายที่ร้านค้าเป็นธุรกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้าน ส่วนร้านค้าปลีกสมัยใหม่ เป็นการค้าปลีกในรูปแบบห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านสะดวกซื้อ หรือร้านขายสินค้าเฉพาะอย่าง ซึ่งใช้ระบบเข้ามาบริหารจัดการ ด้านการจัดเก็บ การขายสินค้า และบริหารงาน ร่วมกับการใช้พนักงานในการขายและให้บริการลูกค้า ช่วยให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงและมีความสะดวกสบายในการซื้อสินค้าหลากหลายประเภทได้พร้อมกันจากร้านค้าแห่งเดียว ในปัจจุบัน

นี้รูปแบบช่องทางการซื้อขายสินค้า เปลี่ยนแปลงไปสู่ธุรกิจค้าปลีกแบบไม่จำเป็นต้องมีหน้าร้านเสมอไป หนึ่งในช่องทางการจำหน่ายสินค้าคือ ตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การซื้อขายออนไลน์ ซึ่งสินค้านำเข้ามาจำหน่ายในช่องทาง E-marketplace เป็นที่นิยมนำเข้ามาเป็นอันดับต้น ๆ นั่นคือสินค้าที่มาจากแหล่งผลิตจากประเทศจีน และด้วยเหตุผลที่ว่าคุณภาพที่สมเหตุผล จนทำให้ผู้ค้าออนไลน์ต่างนิยมเลือกสินค้านำเข้าจากจีน สินค้าที่ขายดี ได้แก่ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เสื้อผ้าแฟชั่น รองเท้าแฟชั่น กระเป๋า เครื่องประดับ อุปกรณ์สัตว์เลี้ยง อุปกรณ์เสริมความงาม อุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ อะไหล่ระดับยนต์ อุปกรณ์แม่และเด็ก (Ibiz, 2019)

สำหรับอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ อุปกรณ์เสริมบางอย่างก็มีความสำคัญ เพื่อความสะดวกและความปลอดภัย เมื่อซื้อสมาร์ตโฟนเครื่องใหม่ สิ่งแรกที่ควรหามาใช้คือ 1) เคสกันกระแทกเพื่อปกป้องโทรศัพท์มือถือตกกระแทก 2) ฟิล์มกันรอย 3) หัวชาร์จ เพื่อให้ชาร์จอุปกรณ์ได้หลายๆ แบบ 4) อุปกรณ์ยึดมือถือในรถ/มอเตอร์ไซค์ใช้ร่วมสมาร์ตโฟนเป็น GPS นำทางจึงเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ เพราะสะดวกและปลอดภัย 5) อุปกรณ์ลดแรงสั่น (Vibration Dampener) 6) หูฟัง 7) แท่นชาร์จไร้สาย 8) การ์ด microSD 9) ขาตั้ง ซึ่งทั้งหมดนี้คืออุปกรณ์เสริมสำคัญที่นิยมหามาใช้คู่กับสมาร์ตโฟน เพื่อปกป้องตัวโทรศัพท์มือถือจากอุบัติเหตุที่ไม่คาดฝัน และเพื่อให้ใช้งานได้อย่างสะดวก ปลอดภัย (Thai mobil center, 2020)

จากแนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภคคนไทยที่ซื้อสินค้าที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์เสริมโทรศัพท์มือถือผ่าน E-marketplace เพิ่มมากขึ้น ผ่านแพลตฟอร์ม E-Marketplace สูงสุดจะเป็น Shopee ร้อยละ 89.70 รองลงมาคือ Lazada ร้อยละ 74.0 และ Facebook ร้อยละ 61.20 โดยผู้บริโภคส่วนใหญ่เลือกแพลตฟอร์มจากการที่สินค้ามีความคุ้มค่ากับการซื้อ ใช้งานง่าย ความหลากหลาย ผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นในระบบชำระเงิน รวมถึงการมีโปรโมชั่นในช่วงวันสำคัญต่าง ๆ ในแต่ละเดือนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแหล่งสินค้าแหล่งหนึ่งมาจากประเทศจีนได้รับความนิยมจากผู้บริโภคชาวไทย จนเกิดการขยายฐานจำหน่ายอุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จึงสนใจวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (6P's) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนผ่าน E-marketplace ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น ซึ่งผลการวิจัยนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้โดยผู้ประกอบการชาวจีนที่จำหน่ายสินค้าอุปกรณ์เสริมมือถือผ่าน E-marketplace เพื่อจัดการส่วนประสมทางการตลาดให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคคนไทย อันจะนำมาสู่การตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนได้ง่ายมากขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อส่วนประสมทางการตลาด (6P's) และการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาด (6P's) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดขอนแก่น

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับส่วนประสมการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาดนับเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารการตลาดเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดเป้าหมายให้ได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุด (วันวิสา ก้อนนาค, 2562) ต่อมา มีการแข่งขันทางการตลาดที่สูงขึ้นเพื่อให้ทันต่อความต้องการของผู้บริโภค จึงได้มีการปรับการตลาดแบบดั้งเดิมที่มีส่วนประสมทางการตลาด 4P โดยเพิ่มส่วนประสมทางการตลาดอีก 2 ด้านใหม่ได้แก่ Personalization ด้านการให้บริการแบบเฉพาะเจาะจงและ Privacy การรักษาความเป็นส่วนตัว จนก่อให้เกิดองค์ประกอบการตลาดแบบใหม่ 6P's ส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์เป็นแนวคิดของนักการตลาดที่จะบริหารและพัฒนาองค์กรให้มีความสอดคล้องตรงกับเป้าหมาย (หงสา ปลาทอง, 2563) โดยทางด้านสุนธิสา ตรงจิตร (2559) กล่าวว่า กลยุทธ์ส่วนผสมทางการตลาดสำหรับช่องทางทางการขายสินค้าผ่านตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) มีรายละเอียดที่แตกต่างจากการทำการตลาดในรูปแบบ Offline Marketing โดยประกอบด้วย 6 ส่วน (6P's) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านการให้บริการแบบเฉพาะเจาะจง (Personalization) ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว (Privacy) และเมธีจรัสรัตน์ พัวคุณมี (2560) กล่าวว่าส่วนประสมทางการตลาด 6'Ps เป็นเครื่องมือสำคัญในการช่วยสร้างการขายสินค้าของการตลาดแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นประกอบไปด้วย

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) ในการซื้อขายอุปกรณ์เสริมมือถือทางออนไลน์เพื่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าสินค้านั้นจะต้องมีตราที่ยี่ห้อ แม้ว่าสินค้านั้นจะมีคุณภาพดีจริง ซึ่งโดยส่วนใหญ่ลูกค้ามีแนวโน้มที่จะซื้อสินค้าจากร้านที่เคยได้ยี่ห้อชื่อเสียงมาก่อน ทั้งนี้ผู้ขายยังต้องคำนึงถึงวิธีการจัดส่งสินค้าให้อยู่ในสภาพที่ดีที่สุดด้วย

2. ราคา (Price) ในส่วนของราคาผู้ขายควรมีการตั้งราคาให้เหมาะสมกับคุณภาพของอุปกรณ์เสริมมือถือและยังต้องคำนึงถึงต้นทุนค่าขนส่งสินค้าด้วยว่าเหมาะสมกับราคาอุปกรณ์เสริมมือถือหรือไม่

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ซึ่งในตลาดออนไลน์นั้นผู้ขายไม่ควรยึดเว็บไซต์เป็นช่องทางการค้าเพียงอย่างเดียว ควรเปิดช่องทางการค้าตามวิธีปกติ ทำควบคู่กันไป เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ซื้อมากยิ่งขึ้น รวมถึงการให้บริการในการชำระเงินที่สามารถเลือกได้หลากหลายช่องทาง อาทิเช่น การจ่ายผ่าน Internet banking การชำระผ่านบัตรเครดิต การเก็บเงินปลายทาง

4. การส่งเสริมการขาย (Promotion) การส่งเสริมการขายออนไลน์เป็นสิ่งจำเป็นเช่นเดียวกับการค้าปกติ โดยรูปแบบมีการให้ส่วนลดพิเศษในเทศกาลต่างๆรวมทั้งการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าเข้ามาเลือกสินค้าอุปกรณ์เสริมมือถือออนไลน์ เช่น การสั่งซื้อเคสกันกระแทกแถมคู่มือป้องกันฟิล์มกันกระแทก

5. การรักษาความเป็นส่วนตัว (Privacy) ในการซื้อขายผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทางผู้ซื้อต้องมีการกรอกข้อมูลส่วนตัวของตนส่งไปให้ผู้ขาย ดังนั้นผู้ขายต้องรักษาข้อมูลความลับของข้อมูลเหล่านี้ โดยต้องได้รับอนุญาตจากทางลูกค้าก่อนการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ

6. การให้บริการส่วนบุคคล (Personalization) ปัจจุบันสามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าแต่ละคนได้ผ่านเว็บไซต์ของผู้ขาย จึงสามารถให้บริการแบบเจาะจงกับลูกค้าแต่ละรายได้อย่างชาญฉลาด

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ

วันวิสา ก้อนนาค (2562) ได้สรุปเกี่ยวกับ กระบวนการตัดสินใจซื้อ เริ่มตั้งแต่ขั้นได้รับสิ่งเร้าไปจนถึงขั้นสุดท้ายคือขั้นตอนการตอบสนองของผู้ซื้อ โดยปกติมักจะมีผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้วยเสมอ ซึ่งจะนำพาไปสู่กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ (สามารถ สิทธิมณี, 2562) ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 การรับรู้ถึงปัญหา กระบวนการซื้อจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ซื้อตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการของตนเองต่อสินค้าหรือบริการ

ขั้นที่ 2 การค้นหาข้อมูล ขั้นนี้ผู้ซื้อจะแสวงหาข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ เพื่อนำมาใช้ในการประเมินทางเลือก

ขั้นที่ 3 การประเมินผลทางเลือก ผู้ซื้อจะนำข้อมูลที่ได้จากการแสวงหาและรวบรวมไว้มาวิเคราะห์พิจารณาข้อดี ข้อเสียของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ทั้งในลักษณะการเปรียบเทียบในทางเลือกที่ดีที่สุด

ขั้นที่ 4 การตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด ในการซื้อสินค้าหรือบริการ ผู้ประเมินจะทราบข้อดี ข้อเสียของสินค้า โดยอาจใช้ประสบการณ์ในอดีตร่วมเป็นเกณฑ์ทั้งประสบการณ์ของตนเองและผู้อื่นการเลือก และเปรียบเทียบสิ่งที่ต้องการจากทางเลือกอื่นมากมายโดยนำมาพิจารณาด้วยเหตุผล แล้วจึงตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดเพื่อให้ได้สิ่งที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของตนเอง (เปรมกมล หงษ์ยนต์, 2562)

ขั้นที่ 5 การประเมินภายหลังการซื้อเป็นขั้นสุดท้ายหลังจากการซื้อ ผู้ซื้อจะนำผลิตภัณฑ์ที่ซื้อมันมาใช้และทำการประเมินตามความรู้สึกพึงพอใจ ซึ่งอาจนำไปสู่การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในครั้งต่อไป ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ หลายด้าน ซึ่งเกิดจากการสร้างสมตามกระบวนการความนึกคิดและจิตวิทยาของตนเอง ตามสังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน จากในอดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งส่งผลให้ทัศนคติผู้บริโภคแตกต่างกันไปด้วย (ชิษณุพงศ์ สุกก่า, 2560)

### อุปกรณ์เสริมมือถือ

ด้วยเทคโนโลยีที่ล้ำหน้าก้าวไกลจนทำให้โทรศัพท์มือถือ หรือเรียกว่าสมาร์ทโฟน ซึ่งสามารถใช้งานโซเชียลเน็ตเวิร์คและแอปพลิเคชันสนทนาชั้นนำ โดยที่ผู้ใช้สามารถปรับแต่งลูกเล่นการใช้งานสมาร์ทโฟนให้ตรงกับความต้องการได้มากกว่ามือถือธรรมดา และเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุดทางด้านอุตสาหกรรมโทรศัพท์มือถือและอุปกรณ์เสริมในภาพรวม พบว่ามีผู้บริโภคเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะกลุ่มเยาวชนที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี จึงทำให้ติดการใช้สมาร์ทโฟนเพื่อเข้าถึงสังคมออนไลน์หรือเว็บไซต์ อีคอมเมิร์ซ ยิ่งมีการพัฒนาของเทคโนโลยีมากเท่าไร ก็จะมีอุปกรณ์ที่มาเพิ่มความสะดวกในการใช้ชีวิตให้มากขึ้นเรื่อย ๆ ปัจจุบันความนิยมในบรรดา Accessories อุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีน ก็มีขายมากขึ้นเพื่อจากการสำรวจพบว่า โอกาสในการทำธุรกิจจำหน่ายเคสโทรศัพท์มือถือ มีโอกาสในการเจริญเติบโตตามตลาดสมาร์ทโฟนที่ปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงมาก ทุกแบรนด์มีการพัฒนาสินค้าออกมาอยู่ตลอดเวลา อีกทั้ง

ผลการวิจัยพบว่า มีอัตราการซื้อใช้ของอุปกรณ์เสริมโทรศัพท์มากขึ้น โดยเฉพาะเคสโทรศัพท์ที่เป็นส่วนหนึ่งของการซื้อใช้โทรศัพท์ประเภทสมาร์ทโฟน (ธนชชา สิริทธิถะวงศ์, 2556)

### ตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

เมธธีรรัตน์ พัวคุณมี (2560) กล่าวว่า e - Marketplace หรือ ตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ สื่อกลางการซื้อขายสินค้าออนไลน์ขนาดใหญ่ อยู่บนเว็บไซต์ที่มีผู้เชี่ยวชาญพร้อมให้บริการ การจัดการร้านค้าในรูปแบบที่สามารถเข้าถึงได้อย่างง่าย ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้สะดวก มีกระบวนการซื้อ การเปรียบเทียบสินค้า การค้นหาสินค้า และการชำระเงิน ตลอดจนบริการหลังการขาย สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี มีทิศทางแนวโน้มและศักยภาพในการเติบโตได้สูงในอนาคต เนื่องมาจากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปและกิจกรรมต่าง ๆ ล้วนแล้วแต่เกี่ยวข้องกับการใช้อินเทอร์เน็ตเกือบทั้งสิ้น ซึ่งถือว่าการประหยัดเวลาและการเดินทาง (ธรรมรัตน์ ธารีรักษ์, 2563) อีกทั้งยังมีนักลงทุนจากต่างประเทศเข้ามาลงทุนในธุรกิจอีคอมเมิร์ซมากขึ้น ทั้งจากประเทศจีน เกาหลีใต้ ญี่ปุ่น สิงคโปร์ มาเลเซีย และไต้หวัน เป็นต้น เข้ามาลงทุนด้าน e-Marketplace และ e-Payment ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้ผู้ประกอบการชาวไทยได้พัฒนาตัวเองและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภคอีกด้วย สาธิตา เชื้อนคำ, 2562) เป็นเหตุให้เกิดการแข่งขันในภาคธุรกิจออนไลน์ที่สูงขึ้น เนื่องจากสามารถสร้างการรับรู้และสามารถเข้าถึง กลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้อย่างกว้างขวาง หลากหลายช่องทาง รวดเร็ว และใช้ต้นทุนต่ำ สิ่งเหล่านี้เป็นเหตุให้มูลค่าการเติบโตของตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทุกปี (รวีภา สู้สกุลสิงห์ และวราวุธฤกษ์ วรารักษ์, 2564) เนื่องจากการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางในการดำเนินธุรกิจเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่นิยมซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านค้าทั่วไปกลายมาเป็นการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านระบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้น (วริศรา สู้สกุลสิงห์ และวราวุธฤกษ์ วรารักษ์, 2563)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 6P's ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้า โดยมีผลการศึกษางานวิจัย ธรรมรัตน์ ธารีรักษ์ (2563) สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 6P's มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สุภารัตน์ ศรีสว่าง และ ถนอมพงษ์ พานิช (2564) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเฟซบุ๊กของบุคคลกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาระบุว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่มีอิทธิพลส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเฟซบุ๊กของบุคคลกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การรักษาความเป็นส่วนตัว และการให้บริการส่วนบุคคล

จากผลการวิจัย เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่มีต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของ ธัญชกร ธนโชติอลงกร และธนกร สิริสุคันธา (2564) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า ประกอบด้วยปัจจัยด้านราคา ด้านการให้บริการส่วนบุคคลและด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว

ปฐมนิธิกรณัฐตา ภัทรภิญโญ, พุฒิธร จิรายุส และ ภัสสิรี วรเวชชนกุล (2564) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์และการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าโชว์ห่วยผ่านทางแอปพลิเคชัน Shopee ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการส่วนบุคคล และด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าโชว์ห่วยผ่านทางแอปพลิเคชัน Shopee

ทั้งยังมีผลการศึกษางานวิจัยเรวดี ฉลาดเจน และชาตยา นิลพลับ (2564) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มเจเนอเรชั่น Y ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสินค้า ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านราคา ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มเจเนอเรชั่น Y และด้านการให้บริการส่วนบุคคล ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มเจเนอเรชั่น Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

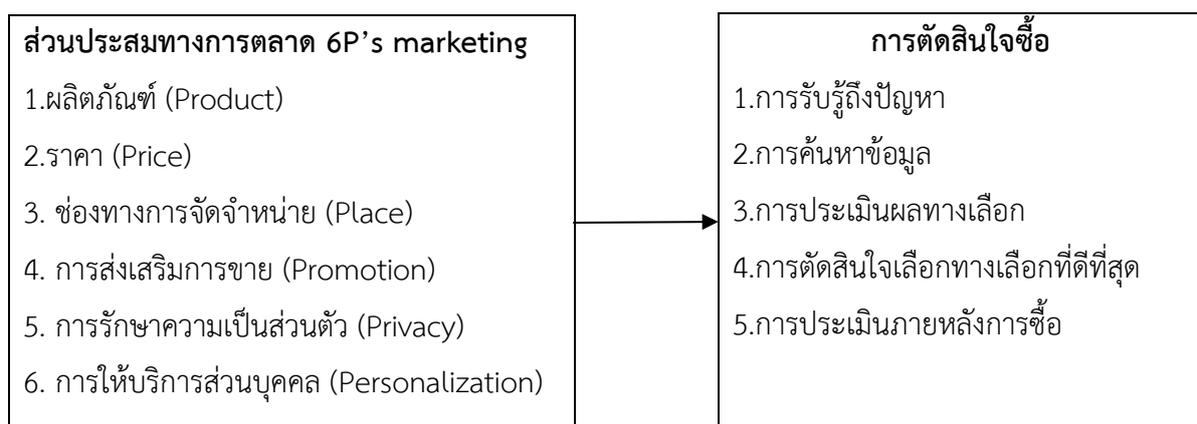
การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเนื้อหาและทบทวนแนวคิดและทฤษฎี ตัวแปรและกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

(Independent Variable)

ตัวแปรตาม

(Dependent Variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยและขอบเขตการวิจัย โดยมีวิธีการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังนี้

**1. พื้นที่การวิจัย** ผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีการซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

**2. ขอบเขตด้านเนื้อหา** ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (6P's) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

### 3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร ประชากรที่มีการซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยการเลือกตัวอย่างจากจำนวนประชากรในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีจำนวน 415,594คน (สำนักงานสถิติจังหวัดขอนแก่น, 2564)

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งไม่สามารถระบุได้ว่าจำนวนผู้ใช้งานตลาดกลางพาณิชย์เพื่อการซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีน จึงใช้หลักการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Siddiqui (2013) ที่ระบุว่าขนาดตัวอย่างควรอยู่ระหว่าง 15-20 ตัวอย่างต่อ 1 ตัวแปรทำนาย ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้มีทั้งหมด 11 ตัวแปรทำนาย ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 360 ชุด และมีจำนวนแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ในการประมวลผลจำนวน 250 ชุด โดยขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีโดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เคยซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนผ่านตลาดกลางพาณิชย์ ตอบแบบสอบถามและกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนด

### 4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อสรุปข้อมูลที่ได้จากการศึกษาอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์การเปรียบเทียบและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาคือส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis -MRA) โดยใช้ค่า Durbin-Watson ในการทดสอบว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ภายในตัวเองหรือไม่การวัดค่า Durbin-Watson ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.604 การตรวจสอบตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กันสูง 2.ค่าความคงทนของการยอมรับ (Tolerance) มีค่าดังนี้ (Production) .718, (Place) .712, (Personal) .633, (Promotion) .580 ตามลำดับ และค่าปัจจัยการขยายตัวของความแปรปรวน (VIF) มีค่าดังนี้ (Production)1.724, (Personal) 1.580, (Place) 1.404, (Production) 1.393 ตามลำดับ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Dependent Variable) จำนวนหนึ่งตัวแปรกับตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไปเป็นสถิติที่ใช้ใน

การทดสอบสมมติฐานโดยเมื่อทราบค่าตัวแปรหนึ่งก็จะสามารถทราบอีกตัวแปรหนึ่งได้ ผู้วิจัยจึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรที่ส่งผลมาเขียนเป็นสมการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนที่สั่งซื้อผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่น (y) โดยใช้คะแนนดิบดังนี้

$$y = .687a + .520 X5 + .249 X4 + .213 X1 + .175 X3 + E$$

y คือการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนที่สั่งซื้อผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่น

a คือ ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

X5 คือ ด้านการใช้บริการส่วนบุคคล

X4 คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด

X1 คือ ด้านผลิตภัณฑ์

X3 คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

E คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

## 5. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ในการวัดลักษณะประชากรศาสตร์ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจอุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนั้นเป็นคำถามแบ่งเป็น 3 ส่วนประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านส่วนประสมทางการตลาดประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการขาย การให้บริการแบบเฉพาะเจาะจง การรักษาความเป็นส่วนตัว

ตอนที่ 3 แบบสอบถามด้านการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย การรับรู้ปัญหา การแสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ พฤติกรรมภายหลังการซื้อ ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) เท่ากับ 0.942 ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบแอลฟา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

## ผลการวิจัย

การศึกษาส่วนประสมทางการตลาด 6P's ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้งานตลาดกลางพาณิชย์เพื่อการซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนโดยการแจกแบบสอบถามแบบเจาะจง ซึ่งมีจำนวนแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ใน

การประมวลผลจำนวน 250 ชุด โดยขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการกำหนดตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม

ข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมุติฐานความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามจำนวน 1 ตัวแปร กับตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไปโดยสรุปผลการวิจัยการอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 6P's ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนที่สั่งซื้อผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่นพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 23-30 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพอิสระ รับจ้างไม่ประจำ นักศึกษา โดยมีรายได้เฉลี่ยที่ 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านปัจจัยทางการตลาด 6P's ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนที่สั่งซื้อผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 6 ด้าน โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุด ได้แก่ ด้านราคา รองลงมาได้แก่ ด้านส่งเสริมการขาย ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการให้บริการส่วนบุคคล ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์การตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนที่สั่งซื้อผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่น ด้านการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการตัดสินใจซื้อของกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในหัวข้อ ผู้บริโภคมีการเปรียบเทียบข้อมูลผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกันกับเว็บไซต์อื่น ๆ ส่งผลให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความสำคัญระดับมาก รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนประเมินทางเลือก โดยการได้ประเมินความคุ้มค่า การประหยัดค่าใช้จ่ายของผู้บริโภคก่อนการตัดสินใจซื้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในความสำคัญระดับมาก ส่วนขั้นตอนการค้นหาข้อมูลมีการค้นหาข้อมูลอุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนตามคุณสมบัติที่ต้องการ หรือที่มีการแนะนำหรือบอกต่อบนสื่อสังคมออนไลน์มีความสำคัญระดับมาก หลังจากผู้บริโภคได้มีการเปรียบเทียบรูปแบบที่โดดเด่น ทันสมัยของอุปกรณ์เสริม การประหยัดค่าใช้จ่าย รวมไปถึงการส่งเสริมการขายในแต่ละร้านค้าบนตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และได้รับคำแนะนำหรือผู้ที่มีประสบการณ์ในการสั่งซื้อผ่านตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อทันที ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือพฤติกรรมภายหลังการซื้อ โดยหลังจากการใช้ อุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนที่สั่งซื้อผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริโภคจะกลับไปแสดง

ความคิดเห็นบนรีวิวของตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวในความสัมพันธ์ปานกลาง และในครั้งต่อไปผู้บริโภคจะเลือกซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีน ผู้บริโภคจะตั้งใจใช้บริการผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ปานกลางเช่นกัน

ตอนที่ 4 อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาด 6P's ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนที่สั่งซื้อผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่น เพื่อให้ทราบถึงตัวแปรที่สำคัญของส่วนประสมทางการตลาด 6P's กับการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนที่สั่งซื้อผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่น ซึ่งใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประสมทางการตลาด 6P's ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการส่วนบุคคล (X6) ด้านการส่งเสริมการตลาด (X4) ด้านผลิตภัณฑ์ (X1) ด้านช่องทางจัดจำหน่าย (X3) ตามลำดับโดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้สามารถร่วมกันส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนที่สั่งซื้อผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่น (y) ได้ร้อยละ 41.7, 50.3, 54.9, 57.8 ตามลำดับ (adjusted R<sup>2</sup> =.417, .503, .549,.578) ในส่วนของส่วนประสมทางการตลาด 6P's ทางด้านราคา และด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว ไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนที่สั่งซื้อผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่น

### อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยในประเด็นที่สำคัญดังนี้ คือตัวแปรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนที่สั่งซื้อผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่น มีปัจจัยสำคัญ 4 ด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าน้ำหนักจากมากไปน้อย ดังนี้

1. ด้านการให้บริการส่วนบุคคล (Personalization) พบว่า ส่งผลในเชิงบวกต่อการตัดสินใจมากที่สุด โดยเนื่องจากร้านค้าในตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีระบบการเก็บ จัดจํารายละเอียดข้อมูลของลูกค้าได้เป็นอย่างดี มีการให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจงกับประเภทของสินค้าที่ผู้บริโภคต้องการ โดยการบันทึกประวัติการซื้อสินค้าของผู้บริโภค รวมถึงการแนะนำสินค้าที่ใกล้เคียงกับที่ลูกค้าต้องการ เพื่อให้เกิดทางเลือกในการตัดสินใจ โดยสอดคล้องกับผลการศึกษางานวิจัย สุภารัตน์ ศรีสว่าง และถนอมพงษ์ พานิช (2564) ระบุว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ด้านการให้บริการส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเฟซบุ๊กของบุคคลกลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีการแจ้งข้อมูลความสนใจเฉพาะบุคคล มีการตอบกลับลูกค้าอย่างรวดเร็ว การให้รายละเอียดอย่างชัดเจน จะยิ่งทำให้อยากซื้อสินค้ามากขึ้นและมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ ธรรมรัตน์ ธารีรักษ์ (2563) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทย โดยผลการวิจัยพบว่า ส่วนประสมการตลาดในด้านการให้บริการส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อ เพราะเจ้าหน้าที่ดูแลแอปพลิเคชันสามารถให้คำแนะนำกับลูกค้าได้อย่างดี มีการติดตามหลังการขายอย่างต่อเนื่อง มีการให้ข้อมูล

ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ต่อลูกค้าเป็นรายบุคคลผ่านทางโทรศัพท์ E-mail และ SMS เมื่อผู้บริโภคมีปัญหาหรือต้องการสอบถามข้อมูล มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าตลอด 24 ชม.

2. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ในด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ เช่น โปรโมชั่นการจัดส่งสินค้าฟรี และการให้ Code ส่วนลดประจำเดือน การให้คูปองส่วนลดสำหรับสมาชิกใหม่ และวันพิเศษต่าง ๆ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเปรมกมล หงษ์ยนต์ (2562) ที่พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ (6P) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ (ลาซาด้า) และยังคงสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการวิจัยของธรรมรัตน์ ธารีรักษ์ (2563) พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 6P's ด้านส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อ ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับการผลงานวิจัยของปฐมนิธิวิมล ภัทรภิญโญ, พุฒิชร จิรายุส และ ภัสสิริวีร เวชชนกุล (2564) ที่พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ ด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าชั่วคราวผ่านทางแอปพลิเคชัน Shopee

3. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ผลการวิจัยพบว่าส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ อันเนื่องมาจากอุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนที่จำหน่ายผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีความหลากหลาย สามารถเลือกซื้อได้ตามความต้องการ ทั้งยังมีความทันสมัย ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค ส่วนใหญ่เป็นอุปกรณ์ที่ทำไม่ได้ตามท้องตลาดทั่วไป สอดคล้องกับงานวิจัยของปฐมนิธิวิมล ภัทรภิญโญ, พุฒิชร จิรายุส และ ภัสสิริวีร เวชชนกุล (2564) ที่พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าชั่วคราวผ่านทางแอปพลิเคชันShopee และธรรมรัตน์ ธารีรักษ์ (2563) พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 6P's ด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อ

4. ด้านช่องทางจัดจำหน่าย (Place) ผลการวิจัยพบว่าส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ เนื่องจากมีรูปแบบการชำระเงินที่หลากหลายช่องทาง เช่น Internet Banking บัตรเครดิต การชำระเงินปลายทาง อีกทั้งผู้บริโภคยังสามารถสั่งซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้เกิดความสะดวกสบาย รูปแบบการสั่งซื้อผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้าใช้งานง่ายสอดคล้องกับงานวิจัยของธรรมรัตน์ ธารีรักษ์ (2563) ที่พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 6P's ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อ เนื่องจากมีขั้นตอนการใช้งานสะดวกและแอปพลิเคชันมีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลาทั้ง 24 ชม. มีการจัดส่งสินค้าตรงเวลาตลอดจนมีการแจ้งถึงสถานการณ์จัดส่งให้ผู้บริโภคการได้รับทราบ ทั้งยังมีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย

5. ด้านราคา (Price) ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนที่จำหน่ายผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สามารถ สิทธิมณี (2562) ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางช่องทาง online: กรณีศึกษา

จังหวัดน่านและกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดได้แก่ ด้านราคาไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่าน online จังหวัดน่านและกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการศึกษาของ เปรมกมล หงส์ยนต์ (2562) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ (ลาซาต้า) ของผู้บริโภคยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านราคา ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ (ลาซาต้า) ของผู้บริโภคยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้บริโภคมองว่าราคาของอุปกรณ์เสริมมือจากจากประเทศจีนมีราคาที่เหมาะสมตามคุณภาพ ซึ่งผู้บริโภคยอมรับได้ และราคาแต่ละร้านค้าในตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีราคาไม่แตกต่างกันมากนัก แต่จะมองถึงความคุ้มค่าทางด้านอื่นแทน เช่น บริการเสริมในการจัดส่งฟรี สำหรับวันพิเศษต่าง ๆ การมองคูปองส่วนลดเพิ่ม

6. ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว (Privacy) ผลการวิจัยพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนที่จำหน่ายผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเปรมกมล หงส์ยนต์ (2562) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ (ลาซาต้า) ของผู้บริโภคยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ (ลาซาต้า) เนื่องจากร้านค้าในตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีรูปแบบการจัดการแพลตฟอร์มอย่างชัดเจนจนลูกค้าเกิดความมั่นใจในระบบและขั้นตอนการสั่งซื้อ การชำระสินค้า ตลอดจนการจัดส่งและการติดตามสถานะของสินค้า โดยกระบวนการดังกล่าวมีการกำหนดให้ยืนยันตัวบุคคลก่อนการดำเนินการ ทางผู้บริโภคจึงเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในความปลอดภัย

โดยผู้วิจัยเห็นว่าเนื่องจากจังหวัดขอนแก่นในปัจจุบันมีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านเศรษฐกิจดิจิทัลมากขึ้น ดังนั้นความสำคัญในกลยุทธ์ทางการตลาดออนไลน์ 6P's จึงเป็นการตลาดที่ตอบโจทย์ให้สนองต่อความต้องการของลูกค้าในยุคสังคมออนไลน์ที่มีสินค้าทั้งผลิตภายในประเทศและนำเข้าจากต่างประเทศอย่างหลากหลายให้ค้นหาได้ตามต้องการผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เหมาะสำหรับผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญกับความสะดวกสบาย รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเมธธีรรัตน์ พัวคุณมี (2560) ได้สรุปเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e - Marketplace) ไว้ว่า ในปัจจุบันการซื้อสินค้าผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้รับความนิยมอย่างมากจากผู้บริโภค ซึ่งการเข้าใช้งานง่าย สะดวก และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 6P's ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการให้บริการส่วนบุคคล (Personalization) มีผลต่อการซื้อสินค้าผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e - Marketplace) และผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ยังพบว่า มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิษฐเนตร์ จำนง (2559) ได้สรุปว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านความเป็นส่วนตัว มีผลต่อแรงจูงใจในการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Shopee

การตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น ในขั้นตอนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ผู้บริโภคมีการเปรียบเทียบข้อมูลผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกันกับเว็บไซต์อื่น ๆ เนื่องจากผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญเรื่องคุณสมบัติของอุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนที่ตรงกับความต้องการรู้สึกถึงความคุ้มค่าในสินค้าส่งผลให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วริศรา ผู้สกุลสิงห์ และวราวุธฤกษ์ วรารักษ์ (2563) ได้สรุปว่ากระบวนการตัดสินใจปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ (6P's) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าบนเว็บไซต์ เช่น Shopee และ Lazada เพราะมีกิจกรรมการแจกโค้ดส่วนลดราคา จึงทำให้ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีการหาข้อมูลสินค้าเพื่อเปรียบเทียบก่อนตัดสินใจซื้อผ่านเว็บไซต์พาณิชย์ และสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ เมธีจิรารัตน์ พัวคุณมี (2560) ได้กล่าวสรุปไว้ว่า ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e - Marketplace) โดยมีทัศนคติและประสบการณ์ที่ผ่านมาเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจซื้อผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e - Marketplace) ไม่ว่าจะเกิดความพึงพอใจ ความชื่นชอบก่อให้เกิดการบอกต่อกับผู้อื่นล้วนส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภคได้ตลอดจนการบอกต่อหรือการแนะนำของเพื่อน หรือผู้ที่มีประสบการณ์ในการสั่งซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยในครั้งนี้มีข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือพฤติกรรมภายหลังการซื้อของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่น พบว่ามีความสำคัญระดับปานกลาง ในหัวข้อหลังจากสั่งซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แล้ว ผู้บริโภคจะกลับไปแสดงความคิดเห็นบนรีวิวตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยมีผู้บริโภคบางส่วนที่กลับไปแสดงความคิดเห็นของตนเองหลังจากการซื้อ รวมไปถึงความตั้งใจในการกลับไปใช้บริการซื้อใช้อุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีนผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

## ข้อเสนอแนะ และ ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

### ข้อเสนอแนะ

1. การซื้อขายสินค้าผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยการให้บริการส่วนบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องมุ่งเน้นหรือพัฒนา เนื่องจากการซื้อขายผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จะเป็นการเข้าถึงข้อมูลลูกค้าโดยตรง การให้ข้อมูลข่าวสาร การตอบสื่อสารกับลูกค้าที่รวดเร็วทันท่วงที รวมทั้งการรักษาความเป็นส่วนตัวควรมุ่งเน้นให้ถูกจุดเพื่อให้เกิดผลดีมากในการวางแผนกลยุทธ์การตลาด
2. การส่งเสริมการตลาดออนไลน์มีส่วนสำคัญในการกระตุ้นให้เกิดความสนใจและการตัดสินใจซื้อสินค้าอุปกรณ์เสริมมือถือทั้งการให้ Code ส่วนลดในวันพิเศษ หรือวันสำคัญต่าง ๆ มีบริการจัดส่งสินค้าฟรี ควรมีการสื่อสารการส่งเสริมการตลาดอย่างสม่ำเสมอ
3. ปัจจัยด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ของอุปกรณ์เสริมมือถือที่ผลิตจากประเทศจีนมีลักษณะเฉพาะที่น่าสนใจ การออกแบบที่โดดเด่น ทันสมัย และราคาเหมาะสมกับคุณภาพของอุปกรณ์เสริมมือถือ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องจึงควรให้ความสำคัญกับการรับรู้คุณภาพของอุปกรณ์เสริมมือถือ โดยการสร้างการรับรู้ต่อคุณภาพที่ดี

ของอุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีน เพื่อสนับสนุนการรับรู้ที่ถูกต้องและสนับสนุนความตั้งใจของผู้บริโภค

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ขยายขอบเขตการศึกษางานวิจัยในอนาคตควรทำศึกษาไปสู่ภูมิภาคอื่น ๆ ที่มีความแตกต่างจากการศึกษาในครั้งนี้ เช่น การเลือกศึกษาประชาชนในจังหวัดอื่นๆ ของประเทศไทย ที่มีการซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีน เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาเหมือนหรือมีความแตกต่างกันอย่างไร เป็นต้น

2. งานวิจัยนี้เลือกศึกษาเพียงตัวแปรที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e - Marketplace) นั้น อาจมีตัวแปรอื่น ๆ ที่ยังมีได้นำศึกษาอีก ดังนั้นการศึกษาตัวแปรอื่นนอกเหนือจากงานวิจัยฉบับนี้เพื่อนำมาพัฒนาและปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3. งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เสริมมือถือจากประเทศจีน โดยภาพรวมผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภค ในงานวิจัยในอนาคตอาจศึกษาเจาะจงธุรกิจแต่ละประเภทเพื่อเปรียบเทียบได้อย่างชัดเจน

4. สำหรับพฤติกรรมการศึกษาซื้อสินค้าผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละช่วงวัยของผู้บริโภคอาจทำการศึกษาในงานวิจัยในอนาคต เช่น ในแต่ละช่วงวัยของผู้บริโภคมีความสนใจซื้อสินค้าที่มีการนำเข้ามาจากประเทศจีนประเภทใดบ้าง เป็นต้น

5. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติมนอกจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เพื่อให้งานวิจัยกว้างขวางและสมบูรณ์มากขึ้น เช่น ธุรกิจแต่ละประเภทควรใช้กลยุทธ์ในการขายสินค้าตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในแบบใดที่สามารถตอบโจทย์และตรงประเด็นตามความต้องการของผู้บริโภคได้มากที่สุด

### เอกสารอ้างอิง

ชิษณุพงศ์ สุกก่า .(2560) .ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย , มหาวิทยาลัยศิลปากร)

ธนชชา สิทธิธนะวงศ. (2556). แผนธุรกิจจำหน่ายเคสโทรศัพท์มือถือ. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

ธนัญชกร ธนโชติอลงกร และ ธนกร สิริสุคันธา. (2564).ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่มีต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของบุคลากรทางการศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ในจังหวัดลำปาง. วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 16(3), 64-78.

ธรรมรัตน์ ธารีรักษ์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทย. (การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม).

- นิษฐเนตร์ จำนง. (2559). แรงจูงใจในการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันSHOPEE ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ. (การค้นคว้าอิสระ สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ปฐมนิพนธ์ธิดา ภัทรภิญโญ, พุฒิธร จิรายุส และภัทธีรวิรุฬ เวชชนกุล. (2564). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์และการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าโชว์ห่วยผ่านทางแอปพลิเคชัน Shopee, วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, 5(2), 111-132.
- เปรมกมล หงส์ยนต์. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ (ลา-ชาด้า) ของผู้บริโภคยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร. (ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม).
- เมธจิรารัตน์ พัวคุณ., (2560) การซื้อสินค้าผ่านทางช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e - Marketplace) ของประชาชนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร .(การค้นคว้าอิสระ สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- รวิภา สู้สกุลสิงห์ และวารวรุฎกษัรารักษ์. (2564). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวหน้าผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. วารสาร NPSO โครงการนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ ประจำปี พ.ศ.2564 -วันที่ 1 เมษายน 2564. คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- เรวดี ฉลาดเจน และ ชาตยา นิลพลับ. (2564). ส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y. วารสารสหวิทยาการเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ (Online), 11(2), 91-103.
- วิศรา สู้สกุลสิงห์ และวารวรุฎกษัรารักษ์.(2563) . ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่าน เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 12(1),99-118.
- วันวิสา ก้อนนาค. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าที่ตลาดนัดธนบุรี เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร. (ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม).
- สามารถ สิทธิมณี. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางช่องทาง Online: กรณีศึกษาจังหวัดน่าน และกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก).
- สาธิตา เชื้อนาค้า. (2562). ผู้ค้าจากรุ่นใหม่กับการขยายอิทธิพลทางการค้าอีคอมเมิร์ซ : กรณีผู้ค้าจากรายย่อยในจังหวัดเชียงใหม่ Department of Sociology and Anthropology, Faculty of Social SciencesChiang Mai University. *Journal of Social Development*, 21(2), 119-139.

- สำนักงานสถิติจังหวัดขอนแก่น. (2564). *ประชากรจากการทะเบียน อัตราเพิ่ม และความหนาแน่นของประชากร เป็นรายอำเภอ พ.ศ.2559 - 2563*. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2565, จาก <http://khonkaen.nso.go.th/images/document/report/64/64-1.pdf>.
- สุณิสรา ตรงจิตร. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketplace)*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- สุภารัตน์ ศรีสว่าง และณอมพงษ์พานิช. (2564). *ทัศนคติความไว้วางใจและส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเฟซบุ๊กของบุคคลกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ*, 10(1),183-192.
- หงสา ปลาทอง. (2563). *ส่วนประสมการตลาดออนไลน์และคุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงินออนไลน์ของผู้หญิงวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร*. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- Ibiz. (2019). *วิวัฒนาการการซื้อขายแห่งช่องทางแห่งอนาคต*. สืบค้นเมื่อ 14 มกราคม 2565, จาก <https://www.prosoftbiz.com>.
- Siddiqui, K. (2003). Heuristics for Sample Size Determination in Multivariate Statistical Techniques. *World Applied Sciences Journal*, 27(2), 285-287.
- Thaimobilcenter. (2020). *10 อันดับสินค้านำเข้าจากประเทศจีน*. สืบค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2565, จาก <https://www.thai-mobilecenter.com/>.

## อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้คุณค่าของเว็บไซต์ที่มีต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค

### The Influence of Technology Adoption and the Perceived Value of Websites on Consumer Purchasing Decisions in B2C E-Commerce

ชฎารัฐ ขวัญนาค<sup>1</sup> และ ศรายุทธ อินตะนัย<sup>2</sup>  
Chadarat Khwunnak<sup>1</sup> and Sarayuth Intanai<sup>2</sup>

<sup>1</sup>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อดิจิทัล คณะวิทยาศาสตร์ วิทยาลัยพณิชยบัณฑิต

<sup>2</sup>อาจารย์สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยพณิชยบัณฑิต

<sup>1</sup>Assistant Professor, Ph.D., Department of Information Technology and Digital media, Faculty of Science, Pitchayabundit College e-mail: kkikkaaa300@gmail.com

<sup>2</sup>Department of Management, Faculty of Business Administration, Pitchayabundit College  
อีเมล: sarayuthintanai53@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received)      วันที่แก้ไขบทความ (Revised)      วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)  
31 มีนาคม 2566                      30 พฤษภาคม 2566                      8 มิถุนายน 2566

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้คุณค่าคุณภาพเว็บไซต์ และการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค กลุ่มตัวอย่างถูกเลือกแบบเจาะจงโดยมีคุณสมบัติ คืออายุ 20 ปีขึ้นไป และเคยซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภคด้วยตนเอง จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านการหาค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามจากผู้ทรงคุณวุฒิ และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย

ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้คุณค่าคุณภาพเว็บไซต์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 คุณภาพการให้บริการ และคุณภาพส่วนติดต่อผู้ใช้งาน มีผลกระทบเชิงบวกและมีนัยสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01

**คำสำคัญ:** การยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้คุณค่า พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค การตัดสินใจซื้อ

**ABSTRACT**

The purposes of this study were to study influence of technology acceptance and the value perception of websites on purchasing decisions in B2C E-commerce consumers. The samples were consumers with 20 years up of age and had purchased through the B2C e-commerce websites, with the total number of 400 samples. The research tool was an electronic questionnaire that passed reliability of questions from the experts and measured alpha coefficient and of reliability coefficient. The statistics used in analyzing data comprised means, percentage and standard deviation, analyzed the relationship between variables through multiplication relationship analysis to analyze the relationship between variables and regression coefficients.

The results showed that technology acceptance and the value perception of website quality had a positive relation with consumers' purchasing decisions with statistical significance at .01. The service quality and user interface quality had a positive and significant impact on consumer purchasing decisions in B2C e-commerce with statistical significance at .01

**Keywords:** Technology Acceptance, Value Perception, B2C E-commerce, Purchasing Decisions

**บทนำ**

เทคโนโลยีกลายเป็นเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับธุรกิจและบุคคลทั่วไป ตั้งแต่ระบบการสื่อสารไปจนถึงแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ชั้นสูง เทคโนโลยีได้ปฏิวัติวิธีที่เราใช้ชีวิต การทำงาน และมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน (Ikumoro & Jawad, 2019) การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี การใช้งานที่ง่าย และเป็นมิตรกับผู้ใช้ช่วยให้ผู้บริโภคสามารถซื้อขายสินค้าผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกและรวดเร็ว สินค้าส่งตรงถึงผู้บริโภคโดยตรง ซึ่งเป็นรูปแบบของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค (Tokar, Jensen and Williams, 2021; Sagnier et al., 2020) พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค เป็นการค้าระหว่างผู้ค้าโดยตรงถึงผู้บริโภค เช่น เว็บไซต์ขายสินค้ามือสองออนไลน์ เว็บไซต์ขายเสื้อผ้าออนไลน์ โดยการสั่งซื้อสินค้าจะทำผ่านระบบตะกร้าสินค้า อิเล็กทรอนิกส์ การชำระเงิน สามารถทำได้หลายทาง เช่น โอนผ่านธนาคาร บัตรเครดิต เป็นต้น จัดส่งสินค้าผ่านทางไปรษณีย์ หรือบริษัทขนส่งเอกชน (Balachandran & Prasad, 2017) เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทำให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินการขายได้อย่างคล่องตัว (Hasan et al., 2019) ลดค่าใช้จ่าย (Kumar, 2011) และเพิ่มประสบการณ์ของลูกค้า (Lee & Lee, 2020) ผู้ประกอบการสามารถใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อรับข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้า (Oprea et al., 2021) ซึ่งช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถออกแบบกลยุทธ์ทางการตลาดที่เป็นส่วนตัวมากขึ้นตรงกับ

ความต้องการของลูกค้า (Huang & Rust, 2017) สิ่งนี้ไม่เพียงช่วยปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้า แต่ยังส่งผลให้ยอดขายและรายได้เพิ่มขึ้น (Scheidt & Chung, 2019 ; Car & Stifanich, 2020) นอกจากนี้เทคโนโลยียังช่วยให้ธุรกิจสามารถทำงานที่ซ้ำซากได้โดยอัตโนมัติมีเวลาไปโฟกัสกับกิจกรรมที่มีมูลค่าสูง (Fernandez et al., 2020) พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นอีกหนึ่งพื้นที่ของเทคโนโลยีสร้างผลกระทบ (Mazzaro, 2015) ด้วยการเติบโตของเว็บไซต์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น Amazon, eBay และ Alibaba ผู้บริโภคจึงสามารถซื้อสินค้าและบริการได้จากที่บ้านอย่างสะดวกสบาย (Havinga, Hoving & Swagemakers, 2016; Nisar & Prabhakar, 2017) ไม่เพียงทำให้การซื้อสะดวกขึ้นเท่านั้น แต่ยังเปิดโอกาสสำหรับธุรกิจเกิดใหม่เข้าถึงได้มากขึ้น ในความเป็นจริงแล้วตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั่วโลกคาดว่าจะเติบโตเป็น 6.5 ล้านล้านดอลลาร์ภายในปี 2566 โดยได้รับแรงหนุนจากการใช้งานสมาร์ทโฟนที่เพิ่มขึ้นและการเพิ่มขึ้นของสื่อสังคมออนไลน์ (Bhatti et al., 2020 ; Chawla & Kumar, 2022) อย่างไรก็ตาม เพื่อให้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ใช้ต้องยอมรับและตระหนักถึงคุณค่าของเว็บไซต์หรือแพลตฟอร์มเหล่านี้ (Cui, Mou, Cohen, & Liu, 2019) นี่คือการยอมรับเทคโนโลยี การยอมรับเทคโนโลยีหมายถึงขอบเขตที่บุคคลเต็มใจรับและใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน เพื่อให้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จ (Choshin & Ghaffari, 2017) ผู้บริโภคต้องรู้ว่าเว็บไซต์นี้ใช้งานง่าย สิ่งนี้ทำให้ธุรกิจต่างต้องลงทุนในอินเทอร์เน็ตที่เป็นมิตรกับผู้ใช้และปลอดภัย (Far & Rad, 2022) นอกจากนี้ธุรกิจต้องให้ความรู้แก่ผู้ใช้เกี่ยวกับประโยชน์และวิธีปรับปรุงประสบการณ์ การซื้อ (Gajewska et al., 2020) ส่วนติดต่อผู้ใช้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เช่นกัน เพื่อให้แน่ใจว่าผู้บริโภคได้รับประสบการณ์ที่ดี ต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ (Sharma & Lijuan, 2015; Kim & Park, 2013) มีคำอธิบายสินค้า รูปภาพ และข้อมูลราคา รวมถึงคุณลักษณะต่าง ๆ เช่น แลกค้นหา ตัวกรอง และตะกร้าสินค้าที่ทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและซื้อผลิตภัณฑ์ที่ต้องการได้ง่าย ผลการสำรวจประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปในประเทศไทยปี 2565 พบว่ามีผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 87.0 ใช้โทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาผู้ใช้อินเทอร์เน็ตตามภูมิภาคระหว่างปี พ.ศ. 2563 - 2565 พบว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกภูมิภาค กรุงเทพมหานครมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสูงสุด ร้อยละ 95.5 ภาคกลาง ร้อยละ 89.9 และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 83 ของประเทศ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2565) เทคโนโลยีและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้นำประโยชน์ที่สำคัญมาสู่วิถีชีวิตของเรา (Choshin & Ghaffari, 2017) จากประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นไปจนถึงประสบการณ์ของลูกค้าที่ดีขึ้น เพื่อให้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ใช้จะต้องตระหนักถึงคุณค่าของแพลตฟอร์ม อินเทอร์เน็ตที่เป็นมิตรกับผู้ใช้ การรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ ข้อมูลที่ถูกต้อง และการบริการลูกค้าที่มีคุณภาพสูง (Zuo, Wang & Sun, 2020; Poon & Lee, 2012) การทำเช่นนี้ทำให้ธุรกิจต่าง ๆ สามารถสร้างประสบการณ์ผู้ใช้ในเชิงบวกที่กระตุ้นยอดขาย (Ku & Chen, 2020) ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาอิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยี และ

การรับรู้คุณค่าคุณภาพเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศ ที่สร้างคุณค่าและผลกระทบต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้า

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้คุณค่าคุณภาพเว็บไซต์กับการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้คุณค่าคุณภาพเว็บไซต์กับการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค

### กรอบแนวคิดการวิจัย

#### การยอมรับเทคโนโลยีพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Adoption of e-commerce technology)

การนำเทคโนโลยีพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มาใช้มีความสำคัญมากขึ้นสำหรับธุรกิจเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในยุคดิจิทัลในปัจจุบัน เทคโนโลยีพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์และอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางธุรกิจ เช่น การซื้อขายสินค้าและบริการในการทบทวนวรรณกรรมนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาการรู้ประโยชน์ของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และการใช้งานง่ายของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จากการศึกษาของ Gupta (2014) พบว่าประโยชน์ของเทคโนโลยีพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ความง่ายในการใช้งาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำไปใช้ทางธุรกิจ ความสะดวกในการใช้เทคโนโลยีพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นอีกปัจจัยสำคัญในการยอมรับโดยธุรกิจ แพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น Shopee Lazada และ Alibaba ช่วยให้ผู้ธุรกิจตั้งค่างานค้าออนไลน์และเริ่มขายสินค้าและบริการได้อย่างง่ายดาย แพลตฟอร์มเหล่านี้มีคุณสมบัติที่ปรับแต่งได้ การชำระเงิน และเครื่องมือการจัดการสินค้า ทำให้ธุรกิจสามารถจัดการร้านค้าออนไลน์ของตนได้อย่างง่ายดาย เช่นเดียวกับการศึกษาของ Yusoff et al., (2020) พบว่าประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพิ่มโอกาสในการขาย เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายขนาดใหญ่ทั่วโลก เพราะเป็นการค้าที่ไร้พรมแดนสามารถค้าขายได้ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศNiranjanamurthy et al. (2013) พบว่าเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีเครื่องมือที่เอื้อต่อการสื่อสาร โต้ตอบกับลูกค้า และง่ายต่อการประชาสัมพันธ์ เพียงมีอุปกรณ์สื่อสารที่สามารถเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ตได้ก็สามารถทำการซื้อขายได้ทุกที่ทุกเวลา

#### การรับรู้คุณค่าด้านคุณภาพของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

คุณภาพของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสบการณ์ของผู้ใช้โดยรวม คุณภาพหมายถึงขอบเขตที่เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้

**คุณภาพข้อมูล** หมายถึง ความสมบูรณ์ของข้อมูลของสินค้า ข้อมูลราคาสินค้า ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า รูปภาพ สี ขนาด การติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ในกลุ่มคนที่มีการบริโภคเหมือนหรือใกล้เคียงกัน (Tangchaiburana & Techametheekul, 2017)

**คุณภาพระบบ** หมายถึง โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีที่รองรับการทำงานของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเร็วของเว็บไซต์ ความน่าเชื่อถือ และความสามารถในการปรับขนาด ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบ ระบบที่มีประสิทธิภาพสูงสามารถปรับปรุงเวลาในการโหลดเว็บไซต์ ลดเวลาหยุดทำงานของเว็บไซต์ และสนับสนุนการเติบโตของเว็บไซต์ (Aggarwal & Aakash, 2018)

**คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง การสนับสนุนและความช่วยเหลือที่เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มอบให้กับลูกค้า การตอบสนองต่อความต้องการ ความน่าเชื่อถือ และการเอาใจใส่ ล้วนส่งผลต่อคุณภาพการบริการลูกค้า ประสบการณ์การบริการลูกค้าที่มีคุณภาพสูงสามารถเพิ่มความพึงพอใจ ความภักดี และการรักษาลูกค้าได้ (Huang & Benyoucef, 2013)

**คุณภาพส่วนติดต่อผู้ใช้งาน** หมายถึง ความสามารถในการใช้งานและประสบการณ์ผู้ใช้โดยรวมของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การออกแบบภาพและเค้าโครงของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การนำทางเว็บไซต์ ความสวยงาม ส่งผลต่อคุณภาพของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนติดต่อผู้ใช้งานที่มีคุณภาพสูงสามารถปรับปรุงการใช้งานเว็บไซต์ การมีส่วนร่วม และสั่งซื้อสินค้า (Panda, Swain, & Mall, 2015)

### **การตัดสินใจซื้อสินค้าในเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค**

การตัดสินใจซื้อสินค้าบนเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค เป็นการค้ำระหว่างผู้ค้าโดยตรงถึงผู้บริโภค เช่น เว็บไซต์ขายสินค้ามือสองออนไลน์ เว็บไซต์ขายเสื้อผ้าออนไลน์ โดยการสั่งซื้อสินค้าจะผ่านระบบตะกร้าสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ การชำระเงิน สามารถทำได้หลายทาง เช่น โอนผ่านธนาคาร บัตรเครดิต เป็นต้นเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับหลายขั้นตอน การค้นหาข้อมูล การแยกหมวดหมู่สินค้า ภาพสินค้าที่สวยงาม คุณภาพ ราคา การบริการหลังการขาย นโยบายการคืนสินค้า และการประเมินหลังการขาย (Fang et al., 2021)

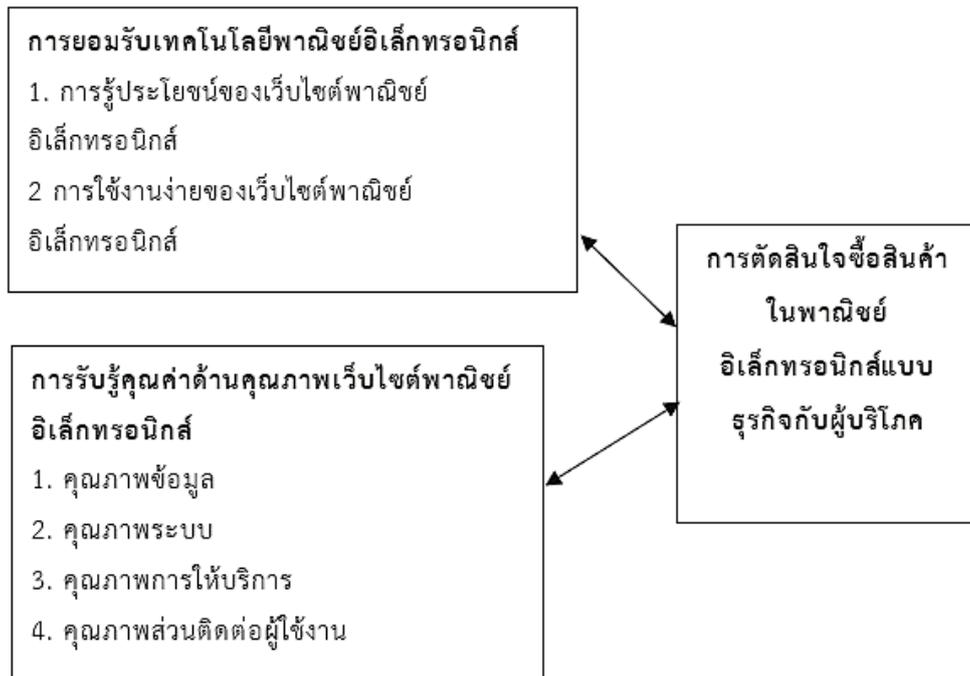
จากการศึกษาของ Al-Adwan et al., (2020) พบว่าปัจจัยด้านการออกแบบเว็บไซต์ ฟังก์ชันการทำงาน ความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือ ล้วนส่งผลต่อคุณภาพของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีคุณภาพสูงสามารถเพิ่มความพึงพอใจ ความภักดี และการรักษานับลูกค้าไว้ได้

### **สมมุติฐานการวิจัย**

สมมุติฐาน 1 การยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้คุณค่าคุณภาพเว็บไซต์มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อ

สมมุติฐาน 2 การยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้คุณค่าคุณภาพเว็บไซต์ อย่างน้อย 1 ด้าน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อ

การยอมรับเทคโนโลยีพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้คุณค่าด้านคุณภาพเว็บไซต์ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า จึงสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือประชาชนที่เคยซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริโภคที่อายุ 20 ปีขึ้นไป และเคยซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภคด้วยตนเอง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนของประชากรที่แน่นอนจึงคำนวณกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตร Cochran (1977) ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการทำวิจัยคือ 384.16 ตัวอย่าง แต่เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อน จึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) 1) อายุ 20 ปีขึ้นไป 2) เคยซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภคในขอบเขตของการศึกษาได้แก่ shopee.co.th se-ed.com lazada.co.th advice.co.th siammakro.co.th lotuss.com powerbuy.co.th amazon.com lnwshop.com alibaba.com 7eleven.co.th โดยผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานและแบ่งปันลงเพจเฟซบุ๊ก ประชาสัมพันธ์ผ่านกลุ่มไลน์ของนักศึกษาเพื่อให้ส่งต่อไปยังผู้ปกครองด้วย เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม – พฤศจิกายน 2565

### เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างจากวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ

แบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ตอนที่ 2 เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ ผู้บริโภคเคยเข้าใช้งาน รวม 11 ข้อ ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้คุณค่า ด้านคุณภาพเว็บไซต์ 26 ข้อ และตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อสินค้าจากเว็บไซต์พาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ 10 ข้อ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้คุณค่าของเทคโนโลยี พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพ ของการให้บริการ คุณภาพส่วนติดต่อผู้ใช้งาน การตัดสินใจซื้อสินค้า เพื่อเป็นแนวทางในการสร้าง แบบสอบถามงานวิจัย แล้วนำผลการศึกษาข้างต้น มาออกแบบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน โดยพิจารณาเนื้อหาให้ครอบคลุมกับจุดมุ่งหมายงานวิจัยและสมมุติฐานงานวิจัย จากนั้นผู้วิจัย ได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาข้อคำถาม จำนวน 40 ข้อ จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของข้อคำถาม ที่มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ได้ค่าอำนาจจำแนก เท่ากับ 0.66 แล้วคัดเลือกหาข้อที่เหมาะสม จึงได้ข้อคำถามจำนวน 36 ข้อ หาค่าความเชื่อมั่นตามวิธี ของครอนบาค ด้วยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้กับกลุ่มทดลองที่มีลักษณะใกล้เคียงกับ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.82

#### วิธีรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำแบบสอบถามในรูปแบบของแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (Google Form) เนื่องจากสามารถเก็บข้อมูลได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ลดการสัมผัสจากโรคติดเชื้อไวรัส โควิด-19 และขอความอนุเคราะห์ขอข้อมูลขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง โดยชี้แจง วัตถุประสงค์ของการวิจัย และรับรองว่าข้อมูล และการรายงานการวิจัยจะถูกนำเสนอโดยภาพรวม เท่านั้น ไม่ได้เจาะจงแสดงข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามใดเป็นพิเศษ ดำเนินการส่งแบบฟอร์ม อิเล็กทรอนิกส์ถึงกลุ่มตัวอย่าง โดยเริ่มส่งแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 8 ตุลาคม 2565 เผยแพร่ผ่านทาง เว็บไซต์สถาบัน ไลน์กลุ่ม และแบ่งปันผ่านทางเฟซบุ๊ก ซึ่งกำหนดให้ตอบกลับมาภายใน 15 วัน หลังจากที่ได้รับแบบฟอร์ม เมื่อครบกำหนด ได้รับแบบสอบถามตอบกลับมา จำนวน 386 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.5

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ด้วยค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และสรุป ผลการวิจัยโดยกำหนดการให้คะแนนความคิดเห็นของแบบสอบถาม ใช้เกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (Albaum, 1997)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ด้วยค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ หาความสัมพันธ์ของข้อความถามรายข้อกับแบบสอบถามทั้งฉบับ เพื่อแสดงถึงความสอดคล้องภายในของเครื่องมือที่คะแนนจากคำถามรายข้อย่อยควรจะสัมพันธ์กับคะแนนรวมทั้งฉบับ จึงจะแสดงว่าเครื่องมือที่มีความคงเส้นคงวาภายใน Streiner & Norman (1995) เสนอแนะว่าข้อความที่ดีควรมีค่าความสัมพันธ์ของคะแนนข้อความถามรายข้อกับแบบสอบถามทั้งฉบับไม่ต่ำกว่า 0.20 แต่เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบที่รบกวนของตัวมันเอง การหาค่าความเชื่อมั่นของข้อมูลโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค ทำโดยนำเครื่องมือไปสอบวัดกับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มหนึ่ง แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง +1 ตัวเลขที่ยิ่งเข้าใกล้ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเครื่องมือที่ยอมรับได้คือต้องมากกว่า 0.70 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

### ผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งหมด 386 คน ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ใช้สถิติเชิงบรรยายหรือเชิงพรรณนา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 73.8 เป็นเพศชาย ร้อยละ 26.2 ส่วนใหญ่อายุ 30 – 39 ปี ร้อยละ 47.9 ด้านการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 68.1 เป็นนักศึกษา ร้อยละ 68.9 รายได้ประมาณ 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 55.4

**ตารางที่ 1** วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้คุณค่าของเว็บไซต์ต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค

V.	DE	BE*EA	DA*SY	UI	SE	SY	DA	EA	BE
BE	0.369**	0.918**	0.533**	0.338**	0.318**	0.252**	0.663**	0.682**	1
EA	0.293**	0.912**	0.634**	0.276**	0.170**	0.286**	0.814**	1	
DA	0.377**	0.789**	0.647**	0.331**	0.314**	0.201**	1		
SY	0.516**	0.290**	0.856**	0.583**	0.449**	1			
SE	0.680**	0.257**	0.496**	0.669**	1				
UI	0.800**	0.327**	0.610**	1					
DA*SY	0.789**	0.628**	1						
BE*EA	0.356**	1							
DE	1								
R=0.836 <sup>a</sup>		R <sup>2</sup> =0.699		Adj. R <sup>2</sup> =0.693					

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้คุณค่าของเว็บไซต์ต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (BE) คุณภาพของระบบ (SY) คุณภาพของการให้บริการ (SE) คุณภาพส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (UI) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (EA) และคุณภาพข้อมูล (DA) มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค (DE) ที่ระดับ .01

**ตารางที่ 2** การทดสอบอิทธิพลของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยกับการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค

Model	B	S.E	Beta	t	P-value
(Constant)	3.290	0.899		3.662	0.000
1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (BE)	0.439	0.299	0.474	1.467	0.143
2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (EA)	0.415	0.312	0.445	1.331	0.184
3. คุณภาพข้อมูล (DA)	-0.957	0.327	-0.935	-2.924	0.004**
4. คุณภาพระบบ (SY)	-1.195	0.372	-1.347	-3.214	0.001**
5. คุณภาพการให้บริการ (SE)	0.196	0.031	0.254	6.241	0.000***
6. คุณภาพส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (UI)	0.457	0.035	0.563	13.189	0.000***
BE*EA	-0.105	0.078	-0.771	-1.350	0.178
DA*SY	0.303	0.090	1.852	3.363	0.001**

R=0.836a, R<sup>2</sup>=0.699, Adj. R<sup>2</sup>=0.693

\* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบอิทธิพลของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยกับการตัดสินใจซื้อพบว่าคุณภาพการให้บริการ (SE) ( $\beta = 0.254$ ,  $p = 0.000$ ) คุณภาพส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (UI) ( $\beta = 0.563$ ,  $p = 0.000$ ) มีผลกระทบเชิงบวกและมีนัยสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 พิจารณาถึงค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (R<sup>2</sup>=0.699) แสดงให้เห็นว่าอิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้คุณค่าคุณภาพเว็บไซต์มีผลกระทบต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค คิดเป็นร้อยละ 69.9

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของสัมประสิทธิ์ตัวแปรอิสระ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน คุณภาพข้อมูลคุณภาพระบบ การรับรู้คุณค่าคุณภาพเว็บไซต์ ด้านคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพส่วนติดต่อผู้ใช้งาน มีผลกระทบกับการตัดสินใจซื้อ ซึ่งสามารถสร้างสมการพยากรณ์ทำนายผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค ได้ดังนี้

$$BE = 3.290 + 0.439_{BE} + 0.415_{EA} - 0.957_{DA} - 1.195_{SY} + 0.196_{SE} + 0.457_{UI} - 0.105_{BE*EA} + 0.303_{DA*SY}$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบมาตรฐาน

$$BE = 0.474_{BE} + 0.445_{EA} - 0.935_{DA} - 1.347_{SY} + 0.254_{SE} + 0.563_{UI} - 0.771_{BE*EA} + 1.852_{DA*SY}$$

### อภิปรายผลการวิจัย

จากสมมติฐาน 1 การยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้คุณค่าคุณภาพเว็บไซต์มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อ พบว่า จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (BE) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (EA) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจซื้อแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ คุณภาพของการให้บริการ คุณภาพส่วนติดต่อผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจซื้อ สมมติฐาน 1 ได้รับการสนับสนุน ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากคุณภาพของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสบการณ์ของผู้ใช้ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง การศึกษาโดย Al-Adwan et al. (2020) พบว่าฟังก์ชันการออกแบบเว็บไซต์ความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือส่งผลต่อคุณภาพของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การตัดสินใจซื้อและภักดีต่อแบรนด์ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Azizah, Nur & Putra (2022) พบว่าการออกแบบรูปลักษณะอินเทอร์เฟซมีความสวยงามและเรียบง่าย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจซื้อและการบริการลูกค้า การศึกษาโดย Niemir & Mrugalska (2022) พบว่าการขาดความชัดเจนของชื่อผลิตภัณฑ์และบริการที่ขายผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นปัญหาสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพิจารณาข้อมูลผู้ขายจะรวมข้อมูลกับผลิตภัณฑ์จริงและข้อมูลการค้นหา และใช้วลีหรือคำเพื่อค้นหา แล้วหาสินค้าไม่เจอ และรูปถ่ายสินค้าไม่ตรงกับความเป็นจริง ผู้ขายควรใส่ใจกับข้อมูลด้วย จากการศึกษาวิจัยในปัจจุบันพบว่า เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ระบบคลังสินค้าอัจฉริยะ เช่น IoT, ระบบอัตโนมัติ, แชนบอท เพื่อตอบคำถามลูกค้าได้ตลอดเวลา ทำให้การสื่อสารไม่สะดุด ช่วยให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Żuchowski, 2022) การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีอาจไม่ส่งผลโดยตรงต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แต่อาจเพิ่มความสะดวกสบายและความพึงพอใจต่อผู้บริโภคที่มาใช้บริการการรับรู้ความง่ายในการใช้งานของแต่ละเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันและการเริ่มต้นหรือการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้ผู้บริโภครู้สึกถึงความยุ่งยากและมีความกังวลในการใช้งานในช่วงแรกจึงทำให้การรับรู้ความง่ายในการใช้งานไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ เช่นเดียวกับการศึกษาของ ปาริชาติ ปัญญาประชุม และ กาญจนา ทินเธาว์ (2565) พบว่าการยอมรับเทคโนโลยี ไม่มีผลกระทบต่อ การตัดสินใจซื้อเช่นกัน สอดคล้องกับ Nambisan (2017) พบว่าการเปลี่ยนแปลงในสังคมในปัจจุบัน เทคโนโลยีมีอยู่ทุกที่และเปลี่ยนแปลงได้บ่อยมาก ทำให้ผู้บริโภคมีความคิดเห็นเชิงบวกเกี่ยวกับเทคโนโลยีและคิดว่าเป็นสิ่งที่ธรรมดา นอกจากนี้เทคโนโลยียังเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น การใช้งานอินเทอร์เน็ต การใช้งานโทรศัพท์มือถือ ฯลฯ ซึ่งทำให้เทคโนโลยีไม่ใช่สิ่งที่แปลกและมีผลกระทบต่อ การตัดสินใจซื้อสินค้าน้อยลง จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าคือการตั้งราคาของสินค้า

(ชฎารัฐ ขวัญนาค, 2563) ภาพลักษณ์ของร้านค้า คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ และคุณค่าตราสินค้า (มนตรี อิฐวรรากร, ดวงสมร รุ่งสุวรรณโคโพธิ์ และ สุดา วรรณสมใจ, 2564)

จากสมมุติฐาน 2 การยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้คุณค่าคุณภาพเว็บไซต์ อย่างน้อย 1 ด้าน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อ จากการทดสอบพบว่าคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพส่วนติดต่อผู้ใช้งาน มีผลกระทบเชิงบวกและมีนัยสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค ดังนั้น สมมุติฐาน 2 จึงได้รับการสนับสนุน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Azizah, Nur and Putra (2022) พบว่าการออกแบบที่สวยงามในส่วนของการติดต่อผู้ใช้งานที่มีคุณภาพ มีความสวยงามและเรียบง่าย และการบริการลูกค้าที่น่าประทับใจมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่แสดงรายละเอียดสินค้าอย่างชัดเจน มีระบบที่ใช้งานง่าย มีบริการลูกค้าที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค มีอินเทอร์เน็ตที่สวยงาม ใช้งานง่าย ใช้งานได้ดีทั้งบนโทรศัพท์มือถือและคอมพิวเตอร์ ส่งผลให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการและสั่งซื้อสินค้าได้ช่วยในการตัดสินใจซื้อได้มากขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ สามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจประเภทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ขายสินค้าโดยตรงถึงผู้บริโภค ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างยั่งยืน ควรมีการนำรูปแบบและองค์ประกอบที่ได้ทำการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างอื่น เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูล หรือนำไปวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่หรือต่างประเทศได้ ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการนำเทคโนโลยีเข้าสู่กระบวนการซื้อสินค้าออนไลน์ เช่น ปัจจัยทางเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความง่ายในการใช้งาน เชื่อมต่อเทคโนโลยี ความปลอดภัยในการทำธุรกรรมออนไลน์ และความน่าเชื่อถือของร้านค้าออนไลน์

### เอกสารอ้างอิง

ชฎารัฐ ขวัญนาค. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ระดับธุรกิจกับความสำเร็จของธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจในประเทศภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน. *วารสารการบัญชีและการจัดการ*, 12(4),121-133.

ปาริชาติ ปัญญาประชุม และ กาญจนา หินเฑาะว์. (2565). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟเพื่อสุขภาพแบบออนไลน์ของกลุ่ม Gen X ในประเทศไทย. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 12(4),70-85.

มนตรี อิฐวรรากร, ดวงสมร รุ่งสุวรรณโคโพธิ์ และ สุดา วรรณสมใจ. (2564). บุพปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทบรรจุภัณฑ์ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 9(4), 1539-1552.

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2565). *สำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2565 (ไตรมาส 3) สืบค้นเมื่อ 30 ตุลาคม 2565* จาก: <http://www.nso.go.th/>
- Aggarwal, A. G., and Aakash. (2018). Multi-criteria-based prioritisation of B2C e-commerce website. *International Journal of Society Systems Science*, 10(3), 201-222.
- Al-Adwan, A. S., Kokash, H., Adwan, A. A., Alhorani, A., and Yaseen, H. (2020). Building customer loyalty in online shopping: the role of online trust, online satisfaction and electronic word of mouth. *International Journal of Electronic Marketing and Retailing*, 11(3), 278-306.
- Albaum, G. (1997). The Likert scale revisited. *Market Research Society Journal*, 39(2), 1-21.
- Azizah, F. D., Nur, A. N., and Putra, A. H. (2022). Impulsive buying behavior: Implementation of IT on technology acceptance model on E-Commerce purchase decisions. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 2(1), 58-72.
- Balachandran, B. M., and Prasad, S. (2017). Challenges and benefits of deploying big data analytics in the cloud for business intelligence. *Procedia Computer Science*, 112, 1112-1122.
- Bhatti, A., Akram, H., Basit, H. M., Khan, A. U., Raza, S. M., and Bilal, N. M. (2020). E-commerce trends during COVID-19 Pandemic. *International Journal of Future Generation Communication and Networking*, 13(2), 1449-1452.
- Car, T., and Stifanich, L. P. (2020). Mobile technology: a tool to increase hotel sales and revenue. *Economics Business and Organization Research*, 454-465.
- Chawla, N., and Kumar, B. (2022). E-commerce and consumer protection in India: the emerging trend. *Journal of Business Ethics*, 180(2), 581-604.
- Choshin, M., and Ghaffari, A. (2017). An investigation of the impact of effective factors on the success of e-commerce in small-and medium-sized companies. *Computers in Human Behavior*, 66, 67-74.
- Cochran, W. (1977). *Sampling techniques*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Cui, Y., Mou, J., Cohen, J., and Liu, Y. (2019). Understanding information system success model and valence framework in sellers' acceptance of cross-border e-commerce: a sequential multi-method approach. *Electronic Commerce Research*, 19, 885-914.

- Fang, B., Fu, X., Liu, S., and Cai, S. (2021). Post-purchase warranty and knowledge monetization: Evidence from a paid-knowledge platform. *Information & Management, 58*(3), 103446.
- Far, S. B., and Rad, A. I. (2022). Applying digital twins in metaverse: User interface, security and privacy challenges. *Journal of Metaverse, 2*(1), 8-16.
- Fernandez, D., Fernandez, M. F., Aman, A., and Omar, S. S. (2020). Robotic Process Automation: a Case Study of the Impacts on Employee Skills. *EasyChair Preprint, 4443*.
- Gajewska, T., Zimon, D., Kaczor, G., and Madzik, P. (2020). The impact of the level of customer satisfaction on the quality of e-commerce services. *International Journal of Productivity and Performance Management, 69*(4), 666-684.
- Gupta, A. (2014). E-Commerce: Role of E-Commerce in today's business. *International Journal of Computing and Corporate Research, 4*(1), 1-8.
- Hasan, H., AlHadhrami, E., AlDhaheeri, A., Salah, K., and Jayaraman, R. (2019). Smart contract-based approach for efficient shipment management. *Computers & industrial engineering, 136*, 149-159.
- Havinga, M., Hoving, M., and Swagemakers, V. (2016). Alibaba: a case study on building an international imperium on information and E-Commerce. *Multinational Management: A Casebook on Asia's Global Market Leaders, 13-32*.
- Huang, M.-H., and Rust, R. T. (2017). Technology-driven service strategy. *Journal of the Academy of Marketing Science, 45*(6), 906-924.
- Huang, Z., and Benyoucef, M. (2013). From e-commerce to social commerce: A close look at design features. *Electronic Commerce Research and Applications, 12*(4), 246-259.
- Ikumoro, A. O., and Jawad, M. S. (2019). Intention to use intelligent conversational agents in e-commerce among Malaysian SMEs: an integrated conceptual framework based on tri-theories including unified theory of acceptance, use of technology (UTAUT), and TOE. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 9*(11), 205-235.
- Kim, S., and Park, H. (2013). Effects of various characteristics of social commerce (s-commerce) on consumers' trust and trust performance. *International Journal of Information Management, 33*(2), 318-332.

- Ku, E. C., and Chen, C.-D. (2020). Flying on the clouds: how mobile applications enhance impulsive buying of low cost carriers. *Service Business*, 14(1),23-45.
- Kumar, R. K. (2011). Technology and healthcare costs. *Annals of pediatric cardiology*, 4(1), 84-86.
- Lee, S. M., and Lee, D. (2020). “Untact”: a new customer service strategy in the digital age. *Service Business*, 14(1), 1-22.
- Mazzaro, T. (2015). SMEs engagement with e-commerce, e-business and e-marketing. *Small enterprise research*, 22(1), 79-90.
- Nambisan, S. (2017). Digital entrepreneurship: Toward a digital technology perspective of entrepreneurship. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 41(6), 1029-1055. doi: 10.1177/1042258717711856.
- Niemir, M., and Mrugalska, B. (2022). Identifying the cognitive gap in the causes of product name ambiguity in e-commerce. *LogForum*, 18(3),357-364.
- Niranjanamurthy, M., Kavyashree, N., Jagannath, S., and Chahar, D. (2013). Analysis of e-commerce and m-commerce: advantages, limitations and security issues. *International Journal of Advanced Research in Computer and Communication Engineering*, 2(6), 2360-2370.
- Nisar, T. M., and Prabhakar, G. (2017). What factors determine e-satisfaction and consumer spending in e-commerce retailing? *Journal of retailing and consumer services*, 39, 135-144.
- Oprea, S.-V., Botezatu, M. M., Tudorică, B. G., Bâra, A., and Călinoiu, M. I. (2021). Insights into demand-side management with big data analytics in electricity consumers’ behaviour. *Computers & Electrical Engineering*, 89, 106902.
- Panda, S. K., Swain, S. K., and Mall, R. (2015). An investigation into usability aspects of E-Commerce websites using users’ preferences. *Advances in Computer Science: an International Journal*, 4(1), 65-73.
- Poon, W.-C., and Lee, C. K.-C. (2012). E-service quality: an empirical investigation. *Journal of Asia-Pacific Business*, 13(3), 229-262.
- Sagnier, C., Loup-Escande, E., Lourdeaux, D., Thouvenin, I., and Vallery, G. (2020). User acceptance of virtual reality: an extended technology acceptance model. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 36(11), 993-1007.

- Scheidt, S., and Chung, Q. B. (2019). Making a case for speech analytics to improve customer service quality: Vision, implementation, and evaluation. *International Journal of Information Management*, 45, 223-232.
- Sharma, G., and Lijuan, W. (2015). The effects of online service quality of e-commerce Websites on user satisfaction. *The electronic library*, 33(3), 468-485.
- Streiner, D.L. and Norman, G.R. (1995). *Health Measurement Scales: A practical guide to their development and use* (2<sup>nd</sup> ed). Oxford: Oxford University Press.
- Tangchaiburana, S., and Techametheekul, K. W. (2017). Development model of web design element for clothing e-commerce based on the concept of mass customization. *Kasetsart journal of social sciences*, 38(3), 242-250.
- Tokar, T., Jensen, R., and Williams, B. D. (2021). A guide to the seen costs and unseen benefits of e-commerce. *Business Horizons*, 64(3), 323-332.
- Yusoff, H., Alomari, M. A., Latiff, N. A., and Hamzah, W. F. (2020). Evaluation on customer satisfaction in using e-commerce platforms: Malaysia as a case study. *International Journal of Engineering Trends and Technology*, 32-37.
- Zuchowski, W. (2022). The smart warehouse trend: Actual level of technology availability. *Logforum*, 18(2), 173-183.
- Zuo, L., Wang, C., and Sun, Q. (2020). Sustaining WEEE collection business in China: The case of online to offline (O2O) development strategies. *Waste Management*, 101, 222-230.

ผลการใช้แผนผังมโนทัศน์เพื่อพัฒนาความสามารถในการคิดวิเคราะห์  
ของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต

The Effect of Using Concept Mapping for The Development of Analytical  
Thinking ability of Undergraduate Students

สุระสิทธิ์ เขียวเขย

Surasit Khiaochoei

วิทยาลัยนครราชสีมา

Nakhonratchasima College

อีเมล: surasitk@nmc.ac.th

วันที่รับบทความ (Received)

3 มกราคม 2566

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

30 พฤษภาคม 2566

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

8 มิถุนายน 2566

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิตก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้แผนผังมโนทัศน์ 2) ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แผนผังมโนทัศน์ของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ 1) แผนการจัดการเรียนสอนการคิดวิเคราะห์โดยใช้แผนผังมโนทัศน์ จำนวน 4 แผนๆ ละ 3 ชั่วโมง รวม 12 ชั่วโมง 2) แบบทดสอบวัดความสามารถในการคิดวิเคราะห์ เป็นแบบปรนัยชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 30 ข้อ ใช้ในการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน 3) แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แผนผังมโนทัศน์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยนครราชสีมา ปีการศึกษา 2565 ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชา GE301 การใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร จำนวน 52 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และการทดสอบค่าที่แบบไม่เป็นอิสระต่อกัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต หลังเรียนโดยใช้แผนผังมโนทัศน์สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 2) ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แผนผังมโนทัศน์ของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

**คำสำคัญ:** แผนผังมโนทัศน์, ความสามารถในการคิดวิเคราะห์, นักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต

## ABSTRACT

The purposes of this research were: 1) Compare the analytical thinking ability of the undergraduate students before and after using concept mapping. 2) Investigate the undergraduate students' satisfaction in learning to use concept mapping. The research instruments consisted of 1) Four instructional plans of analytical thinking, three hours for each plan, twelve hours in total. 2) An analytical thinking ability test, thirty multiple-choice types with four options, used for pre-test and post-test. And 3) The 15 satisfaction questionnaires about using concept mapping, with a rating scale of five levels. The simple group consisted of 52 first-year undergraduate students at Nakhon Ratchasima College, academic year 2022, enrolled in the GE301 Thai Language for Communication subject and selected by Simple Random Sampling. The statistics used for analyzing data were mean, standard deviation, percentage, and the t-test.

The results were as follows: 1) The analytical thinking ability of the undergraduate students after using concept mapping was higher than before, with the level of statistical significance at .05 and 2) The students' satisfaction with concept mapping overall was at the high level.

**Keywords:** Concept Mapping, Analytical Thinking Ability, Undergraduate Students

## บทนำ

วิชาภาษาไทยเป็นวิชาบังคับที่มีการจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับการศึกษาชั้นพื้นฐานจนถึงระดับอุดมศึกษา การจัดการเรียนการสอนมีจุดมุ่งหมายเพื่อฝึกฝนให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการสอนภาษานั้นไม่ว่าสังคมจะเปลี่ยนไปทิศทางอย่างไรก็ตาม กระบวนการในการจัดการเรียนรู้ในรายวิชาภาษาไทยก็ยังคงมุ่งเน้นให้ผู้เรียนเกิดทักษะที่จำเป็นในด้านของการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ โดยอาจารย์ผู้สอนจำเป็นต้องหาเทคนิควิธีเพื่อให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาวิชามากยิ่งขึ้น (วุฒิพงษ์ คำเนตร, 2558) การสอนภาษาไทยในระดับอุดมศึกษา อาจารย์ควรคำนึงถึงผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้ฝึกกระบวนการคิดเพื่อสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง ส่งเสริมให้ผู้เรียนค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง รวมถึงการแบ่งปันความรู้กันในห้องเรียนเพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ สามารถใช้ภาษาไทยในการสื่อสารได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ (สรศักดิ์ เชี่ยวชาญ, 2561) สอดคล้องกับ Ignite Thailand (2563) ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษาในโลกแห่งศตวรรษที่ 21 มีการเปลี่ยนแปลงไปมาก เป็นการศึกษาเพื่อสร้างความรู้ความสามารถและพัฒนาศักยภาพ

ของตน เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนตามความสนใจ โดยไม่มีข้อจำกัด ด้านเวลาและสถานที่ อีกทั้งยังส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ความรู้ได้

การคิดวิเคราะห์เป็นหนึ่งในทฤษฎีการเรียนรู้ด้าน “พุทธิพิสัย” (Cognitive Domain) ซึ่งเป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับด้านสมอง เน้นเรื่องสติปัญญา ความสามารถในการคิดเรื่องราวต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ (Bloom, 1956) การคิดวิเคราะห์จัดเป็นการคิดขั้นสูงของผู้เรียน เป็นพื้นฐานที่สำคัญของการคิดสร้างสรรค์ที่ต้องได้รับการพัฒนาผ่านการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ การจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการคิดวิเคราะห์มุ่งให้ผู้เรียนฝึกกระบวนการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นขั้นเป็นตอน เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะการคิดวิเคราะห์ที่เข้มแข็งและสามารถคิดในระดับที่สูงขึ้นต่อไป (วิชัย วงษ์ใหญ่ และมารุต พัฒนา, 2562) ความสามารถในการคิดวิเคราะห์นี้ที่ศึกษาข้อมูลจำเป็นจะต้องวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความหมายที่แท้จริงของข้อมูลนั้นหรือที่เรียกว่า “Read between the line” ให้ได้เพื่อที่จะได้วิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง (ศรเนตร อารีโสภณพิเชษฐ, 2557)

จากการจัดการเรียนการสอนในปีการศึกษา 2563-2564 ในรายวิชา GE301 การใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร พบว่านักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยนครราชสีมา ยังขาดความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ผลที่ตามมาคือนักศึกษาไม่เข้าใจและไม่สามารถคิดวิเคราะห์ได้และมีผลการเรียนต่ำในการแก้ปัญหาดังกล่าวผู้สอนควรมีลำดับขั้นตอนในการสอนที่ทำให้นักศึกษาได้คิดอย่างเป็นระบบ เพื่อนำไปสู่การค้นหาคำตอบด้วยตัวของผู้เรียนเอง (ธัญญาลักษณ์ สังข์แก้ว, 2563) การนำการคิดวิเคราะห์มาใช้ในการพัฒนาผู้เรียนควรเลือกใช้เครื่องมือต่างๆ ที่ช่วยในการพัฒนาศักยภาพในการคิดวิเคราะห์ โดยผลของการพัฒนาการคิดวิเคราะห์จะทำให้ผู้รู้ได้เห็นกลุ่มหรือประเภทของสิ่งที่ต้องการวิเคราะห์ทราบถึงองค์ประกอบย่อยต่าง ๆ สาเหตุและผลของสิ่งที่วิเคราะห์ และทำให้เห็นความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งนับว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาผู้เรียน (อาภา วรรณฉวี, 2565) ดังนั้น สถาบันการศึกษาจึงควรส่งเสริมผู้เรียนให้เป็นผู้ที่มีทักษะการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ รู้จักการใช้เหตุผล สามารถประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่มากมายโดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้าและแสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้องในสาขาวิชาที่เรียนหรือที่ตนเองสนใจ เพื่อให้ผู้เรียนนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันและปรับตัวให้ทันกับสังคมยุคข้อมูลข่าวสาร (เพ็ญวิภา วัฒนปรีชานนท์, 2561)

แผนผังมโนทัศน์ หรือ Concept Mapping ได้พัฒนาขึ้นตามแนวคิดของโนวาค (Novak) ตามทฤษฎีการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง หรือ ทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์ เพื่อให้ผังมโนทัศน์เป็นเครื่องมือที่ช่วยสะท้อนแผนผังของความเข้าใจอย่างมีความหมายของผู้เรียน ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการช่วยสร้างความเข้าใจโครงสร้างและความสัมพันธ์ของสาระความรู้ที่ผู้เรียนได้จากการเรียนการสอนหรือการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ส่งผลให้ผู้เรียนมีความเข้าใจแนวคิดนั้น ๆ ได้อย่างชัดเจนมากขึ้น (ศรเนตร อารีโสภณพิเชษฐ, 2557) ฉะนั้นจึงทำให้มีการนำแผนผังมโนทัศน์มาใช้ในการจัดการเรียนการสอนและการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีประสิทธิภาพ ดังเช่น นันทนัช วัฒนสุภิญญา (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาความสามารถในการคิดวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์โดย

รูปแบบการเรียนการสอนร่วมกับแผนผังมโนทัศน์สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ฉะนั้นแล้วจะเห็นได้ว่าการนำแผนผังมโนทัศน์มาใช้ในการจัดการเรียนการสอน จึงเป็นเทคนิคหรือวิธีการสอนที่มีประสิทธิภาพและช่วยพัฒนาทักษะความสามารถในการเรียนรู้ศาสตร์ด้านต่าง ๆ ให้กับผู้เรียน

จากความสำคัญข้างต้นดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การคิดวิเคราะห์เป็นกระบวนการคิดขั้นสูง ซึ่งผู้เรียนในระดับอุดมศึกษาจำเป็นต้องมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์เพื่อให้สามารถคิดวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้อง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำแผนผังมโนทัศน์ ซึ่งเป็นรูปแบบการสอนที่มีระบบขั้นตอนชัดเจนและมีประสิทธิภาพมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาความสามารถในการคิดวิเคราะห์ให้กับนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยนครราชสีมา เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้นักศึกษามีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ สามารถจำแนก ให้เหตุผล จับประเด็นเชื่อมโยงความสัมพันธ์ ตัดสินใจและแก้ปัญหาต่างๆ ได้ และหาความสัมพันธ์เชิงเหตุผลขององค์ประกอบอย่างสมเหตุสมผลได้

### วัตถุประสงค์การวิจัย

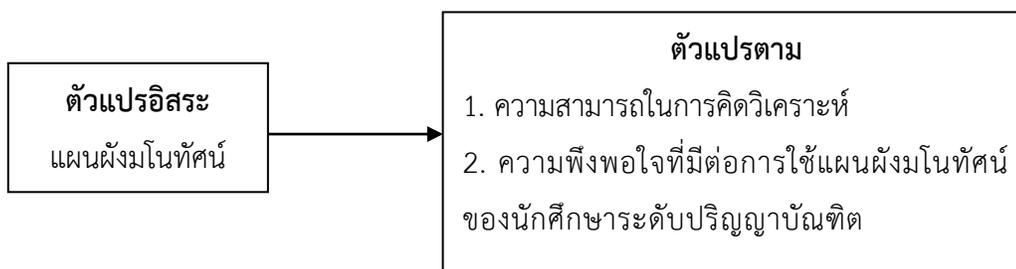
1. เปรียบเทียบความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต ก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้แผนผังมโนทัศน์
2. ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แผนผังมโนทัศน์ของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต

### สมมติฐานการวิจัย

ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต หลังเรียนโดยใช้แผนผังมโนทัศน์สูงกว่าก่อนเรียน

### กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบการทดลองขั้นต้น (Pre-Experimental Design) เป็นแบบกลุ่มเดียว มีการวัดก่อนและหลังให้สิ่งทดลอง (One Group Pretest-Posttest Design) (พรธณี ลีกิจวัฒน์, 2555)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยนครราชสีมา ปีการศึกษา 2565 จำนวน 249 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยนครราชสีมา ปีการศึกษา 2565 ในรายวิชา GE301 การใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร จำนวน 52 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

### เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ มี 3 ชุด ได้แก่

1. แผนการจัดการเรียนสอนการคิดวิเคราะห์ที่ใช้แผนผังมโนทัศน์ จำนวน 4 แผนฯ ละ 3 ชั่วโมง รวม 12 ชั่วโมง
2. แบบทดสอบวัดความสามารถในการคิดวิเคราะห์ เป็นแบบปรนัยชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 30 ข้อ ใช้ในการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
3. แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แผนผังมโนทัศน์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 15 ข้อ

### การหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพของเครื่องมือ มีขั้นตอนดังนี้

1. แผนการจัดการเรียนสอนการคิดวิเคราะห์ที่ใช้แผนผังมโนทัศน์ จำนวน 4 แผนฯ ละ 3 ชั่วโมง รวม 12 ชั่วโมง หาคุณภาพของเครื่องมือโดยการพิจารณาความเหมาะสมของแผนการจัดการเรียนการสอนและความเที่ยงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ผลการประเมินมีค่าเฉลี่ย 4.73 (มีความเหมาะสมมากที่สุด) และมีความเที่ยงเชิงเนื้อหา (Content Validity) อยู่ระหว่าง 0.60-1.00
2. แบบทดสอบวัดความสามารถในการคิดวิเคราะห์ เป็นแบบปรนัยชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 30 ข้อ หาคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) และความเที่ยงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ผลการประเมินมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 หลังจากนั้นนำแบบทดสอบไปทดลองใช้ (Try out) กับนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยนครราชสีมา ที่เคยเรียนการคิดวิเคราะห์มาแล้วที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 23 คน เพื่อหาค่าความยาก (p) และค่าอำนาจจำแนก (B) รายข้อ ผลการวิเคราะห์ค่า-

ความยาก ( $p$ ) อยู่ระหว่าง 0.23-0.80 และค่าอำนาจจำแนก ( $B$ ) อยู่ระหว่าง 0.20-0.81 และหาค่าความเที่ยง (Reliability) ทั้งฉบับของแบบทดสอบ โดยวิธีของโลเวท (Lovett Method) ค่าความเที่ยงมีค่าเท่ากับ 0.90

3. แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แผนผังมโนทัศน์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 15 ข้อ หาคุนภาพเครื่องมือโดยการพิจารณาความเหมาะสมของแบบสอบถาม โดยวิธีฉันทามติโดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ผลการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญมีฉันทามติพิจารณาให้ใช้แบบสอบถามได้ โดยมีความเที่ยงเชิงเนื้อหา (Content Validity) อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยนครราชสีมา ที่เคยเรียนการคิดวิเคราะห์มาแล้วที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 23 คน เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ของครอนบาค ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ของครอนบาค มีค่าเท่ากับ 0.83

### วิธีรวบรวมข้อมูล

#### 1. ก่อนการทดลอง

1.1 ผู้วิจัยเตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง ได้แก่ แผนการจัดการเรียนสอนการคิดวิเคราะห์ โดยใช้แผนผังมโนทัศน์ จำนวน 4 แผนๆ ละ 3 ชั่วโมง รวม 12 ชั่วโมง และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบทดสอบวัดความสามารถในการคิดวิเคราะห์ เป็นแบบปรนัยชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 30 ข้อ ใช้ในการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน และแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แผนผังมโนทัศน์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 15 ข้อ

1.2 เตรียมนักศึกษาที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

1.3 ผู้วิจัยให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทำแบบทดสอบก่อนเรียนเพื่อวัดความสามารถในการคิดวิเคราะห์ เป็นแบบปรนัยชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 30 ข้อ กำหนดเวลาในการทำแบบทดสอบ เป็นเวลา 3 ชั่วโมง แล้วตรวจให้คะแนน

#### 2. ดำเนินการทดลอง

ผู้วิจัยดำเนินการจัดการเรียนการสอนตามแผนการจัดการเรียนการสอนการคิดวิเคราะห์โดยใช้แผนผังมโนทัศน์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 4 แผน ใช้เวลาในการทดลอง 4 สัปดาห์ๆ ละ 1 วัน วันละ 3 ชั่วโมง เป็นเวลา 12 ชั่วโมง (ไม่รวมการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน) และนำแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แผนผังมโนทัศน์ จำนวน 15 ข้อ ไปสอบถามกับนักศึกษา

#### 3. หลังการทดลอง

3.1 ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบหลังการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แบบทดสอบหลังเรียน เป็นแบบปรนัยชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 30 ข้อ กำหนดเวลาในการทำแบบทดสอบ เป็นเวลา 3 ชั่วโมง

3.2 ตรวจให้คะแนน และนำคะแนนที่ได้จากการทดสอบหลังเรียนมาเปรียบเทียบกับก่อนเรียน และหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแบบสอบถาม

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และการทดสอบค่าที่แบบไม่เป็นอิสระต่อกัน

### สรุปผลการวิจัย

1. ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต หลังเรียนโดยใช้แผนผังมโนทัศน์ สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต ก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้แผนผังมโนทัศน์

การทดสอบ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p-value
ก่อนเรียน	52	14.29	1.63	24.20	51	0.00*
หลังเรียน	52	24.54	3.46			

\*p < .05

จากตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต ก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้แผนผังมโนทัศน์ ผลการทดลองพบว่า ก่อนเรียนมีคะแนนเฉลี่ย 14.29 ( $\bar{X}$  = 14.29, S.D. = 1.66) และหลังเรียนโดยใช้แผนผังมโนทัศน์ มีคะแนนเฉลี่ย 24.54 ( $\bar{X}$  = 24.54, S.D. = 3.46) และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการทดสอบค่าที่แบบไม่เป็นอิสระต่อกัน (t-test dependent) พบว่า ค่า t ที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ 24.20 แสดงว่า ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต หลังเรียนโดยใช้แผนผังมโนทัศน์ สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แผนผังมโนทัศน์ของนักศึกษาระดับปริญญา บัณฑิต ดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** ผลการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แผนผังมโนทัศน์ของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านที่ 1 กิจกรรมการเรียนการสอน	4.48	0.66	มาก
ด้านที่ 2 ประโยชน์ที่ได้รับ	4.42	0.68	มาก
ด้านที่ 3 การนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน	4.36	0.62	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.42</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แผนผังมโนทัศน์ของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต พบว่านักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการใช้แผนมโนทัศน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต มีความพึงพอใจด้านกิจกรรมการเรียนการสอนมาก ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.66) รองลงมาคือด้านประโยชน์ที่ได้รับ ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.68) และด้านการนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.62) ตามลำดับ

### อภิปรายผลการวิจัย

1. การเปรียบเทียบความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิตหลังเรียนโดยใช้แผนผังมโนทัศน์สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด ดังนั้น แสดงว่าแผนผังมโนทัศน์ช่วยพัฒนาความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยนครราชสีมา ทั้งนี้ เนื่องจากแผนผังมโนทัศน์เป็นวิธีการสอนที่มีระบบขั้นตอนชัดเจน ช่วยให้นักศึกษาสามารถฝึกกระบวนการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพด้วยตนเอง โดยการจัดโครงสร้างความคิด วิเคราะห์แผนผังมโนทัศน์ ตีความและแปลความหมาย ด้วยการใช้คำหรือข้อความเพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงของแผนผังมโนทัศน์ ซึ่งสอดคล้องกับ จิตติมา ซอบเอียด (2558) ได้กล่าวถึงแผนผังมโนทัศน์ว่า เป็นขั้นตอนสรุปความคิดรวบยอดที่ได้จากกระบวนการความคิดที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่มีความหมายระหว่างความคิดรวบยอดต่างๆ โดยอยู่ในรูปของข้อความ สัญลักษณ์ สูตร ถ้อยคำ เป็นต้น ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้นักศึกษาแสดงแนวคิดและให้อิสระในการแสดงกระบวนการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ มีการจัดลำดับการคิดอย่างรอบคอบ สามารถเรียบเรียงความสำคัญของเนื้อหาตามลำดับ และสรุเนตร อาร์โสภาณพิเชษฐ, (2557) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของแผนผังมโนทัศน์ว่า สามารถช่วยกระตุ้นและพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ของผู้เรียนได้อย่างชัดเจน โดยมีเงื่อนไขการเรียนรู้ที่กำหนดว่า ผู้สอนและผู้เรียนต้องมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนตามบทบาทหน้าที่ของตนจึงจะประสบความสำเร็จในการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ของผู้เรียนได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อีกทั้งยังมีนักวิจัยได้นำแผนผังมโนทัศน์มาใช้ในการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาและระดับการศึกษาต่างๆ พบว่าผลการวิจัยเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังเช่น นันทนัช วัฒนสุภิญญา (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาความสามารถในการคิดวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ โดยรูปแบบการเรียนการสอนร่วมกับแผนผังมโนทัศน์ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่เรียนโดยรูปแบบการเรียนการสอนร่วมกับแผนผังมโนทัศน์มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แผนผังมโนทัศน์ของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะอาจารย์ผู้สอนจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และแผนผังมโนทัศน์

เป็นวิธีการจัดการเรียนการสอนที่เข้าใจง่าย มีอิสระทางความคิด ส่งผลให้นักศึกษาสามารถจดจำเนื้อหาได้ง่ายขึ้น ประหยัดเวลาในการอ่านบททวน สามารถมองเห็นภาพรวมของเนื้อหา และในแต่ละขั้นตอนของแผนผังมโนทัศน์ ไม่มีความซับซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับ สุวิมล นิมดวง (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลการจัดการเรียนรู้แบบวัฏจักร การเรียนรู้ 7 ขั้นร่วมกับแผนผังมโนทัศน์ที่มีต่อความสามารถในการคิดวิเคราะห์ เรื่องสารประกอบไฮโดรคาร์บอน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โดยนักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และในการจัดการเรียนการสอน อาจารย์ผู้สอนมีการตั้งคำถามเพื่อให้นักศึกษามีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ กระตุ้นให้นักศึกษาสร้างองค์ความรู้ ด้วยตนเอง และนำองค์ความรู้ที่ได้รับนั้นมาสร้างเป็นความคิดรวบยอดผ่านขั้นตอนของแผนผังมโนทัศน์ และร่วมกันอภิปราย แสดงความคิดเห็น เพื่อเป็นการสะท้อนผลการเรียนรู้ และนักศึกษายังสามารถนำแผนผังมโนทัศน์ ไปใช้ในรายวิชาอื่นๆ ในการเรียนให้เกิดประโยชน์ เพื่อเชื่อมโยงกระบวนการคิดวิเคราะห์ให้มีประสิทธิภาพได้ สอดคล้องกับ Sitthipon ART-IN (2017) ได้กล่าวว่า แผนผังมโนทัศน์จึงเป็นเครื่องมือในการจัดการเรียนการสอน ที่มีประสิทธิภาพส่งผลให้นักศึกษามีความสามารถในการคิดวิเคราะห์มากยิ่งขึ้น สามารถพัฒนาการเรียนรู้ให้กับ นักศึกษาได้ตรงตามเป้าหมาย มีประโยชน์ต่อผู้เรียนในการเรียนรู้และอาจารย์ผู้สอนในการประเมินผลการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาความสามารถในการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหาในการจัดการเรียนการสอนได้

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรบริหารจัดการเวลาในแต่ละขั้นตอนให้มีความเหมาะสมเพราะจะทำให้การจัดการเรียน การสอนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 ควรมีการกำหนดแนวทางในการสร้างแผนผังมโนทัศน์ให้กับผู้เรียนในการเรียนรู้ โดยอาจารย์ ผู้สอนควรมีความชัดเจนว่าให้ผู้เรียนสร้างแผนผังมโนทัศน์ด้วยมือหรือโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ได้อย่างเต็มศักยภาพ

1.3 ผู้สอนควรอธิบายในแต่ละขั้นตอนของแผนผังมโนทัศน์ให้ผู้เรียนเข้าใจดีก่อน เพราะจะช่วยให้ ผู้เรียนสามารถสรุปความคิดรวบยอดได้ และมีอิสระในการสร้างแผนผังมโนทัศน์เพื่อพัฒนาความสามารถ ในการคิดวิเคราะห์ของผู้เรียนได้ดีมากยิ่งขึ้น

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบแผนผังมโนทัศน์ร่วมกับวิธีการสอนอื่นๆ

2.2 ควรทำกิจกรรมที่หลากหลายในการจัดการเรียนการสอนเพื่อเป็นการพัฒนากระบวนการคิด ในด้านอื่น ๆ เช่น การคิดสังเคราะห์ การคิดอย่างสร้างสรรค์ การคิดอย่างมีวิจารณญาณ และการคิดอย่างเป็น ระบบ เป็นต้น

## เอกสารอ้างอิง

- จิตติมา ขอบเอียด. (2558). ผลการสรุปบทเรียนวิชาคณิตศาสตร์ในชีวิตประจำวัน โดยใช้แผนผังมโนทัศน์ของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 คณะวิศวกรรมศาสตร์. *Princess of Naradhiwas University Journal of Humanities and Social Sciences*, 2(1), 46-51.
- ธัญญาลักษณ์ สังข์แก้ว. (2563). การพัฒนารูปแบบการสอนวรรณคดีด้วย ACDEA เพื่อเสริมสร้างทักษะการอ่าน อย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาครูภาษาไทย. *วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์ (มสป.)*, 22(2), 62-74.
- นันทน์ช วัฒนสุภิญญา. (2560). การพัฒนาความสามารถในการคิดวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์โดยรูปแบบการเรียน การสอนร่วมกับแผนผังมโนทัศน์สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ เจ้าพระยา. *วารสารครุศาสตร์สาร*, 11(2), 37-44.
- พรณี ลีกิจวัฒน์. (2555). *วิธีการวิจัยทางการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ อุดสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง.
- เพ็ญวิษา วัฒนปรีชานนท์. (2561). *การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนตามหลักการสอนอ่านแบบเน้นมโนทัศน์ และแนวคิดการเรียนรู้แบบสืบสอบเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการอ่านอย่างมี วิจารณญาณของนักศึกษาปริญญาบัณฑิต. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา หลักสูตรและการสอน ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).*
- วิชัย วงษ์ใหญ่ และ มารุต พัฒนาผล. (2562). *การจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการคิดวิเคราะห์. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ นำนวัตกรรมการหลักสูตรและการเรียนรู้.*
- วุฒิพงษ์ คำเนตร. (2558). *วิธีวิทยาการจัดการการเรียนรู้ภาษาไทยโดยใช้บันได 5 ขั้น ของการพัฒนา ผู้เรียนสู่มาตรฐานสากลในศตวรรษที่ 21 (Five Steps for Student Development). สืบค้นเมื่อ 28 กรกฎาคม 2565, จาก <https://wutthiphongkhamnet.blogspot.com/2015/06/five-steps-for-student-development.html>*
- ศรเนตร อารีโสภณพิเชษฐ. (2557). กลยุทธ์การเรียนการสอนเพื่อพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์: แผนที่มีมโนทัศน์. *วารสารครุศาสตร์*, 42(3), 194-211.
- สรศักดิ์ เชี่ยวชาญ. (2561). การสอนภาษาไทยในระดับอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาบัณฑิตตามคุณลักษณะอันที่ ประสงค์. *วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์*, 33(1), 117-122.
- สุวิมล นิมดวง. (2558). *ผลการจัดการเรียนรู้แบบวัฏจักรการเรียนรู้ 7 ขั้นร่วมกับแผนผังมโนทัศน์ที่มีต่อ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ เรื่องสารประกอบไฮโดรคาร์บอน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และ คอมพิวเตอร์, มหาวิทยาลัยทักษิณ).*
- อาภา วรรณฉวี. (2565). *การคิดวิเคราะห์. สืบค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2565, จาก <https://bsru.net/การคิด-วิเคราะห์>.*

Bloom, B.S. (1956). *Taxonomy of Educational Objectives, the classification of educational Goals-Handbook I: Cognitive Domain*. New York: McKay.

Ignite Thailand. (2563). *คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21*. สืบค้นเมื่อ 28 กรกฎาคม 2565, จาก <https://www.ignitethailand.org/content/4754/ignite>.

Sitthipon ART-IN. (2017). Development of Analytical Thinking Skills Among Thai University Students. *TOJET: The Turkish Online Journal of Educational Technology*, October 2017, Special Issue for INTE 2017, 862-869.

## Loan Wording vs Cultural Substitution: Study of Thai University Students’ Perception of Translation Techniques Used in Translated Literature ‘The Happiness of Kati’

Jaturon Imarunrak

Master of Arts in English, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University

Email: J\_aturon@kkumail.com

วันที่รับบทความ (Received)

23 กุมภาพันธ์ 2566

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

2 เมษายน 2566

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

24 พฤษภาคม 2566

### ABSTRACT

In the past decade, the demand for the English translation of Thai literature has increased due to the effect of globalization. To efficiently translate one language to another, translation techniques are commonly employed by translators (Larson, 1998). However, the prejudice toward a specific variation of English and translation techniques could limit the options to produce truly beautiful and understandable translation works. Therefore, this study aims to investigate students' perception of two types of translation techniques namely loan wording and cultural substitution. The objectives of the study are to answer three research questions: 1) Which version of translated excerpts that the majority of the students found to be more comprehensible?, 2) Between loan wording and cultural substitution, what is the most suitable strategy according to the students' opinion?, and 3) What are the main reasons for the selection of a specific version? The study compares 10 excerpts (short text) that are English translations of text from the Thai novel 'The Happiness of Kati' in terms of their comprehensibility. The participants consisted of 2 male and 2 female third-year English major students from the faculty of humanities and social sciences, at Khon Kaen University. The instruments used in this study were a questionnaire and a semi-structured interview. The study employed the use of a mixed-method design for gathering and analyzing both qualitative and quantitative data. The result shows that the majority of the students disagreed with the use of the loan wording technique while the cultural substitution technique was usually seen as an appropriate choice regardless of the translator's knowledge, experience, and well-established background. The reasons behind the students' decisions are mainly the understandability of foreign readers who are not familiar with the Thai language or culture,

the preservation of the Thai culture's cultural undertone in the translated text, and the need for sufficient description and appropriateness in an international context.

**Keywords:** Thai-English translation, comprehensibility, loan wording, cultural substitution

### Rationale of the study

Translation is one of the most ancient and important language skills in human history. According to Newmark (1988), the practice of translation can be traced back to around 3,000 BC, and still plays a crucial role today. Translation is often considered to be the main way of sending and receiving cross-cultural information (Prompan, 2012). To better understand the said process, it is advisable to study the meanings of translation provided by several translation theorists throughout the years (Larson, 1998; Nida, 1974; Newmark, 1988). In brief, translation, in a lexical sense, could be considered as a transmittal of written text from one language to another. The text from the original language is called 'source text' while the production of translation is called 'target text' respectively. To reproduce a text in another language, a translator requires both linguistic capability and background knowledge, so translated texts produced by different translators may differ in form, quality, and style.

When translating text from one language to another, a translator has to use strategies while translating a text. Larson (1998) proposed that the act of translation not only focuses on lexical properties but also the meaning of words that have been sent from one language to another. Similarly, Khanjanavisitipol (2018) also supports this idea saying that translation techniques that focus on meaning are more effective in the Thai context where the language itself and the target language (English) have so many differences in terms of grammatical properties. Larson's meaning-based translation strategies are divided into eight categories including; loan wording, addition, omission, generic to specific, synonym, cultural substitution, idioms, and mistranslation. The appropriateness of selecting which strategy to be used in different situations is also crucial to determine the comprehensibility of translation work (Prompan, 2012). Of all eight strategies, loan wording and cultural substitution are the most culturally sensitive strategies. The act of using a loan word or replacing translated text with another word entirely can confuse and prevent readers to understand the true meaning of the word. For example, the translation of the word “ส้มตำ” in English can be either “Somtum” (loan wording) or “Papaya salad” (cultural substitution). In this situation, the translator can either choose to preserve the original name of the food and risk causing readers to not

understand the meaning or use cultural substitution and risk losing the identity of the food. Either way, there is no such thing as a perfect choice for translation, thus determining which one is ‘culturally comprehensible’ would require an opinion from the readers themselves (Kaidchadathon, 2014).

According to the statement of Kachru et al. (2008), the parameters of intelligibility can broadly be categorized into three components; intelligibility, comprehensibility, and interpretability. Firstly, having intelligibility means that the receptor of a foreign language notices the message sent to them and found said message to ‘make sense or familiar’ even though they may not know the meaning of the word. Having comprehensibility is another step in receiving a message from a foreign language. Being comprehensible of something means that one can understand the meaning of the said word. For example, when the student receives the word 'chair' and he or she can interpret that chair means a piece of furniture that people used to sit on, this means the student has full comprehension of the word chair. Finally, interpretability is the last level of receiving a foreign message. Having interpretability not only means that the receiver notice and understand the message, but they can also grasp the hidden meaning and use said word appropriately in suitable situation. These three levels of intelligibility determine whether the word or phrase would be able to convey the intentional message from one language to another. However, in the specific situation where the message was written and focused on word level, comprehensibility would play a more important role since the receiver would normally be able to notice the word because it was written, and interpreting hidden meaning would require a lot of information that text in word level alone cannot provide (Smith, 2005).

During the past decade, written literature has seen a significant increase in quantity especially in digital form (SE-ED Book Center, 2006). One of the most well-known literary works from recent decades that caught the attention of both Thai and foreign readers is the novel 'The Happiness of Kati'. This best-selling book was written by Jane Vejajiva and published by 'Amarin Printing and Publishing' during the year 2003 (Michaels, 2020). The book received a prestigious S.E.A. award winner in the summer of 2006 and was adapted into a movie in 2009 (Goodreads, 2009). Since the book was well-known literature that was written in Thai and later translated into English by a professional translator, it is a perfect fit as material for studying translation techniques and language comprehensibility.

Several studies in Thailand focus on students' perception and language comprehensibility. According to the study of Jindapitak and Teo (2010), it has been found that, although the global model of English as an international language (EIL) has been promoted by the international socio-linguistic press to be accepted by users of English around the world, majority of Thai students still nominated 'inner circle language' (Kachru, 1992) such as American English as their primary choice of English. The survey found that the inner circle variety of English was viewed as 'easily comprehensible' by 63.34% of all participants while only 26.92% preferred an expanding circle variety (e.g. Thai English, Laotian English). On the other hand, the study by Natiladdanon and Thanavisuth (2014) focused on attitude, awareness, and comprehensibility of ASEAN English accents. The initial survey showed that inner circle and outer circle English were rated as more comprehensible. However, the result showed that familiarity was the key to determine which accents were more comprehensible for listeners as the most comprehensible accent was the Thai accent while the least comprehensible accents were Brunei and Malaysian accents. This showed that, for the words to be comprehensible, they must also be familiar to the user of the target language. In other studies, when Thai words were used in English sentences or a code-mixing strategy was employed, the majority of participants viewed said activity as 'inappropriate' (Jindapitak & Teo, 2012; Patchomchaiwat, 2019). However, the use of code-mixing and loan wording are, in fact, a common strategy according to several scholars who invented translation techniques (Baker, 1992; Larson, 1998; Malone, 2016). A study by Prompan (2012) even found that loan wording is the third most used strategy in the translation of the novel 'A Little Princess' from English to Thai. Although numerous previous studies in Thailand have been conducted in contribution to the fields of student perception on comprehensibility and translation techniques, few or possibly no studies in Thailand had explored these factors in written literature. Additionally, it should also be noted that students who were interviewed in past studies were usually from other fields of proficiency such as engineering or medicine. Therefore, by investigating English major students' perception of the comprehensibility of Thai-English loan wording and cultural substitution in translated literature 'The Happiness of Kati', this study aims to contribute and fill gaps of knowledge left by previous works.

## Research Questions

1. Which version of translated excerpts that the majority of the students found to be more comprehensible?
2. Between loan wording and cultural substitution, what is the most suitable strategy according to the students’ opinion?
3. What are the main reasons for the selection of a specific version?

## Research Framework

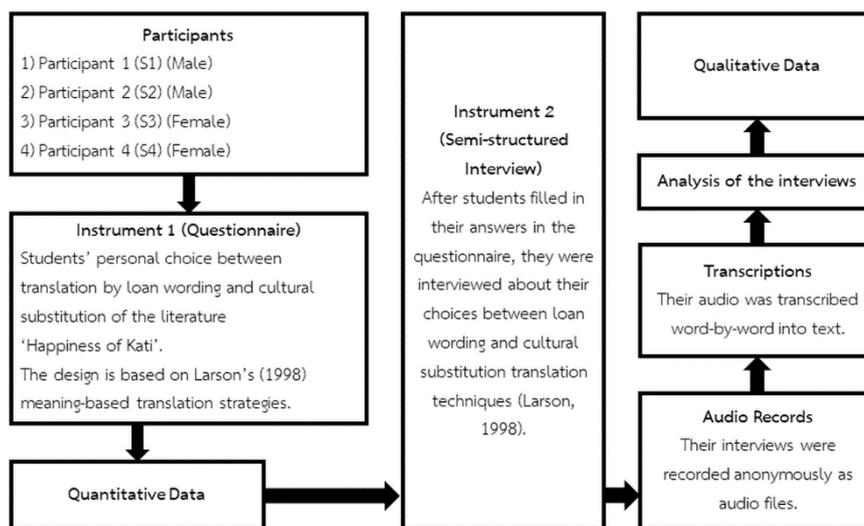


Figure 1 Research Framework

## Research Methodology

### Participants

This study employed the use of purposive sampling. The participants of this study were third-year English major students from the faculty of humanities and social sciences, at Khon Kaen University. As a result, two male students and two female students volunteered to be part of the study. All of the participants were at least intermediate-level English learners (B1) who had studied English for more than 10 years according to the Common European Framework of Reference for Languages (CEFR). Participants enrolled in the course ‘English Translation’ during the second semester of their second year at the university. The first-year and second-year students were excluded because they did not enroll in the translation course while fourth-year students were excluded because they did not have time to participate in the activity mostly due to their responsibilities for internship and thesis paper. For this study, pseudonyms were used to maintain their anonymity.

## Research Design

This present study employed the use of a mixed method design to incorporate data from both quantitative survey questionnaire and qualitative interview to increase reliability and validity.

## Research Instruments

There are two instruments used in this study the survey questionnaire and the semi-structured interview.

1) The questionnaire was about students' personal choice between translation by loan wording and cultural substitution according to Larson's (1998) meaning-based translation strategies. Ten excerpts from the novel 'Happiness of Kati' from chapter one 'Pan and Spatula' to chapter nine 'The Urn for Incense Sticks' were used as comparative choices. The students had to pick between translation version A and version B according to what version they thought would be most comprehensible for readers. Excerpts from version A of the translation were extracted directly from the original novel. They consisted of some parts that were translated from Thai sources using either loan wording or cultural substitution strategies. On the other hand, excerpts from version B of the translation were altered to use the 'opposite' type of strategy, meaning the parts that use loan wording were altered to use cultural substitution while parts that use cultural substitution were altered to use loan wording. Both version A and Version B contain 5 loan wording and 5 cultural substitution strategies in scrambled order. Additionally, excerpts from the original Thai version were provided for students as well

2) The semi-structured interview was also incorporated for finding reasons supporting the students' decisions during the questionnaire part. An example of the question is; "Why did the students decide to pick their selected versions of the translation?"

## Data Collection

Both the questionnaire and interview were conducted on the same day (March 7, 2020). The statement containing information about the procedure of this present research and the contents of the interview was issued to all third-year students from March 1 to March 6, 2020. The students were free to decline or volunteer. The study was conducted on March 7 in the campus area of the Faculty of Humanity and Social Sciences, Khon Kaen University. After given instruction, the questionnaire was distributed to each of the volunteered students at 17:00 and collected at 17:20 respectively. After a 5-minute break, the researcher informed

students of the interview procedure, and the volunteered students were then asked to participate in an interview session. The average time of the sessions was 9 minutes and 13 seconds per student. The time taken for the study was around 15 minutes per participant and 1 hour in total.

### Data Analysis

#### 1) Data from the questionnaire

Data from the questionnaire were counted, categorized, and analyzed quantitatively. The researcher collected answers from all volunteered students and then used Microsoft Excel as the main tool for addressing relevant variables such as the number of students who selected each version of translation from all ten excerpts, the overall number, and percentage of students who preferred loan wording and overall number and percentage of students who preferred cultural substitution respectively.

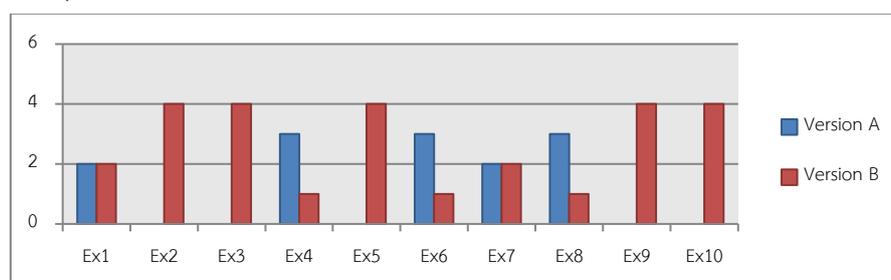
#### 2) Data from semi-structured interview

All data from the semi-structured interview were transcribed and then analyzed in two parts. The first part was the analysis of each excerpt based on the main question; “Why did the students decide to pick their selected versions of the translation?” showing the most relevant part of the students’ answers one by one. The second part summarized all the data including additional unstructured questions and utterances produced by the students that are relevant to the main keywords of the research such as; attitude, comprehensibility, translation strategies, and cultural awareness.

### Result

The findings of this present study will be presented according to each research question to give a clear answer for each question.

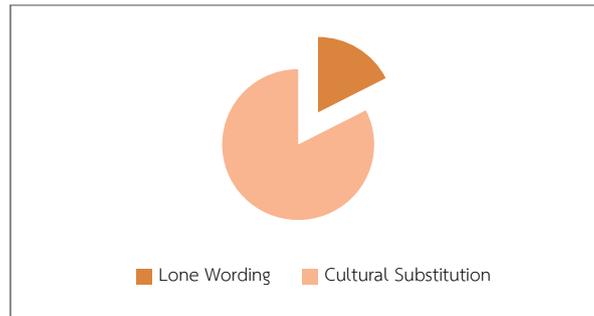
**RQ1:** *Which version of translated excerpts that the majority of the students found to be more comprehensible?*



**Figure 2** Comparative numbers of students’ decisions on the excerpts

According to the statistical data from Figure 02, the overall most picked version of translated excerpts was translation version B. was picked 27 times from a total of 40 times. The pick rate is equal to 67.5%. While translation version A was picked 13 times from a total of 40 times. The pick rate is equal to 32.5%.

**RQ2:** *Between loan wording and cultural substitution, what is the most suitable strategy according to the students' opinions?*



**Figure 3** Percentage of students who picked loan wording and cultural substitution

**Note:** Both versions A and B of translated text contain 5 excerpts that used loan wording and 5 excerpts that used cultural substitution.

According to the statistical data from Figure 03, the translation strategy that most students preferred was cultural substitution with an overwhelming number of 33 students equal to an 82.5% pick rate while only 7 students equal to a 17.5% pick rate chose lone wording.

**RQ3:** *What are the main reasons for the selection of a specific version?*

**Note 1:** R = Researcher, S1 = Student 1, S2 = Student 2, S3 = Student 3, S4 = Student 4

**Table 1** Excerpt 1

Original Thai version	English version A	English version B
ตาบอกว่าพี่ทองน่าจะไปอยู่คณะตลกเชิญยิ้ม ยิ้มของพี่ทองเหมือนโรคติดต่อ	Grandpa said Tong should join an acting troupe and go into comedy theatre, his smile was so contagious.	Grandpa said Tong should join the Cherryim comedy troupe, his smile was so contagious.

### Summary of excerpt 1

In summary, it can be seen from the result that students' opinions on excerpt 1 were equally divided. S1 and S4 who agreed on version A both provided similar reasons explaining that the word “Chernyim” might confuse foreigners. On the other hand, S2 and S3 who agreed on version B stated that it is more ‘compact’ and straight to the point while version A provided too much unnecessary information.

Table 2 Excerpt 2

Original Thai version	English version A	English version B
ไข่ลูกเขยฉ่ำน้ำซันเหนียว	crispy fried ‘son-in-law’ eggs with their sweet-and-sour tamarind sauce	crispy fried eggs with their sweet-and-sour tamarind sauce

### Summary of excerpt 2

According to the opinions of the students, all of them chose version B. S1 was concerned that only Thai people would understand the word ‘son-in-law’ while S2 and S4 thought the word is ‘weird’. S3 also provided her opinion that it is not easily understandable for foreigners.

Table 3 Excerpt 3

Original Thai version	English version A	English version B
ที่ทองคว่ำกระต่ายกับกะละมังใส่มะพร้าวได้ก็เดินพรวดๆลงไปได้ถูลูก	Tong grasped the scraping rabbit and the basin of coconuts and briskly made his way to the yard area under the house.	Tong grasped the coconut scraper and the basin of coconuts and briskly made his way to the yard area under the house.

### Summary of excerpt 3

In summary, all the students chose version B. S1, S3 and S4 were concerned that the meaning of the word ‘rabbit’ which refers to a tool for scraping coconut in Thai culture would be mistaken for the actual ‘rabbit’ which is an animal when heard by a foreigner who does not possess knowledge of Thai culture. On the other hand, S2 provided his opinion that coconut scraper ‘sounds more natural’ than the word scraping rabbit.

Table 4 Excerpt 4

Original Thai version	English version A	English version B
แต่น้ำรอบกายทั่วทั้งทุ่งระเหยระแวกางกันไอร้อน	But around them the water completely covered the field, acting as a coolant to cut out the heat.	But around them the water completely covered the field, acting as a glass armor to cut out the heat.

### Summary of excerpt 4

In summary, a total of 3 students chose version A while 1 student chose version B. Both female students (S3 and S4) expressed confusion toward the original Thai text, but after some explanation, they all chose version A because the word ‘coolant’ seems more suitable while ‘glass armor’ sounds too straightforward for them. S1 chose version A right away, saying that it made him feel the atmosphere of coolness. Only S2 picked version B with an explanation that the word ‘glass armor’ retain the same ‘emotion’ as it was in the original text.

**Table 5** Excerpt 5

Original Thai version	English version A	English version B
ตากรวดน้ำได้ต้นโพใหญ่	Under the big banyan tree, Grandpa poured water from a little brass vessel onto the ground, completing the offering to the monks.	Under the big banyan tree, Grandpa poured ceremonial water onto the ground, completing the offering to the monks.

### Summary of excerpt 5

In conclusion, all students chose version B in this excerpt. S1 expressed that he was concerned about culture and thought that ‘ceremonial water’ conveys messages that the writer wants to tell readers. S2 chose version B because he said the word ‘water’ should be described more to differentiate normal water from the one used in the ceremony. S3 said the word ‘ceremonial’ sounds more religious while S4 explained that ‘ceremonial water’ describes more and provides readers with a better understanding.

**Table 6** Excerpt 6

Original Thai version	English version A	English version B
บัวผันใบกลมไม่มีแฉก ดอกสีเหลืองจัด สายบัวกรอบสดจิ้มน้ำพริกที่ขยำหอมใบขั้วมาพร้อมข้าว ใหม่ จัดเป็นอาหารกลางวันมีออ่อยที่เดียว	The pun lilies had bright yellow flowers and round leaves with no veins. Their crisp fresh stems were delicious dipped in the pungent chili sauce which Grandma had wrapped in lily leaves along with newly harvested rice for their lunch.	The pun lilies had bright yellow flowers and round leaves with no veins. Their crisp fresh stems were delicious dipped in the Nam Prik which Grandma had wrapped in lily leaves along with newly harvested rice for their lunch.

### Summary of excerpt 6

According to the result, 3 students chose version A while 1 chose version B. S1 and S2 gave the same explanations saying that foreigners who cannot read Thai would struggle

to understand the word ‘Nam Prik’. S3 chose version B because she wanted to show Thai culture and expressed that Nam Prik is something that could be found only in Thailand (According to her limited knowledge). Interestingly, S4 was concerned about expressing Thai culture, but a loan word should be followed by some description to make readers understand the meaning. She also stated that understanding is the main goal of translation.

**Table 7** Excerpt 7

Original Thai version	English version A	English version B
ตาซื้อเรืออีแปะหรือที่ชาวบ้านในลุ่มแวกเรียกเรือปาย มาไว้พายเที่ยวเล่นในทุ่งหน้าน้ำ	Grandpa bought a little flat-bottomed boat to paddle in the flooded fields when the rainy season came.	Grandpa bought ‘I pae boat’ or what locals called ‘paap boat’ to paddle in the flooded fields when the rainy season came.

### Summary of excerpt 7

In this excerpt, 2 students chose version A while 1 student chose version B. S1 and S4 chose version A and said that they want to give more explanation and description instead of using loan words. On the other hand, S2 and S3 thought that the word ‘I-pae boat’ was something local people use and they want to keep it in the translation.

**Table 8** Excerpt 8

Original Thai version	English version A	English version B
ตาบ่นลับหลังยายว่า อาหารยายเหมือนทาเซลแล็ก สัก วันจะเอากระทะกับตะหลิวของยายไปบริจาคให้ กองทัพทำปืนใหญ่กู้ชาติ	He complained behind Grandma’s back that eating her cooking was like eating everything coated in varnish, and that one day he would donate Grandma’s pan and spatula to the army to melt down for a cannon for King and Country	He complained behind Grandma’s back that eating her cooking was like eating everything coated in varnish, and that one day he would donate Grandma’s pan and spatula to the army to melt down for a ‘Save the Country’ cannon.

### Summary of excerpt 8

In summary, 3 students chose version A while 1 student chose version B. S1 expressed that the word ‘save the country cannon’ sounds weird while S2 said that it is ambiguous for people whose country isn’t familiar with war. Interestingly S3 gave a reason that she chose the word ‘save the country cannon’ because it was written as an adjective which mirrors the original word ‘ปืนใหญ่กู้ชาติ’. On the other hand, S4 explained that ‘save the country cannon’ sounds very strange because it was too directly translated and feels out of context.

Table 9 Excerpt 9

Original Thai version	English version A	English version B
น้ำกินใส่ในโอ่งมังกรใบโตตั้งไว้ในครัวสำหรับใช้ประกอบอาหารอย่างเดียว	Cooking water went in the big dragon jar in the kitchen	Cooking water went in the big ceramic jar in the kitchen.

### Summary of excerpt 9

In excerpt 9, students expressed their concern about imagery and how a foreigner would imagine the word 'dragon jar' wrongly. Therefore, all of them chose the word 'ceramic jar' (Version B) because it is easier to interpret and provides a clear image of what to expect.

Table 10 Excerpt 10

Original Thai version	English version A	English version B
ตายก็มีห้าม ถามเรียบๆว่าจะทำขำขันหรืออย่างไร	Here Grandpa raised his hand to stop the flow of words and asked smoothly if they were planning to conduct the Kwan Narc recital.	Here Grandpa raised his hand to stop the flow of words and asked smoothly if they were going to continue speaking all-day

### Summary of Excerpt 10

According to the result, all students chose translation version B in this excerpt. S1 was concerned about the religious factor and expressed that if foreigners were not Buddhist or Thai they might not understand the word 'Kwan Narc' at all. S2 said that it would be hard to grasp the hilarious emotion if one does not know the meaning of the word. S3 had some trouble understanding the question because she herself did not know about 'Kwan Narc' before this interview. Finally, S4 expressed some concern that not everyone in the world would understand Thai culture without some description.

### Research Analysis

From the summaries of students' opinions on 10 excerpts, four main factors determine whether the students would choose translation version A or version B.

1) The translation must be *understandable* by everyone. For example, even foreigners who never experience Thai culture should be able to pick up and enjoy literature without cultural barriers. This was the most common reason given by students.

2) The translation should *preserve and promote Thai culture*. Although many students highly value understanding over other factors, if the text is already understandable, the next factor they would consider is the preservation of cultural undertone. For example,

S3 stated during her interview in excerpt 6 that she wants to preserve the word 'Nam Prik' because it shows Thainess and expressed that said object could only be found in Thailand.

3) The translation should *provide a description* when using loan wording or lexical borrowing. On many occasions such as in S4 opinion on excerpt 9, a loan word could be selected if it incorporates some description that helps explain a characteristic or provide imagery of the word.

4) Lastly, the translation should also be *appropriate* meaning that it should not contain meanings that would sound 'weird' or ambiguous in certain situations. When words that sound inappropriate such as 'save the country cannon' in excerpt 8 appeared, it might cause the translation to feel unnatural.

Other than these four main factors, some other factors were also referred to during the interview such as the beautifulness of the language, straightforwardness, and the expression of emotion in words.

## Discussion and Conclusion

The obtained result revealed that the majority of the students or around 67% selected translation version B even though version A was the original work done by an established professional translator. This implied that the overall quality of the translation itself may not be the main factor that affected the overall perception of Thai students on the comprehensibility of the translated text.

On the other hand, in terms of translation strategies, it is clear that loan wording is usually avoided as only 17.5% of translation excerpts that use this strategy is chosen. In contrast, students prefer the use of cultural substitution as 82.5% of translation excerpts that use this strategy is chosen. These results do not come as a surprise, considering that the technique of mixing Thai words with English words was one of the distinctive features of Thai English (Trakulkasemsuk, 2012). This result supports the findings of several previous studies which claimed that Thai students found the use of a loan Thai word or code-mixing during the intercultural exchange to be inappropriate while highly favoring the use of a more 'international' grammatical structure and varieties of English practiced by the inner circle native speakers (Jindapitak & Teo, 2012; Khanjanavisitipol, 2018; Patchomchaiwat, 2019).

However, the result from the semi-structured interview sessions implies that maybe the reasons why the students chose to avoid the use of loan wording strategy is not because of their negative perception toward the use of their native language. In fact, they have

expressed their concerns about several factors. These factors include; the understandability of foreign readers who are not familiar with the Thai language or culture, the preservation of the cultural undertone in the translated text, and the need for sufficient description and appropriateness.

In contrast to previous studies, all Thai students who participated in this present study do value the preservation of cultural undertone in translation. However, the risk of creating a cultural barrier prevented them from choosing the loan wording strategy. This is a result of the possibility that the translated text that uses said strategy would require international readers to have some background knowledge of the Thai language and culture in order to fully understand the meanings of loan words without help from a dictionary. Therefore, in many cases, translating Thai words into more generic English words that provide clear meanings for audiences of all backgrounds proved to be a much more suitable choice. As stated by Larson (1998) that ‘understanding is the ultimate goal of translation work’, and the fact that English major students of Khon Kaen University possessed a similar point of view might be a result of their involvement in the translation course. This reality differentiates them from previous groups of participants. It should also be noted that this present study focused on written literature instead of speech or conversation, thus differences in results might be a result of differences between written and spoken discourses.

In conclusion, the understanding of language along with proper guidance could open the way for students to approach language from a different point of view and allow them to understand more about themselves and people from other cultures (Crystal, 2012)

### **Pedagogical Implication**

In summary, the findings from this present study suggested that Thai students should be more aware of their prejudice toward non-native English. Their favor for the use of cultural substitution is a result of their idolization of inner-circle English. In reality, we are approaching a new era of globalization and digitalization. In the next decades, the ability to communicate in English effectively will be one of the best tools for future generations to thrive in a competitive working environment. In this modern age, being understandable is more important than being native-like or grammatically correct. Therefore, the students should broaden their perspective and view outer circle English such as Tenglish (Thai English) as something that expresses the identity of Thai people, not something to be ashamed of. In the end, this study achieved the goal of filling research gaps left by previous studies on translation techniques

and language comprehensibility. It is a valuable asset for students who are interested in discourse analysis, translation, or research about the English language in general. To make the result more reliable and credible, future studies can increase the number of participants, add more excerpts, and explore other Thai works of literature.

## References

- Baker, C. (1992). *Attitudes and language*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Crystal, D. (2012). *English as a global language*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Goodreads. (2009). *The happiness of Kati*. Retrieved from <https://www.goodreads.com/book/show/710657>
- Jindapitak, N., and Teo, A. (2010). Thai in blood, American in taste: English learners' preferences for varieties of English. In *Proceedings of the 2nd International Conference on Humanities and Social Sciences* (pp.1-16). Prince of Songkla UniversityThailand.
- Jindapitak, N., and Teo, A. (2012). Thai tertiary English majors' attitudes towards and awareness of world Englishes. *Journal of English Studies*, 7, 74-116.
- Kachru, B.B. (1992). *The Other Tongue: English across Cultures*. Illinois: University of Illinois Press.
- Kachru, B. B., Kachru, Y., and Nelson, C. L. (2008). *The Handbook of World Englishes*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Kaidchadathon, S. (2014). *The Analysis of Translation Techniques used in the Translation of Harry Potter and The Prisoner of Azkaban in the Thai Language*. Retrived from <http://library1.nida.ac.th/termpaper6/lang/2014/20093.pdf>
- Khanjanavisitipol, S. (2018). *Translation techniques on name of Thai dishes from Thai to English*. Master's Thesis, Graduate School. Chonburi: Burapha University.
- Larson, M. L. (1998). *Meaning-based translation: A Guide to Cross-language Equivalence*. United States: University Press of America.
- Malone, J. L. (2016). *The science of linguistics in the art of translation: Some tools from linguistics for the analysis and practice of translation*. New York: State University of New York Press.
- Michaels, W. (2020). *Teachers Notes (Middle Years) by Dr. Wendy Michaels*. Retrieved from <http://www.goodreads.com/docement/download>.

- Natiladdanon, K., and Thanavisuth, C. (2014). *Attitudes, Awareness, and Comprehensibility of ASEAN English Accents: A Qualitative Study of University Students in Thailand*. Retrieved from <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/hbds/article/view/173455>
- Newmark, P. (1988). *A textbook of translation*. United States: Prentice Hall International.
- Nida, E. (1974). *Language structure and translation*. California: Stanford University Press.
- Patchomchaiwat, L. (2019). *Thai Students' Perspective on Native and Non-Native Teachers' Pronunciations and Accents*. Retrieved from <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/jsi/article/view/216299>
- Prompan, J. (2012). *A comparison of two thai translated version of the novel: the little princess*. (Master's Thesis Graduate School, Srinakharinwirot University).
- SE-ED Book Center. (2006). *Annual*. Retrieved from <https://corporate.se-ed.com/th>
- Smith, R. (2005). Global English: Gift or curse?. *English Today*, 21(2), 56-62. <https://doi.org/10.1017/s0266078405002075>
- Trakulkasemsuk, W. (2012). *Varieties of English Around the World* (pp.101-112). Retrieved From <https://doi.org/10.1075/veaw.g42.10tra>
- SE-ED Book Center. (2006). *Annual*. Retrieved from <https://corporate.se-ed.com/th>

การท่องเที่ยวเชิงอาหาร : พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว  
จังหวัดมหาสารคาม ประเทศไทย

Gastronomic Tourism: Visitors' Behavior and Satisfaction in  
Maha Sarakham, Thailand

คัมภีร์พรรณ จักรบุตร<sup>1</sup> และชัยธวัช ศิริบวรพิทักษ์<sup>2</sup>

Khampheeraphan Chakkabut<sup>1</sup>, and Chaithawat Siribowonphitak<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>สาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

<sup>1,2</sup>Program in Hotel and Tourism, Faculty of Management Science,

Rajabhat Maha Sarakham University

อีเมล: Siribowonphitak@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received)

29 มกราคม 2566

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

29 พฤษภาคม 2566

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

24 มิถุนายน 2566

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาหาร ใช้ระยะเวลาในการวิจัยคือช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2564 จนถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2565 กลุ่มตัวอย่างคือนักท่องเที่ยวจำนวน 394 คน เก็บข้อมูลจากแหล่งท่องเที่ยวเชิงอาหารหรือใกล้เคียง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา จากการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เดินทางมามีวัตถุประสงค์เพื่อการเดินทางท่องเที่ยวหรือเยี่ยมชมสถานที่ นักท่องเที่ยวมีความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยวจังหวัดมหาสารคามต่อเดือนนานๆ ครั้ง ส่วนมากพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง คือ รถยนต์ส่วนตัว มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางหนึ่งพันบาทหรือต่ำกว่า และมีการทราบข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวเกี่ยวกับอาหารจากอินเทอร์เน็ตหรือโซเชียลเน็ตเวิร์ค 2) มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาหารจังหวัดมหาสารคามต่อการบริโภคผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปเพื่อสุขภาพในปัจจุบันด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 เมื่อมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่สูงที่สุดคือ มีการส่งเสริมการขาย เช่น ทดลองชิมฟรีขายเป็นชุดหรือมีส่วนลด เป็นต้น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40

**คำสำคัญ:** การท่องเที่ยวเชิงอาหาร พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

**ABSTRACT**

This research aims to examine the behavior and satisfaction of visitors in the Maha Sarakham province. The study was held on October 2021 to September 2022. The sample sizes were 394 food tourism participants in Maha Sarakham Province who were chosen by a particular sampling technique. The data were analyzed through descriptive statistics. The researchers found that 1) most travelers aimed to visit the attractive places. The frequency of traveling was few times a month. The majority of vehicles used for travel are private automobiles. A trip expenditure was about 1,000 baht or less. In addition, the information on culinary in Maha Sarakham Province were from the internet and social network, 2) the results of visitors' pleasure on food in Maha Sarakham province on healthy processed food were at high level (4.13). When considering each factor, it was shown that the highest travelers' satisfaction was the promotion such as free trials, set sales, and discounts which averagely at 4.40.

**Keywords:** Gastronomic Tourism, Tourist Behavior, Tourist Satisfaction

**บทนำ**

สถานการณ์การท่องเที่ยวเชิงอาหารของโลกมีการคาดการณ์จากข้อมูลขององค์การท่องเที่ยวโลกได้แสดงข้อมูลด้านการท่องเที่ยวเชิงอาหารซึ่งสร้างรายได้ที่มีมูลค่าสูงถึง 150,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่นิยมรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงอาหารมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ประเทศสเปน ประเทศฝรั่งเศสและประเทศอิตาลี (World Tourism Organization, 2019) สำหรับสถานการณ์การท่องเที่ยวเชิงอาหารของประเทศไทย จากข้อมูล ของรายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว Tourism Economic Review พบว่า ในปีพ.ศ. 2565 ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวเชิงอาหารจำนวน 456,000 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 20 ของการท่องเที่ยวทั้งหมด (Tsai and Wang 2017, Chua, Jin, and Goh, 2014) นักท่องเที่ยวเชิงอาหาร (Gastronomic Tourist) มีการอธิบายโดยแนวคิดหลังสมัยใหม่ (Post Modern) ได้ว่านักท่องเที่ยวเชิงอาหารจัดเป็นนักท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในประเภทที่ต้องการความแท้จริงของอาหารพื้นถิ่น ต้องการความเรียบง่าย วัฒนธรรมและวิถีชีวิต (McKercher et al., 2008) อาหารกับวัฒนธรรมที่แท้จริงสามารถเป็นที่รู้จักได้ โดยอาหารของจุดหมายปลายทางท่องเที่ยว ด้วยการค้นหาอาหารประจำชาติและอาหารท้องถิ่น (Long, 2019) ซึ่งถือได้ว่าการท่องเที่ยว

เชิงอาหารถือว่าเป็นกระแสการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันควบคู่กับการท่องเที่ยวประเภทอื่นๆ

อย่างไรก็ตามจากรายได้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวส่วนมากมาจากวัฒนธรรมเป็นแรงดึงดูด ดังนั้นหลายประเทศให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ โดยเฉพาะวัฒนธรรมอาหาร ซึ่งความเป็นอยู่ อาหาร การกินของคนไทยสามารถขับเคลื่อนให้เกิดการกระตุ้นการใช้จ่ายใช้สอยของนักท่องเที่ยวเพื่อต่อยอดสู่การท่องเที่ยวเชิงอาหาร (Gastronomy Tourism) ได้ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.), 2556) นอกเหนือจากการเดินทางเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยว การเข้าพัก การซื้อของที่ระลึกและการทำกิจกรรมอื่นๆ นักท่องเที่ยวยังนิยมใช้เวลาในการทำกิจกรรมทางด้านอาหารขณะเดินทางท่องเที่ยวควบคู่กันไปด้วย (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.), 2565)

ผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เปิดเผยว่า ททท. ได้ประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้การคัดสรรร้านอาหารครอบคลุมภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย ผ่านคู่มือ ‘มิชลิน ไกด์’ ประจำปี 2566 ซึ่งถือเป็นการขยายขอบเขตการคัดสรรแนะนำร้านอาหารเข้าสู่ 4 จังหวัดภาคอีสาน ได้แก่ จังหวัดนครราชสีมา อุบลราชธานี อุตรธานี และจังหวัดขอนแก่น เพื่อผลักดันการท่องเที่ยวเชิงอาหาร (Gastronomy Tourism) ส่งเสริมอัตลักษณ์ที่โดดเด่นด้านอาหารและวัฒนธรรม และมีการเตรียมความพร้อมให้แก่ผู้ประกอบการในพื้นที่ รองรับนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก ขณะที่ ททท. ได้เห็นถึงความพร้อมของ 4 จังหวัดที่สามารถสะท้อนวัฒนธรรมอาหารการกินของคนไทยและก่อให้เกิดการกระจายรายได้จากนักท่องเที่ยวสู่ผู้ประกอบการในพื้นที่ ระหว่างเดือนมกราคม – พฤษภาคม 2565 ของจังหวัดนครราชสีมา อุบลราชธานี ขอนแก่น และจังหวัดอุตรธานี รวมทั้งหมดกว่า 30,511.47 ล้านบาท โดยมีมูลค่าการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวทั้งไทยและต่างชาติใช้ไปกับค่าอาหารและเครื่องดื่มรวมกันอยู่ที่ประมาณ 7,442.19 ล้านบาท เพื่อให้เกิดแรงส่งต่อเนื่องไปถึงฤดูกาลท่องเที่ยวช่วงปลายปี และต่อเนื่องไปจนถึงต้นปีหน้า ซึ่งการคัดสรรร้านอาหารครอบคลุมภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย คู่มือ ‘มิชลิน ไกด์’ จะเป็นหนึ่งในกิจกรรมสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศต่อไป (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.), 2556)

จังหวัดมหาสารคามเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเชิงอาหาร เนื่องจากมีอาหารท้องถิ่นที่หลากหลายและยังคงความเป็นอัตลักษณ์ เป็นจังหวัดที่สงบเงียบและเรียบง่ายตามแบบฉบับของเมืองอีสาน เป็นเมืองที่มีประวัติศาสตร์ยาวนานเมืองหนึ่ง ปัจจุบันนับเป็นเมืองศูนย์รวมวัฒนธรรมของชาวอีสานและเป็นแหล่งโบราณคดีที่สำคัญ เนื่องจากพบชุมชนโบราณหลายแห่งจึงนับได้ว่าจังหวัดมหาสารคามมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่โดดเด่นในด้านประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และประเพณี กระแสการท่องเที่ยวที่กำลังได้รับความนิยมมากขึ้นคือการท่องเที่ยวเชิงอาหาร โดยเฉพาะอาหารท้องถิ่น เช่น ส้มตำ ไก่ย่าง แกงเห็ดตามฤดูกาล จนเกิดเส้นทางเก็บเห็ดมหาสารคามและหมก เป็นต้น รวมทั้งจังหวัดได้ส่งเสริมการจัดเทศกาลอาหารที่มีอัตลักษณ์ คือ งานลาบโลก เป็นแห่งแรกของประเทศไทย

เมื่อปี 2565 รวมทั้งอาหารอีสานประเภทอื่น ๆ ดังนั้นจากโอกาสและกระแสดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษา พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาหารจังหวัดมหาสารคาม เพื่อให้ได้ชุดข้อมูล พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในระยะแรก สู่การต่อยอดพัฒนาศักยภาพแหล่งและ กิจกรรมรองรับการท่องเที่ยวเชิงอาหาร (Gastronomic Tourism) ต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของการเดินทางท่องเที่ยวเชิงอาหารจังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจนักท่องเที่ยวของการเดินทางท่องเที่ยวเชิงอาหารจังหวัดมหาสารคาม

### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวทั่วไปเพื่อสำรวจพฤติกรรมและความต้องการนักท่องเที่ยวของการเดินทางท่องเที่ยวเชิงอาหารจังหวัดมหาสารคาม ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ระยะเวลาวิจัยคือช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2564 จนถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2565 กลุ่มตัวอย่างคือนักท่องเที่ยวจำนวน 394 คน เก็บข้อมูลจากแหล่งท่องเที่ยวเชิงอาหารหรือใกล้เคียง โดยมีการสอบถามข้อมูลนักท่องเที่ยวเบื้องต้นก่อนว่าเคยมีประสบการณ์ในการบริโภคหรือซื้อผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปที่เกี่ยวข้องกับอาหารในจังหวัดมหาสารคามหรือไม่ หากเคยก็นับว่าเป็นกลุ่มตัวอย่างได้ และเนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ Cochran โดยกำหนดระดับค่า ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 394 ตัวอย่าง โดยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิธีรวบรวมข้อมูล คือ การลงพื้นที่ภาคสนามทำการสัมภาษณ์ด้วยการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างในแหล่งท่องเที่ยวที่มีร้านอาหารและงานเทศกาลอาหารในจังหวัด และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา

### สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาข้อมูลนักท่องเที่ยวของการเดินทางท่องเที่ยวเชิงอาหารในจังหวัดมหาสารคาม พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนมากเป็นเพศหญิงร้อยละ 62.7 อายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 44.5 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 41.7 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 38.5 รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 54.5 มีอาชีพรับราชการหรือทำงานหน่วยงานของรัฐ ร้อยละ 31.5 และมีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 68.0 สำหรับข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวเชิงอาหารค้นพบดังนี้

## ตารางที่ 1 ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวของการเดินทางท่องเที่ยวเชิงอาหารจังหวัดมหาสารคาม

รายละเอียด	N	%
<b>มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง</b>		
เดินทางท่องเที่ยวหรือเยี่ยมชมสถานที่	274	72.8
เดินทางมาทำกิจกรรมเกี่ยวกับการศึกษา	76	14.7
เดินทางมาร่วมกิจกรรมหรือเทศกาล	25	6.0
เดินทางเยี่ยมญาติหรือพบปะเพื่อน	14	4.3
เดินทางมาประชุม/อบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงานหรือติดต่อเกี่ยวกับงานบริษัทหรือหน่วยงานราชการ	10	2.0
<b>มีความถี่ในการเดินทางต่อเดือน</b>		
เดินทางท่องเที่ยวทุกๆครั้ง	148	37.4
เดินทางท่องเที่ยว 1 ครั้ง/เดือน	176	53.3
เดินทางท่องเที่ยว 2 ครั้ง/เดือน	45	12.0
เดินทางท่องเที่ยว 3 ครั้ง/เดือน	11	2.0
เดินทางท่องเที่ยว 4 ครั้ง/เดือนขึ้นไป	19	4.3
<b>มีลักษณะผู้ร่วมเดินทาง</b>		
เดินทางมาคนเดียว	107	38.0
เดินทางมากับญาติหรือคนในครอบครัว	78	9.8
เดินทางมากับกลุ่มเพื่อน/เพื่อนร่วมงาน	154	52.6
เดินทางมากับบริษัททัวร์ เดินทางมากับแฟนหรือคู่รัก	18	2.4
อื่นๆ	33	4.5
<b>จำนวนผู้ร่วมเดินทาง</b>		
ไม่มีผู้ร่วมเดินทาง	37	9.5
เดินทางคนเดียว	101	27.6
เดินทาง 2 คน	110	25.1
เดินทาง 3 คน	19	5.5
เดินทาง 4 คน	64	14.3
เดินทาง 5 คน ขึ้นไป	66	18.0

ตารางที่ 1 ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวของการเดินทางท่องเที่ยวเชิงอาหารจังหวัดมหาสารคาม (ต่อ)

รายละเอียด	N	%
มีชนิดของพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง		
โดยรถยนต์ส่วนตัว	218	54.7
โดยเครื่องบินโดยสาร	16	13.5
รถโดยสารประจำทาง	62	19.0
รถบริษัทนำเที่ยว	63	20.8
รถต้นสังกัด/บริษัทหรือองค์กร	17	2.3
รถจักรยานยนต์	14	2.8
มีระยะเวลาที่เดินทาง		
น้อยกว่า 1 วัน	183	48.9
เดินทาง 1 วัน	105	23.8
เดินทาง 2 วัน	60	16.8
เดินทาง 3 วัน	33	7.8
เดินทาง 4 วัน	17	3.0
มีค่าใช้จ่ายในการเดินทาง		
มีค่าใช้จ่าย 1,000 บาทหรือต่ำกว่า	156	39.2
มีค่าใช้จ่าย 1,001 - 5,000 บาท	133	29.3
มีค่าใช้จ่าย 5,001 - 10,000 บาท	41	10.3
มีค่าใช้จ่าย มากกว่า 10,001 บาทขึ้นไป	49	13.2
มีการทราบข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนี้จากสื่อใดบ้าง		
จากโทรทัศน์หรือวิทยุ	59	14.9
จากหนังสือพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์หรือนิตยสาร	22	4.9
จากช่องทางออนไลน์	152	36.3
จากเพื่อนหรือญาติ	94	23.6
หรือจากแหล่งอื่นๆ	39	9.8

## ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวการเดินทางท่องเที่ยวเชิงอาหารจำแนกตาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวการเดินทางท่องเที่ยวเชิงอาหาร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์			
1. มีรสชาติอร่อย	3.88	0.85	มาก
2. มีสีกลิ่นสวยงาม/ความสด/ความสะอาดของอาหาร	4.40	0.64	มาก
3. ความแปลกใหม่ของผลิตภัณฑ์	4.17	0.86	มาก
4. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลากหลาย	3.53	0.65	มาก
5. มีบรรจุภัณฑ์สวยงามทันสมัย	3.64	0.75	มาก
6. มีส่วนผสมจากธรรมชาติ	4.52	0.65	มากที่สุด
7. ได้รับการรับรองจากองค์กรที่มีมาตรฐาน เช่น ออย.	3.36	0.50	ปานกลาง
8. อาหารยังคงเอกลักษณ์ของสมุนไพรท้องถิ่น	4.60	0.63	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>3.92</b>	<b>0.44</b>	<b>มาก</b>

จากตารางพบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวการเดินทางท่องเที่ยวเชิงอาหารในปัจจุบันด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ คงเอกลักษณ์ของอาหารสมุนไพรท้องถิ่นมีค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมาคือ อาหารมีส่วนผสมจากธรรมชาติ มีค่าเฉลี่ย 4.52 และ ระดับความพึงพอใจที่น้อยที่สุดคือ อาหารได้รับการรับรองจากองค์กรที่มีมาตรฐาน เช่น ออย. ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.36

## ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวการเดินทางท่องเที่ยวเชิงอาหารปัจจัยด้านราคา

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวการเดินทางท่องเที่ยวเชิงอาหาร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ปัจจัยด้านราคา			
1. มีราคาของผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปเพื่อสุขภาพจากสมุนไพรมีความเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพ	4.43	0.83	มาก
2. ราคาของผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปเพื่อสุขภาพจากสมุนไพรมีความเหมาะสมกับรายได้ของผู้บริโภค	4.31	0.82	มาก
3. มีป้ายบอกราคาที่ชัดเจน	3.26	0.62	ปานกลาง
4. ราคาของผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปเพื่อสุขภาพจากสมุนไพรไม่สูงกว่าท้องตลาดทั่วไป	4.07	0.80	มาก
5. สามารถชำระสินค้าได้หลากหลายช่องทาง เช่น เงินสด บัตรเครดิตและอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง เป็นต้น	3.61	0.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>0.51</b>	<b>มาก</b>

จากตารางพบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวการเดินทางท่องเที่ยวเชิงอาหารในปัจจุบันด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวฯ ที่มากที่สุดคือราคาของผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปเพื่อสุขภาพจากสมุนไพรมีความเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 ระดับความพึงพอใจรองลงมาคือ ราคาของผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปเพื่อสุขภาพจากสมุนไพรมีความเหมาะสมกับรายได้ของผู้บริโภค มีค่าเฉลี่ย 4.31 และในข้อ มีป้ายบอกราคาชัดเจน มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

#### ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวการเดินทางท่องเที่ยวเชิงอาหารจำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวการเดินทางท่องเที่ยวเชิงอาหาร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>			
1. ผู้ขายสามารถให้ข้อมูลลูกค้าในการซื้อสินค้าได้	4.17	0.86	มาก
2. มีกิจกรรมการส่งเสริมการขาย เช่น ทดลองชิมฟรี ขายเป็นชุด มีส่วนลด เป็นต้น	4.40	0.76	มาก
3. มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหาร ผ่านสื่อโฆษณาต่างๆ เช่น เว็บไซต์ / เฟสบุ๊ก/ วิทยุและโทรทัศน์ เป็นต้น	3.99	0.90	มาก
4. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือกิจกรรมทางการตลาดอย่างต่อเนื่อง	3.95	0.74	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.13</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>

จากตารางพบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวการเดินทางท่องเที่ยวเชิงอาหารในปัจจุบันด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 เมื่อมาพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวฯ ที่สูงที่สุดคือ ข้อ มีกิจกรรมการส่งเสริมการขาย เช่น ทดลองชิมฟรี ขายเป็นชุด มีส่วนลด เป็นต้น ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.40 ระดับความพึงพอใจรองลงมาคือ ผู้ขายสามารถให้ข้อมูลลูกค้าในการซื้อสินค้าได้ ค่าเฉลี่ย 4.17 และ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือกิจกรรมทางการตลาดอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.95

#### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาการท่องเที่ยวเชิงอาหาร : พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจังหวัดมหาสารคาม สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวส่วนมากมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวหรือเยี่ยมชมสถานที่ต่างๆ ร้อยละ 72.8 นักท่องเที่ยวส่วนมากมีความถี่ในการเดินทางต่อเดือนนานๆครั้ง ร้อยละ 37.4

นักท่องเที่ยวส่วนมากเดินทางมากับคนอื่นๆอีก 1 คน ร้อยละ 52.4 นักท่องเที่ยวส่วนมากเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว ร้อยละ 54.7 นักท่องเที่ยวส่วนมากมีระยะเวลาที่เดินทางน้อยกว่า 1 วัน ร้อยละ 48.9 มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวหนึ่งพันบาทหรือต่ำกว่า ร้อยละ 39.2 และนักท่องเที่ยวส่วนมากทราบข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนี้จากช่องทางออนไลน์ ร้อยละ 36.3

สำหรับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาหาร (Gastronomic Tourist) จังหวัดมหาสารคาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวฯ ที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ คงเอกลักษณ์ของสมุนไพรท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 4.60 และมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาหาร จังหวัดมหาสารคามในปัจจุบันด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 เมื่อมาพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวฯ ที่สูงที่สุดคือ ข้อ มีกิจกรรมส่งเสริมการขายหรือมีการจัดโปรโมชั่น ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.40

งานวิจัยสอดคล้องกับ อัตตนาถ ยกขุน (2564) ได้มีการศึกษาแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอาหารในประเทศไทย พบว่านักท่องเที่ยวในรูปแบบดังกล่าวนิยมทำกิจกรรมในการเยี่ยมชมและชิมอาหาร เรียนทำอาหาร รับประทานอาหารท้องถิ่น และการเที่ยวงานเทศกาลอาหาร ดังนั้นการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอาหาร โดยอาศัยความร่วมมือจากภาครัฐและเอกชนในการจัดงานเกี่ยวกับอาหารและกิจกรรมพิเศษต่างๆ โดยใช้บุคคลที่มีชื่อเสียงการันตีความอร่อยและความสนุกในการทำกิจกรรม และสุดท้ายต้องมีความสะอาดถูกหลักอนามัยรวมถึงการรักษาคุณภาพมาตรฐาน ตลอดจนความสะอาดของพื้นที่จึงจะสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวในรูปแบบนี้ได้

งานวิจัยยังสอดคล้องกับงานของ ชวรินทร์ สดสวาท (2565) พบว่าการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการ ที่สร้างรายได้มหาศาลให้กับระบบเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง รายได้จากอาหารนับเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงอาหารเป็นการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่ช่วยส่งผ่านวัฒนธรรมการกินอาหารพื้นบ้านของแต่ละพื้นที่ไปสู่การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนรวมทั้งเป็นการอนุรักษ์วัฒนธรรมและวิถีชีวิตคนในท้องถิ่นนั้น ๆ ให้คงอยู่ นอกจากนี้ยังมีนักท่องเที่ยวบางกลุ่มที่เลือกสถานที่ท่องเที่ยวจากอาหารพื้นถิ่นอีกด้วย การท่องเที่ยวเชิงอาหารพื้นบ้านล้านนาจะให้นักท่องเที่ยวได้ศึกษาเส้นทางของอาหาร ตั้งแต่การหาวัตถุดิบ การผลิต ไปจนถึงการชิมรสชาติอาหาร นอกจากนี้ในงานอาหารหนึ่งงานยังสอดแทรกวิถีชีวิตและวัฒนธรรม ตลอดจนการนำเอาตำหรับอาหารที่สืบทอดมาปรับปรุงและพัฒนาโดยการประยุกต์เมนูอาหารล้านนาแบบดั้งเดิมร่วมกับนวัตกรรมที่ทันสมัย มารังสรรค์จนเกิดเป็นเมนูอาหารที่มีการจัดองค์ประกอบในงานอาหารด้วยความประณีตสวยงามแต่ยังคงไว้ซึ่งรสชาติแบบดั้งเดิม โดยมุ่งศึกษาถึงแนวคิดการท่องเที่ยวเชิงอาหาร อาหารพื้นบ้านล้านนา ประเภทของอาหารพื้นบ้านล้านนา รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงอาหารพื้นบ้านล้านนา อาหารพื้นบ้านล้านนาที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวเชิงอาหาร (Gastronomic Tourist) การพัฒนานวัตกรรมอาหาร

พื้นบ้านล้านนาให้มีความทันสมัยมากขึ้นเพื่อนำมาเป็นจุดขายและสร้างมูลค่าเพิ่มในการพัฒนาการท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลดีต่อเศรษฐกิจการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่คนในท้องถิ่นอันจะนำไปสู่ความยั่งยืนของอาหารพื้นบ้านต่อไป

งานวิจัยยังสอดคล้องกับงานของ Chaithawat Siribowonphitak (2021) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการเดินทางบนความปกติใหม่ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดมหาสารคาม พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้วางแผนเดินทางท่องเที่ยวแหล่งธรรมชาติสำหรับอนาคต ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.98$ ) รองลงมาคือนักท่องเที่ยวคำนึงถึงความสะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) และปัจจัยที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ นักท่องเที่ยวต้องการเดินทางไปยังพื้นที่จัดงานเทศกาลที่มีคนจำนวนมาก ยังอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.20$ )

งานวิจัยยังสอดคล้องกับงานของ ภาณุวัฒน์ ภักดีอักษรและปทุมมาลัย พัทธโร (2564) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อวิเคราะห์แรงจูงใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเชิงอาหารในจังหวัดภูเก็ต พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชายชาวตะวันตก มีอายุ 21-30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เพิ่งเดินทางมาท่องเที่ยวภูเก็ตเป็นครั้งแรก ใช้วิธีจัดการเดินทางด้วยตนเองโดยมี ระยะเวลาพักผ่อนในภูเก็ตระหว่าง 1-2 สัปดาห์ ส่วนผลการวิเคราะห์แรงจูงใจด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจพบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีแรงจูงใจหลัก 5 ด้านเรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ 1) ประสบการณ์อาหารท้องถิ่น 2) งานเลี้ยงและกิจกรรมเกี่ยวกับอาหาร 3) การได้รับและแบ่งปันความรู้ด้านอาหาร 4) สังคมและการพักผ่อน และ 5) ความรู้ทางวัฒนธรรมและความพึงพอใจข้อค้นพบจากการศึกษานำไปสู่ข้อเสนอแนะและแนวทางการปฏิบัติสำหรับการพัฒนาตลาดธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงอาหาร

งานวิจัยยังสอดคล้องกับงานของ ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชรและคณะ (2565) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับการสื่อสารการตลาดดิจิทัลของนักท่องเที่ยว ประเภทวางแผนการเดินทางเอง กรณีศึกษากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอาเซียน พบว่า นักท่องเที่ยวมีความสนใจในการเดินทางท่องเที่ยวจากการที่ความต้องการที่จะเปิดประสบการณ์ใหม่ๆ ในการท่องเที่ยวเนื่องจากอาจจะเป็นการเดินทางท่องเที่ยวที่นี้เป็นครั้งแรกที่มีความสนใจจากการรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวจาก Community ใน Social Media ต่าง ๆ จึงทำให้เกิดความสนใจขึ้น

และงานวิจัยยังสอดคล้องกับงานของ กฤติเดช อนันต์ และเกศรา สุขเพชร (2563) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลและแนวทางในการสร้างความจงรักภักดีต่อการท่องเที่ยวเชิงอาหารของประเทศไทยผ่านคุณค่าเชิงประสบการณ์ พบว่า จากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวคุณค่าเชิงประสบการณ์มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวเชิงอาหารของประเทศไทย โดยปัจจัยด้านผลตอบแทนย้อนกลับของผู้บริโภคมีอิทธิพลทางบวกสูงสุด จึงได้แนวทางในการสร้างความจงรักภักดีต่อการท่องเที่ยว

เชิงอาหารผ่านคุณค่าเชิงประสบการณ์โดยมุ่งสร้างปัจจัยด้านผลตอบแทนย้อนกลับของผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด มีข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ 4 ข้อ ได้แก่ (1) หน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย ควรออกมาตรการด้าน การควบคุมราคาอาหารไทยที่จำหน่ายให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติอย่างเป็นธรรม (2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว ควรมุ่งประชาสัมพันธ์สร้างภาพลักษณ์ของอาหารไทยว่าอาหารไทยมีความสร้างสรรค์ และรู้สึกว่าการกินอาหารไทยเป็นสิ่งที่น่าจดจำ (3) ภาคเอกชน ผู้ประกอบการร้านอาหาร ภัตตาคาร ควรพัฒนา ด้านความสะอาดรวมถึงความเรียบร้อยของร้านอาหารและพนักงาน เพื่อสร้างภาพจำที่ดีต่อนักท่องเที่ยว และ (4) แนะนำให้ภาคการศึกษาของไทยสามารถนำแนวทางการสร้างคุณค่าเชิงประสบการณ์มาประยุกต์ใช้กับการศึกษาในอนาคต เพื่อหาแนวทางในการสร้างความจงรักภักดีต่อการท่องเที่ยวเชิงอาหาร โดยหาวิธีในการมุ่งสร้างทุกปัจจัยของคุณค่าเชิงประสบการณ์ให้เกิดขึ้น เพื่อสร้างความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นมากที่สุดโดยเฉพาะปัจจัยด้านผลตอบแทนย้อนกลับของนักท่องเที่ยวเชิงอาหาร (Gastronomic Tourist)

### กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยนี้นำเสนอประเด็นที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอาหาร : พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจังหวัดมหาสารคามประเทศไทย เป็นส่วนหนึ่งของการถอดองค์ความรู้จากวิจัยเรื่อง การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอาหารสุขภาพด้วยสมุนไพรและภูมิปัญญาท้องถิ่นของจังหวัดมหาสารคาม ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) ประจำปีงบประมาณ 2563 ผู้วิจัยต้องขอขอบคุณคณะวิจัยที่สนับสนุนเกี่ยวเนื่องกันในการร่วมทำงานวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณ สำนักงานเกษตรจังหวัดมหาสารคาม เกษตรอำเภอนาคู นวาศปีปทุม โกสุมพิสัย กุดรัง กันทรวิชัย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม เกษตรกรผู้ปลูกสมุนไพร และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิจัยครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

### ข้อเสนอแนะ

1) ข้อมูลความตั้งใจเชิงพฤติกรรมต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอาหารของจังหวัดมหาสารคามในปัจจุบัน เป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลไปสู่การใช้ประโยชน์ในการวางแผนการท่องเที่ยวในอนาคตของจังหวัดเพื่อรองรับกับการเดินทางที่เปลี่ยนไปของนักท่องเที่ยว

2) หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้กับนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอาหาร ด้านเศรษฐกิจในจังหวัด

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) การศึกษาครั้งต่อไปผู้วิจัยเห็นว่าควรศึกษาปัจจัยทางการตลาด ปัจจัยผลักดันทางการท่องเที่ยวและจากภายในอุปสรรคทางการท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเชิงอาหารจังหวัดมหาสารคาม
- 2) ควรมีการศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงอาหารในด้านอื่นเพิ่มเติม นอกเหนือจากด้านที่ผู้วิจัยศึกษาแล้ว เช่น วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว การเลือกที่พักและรูปแบบการท่องเที่ยว เป็นต้น
- 3) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงกลุ่มในเขตจังหวัดมหาสารคามเท่านั้น ซึ่งในอนาคตหากต้องการชุดข้อมูลที่มีความหลากหลายมากขึ้น ควรมีการขยายขอบเขตประชากรที่แตกต่างจากเดิม หรือเพิ่มพื้นที่ที่คล้ายกันเพื่อให้ได้รับข้อมูลที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น วิจัยในระดับคลัสเตอร์ หรือ ภูมิภาค เป็นต้น

### เอกสารอ้างอิง

- กฤติเดช อนันต์ และเกศรา สุขเพชร. (2563). แนวทางการสร้างความจงรักภักดีต่อการท่องเที่ยวเชิงอาหารของประเทศไทยผ่านคุณค่าเชิงประสบการณ์. *Thai Journal of Science and Technology (TJST)*, 8(6),40-55.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.). (2556). ททท.มุ่งเป้าผลักดันการท่องเที่ยวเชิงอาหาร Gastronomy Tourism. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.).
- ชวรินทร์ สุดสวาท. (2565). การท่องเที่ยวเชิงอาหารที่บ้านล้านนา. *วารสาร มจร. สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 12(1),405-417.
- ณัฐพัชร์ วรพงศ์พัชร์และคณะ. (2565). พฤติกรรมการเปิดรับการสื่อสารการตลาดดิจิทัลของนักท่องเที่ยวประเภทวางแผนการเดินทางเองกรณีศึกษากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอาเซียน. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(1), 304-318.
- ภาณุวัฒน์ ภักดีอักษรและปทุมมาลัย พัฒโร. (2564). การวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบเชิงสำรวจของแรงจูงใจนักท่องเที่ยวต่างชาติเพื่อการท่องเที่ยวเชิงอาหารในจังหวัดภูเก็ตประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์วิชาการ*, 15(1),1-27.
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.). (2565). ยกระดับความสามารถอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยด้วยงานวิจัย มุ่งสู่เศรษฐกิจมูลค่าสูง เน้นความยั่งยืนและเพิ่มรายได้ของประเทศ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.).
- อรรถนถา ยกขุน. (2564). แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอาหารในประเทศไทย.

- วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 21(2).60-72.
- Chua, B.L., Jin, N., Lee, S. and Goh, B., 2014, Influence of mechanic, functional, and humanic clues on customers' experiential values and behavioral intentions in full-service restaurants, *J. Foodserv. Bus. Res.* 17(2): 67-84.
- Long, K. (2019). *Culinary Tourism*. Lexington, KY : University Press of Kentucky.
- McKercher et al. (2008). Food tourism as a viable market segment: it's all how you cook the numbers. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 137-148.
- Chaithawat Siribowonphitak (2021). TOURIST BEHAVIOR ON THE NEW NORMALITY IN MAHA SARAKHAM PROVINCE. *Dusit Thani College Journal*, 15(3), 199–211. Retrieved from <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/journaldtdc/article/view/253866>
- Tsai, C. and Wang, Y. (2017). Research paper: Experiential value in branding food tourism, *Manage.* 6(1): 56-65.
- World Tourism Organization. (2019). *Global report on food tourism*. Madrid, Spain: AM report.

การจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย (POE) เรื่อง สมบัติทางกายภาพของวัสดุ  
ที่ส่งเสริมสมรรถนะการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์  
สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4

Predictive, Observational, Explanatory Learning Management (POE) that  
Promotes Competencies in Scientific Explanation of Phenomena on Physical  
Properties of Materials for Grade 4 Students

อุรารัตน์ อ่อนทอง<sup>1</sup> และ น้ำเพชร นาสารี<sup>2</sup>

Urrat Onthong<sup>1</sup>, and Namphet Nasaree<sup>2</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการเรียนรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สังกัดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ฝ่ายมัธยม) คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อีเมล: 6412390010@rumail.ru.ac.th

วันที่รับบทความ (Received)  
9 เมษายน 2566

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)  
5 มิถุนายน 2566

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)  
17 มิถุนายน 2566

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ของผู้เรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย (POE) (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย (POE) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 กลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนเทศบาล 1 (บ้านโพธิ์กลาง)ที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวนนักเรียน 35 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ (1) แผนการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย (POE) (2) แบบวัดความสามารถการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ เรื่อง สมบัติทางกายภาพของวัสดุ (3) แบบวัดความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย (POE) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติตั้งนี้คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และการทดสอบค่าที(t-test)

ผลการวิจัยพบว่า หลังการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย (POE) พบว่า

1. สมรรถนะการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ของผู้เรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย (POE) มีคะแนนความสามารถในการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ค่าเฉลี่ยรวม 71.31 ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย (POE) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ในระดับ 3 พึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 2.70$ , S.D. = 0.49)

**คำสำคัญ:** การจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย ; สมรรถนะการอธิบายปรากฏการณ์เชิงวิทยาศาสตร์ ; ความพึงพอใจ

## ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to enhance the competence in explaining scientific phenomena of grade 4 students who received the Predictive, Observational, Explanatory learning management (POE), (2) to study their satisfaction with Predictive, Observational and Explanatory learning management (POE) of grade 4 students. The target group was 35 grade 4 students of Municipal School 1 (Ban Pho Klang) who were studying in the second semester of the academic year 2022. The tools used in this research were (1) a predictive, observational, explanatory learning management plans, (2) a scientific phenomena explanation ability test on physical properties of materials and (3) satisfaction with learning management was predicted, observed, explained (POE). Data were analyzed using the following statistics: mean, standard deviation, percentage and t-test.

The findings were as follows:

1. The ability to explain scientific phenomena of Prathomsuksa 4 students who received a prediction, observation, explanation (POE) learning management system had a total average score of 71.31 for the ability to explain scientific phenomena passed the criteria of 70% with a statistical significance of 0.05.

2. Satisfaction with the predictive, observational, explanatory learning management (POE) of grade 4 students in level 3 was rated at the highest level ( $\bar{X} = 2.70$ , S.D. = 0.49).

**Keywords:** Predictive, Observational, Explanatory Learning Management, Competencies in Explanation of Scientific Phenomena,

## บทนำ

ด้วยกระแสโลกาภิวัตน์ที่ทำให้สังคมโลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สมรรถนะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตในโลกอนาคตจึงเปลี่ยนแปลงไปด้วย “ครู” ซึ่งเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในระบบการศึกษา จะต้องปรับเปลี่ยนบทบาทจากการเป็นเพียงผู้ถ่ายทอดวิชาความรู้ ไปเป็น “ผู้อำนวยการเรียนรู้ (Learning Facilitator)” การจัดการเรียนรู้

โดยการที่ครูนำเอาเพียงความรู้และประสบการณ์ในอดีตมาถ่ายทอดให้กับผู้เรียน จึงไม่เพียงพอที่จะส่งเสริมผู้เรียนให้มีสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับสังคมในศตวรรษที่ 21 แต่ครูจะต้องทำหน้าที่สนับสนุนการเรียนรู้ให้เด็กและเยาวชนในยุคดิจิทัลเกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับสมรรถนะและความสามารถในทุกสายวิชา โดยเฉพาะในวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี ที่เป็นรากฐานสำคัญของศาสตร์แห่งชีวิต อีกทั้งยังเป็นองค์ความรู้สำคัญที่จะเกิดขึ้นได้จากประสบการณ์ของแต่ละคนต้องตกผลึกเป็นหลักการเพื่อนำมาใช้ในชีวิตต่อไป (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2564)

การประเมิน PISA 2018 สมรรถนะการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ เป็นสมรรถนะที่มีการประเมินมากที่สุด และเป็นสมรรถนะที่สำคัญที่จะแสดงให้เห็นว่า ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่เกิดจากกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาสร้างเป็นคำอธิบายทางวิทยาศาสตร์ที่มีความสมเหตุสมผล ดังนั้น การจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติ ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดการสร้างความรู้ด้วยตัวเองที่จะส่งเสริมและพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดสมรรถนะการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ ซึ่งรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบทำนายสังเกต อธิบาย (POE) เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่เน้นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในของผู้เรียน โดยมีผู้เรียนเป็นผู้สร้าง (Construct) ความรู้จากความสัมพันธ์ ระหว่าง สิ่งที่พบเห็นกับความรู้ความเข้าใจเดิมที่มีมาก่อน โดยพยายามนำความเข้าใจเกี่ยวกับ เหตุการณ์ และ ปรากฏการณ์ที่ตนพบเห็นมาสร้างเป็นโครงสร้างทางปัญญา (Cognitive Structure) หรือที่เรียกว่า (Schema) ซึ่งเป็นหน่วยที่เล็กที่สุดของโครงสร้างทางปัญญา ประกอบด้วยความหมายของสิ่งต่าง ๆ ที่ใช้ภาษาหรือเกี่ยวกับเหตุการณ์ หรือสิ่งที่แต่ละ บุคคล มีประสบการณ์หรือเหตุการณ์ อาจเป็นความเข้าใจหรือความรู้ของแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับ (ขจรพงษ์ ร่วมแก้ว, 2560) การจัดการเรียนรู้แบบทำนายสังเกต อธิบาย เป็นกระบวนการสร้างมากกว่า การรับความรู้ ซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ขั้นทำนาย (P) ครูเป็นกำหนดคำถาม ปัญหา หรือสถานการณ์ เพื่อให้นักเรียนใช้ความรู้เดิมประกอบเหตุผลในการคิดทำนายผล คาดคะเนคำตอบ หรือสมมติฐานจากคำถาม ปัญหา หรือสถานการณ์ที่ครูกำหนดขึ้น โดยผู้สอนจะใช้คำถามเพื่อตรวจสอบความรู้เดิม เพื่อนำไปสู่คำถามในการเชื่อมประสบการณ์เดิมกับเนื้อใหม่ เป็นการสร้างความสนใจและกระตุ้นให้นักเรียนเกิดความอยากรู้อยากเห็นที่นำไปสู่การตรวจสอบทางวิทยาศาสตร์ 2) ขั้นสังเกต (O) เป็นขั้นตอนที่นักเรียนจะเป็นผู้ออกแบบการทดสอบหรือวางแผนทางการหาคำตอบตามความต้องการของตัวเอง โดยนักเรียนจะต้องลงมือปฏิบัติ ค้นหาคำตอบด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น สังเกต ทดลอง หรือสืบเสาะหาความรู้จากสิ่งที่เกิดขึ้นในกิจกรรมแล้วบันทึกผลอย่างละเอียด จนสามารถตอบปัญหาและข้อสงสัยได้ โดยครูคอยให้คำแนะนำ และใช้คำถามกระตุ้นระหว่างนักเรียนทำกิจกรรมเพื่อนำไปสู่การสร้างคำอธิบายหรือสรุปผลการทำกิจกรรม 3) ขั้น การอธิบาย (E) เป็นขั้นตอนที่นักเรียนนำข้อมูลที่ได้จากการผลการสังเกต ทดสอบ ทดลอง หรือสืบเสาะหาความรู้ มาอธิบายเปรียบเทียบกับสิ่งที่ทำนายผลไว้หรือไม่ โดยครูคอยอธิบายหรือคำถามชวนคิดเพื่อเป็นแนวทางให้นักเรียนสร้างเป็นคำอธิบายที่มีเหตุมีผลทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งจะมีผลทำให้นักเรียนเกิดความรู้ที่สามารถเชื่อมโยงกับความรู้เก่าหรือสร้างเป็นความใหม่เพิ่มขึ้นมาได้ แล้วอธิบายออกมาเป็นองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นด้วยตัวเอง

ซึ่งเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนได้แสดงความคิดเห็นและอภิปรายอย่างเป็นขั้นตอน โดยเน้นให้ผู้เรียนได้คิดทำนาย สังเกตและใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการสื่อสารในการอธิบายสิ่งที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้เรียนคิดเป็นและเกิด ความเข้าใจในเรื่องที่เรียน รวมทั้งส่งผลด้านการเรียนในเชิงบวกและการเรียนรู้นั้นผู้เรียนเป็นผู้ลงมือปฏิบัติเอง ซึ่งเป็นวิธีในการจัดการเรียนรู้ที่เน้นให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติในการสร้างความรู้ที่เหมาะสมกับตัวเอง (Gunstone, 1992)

ดังนั้น การจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย (POE) สามารถส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดสมรรถนะการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ ซึ่งในขั้นตอนการจัดการเรียนรู้ขั้นทำนายจะส่งเสริมสมรรถนะในด้านการระบุประเด็นทางวิทยาศาสตร์เพื่อจะไปสู่การออกแบบและตรวจสอบทางวิทยาศาสตร์ A4 เสนอสมมติฐานเพื่อใช้ในการอธิบาย ในขั้นสังเกตจะส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดสมรรถนะทางด้านกระบวนการ A2 ระบุ ใช้ และสร้างแบบจำลองและตัวแทนเชิงอธิบาย และขั้นอธิบายจะส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดสมรรถนะด้านความรู้ A1 นำความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้สร้างคำอธิบายที่สมเหตุสมผล และการจัดการเรียนรู้ที่ผู้เรียนต้องลงมือทำการทดลอง พิสูจน์ สังเกต แล้วนำมาสร้างเป็นคำอธิบายให้ได้ว่าผลที่ได้จากการสังเกตเป็นไปตามที่ได้ทำนายไว้ในตอนแรกหรือไม่และเพราะเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น ผู้เรียนจะมีการร่วมกันอภิปรายและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนในชั้นเรียนและครูผู้สอน ทำให้เกิดการความรู้ด้วยตัวเองจนเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่เชื่อมโยงกับความรู้เดิม ซึ่งสอดคล้องกับการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจการจัดการเรียนรู้รูปแบบทำนาย สังเกต อธิบาย (POE) เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดสมรรถนะการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ในเรื่อง สมบัติทางกายภาพของวัสดุ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 เพื่อให้ นักเรียนมีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับสมรรถนะการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ ซึ่งจะเป็ผลที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดสมรรถนะทางวิทยาศาสตร์อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคตต่อไป

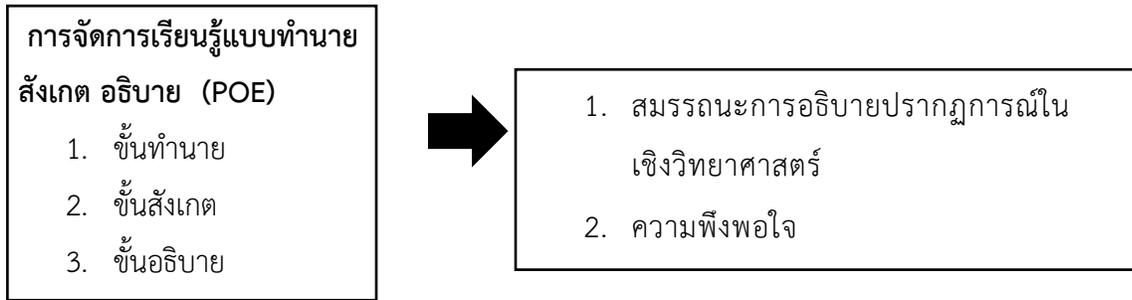
### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย (POE) มีคะแนนเฉลี่ยผ่านเกณฑ์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 และมีจำนวนนักเรียนผ่านเกณฑ์ร้อยละ 70 ของจำนวนนักเรียนทั้งหมดนักเรียนทั้งหมด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต และอธิบาย (POE) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4

#### สมมติฐานการวิจัย

1. สมรรถนะการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย (POE) ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 70

## กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

## ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนเทศบาล1(บ้านโพธิ์กลาง) อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานีจำนวน 3 ห้องเรียนรวม 103 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เป็นผู้เรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4/3 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 โรงเรียนเทศบาล1 (บ้านโพธิ์กลาง) อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 1 ห้องเรียน รวม 35 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่ายโดยใช้ห้องเรียนเป็นหน่วยในการสุ่ม

## เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

1. แผนการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย (POE) จำนวน 11 แผน รวมใช้เวลา 11 ชั่วโมง
2. แบบวัดความสามารถการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ เรื่อง สมบัติทางกายภาพของวัสดุ เป็นข้อสอบแบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ และแบบถูก ผิด จำนวน 10 ข้อ
3. แบบวัดความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย (POE) เป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 6 ข้อ

## การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

1. แผนการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย (POE) ที่ส่งเสริมสมรรถนะการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ เรื่อง สมบัติทางกายภาพของวัสดุ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1.1 ศึกษาวิธีการ หลักการและเทคนิคการเขียนแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิด (รัตนภรณ์ กลางมะณี, 2553) วิเคราะห์ความสัมพันธ์แผนการจัดการเรียนรู้ สาระสำคัญ จุดประสงค์การเรียนรู้ และเวลาเรียนหน่วยที่ 6 เรื่อง สมบัติทางกายภาพของวัสดุ ซึ่งแบ่งได้ทั้งหมด 11 แผน โดยใช้เวลาดังกล่าวทั้งหมด 11 ชั่วโมง

1.2 นำแผนการจัดการเรียนรู้ที่สร้างขึ้น จำนวน 11 แผนให้อาจารย์ที่ศึกษาศาสตรนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบ ความถูกต้องของเนื้อหาสาระ กิจกรรม จุดประสงค์ ตลอดจนการวัดและประเมินผล และให้คำแนะนำ ทั้ง 11 แผนการจัดการเรียนรู้ที่มีผลการประเมิน 4.67 มีความเหมาะสมมากที่สุด

1.3 นำแผนการจัดการเรียนรู้มาปรับปรุงและแก้ไขตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ และไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนกับกลุ่มเป้าหมาย

2. การสร้างแบบวัดความสามารถการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างข้อสอบตามแนว PISA เป็นข้อสอบแบบเลือกตอบ และแบบถูก ผิด จำนวนทั้งหมด 35 ข้อ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษารูปแบบของแบบวัดความสามารถในการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ตามแนวทางการประเมินของ PISA (สสวท., 2558)

2.2 วิเคราะห์แบบวัดความสามารถในการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ ตามสัดส่วนของเนื้อหา โดยจำแนกตามรูปแบบของข้อสอบ

2.3 สร้างแบบวัดความสามารถการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ โดยมีข้อความที่มีลักษณะที่เป็นปัญหา ข้อโต้แย้ง สถานการณ์ หรือข้อมูลที่ได้จากบทความหรือรายงานต่าง ๆ เป็นแบ่งออกเป็นข้อสอบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก และแบบถูกผิด

2.4 นำแบบทดสอบวัดความสามารถในการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ วิชาวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี เรื่อง สมบัติทางกายภาพของวัสดุ ให้อาจารย์ที่ศึกษาศาสตรนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งในการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence :IOC) มีผลการประเมินระดับ 1.00

2.5 จากนั้นทำการปรับแก้แบบวัดความสามารถในการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญคือ ปรับแก้ไขความถูกต้องของข้อคำถามและตัวเลือก รวมถึงความถูกต้องของการพิมพ์

2.6 นำแบบทดสอบวัดความสามารถในการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ วิชาวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี เรื่อง สมบัติทางกายภาพของวัสดุ ไปทดลองนำร่องกับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำผลการวัดมาวิเคราะห์หาคุณภาพเครื่องมือด้วยค่าความยากง่าย (p) และค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบทดสอบ หลังจากนั้น คัดเลือกข้อสอบที่มีค่าความยากง่าย (p) ระหว่าง 0.20-0.80 และค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.2 ขึ้นไป เหลือจำนวน 30 ข้อ (บุญชม ศรีสะอาด. 2556) ซึ่งมีค่าความยากง่าย (P) ระหว่าง 0.40-0.80 และค่าอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง 0.25-0.80

2.7 คำนวณค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบทดสอบทั้งฉบับ โดย พิจารณาค่าความเชื่อมั่น ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่ายอมรับ และเหมาะสมในการนำไปใช้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2556) ซึ่งแบบทดสอบทั้งฉบับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

2.8 นำแบบวัดความสามารถในการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ที่ปรับปรุงแล้วไปใช้กับ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4/3 จำนวน 35 คน

### 3. แบบวัดความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย (POE)

3.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบวัดความพึงพอใจจากเอกสาร วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็น กรอบในการสร้างข้อคำถามของการวัดความพึงพอใจต่อการเรียนรู้

3.2 สร้างแบบวัดความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย (POE) เรื่อง สมบัติทางกายภาพของวัสดุ โดยกำหนดเกณฑ์วัดความพึงพอใจใช้มาตรวัด Rating Scale มาตรฐาน ประมาณ ค่า 3 ระดับ (Likert Scale) 3 ระดับ ได้แก่ ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง และ ความพึงพอใจน้อย ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านการจัดการเรียนรู้ และด้านสื่อการสอน จำนวน 6 ข้อ

3.3 นำแบบวัดความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย (POE) เรื่อง สมบัติทางกายภาพของวัสดุ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจำนวน 6 ข้อ ให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเหมาะสมของข้อคำถาม โดยการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาระหว่าง 0.67 - 1.00 (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ซึ่งแบบประเมินความพึงพอใจมีผลการประเมินเท่ากับ 1.00

3.4 นำแบบวัดความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย (POE) เรื่อง สมบัติทางกายภาพของวัสดุ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ที่ผ่านการตรวจสอบและแก้ไขตาม คำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ นำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

## วิธีรวบรวมข้อมูล

### ขั้นเตรียม

1. ศึกษา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย (POE) เพื่อหา แนวทางในการพัฒนา

2. ศึกษาเอกสาร งานวิจัย ที่นำมาสร้างเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลการวิจัยและสร้างเครื่องมือในการเก็บ ข้อมูล ได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย (POE) เรื่อง สมบัติทางกายภาพของวัสดุ จำนวน 11 แผน รวม 11 ชั่วโมง แบบทดสอบวัดความสามารถในการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ แบบ เลือกลง จำนวน 30 ข้อ แบบวัดความพึงพอใจในการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย (POE) เรื่อง สมบัติทางกายภาพของวัสดุเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ

### ขั้นตอนการสอบ

ผู้วิจัยนำแผนการจัดการเรียนรู้แบบ POE ไปใช้สอนกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4/3 ซึ่งแบ่งกลุ่มละเพศ ละครความสามารถ กลุ่มละ 4 คน โดยดำเนินการจัดการเรียนรู้ สัปดาห์ละ 2 ชั่วโมง รวมระยะเวลา 6 สัปดาห์ 11 ชั่วโมง

### ขั้นหลังสอน

ผู้วิจัยทำการสอบครบทุกแผนการจัดการเรียนรู้ ผู้วิจัยทำการทดสอบผลการเรียนรู้ของ โดยให้นักเรียนกลุ่มเป้าหมาย ทำแบบวัดความสามารถการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ ระยะเวลา 1 ชั่วโมง และแบบวัดความพึงพอใจในการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย (POE) เรื่อง สมบัติทางกายภาพของวัสดุ นำคะแนนของนักเรียนที่ได้จากการวัดความสามารถในแบบวัดมาวิเคราะห์แล้วนำผลการวิเคราะห์ไปเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้และนำคะแนนแบบวัดความพึงพอใจในการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต และอธิบาย (POE) เรื่อง สมบัติทางกายภาพของวัสดุ ของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละด้านร่วมด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม (One-Sample Test for the Mean)

### สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คะแนนความสามารถหลังการจัดการเรียนรู้ในสมรรถนะการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ ของชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 หลังเรียน โดยใช้จัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย (POE) ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 70 ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบทดสอบวัดความสามารถสมรรถนะการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์

**ตารางที่ 1** ผลการวิเคราะห์คะแนนความสามารถในสมรรถนะการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ ของชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 หลังการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย POE ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 70 ( $\geq 70$ )

จำนวนนักเรียน	คะแนนเต็ม	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
35	30	21.31	3.14	.592	.279

\*Sig  $\leq 0.05$

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์คะแนนความสามารถหลังการจัดการเรียนรู้ โดยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 21.31$  พบว่า  $t\text{-test} = .592$  และค่า  $Sig = .279$  นั่นคือ นักเรียนมีคะแนนความสามารถในการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย (POE) เรื่อง สมบัติทางกายภาพของวัสดุ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4

**ตารางที่ 2** แสดงผลการวัดความพึงพอใจของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย (POE) เรื่อง สมบัติทางกายภาพของวัสดุ

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1.	ด้านเนื้อหา	2.67	0.56	มาก
2.	ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน	2.72	0.44	มาก
3.	ด้านคุณภาพสื่อการเรียนรู้	2.70	0.49	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม		2.69	0.49	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต และ อธิบาย (POE) เรื่อง สมบัติทางกายภาพของวัสดุของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.69$ , S.D.=0.49) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจของนักเรียนในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านเนื้อหา ( $\bar{X} = 2.67$ , S.D. = 0.56) ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ( $\bar{X} = 2.72$ , S.D. = 0.44) และด้านคุณภาพสื่อการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 2.70$ , S.D. = 0.49)

### อภิปรายผลการวิจัย

1. นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต และอธิบาย (POE) ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 เนื่องจาก นักเรียนยังไม่สามารถนำความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้สร้างคำอธิบายที่สมเหตุสมผลได้ โดยแยกสมรรถนะย่อยที่เกี่ยวข้องเป็น 3 สมรรถนะ ประกอบสมรรถนะ A1 จะสอดคล้องกับการสอนในชั้นอธิบาย นักเรียนนำข้อมูลที่ได้จากการผลการสังเกต ทดสอบ ทดลอง หรือสืบเสาะหาความรู้ มาอธิบายเปรียบเทียบกับสิ่งที่ทำนายผลไว้หรือไม่ โดยครูคอยอธิบายหรือคำถามชวนคิดเพื่อเป็นแนวทางให้นักเรียนสร้างเป็นคำอธิบายที่มีเหตุมีผลทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งจะมีผลทำให้นักเรียนเกิดความรู้ที่สามารถเชื่อมโยงกับความรู้เดิมเพื่อสร้างเป็นความใหม่เพิ่มขึ้นมาได้ แล้วอธิบายเป็นองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นด้วยตัวเอง ซึ่งเป็นวิธีในการจัดการเรียนรู้ที่เน้นให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติในการสร้างความรู้ที่เหมาะสมกับตัวเอง เป็นการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้นักเรียนเกิดสมรรถนะในการอธิบายปรากฏการณ์ใน

เชิงวิทยาศาสตร์ สมรรถนะ A2 ระบุ ใช้ และสร้างแบบจำลองและนำเสนอข้อมูลเพื่อใช้ในการอธิบาย จะสอดคล้องกับแผนการจัดการเรียนรู้ในขั้นสังเกต นักเรียนจะเป็นผู้ออกแบบการทดสอบหรือวางแผนทางการหาคำตอบตามความต้องการของตัวเอง โดยนักเรียนจะต้องลงมือปฏิบัติ ค้นหาคำตอบด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น สังเกต ทดลอง หรือสืบเสาะหาความรู้จากสิ่งที่เกิดขึ้นในกิจกรรมแล้วบันทึกผลอย่างละเอียด จนสามารถตอบปัญหาและข้อสงสัยได้ โดยครูคอยให้คำแนะนำและใช้คำถามกระตุ้นระหว่างนักเรียนทำกิจกรรมเพื่อนำไปสู่การสร้างคำอธิบายหรือสรุปผลการทำกิจกรรม และสมรรถนะ A4 เสนอสมมติฐานเพื่อใช้ในการอธิบาย จะสอดคล้องกับแผนการจัดการเรียนรู้ขั้นทำนาย เป็นขั้นตอนที่ส่งเสริมให้นักเรียนใช้ความรู้เดิมประกอบเหตุผลในการคิดทำนายผล คาดคะเนคำตอบ หรือสมมติฐานจากคำถาม ปัญหา หรือสถานการณ์ที่ครูกำหนดขึ้น โดยผู้สอนจะใช้คำถามเพื่อตรวจสอบความรู้เดิม เพื่อนำไปสู่คำถามในการเชื่อมประสบการณ์เดิมกับเนื้อหาใหม่ เป็นการสร้างความสนใจและกระตุ้นให้นักเรียนเกิดความอยากรู้อยากเห็นที่นำไปสู่การตรวจสอบทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งจะนำไปสู่การตั้งสมมติฐาน โดยนักเรียนมีการใช้เหตุผลเกี่ยวกับปัญหาและสมมติฐานด้วยหลักการทางวิทยาศาสตร์ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Keeley (2008 อ้างถึงใน ทศตริณ วรณเกตุศิริ, 2561, น.49) กล่าวถึงความหมายของเทคนิคการทำนายสังเกต อธิบาย (POE probes: Predict, Explain, and Observe probes) ว่าเป็นเทคนิคที่เน้นการนำเสนอสถานการณ์ หรือปรากฏการณ์ นักเรียนจะต้องทำนายหรือเลือกคำตอบที่กำหนดให้และต้องอธิบายเหตุผลของการทำนาย การตรวจสอบความเข้าใจนั้นจะต้องตามด้วยการให้ผู้เรียนได้พิสูจน์สิ่งที่ทำนายด้วยตนเองและแก้ไขคำอธิบายให้ถูกต้อง ผลที่เกิดขึ้นกับนักเรียนในสมรรถนะยังไม่ปรากฏชัดเจน มีนักเรียนส่วนมากยังไม่สามารถอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด สอดคล้องกับ (ทิตินา แคมณี, 2562) กล่าวว่า การจัดการเรียนการสอนสาเหตุหลักของปัญหาผู้เรียนด้อยคุณภาพ คือ การที่คุณภาพของผู้เรียนตกต่ำทั้งทางด้านผลสัมฤทธิ์ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ก็เนื่องมาจากหลักสูตรเน้นความรู้ เนื้อหาจำนวนมาก ครูยังไม่สามารถจัดกระบวนการเรียนรู้เชิงรุกอย่างมีคุณภาพ และยังขาดการจัดประสบการณ์ที่ช่วยให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ ทักษะ เจตคติ และคุณลักษณะที่ได้เรียนรู้แล้ว ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการเรียนรู้การทำงาน การปฏิบัติตนการใช้ชีวิต และการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ส่งผลให้นักเรียนขาดสมรรถนะต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต อันแสดงถึงด้อยคุณภาพของผู้เรียน ดังนั้นการสอนเพื่อให้นักเรียนเกิดสมรรถนะอย่างแท้จริงผู้เรียนต้องเกิดความรู้ ทักษะ เจตคติ และจะได้แสดงพฤติกรรมแสดงออกถึงความสามารถในการนำความรู้ ทักษะ เจตคติ ที่มีในการทำงานหรือการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ จนประสบความสำเร็จในระดับใดระดับหนึ่ง การวัดและประเมินของการจัดการเรียนรู้ควรใช้วิธีการที่หลากหลาย สอดคล้องกับ (คณะกรรมการอิสระเพื่อปฏิรูปการศึกษาและสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2562) กล่าวว่า การจัดการเรียนการสอนฐานสมรรถนะเป็นการจัดการเรียนการสอนที่มีจุดประสงค์การเรียนรู้ฐานสมรรถนะเป็นเป้าหมาย คือ มุ่งเน้นการพัฒนาความสามารถของนักเรียนในการประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ เจตคติและคุณลักษณะต่าง ๆ เป็นการเรียนการสอนที่เชื่อมโยงกับชีวิตจริง เรียนรู้เพื่อให้สามารถใช้งานได้จริงในสถานการณ์ เน้น “การปฏิบัติ” โดยมีชุดของเนื้อหา ความรู้ ทักษะ เจตคติและคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการนำไปสู่สมรรถนะที่ต้องการ หากจะจัดการเรียนรู้ให้ผู้เรียนได้รับความรู้เพียงอย่างเดียว

แต่ผู้เรียนไม่ได้มีโอกาสได้สร้างความหมาย และความเข้าใจในสิ่งที่เรียนรู้และขาดความเข้าใจที่แท้จริง ครูควรเน้นให้นักเรียนฝึกการใช้ความคิด ไม่ใช่ทำตามแบบหรือตัวอย่าง ครูให้ทำอะไรก็ตามครูไป นักเรียนอาจทำได้ แต่กระบวนการเหล่านี้ไม่ได้เกิดจากความเข้าใจในการนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งไม่ได้เกิดจากนักเรียนอย่างแท้จริง เป็นเพียงครูบอก หรือแนะนำให้ผู้เรียนต้องปฏิบัติตามที่ครูสั่ง ไม่ได้เกิดจากการมีความคิด ความรู้สึก เห็นคุณค่า ความสำคัญในเรื่องนั้น ก็ย่อมส่งผลต่อการเกิดสมรรถนะที่แท้จริง ฉะนั้นหากต้องการให้เกิดความรู้และทักษะการวัดและประเมินผลการเรียนรู้จึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ฐานสมรรถนะ ซึ่งสอดคล้องกับ (สุวิทนา สงวนรัตน์, 2564) กล่าวว่า การประเมินสมรรถนะเน้นกระบวนการเรียนรู้และมีการประเมินให้ความสำคัญกับการประเมินแบบย่อยอย่างต่อเนื่อง เพื่อติดตามดูความก้าวหน้า วินิจฉัยจุดด้อย จุดเด่นของผู้เรียน ให้ข้อมูลย้อนกลับ และเป็นการประเมินการจัดการจัดการเรียนการสอนของครูไปด้วย ในขณะที่เดียวกันต้องมีการสอบสรุป การประเมินแบบผลรวม เพื่อวัดและตัดสินกระบวนการเรียนรู้ตอนเรียนจบรายวิชาใช้การอิงเกณฑ์วัดความสำเร็จในการปฏิบัติของผู้เรียนเป็นรายบุคคลเพื่อให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนา ใช้ศักยภาพตามความสามารถ โดยไม่ต้องเปรียบเทียบกับผู้อื่นและตัดสินแบบอิงกลุ่มประเมินสมรรถนะที่สำคัญ ก่อนเพราะผลการเรียนรู้/การปฏิบัติของทุกสมรรถนะมีความสำคัญไม่เท่ากัน บางสมรรถนะอาจมีความสำคัญกว่าอีกสมรรถนะหนึ่งที่คุณครูสอนจำเป็นต้องตั้งข้อจำกัดในการเรียนรู้และการประเมินผลบูรณาการสมรรถนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกัน ไม่ประเมินแยกตามหน่วยสมรรถนะ หรือ หน่วยสมรรถนะย่อยออกจากกัน แม้ว่า กรอบมาตรฐานสมรรถนะจะกำหนดแยกเป็นหน่วยสมรรถนะ สมรรถนะย่อยและตัวบ่งชี้ไม่ได้หมายความว่าครูผู้สอนจะต้องสอนหรือประเมินผลแยกแต่ละสมรรถนะ เพราะในการจัดเนื้อหาการสอนแต่ละหน่วยอาจต้องเกี่ยวข้องกับสมรรถนะต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกันใช้วิธีการประเมินที่หลากหลาย ได้แก่ การสังเกต, รายการประเมิน, การสาธิตและตั้งคำถาม, แบบทดสอบและข้อสอบอัตนัย ซึ่งใช้ประเมินด้านความรู้ การสอบปากเปล่า, การทำโครงการ, สถานการณ์จำลอง, แฟ้มผลงาน เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนที่เชื่อมโยงประสบการณ์เดิมและประสบการณ์ใหม่ที่ส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติภาระงานที่ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ในสถานการณ์ต่างๆในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี เรียนรู้อย่างมีความสุข และสนใจเรียนมากขึ้น และการวัดและประเมินผลการเรียนรู้จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ฐานสมรรถนะ

2. นักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต และอธิบาย เรื่อง สมบัติทางกายภาพของวัสดุ มีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.69 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 โดยเมื่อแยกผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้รายด้านนั้นจะเห็นว่า ด้านที่ 1 ด้านเนื้อหา ผู้เรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.67$ , S.D. = 0.56) อันเนื่องมาจากการที่ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบกิจกรรมที่สอดคล้องกับเนื้อหาตามตัวชี้วัดในระดับชั้นของผู้เรียน และในแต่ละเนื้อหาของการเรียนได้ออกแบบสัดส่วนความเหมาะสมกับความยากง่ายของเนื้อหา ด้านที่ 2 ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน ผู้เรียนมีความพึง

พอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.72, S.D. = 0.44$ ) เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่เน้นให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติกิจกรรมเริ่มตั้งแต่ขั้นทำนาย เพื่อคาดคะเนคำตอบจากคำถามหรือปัญหาที่กำหนด เน้นให้นักเรียนสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง โดยใช้ความรู้พื้นฐานจากประสบการณ์หรือความรู้เดิมนำมาเชื่อมโยงกับปัญหาหรือสถานการณ์ นำมาทดสอบหรือใช้วิธีการต่าง ๆ ทางวิทยาศาสตร์เพื่อให้ได้คำตอบที่ถูกต้อง ชัดเจนของนักเรียน จนเกิดเป็นความรู้ใหม่ ที่ผู้เรียนได้จากการสร้างความรู้ด้วยตนเอง เนื่องด้วยจากการทำนายทำให้ผู้เรียนสะท้อนความเข้าใจของตนเอง จากนั้นจะจัดโอกาสให้ผู้เรียนอภิปรายและทำการสืบเสาะด้วยตนเองก็จะเป็นการกระตุ้นให้นักเรียนเกิดความสนใจใคร่รู้มากขึ้น การใช้เทคนิค POE ผู้สอนต้องมีการสร้างสถานการณ์หรือปรากฏการณ์ที่คล้ายคลึงกับคำถามแรก เพื่อตรวจสอบและเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้อธิบายเหตุผลด้วยตนเองอีกครั้ง และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านที่ 3 ด้านคุณภาพของเกมกระดาน พบว่าผู้เรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.70, S.D. = 0.49$ ) ขั้นตอนการจัดการเรียนรู้กระตุ้นความสนใจของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ผลการประเมินดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เกิดพัฒนาทางด้านสมรรถนะวิทยาศาสตร์ในเรื่องการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์เพราะว่านักเรียนได้นำความรู้ที่ได้จากการทำกิจกรรม ซึ่งเริ่มตั้งแต่ขั้นทำนาย นักเรียนฝึกทักษะการคาดคะเน การตั้งสมมติฐานเพื่อตอบคำถาม และลงมือปฏิบัติกิจกรรมเพื่อทดสอบสมมติฐาน และนำความรู้ที่ได้จากกระบวนการทดสอบทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในอธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและสมเหตุสมผล และในขั้นอธิบายนักเรียนได้นำความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาสร้างคำอธิบายโดยนำผลการทดสอบในกิจกรรมมาอธิบายผลที่เกิดขึ้น จึงส่งผลให้นักเรียนเกิดพัฒนาการอธิบายถึงสมรรถนะทางวิทยาศาสตร์เพื่อนำไปใช้ในสังคม เกิดการพัฒนาให้มาก สอดคล้องกับ Mabout (2006 ; อ้างถึงใน จิรภา กองมา, 2557 น.36) พบว่า เป็นการจัดการเรียนรู้ ที่มี 3 ขั้นตอน คือ ทำนาย : สังเกต : อธิบาย (Predict Observe Explain) สร้างความสนุกสนาน ความกระตือรือร้น อยากรู้ อยากเห็น ในการ เรียนรู้ ซึ่งนักเรียนได้ค้นคว้าหาข้อมูลจากแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม ได้ฝึกทักษะการสังเกต สำรวจ ค้นหา การคาดคะเนทำนายสถานการณ์ต่าง ๆ รู้จักวางแผนในการทำงานและการร่วมมือทำงาน เป็นกลุ่ม ได้เรียนรู้จากสภาพจริง ปฏิบัติจริงตามความสามารถของตนเอง แล้วมีอภิปรายแสดงความคิดเห็น อธิบายสรุปผล ทำให้มีความเข้าใจเรื่องที่เรียนอย่างชัดเจน จนสามารถนำไปใช้ในชีวิตจริงได้

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยมาใช้

1.1 ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ควรใช้วัสดุอุปกรณ์ที่พบในชีวิตประจำวันมาใช้ในกิจกรรมเพื่อให้ นักเรียนเกิดความเข้าใจที่ง่ายขึ้น ควรออกแบบใบกิจกรรมให้ครบตามกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ และค่อย ๆ รูปแบบใบกิจกรรมเพื่อเป็นแนวทางให้นักเรียนเข้าใจในกระบวนการมากขึ้น เมื่อผู้เรียนเกิดความเข้าใจแล้วค่อย ฝึกให้นักเรียนเสนอสมมติฐาน และออกแบบการทดลอง บันทึกผล สรุปผลการทดสอบ และสร้างคำอธิบายด้วยตนเอง

1.2 การจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต และอธิบาย ที่ส่งเสริมให้นักเรียนมีสมรรถนะการอธิบาย ปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ ครูควรกระตุ้นให้นักเรียนเกิดความอยากรู้ อยากรู้อยากเห็น สงสัย สร้างความสนใจเพื่อนำไปสู่การค้นคว้าหาคำตอบร่วมกับเพื่อนในกลุ่มเพื่อให้ผู้เรียนเกิดสมรรถนะทางวิทยาศาสตร์

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมุ่งเน้นการพัฒนาความสามารถของนักเรียนในการประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ เจตคติและคุณลักษณะต่าง ๆ เป็นการเรียนการสอนที่เชื่อมโยงกับชีวิตจริง เรียนรู้เพื่อให้อ่านได้จริงในสถานการณ์ มุ่งเน้น“การปฏิบัติ”โดยมีชุดของเนื้อหา ความรู้ ทักษะ เจตคติและคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการนำไปสู่สมรรถนะที่ต้องการ พัฒนาเกณฑ์ที่ส่งเสริมการประเมินหรือวัดความสามารถสมรรถนะการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์โดยใช้วิธีการที่หลากหลาย เช่น การประเมินโดยใช้สถานการณ์เป็นฐาน ซึ่งเป็นการประเมินตามสภาพจริง นักเรียนประเมินตัวเอง และประเมินโดยเพื่อน เป็นต้น

2.2 ควรมีการพัฒนาสมรรถนะการอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ในทุกกระดับ โดยนำเนื้อหาที่เป็นปัญหามาฝึกในทุกสมรรถนะเพื่อให้นักเรียนเกิดพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์จะนำไปสู่สมรรถนะทางวิทยาศาสตร์ต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). *ตัวชี้วัดและสาระการเรียนรู้แกนกลาง กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
- ขจรพงษ์ ร่วมแก้ว. (2560). *การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้แบบเปิดตามแนวคิดคอนเนคทีวิซึม เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม)
- ขจรศักดิ์ ศิริมัย. (2554). *เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับสมรรถนะ*. สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน 2566.  
จาก <http://competency.rmutp.ac.th/.doc>.
- สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2563). *ผลการประเมิน PISA 2018 ความฉลาดด้านการอ่าน ความฉลาดด้านวิทยาศาสตร์ ความฉลาดด้านคณิตศาสตร์ และสมรรถนะการอยู่ร่วมกับสังคมโลก*. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.).
- จิรภา กองมา. (2557). *การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้แบบ POE ร่วมกับสื่อประสมเรื่องลมฟ้าอากาศ กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม)

- จาตุรนต์ หนุมนาค. (2561). ผลการจัดการเรียนรู้แบบทำนาย สังเกต อธิบาย ที่มีผลต่อสมรรถนะการ อธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ เรื่อง สารและสมบัติของสาร ของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- ทัศนิน วรณเกตุศิริ. (2561). การประเมินเพื่อพัฒนาการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ . นครปฐม: ภาควิชาครุศึกษา คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทิตนา แคมมณี. (2562). หลักสูตรฐานสมรรถนะกับบทบาทของศึกษานิเทศก์แนวใหม่. สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน 2566, จาก <https://sites.google.com/a/hi-supervisory5.net/npt2/>.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พัชรวิรินทร์ เกลี้ยงนวล. (2556). การพัฒนาทักษะปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์และความสามารถในการคิด วิเคราะห์ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบ Predict-Observe- Explain (POE). *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์*, 6(3), 93-104
- รณิชัย สวัสดิ์. (2565). การจัดการศึกษาฐานสมรรถนะCOMPETENCY-BASED EDUCATION: CBE. *วารสาร ศิลปศาสตร์ราชชมงคลสุวรรณภูมิ*, 4(1), 187-201
- รัตนาภรณ์ กลางมะณี. (2553). การพัฒนาเมตาคognitionชั้นของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 เรื่อง แรงและความดัน โดยใช้การสอนแบบ PREDICT-OBSERVE-EXPLAIN (POE). (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- สุวิทนา สงวนรัตน์. (2564). หลักสูตรและการเรียนการสอนฐานสมรรถนะในสถานศึกษา (Curriculum and competency-based teaching in school). *วารสารสิรินธรปริทรรศน์*, 22(2), 351-364.
- คณะกรรมการอิสระเพื่อปฏิรูปการศึกษาและสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2562). แนวทางการพัฒนา สมรรถนะผู้เรียน ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน. นนทบุรี: 21 เซ็นจูรี่.
- Gunstone. (2001). Student and Teacher Perceptions of the Use of Multimedia Supported Predict-Observe-Explain Tasks to Probe Understanding. *Research in Science Education*, 31: 589-615.

ผลการจัดการเรียนรู้ด้วยหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น  
ที่สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2

The Study of the Implementation of Satit KKU  
Creative Innovator Model Curriculum for Grade 2 Students

ประกายฝน บรรดาศักดิ์ไพศาล<sup>1</sup> และ นเรียน นามบุญเรือง<sup>2</sup>

Prakaifon Bundasukpisan<sup>1</sup> and Narian Namboonrueang<sup>2</sup>

<sup>1</sup>:โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฝ่ายประถมศึกษา (ศึกษาศาสตร์)

<sup>1,2</sup>Demonstration School KhonKaen University, Elementary Division (Suksasat)

อีเมล: bpraka@kku.ac.th

วันที่รับบทความ (Received)

18 เมษายน 2566

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

2 มิถุนายน 2566

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

24 มิถุนายน 2566

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อ ศึกษาความคิดสร้างสรรค์ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความคิดเห็นของนักเรียนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฝ่ายประถมศึกษา (ศึกษาศาสตร์) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แผนการจัดการกิจกรรมการเรียนรู้ แบบวัดความคิดสร้างสรรค์ แบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาไทยและแบบสำรวจความคิดเห็นของนักเรียนที่เรียนด้วยหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator) กลุ่มเป้าหมายคือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 มีจำนวนทั้งหมด 39 คน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีการนำเสนอผลการวิจัยทั้งในรูปแบบตารางและบรรยายข้อมูลในรูปแบบความเรียง ผลการวิจัยพบว่า

1) นักเรียนได้สร้างสรรค์ผลงานในรูปแบบของการ์ตูน 4 ช่องที่แปลกใหม่สวยงาม และมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดสร้างสรรค์ในด้านความคิดคล่อง (Fluency) ( $\bar{X} = 5.5$  และ S.D = 2.7) ความคิดยืดหยุ่น (Flexibility) ( $\bar{X} = 6.4$  และ S.D = 3.0) ความคิดริเริ่ม (Originality) ( $\bar{X} = 6.9$  และ S.D = 3.0) ความคิดละเอียดลออ (Elaboration) ( $\bar{X} = 7.3$  และ S.D = 3.2)

2) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาไทยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 วิชา ภาษาไทย ที่เรียนด้วยหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator ) นักเรียนทั้งหมด 39 คน มีคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนผ่านเกณฑ์ร้อยละ 60 ตามเกณฑ์มาตรฐานของโรงเรียน

จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 89.7 ของนักเรียนทั้งหมด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 14.39 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 2.51

3) ความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ด้วยหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator) มีความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนรู้ ทั้งด้านบรรยากาศการเรียนรู้ ด้านการจัดการเรียนรู้ ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนรู้ มีระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุดทุกด้าน

**คำสำคัญ:** หลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์

หลักสูตรที่สร้างนวัตกรรม, นวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์, ความคิดสร้างสรรค์

## ABSTRACT

The objectives of this study were to discover how creative the second-graders at Khon Kaen University Demonstration Elementary School (Suksasart) were, how well they performed academically in Thai lessons, and what their attitudes towards Satit KCU Creative Innovator Model curriculum. The research tools included lesson plans for Thai subjects based on the Satit KCU Creative Innovator Model curriculum, a creativity assessment form, a Thai academic achievement test, and a survey of the target group, which included 39 second-graders during the first semester of the academic year 2020. Figures and descriptions were analyzed using both quantitative and qualitative data. The statistics employed in this study contained means, standard deviation (S.D.) and percentage. The research results were presented in both tabular form and described the data in the form of essays. The results showed that

1) For students' creativity, it was found that students who studied based on the Satit KCU Creative Innovator Model curriculum were creative innovators with the different kinds of creativity, including fluency ( $\bar{X}$  = 5.5 and S.D. = 2.7), flexibility ( $\bar{X}$  = 6.4 and S.D. = 3), originality ( $\bar{X}$  = 6.9 and S.D. = 3), and elaboration ( $\bar{X}$  = 7.3 and S.D. = 3.2), respectively.

2) For students' learning academic achievement in Thai subjects, 35 students or 89.70 percent, of the total number of students had achieved the passing criteria, which was gaining at least 60 percent of the total scores. And four students, or 10.3 percent of the total number of students, did not pass the school's prescribed criteria. They obtained an average score of 14.39 with S.D. of 2.51.

3) For the students' attitude towards the Satit KKU Creative Innovator Model curriculum, all opinion aspects were ranked at the highest level, including the learning atmosphere, the learning environment, and the advantages of the implemented curriculum.

**Keywords:** Laying a Demonstration School of Khon Kaen University that creates innovators who kindly create, Satit KKU Creative Innovator Model Curriculum, Creative Innovator, Creativity

## บทนำ

ในขณะที่ทั่วโลกมีความตื่นตัวที่จะพัฒนาทักษะเพื่อความอยู่รอดปลอดภัยในยุคศตวรรษที่ 21 นั้น ในทางการศึกษาก็มีความเห็นว่าการฝึกทักษะให้เกิดมีในนักเรียนก็ยังคงเป็นสิ่งจำเป็นที่สุด เด็กนักเรียนต้องเรียนหนังสือเพื่อให้ได้ความรู้ตามที่หลักสูตรกำหนดไว้ โดยหลักสูตรได้กำหนดให้นักเรียนต้องฝึกทักษะให้เกิดความชำนาญ Hugh Delany (2019) กล่าวว่า การพัฒนาทักษะมีส่วนสำคัญที่จะทำให้ไทยบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี รวมทั้งจะช่วยเพิ่มศักยภาพ โอกาส และความเท่าเทียมทางเศรษฐกิจภายในประเทศด้วย ทำให้ผู้บริหารประเทศเริ่มมองเห็นแล้วว่าต้องเริ่มที่การศึกษาของเด็กนักเรียนควรได้มีการเรียนรู้ ฝึกฝนทักษะด้วยตนเอง จากข้อความนี้เห็นได้ว่าครูคือคนสำคัญที่จะเป็นผู้เพิ่มศักยภาพในเด็กได้ ทั้งนี้ครูยุคใหม่ก็ต้องมี Mindset หรือวิธีคิดหรือกระบวนการที่ถูกต้อง คือไม่เน้นสอนแต่เน้นจัดการเรียนรู้ทักษะและความรู้ที่จำเป็นและนักเรียนต้องเรียนแบบให้รู้จริง (Mastery Learning) และเน้นลงมือปฏิบัติ (Action Learning) และต้องเลยจากเรียนเพื่อสอบไปสู่เรียนเพื่อการค้นหาศักยภาพของผู้เรียน (วิจารณ์ พานิช. 2556) ซึ่งตรงกับแผนการศึกษาแห่งชาติได้วางเป้าหมายไว้ คือ ด้านผู้เรียน (Learner Aspirations) จะพัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะและคุณลักษณะ ได้แก่ การอ่านออก (Reading) การเขียนได้ (Writing) และการคิดเลขเป็น (Arithmetics) รวมทั้งต้องมีทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และทักษะในการแก้ปัญหา (Critical Thinking and Problem Solving) ทักษะด้านการสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Creativity and Innovation) ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนทัศน์ (Cross – cultural Understanding) ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ (Collaboration, Teamwork and Leadership) ทักษะด้านการสื่อสารสารสนเทศและการรู้เท่าทันสื่อ (Communications, Information and Media Literacy) ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Computing and ICT Literacy) ทักษะอาชีพ และทักษะการเรียนรู้ (Career and Learning Skills) และความมีเมตตา กรุณา มีวินัย คุณธรรม จริยธรรม (Compassion) นอกจากนี้มาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2561 ได้กำหนดผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ของการศึกษา (Desired Outcomes of Education, DOE Thailand) ในข้อที่สองว่าผู้ร่วมสร้างนวัตกรรมเป็นผู้มีทักษะทางปัญญาทักษะศตวรรษที่ 21 ความฉลาดดิจิทัล (Digital Intelligence) ทักษะการคิดสร้างสรรค์ ทักษะข้ามวัฒนธรรม สมรรถนะการบูรณาการข้ามศาสตร์ และ

มีคุณลักษณะของความเป็นผู้ประกอบการเพื่อร่วมสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมทางเทคโนโลยีหรือสังคม เพิ่มโอกาสและมูลค่าให้กับตนเองและสังคม (กระทรวงศึกษาธิการ, 2561) ในการที่ผู้เรียนจะเป็นผู้สร้างนวัตกรรมได้นั้นจะต้องมีการวางพื้นฐานของการคิด ให้กล้าที่จะคิด ให้มีความรวดเร็ว คล่องแคล่ว มีความแตกต่าง หลากหลาย จะได้เกิดผลงานใหม่ ๆ ขึ้นมาได้ ที่เราเรียกว่าความคิดสร้างสรรค์ ทั้งนี้ กิลฟอร์ด (Guilford, 1967) ให้นิยามความคิดสร้างสรรค์ว่า เป็นความคิดแบบอนกนัย (Divergent Thinking) คือความคิดหลายทิศหลายทาง หลายแง่หลายมุม คิดได้กว้างไกล ลักษณะความคิดเช่นนี้นำไปสู่การประดิษฐ์สิ่งแปลกใหม่ รวมทั้งการคิดหาวิธีแก้ปัญหาให้สำเร็จด้วยการคิดแบบอนกนัยประกอบด้วย ความคิดริเริ่ม (Originality) ความคิดคล่องแคล่ว (Fluency) ความคิดยืดหยุ่น (Flexibility) ความคิดละเอียดลออ (Elaboration) การที่ครูจะสอนให้นักเรียนเกิดความคิดสร้างสรรค์ขึ้นมาได้นั้น ครูจะต้องเป็นผู้คิดหาวิธีที่จะช่วยให้ผู้เรียนได้เกิดการสร้างองค์ความรู้ขึ้นมาด้วยตนเอง โดยการดึงเอาความรู้เดิมของผู้เรียนมาใช้แล้วผนวกเข้ากับความรู้ใหม่ที่ได้รับมาจากการที่ครูจัดไว้ให้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนสามารถจดจำ เข้าใจ ในความรู้นั้นได้ดีและยาวนานมากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ครูผู้สอนสามารถจัดการเรียนรู้ในลักษณะนี้ได้โดยใช้วิธีสอนตามแนวทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์ ที่เชื่อว่า การเรียนรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในของผู้เรียน โดยผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้จากความสัมพันธ์ระหว่าง สิ่งที่พบเห็นในสิ่งแวดล้อมกับความรู้อันมีความเข้าใจเดิมที่มีมาก่อน ที่พยายามนำความเข้าใจเกี่ยวกับเหตุการณ์และปรากฏการณ์ที่ตนพบเห็นมาสร้างเป็นโครงสร้างทางปัญญา (Cognitive structure) หรือที่เรียกว่า สกิวมา (Schema) ซึ่งเป็นหน่วยที่เล็กที่สุดของโครงสร้างทางปัญญาหรือโครงสร้างของความรู้ ซึ่งประกอบด้วย ความหมายของสิ่งต่าง ๆ ที่อาจมีลักษณะภาษา เหตุการณ์ หรือสิ่งที่แต่ละคนมีประสบการณ์ หรืออาจเป็นความเข้าใจหรือความรู้ของแต่ละบุคคล (สุมาลี ชัยเจริญ, 2557) จากที่กล่าวมาทั้งหมดนี้แสดงให้เห็นว่า นักเรียนในยุคศตวรรษที่ 21 นี้จะเป็นผู้ที่มีความทักษะและคุณลักษณะที่ครบถ้วน สามารถใช้ชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข โดยครูจะเป็นผู้ที่คอยชี้แนะแนวทางการฝึก การปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และมีทักษะไปพร้อมกันด้วย ทั้งยังสามารถนำไปปรับใช้ ต่อยอดรวมถึงการคิดที่จะนำไปใช้เพื่อการเป็นผู้ประกอบการได้ด้วย ซึ่งเรียกได้ว่าเป็นนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ ดังนั้น ทางโรงเรียนจึงมีการจัดทำหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator) ซึ่งกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้นักเรียนได้คิดและลงมือปฏิบัติด้วยตนเองจะให้นักเรียนเกิดการสร้างองค์ความรู้ขึ้นมาได้ ทั้งนี้การสังเคราะห์กรอบแนวคิดหลักสูตรที่ส่งเสริมสมรรถนะและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียนนั้น ทางโรงเรียนได้ศึกษาหลักการและทฤษฎีที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดทำหลักสูตร ได้แก่ บริบทของความเป็นโรงเรียนสาธิต ตัวชี้วัดมาตรฐานการเรียนรู้ตามหลักสูตรแกนกลาง 2551 ฉบับปรับปรุง 2560 และทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์ที่มีหลักการในการใช้สถานการณ์ปัญหาซึ่งต้องเป็นปัญหาใกล้เคียงกับสภาพจริง ทำให้ผู้เรียนเป็นส่วนหนึ่งของปัญหาจะทำให้ผู้เรียนไปสืบเสาะค้นหาเพื่อแก้ปัญหาจากสารสนเทศในแหล่งข้อมูลต่าง ๆ และทฤษฎี Social Constructivist Theory เป็นการเน้นปฏิสัมพันธ์ทางสังคมทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขยายมุมมองและแนวคิดที่หลากหลายระหว่างเพื่อน ๆ หรือครูผู้สอน ผนวกกับหลักการคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) มาใช้ในการออกแบบสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้บนเครือข่ายตามแนวคอนสตรัคติวิสต์ เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์โดย

หลักการของ Guilford, (1967) ได้แก่ ความคิดคล่อง (Fluency) ความคิดยืดหยุ่น (Flexibility) ความคิดริเริ่ม (Originality) และการคิดละเอียดลออ (Elaboration) เป็นการส่งเสริมการขยายโครงสร้างความรู้ และการคิดสร้างสรรค์ของผู้เรียน ทั้งนี้หลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator) ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้ให้นักเรียนได้สร้างแนวคิด สร้างความรู้ ผลงาน ผลิตภัณฑ์เชิงสร้างสรรค์ ตลอดจนนวัตกรรมต่าง ๆ ในการช่วยเหลือและสร้างสรรค์สังคมไทยและสังคมโลก ซึ่งโรงเรียนสาธิตมีวิสัยทัศน์ คือ เป็นโรงเรียนชั้นนำด้านนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้และมุ่งเน้นให้นักเรียนมีความคิดสร้างสรรค์ในยุคดิจิทัล และมีอัตลักษณ์คือ คิดสร้างสรรค์ ผู้นำด้านนวัตกรรม นำเทคโนโลยี มีคุณธรรม ดังนั้นหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator) มีขั้นตอนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 6 ขั้น ดังนี้

- 1) การเชื่อมโยงความรู้เดิมกับความรู้ใหม่ (Connecting Priori and New Knowledge)
- 2) กระตุ้นให้เกิดความขัดแย้งทางปัญญา และปฏิบัติการกิจกรรมเรียนรู้ (Cognitive Conflict and Doing Learning Task)
- 3) การสร้างและแสวงหาความรู้ด้วยตนเองและการขยายแนวคิดที่หลากหลาย (Independently Exploring and Constructing Knowledge and Expanding Various Ideas)
- 4) การสร้างความเข้าใจของตนเองและกลุ่มโดยการสะท้อนความคิดและสรุปองค์ความรู้ (Idea Sharing and Constructing Group Conclusion)
- 5) การสร้างผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม (Creating Product and Innovation)
- 6) การสร้างแนวคิดการเป็นผู้ประกอบการ (Creating How to be an entrepreneur) (โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2563)



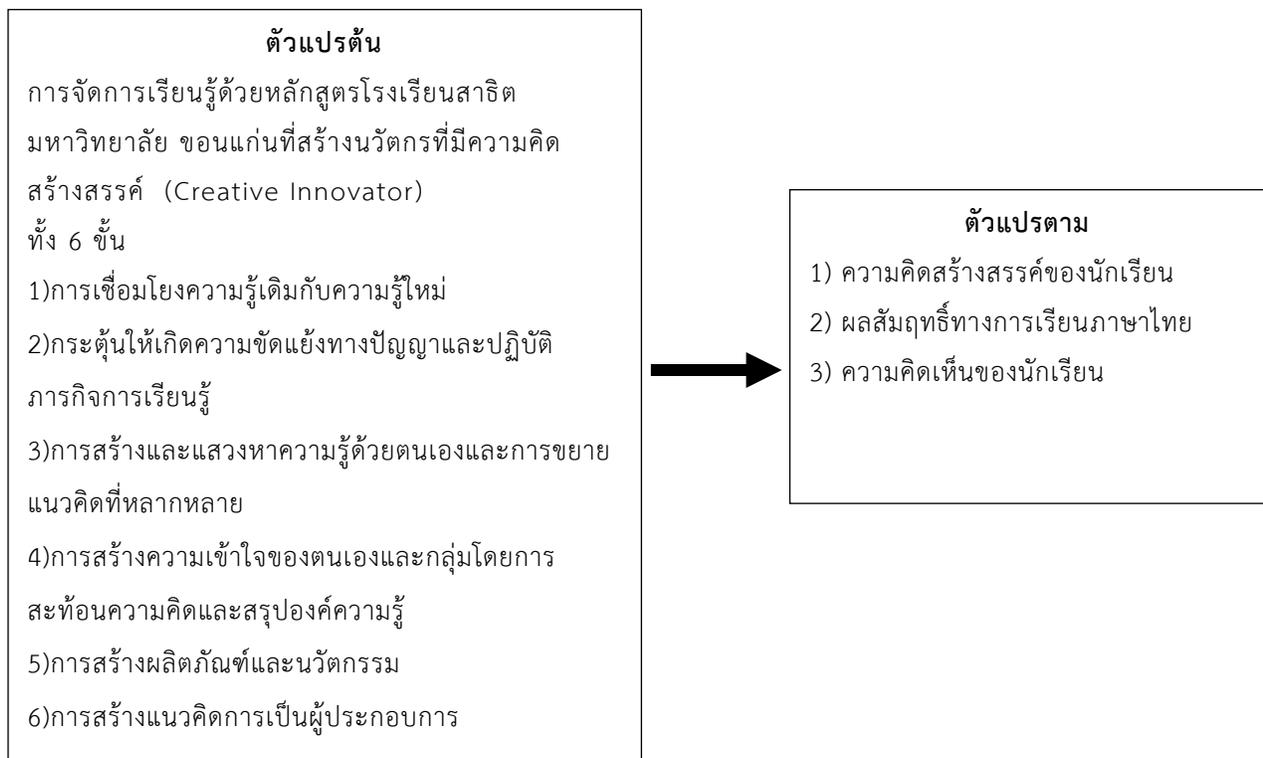
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการจัดทำหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator) มาใช้ในการจัดการเรียนรู้เพื่อศึกษาความคิดสร้างสรรค์ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความคิดเห็นของนักเรียนที่เรียนด้วยหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator) ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นการก่อให้เกิดนวัตกรรมทางการศึกษาเพื่อที่จะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไปในอนาคต

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 หลังได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator)
2. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ในรายวิชา ภาษาไทย หลังได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator)
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ด้วยหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator)

### กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

## วิธีดำเนินการวิจัย

### รูปแบบวิธีวิจัย

รูปแบบการวิจัยที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นการวิจัยก่อนการทดลอง (Pre Experimental Design) แบบกลุ่มเดียวทดสอบหลังเรียน (One Shot case Study)

### กลุ่มเป้าหมาย

นักเรียนที่กำลังศึกษาในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 (ยูนิทปี 1 กลุ่ม 2) โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฝ่ายประถมศึกษา (ศึกษาศาสตร์) ที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 จำนวน 39 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้หลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator) กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย มี 5 แผน ใช้เวลาในการสอน 5 ชั่วโมง
2. แบบทดสอบวัดความคิดสร้างสรรค์ เป็นแบบอัตนัย ซึ่งออกแบบเพื่อวัดทั้ง 4 ด้าน คือ ความคิดคล่อง ความคิดยืดหยุ่น ความคิดริเริ่ม และความคิดละเอียดลออ
3. แบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาไทย เป็นแบบปรนัย มีทั้งหมด 30 ข้อ โดยนำมาคิดเป็นคะแนนเต็ม 20 คะแนน
4. แบบสำรวจความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ ตามหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator)

### วิธีรวบรวมข้อมูล

1. นักเรียนพึงรายละเอียดเกี่ยวกับการทำกิจกรรมการเรียนรู้หลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator) และวิธีการสร้างสรรค์ผลงานการ์ตูน 4 ช่อง
2. จัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแผนการจัดการเรียนรู้หลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator) ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ในกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย
3. นักเรียนทำแบบทดสอบวัดความคิดสร้างสรรค์
4. นักเรียนทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 30 ข้อ
5. ผู้วิจัยทำการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้หลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator)
6. นำแบบสอบถามทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูลและนำผลของข้อมูลทั้งหมดมาบรรยายเป็นความเรียง

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยใช้โปรแกรม Excel แล้ววิเคราะห์ข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ นำข้อมูลมาเสนอในรูปแบบตารางและการบรรยายเป็นความเรียง

### สรุปผลการวิจัย

ตารางแสดงผลการศึกษาความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 กลุ่มสาระการเรียนรู้วิชาภาษาไทย ที่เรียนด้วยหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator) ผู้วิจัยขอเสนอในตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ตารางแสดงผลการศึกษาความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 กลุ่มสาระการเรียนรู้วิชาภาษาไทยเรียนด้วยหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator )

ความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน	จำนวนนักเรียน ทั้งหมด (คน)	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	N	$\bar{X}$	S.D
ความคิดคล่อง (Fluency)	39	5.5	2.7
ความคิดยืดหยุ่น (Flexibility)	39	6.4	3
ความคิดริเริ่ม (Originality)	39	6.9	3
ความคิดละเอียดลออ (Elaboration)	39	7.3	3.2

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการศึกษาความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 วิชาภาษาไทย ที่เรียนด้วยหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่นสร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator) นักเรียนมีคะแนนความคิดสร้างสรรค์จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน มีดังนี้ ด้านความคิดคล่อง (Fluency) คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 5.5 และ S.D = 2.7 ความคิดยืดหยุ่น (Flexibility) คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 6.4 และ S.D = 3.0 ความคิดริเริ่ม (Originality) คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 6.9 และ S.D = 3.0 ความคิดละเอียดลออ (Elaboration) คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 7.3 และ S.D = 3.2

จากการตรวจผลงานจากใบภารกิจที่นักเรียนได้ออกแบบสร้างสรรค์เป็นการ์ตูน 4 ช่องในแต่ละชั่วโมงเรียน เมื่อได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator) พบว่า นักเรียนมีความคิดสร้างสรรค์สามารถสร้างสรรค์ผลงาน ในใบภารกิจออกมามีความแปลกใหม่ไม่ว่าจะเป็น การคิดหาคำใหม่ ๆ มาใช้ในการแต่งเรื่อง การวาดภาพที่สวยงามประกอบ

ในนิทานที่แต่งขึ้น การคิดสร้างสรรค์เมนูอาหาร การเขียนลำดับเนื้อเรื่องและวาดภาพเป็นการตุน 4 ช่องประกอบ คำพูดที่สื่อความหมายออกมาให้ผู้อ่านเข้าใจได้ จากหัวข้อที่กำหนดให้นักเรียนสามารถทำได้ดี ซึ่งจะเห็นได้จาก ตัวอย่างผลงาน ต่อไปนี้

**ชั่วโมงเรียนที่ 1** ภารกิจคือ นักเรียนนำคำศัพท์ที่เรียนมาแต่งเรื่องและสร้างสรรค์เป็นการตุน 4 ช่อง



ภาพที่ 3 แสดงตัวอย่างผลงานนักเรียนในชั่วโมงเรียนที่ 1

นักเรียนสามารถนำคำศัพท์มาแต่งเป็นเรื่องราวและวาดภาพระบายสีได้สวยงาม จากตัวอย่าง นักเรียนได้นำคำศัพท์คำว่า ชื้อ ก้าว ไอศกรีม เครื่องปรับอากาศและเย็นตาโฟ มาเขียนเรื่องโดยใช้การดำเนินเรื่องตาม ประสบการณ์ของตนเอง

**ชั่วโมงเรียนที่ 2** ภารกิจคือ นักเรียนเขียนการตุน 4 ช่อง ให้สอดคล้องกับอารมณ์ความรู้สึกในบทกลอน



ภาพที่ 4 แสดงตัวอย่างผลงานนักเรียนในชั่วโมงเรียนที่ 2

ภารกิจในครั้งนี้ เรื่องที่แต่งจะให้อารมณ์ความรู้สึกถึงความเศร้าในการจากลาในสิ่งที่รัก นักเรียนสามารถแต่งเรื่องได้หลากหลาย ทั้งการจากลาเนื่องจากการสูญเสียญาติผู้ใหญ่ การจากลาสัตว์เลี้ยงที่ตาย การจากลาคนที่บ้านเพื่อมาเรียนที่โรงเรียน รวมถึงการจากลาเมื่อพ่อ-แม่ต้องเดินทางไปที่อื่น ซึ่งเหตุการณ์เหล่านี้ทำให้เกิดการ



### ชั่วโมงเรียนที่ 5 นักเรียนเรียนเรื่อง อักษรสูงนำอักษรต่ำ แล้วนำคำมาสร้างผลงานการ์ตูน 4 ช่อง



ภาพที่ 7 แสดงตัวอย่างผลงานนักเรียนในชั่วโมงเรียนที่ 5

นักเรียนสามารถคิดคำ อักษรสูงนำอักษรต่ำ แล้วแต่งเป็นเรื่องราวและวาดภาพระบายสีที่สวยงาม จากตัวอย่าง นักเรียนได้นำคำศัพท์คำว่า สนุก สมุด และฉลาม

2. ผลการศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 วิชา ภาษาไทย ที่เรียนตามหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่นสร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator)

**ตารางที่ 2** ตารางแสดงผลการศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย ที่เรียนตามหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator)

จำนวน นักเรียน ทั้งหมด (คน)	คะแนนที่ ผ่านเกณฑ์ ของ โรงเรียน (คะแนน)	นักเรียนที่ ผ่านเกณฑ์ (คน)	นักเรียนที่ ไม่ผ่าน เกณฑ์ (คน)	ร้อยละของ นักเรียนที่ ผ่านเกณฑ์	ร้อยละของ นักเรียนที่ ไม่ผ่าน เกณฑ์	ค่า คะแนน เฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)
39	12	35	4	89.7	10.3	14.39	2.51

จากตารางที่ 2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 วิชา ภาษาไทย ที่เรียนด้วยหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator) นักเรียนทั้งหมด 39 คน มีคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนผ่านเกณฑ์ร้อยละ 89.7 ตามเกณฑ์มาตรฐานของโรงเรียน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 89.7 ของนักเรียนทั้งหมด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 14.39 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 2.51

3. ความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการเรียนรู้ด้วยหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator) นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 มีความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนรู้ด้วยหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator) ด้านบรรยากาศการเรียนรู้ มีระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.76 ด้านการจัดการเรียนรู้มีระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.34 ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนรู้มีระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.89

### การอภิปรายผล

1. เมื่อนักเรียนได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator) แล้วนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 นักเรียนมีคะแนนความคิดคล่อง (Fluency) ( $\bar{X} = 5.5$  และ  $S.D = 2.7$ ) ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 นั้น เนื่องจากนักเรียนอยู่ในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ยังมีความสามารถในการเขียนไม่มากทำให้การเขียนคำยังไม่ถูกทำให้เกิดความไม่มั่นใจที่จะเขียนจึงเขียนได้ช้าไม่ทันเวลา ครั้นเปลี่ยนเป็นการพูดบอกคำตอบพบว่า นักเรียนจะสามารถทำได้ดีกว่าเพราะมีความมั่นใจในคำตอบที่จะพูดและเป็นคำตอบที่ถูกต้องด้วย ซึ่งจากการสังเกตขณะทำแบบทดสอบจะพบว่านักเรียนมีความเครียดสูงมาก ส่วนความคิดยืดหยุ่น (Flexibility) ( $\bar{X} = 6.4$  และ  $S.D = 3.0$ ) ความคิดริเริ่ม (Originality) ( $\bar{X} = 6.9$  และ  $S.D = 3.0$ ) ความคิดละเอียดลออ (Elaboration) ( $\bar{X} = 7.3$  และ  $S.D = 3.2$ ) ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 ทุกข้อ ทั้งนี้จากการสังเกตพบว่าการทำผลงานทุกชั่วโมงนักเรียนนั่งทำงานอย่างตั้งใจ มีสมาธิเพื่อสร้างสรรค์ผลงานออกมาให้ดีที่สุด นักเรียนมีความสนใจในการทำกิจกรรมของการจัดการเรียนรู้ด้วยหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator) ดีมาก ร่วมมือกันทำกิจกรรมทุกชิ้น และทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อน ๆ อย่างสนุกสนาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยพรพิมล ชูสอน และคณะ (2565) ที่ว่า ผลการประเมินคุณลักษณะ ทักษะและสมรรถนะตามศตวรรษที่ 21 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ,  $S.D. = 0.26$ ) เมื่อจำแนกรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีของผู้เรียน นักศึกษามีความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างชิ้นงานและสิ่งของเครื่องใช้ สามารถเลือกใช้เทคโนโลยีอย่างสร้างสรรค์ต่อชีวิต สังคม และสิ่งแวดล้อม ความสามารถในการสื่อสารนักศึกษาสามารถใช้คำพูดเพื่อแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดของตนเองอย่างเหมาะสมกับวัฒนธรรมและสถานการณ์

2. จากการทดลองเมื่อนักเรียนได้เรียนรู้และลงมือทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเอง ตามแผนการจัดการเรียนรู้ที่เรียนด้วยหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator) แล้ว ส่งผลให้นักเรียนสามารถทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนได้ดี ผ่านร้อยละ 60 ตามเกณฑ์มาตรฐานที่โรงเรียนกำหนด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 89.7 ของนักเรียนทั้งหมด สอดคล้องกับคำกล่าวของ แสงสุรีย์ ดวงคำน้อย (2561) ที่กล่าวว่า ทางออกเชิงประจักษ์แก่สถานศึกษาในฐานะที่เป็นชุมชนแห่ง

การเรียนรู้วิชาชีพ คือ เลือกจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับบริบทสถานศึกษา ซึ่งผู้วิจัยเห็นด้วยที่ครูผู้สอนก็ย่อมรู้ว่าบริบทของโรงเรียนจะมีศักยภาพในการที่จะจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียน

3. จากการสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ที่มีต่อการเรียนรู้ที่เรียนด้วยหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator) พบว่านักเรียนมีความคิดเห็นที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด โดยมีด้านต่าง ๆ ดังนี้ มีความน่าสนใจทำให้นักเรียนอยากเข้าร่วมกิจกรรม บรรยากาศในการเรียนรู้สนุกสนานเป็นกันเองระหว่างเพื่อนในห้องเรียน นักเรียนมีอิสระในการเรียนรู้ นักเรียนเรียนรู้อย่างมีความสุข มีกิจกรรมการเรียนการสอนที่ฝึกการลำดับความคิดและวางแผนการทำงาน ช่วยให้นักเรียนได้คิดค้นหาความรู้แล้วนำมาต่อยอดได้ ช่วยให้ฝึกปฏิบัติกิจกรรมที่ตนเองไม่ถนัดไปพร้อมกับการเรียนเนื้อหาสาระ เป็นการส่งเสริมกระบวนการคิดให้นักเรียนช่วยให้นักเรียนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน ช่วยให้นักเรียนเกิดความคิดที่แปลกใหม่ สร้างสรรค์ ช่วยให้นักเรียนช่วยเหลือผู้อื่นมากขึ้น ช่วยให้นักเรียนทำงานได้อย่างเป็นระบบและรอบคอบ ช่วยให้นักเรียนแก้ไขปัญหาจากข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้ แต่จะพบว่าในหัวข้อช่วยให้นักเรียนกล้าคิด กล้าแสดงความคิดเห็น จะมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเท่ากับระดับความคิดเห็นมาก คือ ร้อยละ 38.46 แสดงให้เห็นว่านักเรียนเห็นด้วยกับการจัดการเรียนรู้ด้วยหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator)

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 กรณีที่ทำวิจัยกับกลุ่มเป้าหมายที่มีการอ่านการเขียนยังไม่คล่อง ครูผู้สอนควรปรับจากการให้นักเรียนเขียนตอบเป็นการสัมภาษณ์และตอบคำถามโดยตรงจะทำให้นักเรียนให้ข้อมูลที่ตรงตามความรู้จริงของนักเรียนได้

1.2 ในการเก็บข้อมูลควรให้เวลาในการทำงานแก่นักเรียนให้เหมาะสม เพราะถ้าเวลาน้อยเกินไปนักเรียนที่เรียนอ่อนจะไม่สามารถทำงานได้ทัน

#### 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1. ควรนำแนวทางการจัดการเรียนรู้ด้วยหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator) ไปใช้ในการจัดการเรียนรู้ในรายวิชา ระดับชั้น และโรงเรียนอื่น ๆ โดยอาจมีการปรับปรุงแบบกิจกรรมให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละโรงเรียน

2.2. ผู้ที่สนใจสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปอ้างอิงเพื่อการศึกษาความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนได้

### เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2561). *มาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2561*. กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานการศึกษาและพัฒนาระบบการเรียนรู้สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.

- พรพิมล ชูสอน, สมหวัง นิลพันธ์, นวภา วงษ์ อินตา, พูนผล ชาญวิรัตน์ และ อารีย์ พาวัฒนา. (2565). ผลการจัดการเรียนรู้ด้วยชุดการสร้างความรู้ในรายวิชา การจัดการเรียนรู้สังคมศึกษาสำหรับครูประถมศึกษาตามแนวทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์. *วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 12(4), 146-160.
- โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2563). *หลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator)* เอกสารหลักสูตรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น สร้างนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Innovator). ขอนแก่น: โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิจารณ์ พานิช. (2556). *การสร้างการเรียนรู้สู่ศตวรรษที่ 21*. สืบค้นจาก <https://www.scbfoundation.com/stocks/5a/file/1381311572hbs6y5apdf/การสร้างการเรียนรู้สู่ศตวรรษที่%20๒๑.pdf>
- สุมาลี ชัยเจริญ. (2557). *การออกแบบการสอน หลักการ ทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. ขอนแก่น: แอนนาออฟเซต.
- แสงสุรีย์ ดวงคำน้อย. (2561). *การเรียนรู้เชิงรุก: กิจกรรมท้าทายสำหรับผู้เรียนในยุคการศึกษา 4.0*. *วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 8(3), 61-71.
- Hugh Delany. (2019). *การศึกษาสำหรับศตวรรษที่ 21 การพัฒนาทักษะคือหัวใจสำคัญของการศึกษา*. สืบค้นจาก, <https://www.unicef.org/thailand/th/stories/การศึกษาสำหรับศตวรรษที่-21>
- Guilford, J.P.(1967). *The Nature of Human Intelligence*. New York : McGraw-Hill Book Co.

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการนิเทศสู่ยุทธศาสตร์การปฏิรูประบบการนิเทศการศึกษา  
เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาชาติ แผนพัฒนาการศึกษา ระยะที่ 13 (พ.ศ. 2564-2569)

An analysis of the supervision environment to the educational supervision  
system reform strategy to develop the quality of national education. Education  
Development Plan Phase 13 (2021-2026)

ฉลาด จันทรสุมบัต<sup>1</sup> วานิช ประเสริฐพร<sup>2</sup> และพินิจ มีคำทอง<sup>3</sup>

Chalard Chantarasombat<sup>1</sup> Vanich Prasertphorn<sup>2</sup> and Phinit Meekhamthong<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
โรงเรียนพระยีนวิทยาการ, ขอนแก่น

<sup>1,2</sup>Faculty of Education, Northeastern University

<sup>3</sup>Prayuen Wittayakarn School, Khon Kaen

อีเมล: chalard.cha@neu.ac.th

วันที่รับบทความ (Received)

3 พฤษภาคม 2565

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

25 เมษายน 2566

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

27 มิถุนายน 2566

## บทคัดย่อ

บทความวิชาการเรื่อง การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการนิเทศสู่ยุทธศาสตร์การปฏิรูประบบการนิเทศการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาชาติ แผนพัฒนาการศึกษา ระยะที่ 13 (พ.ศ. 2564-2569) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์ ความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา สายมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการนิเทศและพัฒนการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งสัมพันธ์ศึกษานิเทศก์แห่งประเทศไทย และ Beijing Silk Road Xinyu Culture Exchange Center ประเทศจีน โดยเครื่องมือเป็นแบบสอบถามและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สังเคราะห์โดยประยุกต์ใช้ SWOT Analysis และ 2) สัมมนาวิชาการแบบออนไลน์ เรื่อง วิพากษ์ ความต้องการของผู้ใช้หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการนิเทศและพัฒนการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผ่านกระบวนการดำเนินงานการบริหารจัดการของสัมพันธ์ศึกษานิเทศก์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษา สรุปได้ว่า

มีการดำเนินการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการนิเทศสู่ยุทธศาสตร์การปฏิรูประบบการนิเทศการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาชาติ การสัมมนาวิชาการแบบออนไลน์ เรื่อง วิพากษ์ความต้องการของผู้ใช้หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการนิเทศและพัฒนการศึกษา ทำให้ทราบจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการการปฏิรูประบบการนิเทศการศึกษา ทั้ง 3 ระดับคือ ระดับสำนักงานคณะกรรมการ

การศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และระดับโรงเรียน เพื่อนำไปสู่การวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาการปฏิรูประบบการนิเทศการศึกษา ติดตาม ประเมินผล ส่งเสริม และสนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ในระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาด้านการพัฒนาและใช้หลักหลักสูตรสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาชาติ ต่อไป

**คำสำคัญ :** การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม, ยุทธศาสตร์, การปฏิรูประบบการนิเทศการศึกษา

## ABSTRACT

Academic article on an analysis of the supervision environment to the educational supervision system reform strategy to develop the quality of national education. The Educational Development Plan, Phase 13 (2021-2026) has the objectives of 1) to analyze, synthesize the needs of graduate users at the graduate level. Humanities and Social Sciences Doctor of Philosophy Program Academic Supervision and Educational Development Faculty of Education North Eastern University. The Confederation of Educational Supervisors of Thailand and Beijing Silk Road Xinyu Culture Exchange Center, China. The tool is a questionnaire and relevant research documents. synthesized by applying SWOT Analysis and 2) an online academic seminar on Critical Needs of Doctor of Philosophy Program Users. Supervision and Educational Development Department Faculty of Education North Eastern University through the management process of the Confederation of Educational Supervisors of Thailand.

The results of the study concluded that

An analysis of the supervision environment has been carried out into the educational supervision system reform strategy to improve the quality of national education. Online Academic Seminar on Critical Needs of Doctor of Philosophy Program Users Supervision and Educational Development Department made aware of the strengths, weaknesses, opportunities, obstacles, and suggestions for reforming the educational supervision system at all 3 levels, namely, the Office of the Basic Education Commission; Educational service area office level and school level To lead to strategic planning in developing the educational supervision system reform, monitoring, evaluating, promoting and supporting the drive for educational quality development at the level of educational service area offices in terms of development and use of school curriculum principles to further develop the quality of national education.

**Keywords:** Environment Analysis, Strategy, Educational Supervision System Reform

## บทนำ

ด้วยปัจจุบันสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไม่ว่าจะเป็นความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ การแข่งขันอย่างรุนแรงทางเศรษฐกิจปัญหาการจัดการศึกษาของไทยยังไม่สอดคล้องเหมาะสมกับสภาพ การเปลี่ยนแปลงทั้งหลายในยุคโลกาภิวัตน์ ไม่ว่าจะ เป็นภายในหรือภายนอกประเทศ การศึกษาเป็นเครื่องมือ สำคัญในการพัฒนาความรู้ ความคิด ความสามารถรวมทั้งพฤติกรรม เจตคติ ค่านิยม และคุณธรรมของบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการเมือง ด้วยความตระหนักถึง ความสำคัญของการศึกษาที่เป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาคน ทั้งนี้เพื่อปรับเปลี่ยนการจัดการศึกษาให้เป็น การศึกษาที่ดีมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน สามารถผลิตคนที่มีคุณภาพ และเป็นการศึกษาที่สอดคล้อง เหมาะสมกับ สภาพการณ์ใน ยุคโลกาภิวัตน์ ดังจะเห็นได้จาก พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม 2542 โดยเฉพาะหมวด 4 แนวการจัดการศึกษา เน้นการปฏิรูปการเรียนรู้ที่ผู้เรียนสำคัญที่สุด ถือว่า เป็นหัวใจสำคัญของการปฏิรูปการศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2542) ตั้งแต่มาตรา 22 – 30 ซึ่งมุ่งหมายให้ ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถ พัฒนาตนตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ การพัฒนาคุณภาพการศึกษาตั้งแต่ระดับปฐมวัย จนถึงการศึกษาขั้น พื้นฐานจึงเป็นรากฐานสำคัญที่จะช่วยให้การพัฒนาประเทศฟื้นฟูได้ การให้ความสำคัญของการจัดการศึกษาใน ระดับสถานศึกษาที่ต้องพัฒนาผู้เรียนให้บรรลุตามเป้าหมายของการศึกษาชาติ “เก่ง ดี และมีความสุข” บนพื้นฐาน ของความสอดคล้องกับบริบทชุมชน และเกิดความภูมิใจในความเป็นไทย อนึ่งผู้ที่สามารถขับเคลื่อนการพัฒนา การสะท้อนผลและแนวทางการพัฒนานานา ในฐานะนักการศึกษาคนหนึ่งนั่นคือศึกษานิเทศก์ ซึ่งต้องมีมาตรฐาน ความรู้ด้านการนิเทศการศึกษา ด้านนโยบายและการวางแผนการศึกษา ด้านการพัฒนาหลักสูตรและการสอน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการบริหารจัดการการศึกษา ด้านการวิจัยทางการศึกษา ด้านการบริหาร จัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้กลวิธีการถ่ายทอดความรู้ แนวคิด ทฤษฎี เพื่อพัฒนาคุณภาพของการศึกษาขั้น พื้นฐานให้สอดคล้องตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาอย่างมี ประสิทธิภาพ จึงเป็นโจทย์สำคัญที่จะต้องกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหา ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาให้ สถานศึกษา ครูและผู้บริหารโรงเรียนได้ตระหนักเห็นความสำคัญและพัฒนาคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐานให้บรรลุ ถึงเป้าหมายแห่งคุณภาพ

ผู้เขียน จึงได้รวบรวมวิเคราะห์ จุดเด่น จุดด้อย โอกาส อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อเสนอและ แนวทางการพัฒนา เกี่ยวกับศึกษานิเทศก์สู่ยุทธศาสตร์การปฏิรูประบบการนิเทศการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพ การศึกษาชาติ อีกทางหนึ่ง

## เนื้อหา

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการนิเทศสู่ยุทธศาสตร์การปฏิรูประบบการนิเทศการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาชาติ แผนพัฒนาการศึกษา ระยะที่ 13 (พ.ศ. 2564-2569)

### 1. กรอบในการวิธีการวิเคราะห์

1.1 สังเคราะห์ วิเคราะห์ ความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา สายมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการนิเทศและพัฒนการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ฉลาด จันทรสุมบัต, 2564) ซึ่งสมาพันธ์ศึกษานิเทศก์แห่งประเทศไทย และ Beijing Silk Road Xinyu Culture Exchange Center ประเทศจีนโดยใช้แบบสอบถามและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สังเคราะห์โดยประยุกต์ใช้ SWOT Analysis

1.2 สัมมนาวิชาการแบบออนไลน์ เรื่อง วิพากษ์ความต้องการของผู้ใช้หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการนิเทศและพัฒนการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (สมาพันธ์ศึกษานิเทศก์แห่งประเทศไทย, 2558) โดยผ่านการบริหารจัดการของสมาพันธ์ศึกษานิเทศก์แห่งประเทศไทย ในวันที่ 22 เมษายน 2564 เวลา 10.00-12.00 น.

### 2. สถานการณ์การนิเทศการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา

จากภาวะสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เป้าหมายในการพัฒนาคน คือ การศึกษา แต่เหตุการณ์ที่พบเห็นในปัจจุบันการศึกษาไทยมีปัญหาและทุกปัญหาที่เกิดขึ้นต้องการหาคำตอบว่า “อะไร” คือ มูลเหตุของปัญหาโดยเฉพาะการศึกษาของคนไทย การนิเทศติดตามและประเมินผลการศึกษา มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยมุ่งพัฒนาการเรียนการสอน พัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพไปสู่อนาคต การนิเทศการศึกษาเป็นแนวทางที่ประสานการทำงานระหว่างการบริหารและการจัดการเรียนการสอนให้เกิดความสอดคล้องสัมพันธ์ตามนโยบายของการศึกษาของชาติ อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้ ดังนั้น การนิเทศการศึกษาจึงเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างยิ่งประการหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และมีส่วนสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการบริหารจัดการโรงเรียนโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับครูซึ่งเป็นผู้สอนหลักในระบบโรงเรียน แนวคิดการนิเทศการศึกษาปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากควบคู่ไปกับแนวคิดปฏิรูปการศึกษาที่ให้ความสนใจ แนวคิดการนิเทศเชิงพัฒนาเพื่อช่วยครูให้พัฒนาตนเอง และปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดการศึกษาให้หมดไป (สุวรรณา โชติสุกานต์, 2547) การนิเทศมีความหลากหลายอยู่ในความหมาย เนื่องจากมีความแตกต่างกันไปในสาขาต่างๆ ขึ้นอยู่กับแนวคิดความรู้และประสบการณ์ของแต่ละคนในแต่ละด้าน ซึ่งไม่ได้จำกัด อยู่ในสาขาการศึกษาเท่านั้น จึงนำเสนอความหมายของการนิเทศโดยสรุป ดังนี้

การนิเทศ หมายถึง การติดตามอำนวยความสะดวก การชี้แจงให้คำแนะนำเพื่อช่วยเหลือ ประสานงานและการปรับปรุงให้บุคคลที่ปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานประสบผลสำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างมี

ประสิทธิภาพ สามารถควบคุมประสิทธิภาพหรือการทำงานของบุคคลหรือกลุ่มผู้ปฏิบัติงานให้มีความพึงพอใจในการทำงาน รู้สึกมีศักดิ์ศรีและภาคภูมิใจในผลงาน (อารมณ วัฒนจิตร, 2551)

การนิเทศการศึกษา หมายถึง กระบวนการร่วมกันในการส่งเสริมสนับสนุน ช่วยเหลือ สร้างร่วมมือระหว่างผู้นิเทศกับผู้รับการนิเทศในการพัฒนาหรือปรับปรุงการเรียนการสอนอันจะส่งผลถึงคุณภาพการศึกษาของผู้เรียน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2548 ; สุวรรณ ชาติสุกานต์, 2547 ; Harris, 1985 ; Glickman, 1981)

กล่าวโดยสรุป การนิเทศการศึกษา หมายถึง การติดตามอำนวยความสะดวก การชี้แจงให้คำแนะนำเพื่อช่วยเหลือการร่วมกันในการส่งเสริมสนับสนุน สร้างร่วมมือ ระหว่างผู้นิเทศกับผู้รับการนิเทศในการพัฒนาหรือปรับปรุงการเรียนรู้ของผู้เรียน มีห้องปฏิบัติการพัฒนาหลักสูตร การเรียนรู้ แหล่งเรียนรู้ นวัตกรรมและการวิจัยอันจะส่งผลถึงคุณภาพการศึกษา

### 3. กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ SWOT

การวิเคราะห์ศักยภาพ (SWOT Analysis) เป็นการวิเคราะห์องค์กรในปัจจุบันเพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคที่อาจส่งผลต่อการดำเนินงาน คำว่า SWOT ย่อมาจากประเด็นที่ต้องมีการวิเคราะห์ ได้แก่ S-Strength (จุดแข็ง), W-Weakness (จุดอ่อน), O-Opportunity (โอกาส) และ T-Threat (อุปสรรค) ทฤษฎีนี้คิดค้นโดย อัลเบิร์ต ฮัมฟรีย์ (Albert Humphrey) ได้นำเทคนิคนี้มาแสดงในงานสัมมนาที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ในช่วงทศวรรษที่ 1960-1970 หลักการสำคัญของ SWOT Analysis คือ การวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ 2 ด้าน คือ การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร เหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์และการดำเนินตามกลยุทธ์ขององค์กรที่เหมาะสม กล่าวคือ

S มาจาก Strengths หมายถึงจุดเด่นหรือจุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่นจุดแข็งด้านการเงิน จุดแข็งด้านการผลิต จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล องค์กรจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์

W มาจาก Weaknesses หมายถึงจุดด้อยหรือจุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ ที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กรต่างๆ ขององค์กรซึ่งองค์กรจะต้องหาวิธีในการแก้ปัญหานั้นสถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็น

O มาจาก Opportunities หมายถึง โอกาส การที่สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายในกิจการตลาดที่ดีจะต้องเสาะแสวงหาโอกาสอยู่เสมอ และใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้นเช่น การเมือง การปกครอง กฎหมาย เป็นต้น

T มาจาก Threats หมายถึง อุปสรรค ข้อจำกัด ซึ่งเกิด จากสภาพแวดล้อมภายนอก บางครั้งการจำแนกโอกาสและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เพราะทั้งสองสิ่งนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไปซึ่งการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้สถานการณ์ที่เคยเป็นโอกาสกลับกลายเป็นอุปสรรคได้ เป็นต้น

รูปแบบในการวิเคราะห์ SWOT หรือบางครั้งเราเรียกว่า SWOT Analysis คือ การวิเคราะห์ปัจจัยทางสภาพแวดล้อม และศักยภาพขององค์กร ทั้งนี้ปัจจัยที่ผลกระทบต่อการดำเนินการขององค์กรใด ๆ ก็ตาม ย่อมมีทั้งปัจจัยภายนอก(External Factor) และปัจจัยภายใน(Internal Factor) โดยที่ปัจจัยภายนอกถือว่าเป็นปัจจัยที่ควบคุมได้ยากหรือไม่สามารถควบคุมได้ เช่น การเมืองการปกครอง สภาพเศรษฐกิจ กฎหมาย เทคโนโลยี เป็นต้น ส่วนปัจจัยภายในเป็นปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ เช่น โครงสร้างของการบริหารงาน บุคลากร งบประมาณ การบริหารจัดการ เป็นต้น (พินิจ มีคำทอง, 2559)

ดังนั้น การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) เป็นการวิเคราะห์องค์กรในปัจจุบันเพื่อค้นหาปัจจัยที่มีผลกระทบภายในองค์กรคือ จุดแข็ง และจุดอ่อน เป็นการค้นหาปัจจัยที่มีผลกระทบภายนอกองค์กรคือ โอกาส และอุปสรรค

#### 4. วิธีดำเนินงานวิเคราะห์

การวิเคราะห์ SWOT จะครอบคลุมขอบเขตของปัจจัยที่กว้างด้วยการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กร ทำให้มีข้อมูล ในการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะถูกสร้างขึ้นมาจากจุดแข็งขององค์กร และแสวงหาประโยชน์จากโอกาสทางสภาพแวดล้อม และสามารถกำหนดกลยุทธ์ที่มุ่งเอาชนะอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมหรือลดจุดอ่อนขององค์กรให้มัน้อยที่สุดได้ การวิเคราะห์ SWOT นั้น จะต้องวิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร โดยมีขั้นตอนดังนี้

##### 4.1 การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กรจะเกี่ยวกับการวิเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กรทุก ๆ ด้านเพื่อที่ระบุจุดแข็ง และจุดอ่อนขององค์กร แหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูลเพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือระบบข้อมูลเพื่อการบริหารที่ครอบคลุมทุกด้านทั้งในด้านโครงสร้างระบบระเบียบวิธีปฏิบัติงานบรรยากาศในการทำงานและทรัพยากรในการบริหาร (คน เงิน วัสดุ การจัดการ) รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กรเพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์ และผลกลยุทธ์ก่อนหน้านี้ด้วย

- จุดแข็งขององค์กร(S-Strengths) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั่นเองว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่องค์กรควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

- จุดอ่อนขององค์กร(W-Weaknesses) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั่นเอง ว่าจะปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อยข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

##### 4.2 การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก

ภายใต้การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรนั้น สามารถค้นหาโอกาสและอุปสรรคทางการดำเนินงานขององค์กรที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งใน และระหว่างประเทศที่

เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร เช่น นโยบาย การเงิน งบประมาณ สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น ระดับการศึกษาและอัตราผู้หนังสือของประชาชน การตั้งถิ่นฐานและการอพยพของประชาชน ขนบธรรมเนียมประเพณี ความเชื่อและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมทางการเมือง พระราชบัญญัติ มติคณะรัฐมนตรี สภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี พัฒนาการทางด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและให้บริการ

- โอกาสทางสภาพแวดล้อม (O-Opportunities) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบต่อประโยชน์ ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กรในระดับมหภาค และองค์กรสามารถฉกฉวยข้อดีเหล่านี้มาเสริมสร้างให้ หน่วยงานเข้มแข็งขึ้นได้

- อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม (T-Threats) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กรปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบต่อในระดับมหภาคในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งองค์กรจำต้องหลีกเลี่ยง หรือปรับสภาพองค์กรให้มี ความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญแรงกดดันดังกล่าวได้ระบุสถานการณ์จากการประเมินสภาพแวดล้อม

เมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับ จุดแข็ง-จุดอ่อน โอกาส-อุปสรรคแล้ว นำจุดแข็ง-จุดอ่อนภายในมาเปรียบเทียบกับโอกาส-อุปสรรค จากภายนอก ว่าองค์กรกำลังเผชิญสถานการณ์เช่นใด โดยทั่วไปผลจากการวิเคราะห์ SWOT ดังกล่าว องค์กรจะอยู่ในสถานการณ์ 4 รูปแบบ ดังนี้

สถานการณ์ที่ 1 (จุดแข็ง-โอกาส) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่พึงปรารถนาที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารขององค์กรควรกำหนดกลยุทธ์ในเชิงรุก (Aggressive –Strategy) เพื่อดึงเอาจุดแข็งที่มีอยู่มาเสริมสร้างและปรับใช้ และฉกฉวยโอกาสต่าง ๆ ที่เปิด และหาประโยชน์อย่างเต็มที่

สถานการณ์ที่ 2 (จุดอ่อน-ภัยอุปสรรค) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด เนื่องจากองค์กรกำลังเผชิญอยู่กับอุปสรรคจากภายนอกและมีปัญหาจุดอ่อนภายในหลายประการ ดังนั้นทางเลือกที่ดีที่สุดคือกลยุทธ์การตั้งรับหรือป้องกันตัว (Defensive Strategy) เพื่อพยายามลดหรือหลบหลีกภัยอุปสรรคต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ตลอดจนหามาตรการที่จะทำให้องค์กรเกิดความสูญเสียที่น้อยที่สุด

สถานการณ์ที่ 3 (จุดอ่อน-โอกาส) สถานการณ์องค์กรมีโอกาสเป็นข้อได้เปรียบด้านการแข่งขันอยู่หลายประการ แต่ติดขัดอยู่ตรงที่มีปัญหาอุปสรรคที่เป็นจุดอ่อนอยู่หลายอย่างเช่นกัน ดังนั้นทางออกคือกลยุทธ์การพลิกตัว (Turnaround-oriented Strategy) เพื่อขจัดหรือแก้ไขจุดอ่อนภายในต่างๆ ให้พร้อมที่จะฉกฉวยโอกาสต่าง ๆ ที่เปิดให้

สถานการณ์ที่ 4 (จุดแข็ง-อุปสรรค) สถานการณ์นี้เกิดขึ้นจากการที่สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน แต่ตัวองค์กรมีข้อได้เปรียบที่เป็นจุดแข็งหลายประการ ดังนั้น แทนที่จะรอจนกระทั่งสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ก็สามารถที่จะเลือกกลยุทธ์การแตกตัวหรือขยายขอบข่ายกิจการ (Diversification Strategy) เพื่อใช้ประโยชน์จากจุดแข็งที่มีสร้างโอกาสในระยะยาวด้านอื่นแทน

## 5. ผลการดำเนินงานวิเคราะห์

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับศึกษานิเทศก์สู่ยุทธศาสตร์การปฏิรูประบบการนิเทศการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาชาติสู่แนวทางแผนพัฒนาการศึกษา ดังนี้

### 5.1 ด้านจุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ (S: Strengths) คือ

5.1.1 ศึกษานิเทศก์สามารถปฏิบัติกิจกรรมทางวิชาการเกี่ยวกับการพัฒนาการนิเทศการศึกษา เพื่อให้เกิดการพัฒนาวิชาชีพทางการศึกษา การเข้าร่วมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพ ด้วยการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาวิชาชีพ ได้แก่ การเป็นผู้ร่วมงาน การเป็นผู้จัดงานหรือกิจกรรม รวมทั้งการเป็นผู้เสนอผลงานและเผยแพร่ผลงาน เพื่อให้สมาชิกยอมรับและเห็นคุณค่าประโยชน์ของศึกษานิเทศก์ที่มีต่อการพัฒนาองค์กร ตลอดจนการนำองค์กรให้เป็นที่ยอมรับของสังคมโดยรวม

5.1.2 ศึกษานิเทศก์สามารถตัดสินใจปฏิบัติกิจกรรมการนิเทศการศึกษา โดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดแก่ผู้รับการนิเทศ ศึกษานิเทศก์มีอาชีพ แสดงความรัก ความเมตตา และความปรารถนาดีต่อผู้รับการนิเทศด้วยการตัดสินใจในการทำงานต่างๆ เพื่อผลการพัฒนาที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับการนิเทศ

5.1.3 ศึกษานิเทศก์สามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของตนกับผลที่จะเกิดแก่ผู้รับการนิเทศแล้วเลือกเฉพาะกิจกรรมที่จะนำไปสู่ ผลทางบวก อีกทั้งระมัดระวังไม่ให้เกิดกิจกรรมที่มีผลทางลบโดยมิได้ตั้งใจเพื่อนำไปสู่ความไว้วางใจ ความศรัทธาของผู้รับการนิเทศที่มีต่อการนิเทศและเห็นประโยชน์ของการนิเทศ

5.1.4 ศึกษานิเทศก์มุ่งมั่นพัฒนาผู้รับการนิเทศให้ลงมือปฏิบัติกิจกรรมจนเกิดผลต่อการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ คุณประโยชน์สำคัญของการนิเทศอยู่ที่ผู้รับการนิเทศได้ลงมือปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนา จนเป็นผลให้เกิดการพัฒนาเต็มศักยภาพ

5.1.5 ศึกษานิเทศก์สามารถปรับเปลี่ยนแนวทางการนิเทศ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาผู้รับการนิเทศอย่างเต็มศักยภาพ โดยศึกษาจุดเด่น จุดด้อยของผู้รับการนิเทศกำหนดจุดที่จะพัฒนาเลือกใช้วิธีที่เหมาะสมกับการพัฒนาด้านนั้น ๆ แล้วใช้เทคนิคการนิเทศให้ผู้รับการนิเทศได้ลงมือปฏิบัติจริง ประเมิน ปรับปรุง ให้ผู้รับการนิเทศรู้ศักยภาพ เลือกแนวทางที่เหมาะสมกับงาน และลงมือปฏิบัติจนเป็นผลให้ศักยภาพของผู้รับการนิเทศ

5.1.6 สามารถพัฒนาแผนการนิเทศให้สามารถปฏิบัติได้เกิดผลจริง เหมาะสมกับเงื่อนไข ข้อจำกัดของผู้รับการนิเทศ สอดคล้องกับนโยบาย แนวทาง และเป้าหมายของการพัฒนา เมื่อนำไปปฏิบัติจะเกิดผลต่อการพัฒนาอย่างแท้จริง

5.1.7 สามารถพัฒนาและใช้นวัตกรรมการนิเทศการศึกษাজนเกิดผลงานที่มีคุณภาพสูงขึ้นเป็นลำดับ พัฒนานวัตกรรมการนิเทศเป็นเครื่องมือสำคัญของศึกษานิเทศก์ในการนำไปสู่ผลงานที่มีคุณภาพสูงขึ้นเป็นลำดับ

5.1.8 สามารถเลือกและใช้กิจกรรมการนิเทศที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นของผู้รับการนิเทศ จนผู้รับการนิเทศมีนิสัยในการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ รวมทั้งเกิดความชื่นชมและศรัทธาความสามารถของตน

### 5.1.9 รายงานผลการนิเทศการศึกษาได้อย่างเป็นระบบ

5.1.10 ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ประพฤติปฏิบัติให้เป็นที่ประจักษ์ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ หรือ กิจกรรมอื่น ๆ มีน้ำหนัก มีความสำคัญน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพ การปฏิบัติตน มีคุณธรรมจริยธรรม

5.1.11 ร่วมพัฒนางานกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ สามารถเสนอแนวทางปรับปรุงที่ดีกว่าเดิม แนะนำ การปฏิบัติที่เป็นผลดีกว่าเดิม

5.1.12 สามารถแสวงหาและใช้ข้อมูลข่าวสารในการพัฒนา ความเป็นผู้รอบรู้ ทันสมัย และทันโลก การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโลกทุกด้านจนสามารถสนทนากับผู้อื่นด้วยข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ไปใช้ในการพัฒนา งานและพัฒนาผู้รับบริการนิเทศ

5.1.13 เป็นผู้นำและสร้างผู้นำทางวิชาการ

5.1.14 สร้างโอกาสในการพัฒนางานได้ทุกสถานการณ์ มองเห็นการเปลี่ยนแปลงอย่างรอบด้าน ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

## 5.2 ด้านจุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ (W: Weaknesses)

5.2.1 ศึกษานิเทศก์ไม่มีหน่วยงานในส่วนกลาง ทำให้ขาดเอกภาพในการทำงาน ขาดการประสานงาน ที่มีประสิทธิภาพ

5.2.2 ศึกษานิเทศก์ต้องรับภาระเป็นผู้บริหารโครงการ (Project Management: PM) ที่สั่งการมาจากส่วนกลาง ไม่ได้มีเทศการเรียนการสอน ปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นไปตามลักษณะงานตามมาตรฐานตำแหน่ง และ หน้าที่ความรับผิดชอบตามมาตรฐานวิทยฐานะ

5.2.3 ศึกษานิเทศก์ได้รับมอบหมายงานไม่ตรงตามบทบาทหน้าที่หลัก สั่งการโดยขึ้นอยู่กับตัวบุคคล มากกว่าระบบการปฏิบัติงาน

5.2.4 จำนวนศึกษานิเทศก์ไม่ครบตามกรอบอัตรากำลัง นิเทศได้ไม่ทั่วถึง ไม่ต่อเนื่อง

5.2.5 หลักเกณฑ์และวิธีการคัดเลือกบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งศึกษานิเทศก์ไม่เหมาะสม

5.2.6 รูปแบบหรือโครงสร้างการบริหารและการปฏิบัติงาน กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ไม่มีความชัดเจน ไม่มีกฎหมายรองรับ ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ

5.2.7 หลักเกณฑ์และวิธีการคัดเลือกศึกษานิเทศก์ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ไม่มีความชัดเจน ไม่มีกฎหมายรองรับ ไม่สามารถบริหารจัดการงานด้านวิชาการ ให้เกิดคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.8 ศึกษานิเทศก์ส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานไม่ตรงกับภารกิจหลัก ตามมาตรฐานตำแหน่ง มาตรฐาน วิทยฐานะ และมาตรฐานวิชาชีพ เช่น นิเทศการสอน ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ติดตามตรวจสอบประเมินและรายงาน ผลการจัดการศึกษา

5.2.9 ศึกษานิเทศก์ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่นิเทศการเรียนการสอนในชั้นเรียน ทำให้ไม่เกิดคุณภาพการเรียนการสอนของครู และทำให้ศึกษานิเทศก์ปฏิบัติงานตามมาตรฐานตำแหน่ง มาตรฐานวิทยฐานะ และมาตรฐานวิชาชีพ ทำให้ครูไม่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจัดการเรียนการสอน ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียน

5.2.10 ศึกษานิเทศก์มีภาระงานอื่นมากเกินไป

5.2.11 ระบบการนิเทศภายในโรงเรียนไม่เข้มแข็ง

5.2.12 ภารกิจศึกษานิเทศก์มีมาก เนื่องจากมีภารกิจโครงการต่างๆที่สั่งให้ไปอบรม ประชุม สัมมนา ประเมิน เป็นกรรมการ รับผิดชอบโครงการจนไม่มีเวลาไปนิเทศโรงเรียน ที่ไม่เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่มาตรฐานตำแหน่ง มาตรฐานวิทยฐานะ และมาตรฐานวิชาชีพ

5.2.13 ศึกษานิเทศก์ได้ไปช่วยงานอื่นที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายที่มากเกินไปที่ไม่ใช่งานการนิเทศ

5.2.14 ศึกษานิเทศก์บางส่วน ขาดทักษะประสบการณ์ในการนิเทศการเรียนการสอนในระดับชั้นเรียน ทำให้ไม่กล้าที่จะให้คำแนะนำในการจัดการเรียนการสอน

5.2.15 ครูขาดแรงจูงใจในการเข้าสู่ตำแหน่งศึกษานิเทศก์

5.2.16 ศึกษานิเทศก์เปลี่ยนเป็นสายงานอื่นได้ยาก

### 5.3 ด้านโอกาส ข้อได้เปรียบ ที่จะดำเนินการได้ (O: Opportunities)

5.3.1 ชุมชนมีความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนการดำเนินงานของโรงเรียน

5.3.2 ศึกษานิเทศก์ในเขตพื้นที่การศึกษา มีความรู้ ความสามารถในการพัฒนาให้ ครูใน โรงเรียนสามารถพัฒนาการเรียนการสอน การเปลี่ยนแปลงการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.3 สมาพันธ์ศึกษานิเทศก์แห่งประเทศไทย แสวงหาความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรศึกษานิเทศก์ให้เป็นผู้เชี่ยวชาญ และเชี่ยวชาญพิเศษกับสถาบันอุดมศึกษาที่ภาครัฐและเอกชนให้เปิดหลักสูตรระดับปริญญาเอก เพิ่มมากขึ้น ทั้งหลักสูตรการศึกษาดุสิตบัณฑิต และหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ในสาขาวิชาการนิเทศการศึกษา และสาขาวิชาการนิเทศและพัฒนาศึกษา ในช่วง แผนพัฒนาการศึกษา ระยะที่ 13 (พ.ศ. 2564-2569)

### 5.4 ด้านอุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงาน (T: Threats)

5.4.1 การบริหารงานกลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ในสำนักงานเขตพื้นที่ไม่เป็นเอกภาพ ไม่มีอิสระ ไม่คล่องตัว ส่งผลต่อคุณภาพงาน

5.4.2 การบริหารงานกลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาขาดความชัดเจนความคล่องตัว และความเป็นอิสระทางวิชาการภาระงานในกลุ่มนิเทศฯ มีทั้งที่คาบเกี่ยวและทับซ้อนกับกลุ่มงานอื่นๆ ในสำนักงาน ทำให้ความสลับซับซ้อนยุ่งยาก และวุ่นวาย ในการทำงาน และผู้อำนวยการกลุ่มนิเทศฯ ไม่มีอำนาจบังคับบัญชา

5.4.3 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีกลุ่มงานนิเทศติดตามอยู่ในทุกสำนัก และสำนักได้เร่งรัดการติดตามงานโครงการของตนเองอย่างไม่เป็นเอกภาพเป็นการเพิ่มภาระงาน ทำให้ภาระงานซ้ำซ้อน เขตพื้นที่การศึกษาและโรงเรียนจึงเป็นหน่วยรองรับการติดตามโครงการของทุกสำนักจากส่วนกลางเวลาหมดไปกับการติดตามและประเมินผล เป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่ส่วนกลางไม่ได้กำหนดให้มีหน่วยศึกษานิเทศก์ ซึ่งมีหัวหน้าหน่วยศึกษานิเทศก์เป็นผู้บังคับบัญชาทางด้านวิชาการ ทำหน้าที่เป็นผู้กลั่นกรองงานและประสานการนิเทศติดตามกับสำนักอื่นๆ แล้วส่งต่อลงในระดับเขตพื้นที่ โดยเฉพาะในเรื่องการพัฒนาครูและผู้บริหาร การพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน จึงเป็นข้อจำกัดสำคัญในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของศึกษานิเทศก์

5.4.4 การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการคัดเลือกบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งศึกษานิเทศก์ไม่เอื้อต่อการเข้าสู่ตำแหน่งไม่สอดคล้องกับความต้องการจำเป็น โดยมีการระบุนิเทศฯ ซึ่งอาจจะสอดคล้องกับการนิเทศการเรียนการสอนในระดับมัธยมศึกษา แต่ไม่สอดคล้องกับการนิเทศการเรียนการสอนในระดับประถมศึกษาที่ไม่จำเป็นต้องระบุนิเทศฯ เพราะการนิเทศการศึกษาเป็นกระบวนการจึงไม่จำเป็นต้องระบุนิเทศฯ การกำหนดวิธีการให้สอบข้อเขียนเป็นวิธีการที่ไม่ถูกต้องนัก การสอบข้อเขียนอาจจะได้บุคคลที่อ่านหนังสือเก่งมาเป็นศึกษานิเทศก์ แต่จะไม่ตรงกับกาปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ที่ต้องเป็นผู้ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานจนได้รับการยอมรับในวงวิชาการอย่างกว้างขวาง

5.4.5 ความก้าวหน้าของศึกษานิเทศก์มีน้อยมาก การเสนอขอให้มีและเลื่อนวิทยฐานะเป็นศึกษานิเทศก์เชี่ยวชาญ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการของ ว.17/2552 มีจำนวนผู้ที่ผ่านการประเมินจำนวนน้อย เนื่องจากการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานตำแหน่ง มาตรฐานวิทยฐานะ มาตรฐานวิชาชีพ และบทบาทหน้าที่ตามโครงสร้างของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นวัตกรรมกการนิเทศการเรียนการสอนจึงไม่เกิดขึ้น การกำหนดรางวัลระดับชาติเพื่อเสนอขอให้มีและเลื่อนวิทยฐานะศึกษานิเทศก์เชี่ยวชาญ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการของ ว.13/2556 มีจำนวนรางวัลที่ ก.ค.ศ.รับรองให้เป็นรางวัลของศึกษานิเทศก์เพียงไม่กี่รางวัล โอกาสในความก้าวหน้าของศึกษานิเทศก์จึงมีน้อยกว่าครูและผู้บริหาร จึงทำให้ขาดแรงจูงใจในการเข้าสู่ตำแหน่งศึกษานิเทศก์

5.4.6 การกำหนดคุณสมบัติของคณะกรรมการ ก.ค.ศ. และ อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา กำหนดประสบการณ์ของศึกษานิเทศก์ไว้ 15 ปี เท่ากันกับครูผู้สอน และเท่ากันกับตำแหน่งบุคลากรทางการศึกษาอื่น ตามมาตรา 38ค(2) ทั้งที่ตำแหน่งศึกษานิเทศก์เป็นตำแหน่งต่อยอดจากตำแหน่งครู เคยเป็นครูมาก่อนแล้วแต่กลับกำหนดคุณสมบัติไว้เท่ากัน ในขณะที่กำหนดประสบการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาซึ่งเป็นตำแหน่งต่อยอดจากตำแหน่งครูเช่นเดียวกับศึกษานิเทศก์ไว้ที่ 5 ปี โดยไม่ได้กำหนดคุณสมบัติด้านประสบการณ์ของผู้บริหารการศึกษาไว้เลย ทำให้โอกาสในการเข้าสู่ตำแหน่ง ก.ค.ศ. และหรือ อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา ของศึกษานิเทศก์ถูกจำกัดด้วยเงื่อนไขของคุณสมบัติ ส่งผลถึงการอภิปรายในที่ประชุม ก.ค.ศ. และ อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา ไม่มีผู้ใด

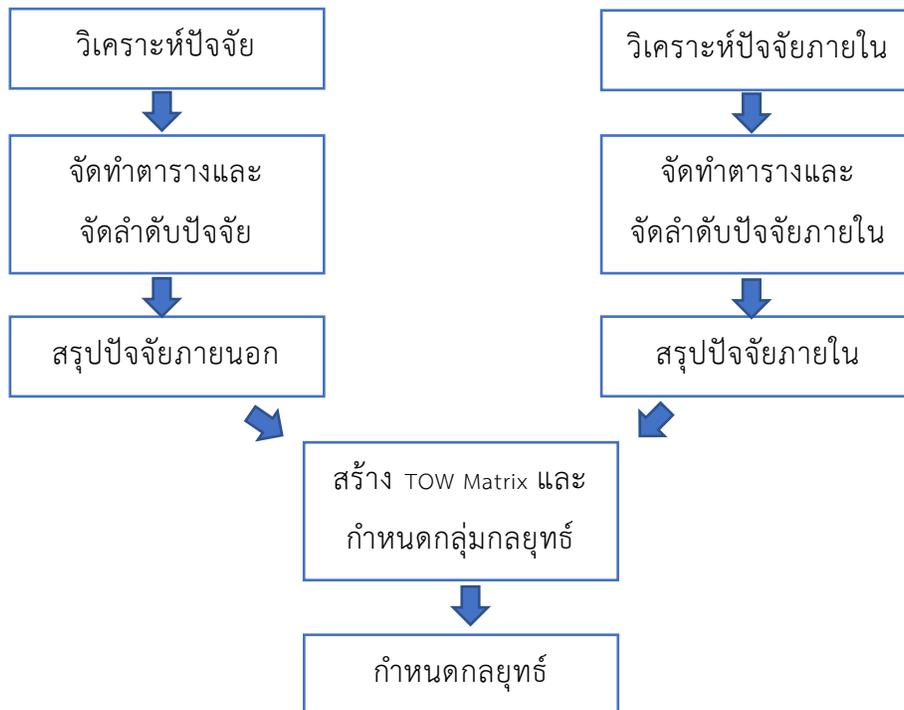
อภิปรายถึงภารกิจ บทบาท และหน้าที่ ในการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนของศึกษานิเทศก์ได้อย่างลึกซึ้ง เท่ากับศึกษานิเทศก์ ทำให้ศึกษานิเทศก์ขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

5.4.7 การปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ไม่เป็นไปตามตามมาตรฐานตำแหน่ง มาตรฐานวิทยฐานะ และ มาตรฐานวิชาชีพ เพราะต้องรับผิดชอบโครงการต่างๆ ซึ่งต้องไปประชุม อบรมสัมมนา ประเมินผลเป็นคณะทำงาน เป็นกรรมการ รวมถึงต้องปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ไม่ใช่งานวิชาการ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายจนไม่มีเวลาไปนิเทศ การเรียนการสอนในชั้นเรียน ศึกษานิเทศก์บางส่วนขาดทักษะและประสบการณ์ในการนิเทศการเรียนการสอนในระดับชั้นเรียน ทำให้ขาดความมั่นใจในการชี้แนะและการเป็นที่เลี้ยง (Coaching and Mentor) การจัดการเรียน การสอนในห้องเรียน ทำให้ครูอีกส่วนหนึ่ง ไม่ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการจัดการเรียนการสอน ส่งผลถึงคุณภาพ ผู้เรียนที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายของการปฏิรูปการศึกษา ระบบการนิเทศภายในโรงเรียนอ่อนแอไม่เข้มแข็ง

5.4.8 ระบบการจัดสรรงบประมาณจากส่วนกลางไปยังเขตพื้นที่การศึกษาล่าช้า ไม่สัมพันธ์สอดคล้องกับ ภารกิจงานนิเทศและการเปิดเรียนของโรงเรียน การใช้จ่ายงบประมาณในการนิเทศการเรียนการสอนมีเงื่อนไขการใช้ จ่ายและการอนุมัติที่หลากหลายรูปแบบมีความยุ่งยากซับซ้อน เขตพื้นที่การศึกษาบางเขตรวมเองงบประมาณการ นิเทศมาไว้เป็นงบนิเทศกลาง โดยอนุมัติให้บุคลากรนิเทศ ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่/ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่/ศึกษานิเทศก์/ก.ต.ป.น./ประธานเครือข่าย/เลขานุการกลุ่ม/ผู้บริหารโรงเรียน ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ใช้งบประมาณ ทำให้ขาดความชัดเจน การเบิกจ่ายล่าช้า ยุ่งยาก ซับซ้อน งบประมาณที่ใช้ใน การนิเทศไม่เพียงพอ

5.4.9 เขตพื้นที่การศึกษาบางเขต หลอมรวมงบประมาณในโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา คุณภาพการศึกษาโดยตรงที่ผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา (กพท.) แล้วนำไปดำเนินการ ในส่วนอื่นที่เป็นงานรอง ทำให้การใช้จ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์ของการปฏิรูปการศึกษา ด้วย เหตุผลเพื่อให้เป็นไปตามตัวชี้วัดของมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณ

ทั้งนี้ เพื่อให้เข้าใจขั้นตอนการวิเคราะห์ SWOT และการนำไปใช้ สรุปได้ดังนี้



ภาพที่ 1 Frameworks แสดงขั้นตอนการวิเคราะห์ SWOT และการนำไปใช้

### บทสรุป

ยุทธศาสตร์การปฏิรูประบบการนิเทศการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาชาติ กระทรวงศึกษาธิการ ระดับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับเขตพื้นที่ และภูมิภาค

1. นิเทศ ติดตาม ประเมินผล ส่งเสริม และสนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ในระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาด้านการพัฒนาและใช้หลักหลักสูตรสถานศึกษา การอ่านออกเขียนได้ การจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) การจัดการเรียนรู้โดยใช้สื่อเทคโนโลยีทางไกล (DLTV/DLIT) การยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน การประกันคุณภาพการศึกษา การจัดการศึกษาของโรงเรียนในโครงการพิเศษ และโรงเรียนในเขตพื้นที่พิเศษ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการแบ่งพื้นที่นิเทศบูรณาการเป็น 6 ภูมิภาค ตามยุทธศาสตร์ของรัฐบาล และกำหนดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและโรงเรียนเป้าหมาย ดังนี้

1) การนิเทศระดับเขตพื้นที่การศึกษา กำหนดเป้าหมายการนิเทศ โดยการสุ่มจากเกณฑ์ที่ทีมนิเทศ กำหนดในการปฏิบัติการนิเทศ เช่น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีโรงเรียนโครงการพิเศษต่างๆ หรือมีผลสัมฤทธิ์ ไม่น่าพอใจ ภูมิภาคละ 2-3 แห่ง

2) การนิเทศระดับโรงเรียนกำหนดเป้าหมายการนิเทศ ในลักษณะเดียวกับเป้าหมายของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ให้สอดคล้องและใกล้เคียงกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อการประหยัดเวลา และงบประมาณค่าใช้จ่าย จำนวน 3 โรงเรียน

2. ออกระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยศึกษานิเทศก์สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กำหนดตำแหน่ง บทบาท อำนาจและหน้าที่ของศึกษานิเทศก์ หัวหน้าหน่วยศึกษานิเทศก์ ทั้งในส่วนกลาง จังหวัด และอำเภอ รองรับการทำงานให้ชัดเจนเป็นระบบตามมาตรฐานตำแหน่งศึกษานิเทศก์ มาตรฐานวิทยฐานะศึกษานิเทศก์ และมาตรฐานวิชาชีพศึกษานิเทศก์

3. กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการคัดเลือกบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งและการพัฒนาบุคคลก่อนเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยศึกษานิเทศก์ ปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการเข้าสู่ตำแหน่งศึกษานิเทศก์ ในระดับ ประถมศึกษาไม่ควรระบุวิชาเอก เพราะการนิเทศการเรียนการสอนเป็นกระบวนการไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะทางในระดับประถมศึกษา และปรับจากการสอบข้อเขียนเป็นการคัดเลือกจากครุดีเด่น และหรือผู้บริหารดีเด่น มีผลงานเชิงประจักษ์เป็นที่ยอมรับของครูและผู้บริหารในเขตพื้นที่การศึกษา ส่วนในระดับมัธยมศึกษาระบุวิชาเอกได้ตามที่เขตพื้นที่การศึกษาเห็นสมควร

4. แก้ไขคุณสมบัติและองค์ประกอบของคณะกรรมการ ก.ค.ศ. และ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาตาม พ.ร.บ. ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 โดยกำหนดให้มีตำแหน่งศึกษานิเทศก์ในองค์ประกอบทั้ง ก.ค.ศ. และ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา

5. จัดตั้งหน่วยศึกษานิเทศก์ในส่วนกลาง หน่วยศึกษานิเทศก์จังหวัด และหน่วยศึกษานิเทศก์อำเภอ ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานของศึกษานิเทศก์มีเอกภาพ มีการประสานงานกับสถานศึกษาอย่างใกล้ชิดอย่างมีประสิทธิภาพ

6. ควรลดโครงการหรือบูรณาการโครงการที่สำคัญจำเป็นตามนโยบายรัฐบาลในระดับ สพฐ.

7. กำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพ (KPI) ให้เป็นไปตามมาตรฐานตำแหน่ง และมาตรฐานวิทยฐานะสำหรับการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์

8. กำหนดรูปแบบการบริหารจัดการด้านวิชาการให้หัวหน้าหน่วยศึกษานิเทศก์ส่วนกลาง หน่วยศึกษานิเทศก์จังหวัด และหน่วยศึกษานิเทศก์อำเภอ ที่มาจากศึกษานิเทศก์เป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรง

9. พัฒนาวิชาชีพศึกษานิเทศก์ให้เป็นไปตามลักษณะงานตามมาตรฐานวิชาชีพ และภาระหน้าที่ความรับผิดชอบตามมาตรฐานวิทยฐานะอย่างต่อเนื่อง

10. ควรจัดอัตรากำลังตำแหน่งศึกษานิเทศก์ให้ครบตามกรอบอัตรากำลังเพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการศึกษา

11. ควรใช้วิธีการคัดเลือกบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งจากผลการปฏิบัติงานที่ได้รับการยอมรับโดยให้พื้นที่มีส่วนร่วมในการคัดเลือกและสรรหา โดยคำนึงถึงประสบการณ์ที่ได้รับการยอมรับ

12. ควรกำหนดรูปแบบหรือโครงสร้างการบริหารหน่วยศึกษานิเทศก์ที่ชัดเจน มีกฎหมายรองรับถูกต้อง และมีอำนาจบังคับบัญชาศึกษานิเทศก์โดยตรง

13. แก้วไข พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ โดยระบุให้กระบวนกรนิเทศการเรียนการสอน เป็นหนึ่งในกระบวนกรหลักของการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน ที่ขับเคลื่อนไปพร้อมๆ กับกระบวนกรการเรียนการสอน และกระบวนกรบริหาร

14. แก้วไข พ.ร.บ. ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 มาตรา 38ค โดยแก้วไข 38ค (1) เป็น 38ค และ 38ค (2) เป็น 38ง แล้วเพิ่มตำแหน่งศึกษานิเทศก์เข้าไปในองค์ประกอบของ ก.ค.ศ. และ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา

15. การจัดสรรงบประมาณควรจัดสรรให้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อนิเทศตามภารกิจหลัก และจัดสรรให้เครือข่ายการนิเทศ (กลุ่มจังหวัด) เพื่อให้นิเทศการเรียนการสอนโดยมีจุดเน้นแต่ละเรื่องพร้อมเขียนรายงานการนิเทศ และหรือรายงานวิจัยแต่ละเรื่องที่ได้รับมอบหมาย

ระดับเครือข่ายโรงเรียนเป้าหมาย

1. การนิเทศ กำกับ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการโดยพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาภายในโรงเรียนด้านการพัฒนาและใช้หลักสูตรสถานศึกษา การอ่านออกเขียนได้ การจัดการเรียนรู้เชิงรุก การจัดการเรียนรู้โดยใช้สื่อเทคโนโลยีทางไกล (DLTV/DLIT) การยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน การประกันคุณภาพการศึกษาตามศักยภาพและความพร้อมของสถานศึกษา

2. พัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา ที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในชุมชน สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทวัฒนธรรมประเพณีวิถีการดำเนินชีวิตของชุมชนท้องถิ่น และสามารถสร้างคนได้ตรงตามความต้องการจำเป็นของชุมชน ภายใต้กรอบของหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน

3. พัฒนาครูเป็นรายบุคคล ด้วยวิธีการศึกษาผ่านบทเรียน โดยใช้ห้องเรียนเป็นฐาน ด้วยกระบวนกรการชี้แนะและการเป็นพี่เลี้ยง และการสร้างความเข้มแข็งให้ระบบการนิเทศภายในโรงเรียนโดยส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้บริหารโรงเรียนเป็นผู้นำในการพัฒนาการเรียนการสอนในสถานศึกษา

4. ส่งเสริมสนับสนุนให้ครูปรับวิธีการวัดและประเมินผลในชั้นเรียนเป็นการประเมินผลระหว่างการจัดกระบวนกรการเรียนรู้เพื่อให้ครูนำผลการประเมินมาใช้ในการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของนักเรียน แล้วนำไปสู่การปรับเปลี่ยนวิธีการสอนให้เหมาะสมกับนักเรียนเป็นรายบุคคล

5. พัฒนาระบบการนิเทศภายในโรงเรียนให้เข้มแข็งเพื่อส่งเสริมให้ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนสามารถพัฒนาการเรียนการสอนที่เกิดจากโรงเรียนเป็นฐาน และเกิด PLC

6. พัฒนาและส่งเสริมให้ศึกษานิเทศก์ได้ทำหน้าที่ Coaching การเรียนการสอนในชั้นเรียนและทำหน้าที่ เป็น Mentoring ให้กับครูผู้สอนและผู้บริหารโรงเรียน

7. ปฏิรูประบบการนิเทศการศึกษา กำหนดให้ศึกษานิเทศก์มีบทบาทในการ Coaching and Mentoring การจัดการเรียนการสอนและการนิเทศภายในโรงเรียนเป็นภารกิจหลัก เน้นการวิจัยในชั้นเรียนแบบมีส่วนร่วม ด้วยวงจร PAOR โดยมีส่วนร่วมในการออกแบบการจัดการเรียนรู้ การสังเกตชั้นเรียน และการสะท้อนผลหลังการสอน

8. สร้างความเข้มแข็งให้ระบบการนิเทศภายในโรงเรียนอย่างจริงจัง โดยสนับสนุนให้ผู้บริหาร ครูผู้สอน และศึกษานิเทศก์ มีส่วนร่วมในการพัฒนาทักษะการสอนของครู เน้นวิจัยในชั้นเรียนแบบมีส่วนร่วม ด้วยกระบวนการ PAOR กล่าวคือ มีส่วนร่วมในการออกแบบการจัดการเรียนรู้ การสังเกตชั้นเรียน และการสะท้อนผลหลังการสอนของครู

### เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). *แนวทางการดำเนินการปฏิรูปการศึกษา*. กรุงเทพฯ :

โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

ฉลาด จันทรสสมบัติ. (2564). *รายงานผลความต้องการของผู้ใช้หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการนิเทศและพัฒนาศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). *การนิเทศการสอน*. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

พินิจ มีคำทอง. (2559). *การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมสถานศึกษาด้วยเทคนิค SWOT Analysis*.

พิมพ์ครั้งที่ 1. ขอนแก่น : หจก.โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา.

สมาพันธ์ศึกษานิเทศก์แห่งประเทศไทย. (2558). *สรุปผลการประชุมพิจารณาสังเคราะห์งานและแนวทางการพัฒนางานของศึกษานิเทศก์ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา*. ระหว่างวันที่ 10-14 กันยายน 2558. ณ โรงแรมไอเดิลเซอร์วิส เรสซิเดนซ์ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี.

สุวรรณ ไชตีสูกานต์. (2547). *การนิเทศการศึกษา*. ปทุมธานี : โปรแกรมการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

อารมณ ฉนวนจิตร. (2551). *การนิเทศการสอน*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Glickman, C.D. (1981). *Developmental Supervisor: Alternative Practices for Helping Teachers Improve Instruction*. Washington D.C.: Development.

Harris, Ben M. (1985). *Supervisory Behavior in Education*. Prentice- Hall, Englewood Cliffs, Newlery.

การออกแบบและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้าน  
ตามแนวคิดการสร้างสรรคทางปัญญาเพื่อส่งเสริมทักษะคิดแก้ปัญหา  
สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี

The Design and Development of a Constructivist Flipped Classroom Learning  
Instructional to Enhance Problem-solving Skills for Undergraduate Students

วีรวิชญ์ เลิศรัตน์ธำรงกุล

Weerawit Lertratthamrongkul

สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

อีเมล: Weerawit.ler@neu.ac.th

วันที่รับบทความ (Received)

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

4 มิถุนายน 2566

17 มิถุนายน 2566

27 มิถุนายน 2566

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านตามแนวคิดการสร้างสรรคทางปัญญาเพื่อส่งเสริมทักษะการคิดแก้ปัญหาสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีและศึกษาทักษะการคิดแก้ปัญหาของผู้เรียนที่ได้รับการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ (1) ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของการออกแบบการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้าน จำนวน 9 ท่าน ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ด้านสื่อบนเครือข่ายและด้านการออกแบบการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน ด้านละ 3 ท่าน (2) นักศึกษาชั้นปี 2 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 28 คน การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพัฒนา โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการออกแบบ ขั้นตอนการพัฒนา และขั้นตอนการประเมินผล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติทดสอบค่าทีแบบหนึ่งกลุ่มเทียบกับเกณฑ์ ร่วมกับการสรุปและตีความ

ผลการวิจัยพบว่า (1) การจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านตามแนวคิดการสร้างสรรคทางปัญญาเพื่อส่งเสริมทักษะการคิดแก้ปัญหา ประกอบด้วยกระบวนการจัดการเรียนรู้ในชั้นเรียน และนอกชั้นเรียน (2) ทักษะการคิดแก้ปัญหาของผู้เรียนที่ได้รับการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .50

**คำสำคัญ:** การสร้างสรรคทางปัญญา การคิดแก้ปัญหา ห้องเรียนกลับด้าน บทเรียนบนเครือข่าย

## ABSTRACT

This research aimed to design and develop instructional management using a flipped classroom based on intellectual creativity to promote problem-solving skills for undergraduate students. and to study the problem-solving thinking skills of learners receiving inverted classroom instruction. The target groups used in this research were: (1) 9 specialists checking, content experts, checking the quality of teaching and learning design for inverted classrooms media and learning management design in a flipped classroom style, 3 persons per side. (2) 28 second-year students in the Faculty of Education, Northeastern University. This research uses a developmental research model. There are 3 steps in the process, namely the design process. development stage and evaluation process Data were analyzed using descriptive statistics such as percentage, mean, and standard deviation. and the one-group t-test statistic against the criterion. together with summaries and interpretations

The results of the research revealed that (1) the instructional management in the classroom was reversed according to the concept of intellectual creativity to promote problem-solving skills. It consists of a learning management process in the classroom. and outside the classroom (2) problem-solving skills of learners who were taught in the inverted classroom style were higher than the specified criteria. Statistically significant at the .50 level.

**Keywords:** Constructivist, Problem-solving Thinking, Flipped Classroom, Web-based Learning

## บทนำ

สถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบัน ได้ส่งผลกระทบต่อสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมของมนุษยชาติทั่วโลก ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นตลอดเวลา และปัจจุบันโลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคอุตสาหกรรม 4.0 หรือการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 ที่ประสานการทำงานของโลกกายภาพรวมเข้ากับโลกดิจิทัล ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างผลผลิตใหม่ ๆ ผ่านกระบวนการด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ส่งผลกระทบในหลายด้าน โดยเฉพาะด้านการศึกษา ปรัชญาการเรียนรู้มีการเปลี่ยนแปลง มุ่งเน้นการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้ตลอดชีวิต สามารถแก้ปัญหาในชีวิตประจำวันได้ (คณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้านการศึกษา, 2565) และสาระสำคัญตอนหนึ่งในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545 ได้กล่าวถึงการเร่งรัดการศึกษาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาประเทศ การพัฒนาคนจึงจำเป็นต้องมุ่งเน้นเปลี่ยนจาก “แรงงานฝีมือทั่วไป” พัฒนาไปสู่แรงงานขั้นสูงจนไปถึงการเป็นนวัตกรรม (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565) ขณะที่ครูในฐานะของผู้สอนต้องมีการพัฒนาตนเองเพื่อก้าวผ่านเข้าสู่โลกแห่ง

การเรียนรู้แบบใหม่ในการกระบวนการเรียน การสอนให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลงไป และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นเครื่องมือในการกระตุ้นให้ผู้เรียนสามารถสร้างสรรค์ความรู้ด้วยตนเอง ได้หรือสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ได้ รู้เท่าทันสื่อเกิดระบบการศึกษายุค 4.0

จากการศึกษาประสิทธิผลของการจัดการศึกษาในประเทศไทยที่ผ่านมาเมื่อพิจารณาจากการเข้าร่วม โครงการประเมินผลนักเรียนนานาชาติ หรือ PISA ที่ประเทศไทยเข้าร่วมตั้งแต่ PISA2000 พบว่า แนวโน้ม การเปลี่ยนแปลงของคะแนนการประเมิน PISA2000 จนถึง PISA2018 มีผลการสอบสูงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา แต่ยัง ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของ OECD ซึ่งชี้ว่าคุณภาพการศึกษาของไทยยังห่างไกลความเป็นเลิศ (ไทยโพสต์, 2565) ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของประเทศต่ำสวนทางกับงบประมาณที่รัฐบาลลงทุนไปกับระบบการศึกษาซึ่งในปี การงบประมาณ 2565 งบประมาณด้านศึกษาของไทยสูงกว่า 330,000 ล้านบาท(กระทรวงศึกษาธิการ, 2565) จนเกิดกระแสวิพากษ์วิจารณ์ในวงกว้างที่เสนอให้ควรมีปรับปรุงการศึกษาอย่างเร่งด่วน โดย Institute for Promotion of Teaching Science and Technology (2013) เสนอว่าการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้นนั้นไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงหลักสูตรใหม่ทั้งระบบ เพียงแต่มีมาตรการที่ดีในการยกระดับคุณภาพการเรียนการสอนด้วยการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ การคิดค้นนวัตกรรมทางการศึกษา การพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแก่ครูและเน้นการจัดการเรียนการสอนอย่างมีคุณภาพในชั้นเรียน ก็เพียงพอ

ปัจจุบันการจัดการเรียนรู้ที่นิยมกันมากโดยเฉพาะช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่าน คือ การเรียนการสอนแบบผสมผสาน (Blended Learning) ที่รวมเอาการเรียนแบบพบปะในชั้นเรียน (Face to Face) กับการเรียนการสอนออนไลน์ (Online learning) เข้าด้วยกันเพื่อให้ผู้เรียนมีโอกาสมากขึ้น ในการเข้าถึงเนื้อหาความรู้ และสนองตอบการเรียนรู้เป็นรายบุคคล แต่ปัญหาที่พบ คือ การจัดการเรียน การสอนแบบออนไลน์มักขาดการชี้แนะ หรือขาดการออกแบบการเรียนการสอนที่เหมาะสมระหว่างการเรียน ออนไลน์ และการเรียนในชั้นเรียนปกติ ทำให้เวลาเรียนในชั้นเรียน “ขาดคุณภาพ” จากการสำรวจปัญหา การจัดการเรียนการสอนออนไลน์จากการงานวิจัยในช่วงสถานการณ์โควิด-19 พบว่า ผู้สอนส่วนใหญ่มักใช้ การบรรยายเนื้อหาก่อนที่จะมอบหมายงานให้ผู้เรียนไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ผู้เรียนจะได้เรียนรู้ไปเป็น การนั่งฟังผู้สอนพูดหรือบรรยายบางครั้งฟังหรือไม่เข้าใจหรือฟังไม่ทัน เมื่อต้องกลับไปทำการบ้านก็ไม่สามารถ ทำได้เนื่องจากขาดความเข้าใจที่ชัดเจน (บุญเลี้ยง ทุมทอง, 2565; จิราการต์ อ่อนชาผิวและสุชาติ นันทะไชย, 2564; Bergmann & Sams, 2012)

ห้องเรียนกลับด้าน (Flipped Classroom) เป็นรูปแบบการสอนที่เปลี่ยนบทบาทของครูจาก การบรรยายหน้าชั้น ไปเป็นครูที่ฝึกให้ผู้เรียนเรียนรู้ด้วยการทำกิจกรรม หรือจากครูผู้สอนไปเป็นโค้ชการเรียนรู้ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดการชั้นเรียนหรือกล่าวได้ว่าเป็นการเชื่อมโลกจริง (Real World) เข้ากับโลกดิจิทัล เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ผ่านอินเทอร์เน็ตจากทุกที่ ทุกเวลาตลอดระยะเวลา ในเรื่องการขาดเรียน หรือเรียนไม่ทัน ซึ่งหลักการเรียนรู้ของห้องเรียนกลับด้าน คือ “เรียนที่บ้าน ทำการบ้าน ที่โรงเรียน” (Bergmann & Sam, 2014) ซึ่งสอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 และ

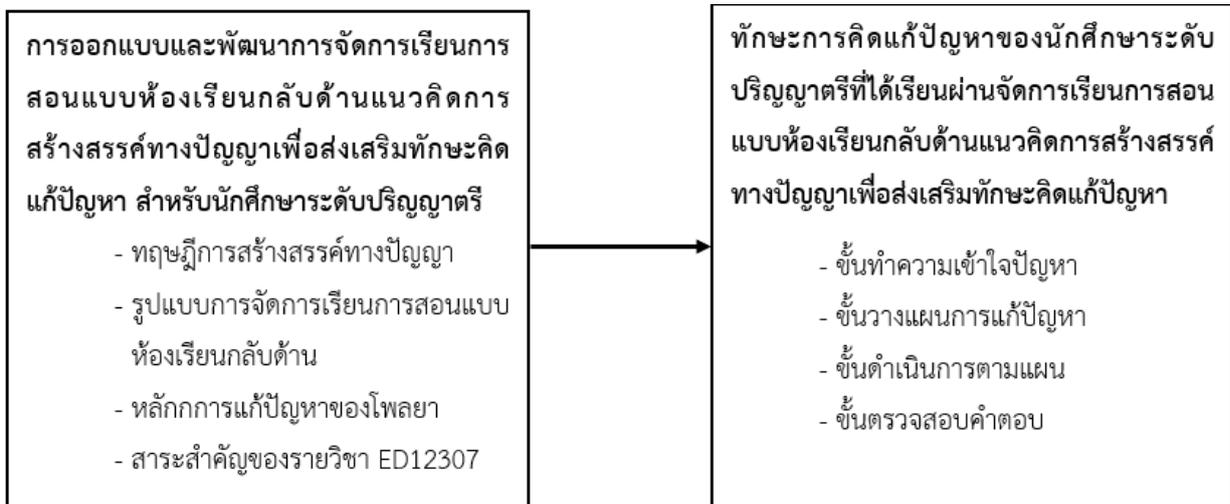
ทฤษฎีการเรียนรู้การสร้างสรรค์ทางปัญญาซึ่งเป็นทฤษฎีที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนสร้างความรู้ด้วยตนเองผ่านการลงมือปฏิบัติ และมีการประเมินผลตามสภาพจริงที่เกิดขึ้นในชั้นเรียน นำไปสู่การสร้างความรู้ที่มีความหมาย กล่าวคือ ผู้เรียนสร้างความรู้ที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่พบเห็นกับความรู้เดิมที่มีมาก่อนและพยายามนำความเข้าใจนั้นมาสร้างเป็นโครงสร้างทางปัญญา (Cognitive Structure) (สุมาลี ชัยเจริญ, 2559)

หลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา หลักสูตร 4 ปี มุ่งผลิตครูมืออาชีพที่มีความเชี่ยวชาญในการด้านใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอน โดยเฉพาะวิชา ED12307 ความมั่นคงความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นรายวิชาบังคับที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ทุกคนต้องเข้าใจหลักการการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ การสื่อสารข้อมูล วิเคราะห์ปัญหาและวางแผนป้องกันและแก้ปัญหาทางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งเห็นได้ว่าเนื้อหาทั้งหมดผู้เรียนจำเป็นต้องมีทักษะในการแก้ปัญหา แต่จากการจัดการเรียนการสอนในปี พ.ศ. 2563-2564 พบว่าทักษะในการแก้ปัญหาหรือการวิเคราะห์ปัญหาของผู้เรียนมีผลการประเมินที่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดโดยพิจารณาจากผลการสอบ ข้อที่เป็นโจทย์กรณีปัญหาที่ให้ผู้เรียนวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหา ผู้เรียนไม่สามารถวิเคราะห์ปัญหาหรือมีมโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อน ทำให้ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ถูกต้อง ในทางตรงกันข้ามข้อสอบที่มีลักษณะของข้อคำถามปัญหาที่ไม่ต้องตีความหรือวิเคราะห์ นักศึกษาสามารถทำคะแนนได้ดี รวมทั้งนักศึกษาจะต้องออกไปฝึกประสบการณ์สอนส่งผลให้นักศึกษามีเวลาที่จะเข้าเรียนวิชานี้ได้ไม่เต็มที่ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะในการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ และสามารถสร้างนวัตกรรมได้ รวมถึงเนื้อหาของรายวิชาที่มีการเรียนในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติทำให้เวลาในการจัดการเรียนรู้ในชั้นเรียนเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ และเพื่อสนองต่อความแตกต่างระหว่างผู้เรียนในการเรียนรู้ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความสำคัญและต้องการแก้ปัญหาจึงได้การออกแบบและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านตามแนวคิดการสร้างสรรค์ทางปัญญาเพื่อส่งเสริมทักษะคิดแก้ปัญหาสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยคาดหวังว่าเมื่องานวิจัยนี้สำเร็จจะส่งผลให้นักศึกษาเป็นครูคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพและสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ของตนในการจัดการเรียนการสอน ที่มุ่งพัฒนาเยาวชนในชาติให้มีความรู้ ความสามารถพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อออกแบบและพัฒนากาการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านตามแนวคิดการสร้างสรรค์ทางปัญญาเพื่อส่งเสริมทักษะคิดแก้ปัญหา สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี
2. เพื่อศึกษาทักษะการคิดแก้ปัญหาของผู้เรียนที่ได้รับการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านตามแนวคิดการสร้างสรรค์ทางปัญญาเพื่อส่งเสริมทักษะคิดแก้ปัญหาสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยในครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพัฒนา แบบ Type I ของ Richey and Klein (Richey and Klein, 2007)

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ (1) ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพของการออกแบบการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ จำนวน 9 ท่าน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา จำนวน 3 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาสื่อบนเครือข่าย จำนวน 3 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ จำนวน 3 คน (2) นักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่ลงทะเบียนเรียนวิชา ED12307 ความมั่นคง ความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 28 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง ได้แก่ ห้องเรียนกลับด้านตามแนวคิดการสร้างสรรคทางปัญญา ซึ่งมีกระบวนการในการพัฒนา คือ ศึกษาหลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สังเคราะห์กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี และกรอบแนวคิดการออกแบบ จากนั้นพัฒนาเป็นห้องเรียนกลับด้านฯ และทำการประเมินประสิทธิภาพของการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้าน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบบันทึกการตรวจสอบและวิเคราะห์เอกสารเพื่อสร้างกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี สำหรับการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ แบบบันทึกการสังเคราะห์กรอบแนวคิดการออกแบบ แบบประเมินการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านสำหรับผู้เชี่ยวชาญ แบบสำรวจบริบทการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้าน แบบวัดทักษะ

การคิดแก้ปัญหาโดยประยุกต์จากระบวนการคิดแก้ปัญหาตามขั้นตอนแนวคิดของโพลยา 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย (1) การทำความเข้าใจปัญหา (2) การวางแผนแก้ปัญหา (3) ดำเนินการตามแผน และ (4) ตรวจสอบคำตอบ และเนื้อหาบทเรียนในเรื่องของการแก้ปัญหา พร้อมทั้งสร้างแนวทางการให้คะแนนของแบบวัดทักษะการคิดแก้ปัญหาแต่ละข้อโดยกำหนดแนวทางให้คะแนนที่บรรยายถึงคุณภาพในภาพรวมตามแนวทางการให้คะแนนแบบรูบริค (สมศักดิ์ ภู่วิตาวรรณ, 2544) และแบบสำรวจความคิดเห็นผู้เรียนเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ โดยประเด็นคำถาม คือ เนื้อหาการเรียนรู้ สื่อบนเครือข่าย และการออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้าน ซึ่งลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้เรียนสามารถเขียนแสดงเหตุผลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีกระบวนการดังนี้

(1) การวิจัยเอกสาร เกี่ยวกับพื้นฐานบริบท พื้นฐานทางจิตวิทยาการเรียนรู้ พื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีและห้องเรียนกลับด้าน พื้นฐานทางด้านคิดการแก้ปัญหา พื้นฐานด้านศาสตร์การสอน เพื่อนำมาสังเคราะห์กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีสำหรับการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ

(2) สังเคราะห์กรอบแนวคิดในการออกแบบการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ จากกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่ได้ดำเนินการไว้และพัฒนาารูปแบบห้องเรียนกลับด้านฯ ตามกรอบแนวคิดในการออกแบบที่สังเคราะห์ไว้

(3) ประเมินคุณภาพการออกแบบการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านตามแนวคิดการสร้างสรรคทางปัญญาเพื่อส่งเสริมทักษะการคิดแก้ปัญหาฯ แล้วนำข้อเสนอแนะที่ได้กลับมาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ

(4) ดำเนินการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ ที่มีการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ มาทดลองใช้กับนักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษาในบริบทจริงจัดแบ่งนักศึกษา ออกเป็นกลุ่มกลุ่มละ 3 คน จำนวน 4 กลุ่ม และกลุ่มละ 4 คน จำนวน 4 กลุ่ม ซึ่งมีการจัดการเรียนการสอนทั้งหมด 6 ครั้ง ในการประเมินประสิทธิภาพของการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ ให้มีความสมบูรณ์นั้นผู้วิจัยนำผลงานของสุชาติ วัฒนชัยมา (2553) เป็นพื้นฐานแนวทางดำเนินการ และเมื่อนักศึกษาได้เรียนรู้ผ่านห้องเรียนกลับด้านฯ เรียบร้อยแล้ว นักศึกษาทำแบบวัดทักษะการคิดแก้ปัญหาและแบบสำรวจความคิดเห็น เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

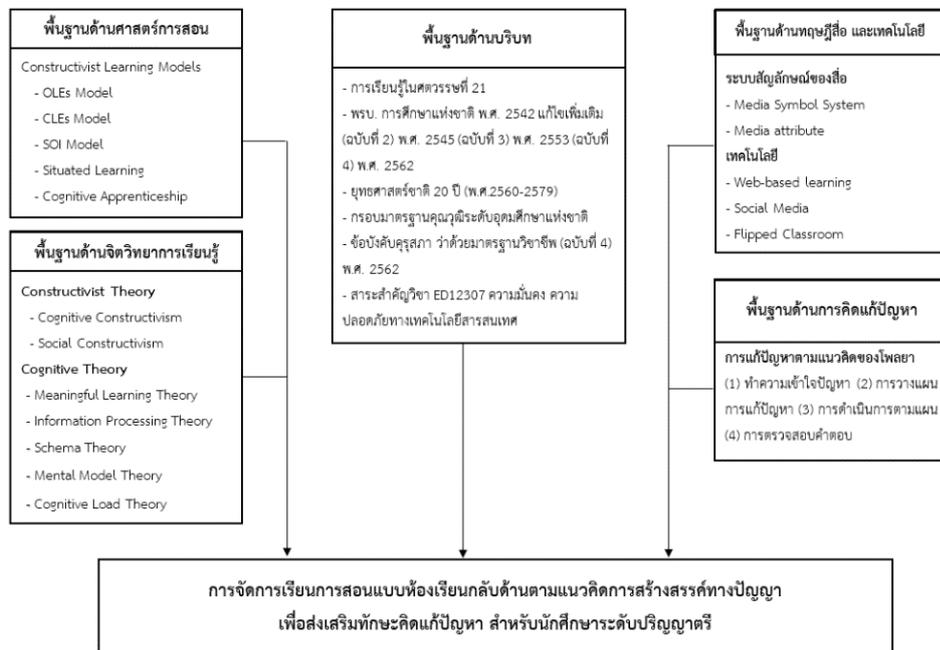
(1) การวิเคราะห์คุณภาพการออกแบบการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ จากผู้เชี่ยวชาญที่ผ่านแบบประเมินการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านที่มีลักษณะรายการตรวจสอบ (Check list) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ ส่วนข้อมูลที่มีลักษณะปลายเปิด และความคิดเห็นของผู้เรียนจากแบบสำรวจความคิดเห็น ทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการสรุปและตีความ

(2) ทักษะการคิดแก้ปัญหาที่ได้จากแบบวัดทักษะการคิดแก้ปัญหาของผู้เรียน วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบค่าที สถิติทดสอบค่าทีแบบหนึ่งกลุ่มเทียบกับ เกณฑ์ (One Sample t-test) โดยกำหนดเกณฑ์ร้อยละ 70 (21 คะแนน)

### สรุปผลการวิจัย

ด้านออกแบบการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านตามแนวคิดการสร้างสรรค์ทางปัญญา เพื่อส่งเสริมทักษะการคิดแก้ปัญหาสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี

(1) ผลการสังเคราะห์กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี ผู้วิจัยใช้พื้นฐานทางทฤษฎีมาเป็นฐานในการ ออกแบบ ประกอบด้วย พื้นฐานทางบริบท พื้นฐานทางด้านจิตวิทยาการเรียนรู้ พื้นฐานทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและห้องเรียนกลับด้านพื้นฐานด้านทักษะการคิดแก้ปัญหา และพื้นฐานทางด้านศาสตร์การสอน ดัง แสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านตามแนวคิดสร้างสรรค์ ปัญหาเพื่อส่งเสริมทักษะการคิดแก้ปัญหา

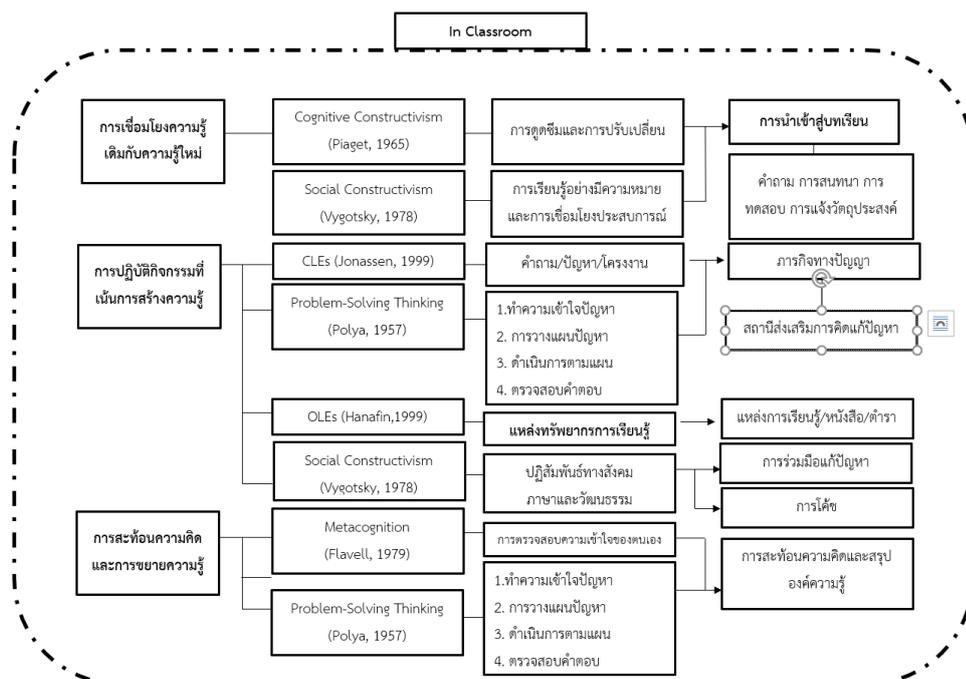
(2) ผลการสังเคราะห์กรอบแนวคิดการออกแบบการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ ที่ได้จากการสังเคราะห์กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีจำแนกออกเป็นการจัดการเรียนรู้ในชั้นเรียน และนอกชั้นเรียน และประยุกต์จากผลงานของ อิศรา ก้านจักร (2557) และจารุณี ซามาตย์ (2559) ดังแสดงในภาพที่ 3

ด้านการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ ซึ่งได้นำแนวคิดและผลงานของ อิศรา ก้านจักร มาประยุกต์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

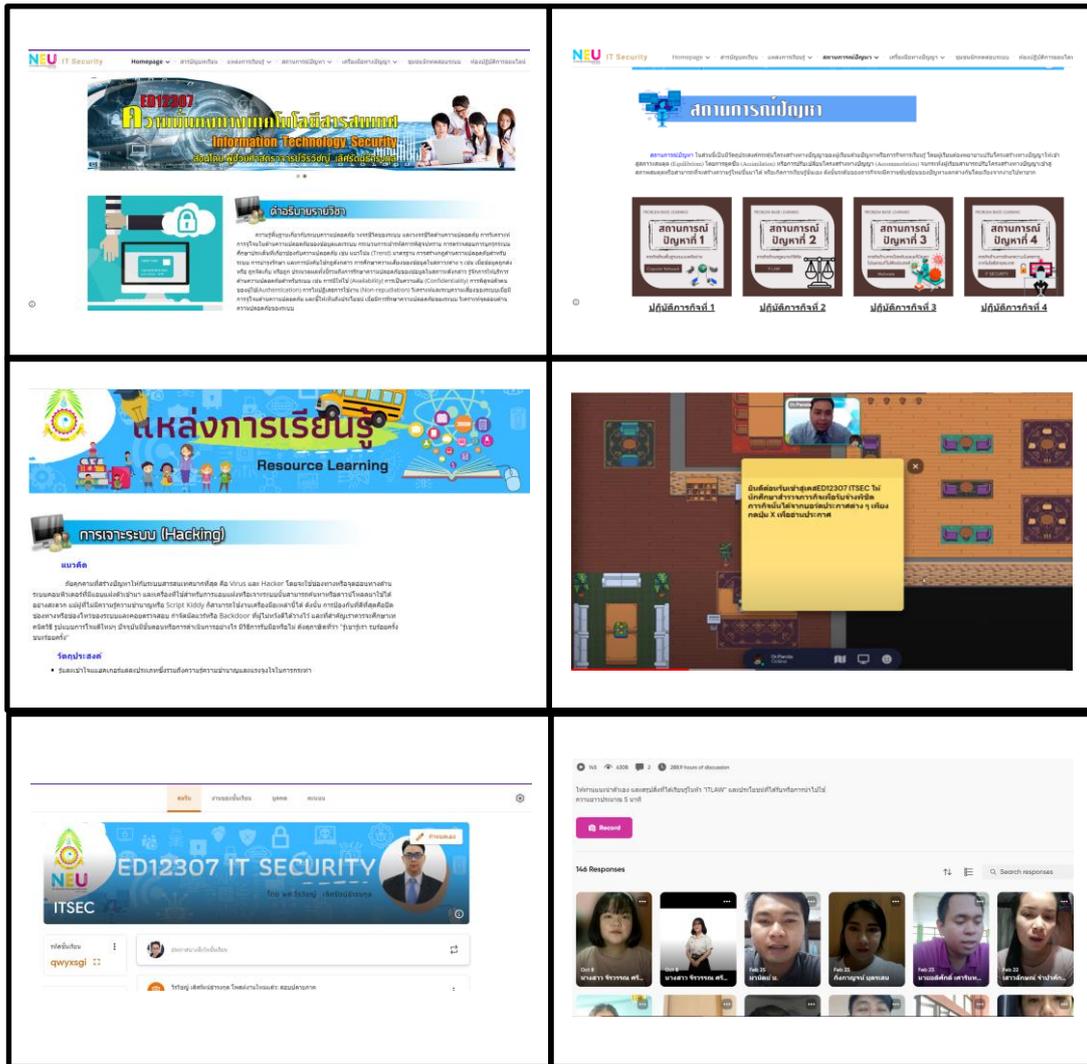
(1) การจัดการเรียนการสอนภายนอกชั้นเรียน คือ ช่วงเวลาสำหรับผู้เรียนได้เรียนรู้เนื้อหา จากการปฏิบัติภารกิจการเรียนรู้นอกชั้นเรียนหรือจากที่บ้าน โดยผู้เรียนสามารถศึกษาจากแหล่งการเรียนรู้ที่มี

ลักษณะเป็นบทเรียนบนเว็บที่ผู้สอนจัดทำขึ้นตามแนวทางของแนวคิดการสร้างสรรค์ทางปัญญา โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ สถานการณ์ปัญหาที่รวบรวมภารกิจการเรียนรู้และส่งเสริมทักษะการคิดแก้ปัญหาตามกรอบของโพลยา ฐานการช่วยเหลือ และการร่วมมือออนไลน์ในการทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

(2) การจัดการเรียนการสอนภายในชั้นเรียน คือ ช่วงเวลาที่ผู้เรียนปฏิบัติภารกิจร่วมกัน (ทำการบ้านที่มหาวิทยาลัย) หลังจากที่ได้เรียนรู้จากภายนอกชั้นเรียน โดยมีผู้สอนทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยการสอน หรือ โค้ชการเรียนรู้ นำเข้าสู่สถานการณ์ปัญหาหรือภารกิจเรียนรู้ที่มีความซับซ้อน และเน้นภารกิจในบริบทของปัญหาที่เกิดขึ้นจริง การออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอนจำเป็นจะต้องสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียนในการทำภารกิจผู้วิจัยได้อาศัยพื้นฐานหลักการของสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้บนเครือข่ายตามแนวคิดการสร้างสรรค์ทางปัญญา ซึ่งประกอบด้วย การนำเข้าสู่บทเรียน โดยอาศัยการสนทนาถามตอบ การทดสอบ และการแจ้งจุดประสงค์ ภารกิจทางปัญญาที่อยู่ในรูปของสถานีส่งเสริมการคิดแก้ปัญหา แหล่งการเรียนรู้ การร่วมมือกันแก้ปัญหา การโค้ช และการสะท้อนความคิดและสรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาด้วยตนเองนอกชั้นเรียน



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการออกแบบการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ ประยุกต์ จากอิศรา ก้านจักร (2557)



ภาพที่ 4 ตัวอย่างหน้าจอบางส่วนของการจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียนและนอกชั้นเรียน

ด้านการประเมินประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้าน มีผลการประเมิน ดังนี้

(1) ผลการประเมินคุณภาพการออกแบบการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ จากผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ด้านเนื้อหา มีความเหมาะสม สอดคล้องกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวังระดับรายวิชา มีการจัดเรียงลำดับเนื้อหาจากง่ายไปหายาก เป็นลำดับขั้นตอน ครอบคลุมเรื่องที่จะศึกษาและส่งเสริม การศึกษาค้นคว้า ด้านสื่อบนเครือข่ายมีความเหมาะสม สามารถสืบค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว มีความหลากหลาย การออกแบบกราฟิกสีสันสวยงามมีความดึงดูดความสนใจของผู้เรียน ด้านการออกแบบ กิจกรรมการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ การออกแบบและพัฒนาสามารถถ่ายทอดทฤษฎีสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม มีความเหมาะสมกับการเป็นสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้ที่ผู้เรียนสามารถสร้าง ความรู้ได้ด้วยตนเองตามแนวคิดการสร้างสรรค์ทางปัญญา และสามารถส่งเสริมทักษะการคิดแก้ปัญหาตาม แนวคิดของโพลยา ได้เป็นอย่างดี ดังแสดงผลในตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ผลการประเมินการออกแบบและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้าน  
จากผู้เชี่ยวชาญ

รายการประเมิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (ร้อยละ)
ด้านเนื้อหา	90.00
ด้านสื่อบนเครือข่าย	85.00
ด้านการออกแบบการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านตามแนวคิด	87.00
การสร้างสรรค์ทางปัญญา	
ผลรวม	87.33

(2) ผลการวิเคราะห์ทักษะการคิดแก้ปัญหาของผู้เรียนที่ได้รับการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านตามแนวคิดการสร้างสรรค์ทางปัญญาเพื่อส่งเสริมทักษะการคิดแก้ปัญหา

(2.1) ผลการประเมินทักษะการคิดแก้ปัญหาของผู้เรียนได้ที่ได้รับการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ พบว่า ผู้เรียนมีทักษะการคิดแก้ปัญหาสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีคะแนนเฉลี่ยทักษะการคิดแก้ปัญหาหลังได้รับการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ เท่ากับ 26.90 จากคะแนนเต็ม 30 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 2.57 เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนการผ่านร้อยละ 70 (21 คะแนน) ผู้เรียนจึงมีทักษะการคิดแก้ปัญหาสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังแสดงผลในตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** ผลคะแนนทักษะการคิดแก้ปัญหาของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนการสอน  
แบบห้องเรียนกลับด้านฯ

การทดสอบทักษะการคิดแก้ปัญหา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
ผลคะแนน	28	26.9	2.57	12.223	.000

\*p ≤ .05

(2.2) ผลการสัมภาษณ์ผู้เรียน จำนวน 28 คน เกี่ยวกับกระบวนการแก้ปัญหาของผู้เรียนตามกรอบการแก้ปัญหาของ Polya (1957) พบว่า

(2.1) ขั้นการทำความเข้าใจปัญหา ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์ประเด็นของปัญหาแยกแยะรายละเอียดของโจทย์ภารกิจที่กำหนดให้ทำ ได้ เช่น ปัญหาในการทำธุรกรรมผ่านระบบเครือข่ายไม่สำเร็จ เกิดได้จากหลายสาเหตุ เช่น อินเทอร์เน็ตไม่เสถียร ข้อมูลไม่สามารถส่งไปถึงผู้ให้บริการปลายทางได้ เนื่องจากถูกโจมตีด้วยเทคนิค MITM เป็นต้น สามารถระบุได้ว่าอะไรคือปัญหา และปัญหาเกิดจากสาเหตุใด

(2.2) ขั้นการวางแผนแก้ปัญหา ผู้เรียนสามารถวางแผนการแก้ปัญหาตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายโดยการเชื่อมโยงหรือสร้างความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลที่ได้รับเข้าภารกิจที่ต้องการทราบวิธีแก้ปัญหา กำหนดเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาโดยเลือกวิธีในการแก้ปัญหาที่เหมาะสม เช่น เวลาที่ทำธุรกรรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จะต้องสังเกตการณ์ใช้ SSL และสังเกต Green bar ว่า SSL ที่ทางเครือข่ายใช้นั้นเชื่อถือได้หรือไม่ก่อนจะตัดสินใจทำธุรกรรมเพื่อป้องกันการโจมตีด้วยเทคนิค MITM

(2.3) ขั้นตอนดำเนินการตามแผน พบว่า ผู้เรียนสามารถปฏิบัติภารกิจในการวิเคราะห์ปัญหา และเสนอแนวทางการป้องกันปัญหาโดยใช้วิธีการตามขั้นตอนการวางแผน

(2.4) ขั้นตอนการตรวจสอบคำตอบ พบว่า ผู้เรียนสามารถตรวจสอบที่ได้ว่าถูกต้องหรือไม่ ผ่านการตรวจคำตอบควบคู่ไปกับขั้นตอนการวางแผน คือ การกำหนดวิธีการป้องกันปัญหาการดักจับข้อมูลในการเชื่อมต่อด้วยเทคนิค MITM หากผู้เรียนไม่เข้าใจกระบวนการโจมตีด้วยเทคนิค MITM การเลือกวิธีการในการแก้ปัญหาการทำธุรกรรมบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตก็จะไม่ถูกต้องและข้อมูล ก็จะถูกดักจับไป ต้องเริ่มวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการป้องกันใหม่

(3) ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ พบว่า ด้านเนื้อหา มีความทันสมัยและสามารถประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ มีการเรียงลำดับเนื้อหารายละเอียดดีมีส่วนความยากง่ายของเนื้อหาเหมาะสมกับการเรียนรู้ของผู้เรียน ภาษาที่ใช้เข้าใจง่าย ด้านสื่อบนเครือข่าย พบว่า มีการออกแบบให้ใช้งานได้ง่าย มีเครื่องมือสำหรับนำทาง เข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว ด้านการออกแบบห้องเรียนกลับด้าน พบว่า กิจกรรมในชั้นเรียน และนอกชั้นเรียน มีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน ช่วยกระตุ้นการอยากเรียน อยากสืบค้นหาคำตอบจากภารกิจในสถานการณ์ปัญหา และมีแหล่งการเรียนรู้ ห้องปฏิบัติการออนไลน์ที่ให้ผู้เรียนสามารถทดลองความรู้ที่มีในการพิชิตภารกิจในแต่บทเรียน และยังมีระบบช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนรู้ การโค้ชที่ช่วยให้ผู้เรียนกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในชั้นเรียน ในส่วนการจัดการเรียนการสอนนอกชั้นเรียนมีเครือข่ายสังคมวิชาชีพทางด้านผู้ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ได้แลกเปลี่ยนหรือรู้ การโค้ชของผู้สอนบนระบบไลน์ และระบบจัดการชั้นเรียนที่ให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้เรียนได้ในเวลาที่เหมาะสมหรือให้คำตอบได้ในทันที สามารถลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในการเรียนรู้ และสะท้อนความรู้ของผู้เรียนที่สามารถสรุปผลร่วมกันได้

### อภิปรายผลการวิจัย

(1) จากผลการวิจัยที่พบว่าคุณภาพการออกแบบและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านตามแนวคิดการสร้างสรรค์ทางปัญญาเพื่อส่งเสริมทักษะการคิดแก้ปัญหาสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี จากผู้เชี่ยวชาญ ด้านเนื้อหาที่มีความเหมาะสม ร้อยละ 90 ด้าน สื่อบนเครือข่ายมีความเหมาะสม ร้อยละ 85 และด้านการออกแบบกิจกรรมการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ มีความเหมาะสม ร้อยละ 87 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ขั้นตอนการออกแบบได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ผลการวิจัย หลักการ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทฤษฎีการสร้างสรรค์ทางปัญญาในการออกแบบสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ ซึ่งเมื่อนำผลจากการศึกษามาสร้างกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีพบว่า พื้นฐานที่จำเป็นในการออกแบบประกอบด้วย 5 พื้นฐาน ได้แก่ พื้นฐานด้านบริบท ด้านศาสตร์การสอน ด้านจิตวิทยาการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยีและห้องเรียนกลับด้าน ด้านการคิดแก้ปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจารุณี ซามาตย์ และสุมาลี ชัยเจริญ (2559) ที่ได้สังเคราะห์กรอบแนวคิดการออกแบบสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามแนวคอนสตรัคติวิสต์ที่ส่งเสริมกระบวนการแก้ปัญหาและการถ่ายโยงความรู้สำหรับนักศึกษาคอมพิวเตอร์ศึกษา ภัทรารวรรณ สุวรรณวาปี และอิศรา ก้านจักร (2563) ที่ทำการพัฒนาสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามแนวคอนสตรัคติวิสต์เพื่อ

ส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของผู้เรียน ซึ่งผลของงานวิจัยดังกล่าวได้วิเคราะห์หลักการเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นฐานคิดในการออกแบบสร้างกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีและกรอบแนวคิดการออกแบบสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้ ซึ่งผลการวิเคราะห์กรอบแนวคิดการออกแบบห้องเรียนกลับด้านฯ มีกระบวนการ ดังนี้ (1) ในชั้นเรียนมีประกอบด้วย (1.1) สถานการณ์ปัญหาที่เป็นภารกิจการเรียนรู้ในการส่งเสริมทักษะการคิดแก้ปัญหาตามกระบวนการแก้ปัญหาของ Polya (1.2) แหล่งการเรียนรู้ (1.3) ฐานการช่วยเหลือ (1.4) การร่วมมือออนไลน์ (2) นอกชั้นเรียนมีประกอบด้วย (2.1) การนำเข้าสู่บทเรียน โดยอาศัยการซักถาม การทดสอบ การแจ้งจุดประสงค์ (2.2) ภารกิจทางปัญญาในรูปแบบของสถานีส่งเสริมการคิดแก้ปัญหา ซึ่งเมื่อผู้เรียนที่เข้าสู่การจัดการเรียนการสอนแบบกลับด้าน ที่เป็นสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้แบบเปิด (Open Learning Environment) ผู้เรียนสร้างสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง โดยอาจารย์ผู้สอนเป็นที่ปรึกษาหรือโค้ชให้คำแนะนำแก้ปัญหา ทำให้ผู้เรียนเกิดความคงทนในการเรียนรู้ และเกิดทักษะในการแก้ปัญหาซึ่งสอดคล้องกับ Hanafin, Susan and Kevin (1999) ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งแวดล้อมทางการเรียนแบบเปิดเป็นการส่งเสริมการคิดแบบอเนกนัยในการแก้ปัญหา ผู้เรียนสามารถสนองตอบต่อสิ่งเร้าด้วยการแสดงออกได้หลากหลายแนวคิด หลากหลายวิธี การจัดการเรียนรู้แบบเปิดมีองค์ประกอบที่สำคัญได้แก่ การเข้าสู่บริบท แหล่งทรัพยากร เครื่องมือ และฐานการช่วยเหลือ ที่ช่วยให้ผู้เรียนสามารถบรรลุผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง)

(2) จากผลการวิจัยที่พบว่าทักษะการคิดแก้ปัญหาของผู้เรียนจากการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ ที่ผู้เรียนมีผลคะแนนการประเมินทักษะการคิดแก้ปัญหาเฉลี่ยสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความสามารถในการแก้ปัญหาตามกระบวนการของโพลยา อาจเนื่องมาจากการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ ที่ผู้วิจัยพัฒนามีองค์ประกอบของมัลติมีเดีย การใช้สื่อ การจัดโครงสร้างของเนื้อหา ช่องทางการสืบค้น กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มากระตุ้นให้ผู้เรียนอยากเรียนรู้ และช่วยส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองจากการแก้ปัญหาในภารกิจที่กำหนดให้ซึ่งสอดคล้องกับ กิตติพันธ์ อุดมเศรษฐ์ และคณะ (2560) พรานพิชญธรรม เรื่อง ศรี (2560) ที่ได้ทำการศึกษาพัฒนารูปแบบการออกแบบการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านในการเปลี่ยนบทบาทของครูผู้สอนจากการบรรยายหน้าชั้นเรียนมาเป็นผู้อำนวยการสอน และใช้เทคโนโลยีมาเชื่อมระหว่างโลกจริงเข้ากับโลกดิจิทัลที่ให้ผู้เรียนสามารถเข้าเรียนเนื้อหาที่ใช้สอนในรูปแบบของบทความ วีดีโอ การทำกิจกรรมผ่านสื่อต่าง ๆ เป็นการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนสร้างความรู้ได้ด้วยตนเองตามทักษะความรู้ ความสามารถและสติปัญญาของแต่ละบุคคล (Individualized Competency) จึงส่งผลให้ผู้เรียนมีทักษะการคิดแก้ปัญหาหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. การจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ ผู้สอนควรคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ในประเด็นของความพร้อมทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สติปัญญาและพื้นฐานของผู้เรียน ในการจัดกลุ่มผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะการคิดแก้ปัญหาและการทำงานเป็นทีมได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

2. การจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ ผู้เรียนจำเป็นต้องใช้เวลาในการทำกิจกรรมมากกว่าที่กำหนดไว้ ผู้สอนต้องมีการวางแผนกำหนดเวลาในแต่ละกิจกรรมและช่องทางการให้คำปรึกษาที่สามารถให้ข้อมูลป้อนกลับได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อ

1. ควรเพิ่มการศึกษากระบวนการคิดอย่างลึกและแนวทางส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาที่มีโครงสร้างซับซ้อน และการส่งเสริมเมนทอลโมเดลในการแก้ปัญหาอย่างผู้เชี่ยวชาญ

2. การจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียนควรเพิ่มศึกษาหลักการของเกมมิฟิเคชัน และการกำกับตนเองในการเรียนรู้เพื่อมาออกแบบกิจกรรมภารกิจการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง ได้อย่างไม่รู้เบื่อ

### เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. 2565. *แผนใช้จ่ายงบประมาณประจำปี*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2565 จาก

<https://www.moe.go.th/>.

กิตติพันธ์ อุดมเศรษฐ์ ปราณินยา สุวรรณณัฐโชติ และอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. 2560. การพัฒนารูปแบบการออกแบบการเรียนรู้กลับด้านตามกรอบแนวคิดที่แพคและทฤษฎีขยาย ความคิดสำหรับครูมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. *วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยนครสวรรค์* 19 (4), 24-38.

คณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้านการศึกษา. 2565. *แผนปฏิรูปประเทศด้านการศึกษา (ฉบับปรับปรุง)*.

สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2565 จาก <http://nscr.nesdc.go.th/wp-content/uploads/2021/03/01>

จารุณี ชามาตย์ และสุมาลี ชัยเจริญ. 2559. การสังเคราะห์กรอบแนวคิดการออกแบบสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ บนเครือข่ายตามแนวคอนสตรัคติวิสต์ที่ส่งเสริมกระบวนการแก้ปัญหาและการถ่ายโยงการเรียนรู้

สำหรับนักศึกษาคอมพิวเตอร์ศึกษา. *วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 7(1), 191-201.

จิราการต์ อ่อนซาผิว และสุชาดา นันทะไชย. 2564. ปัญหาและความต้องการของการจัดการเรียนรู้ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 โครเรียนวัดด้านสำโรง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. *Journal of Modern Learning Development*, 6(4), 49-66.

ไทยโพสต์. (2565, 26 กันยายน). PISA สะท้อนเยาวชนไทย พร้อมเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 หรือไม่.

สืบค้นเมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2565 จาก <https://www.thaipost.net/education-news/229741/>

บุญเลี้ยง ทุมทอง และ ประทวน วันนิจ. 2565. การศึกษาในยุคการเปลี่ยนฉับพลันทางดิจิทัล (Digital Disruption) และผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ในสถานศึกษาไทย.

*วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (สททส.)* 28(3), 1-13.

- พรราวเพ็ญธรรม เรื่องศรี. 2560. การพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านผ่านสื่อออนไลน์ ที่ส่งผลต่อการนำตนเองของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย วิชาการงานอาชีพและเทคโนโลยี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตไม่ตีพิมพ์ มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ภัทรารวรรณ สุวรรณวาปี และอิศรา ก้านจักร. 2563. การพัฒนาสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้เกมมิฟิเคชันเพื่อ ส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของผู้เรียนในรายวิชาการคำนวณเรื่องการแก้ปัญหา ชั้นเรียน มัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนหนองบัวชอพิทยาคม. *วารสารบัณฑิตวิจัย*, 11(11), 15-27.
- สมศักดิ์ ภู่วิดารวรรณ. 2544. *การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและการประเมินตามสภาพจริง*. เชียงใหม่: The Knowledge Center.
- สุชาติ วัฒนชัย. 2553. *การพัฒนาโมเดลสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามแนวคอนสตรัคติวิสต์ที่ส่งเสริม การแก้ปัญหาและการถ่ายโยงการเรียนรู้*. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุมาลี ชัยเจริญ. 2559. *การออกแบบการสอน หลักการ ทฤษฎี สู่อำนาจปฏิบัติ (Instructional Design: Principles and Theories to Practices*. พิมพ์ครั้งที่ 2. ขอนแก่น: สาขาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2565. *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2565 จาก <https://www.nesdc.go.th/main.php?filename=plan13>
- อิศรา ก้านจักร. 2557. *กรอบแนวคิดในการออกแบบสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน*. ขอนแก่น: ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Bergmann, J., & Sams, A. (2012). *Flip your classroom: Reach every student in every class every day*. Eugene, OR: ISTE/ASCD.
- Bergmann, J., & Sams, A. (2014). *Flipped learning: Gateway to student engagement*. Eugene, OR: ISTE/ASCD.
- Hannafin, M., Susan, L., and Kevin, O. (1999). Open learning environment: Foundations, methods and models. In Reigeluth, C. M. (ed.), *Instructional design theories and models: A new paradigm of instructional theory*. Volume II. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Institute for the Promotion of Teaching Science and Technology. (2013). *PISA 2015 results Mathematical literacy, reading literacy, and scientific literacy: executive summary*. Bangkok: Advance Printing Service.
- Polya, G. (1957). *How to Solve It: A New Aspect of Mathematical Method*. New York: Doubleday & Company.
- Richey, R.C and KleinJ.D. (2007) *Instructional Design Theories and Model : A New Paradigm Instructional Theory*, Volume II. NerJersey : Lawrence.

การออกแบบและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้าน  
ตามแนวคิดการสร้างสรรคทางปัญญาเพื่อส่งเสริมทักษะคิดแก้ปัญหา  
สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี

The Design and Development of a Constructivist Flipped Classroom Learning  
Instructional to Enhance Problem-solving Skills for Undergraduate Students

วีรวิชญ์ เลิศรัตน์ธำรงกุล

Weerawit Lertratthamrongkul

สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

อีเมล: Weerawit.ler@neu.ac.th

วันที่รับบทความ (Received)

4 มิถุนายน 2566

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

17 มิถุนายน 2566

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

27 มิถุนายน 2566

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านตามแนวคิดการสร้างสรรคทางปัญญาเพื่อส่งเสริมทักษะการคิดแก้ปัญหาสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีและศึกษาทักษะการคิดแก้ปัญหาของผู้เรียนที่ได้รับการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ (1) ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของการออกแบบการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้าน จำนวน 9 ท่าน ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ด้านสื่อบนเครือข่ายและด้านการออกแบบการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน ด้านละ 3 ท่าน (2) นักศึกษาชั้นปี 2 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 28 คน การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพัฒนา โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการออกแบบ ขั้นตอนการพัฒนา และขั้นตอนการประเมินผล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติทดสอบค่าทีแบบหนึ่งกลุ่มเทียบกับเกณฑ์ ร่วมกับการสรุปและตีความ

ผลการวิจัยพบว่า (1) การจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านตามแนวคิดการสร้างสรรคทางปัญญาเพื่อส่งเสริมทักษะการคิดแก้ปัญหา ประกอบด้วยกระบวนการจัดการเรียนรู้ในชั้นเรียน และนอกชั้นเรียน (2) ทักษะการคิดแก้ปัญหาของผู้เรียนที่ได้รับการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .50

**คำสำคัญ:** การสร้างสรรคทางปัญญา การคิดแก้ปัญหา ห้องเรียนกลับด้าน บทเรียนบนเครือข่าย

## ABSTRACT

This research aimed to design and develop instructional management using a flipped classroom based on intellectual creativity to promote problem-solving skills for undergraduate students. and to study the problem-solving thinking skills of learners receiving inverted classroom instruction. The target groups used in this research were: (1) 9 specialists checking, content experts, checking the quality of teaching and learning design for inverted classrooms media and learning management design in a flipped classroom style, 3 persons per side. (2) 28 second-year students in the Faculty of Education, Northeastern University. This research uses a developmental research model. There are 3 steps in the process, namely the design process. development stage and evaluation process Data were analyzed using descriptive statistics such as percentage, mean, and standard deviation. and the one-group t-test statistic against the criterion. together with summaries and interpretations

The results of the research revealed that (1) the instructional management in the classroom was reversed according to the concept of intellectual creativity to promote problem-solving skills. It consists of a learning management process in the classroom. and outside the classroom (2) problem-solving skills of learners who were taught in the inverted classroom style were higher than the specified criteria. Statistically significant at the .50 level.

**Keywords:** Constructivist, Problem-solving Thinking, Flipped Classroom, Web-based Learning

## บทนำ

สถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบัน ได้ส่งผลกระทบต่อสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมของมนุษยชาติทั่วโลก ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นตลอดเวลา และปัจจุบันโลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคอุตสาหกรรม 4.0 หรือการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 ที่ประสานการทำงานของโลกกายภาพรวมเข้ากับโลกดิจิทัล ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างผลผลิตใหม่ ๆ ผ่านกระบวนการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ส่งผลกระทบในหลายด้าน โดยเฉพาะด้านการศึกษา ปรัชญาการเรียนรู้มีการเปลี่ยนแปลง มุ่งเน้นการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้ตลอดชีวิต สามารถแก้ปัญหาในชีวิตประจำวันได้ (คณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้านการศึกษา, 2565) และสาระสำคัญตอนหนึ่งในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545 ได้กล่าวถึงการเร่งรัดการศึกษาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาประเทศ การพัฒนาคนจึงจำเป็นต้องมุ่งเน้นเปลี่ยนจาก “แรงงานฝีมือทั่วไป” พัฒนาไปสู่แรงงานขั้นสูงจนไปถึงการเป็นนวัตกรรม (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565) ขณะที่ครูในฐานะของผู้สอนต้องมีการพัฒนาตนเองเพื่อก้าวผ่านเข้าสู่โลกแห่ง

การเรียนรู้แบบใหม่ในการกระบวนการเรียน การสอนให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลงไป และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นเครื่องมือในการกระตุ้นให้ผู้เรียนสามารถสร้างสรรค์ความรู้ด้วยตนเอง ได้หรือสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ได้ รู้เท่าทันสื่อเกิดระบบการศึกษายุค 4.0

จากการศึกษาประสิทธิผลของการจัดการศึกษาในประเทศไทยที่ผ่านมาเมื่อพิจารณาจากการเข้าร่วม โครงการประเมินผลนักเรียนนานาชาติ หรือ PISA ที่ประเทศไทยเข้าร่วมตั้งแต่ PISA2000 พบว่า แนวโน้ม การเปลี่ยนแปลงของคะแนนการประเมิน PISA2000 จนถึง PISA2018 มีผลการสอบสูงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา แต่ยัง ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของ OECD ซึ่งชี้ว่าคุณภาพการศึกษาของไทยยังห่างไกลความเป็นเลิศ (ไทยโพสต์, 2565) ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของประเทศต่ำสวนทางกับงบประมาณที่รัฐบาลลงทุนไปกับระบบการศึกษาซึ่งในปี การงบประมาณ 2565 งบประมาณด้านศึกษาของไทยสูงกว่า 330,000 ล้านบาท(กระทรวงศึกษาธิการ, 2565) จนเกิดกระแสวิพากษ์วิจารณ์ในวงกว้างที่เสนอให้ควรมีปรับปรุงการศึกษาอย่างเร่งด่วน โดย Institute for Promotion of Teaching Science and Technology (2013) เสนอว่าการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้นนั้นไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงหลักสูตรใหม่ทั้งระบบ เพียงแต่มีมาตรการที่ดีในการยกระดับคุณภาพการเรียนการสอนด้วยการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ การคิดค้นนวัตกรรมทางการศึกษา การพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแก่ครูและเน้นการจัดการเรียนการสอนอย่างมีคุณภาพในชั้นเรียน ก็เพียงพอ

ปัจจุบันการจัดการเรียนรู้ที่นิยมกันมากโดยเฉพาะช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่าน คือ การเรียนการสอนแบบผสมผสาน (Blended Learning) ที่รวมเอาการเรียนแบบพบปะในชั้นเรียน (Face to Face) กับการเรียนการสอนออนไลน์ (Online learning) เข้าด้วยกันเพื่อให้ผู้เรียนมีโอกาสมากขึ้น ในการเข้าถึงเนื้อหาความรู้ และสนองตอบการเรียนรู้เป็นรายบุคคล แต่ปัญหาที่พบ คือ การจัดการเรียน การสอนแบบออนไลน์มักขาดการชี้แนะ หรือขาดการออกแบบการเรียนการสอนที่เหมาะสมระหว่างการเรียน ออนไลน์ และการเรียนในชั้นเรียนปกติ ทำให้เวลาเรียนในชั้นเรียน “ขาดคุณภาพ” จากการสำรวจปัญหา การจัดการเรียนการสอนออนไลน์จากการงานวิจัยในช่วงสถานการณ์โควิด-19 พบว่า ผู้สอนส่วนใหญ่มักใช้ การบรรยายเนื้อหาก่อนที่จะมอบหมายงานให้ผู้เรียนไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ผู้เรียนจะได้เรียนรู้ไปเป็น การนั่งฟังผู้สอนพูดหรือบรรยายบางครั้งฟังหรือไม่เข้าใจหรือฟังไม่ทัน เมื่อต้องกลับไปทำการบ้านก็ไม่สามารถ ทำได้เนื่องจากขาดความเข้าใจที่ชัดเจน (บุญเลี้ยง ทุมทอง, 2565; จิราการต์ อ่อนชาผิวและสุชาติ นันทะไชย, 2564; Bergmann & Sams, 2012)

ห้องเรียนกลับด้าน (Flipped Classroom) เป็นรูปแบบการสอนที่เปลี่ยนบทบาทของครูจาก การบรรยายหน้าชั้น ไปเป็นครูที่ฝึกให้ผู้เรียนเรียนรู้ด้วยการทำกิจกรรม หรือจากครูผู้สอนไปเป็นโค้ชการเรียนรู้ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดการชั้นเรียนหรือกล่าวได้ว่าเป็นการเชื่อมโลกจริง (Real World) เข้ากับโลกดิจิทัล เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ผ่านอินเทอร์เน็ตจากทุกที่ ทุกเวลาตลอดระยะเวลา ในเรื่องการขาดเรียน หรือเรียนไม่ทัน ซึ่งหลักการเรียนรู้ของห้องเรียนกลับด้าน คือ “เรียนที่บ้าน ทำการบ้าน ที่โรงเรียน” (Bergmann & Sam, 2014) ซึ่งสอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 และ

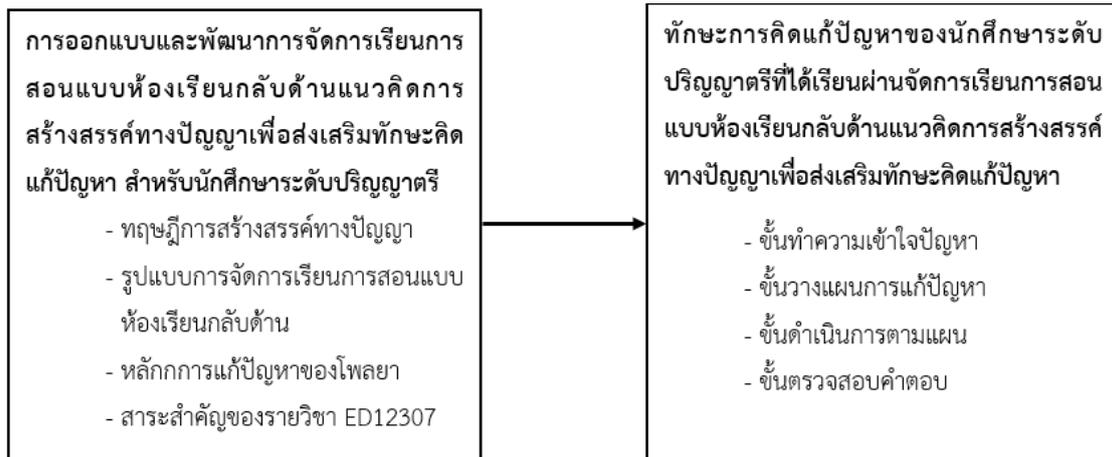
ทฤษฎีการเรียนรู้การสร้างสรรค์ทางปัญญาซึ่งเป็นทฤษฎีที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนสร้างความรู้ด้วยตนเองผ่านการลงมือปฏิบัติ และมีการประเมินผลตามสภาพจริงที่เกิดขึ้นในชั้นเรียน นำไปสู่การสร้างความรู้ที่มีความหมาย กล่าวคือ ผู้เรียนสร้างความรู้ที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่พบเห็นกับความรู้เดิมที่มีมาก่อนและพยายามนำความเข้าใจนั้นมาสร้างเป็นโครงสร้างทางปัญญา (Cognitive Structure) (สุมาลี ชัยเจริญ, 2559)

หลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา หลักสูตร 4 ปี มุ่งผลิตครูมืออาชีพที่มีความเชี่ยวชาญในการด้านใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอน โดยเฉพาะวิชา ED12307 ความมั่นคงความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นรายวิชาบังคับที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ทุกคนต้องเข้าใจหลักการการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ การสื่อสารข้อมูล วิเคราะห์ปัญหาและวางแผนป้องกันและแก้ปัญหาทางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งเห็นได้ว่าเนื้อหาทั้งหมดผู้เรียนจำเป็นต้องมีทักษะในการแก้ปัญหา แต่จากการจัดการเรียนการสอนในปี พ.ศ. 2563-2564 พบว่าทักษะในการแก้ปัญหาหรือการวิเคราะห์ปัญหาของผู้เรียนมีผลการประเมินที่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดโดยพิจารณาจากผลการสอบ ข้อที่เป็นโจทย์กรณีปัญหาที่ให้ผู้เรียนวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหา ผู้เรียนไม่สามารถวิเคราะห์ปัญหาหรือมีมโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อน ทำให้ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ถูกต้อง ในทางตรงกันข้ามข้อสอบที่มีลักษณะของข้อคำถามปัญหาที่ไม่ต้องตีความหรือวิเคราะห์ นักศึกษาสามารถทำคะแนนได้ดี รวมทั้งนักศึกษาจะต้องออกไปฝึกประสบการณ์สอนส่งผลให้นักศึกษามีเวลาที่จะเข้าเรียนวิชานี้ได้ไม่เต็มที่ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะในการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ และสามารถสร้างนวัตกรรมได้ รวมถึงเนื้อหาของรายวิชาที่มีการเรียนในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติทำให้เวลาในการจัดการเรียนรู้ในชั้นเรียนเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ และเพื่อสนองต่อความแตกต่างระหว่างผู้เรียนในการเรียนรู้ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความสำคัญและต้องการแก้ปัญหาจึงได้การออกแบบและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านตามแนวคิดการสร้างสรรค์ทางปัญญาเพื่อส่งเสริมทักษะคิดแก้ปัญหาสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยคาดหวังว่าเมื่องานวิจัยนี้สำเร็จจะส่งผลให้นักศึกษาเป็นครูคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพและสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ของตนในการจัดการเรียนการสอน ที่มุ่งพัฒนาเยาวชนในชาติให้มีความรู้ ความสามารถพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อออกแบบและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านตามแนวคิดการสร้างสรรค์ทางปัญญาเพื่อส่งเสริมทักษะคิดแก้ปัญหา สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี
2. เพื่อศึกษาทักษะการคิดแก้ปัญหาของผู้เรียนที่ได้รับการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านตามแนวคิดการสร้างสรรค์ทางปัญญาเพื่อส่งเสริมทักษะคิดแก้ปัญหาสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี

## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยในครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพัฒนา แบบ Type I ของ Richey and Klein (Richey and Klein, 2007)

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ (1) ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพของการออกแบบการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ จำนวน 9 ท่าน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา จำนวน 3 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาสื่อบนเครือข่าย จำนวน 3 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ จำนวน 3 คน (2) นักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่ลงทะเบียนเรียนวิชา ED12307 ความมั่นคง ความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 28 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง ได้แก่ ห้องเรียนกลับด้านตามแนวคิดการสร้างสรรคทางปัญญา ซึ่งมีกระบวนการในการพัฒนา คือ ศึกษาหลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สังเคราะห์กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี และกรอบแนวคิดการออกแบบ จากนั้นพัฒนาเป็นห้องเรียนกลับด้านฯ และทำการประเมินประสิทธิภาพของการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้าน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบบันทึกการตรวจสอบและวิเคราะห์เอกสารเพื่อสร้างกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี สำหรับการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ แบบบันทึกการสังเคราะห์กรอบแนวคิดการออกแบบ แบบประเมินการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านสำหรับผู้เชี่ยวชาญ แบบสำรวจบริบทการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้าน แบบวัดทักษะการคิดแก้ปัญหาโดยประยุกต์จากกระบวนการคิดแก้ปัญหาตามขั้นตอนแนวคิดของโพลยา 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย (1) การทำความเข้าใจปัญหา (2) การวางแผนแก้ปัญหา (3) ดำเนินการตามแผน และ

(4) ตรวจสอบคำตอบ และเนื้อหาบทเรียนในเรื่องของการแก้ปัญหา พร้อมทั้งสร้างแนวทางการให้คะแนนของแบบวัดทักษะการคิดแก้ปัญหาแต่ละข้อโดยกำหนดแนวทางให้คะแนนที่บรรยายถึงคุณภาพในภาพรวมตามแนวทางการให้คะแนนแบบรูบริค (สมศักดิ์ ภู่วิตาวรรณ, 2544) และแบบสำรวจความคิดเห็นผู้เรียนเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ โดยประเด็นคำถาม คือ เนื้อหาการเรียนรู้ สื่อบนเครือข่าย และการออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้าน ซึ่งลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้เรียนสามารถเขียนแสดงเหตุผลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีกระบวนการดังนี้

(1) การวิจัยเอกสาร เกี่ยวกับพื้นฐานบริษัท พื้นฐานทางจิตวิทยาการเรียนรู้ พื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีและห้องเรียนกลับด้าน พื้นฐานทางด้านคิดการแก้ปัญหา พื้นฐานด้านศาสตร์การสอน เพื่อนำมาสังเคราะห์กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีสำหรับการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ

(2) สังเคราะห์กรอบแนวคิดในการออกแบบการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านจากกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่ได้ดำเนินการไว้และพัฒนาารูปแบบห้องเรียนกลับด้านฯ ตามกรอบแนวคิดในการออกแบบที่สังเคราะห์ไว้

(3) ประเมินคุณภาพการออกแบบการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านตามแนวคิดการสร้างสรรคทางปัญญาเพื่อส่งเสริมทักษะการคิดแก้ปัญหาฯ แล้วนำข้อเสนอแนะที่ได้กลับมาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ

(4) ดำเนินการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ ที่มีการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ มาทดลองใช้กับนักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษาในบริบทจริงจัดแบ่งนักศึกษา ออกเป็นกลุ่มกลุ่มละ 3 คน จำนวน 4 กลุ่ม และกลุ่มละ 4 คน จำนวน 4 กลุ่ม ซึ่งมีการจัดการเรียนการสอนทั้งหมด 6 ครั้ง ในการประเมินประสิทธิภาพของการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ ให้มีความสมบูรณ์นั้นผู้วิจัยนำผลงานของสุชาติ วัฒนชัยมา (2553) เป็นพื้นฐานแนวทางดำเนินการ และเมื่อนักศึกษาได้เรียนรู้ผ่านห้องเรียนกลับด้านฯ เรียบร้อยแล้ว นักศึกษาทำแบบวัดทักษะการคิดแก้ปัญหาและแบบสำรวจความคิดเห็น เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

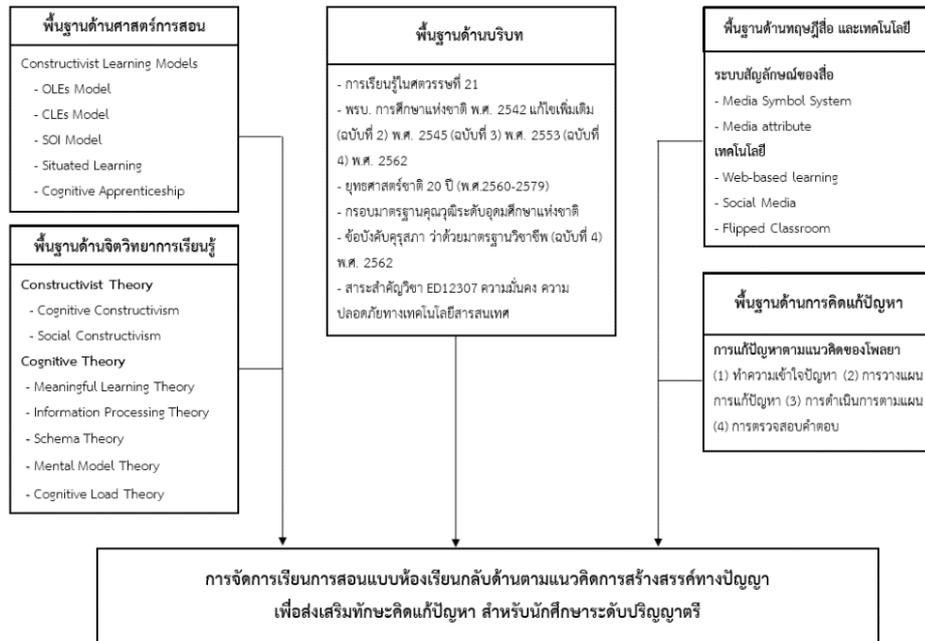
(1) การวิเคราะห์คุณภาพการออกแบบการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ จากผู้เชี่ยวชาญที่ผ่านแบบประเมินการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านที่มีลักษณะรายการตรวจสอบ (Check list) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ ส่วนข้อมูลที่มีลักษณะปลายเปิด และความคิดเห็นของผู้เรียนจากแบบสำรวจความคิดเห็น ทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการสรุปและตีความ

(2) ทักษะการคิดแก้ปัญหาที่ได้จากแบบวัดทักษะการคิดแก้ปัญหาของผู้เรียนวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบค่าที สถิติทดสอบค่าทีแบบหนึ่งกลุ่มเทียบกับเกณฑ์ (One Sample t-test) โดยกำหนดเกณฑ์ร้อยละ 70 (21 คะแนน)

## สรุปผลการวิจัย

ด้านออกแบบการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านตามแนวคิดการสร้างสรรคทางปัญญา เพื่อส่งเสริมทักษะการคิดแก้ปัญหาสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี

(1) ผลการสังเคราะห์กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี ผู้วิจัยใช้พื้นฐานทางทฤษฎีมาเป็นฐานในการออกแบบ ประกอบด้วย พื้นฐานทางบริบท พื้นฐานทางด้านจิตวิทยาการเรียนรู้ พื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและห้องเรียนกลับด้านพื้นฐานด้านทักษะการคิดแก้ปัญหา และพื้นฐานทางด้านศาสตร์การสอน ดังแสดงในภาพที่ 2



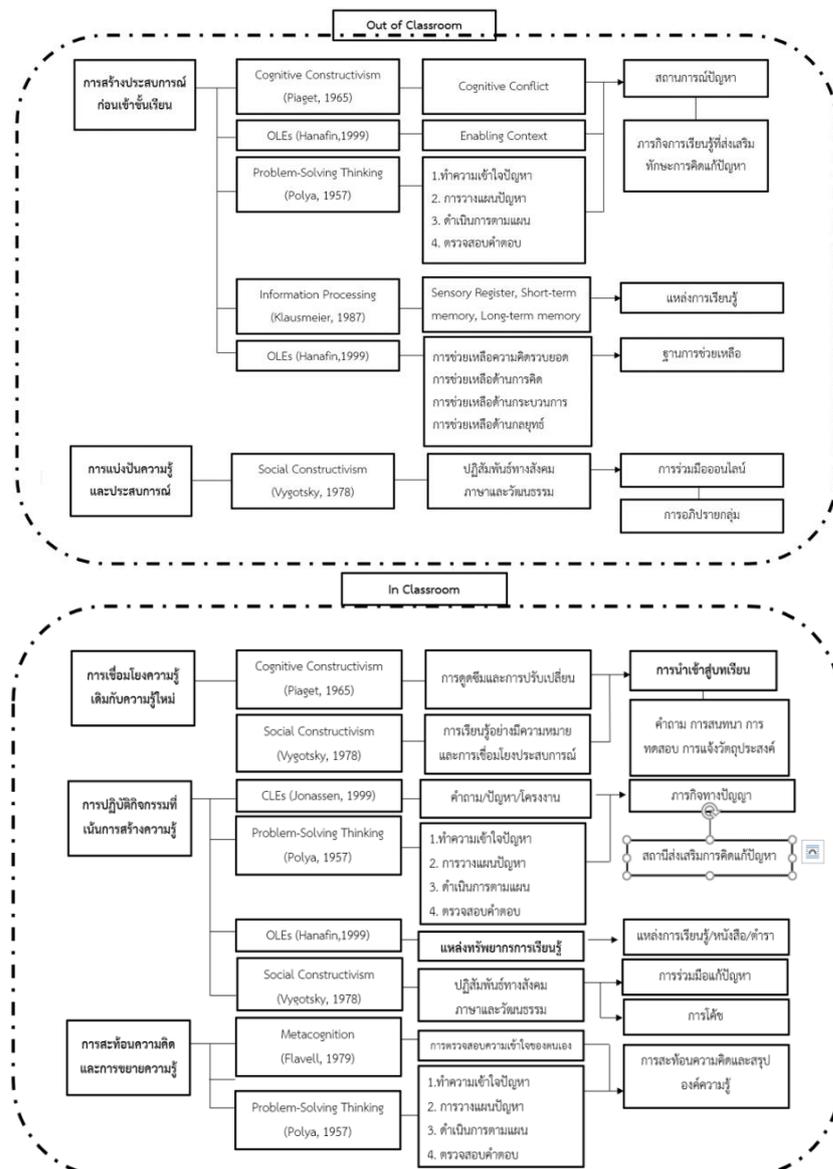
ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านตามแนวคิดสร้างสรรค ปัญญาเพื่อส่งเสริมทักษะการคิดแก้ปัญหา

(2) ผลการสังเคราะห์กรอบแนวคิดการออกแบบการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ ที่ได้จากการสังเคราะห์กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีจำแนกออกเป็นการจัดการเรียนรู้ในชั้นเรียน และนอกชั้นเรียน และประยุกต์จากผลงานของ อิศรา ก้านจักร (2557) และจารุณี ชามาตย์ (2559) ดังแสดงในภาพที่ 3

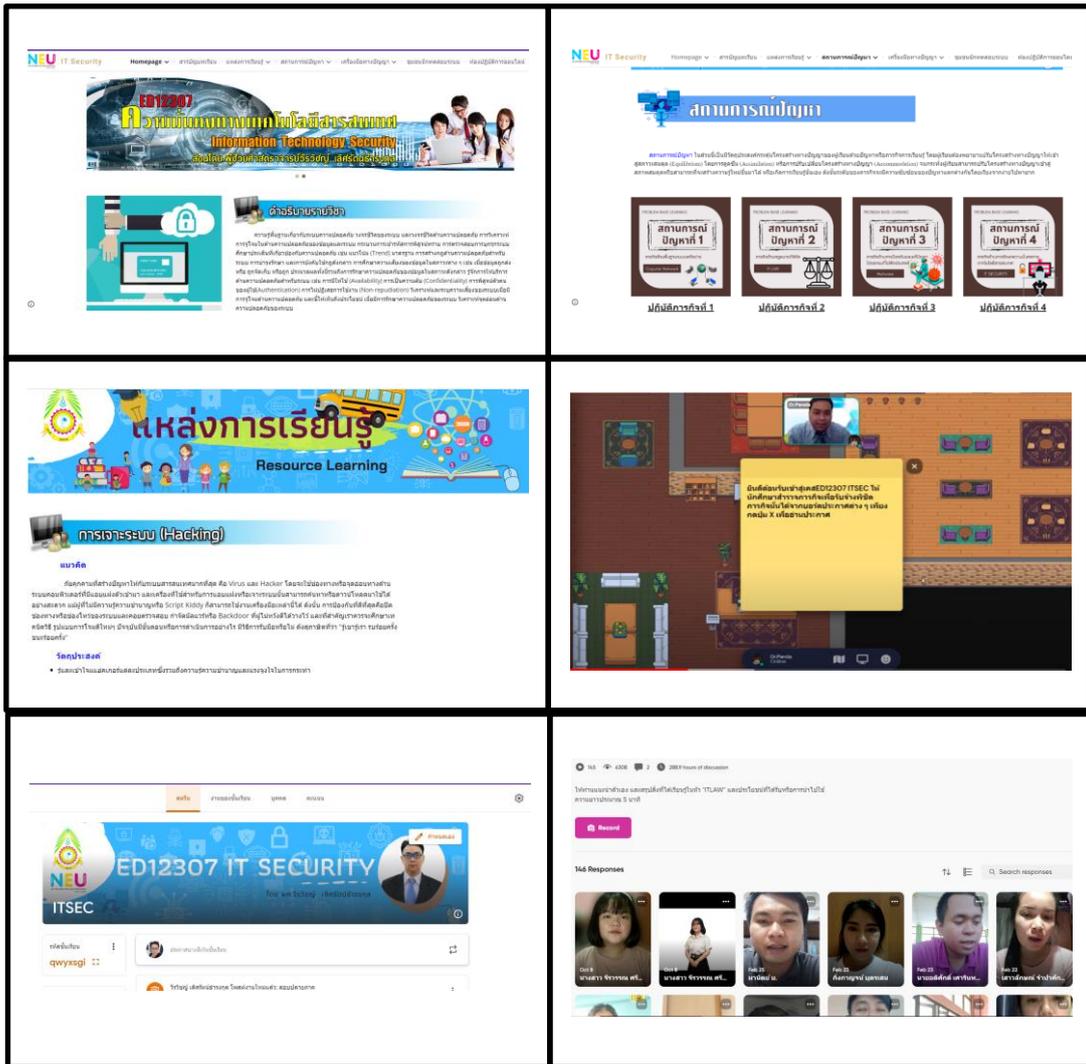
ด้านการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ ซึ่งได้นำแนวคิดและผลงานของ อิศรา ก้านจักร มาประยุกต์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

(1) การจัดการเรียนการสอนภายนอกชั้นเรียน คือ ช่วงเวลาสำหรับผู้เรียนได้เรียนรู้เนื้อหาจากการปฏิบัติภารกิจการเรียนรู้นอกชั้นเรียนหรือจากที่บ้าน โดยผู้เรียนสามารถศึกษาจากแหล่งการเรียนรู้ที่มีลักษณะเป็นบทเรียนบนเว็บที่ผู้สอนจัดทำขึ้นตามแนวทางของแนวคิดการสร้างสรรคทางปัญญา โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ สถานการณ์ปัญหาที่รวบรวมภารกิจการเรียนรู้และส่งเสริมทักษะการคิดแก้ปัญหาตามกรอบของโพลยา ฐานการช่วยเหลือ และการร่วมมือออนไลน์ในการทำกิจการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

(2) การจัดการเรียนการสอนภายในชั้นเรียน คือ ช่วงเวลาที่ผู้เรียนปฏิบัติภารกิจร่วมกัน (ทำการบ้านที่มหาวิทยาลัย) หลังจากที่ได้เรียนรู้จากภายนอกชั้นเรียน โดยมีผู้สอนทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยการสอน หรือ โค้ชการเรียนรู้ นำเข้าสู่สถานการณ์ปัญหาหรือภารกิจการเรียนรู้ที่มีความซับซ้อน และเน้นภารกิจในบริบทของปัญหาที่เกิดขึ้นจริง การออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอนจำเป็นจะต้องสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียนในการทำภารกิจผู้วิจัยได้อาศัยพื้นฐานหลักการของสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้บนเครือข่ายตามแนวคิดการสร้างสรรคทางปัญญา ซึ่งประกอบด้วย การนำเข้าสู่บทเรียน โดยอาศัยการสนทนาถามตอบ การทดสอบและการแจ้งจุดประสงค์ ภารกิจทางปัญญาที่อยู่ในรูปของสถานีส่งเสริมการคิดแก้ปัญหา แหล่งการเรียนรู้ การร่วมมือกันแก้ปัญหา การโค้ช และการสะท้อนความคิดและสรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาด้วยตนเองนอกชั้นเรียน



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการออกแบบการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ ประยุกต์จากอิศรา ก้านจักร (2557)



ภาพที่ 4 ตัวอย่างหน้าจอบางส่วนของการจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียนและนอกชั้นเรียน

ด้านการประเมินประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้าน มีผลการประเมิน ดังนี้

(1) ผลการประเมินคุณภาพการออกแบบการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ จากผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ด้านเนื้อหา มีความเหมาะสม สอดคล้องกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวังระดับรายวิชา มีการจัดเรียงลำดับเนื้อหาจากง่ายไปหายาก เป็นลำดับขั้นตอน ครอบคลุมเรื่องที่จะศึกษาและส่งเสริม การศึกษาค้นคว้า ด้านสื่อบนเครือข่ายมีความเหมาะสม สามารถสืบค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว มีความหลากหลาย การออกแบบกราฟิกสีสันสวยงามมีความดึงดูดความสนใจของผู้เรียน ด้านการออกแบบ กิจกรรมการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ การออกแบบและพัฒนาสามารถถ่ายทอดทฤษฎี สู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม มีความเหมาะสมกับการเป็นสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้ที่ผู้เรียนสามารถสร้าง ความรู้ได้ด้วยตนเองตามแนวคิดการสร้างสรรค์ทางปัญญา และสามารถส่งเสริมทักษะการคิดแก้ปัญหาตาม แนวคิดของโพลยา ได้เป็นอย่างดี ดังแสดงผลในตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ผลการประเมินการออกแบบและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้าน  
จากผู้เชี่ยวชาญ

รายการประเมิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (ร้อยละ)
ด้านเนื้อหา	90.00
ด้านสื่อบนเครือข่าย	85.00
ด้านการออกแบบการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านตามแนวคิด	87.00
การสร้างสรรค์ทางปัญญา	
ผลรวม	87.33

(2) ผลการวิเคราะห์ทักษะการคิดแก้ปัญหาของผู้เรียนที่ได้รับการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านตามแนวคิดการสร้างสรรค์ทางปัญญาเพื่อส่งเสริมทักษะการคิดแก้ปัญหา

(2.1) ผลการประเมินทักษะการคิดแก้ปัญหาของผู้เรียนได้ที่ได้รับการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ พบว่า ผู้เรียนมีทักษะการคิดแก้ปัญหาสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีคะแนนเฉลี่ยทักษะการคิดแก้ปัญหาหลังได้รับการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ เท่ากับ 26.90 จากคะแนนเต็ม 30 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 2.57 เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนการผ่านร้อยละ 70 (21 คะแนน) ผู้เรียนจึงมีทักษะการคิดแก้ปัญหาสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังแสดงผลในตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** ผลคะแนนทักษะการคิดแก้ปัญหาของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนการสอน  
แบบห้องเรียนกลับด้านฯ

การทดสอบทักษะการคิดแก้ปัญหา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
ผลคะแนน	28	26.9	2.57	12.223	.000

\*p ≤ .05

(2.2) ผลการสัมภาษณ์ผู้เรียน จำนวน 28 คน เกี่ยวกับกระบวนการแก้ปัญหาของผู้เรียนตามกรอบการแก้ปัญหาของ Polya (1957) พบว่า

(2.1) ขั้นการทำความเข้าใจปัญหา ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์ประเด็นของปัญหาแยกแยะรายละเอียดของโจทย์ภารกิจที่กำหนดให้ทำ ได้ เช่น ปัญหาในการทำธุรกรรมผ่านระบบเครือข่ายไม่สำเร็จ เกิดได้จากหลายสาเหตุ เช่น อินเทอร์เน็ตไม่เสถียร ข้อมูลไม่สามารถส่งไปถึงผู้ให้บริการปลายทางได้ เนื่องจากถูกโจมตีด้วยเทคนิค MITM เป็นต้น สามารถระบุได้ว่าอะไรคือปัญหา และปัญหาเกิดจากสาเหตุใด

(2.2) ขั้นการวางแผนแก้ปัญหา ผู้เรียนสามารถวางแผนการแก้ปัญหาตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายโดยการเชื่อมโยงหรือสร้างความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลที่ได้รับเข้าภารกิจที่ต้องการทราบวิธีแก้ปัญหา กำหนดเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาโดยเลือกวิธีในการแก้ปัญหาที่เหมาะสม เช่น เวลาที่ทำธุรกรรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จะต้องสังเกตการณ์ใช้ SSL และสังเกต Green bar ว่า SSL ที่ทางเครือข่ายใช้นั้นเชื่อถือได้หรือไม่ก่อนจะตัดสินใจทำธุรกรรมเพื่อป้องกันการโจมตีด้วยเทคนิค MITM

(2.3) ขั้นตอนการตามแผน พบว่า ผู้เรียนสามารถปฏิบัติการกิจในการวิเคราะห์ปัญหา และเสนอแนวทางการป้องกันปัญหาโดยใช้วิธีการตามขั้นตอนการวางแผน

(2.4) ขั้นตอนการตรวจสอบคำตอบ พบว่า ผู้เรียนสามารถตรวจสอบที่ได้ว่าถูกต้องหรือไม่ ผ่านการตรวจคำตอบควบคู่ไปกับขั้นตอนการวางแผน คือ การกำหนดวิธีการป้องกันปัญหาการดักจับข้อมูลในการเชื่อมต่อด้วยเทคนิค MITM หากผู้เรียนไม่เข้าใจกระบวนการโจมตีด้วยเทคนิค MITM การเลือกวิธีการในการแก้ปัญหาการทำธุรกรรมบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตก็จะไม่ถูกต้องและข้อมูล ก็จะถูกดักจับไป ต้องเริ่มวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการป้องกันใหม่

(3) ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ พบว่า ด้านเนื้อหา มีความทันสมัยและสามารถประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ มีการเรียงลำดับเนื้อหารายละเอียดดีมีส่วนความยากง่ายของเนื้อหาเหมาะสมกับการเรียนรู้ของผู้เรียน ภาษาที่ใช้เข้าใจง่าย ด้านสื่อบนเครือข่าย พบว่า มีการออกแบบให้ใช้งานได้ง่าย มีเครื่องมือสำหรับนำทาง เข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว ด้านการออกแบบห้องเรียนกลับด้าน พบว่า กิจกรรมในชั้นเรียน และนอกชั้นเรียน มีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน ช่วยกระตุ้นการอยากเรียน อยากสืบค้นหาคำตอบจากภารกิจในสถานการณ์ปัญหา และมีแหล่งการเรียนรู้ ห้องปฏิบัติการออนไลน์ที่ให้ผู้เรียนสามารถทดลองความรู้ที่มีในการพิชิตภารกิจในแต่บทเรียน และยังมีระบบช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนรู้ การโค้ชที่ช่วยให้ผู้เรียนกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในชั้นเรียน ในส่วนการจัดการเรียนการสอนนอกชั้นเรียนมีเครือข่ายสังคมวิชาชีพทางด้านผู้ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ได้แลกเปลี่ยนหรือรู้ การโค้ชของผู้สอนบนระบบไลน์ และระบบจัดการชั้นเรียนที่ให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้เรียนได้ในเวลาที่เหมาะสมหรือให้คำตอบได้ในทันที สามารถลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในการเรียนรู้ และสะท้อนความรู้ของผู้เรียนที่สามารถสรุปผลร่วมกันได้

### อภิปรายผลการวิจัย

(1) จากผลการวิจัยที่พบว่าคุณภาพการออกแบบและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านตามแนวคิดการสร้างสรรค์ทางปัญญาเพื่อส่งเสริมทักษะการคิดแก้ปัญหาสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี จากผู้เชี่ยวชาญ ด้านเนื้อหาที่มีความเหมาะสม ร้อยละ 90 ด้าน สื่อบนเครือข่ายมีความเหมาะสม ร้อยละ 85 และด้านการออกแบบกิจกรรมการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ มีความเหมาะสม ร้อยละ 87 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ขั้นตอนการออกแบบได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ผลการวิจัย หลักการ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทฤษฎีการสร้างสรรค์ทางปัญญาในการออกแบบสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ ซึ่งเมื่อนำผลจากการศึกษามาสร้างกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีพบว่า พื้นฐานที่จำเป็นในการออกแบบประกอบด้วย 5 พื้นฐาน ได้แก่ พื้นฐานด้านบริบท ด้านศาสตร์การสอน ด้านจิตวิทยาการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยีและห้องเรียนกลับด้าน ด้านการคิดแก้ปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจารุณี ซามาตย์ และสุมาลี ชัยเจริญ (2559) ที่ได้สังเคราะห์กรอบแนวคิดการออกแบบสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามแนวคอนสตรัคติวิสต์ที่ส่งเสริมกระบวนการแก้ปัญหาและการถ่ายโยงความรู้สำหรับนักศึกษาคอมพิวเตอร์ศึกษา ภัทราวรรณ สุวรรณวาปี และอิศรา ก้านจักร (2563) ที่ทำการพัฒนาสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามแนวคอนสตรัคติวิสต์เพื่อ

ส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของผู้เรียน ซึ่งผลของงานวิจัยดังกล่าวได้วิเคราะห์หลักการเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นฐานคิดในการออกแบบสร้างกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีและกรอบแนวคิดการออกแบบสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้ ซึ่งผลการวิเคราะห์กรอบแนวคิดการออกแบบห้องเรียนกลับด้านฯ มีกระบวนการ ดังนี้ (1) ในชั้นเรียนมีประกอบด้วย (1.1) สถานการณ์ปัญหาที่เป็นภารกิจการเรียนรู้ในการส่งเสริมทักษะการคิดแก้ปัญหาตามกระบวนการแก้ปัญหาของ Polya (1.2) แหล่งการเรียนรู้ (1.3) ฐานการช่วยเหลือ (1.4) การร่วมมือออนไลน์ (2) นอกชั้นเรียนมีประกอบด้วย (2.1) การนำเข้าสู่บทเรียน โดยอาศัยการซักถาม การทดสอบ การแจ้งจุดประสงค์ (2.2) ภารกิจทางปัญญาในรูปแบบของสถานีส่งเสริมการคิดแก้ปัญหา ซึ่งเมื่อผู้เรียนที่เข้าสู่การจัดการเรียนการสอนแบบกลับด้าน ที่เป็นสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้แบบเปิด (Open Learning Environment) ผู้เรียนสร้างสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง โดยอาจารย์ผู้สอนเป็นที่ปรึกษาหรือโค้ชให้คำแนะนำแก้ปัญหา ทำให้ผู้เรียนเกิดความคงทนในการเรียนรู้ และเกิดทักษะในการแก้ปัญหาซึ่งสอดคล้องกับ Hanafin, Susan and Kevin (1999) ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งแวดล้อมทางการเรียนแบบเปิดเป็นการส่งเสริมการคิดแบบอเนกนัยในการแก้ปัญหา ผู้เรียนสามารถสนองตอบต่อสิ่งเร้าด้วยการแสดงออกได้หลากหลายแนวคิด หลากหลายวิธี การจัดการเรียนรู้แบบเปิดมีองค์ประกอบที่สำคัญได้แก่ การเข้าสู่บริบท แหล่งทรัพยากร เครื่องมือ และฐานการช่วยเหลือ ที่ช่วยให้ผู้เรียนสามารถบรรลุผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง)

(2) จากผลการวิจัยที่พบว่าทักษะการคิดแก้ปัญหาของผู้เรียนจากการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ ที่ผู้เรียนมีผลคะแนนการประเมินทักษะการคิดแก้ปัญหาเฉลี่ยสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความสามารถในการแก้ปัญหาตามกระบวนการของโพลยา อาจเนื่องมาจากการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ ที่ผู้วิจัยพัฒนามีองค์ประกอบของมัลติมีเดีย การใช้สื่อ การจัดโครงสร้างของเนื้อหา ช่องทางการสืบค้น กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มากระตุ้นให้ผู้เรียนอยากเรียนรู้ และช่วยส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองจากการแก้ปัญหาในภารกิจที่กำหนดให้ซึ่งสอดคล้องกับ กิตติพันธ์ อุดมเศรษฐ์ และคณะ (2560) พรานพิชญธรรม เรื่องศรี (2560) ที่ได้ทำการศึกษาพัฒนารูปแบบการออกแบบการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านในการเปลี่ยนบทบาทของครูผู้สอนจากการบรรยายหน้าชั้นเรียนมาเป็นผู้อำนวยการสอน และใช้เทคโนโลยีมาเชื่อมระหว่างโลกจริงเข้ากับโลกดิจิทัลที่ให้ผู้เรียนสามารถเข้าเรียนเนื้อหาที่ใช้สอนในรูปแบบของบทความ วีดีโอ การทำกิจกรรมผ่านสื่อต่าง ๆ เป็นการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนสร้างความรู้ได้ด้วยตนเองตามทักษะความรู้ ความสามารถและสติปัญญาของแต่ละบุคคล (Individualized Competency) จึงส่งผลให้ผู้เรียนมีทักษะการคิดแก้ปัญหาหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. การจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ ผู้สอนควรคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ในประเด็นของความพร้อมทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สติปัญญาและพื้นฐานของผู้เรียน ในการจัดกลุ่มผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะการคิดแก้ปัญหาและการทำงานเป็นทีมได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

2. การจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านฯ ผู้เรียนจำเป็นต้องใช้เวลาในการทำกิจกรรมมากกว่าที่กำหนดไว้ ผู้สอนต้องมีการวางแผนกำหนดเวลาในแต่ละกิจกรรมและช่องทางการให้คำปรึกษาที่สามารถให้ข้อมูลป้อนกลับได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อ

1. ควรเพิ่มการศึกษากระบวนการคิดอย่างลึกและแนวทางส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาที่มีโครงสร้างซับซ้อน และการส่งเสริมเมนทอลโมเดลในการแก้ปัญหาอย่างผู้เชี่ยวชาญ

2. การจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียนควรเพิ่มศึกษาหลักการของเกมมิฟิเคชัน และการกำกับตนเองในการเรียนรู้เพื่อมาออกแบบกิจกรรมภารกิจการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง ได้อย่างไม่รู้เบื่อ

### เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. 2565. *แผนใช้จ่ายงบประมาณประจำปี*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2565 จาก

<https://www.moe.go.th/>.

กิตติพันธ์ อุดมเศรษฐ์ ปราณินยา สุวรรณณัฐโชติ และอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. 2560. การพัฒนารูปแบบการออกแบบการเรียนรู้กลับด้านตามกรอบแนวคิดที่แพคและทฤษฎีขยาย ความคิดสำหรับครุมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. *วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยนครสวรรค์* 19 (4), 24-38.

คณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้านการศึกษา. 2565. *แผนปฏิรูปประเทศด้านการศึกษา (ฉบับปรับปรุง)*.

สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2565 จาก [http://nscr.nesdc.go.th/wp-](http://nscr.nesdc.go.th/wp-content/uploads/2021/03/01)

[content/uploads/2021/03/01](http://nscr.nesdc.go.th/wp-content/uploads/2021/03/01)

จารุณี ชามาตย์ และสุมาลี ชัยเจริญ. 2559. การสังเคราะห์กรอบแนวคิดการออกแบบสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ บนเครือข่ายตามแนวคอนสตรัคติวิสต์ที่ส่งเสริมกระบวนการแก้ปัญหาและการถ่ายโยงการเรียนรู้

สำหรับนักศึกษาคอมพิวเตอร์ศึกษา. *วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 7(1), 191-201.

จิราการต์ อ่อนชาผิว และสุชาดา นันทะไชย. 2564. ปัญหาและความต้องการของการจัดการเรียนรู้ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 โครงเรียนวัดด้านสำโรง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. *Journal of Modern Learning Development*, 6(4), 49-66.

ไทยโพสต์. (2565, 26 กันยายน). PISA สะท้อนเยาวชนไทย พร้อมเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 หรือไม่.

สืบค้นเมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2565 จาก [https://www.thaipost.net/education-](https://www.thaipost.net/education-news/229741/)  
[news/229741/](https://www.thaipost.net/education-news/229741/)

บุญเลี้ยง ทุมทอง และ ประทวน วันนิจ. 2565. การศึกษาในยุคการเปลี่ยนฉับพลันทางดิจิทัล (Digital Disruption) และผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ในสถานศึกษาไทย.

*วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (สททส.)* 28(3), 1-13.

- พรราวเพ็ญธรรม เรื่องศรี. 2560. การพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านผ่านสื่อออนไลน์ ที่ส่งผลต่อการนำตนเองของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย วิชาการงานอาชีพและเทคโนโลยี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตไม่ตีพิมพ์ มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ภัทรารวรรณ สุวรรณวาปี และอิศรา ก้านจักร. 2563. การพัฒนาสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้เกมมิฟิเคชันเพื่อ ส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของผู้เรียนในรายวิชาการคำนวณเรื่องการแก้ปัญหา ชั้นเรียน มัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนหนองวัวซอพิทยาคม. *วารสารบัณฑิตวิจัย*, 11(11), 15-27.
- สมศักดิ์ ภู่วิดารวรรณ. 2544. *การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและการประเมินตามสภาพจริง*. เชียงใหม่: The Knowledge Center.
- สุชาติ วัฒนชัย. 2553. *การพัฒนาโมเดลสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามแนวคอนสตรัคติวิสต์ที่ส่งเสริม การแก้ปัญหาและการถ่ายโยงการเรียนรู้*. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุมาลี ชัยเจริญ. 2559. *การออกแบบการสอน หลักการ ทฤษฎี สู่การปฏิบัติ (Instructional Design: Principles and Theories to Practices*. พิมพ์ครั้งที่ 2. ขอนแก่น: สาขาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2565. *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2565 จาก <https://www.nesdc.go.th/main.php?filename=plan13>
- อิศรา ก้านจักร. 2557. *กรอบแนวคิดในการออกแบบสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน*. ขอนแก่น: ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Bergmann, J., & Sams, A. (2012). *Flip your classroom: Reach every student in every class every day*. Eugene, OR: ISTE/ASCD.
- Bergmann, J., & Sams, A. (2014). *Flipped learning: Gateway to student engagement*. Eugene, OR: ISTE/ASCD.
- Hannafin, M., Susan, L., and Kevin, O. (1999). Open learning environment: Foundations, methods and models. In Reigeluth, C. M. (ed.), *Instructional design theories and models: A new paradigm of instructional theory*. Volume II. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Institute for the Promotion of Teaching Science and Technology. (2013). *PISA 2015 results Mathematical literacy, reading literacy, and scientific literacy: executive summary*. Bangkok: Advance Printing Service.
- Polya, G. (1957). *How to Solve It: A New Aspect of Mathematical Method*. New York: Doubleday & Company.
- Richey, R.C and KleinJ.D. (2007) *Instructional Design Theories and Model : A New Paradigm Instructional Theory*, Volume II. NerJersey : Lawrence.

## ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา

### สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น

## Transformational Leadership in the 21<sup>st</sup> Century of the School Administrators under Khon Kaen

### Secondary Educational Service Area Office

สุพจน์ ปลื้มจิตร<sup>1</sup> และวิเชียร รุ้ยยืนยง<sup>2</sup>

Supoj Pluemchit<sup>1</sup>, and Wichian Rooyuenyong<sup>2</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษาลัทธิศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
<sup>2</sup>อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

<sup>1</sup>Student, Master of Educational Program in Educational Administration Northeastern University.

<sup>2</sup>Lecturer, Master of Educational Program in Educational Administration Northeastern University.

อีเมล: supoj.sp35@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received)

1 มีนาคม 2566

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

8 มิถุนายน 2566

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

27 มิถุนายน 2566

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 2) เปรียบเทียบระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 จำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดสถานศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 84 คน และ ครูผู้สอน จำนวน 272 คน รวมทั้งหมด 356 คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากการเปิดตารางตามแนวคิดของ Taro Yamane และได้มาโดยใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามขนาดของโรงเรียนและแต่ละชั้นใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายตามสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ การทดสอบค่าที (t-test) และ (F-test) ใช้ทดสอบตัวแปรอิสระ ที่จำแนกเป็น 3 กลุ่ม ขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One- Way ANOVA (One-Way Analysis of Variance)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น จำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและขนาดของสถานศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ :** ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, ผู้บริหารสถานศึกษา, ศตวรรษที่ 21

## ABSTRACT

The research entitled “Transformational Leadership in the 21<sup>st</sup> Century of the School Administrators under Khon Kaen Secondary Educational Service Area Office” aimed to: 1) study the transformational leadership level of the school administrators under Khon Kaen Secondary Educational Service Area Office and 2) comparing the transformational leadership level of the school administrators under Khon Kaen Secondary Educational Service Area Office, divided by the positions, experiences in working and school sizes. The research samples included 84 school administrators and 272 teachers under Khon Kaen Secondary Educational Service Area Office, with the total number of 356 cases, derived by the stratified random sampling technique, depended on the school sizes with each level using the simple random sampling based on the proportion. The research instrument was a 5-rating scale questionnaires and an open-ended form. The statistics for analyzing the interrelation among the variables for the hypothesis testing contained the t-test and F-test for testing three groups and upper of independent variables with the One-Way Analysis of Variance.

The research findings revealed that:

1. The analysis results of studying the transformational leadership in the 21<sup>st</sup> Century of the school administrators under Khon Kaen Secondary Educational Service Area Office, exposed in overall was at a high level.

2. The comparative results of the transformational leadership in the 21<sup>st</sup> Century of the school administrators under Khon Kaen Secondary Educational Service Area Office, divided by the positions, experiences in working and school sizes found the differences at the statistically significant level of .05.

**Keywords:** Transformational Leadership, School Administrators, the 21<sup>st</sup> Century

## บทนำ

ท่ามกลาง ความเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน ในทุกด้านของโลกยุคศตวรรษที่ 21 ไทยรับมือและจัดการกับความท้าทายบนพื้นฐานของ การพัฒนาอย่างยั่งยืน (ตอน ปรมัตถ์วินัย, 2562) กระทรวงศึกษาธิการมีหน้าที่หลักในการจัดการศึกษาที่จะต้องพัฒนากำลังคนให้มีขีดความสามารถและศักยภาพในการแข่งขันบนเวทีโลก มีแผนการผลิตและพัฒนาากำลังคน เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน เตรียมความพร้อมประชากรวัยเรียนให้มีทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 มี 3 ด้าน คือ ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี และทักษะชีวิตและอาชีพ เพื่อความสำเร็จทั้งด้านการทำงานและการดำเนินชีวิต (กระทรวงศึกษาธิการ, 2557) ดังนั้น สถานศึกษา ต่าง ๆ ควรมีการแนวคิดที่สอดคล้องกับแนวทางการบริหารของหน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้งมีแนวทางในการกำหนดนโยบายการจัดการศึกษา ของโรงเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2558) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 มาตรา 4 ได้ให้ความหมายการศึกษาไว้ว่า การศึกษาเป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคมโดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึกการอบรม การสืบสานวัฒนธรรม การสร้างสันติภาพ การก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างความรู้อันเกิดจากสภาพแวดล้อม สังคม และการเรียนรู้ และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต การที่จะทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ได้จะต้องอาศัยปัจจัยหลายประการหนุนเสริมและเป็นไปในลักษณะองรวมเพื่อจะบรรลุเป้าหมายของการศึกษาที่ยั่งยืนสอดคล้องกับปรัชญาการศึกษาแนวพุทธศาสตร์ที่เชื่อว่ามนุษย์เป็นเวไนยสัตว์ หมายถึง สัตว์ที่สามารถฝึกฝนตนเองได้สามารถยกระดับความคิดและจิตวิญญาณให้สูงกว่าสิ่งมีชีวิตอื่น ๆ โดยอาศัยกระบวนการทางการศึกษาสู่ความเจริญงอกงามของชีวิตในทุก ๆ ด้าน (ธีระ รุญเจริญ, 2557)

ผู้บริหารจะต้องรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง พัฒนาดตนเองคิดหายุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการใหม่ ๆ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน ให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรและนอกองค์กร และต้องเข้ามารับบทบาทในการเร่งปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนการสอนของครู ปรับเปลี่ยนเนื้อหาตามหลักสูตรควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะใหม่ๆ ให้กับครูผู้สอน ส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาให้สูงขึ้น (สมหมาย อ่าตอนกลอย, 2556) จึงมีผู้กล่าวถึงความหมายและความสำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สอดคล้องกับอภิสิทธิ์ ทนคำดี (2560) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ความสามารถของผู้นำที่มีบารมีและอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตามโดยการใช้การจูงใจ การสร้างแรงบันดาลใจรวมถึงความต้องการที่จะประสบความสำเร็จเกินกว่าสิ่งที่คาดไว้ในเบื้องต้น ซึ่งเกิดขึ้นจากความไว้วางใจ ความศรัทธาและยอมรับนับถือด้วยความเต็มใจส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ส่วนสิดอำไพ เต็มสุลวัน (2561) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ผู้กระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามให้ตระหนัก ถึงภารกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร อีกทั้งยังมีการพัฒนาความสามารถใน

การทำงานและพยายามทำงานให้บรรลุถึงผลสำเร็จในระดับที่สูงขึ้น สำหรับวิจารณ์ พานิช (2558) ได้สรุป การบริหารสถานศึกษาในไทยในการบรรยายแนวโน้มการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ไว้ว่า การบริหาร สถานศึกษาในไทย ต้องมีการบริหารการสร้างคนให้เป็นผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลง ที่พัฒนาครบด้าน เพื่อสร้าง 3L คือ Student Learning, Teacher Learning และ Systems Learning ต้องบริหารให้ได้ระบบการศึกษาที่ รับผิดชอบต่อผลงานในทุกระดับ ทุกด้าน และระบบที่เปิดและมีปฏิสัมพันธ์รอบด้าน คือ มีการเชื่อมโยงกับสังคม เป็น Change & Learning Management การบริหารการศึกษาในไทยต้องบริหาร เพื่อเรียกคุณค่าและศักดิ์ศรี ของสถาบันวิชาชีพของครูให้ต่อเนื่องและยั่งยืน พรชัย เจตมานัน (2560) ได้กล่าวถึง ทักษะของภาวะผู้นำศตวรรษ ที่ 21 ที่จะประสบความสำเร็จและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ได้แก่ การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพสูง การวางแผน การแก้ปัญหาการกำกับ การปฏิบัติงาน การสื่อสารที่ดี การสร้างสัมพันธ์ การสอนงานการสร้างสังคม การตัดสินใจการกระตุ้นจิตใจ การคิดเชิงสะท้อน การจัดการตนเอง การใช้เทคโนโลยี การเรียนการสอน ความฉลาดทางอารมณ์ การบริหารที่ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์

การที่สถานศึกษาจะดำเนินการต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายได้นั้น ผู้บริหารมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งใน การขับเคลื่อนสถานศึกษา ผู้บริหารต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ และมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งองค์ประกอบ ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 จากแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ได้กล่าวถึง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 นิพนธ์ วรรณเวช (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบภาวะ ผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่าองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่มี ประสิทธิภาพของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานประกอบด้วย 10 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) การคิดวิเคราะห์เชิงเหตุผล 2) การตัดสินใจ 3) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม 4) การกำหนดวิสัยทัศน์ 5) การบริหารเชิงกลยุทธ์ 6) การบริหาร ทรัพยากรในองค์กร 7) การบริหารการเปลี่ยนแปลง 8) การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม 9) การพัฒนา บุคลากรในองค์กร 10) การสร้างวัฒนธรรมองค์กร รุ่งอรุณ หงส์เวียงจันทร์ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบ การพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตภาคตะวันตก ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ 2) ด้านการกระตุ้นทางปัญญา 3) ด้านการคำนึงถึง ความเป็นปัจเจกบุคคล 4) ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ 5) ด้านการสร้างทีมงาน เพื่อใช้ในการศึกษาภาวะ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ขอนแก่น

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความต้องการจะศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น โดยศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา และเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อภาวะผู้นำ

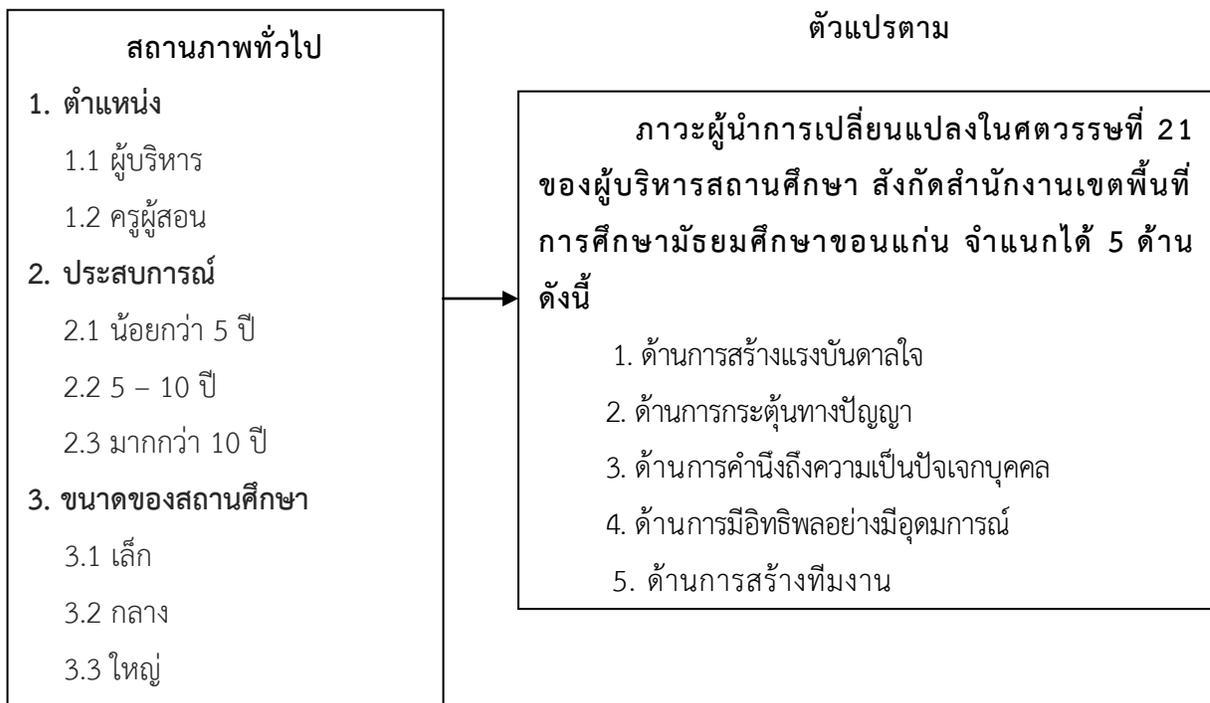
การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในศตวรรษที่ 21 เพื่อนำไปสู่การพัฒนาดังกล่าว การวิจัยทางการบริหาร การศึกษาต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น จำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดสถานศึกษา

### กรอบแนวคิดของการวิจัย

#### ตัวแปรต้น



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### สมมติฐานของการศึกษา

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น จำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของสถานศึกษา มีความแตกต่างกัน

## ประโยชน์ของการวิจัย

1. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อวางแผน ปรับปรุง และพัฒนา เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ในการพัฒนาทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ต่อไป

2. ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาในครั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เพิ่มมากขึ้น

3. เขตพื้นที่การศึกษาอื่นที่มีบริบทใกล้เคียงกันที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปเป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาทักษะของบุคคลอื่นจะเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กรต่อไป

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น จำนวนโรงเรียน 84 โรงเรียน ประชากร ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 176 คน และครูผู้สอน จำนวน 3,163 คน รวมทั้งหมด 3,247 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 84 คน และครูผู้สอนจำนวน 272 คน รวมทั้งหมด 356 คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากการเปิดตารางตามแนวคิดของ Yamane, (1973) และและได้มาโดยใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น ได้แก่ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของสถานศึกษา

ตัวแปรตาม คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ 2) ด้านการกระตุ้นทางปัญญา 3) ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล 4) ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ 5) ด้านการสร้างทีมงาน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน เกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ การทดสอบค่าที (T-test) และ (F-test) ใช้ทดสอบตัวแปรอิสระ ที่จำแนกเป็น 3 กลุ่ม ขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One- Way ANOVA (One-Way Analysis of Variance)

## วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบสอบถามทั้งหมด มาตรวจสอบหาความสมบูรณ์ความถูกต้องในการตอบของแบบสอบถาม แล้วนำมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์และถูกต้องเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
2. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดและหลักการวิจัยแล้วนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบแล้วนำกลับมาแก้ไข ปรับปรุง โดยใช้เกณฑ์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะตรงกันทั้ง 3 ท่าน
3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วมาหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและจุดประสงค์ (Item-Objective of Congruence: IOC) โดยใช้เกณฑ์ 0.50 - 1.00 เพื่อตรวจสอบความถูกต้องตามเนื้อหาของเครื่องมือในการวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาอีกครั้ง โดยใช้เกณฑ์ตามข้อ 2
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านผู้ทรงคุณวุฒิมาวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป และแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ มีค่า IOC เท่ากับ 1.00
6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้จัดเก็บข้อมูล (Try-Out) กับโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น จำนวน 30 คน คำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.94
7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการปฏิบัติสูงสุด คือ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา รองลงมาคือ ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และด้านการสร้างทีมงาน ด้านที่มีการปฏิบัติต่ำสุดคือ ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น จำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและขนาดของสถานศึกษา สรุปได้ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น จำแนกตามตำแหน่ง โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ และด้านการสร้างทีมงาน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาโดยรวมแสดงให้เห็นว่าระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น จำแนกตามตำแหน่ง มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2.2 ความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ และด้านการสร้างทีมงาน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาโดยรวมแสดงให้เห็นว่าระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2.3 ความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น ขนาดของสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาครูโดยการฝึกอบรม และด้านการพัฒนาครูโดยการเป็นพี่เลี้ยง มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาโดยรวมแสดงให้เห็นว่าระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดการศึกษาในสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับผู้ร่วมปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการยอมรับและปฏิบัติตาม หุ่นเททั้งกำลังกายและกำลังใจ ซึ่งการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ที่ดีนั้น ประกอบด้วย

การเป็นผู้ที่มีที่อยู่ในตัว เป็นที่นำเคารพนับถือ มีความเสียสละเพื่อส่วนรวม น่าเชื่อถือ เป็นที่ไว้วางใจได้ เป็นผู้ที่มีความเสมอต้นเสมอปลาย มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล สามารถกำหนดแนวทางและทิศทางของสถานศึกษาให้ก้าวไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ รู้เท่าทันเทคโนโลยีในยุคศตวรรษที่ 21 ให้การสนับสนุน ดูแลและปฏิบัติต่อบุคลากรในสถานศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน รับรู้ปัญหาและสามารถหาแนวทางแก้ไขปัญหาระดับต้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดและมุมมองใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา ดังนั้นการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา จึงต้องใช้ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 เป็นเครื่องมือในการชักจูงและโน้มน้าวให้ผู้ร่วมปฏิบัติงานมีความเห็นและปฏิบัติตามความต้องการของตนได้ โดยอาศัยการใช้สภาพแวดล้อมขณะนั้นเข้ามาช่วยเหลือ ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกต่อสถานการณ์แวดล้อมจะเป็นเครื่องมือชี้ให้เห็นว่าผู้นำมีคุณสมบัติการมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของผู้นำอีกด้วย และผู้นำที่ฉลาดและมีไหวพริบต้องเป็นผู้ที่สามารถในการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับบุคลิกภาพ ความสนใจและความสามารถของแต่ละบุคคล สามารถร่วมทำงานกับผู้อื่นจนสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ คอยชี้แนะ ให้คำปรึกษา และช่วยเหลือให้การทำงานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิศาชล นามสาย และคณะ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายโสธร เขต 1 พบว่า สมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับ ค่าสูงไปหาค่าต่ำดังนี้ คือ ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านการบริหาร การเปลี่ยนแปลง ด้านภาวะผู้นำ ความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านความรู้ในการบริหาร และด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ด้านที่มีการปฏิบัติต่ำสุดคือ ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของอรสา มาสิงห์ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาทักษะภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา สรุพบว่า ผลการศึกษาทักษะภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและหัวหน้ากลุ่มงานวิชามีความเห็นสอดคล้องกันว่าทักษะภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ทักษะ ได้แก่ ทักษะมนุษยสัมพันธ์ ทักษะการวางแผน ทักษะการสร้างทีมงาน และทักษะการแก้ปัญหา ส่วนทักษะที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากมี 2 ทักษะ คือ ทักษะการสื่อสารและทักษะการจูงใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของธีรศักดิ์ สารสมัคร (2563) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคการศึกษา 4.0 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 29 พบว่า สภาพภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคการศึกษา 4.0 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 29 พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kuhnert and Lewis (1987) ได้ทำการศึกษาคูณลักษณะของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับสูงกว่าภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน คือ ผู้นำในลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะมีลักษณะการทำงานด้วยแรงจูงใจเพื่อ

ผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ในขณะที่ผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับพัฒนาที่สูงขึ้นไป จะไม่คำนึงถึงความต้องการของตนเอง แต่จะเห็นคุณค่าของหมู่คณะและหน่วยงาน ซึ่งเป็นคุณค่าและคุณธรรมที่สูงกว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะเสียสละผลประโยชน์ของตนเอง ก้าวเข้าถึงจิตใจของผู้ตาม กระตุ้นให้ลูกน้องเห็นคุณค่าของควมมีอุดมคติ ศักดิ์ศรี เพื่อที่จะไม่ได้ทำงานตามหน้าที่เพียงพอเงินเดือน หรือผลตอบแทนไปวัน ๆ อีกทั้งพยายามเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความเชื่อของผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกิดการยอมรับและทำงานจนบรรลุเป้าหมาย

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น จำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและขนาดของสถานศึกษา สรุปได้ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น จำแนกตามตำแหน่ง โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย อาจเนื่องมาจาก ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีตำแหน่งต่างกัน มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย มุมมองในการทำงานปฏิบัติงานตามแผนงานที่แตกต่างกันตามตำแหน่ง หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญวิทย์ ศรีจันทร์ (2558) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบและกลยุทธ์การพัฒนาภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 ของกรรมการองค์กรนิสิตนักศึกษา พบว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 ของกรรมการองค์กรนิสิตนักศึกษาถึงสภาพปัจจุบันตามประเภทสถาบันอุดมศึกษา 3 ประเภท ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ F พบว่า สภาพปัจจุบันด้านภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 ด้านมีคุณธรรมจริยธรรม ด้านการสร้างแรงจูงใจ ด้านมีวิสัยทัศน์ ด้านกล้าตัดสินใจ กล้าคิด พูด ทำ ด้านมีทักษะในการสื่อสาร ด้านทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย และด้านสร้างความสัมพันธ์อันดีกับ ทีมงาน ของกรรมการองค์กรนิสิตนักศึกษาทั้ง 3 ประเภท สถาบันอุดมศึกษา มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของธีรศักดิ์ สารสมศรี (2563) ได้ทำ การวิจัยเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคการศึกษา 4.0 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 29 พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนเกี่ยวกับสภาพภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคการศึกษา 4.0 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 29 จำแนกตามตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย อาจเนื่องมาจากผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ทำให้มีความชำนาญในด้านต่าง ๆ ผ่านการพัฒนาตนเอง ทั้งการฝึกอบรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทำให้เกิดทักษะและ

ประสบการณ์ที่มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของนิศาชล นามสาย และคณะ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 พบว่า สมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 จำแนกตามขนาดโรงเรียน โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน มีความแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และจำแนกตามประสบการณ์ทำงานของผู้บริหาร โดยภาพรวมมีความแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านภาวะผู้นำมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของธีรศักดิ์ สารสมัคร (2563) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคการศึกษา 4.0 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 29 พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนเกี่ยวกับสภาพภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคการศึกษา 4.0 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 29 จำแนกตามตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวิวัฒน์ จุลสุวรรณ และคณะ (2563) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น ขนาดของสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่มีขนาดของสถานศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย อาจเนื่องมาจาก ขนาดของโรงเรียนย่อมมีการบริหารจัดการสถานศึกษาที่แตกต่างกัน ด้วยบริบทที่แตกต่างกันของขนาดสถานศึกษา ผู้บริหารและครูอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของนิศาชล นามสาย และคณะ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 พบว่า สมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 จำแนกตามขนาดโรงเรียน โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน มีความแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านภาวะผู้นำมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพรรณ สุขเกิด (2557) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับคุณภาพ ผู้เรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 7 พบว่า คุณภาพของผู้เรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 7 เมื่อเปรียบเทียบตามขนาดของสถานศึกษา และจังหวัด โดยค่าเฉลี่ยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้ายของทุกด้าน ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรมีวิสัยทัศน์และสามารถถ่ายทอดไปยังผู้ตามได้ มีความสม่ำเสมอมากกว่าการเอาแต่อารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ในสถานการณ์ที่วิกฤติ ควรมีศีลธรรมและจริยธรรมสูง เพื่อการบรรลุเป้าหมายตามที่ได้วางไว้ ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง ทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ปฏิบัติงานร่วมกัน จึงจะรักษาอิทธิพลของตนในการบรรลุเป้าหมายและปฏิบัติภาระหน้าที่ขององค์กรได้

1.2 ผู้บริหารสถานศึกษาควรแสดงออกถึงความสามารถในการสร้างสรรค์โอกาสใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์และความก้าวหน้าสำหรับโรงเรียนและเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ครูและบุคลากรในการพัฒนา สร้างสรรค์โรงเรียนตลอดจนสร้างแรงบันดาลใจแก่คณะครู ด้วยการอธิบายถึงวิสัยทัศน์หรือภาพในอนาคตของโรงเรียนที่ได้วางเป้าหมายไว้เพื่อให้ผู้ตามมองเห็นเป้าหมายของโรงเรียนอย่างชัดเจน

1.3 ผู้บังคับบัญชาต้องหาวิธีหรือกลยุทธ์การดำรงรักษาไว้ ส่วนรายการที่เป็นลำดับสุดท้ายในแต่ละด้านควรใช้กลยุทธ์แก้ไข ปรับปรุง

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาองค์ประกอบเพิ่มเติมเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา นอกเหนือจากองค์ประกอบ 5 ด้าน

2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น

2.3 ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น

## กิตติกรรมประกาศ

วิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีโดยได้รับความอนุเคราะห์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายแห่ง ซึ่งไม่อาจนำมากล่าวได้ทั้งหมด ผู้มีพระคุณท่านแรกที่ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง คือ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเอาใจใส่ตรวจแก้วิทยานิพนธ์เพื่อให้สมบูรณ์ที่สุดและให้กำลังใจตลอดมา เป็นที่ปรึกษาให้ความช่วยเหลือด้านวิจัยและให้คำปรึกษาแนะนำแง่คิดต่าง ๆ จากประสบการณ์ของท่าน นอกจากนี้ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบเกี่ยวกับการปรับปรุงเครื่องมือใน

การวิจัยครั้งนี้ ขอกราบขอบพระคุณ ผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา  
 ขอนแก่นทุกท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถามและกรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ และผู้วิจัย  
 ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจตลอดมา คุณค่าอัน  
 เกิดจากงานวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกท่านเพื่อเป็นแนวทางใน  
 การพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพยิ่ง ๆ ขึ้นไป

### เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2557). *สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา*. (รายงานการศึกษา).  
 แนวโน้ม การพัฒนาคุณภาพครูเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ศตวรรษที่ 21 (ฉบับย่อ) . สถาบัน  
 พัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา. 2557.
- ดอน ปรมัตถวินัย. (2562). *การเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21*. สืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2565, จาก  
<https://d.dailynews.co.th/foreign/734317/>
- ธัญวิทย์ ศรีจันทร์. (2558). การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 ของกรรมการ  
 องค์การนิสิตนักศึกษาสาร. *วารสารวิธีวิทยาการวิจัย*, 29 (2), 139-156.
- ธีรศักดิ์ สารสมักร. (2563). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคการศึกษา 4.0  
 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 29. ใน *การประชุมวิชาการและนำเสนอ  
 ผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 5, วันที่ 9 พฤษภาคม 2563*. อุบลราชธานี :  
 มหาวิทยาลัยราชธานี.
- ธีระ รุญเจริญ. (2557). *การบริหารโรงเรียนยุคปฏิรูปการศึกษา*. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- นิพนธ์ วรรณเวช. (2560). การพัฒนารูปแบบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษาชั้น  
 พื้นฐาน. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 20(1), 94 - 97.
- นิตาชล นามสาย และคณะ .(2562). สมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขต  
 พื้นที่การศึกษาประถมศึกษายโสธรเขต 1. *วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำมหาวิทยาลัย  
 ราชภัฏสกลนคร*, 9(30), 243.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พรชัย เจดามาน. (2560). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงศตวรรษที่ 21 : ไทยแลนด์ 4.0*. สืบค้นเมื่อ  
 5 มกราคม 2565, จาก <http://www.kroobannok.com>.
- รุ่งอรุณ หงส์เวียงจันทร์. (2560). รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21  
 ของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารสารสนเทศ*, 16(1), 132 -135.

- วิจารณ์ พานิช. (2558). *แนวโน้มการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21*. สงขลา: สำนักงานเลขาธิการ  
คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- สมหมาย อ่าดองกลอย. (2556). บทบาทผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21. *วารสารบัณฑิตศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 7(1), 6 - 7.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2558). *การดำเนินงานของ  
รัฐบาล : พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ครบรอบ 1 ปี (12 กันยายน 2557-12  
กันยายน 2558) / สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักเลขาธิการ  
นายกรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี*. (รายงาน). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา  
เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สิตอำไพ เต็มสุลิวัน. (2561). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลองค์กรแผนกโยธาธิการและขนส่ง  
แขวงบอลิคำไซ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร).
- สุภาพรรณ สุขเกิด. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับ  
คุณภาพผู้เรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 7*. (วิทยานิพนธ์  
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- สุวัฒน์ จุลสุวรรณ และคณะ. (2563). การศึกษาภาวะผู้การเปลี่ยนแปลงตามความคิดเห็นของครูสังกัด  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารมหาจุฬานาคร  
ทรรศน์*, 7(5), 190.
- อภิสิทธิ์ ทนคำดี. (2560). *ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา  
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์มหา  
บัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร).
- อรสา มาสิงห์. (2562). *ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ในศตวรรษที่ 21*. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัย  
สวนดุสิต*, 13(2), 112.
- Kuhnert, K. w., & Lewis, P. (1987). Transactional and Transformational leadership : A constructive  
developmental analysis. *Academy of Management Review*, 12, 648 –657.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3<sup>rd</sup> ed). New York: Harper and Row  
Publications.

## แนวทางการแก้ไขปัญหาการจัดทำบัญชีของนิติบุคคลขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตจังหวัดขอนแก่น

### Guidelines for Solving Accounting Problems of Small and Medium-Sized Private Enterprise in KHON KAEN Provinces

พลากร เวียงใต้

Palakorn Wiangtai

อาจารย์ประจำคณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตขอนแก่น

อีเมล: palakorn.va@spu.ac.th

วันที่รับบทความ (Received)

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

5 มีนาคม 2566

16 พฤษภาคม 2566

24 พฤษภาคม 2566

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 4 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาถึงสภาพทั่วไปของ SMEs 2) เพื่อศึกษาถึงปัญหาการทำบัญชีของ SMEs 3) เพื่อสำรวจและวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของการจัดทำบัญชีของ SMEs และ 4) เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหายุ่งยากเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีให้แก่ SMEs ข้อมูลที่นำมาศึกษาได้มาจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีคุณภาพ จากกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีและผู้ทำบัญชีของ SMEs จำนวน 382 ราย โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ด้วยวิธีการสกัดองค์ประกอบที่ไม่สำคัญออกไป และหมุนแกนองค์ประกอบตั้งฉากด้วยวิธี Varimax Orthogonal Rotation

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้คือ 1) สภาพทั่วไป พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชี/หัวหน้าแผนกบัญชี (ผู้ทำบัญชี) ประสบการณ์การจัดทำบัญชี 1 ปี ลักษณะของการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ลักษณะของการประกอบธุรกิจให้บริการ ขนาดของวิสาหกิจที่ประกอบกิจการจ้างงานไม่เกิน 15 คน มูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 30 ล้านบาท เงินลงทุนในนิติบุคคลขนาดเล็ก(มีเงินลงทุนตั้งแต่ 100,000-300,000 บาท) ระยะเวลาดำเนินงาน 1-3 ปี และผู้ทำบัญชีของกิจการคือพนักงานบัญชีของกิจการ 2) ปัญหาการทำบัญชีของ SMEs พบว่า ภาพรวมด้านผู้ทำบัญชีและด้านผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี มีระดับปัญหาการจัดทำบัญชีของ SMEs อยู่ในระดับปานกลาง ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนภาพรวมด้านการจัดทำบัญชีตามมาตรฐานการบัญชี มีระดับการจัดทำบัญชีตามมาตรฐานอยู่ในระดับมาก เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ 3) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจเพื่อนำไปพัฒนาแนวทางการแก้ปัญหการจัดทำบัญชีของ SMEs พบว่า ชุดตัวแปรที่ทำการศึกษาสามารถวิเคราะห์องค์ประกอบได้ 3 องค์ประกอบหลักซึ่งมี 33 ตัวบ่งชี้ ที่มีความสัมพันธ์กันและส่งผลกระทบต่อจัดทำบัญชีของ SMEs คือ 1) ด้านการจัดทำบัญชีตามมาตรฐานการบัญชี 2) ด้านผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี 3) ด้านผู้ทำบัญชี มีค่าคะแนนองค์ประกอบมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.557-0.873

สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 65.997 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และ 4) แนวทางแก้ไขปัญหาคือการจัดทำบัญชีต้องให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีจะช่วยให้ธุรกิจเจริญเติบโต ต้องควบคุมกระบวนการในการจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามระบบบัญชี

**คำสำคัญ :** ปัญหา, การจัดทำบัญชี, นิติบุคคลขนาดกลางและขนาดย่อม, การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

## ABSTRACT

The objectives of the research were to 1) study the general condition of SMEs. 2) study accounting problems of SMEs. 3) survey and analyze the exploratory elements of accounting of SMEs; and 4) find solutions to problems related to accounting for SMEs. The data used for the study were obtained from quality questionnaires and in-depth interviews from the sample group who were 382 accountants and bookkeepers of SMEs by selecting a specific sample group. Statistics are used to analyze data; Namely, Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation and Exploratory Component Analysis by means of extraction of unimportant elements and rotate the component axis perpendicularly by Varimax Orthogonal Rotation Method.

The results of the research found that: 1) In general Conditions, it was found that most of the respondents were female, aged in the range of 20-30 years, bachelor's degree, position Accounting Manager/Head of Accounting Department (Accountant) 1 year experience in accounting Nature of service business. The size of the enterprise employs no more than 15 people, the value of fixed assets does not exceed 30 million baht. Investments in small juristic persons (with investments ranging from 100,000-300,000 baht), operating period 1-3 years, and the company's bookkeeper is the company's accountant. 2) Accounting problems of SMEs found that the overview of bookkeepers and those responsible for accounting problems of SMEs were at a moderate level, not in accordance with the assumptions set, but the overview of accounting according to accounting standards, the level of standardized accounting preparation is at a high level. It is in accordance with the hypothesis of the research has been set. 3) The survey component analysis for the development of accounting solutions for SMEs found that the study variables were able to analyze 3 main components, which had 33 indicators that were related and affecting the accounting of SMEs as follows: 1) Accounting according to accounting standards 2) The person responsible for accounting 3) Accountant. The standard component scores were between 0.557-0.873, which could explain the variance of 65.997% with significance at

the 0.05 level, and 4) The solution to the problem is that accounting must be in accordance with accounting standards to help businesses grow. Accounting process must be controlled according to the accounting system.

**Keywords:** Problem, Accounting, Small and Medium-sized private Enterprises, Exploratory Factor Analysis

## บทนำ

ตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 ได้กำหนดความรับผิดชอบของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีในการจัดให้มีการทำบัญชีและงบการเงินให้ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด และตามมาตรฐานการบัญชี ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องจัดทำบัญชีนับแต่วันที่เริ่มต้นประกอบกิจการ ประโยชน์ของการทำบัญชียังช่วยให้เจ้าของกิจการสามารถควบคุมรักษาสินทรัพย์ของกิจการได้ทำให้ทราบผลการดำเนินงานของกิจการว่ากิจการมีกำไรหรือขาดทุนเป็นจำนวนเท่าใด ช่วยให้ทราบฐานะการเงินของกิจการว่ากิจการมีสินทรัพย์ หนี้สิน และทุน ซึ่งเป็นส่วนของเจ้าของกิจการเป็นจำนวนเท่าใด จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการจัดทำบัญชีนั้นมีความสำคัญ แต่ในปัจจุบันการทำบัญชีก็ยังพบปัญหามากมาย โดยข้อบกพร่องที่พบมากที่สุดคือ การจัดทำบัญชีไม่ครบถ้วน การบันทึกรายการโดยไม่มีเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชี การแสดงรายการในงบการเงินไม่สอดคล้องกับบัญชี เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาที่พบในหลายๆ กิจการ ทำให้ผู้ประกอบการบางรายอาจต้องประสบกับการขาดทุน จนต้องปิดกิจการได้

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium-sized private Enterprises: SMEs) เป็นรากฐานที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจประเทศไทย ด้วย พลังเล็กๆ ของ SMEs สามารถรวมตัวกันกลายเป็นพลังอันยิ่งใหญ่ที่จะช่วยขับเคลื่อนให้ประเทศไทยเดินหน้า ปัจจุบันการดำเนินงานที่เป็นธุรกิจ SMEs มีเป็นจำนวนมาก และการบริหารงานของกิจการต้องมีความคล่องตัว มีความเป็นอิสระ และมีต้นทุนการดำเนินงานต่ำกว่าธุรกิจขนาดใหญ่จึงมีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจ ในปัจจุบันธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ยังประสบกับปัญหาและข้อจำกัดในการประกอบธุรกิจหลายประการไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านการจัดการด้านการตลาด ด้านแรงงาน ด้านเทคโนโลยี การผลิต รวมถึงการเงินและบัญชี โดยเฉพาะปัญหาทางด้านบัญชียังมีการจัดทำบัญชีที่ไม่สมบูรณ์และไม่สามารถนำตัวเลขที่ได้มาใช้ในการวางแผนและตัดสินใจ โดยเฉพาะธุรกิจที่จดทะเบียนในรูปแบบห้างหุ้นส่วนและบริษัท ยังมีการดำเนินการเป็นแบบครอบครัว นอกจากนี้ผู้ประกอบการหรือเจ้าของกิจการยังไม่เห็นถึงความสำคัญที่ตนเองมีในการบริหารจัดการมีความเชื่อมั่นในตนเองสูงขาดความไว้วางใจพนักงาน ทั้งนี้เพราะบุคลากรยังมีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอจึงไม่สามารถดำเนินงานตามขั้นตอนของการรวบรวมข้อมูลทางบัญชีได้อย่างถูกต้อง ข้อจำกัดของ SMEs คือส่วนมากมักจะมีที่มาจากธุรกิจในลักษณะครอบครัว ซึ่งเป็นหน่วยสังคมที่โดยธรรมชาติแล้วจะมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนและปรับปรุงโครงสร้างการบริหารจัดการต่าง ๆ ของกิจการได้ไม่รวดเร็วเหมือนอย่างกิจการที่มีพื้นฐานมาจากทุนที่อิสระ (จากครอบครัว) ธุรกิจขนาดกลางและขนาด

ย่อมมักขาดความรู้ในด้านการจัดการหรือการบริหารงานที่มีระบบ ใช้ประสบการณ์จากการเรียนรู้โดยเรียนถูกเรียนผิดเป็นหลัก อาศัยบุคคลในครอบครัวหรือญาติพี่น้องมาช่วยงาน การบริหารในลักษณะนี้ แม้มีข้อดีในเรื่อง การดูแลที่ทั่วถึงหากธุรกิจไม่ใหญ่นัก แต่เมื่อกิจการเริ่มขยายตัวหากไม่ปรับปรุง การบริหารจัดการให้มีระบบก็จะเกิดปัญหาขึ้นได้ในกรณีธุรกิจของครอบครัวที่ดำเนินธุรกิจก้าวมาถึง จุดที่ต้องการขยายตัวขึ้น ข้อจำกัดที่จะพบอยู่เสมอก็คือการปรับระบบการทำงานที่ไม่ทันกับ ความเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ที่ขยายใหญ่และเติบโตขึ้นขององค์กร ซึ่งเป็นอุปสรรค สำคัญของการแข่งขันทางธุรกิจในยุคสมัยที่ต้องการการปรับตัวได้อย่างรวดเร็วและกระจายความรู้ รับผิดชอบในการบริหารจัดการ ผู้ประกอบกิจการส่วนมากมักไม่ได้เตรียมความพร้อมหรือให้ ความสำคัญกับการจัดการระบบบัญชีของกิจการให้เป็นระเบียบถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีที่ รับรองเชื่อถือกันโดยทั่วไป โดยมักจะปล่อยปะละเลยให้บัญชีของกิจการสับสนยุ่งเหยิง ไม่สามารถ ตรวจสอบที่มาที่ไปของเงินได้ (อภิญา วิเศษสิงห์, 2556)

ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาปัญหาและหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการจัดทำบัญชีของ นิติบุคคลขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดขอนแก่น และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการวิจัยจะเป็น ประโยชน์กับผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะใช้เป็นแนวทางในการจัดทำบัญชีที่เกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพต่อไป ข้อค้นพบจากการวิจัยจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งในด้านการจัดทำบัญชีของ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้มีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จขององค์กร

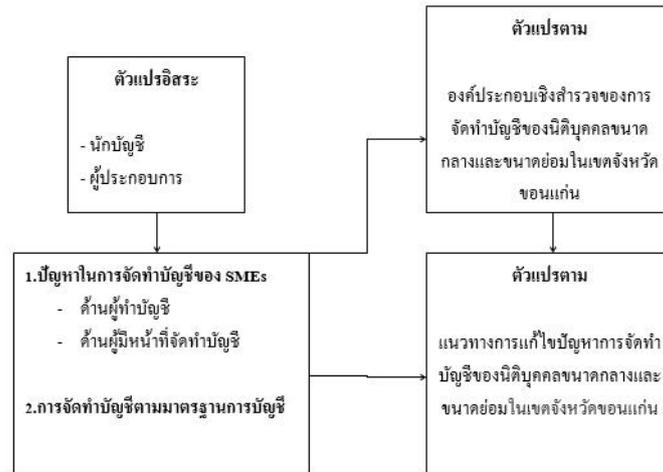
### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงสภาพทั่วไปของนิติบุคคลขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาการทำให้บัญชีของนิติบุคคลขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อสำรวจและวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของการจัดทำบัญชีของนิติบุคคลขนาดกลางและ ขนาดย่อมในเขตจังหวัดขอนแก่น
4. เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหากับการทำให้บัญชีให้แก่นิติบุคคลขนาดกลางและขนาดย่อมใน เขตจังหวัดขอนแก่น

### สมมติฐานการวิจัย

ระดับปัญหาการทำให้บัญชีและการจัดทำบัญชีตามมาตรฐานการบัญชีอยู่ในระดับมาก และ มีความสัมพันธ์กันตามแนวทางการแก้ไขปัญหากับการทำให้บัญชีของนิติบุคคลขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตจังหวัดขอนแก่นทุกปัจจัย

## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 ภาพประกอบกรอบแนวคิดการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ที่มีหน้าที่จัดทำบัญชีหรือผู้ทำบัญชีของ SMEs ในเขตจังหวัดขอนแก่น จำนวน 8,431 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ข้อมูลจดทะเบียนนิติบุคคลที่ดำเนินกิจการอยู่ ณ 31 ธันวาคม 2563) กลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นตัวแทน จำนวน 382 ราย โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1976) กำหนดขอบเขตความคลาดเคลื่อน 0.05

## เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interviews) โดยแบ่งออกเป็นอย่างละ 4 ส่วน

2. การทดสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้นมา ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความตรง (Validity) ในด้านเนื้อหา ภาษา ข้อความ ความหมาย และโครงสร้างรวมทั้งการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างเนื้อหากับสิ่งที่ต้องการศึกษา (Item Objective Congruence : IOC) ผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องระหว่างเนื้อหากับสิ่งที่ต้องการศึกษา รวมทั้งฉบับเป็น 0.939

3. การทดสอบความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 คนไปปรับปรุงแก้ไข หลังจากนั้นได้นำไปลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ราย หลังจากนั้นนำข้อมูลไปคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงหรือความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ได้ค่าทั้งฉบับเป็น 0.911

## วิธีรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามถามผู้ที่มีหน้าที่จัดทำบัญชีหรือผู้ทำบัญชีของนิติบุคคลขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดขอนแก่น ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 382 ราย โดยไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระยะเวลาที่ดำเนินการตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ.2563 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ.2564 ได้รับข้อมูลกลับคืนจำนวน 382 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของการเลือกแบบเจาะจง

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วัตถุประสงค์ที่ 1 คือ ข้อมูลทั่วไปจะนำมาวิเคราะห์โดย ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และจะนำเสนอข้อมูลที่วิเคราะห์ในลักษณะข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะทั่ว ๆ ไปของข้อมูลที่รวบรวมได้

วัตถุประสงค์ที่ 2 โดยในส่วนที่ 2 และ 3 จะนำมาวิเคราะห์โดย ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และจะนำเสนอข้อมูลที่วิเคราะห์ในลักษณะข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่รวบรวมได้ โดยจะมีการวัดระดับโดยใช้ Likert Scale คือลักษณะมีคำถามให้เลือกตอบถึงความคิดเห็นต่อปัญหาในการจัดทำบัญชี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (สิน พันธุ์พินิจ, 2547)

วัตถุประสงค์ที่ 3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) เป็นส่วนหนึ่งของเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อทำการศึกษาหาความสัมพันธ์ของโครงสร้างของตัวแปร โดยสามารถลดตัวแปร ให้อยู่ในกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กันเนื่องจากการข้อมูลจากแบบสอบถามนั้นมีทฤษฎีอ้างอิงในการสร้างข้อคำถาม

วัตถุประสงค์ที่ 4 เป็นส่วนที่ให้ทางผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นหาแนวทางการแก้ไขปัญหาและให้ข้อเสนอแนะ จะใช้การบรรยายเชิงพรรณนาตามข้อเสนอแนะที่กลุ่มประชากรได้เสนอแนะไว้

สำหรับแบบสัมภาษณ์ จะใช้การบรรยายเชิงพรรณนาตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่กลุ่มประชากรได้เสนอแนะไว้ในแบบสัมภาษณ์เป็นการรวบรวมคำตอบจากแบบสัมภาษณ์รายบุคคลมาจัดเรียงใหม่โดยได้นำคำตอบ ปัญหา และข้อเสนอแนะ ที่จัดอยู่ในกลุ่มลักษณะทำนองเดียวกัน มีความสอดคล้องต้องตรงกัน และเป็นความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่ให้จัดอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ตามความเข้าใจและความคิดเห็นของผู้วิจัย

## สรุปผลการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 71.70 มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี ร้อยละ 60.70 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 74.90 ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชี/หัวหน้าแผนกบัญชี(ผู้ทำบัญชี) ร้อยละ 52.40 ประสบการณ์การจัดทำบัญชี 1 ปี ร้อยละ 46.10 ลักษณะของการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ร้อยละ 40.30 ลักษณะของการประกอบธุรกิจให้บริการ ร้อยละ 47.60 ขนาดของวิสาหกิจที่ประกอบกิจการการจ้างงานไม่

เกิน 15 คน มูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 30 ล้านบาท ร้อยละ 68.10 เงินลงทุนในนิติบุคคลขนาดเล็ก (มีเงินลงทุนตั้งแต่ 100,000-300,000 บาท) ร้อยละ 49.20 ระยะเวลาดำเนินงาน 1-3 ปี ร้อยละ 49.70 และผู้ทำบัญชีของกิจการคือ พนักงานบัญชีของกิจการ ร้อยละ 52.40

## 2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า

2.1 ภาพรวมด้านผู้ทำบัญชี มีระดับปัญหาการจัดทำบัญชีของ SMEs อยู่ในระดับปานกลาง ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อของด้านนี้พบว่า รายข้อที่ศึกษา จำนวน 9 ข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

2.2 ภาพรวมด้านผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี มีระดับปัญหาการจัดทำบัญชีของ SMEs อยู่ในระดับปานกลาง ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อของด้านนี้พบว่า รายข้อที่ศึกษา จำนวน 11 ข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

2.3 ภาพรวมด้านจัดทำบัญชีตามมาตรฐานการบัญชี มีระดับการจัดทำบัญชีตามมาตรฐานการบัญชีอยู่ในระดับมาก เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อของด้านนี้พบว่า รายข้อที่ศึกษา จำนวน 13 ข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

3. วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (Factor Score Coefficient) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป เป็นตัวแปรสำคัญ ผลจากการศึกษาเบื้องต้นพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของการวัดความเพียงพอของข้อมูลการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีวัดแบบไกเซอร์-เมเยอร์-โอลกิน (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) มีค่าเท่ากับ 0.50 นอกจากนี้ยังพบว่า ข้อมูลทั้งหมดสามารถสกัดองค์ประกอบได้เป็น 3 องค์ประกอบหลัก ด้วยวิธีการสกัดองค์ประกอบ และหมุนแกนองค์ประกอบตั้งฉากด้วยวิธี Varimax โดยทั้ง 3 องค์ประกอบดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 65.997 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

## ตารางที่ 1 ค่า Bartlett's Test of Sphericity ของการจัดทำบัญชีของนิติบุคคลขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดขอนแก่น (KMO and Bartlett's Test)

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.933
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	9919.899
	df	528
	Sig.	.000

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**ตารางที่ 2** ค่า Total Variance Explained ของตัวแปรที่ใช้สำหรับการจัดทำบัญชีของนิติบุคคลขนาดกลาง และขนาดย่อมในเขตจังหวัดขอนแก่น (Total Variance Explained: Method for Extraction Principal Component Analysis PCA)

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	12.383	37.523	37.523	12.383	37.523	37.523	8.063	24.435	24.435
2	6.883	20.856	58.380	6.883	20.856	58.380	7.857	23.809	48.243
3	1.358	4.114	62.494	1.358	4.114	62.494	4.521	13.699	61.942
4	1.156	3.504	65.997	1.156	3.504	65.997	1.338	4.055	65.997
5	.824	2.496	68.493						
6	.805	2.438	70.931						
7	.756	2.290	73.221						
8	.677	2.052	75.273						
9	.621	1.881	77.153						
10	.603	1.828	78.981						
11	.544	1.647	80.628						
12	.538	1.631	82.259						
13	.491	1.487	83.746						
14	.454	1.375	85.122						
15	.429	1.300	86.422						
16	.393	1.190	87.612						
17	.372	1.126	88.739						
18	.347	1.051	89.789						
19	.333	1.009	90.799						
20	.323	.978	91.777						
21	.303	.917	92.694						
22	.285	.862	93.556						
23	.269	.816	94.372						
24	.249	.754	95.126						
25	.232	.703	95.829						
26	.224	.678	96.507						
27	.216	.654	97.161						
28	.198	.601	97.762						
29	.179	.544	98.306						
30	.171	.518	98.824						
31	.152	.462	99.285						
32	.127	.385	99.671						
33	.109	.329	100.000						

**ตารางที่ 3** ผลการพิจารณาตัวแปรสำคัญเพื่อนำไปสร้างและพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาการจัดทำบัญชีของนิติบุคคลขนาดกลางและขนาดย่อม 33 ตัวบ่งชี้ พร้อมทั้งน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละประเด็นเป็น โดยเรียงลำดับตามกลุ่มความสัมพันธ์ของแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
<b>ด้านการจัดทำบัญชีตามมาตรฐานการบัญชี</b>	
1. ท่านคิดว่าการจัดทำบัญชีของธุรกิจ ช่วยในการเจริญเติบโตของธุรกิจให้มากขึ้น	0.830
2. ธุรกิจของท่านมีความสามารถที่จะจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามระบบบัญชี	0.830
3. ธุรกิจของท่านมีความเหมาะสมที่จะจัดทำบัญชีให้ถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี	0.819
4. ท่านคิดว่าบุคลากรในธุรกิจของท่านสามารถที่จะเรียนรู้การจัดทำบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วนและสมบูรณ์ได้	0.797
5. ธุรกิจของท่านมีความพร้อมด้านการจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี	0.796
6. ท่านคิดว่ามาตรฐานการบัญชีสามารถช่วยให้การจัดทำบัญชีของท่านถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0.788
7. ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อแผนกบัญชี	0.772
8. ท่านคิดว่าการจัดทำบัญชีช่วยให้กิจการสามารถลดต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายลงได้	0.771
9. ท่านคิดว่าการจัดทำบัญชีของธุรกิจสามารถลดความผิดพลาดในการบริหารธุรกิจ	0.761
10. การนำมาตรฐานการบัญชีมาจัดทำบัญชีจะทำให้การบัญชีมีความถูกต้องครบถ้วน	0.755
11. ท่านคิดว่าผู้บริหารมีส่วนในการตัดสินใจในเรื่องการจัดทำบัญชีของ SMEs	0.751
12. ผู้บริหารมีความรู้ด้านการจัดทำบัญชี	0.709
13. บุคลากรของท่านมีความรู้ในการจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี	0.662
<b>ด้านปัญหาผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี</b>	
14. ผู้ประกอบกิจการไม่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทางการบัญชี เช่น พรบ.บัญชี 2543	0.873
15. ขาดการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องในเรื่องบัญชี	0.809
16. ผู้ประกอบการที่ไม่มีความรู้พื้นฐานทางด้านบัญชีทำให้ทำความเข้าใจงบการเงินได้ยาก	0.787
17. ไม่มีการนำสารสนเทศมาช่วยงานบัญชี เพราะค่าใช้จ่ายสูง	0.770
18. ผู้ประกอบการไม่ให้ข้อมูลหรือเอกสารที่ครบถ้วนแก่ผู้ทำบัญชี	0.753
19. ผู้ประกอบกิจการ ไม่ทราบประโยชน์ของการจัดทำบัญชี	0.718
20. ผู้ประกอบการเน้นการทำบัญชีทางภาษีอากร มากกว่าทำตามหลักการบัญชี	0.713
21. ผู้ประกอบกิจการ ไม่มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจที่ดำเนินอยู่	0.711
22. ผู้ประกอบการมีเจตนาปกปิด ซ่อนเร้นข้อมูล หรือรายการทางบัญชี ทำให้งบการเงินไม่สามารถให้ข้อมูลที่มิประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงิน	0.642
23. ระดับความรู้ของผู้ประกอบการที่แตกต่างกันทำให้การทำความเข้าใจ ในงบการเงินต่างกัน	0.604
24. อื่น ๆ ระบุ	0.586
25. ค่าใช้จ่ายในการทำบัญชีสูง	0.580

## ตารางที่ 3 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
<b>ด้านปัญหาผู้ทำบัญชี</b>	
26. ข้อมูลทางการบัญชีขาดความถูกต้องและครบถ้วน	0.699
27. ผู้ทำบัญชีมีการเข้าออกบ่อย	0.691
28. ข้อมูลทางการบัญชีไม่สอดคล้องกับความต้องการ	0.688
29. ผู้ทำบัญชีไม่มีความรู้ ความสามารถ เพียงพอในการจัดทำบัญชี	0.668
30. ผู้ทำบัญชีได้รับข้อมูลทางการบัญชีล่าช้า	0.652
31. ผู้ทำบัญชีไม่สามารถจัดทำบัญชีและออกงบการเงินได้ภายในกำหนดเวลา เนื่องจากรับผิดชอบงานอื่นที่มีชิ้นงานบัญชีด้วย	0.578
32. มาตรฐานการบัญชี ยากแก่การเข้าใจ และทำให้ยากแก่การจัดทำ	0.577
33. ผู้ทำบัญชีไม่มีความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี	0.557

4. วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 3. ผู้วิจัยได้นำไปพัฒนาแนวทางการแก้ปัญหาจัดทำบัญชีของ SMEs ในเขตจังหวัดขอนแก่น พัฒนาในขั้นแรกแล้ว ขั้นต่อไปผู้วิจัยได้นำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิพากษ์และให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับแนวทางให้มีความเหมาะสมและเป็นรูปธรรมโดยได้มีการจัดกลุ่มองค์ประกอบใหม่เพื่อเสนอแนะแนวทางทางแก้ไขปัญหาและสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำบัญชี โดยจัดได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

ก) การทำบัญชีตามมาตรฐานการบัญชี หรือ Accounting standard คือ กฎเกณฑ์และวิธีปฏิบัติทางการบัญชีที่ได้ทำการศึกษาและพัฒนาภายใต้สภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ตามหลักกฎหมายของแต่ละประเทศอย่างเหมาะสมและมีเหตุผล จนเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป แล้วนำมาเป็นหลักในการปฏิบัติงานทางบัญชีให้เป็นไปในแนวทางทางเดียวกัน โดยมีการพัฒนาให้เหมาะสมภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

ข) แนวทางแก้ไขปัญหาด้านผู้ประกอบการ คือ หากผู้ประกอบการไม่มีความรู้เรื่องบัญชีในการทำธุรกิจ แนวทางแก้ไขปัญหาคือหาสำนักงานบัญชีหรือนักบัญชี มาช่วยดูแลเรื่องการทำบัญชี วางแผนภาษี การเงิน และหาเครื่องมือในการช่วยบริหารจัดการธุรกิจ ออกเอกสารด้านรายรับ รายจ่าย ได้ครบถ้วน และถูกต้องตรงตามกฎหมายกำหนด หากส่งงบการเงินไม่ทันกำหนดเวลาทำให้โดนปรับ หรือบางที่ส่งทันแต่ก็ปิดงบการเงินผิดพลาดคลาดเคลื่อน ส่งผลให้มีปัญหาเรื่องภาษีกับกรมสรรพากร แนวทางแก้ไขคือผู้ประกอบการส่งข้อมูลให้กับสำนักงานบัญชีตามระยะเวลาที่กำหนด และติดตามผลสรุปการทำบัญชีทุกเดือน ตรวจสอบงบการเงินอยู่เป็นประจำ

ค) แนวทางแก้ไขปัญหาด้านผู้ทำบัญชี คือ ผู้ทำบัญชีที่ขาดความรู้ ความสามารถและประสบการณ์น้อย ควรตระหนักถึงความสำคัญในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีที่เปลี่ยนแปลง ติดตาม ข้อมูล ข่าวสาร ทั้งต้องเตรียมความพร้อม กำหนดความรับผิดชอบและประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องเป็นคณะทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ เนื่องจากมาตรฐานการบัญชีที่เปลี่ยนแปลงไปมีแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์มากขึ้น ต้องอาศัยวิชาชีพอื่นในการปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชี เช่น

นักคณิตศาสตร์ประกันภัย การประเมินอายุการใช้งานของทรัพย์สินของวิศวกร เป็นต้น นอกจากนี้ทักษะด้านความรู้ (Hard Skills) แล้ว ทักษะด้านอารมณ์ (Soft Skills) ก็มีส่วนสำคัญในการประกอบอาชีพบัญชีและต้องพัฒนาตนในเรื่องกระแสการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีกำลังมาแรง คือ ปัญญาประดิษฐ์ (AI : Artificial Intelligence) และเทคโนโลยี บล็อกเชน (Blockchain) จะมาทดแทนนักบัญชี สิ่งที่นักบัญชีในโลกอนาคตต้องมีการปรับตัว คือ การทบทวนทักษะเพื่ออนาคต (Reskill) เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของโลกอนาคต

### อภิปรายผลการวิจัย

1. จากการศึกษาสภาพและปัญหาการจัดทำบัญชีของนิติบุคคลขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดขอนแก่น ได้แก่ 1) ด้านผู้ทำบัญชี 2) ด้านผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี 3) ด้านการจัดทำบัญชีตามมาตรฐานการบัญชี พบว่า ด้านการจัดทำบัญชีตามมาตรฐานการบัญชีอยู่ในระดับมาก เพราะมาตรฐานการบัญชี หรือ Accounting standard คือ กฎเกณฑ์และวิธีปฏิบัติทางการบัญชีที่ได้ทำการศึกษาและพัฒนาภายใต้สภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ตามหลักกฎหมายของแต่ละประเทศอย่างเหมาะสมและมีเหตุผล จนเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป แล้วนำมาเป็นหลักในการปฏิบัติงานทางบัญชีให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีการพัฒนาให้เหมาะสมภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ส่วนด้านผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีและด้านผู้ทำบัญชี มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กัลธีรา สุทธิญาณวิมล และนฤมล คุ่มพงษ์ (2556) ที่ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ลำดับความสำคัญต่อปัญหาการจัดทำบัญชีของผู้ประกอบการประเภทห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัดในหัวข้อต่อไปนี้ โดยให้ความสำคัญมากที่สุดในหัวข้อ ผู้ทำบัญชีไม่สามารถจัดทำบัญชีและออกงบการเงินได้ภายในกำหนดเวลาเนื่องจากรับผิดชอบงานอื่นที่มีในงานบัญชีด้วย ส่วนหัวข้อรองลงมาที่ให้ความสำคัญคือ ผู้ประกอบการที่ไม่มีความรู้พื้นฐานทางด้านบัญชี ทำให้ทำความเข้าใจงบการเงินได้ยาก ส่วนในหัวข้อผู้ประกอบการกิจการไม่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทางการบัญชี เช่น พรบ.บัญชี 2543 นั้น จัดเป็นลำดับที่สามที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ทั้งนี้ในหัวข้อลำดับที่สี่ คือ ผู้ประกอบการเน้นการทำบัญชีทางภาษีอากรมากกว่าทำตามหลักการบัญชี ส่วนหัวข้อสุดท้ายคือ ผู้ประกอบการมีเจตนาปกปิด ซ่อนเร้นข้อมูล หรือรายการทางบัญชี ทำให้งบการเงินไม่สามารถให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงิน

2. จากผลการสำรวจและวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจเพื่อนำไปพัฒนาแนวทางการแก้ปัญหาการจัดทำบัญชีของนิติบุคคลขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดขอนแก่น โดยใช้เกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบมาตรฐานตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป พบว่า มี 3 Component สำคัญที่มีผลต่อจัดทำบัญชีของนิติบุคคล มีค่าคะแนนองค์ประกอบมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.557 – 0.873 คือ

Component ที่ 1 ตั้งชื่อองค์ประกอบได้ว่า **การจัดทำบัญชีตามมาตรฐานการบัญชี** หมายความว่า การจัดทำบัญชีต้องให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีจะช่วยให้อุรกิจเจริญเติบโตมากยิ่งขึ้น เนื่องจากจะได้รับข้อมูลทางการบัญชีที่ถูกต้อง ครบถ้วน สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อ

การตัดสินใจทางธุรกิจ โดยต้องมีการจัดให้ควบคุมกระบวนการในการจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามระบบบัญชีและมีความพร้อมอยู่เสมอ สามารถเลือกวิธีการในการปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีที่เหมาะสมได้ และสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้อง ครบถ้วน จัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆที่เหมาะสมอย่างเพียงพอในการจัดทำบัญชี อันจะส่งผลให้การจัดทำบัญชีมีความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ นอกจากนี้ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อแผนกบัญชี เพราะถือเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจ หากมีการบริหารจัดการที่ดี มีการควบคุมภายในที่ดี (Internal Control & Risk Assessment) ความเสี่ยงและข้อผิดพลาดต่างๆที่จะเกิดขึ้นก็ลดน้อยลงตาม จะสามารถช่วยกิจการลดต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายลงได้ ผู้บริหารมีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจในข้อมูลสารสนเทศทางการบัญชีเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นจึงควรสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้ในความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี พรบ.การบัญชี 2543 พรบ.วิชาชีพบัญชี 2547 ประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อมีข้อมูลในการบริหารจัดการอันส่งผลให้การจัดทำบัญชีมีความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ ทันเวลาตามที่กฎหมายกำหนดและจะช่วยให้ธุรกิจเจริญเติบโตมากยิ่งขึ้น อนึ่งในเรื่องของมาตรฐานการบัญชีที่ไม่สอดคล้องกับการบัญชีภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร และข้อกำหนดของกรมสรรพากร ซึ่งมักสร้างปัญหาในการตรวจสอบ และการปฏิบัติงานด้านการบัญชี จึงต้องการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง เพื่อดำเนินการวางแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบัญชี หรือจัดให้มีหน่วยงานที่ปรึกษาให้คำตอบที่ชัดเจน ทันเวลา สร้างความน่าเชื่อถือ สามารถอ้างอิงได้ ในการปฏิบัติงานโดยภาครัฐ ในด้านการใช้ความรู้วิชาชีพอิสระ และท้ายที่สุดหน่วยงานรัฐต้องเข้ามามีบทบาทมากขึ้น คอยอำนวยความสะดวก มีมาตรการส่งเสริมสนับสนุนนิติบุคคล เช่น คอยให้คำแนะนำปรึกษา ดูแลเอาใจใส่ มีจิตให้บริการอย่างแท้จริง (Service Mind) มีการจัดอบรมให้ความรู้ฟรีหรือในราคาต้นทุนต่ำ ด้านการทำบัญชี หรือมาตรฐานการบัญชีที่ปรับปรุงแก้ไขฉบับล่าสุด แก่ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีและผู้ทำบัญชีและควรมีมาตรการยกเว้นการลดหย่อนภาษีรวมถึงการขยายระยะเวลาการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีออกไป เพื่อบรรเทาภาระของผู้ประกอบและประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะในสภาวะการณ์ที่ไม่ปกติ เช่น โควิด-19 ซึ่งสอดคล้องกับ แบบสัมภาษณ์ของงานวิจัยฉบับนี้ที่ว่า มาตรฐานการบัญชี คือกฎเกณฑ์และวิธีปฏิบัติทางการบัญชีที่ได้ทำการศึกษาและพัฒนาภายใต้สภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ตามหลักกฎหมายของแต่ละประเทศอย่างเหมาะสมและมีเหตุผลเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป และระบบบัญชีที่ดีจะมีส่วนทำให้ธุรกิจมีการดำเนินงานที่ดี มีความคล่องตัว ลดค่าใช้จ่าย มีการควบคุมภายในที่ดี และป้องกันการเกิดการทุจริตได้ และยังสอดคล้องกับแบบสอบถามแบบปลายเปิดของงานวิจัยฉบับนี้ด้วย ที่ว่าหน่วยงานของรัฐบาลควรมีมาตรการช่วยเหลือในเรื่องการจัดทำบัญชี เช่น ให้คำแนะนำเบื้องต้น สนับสนุนเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและอำนวยความสะดวกในเรื่องการจัดทำบัญชี

Component ที่ 2 ตั้งชื่อองค์ประกอบได้ว่า **ปัญหาด้านผู้ประกอบการ** หมายความว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านผู้ประกอบการ ควรสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้ประกอบการได้เรียนรู้องค์

ความรู้ใหม่ๆเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี พรบ.การบัญชี 2543 พรบ.วิชาชีพบัญชี 2547 ประมวล  
 รัษฎากรและกฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้องอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากผู้ประกอบการคือ ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี  
 ตามกฎหมาย ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรตระหนักในหน้าที่รวมถึงให้มีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง  
 ในเรื่องบัญชีของกิจการ อย่างน้อยควรรู้พื้นฐานทางด้านการบัญชีเพื่อให้สามารถทำความเข้าใจในงบ  
 การเงินได้ง่ายยิ่งขึ้น นอกจากนี้การจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านบัญชีสมัยใหม่มาช่วย  
 สนับสนุนงานด้านบัญชี โดยจัดให้มีเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆที่เหมาะสมจะส่งผลให้การจัดทำบัญชีมี  
 ความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ ทันเวลาตามที่กฎหมายกำหนด ช่วยให้ธุรกิจเจริญเติบโตมากยิ่งขึ้น  
 และผู้ประกอบการควรปรับทัศนคติให้เล็งเห็นประโยชน์ของการจัดทำบัญชีเพราะถือเป็นหัวใจสำคัญ  
 ของธุรกิจ ผู้ประกอบการเป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีและต้องจัดให้มีผู้ทำบัญชีตามที่กฎหมายกำหนด  
 โดยต้องให้ข้อมูลหรือเอกสารที่ครบถ้วนแก่ผู้ทำบัญชี ไม่ปกปิดซ่อนเร้นข้อมูลหรือรายการทางบัญชี  
 และต้องนำส่งเอกสารหลักฐานประกอบการลงบัญชีให้ทันระยะเวลาตามที่กฎหมายกำหนดเพื่อ  
 ป้องกันความล่าช้าซึ่งอาจนำไปสู่ความผิดพลาดในกระบวนการจัดทำบัญชี โดยอาจกำหนดเวลานำส่ง  
 รายการทางการบัญชี ซึ่งสามารถใช้ข้อมูลให้เกิดประโยชน์ได้ และท้ายที่สุดกิจการควรมีการวางแผน  
 บัญชีภาษี (Tax Planning) โดยผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำให้กิจการจัดทำบัญชีให้ครบถ้วน ถูกต้อง และ  
 ประหยัดภาษี ซึ่งสอดคล้องกับแบบสัมภาษณ์ของงานวิจัยฉบับนี้ ที่ว่าผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีหรือ  
 ผู้ประกอบการควรศึกษาหาความรู้ด้านการบัญชี โดยควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านการทำบัญชีแก่  
 ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีหรือผู้ประกอบการจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง และผู้ประกอบการส่วนใหญ่  
 ไม่มีความรู้ความเข้าใจด้านเอกสารหลักฐานทางการบัญชีว่าต้องมีองค์ประกอบอะไรบ้าง

Component ที่ 3 ตั้งชื่อองค์ประกอบได้ว่า **ปัญหาด้านผู้ทำบัญชี** หมายความว่า แนวทาง  
 การแก้ไขปัญหาด้านผู้ทำบัญชี ควรสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้ทำบัญชีมีความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี  
 สามารถเลือกใช้มาตรฐานการบัญชีให้สอดคล้องกับประเภทของธุรกิจ รวมถึงให้มีความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ.  
 การบัญชี 2543 พ.ร.บ.วิชาชีพบัญชี 2547 ประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยการส่งบุคลากร  
 ไปเข้าร่วมอบรม ประชุม สัมมนาในเรื่องการจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีและเรื่องอื่นๆที่  
 เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธุรกิจ เช่น โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านบัญชี เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้มา  
 พัฒนาระบบการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและครบถ้วน สร้างความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ ผู้ทำบัญชีต้อง  
 ตระหนักในหน้าที่ของงานบัญชีซึ่งเป็นงานที่ต้องอาศัยความระมัดระวัง ละเอียดรอบคอบสูง มีระบบระเบียบ  
 ขั้นตอนเด่นชัดเป็นรูปธรรมตรงไปตรงมา ผู้ทำบัญชีควรกำหนดวันเวลาในการส่งมอบเอกสารหลักฐาน  
 ประกอบการลงบัญชี เพื่อให้ทันรอบระยะเวลาตามที่กฎหมายกำหนดเพื่อป้องกันความล่าช้าซึ่งอาจนำไปสู่  
 ความผิดพลาดในการบันทึกและจัดทำบัญชี อันจะส่งผลทำให้งบการเงินสามารถให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อผู้  
 ใช้งานการเงิน ส่วนผู้ประกอบการควรมีการจูงใจพนักงานให้มีความจงรักภักดีในองค์กร เช่น การให้รางวัล  
 สวัสดิการต่างๆ สนับสนุนส่งเสริมในด้านต่างๆ ที่กิจการสามารถทำได้ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจและ  
 ป้องกันการลาออกของพนักงาน ควรมีการกำหนดตัวผู้ทำบัญชีและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบอย่าง  
 ชัดเจน ด้านหน่วยงานภาครัฐควรให้ความสำคัญเรื่องมาตรฐานการบัญชีมากยิ่งขึ้น นอกเหนือจากการให้

ความสำคัญเรื่องการจัดเก็บภาษีตามประมวลรัษฎากรเพียงอย่างเดียว เพราะมาตรฐานการบัญชีเรื่องใหม่นั้น ก่อนจะถูกนำมาบังคับใช้ในประเทศไทยได้ก็ต้องผ่านการทดลองใช้มาแล้วที่ต่างประเทศ เพื่อดูความเป็นไปได้ แนวโน้มและทิศทางต่างๆในบริบทของประเทศไทย เพราะที่ผ่านมานั้นมาตรฐานการบัญชียากแก่การทำความเข้าใจ องค์การที่ทำหน้าที่ออกมาตรฐาน ติความ ให้ตัวอย่างหลักปฏิบัติก็มีเพียงสภาวิชาชีพบัญชีในพระราชูปถัมภ์ซึ่งเป็นองค์กรอิสระ ผู้ทำบัญชีควรทำความเข้าใจมาตรฐานในแต่ละมาตรฐานอย่างถ่องแท้ เพราะถ้าผู้ทำบัญชีไม่เข้าใจในมาตรฐานนั้นๆอย่างแท้จริงก็จะมีผลต่อการปฏิบัติงานทางบัญชีได้ ซึ่งสอดคล้องกับแบบสัมภาษณ์ของงานวิจัยฉบับนี้ ที่ว่าปัญหาหลักๆเกี่ยวกับการจัดทำบัญชี คือ ลูกค้ำจะส่งเอกสารให้ทางสำนักงานล่าช้า หรือบางกรณีอาจส่งมาให้แล้วแต่เอกสารไม่ครบถ้วน ถูกต้อง จึงส่งผลต่อการทำบัญชีเป็นอย่างมาก ประกอบกับผู้ทำบัญชีขาดความระมัดระวัง ละเอียดยรอบคอบ ขาดประสบการณ์และความสามารถในการวิเคราะห์และเสนอแนะแนวคิดที่จะพัฒนางานด้านการบริการ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อังคณา นุตยกุล (2548) ที่ว่าได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ทำบัญชี ในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีไทย สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ทำบัญชีต้องเป็นผู้มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีความรู้ในวิชาชีพอย่างแท้จริง มีความรักในอาชีพ มีรายได้และผลตอบแทนเหมาะสมกับหน้าที่ และความรับผิดชอบ และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี การปฏิบัติงานจึงประสบความสำเร็จ และด้านการทำงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชี พบว่าด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสำคัญมากที่สุด ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร และด้านรายได้ สวัสดิการ ตามลำดับ องค์การควรสนับสนุนให้ผู้ทำบัญชีมีอิสระในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ปฏิบัติงานด้านบัญชีเป็นไปตามกรอบหรือแนวทางของวิชาชีพให้โอกาสผู้ทำบัญชีในการแสดงความคิดเห็น สนับสนุนให้ผู้ทำบัญชีได้รับรายได้และสวัสดิการอย่างเพียงพอต่อความรู้ ความสามารถ

นอกจากนั้นในภาพรวมทั้ง 3 Component ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กัลลธีรา สุทธิญาณวิมล และนฤมล คุ่มพงษ์ (2556) ที่ว่า จากผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงปัญหาการจัดทำบัญชีของผู้ประกอบการประเภทห้างหุ้นส่วนละบริษัทจำกัดในหลายๆ ด้าน ซึ่งจำเป็นจะต้องได้รับการแก้ไข หรือการแนะนำเกี่ยวกับการแก้ปัญหาต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับความถูกต้องและความสำคัญของการจัดทำบัญชี ดังนั้นในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงต้องมีการมุ่งเน้นให้ผู้ประกอบการตระหนักถึงความสำคัญของการจัดทำบัญชีพร้อมทั้งการแก้ไขปัญหาหรือข้อบกพร่องทางการบัญชีที่ถูกจุด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อังคณา นุตยกุล(2548) ที่ว่าปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยสรุปได้ดังนี้ ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ให้ความสำคัญกับเอกสารที่จะนำมาบันทึกบัญชี ผู้บริหารไม่มีความรู้ด้านบัญชี ผู้ทำบัญชีขาดความเป็นอิสระในการทำงาน มีรายได้และผลตอบแทนต่ำ ขาดความรู้ความเข้าใจด้านมาตรฐานบัญชี และกฎหมายบัญชี และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิญา วิเศษสิงห์ (2556) ที่ว่าเหตุผลที่องค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความต้องการพัฒนาความรู้ทางการบัญชี พบว่า องค์กรธุรกิจคำนึงถึงความต้องการในการพัฒนาความรู้ทางการบัญชีในระดับมาก และเหตุผลที่องค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความต้องการในการพัฒนาความรู้ทางการบัญชีในระดับปานกลาง คือ บุคลากรมีความรู้ในการจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี

## ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหาการจัดทำบัญชีของ SMEs คือ ผู้เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีของ SMEs ควรที่จะได้ศึกษาผลงานวิจัยเรื่องนี้อย่างละเอียด เพราะผลงานวิจัยที่ค้นพบครั้งนี้จะช่วยเพิ่มความสำเร็จการจัดทำบัญชีของ SMEs ได้อย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม แนวทางที่ผู้วิจัยได้นำเสนอทั้ง 3 องค์ประกอบ ผู้เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีของ SMEs ควรเน้นการนำไปปฏิบัติทั้งนี้เพื่อพัฒนาระบบการจัดทำบัญชีของนิติบุคคลขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดขอนแก่น ให้เป็นระบบที่ชัดเจน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป วิธีวิจัยหรือแนวทางการวิจัย รวมทั้งตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้และที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยท่านอื่นๆ อาจนำไปประยุกต์ใช้กับงานวิจัยของตนเอง ตัวอย่างเช่น ปัญหาของผู้ทำบัญชี คือ ข้อมูลทางการบัญชีขาดความถูกต้องและครบถ้วน ปัญหาของผู้ประกอบกิจการ คือ ไม่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทางการบัญชี เช่น พรบ.บัญชี 2543 แนวทางแก้ไข คือ การจัดทำบัญชีให้ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีจะช่วยให้ธุรกิจเจริญเติบโต ต้องควบคุมกระบวนการ ในการจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามระบบบัญชี เพื่อขยายผล สร้างและพัฒนาแนวการจัดทำบัญชีของ SMEs ให้กว้างขวางและชัดเจนมากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การค้นพบองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีของ SMEs ที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ควรมีการศึกษาความคิดเห็นเพิ่มเติมในกลุ่มอื่น หรืออาจมีการขยายกลุ่มประชากรออกไปทั้งในระดับภาคและประเทศ เพื่อจะได้นำข้อมูลความคิดเห็นที่ได้จากผู้ประกอบการกลุ่มอื่นมารวมกับข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาการจัดทำบัญชีของนิติบุคคลขนาดกลางและขนาดย่อม ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมต่อไป

## กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยเรื่องแนวทางการแก้ไขปัญหาการจัดทำบัญชีของนิติบุคคลขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดขอนแก่น (GUIDELINES FOR SOLVING ACCOUNTING PROBLEMS OF SMALL AND MEDIUM-SIZED PRIVATE ENTERPRISE IN KHON KAEN PROVINCES) ต้องขอขอบคุณมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตขอนแก่น ที่ให้ทุนในการสนับสนุนเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ คุณค่าและประโยชน์จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดา บุรพจารย์ ภรรยาและบุตรธิดา ตลอดจนบุคคลที่เคารพรักและทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามด้วยความสมัครใจพร้อมทั้งให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

## เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2563). ข้อมูลจดทะเบียนนิติบุคคลที่ดำเนินกิจการอยู่ ณ 31 ธันวาคม 2563. สืบค้นเมื่อ 29 ตุลาคม 2563, จาก <http://www.knowledgebase.dbd.go.th/dbd/BRA/braTimeSeries.aspx.2555>.

กัลย์ธีรา สุทธิญาณวิมล. (2556). *การศึกษาสภาพปัญหาการจัดทำบัญชีของสถานประกอบการประเภทห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด ในเขตอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่*. เชียงใหม่: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาภาคพายัพ.

สิน พันธุ์พินิจ. (2547). *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.

อภิญา วิเศษสิงห์. (2556). *การจัดทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

อังคณา นุตยกุล. (2548). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ทำบัญชีในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีไทย สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต).

Yamane, Taro. (1976). *Statistics: An introductory analysis (2<sup>nd</sup> ed.)*. New York: Harper and Row.

## The importance of English in Thai society and in technology

สุพิชญา วงศ์คำสาย

Supitchaya Wongkumsai

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

Faculty of Humanities and Social Science, Nakhon Ratchasima Rajabhat University, Thailand

อีเมล: supitchayawongkumsai@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received)

13 มีนาคม 2566

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

15 พฤษภาคม 2566

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

24 พฤษภาคม 2566

### ABSTRACT

The Thai government has to modify the progressive policy to reinforce global issues for developing countries as world economic development. In other words, if each country integrates the growth of the economy, it reduces the poverty of the population. Because the Thai government's efforts to promote the English language plays as the most significant tool for communication worldwide and it is expanded unstoppable by all users. Generally, Thai people are more interested in learning English which makes them easy to communicate with foreigners who come along with the growth of tourism, trade and investment. Moreover, it was obvious that English is used for education, economy, trade, technology, etc. The purpose of this article aims to describe two functions of English in Thailand both the importance of English in Thai society and the importance of English in technology. In this article, the author also proposed English users from different of various purposes such as the importance of technology (CALL) program that is a kind of the technological teaching aids for teaching foreign languages around the world.

**Keywords:** The importance of English, Thai society, Technology

### Introduction

English in Thailand, has two major functions: it is the 'language of communication and mass media both with the outside world and with the international and foreign business community within the country and it is the 'language of modern technology in higher education (Wangsotorn, 1980). In addition, English plays an important role in practicing thinking, managing, facing and applying knowledge skills. It is considered an important factor in

developing skills for education personnel, students and communicating with foreigners (Thaphech & Surasith, 2023).

As a general rule, English is needed as a tool to transmit language and enhances communication, business, transportation tourism industry, and community from one country to another country. Apart from that, English is needed in higher education because there is a relationship between English and technology in terms of technological teaching aids in the English language classroom. Moreover, English used by many people in academic area is not only found in science and technology, but is also in humanities, and other non-science field of study (Rhekhailit & Ierdpaisalwong, 2019). Thus, two functions of English in Thailand can be described as follows:

### **The importance of English in Thai society**

#### **Workers**

Sufficient knowledge of a foreign language is a major part of the job requirement that is announced by many enterprises to seek proficient workers. If the workers have adequate knowledge of a foreign language either western or occidental language, they will have the opportunity to get a better job rather than the others. Hence, the workers who realize the essentials of a foreign language try hard to learn it to fulfill their absent knowledge. Moreover, they not only want to learn a foreign language like English as a target language for working in a certain enterprise, but they also want to get a higher salary to escape from poverty. To examine the knowledge of English, TOEFL, TOEIC or IELTS are the most famous English proficiency tests that are employed to measure what level their language skill is (Criper and Davies, 1988; Spolsky, 1993; Clapham, 1996; cited in Davies, Lyons & Kemp, 2003). Moreover, language testing is also used for understanding both test takers' language abilities and test scores can infer their levels of language use (Bachman, 1993). Additionally, the results of the test reveal the examinees' capability of language skills (Saengsongfah, 2011). Some groups of workers believe that famous tutors can help them pass the test with satisfaction score. Hence, many language institutions serve the needs of workers who are interested in learning a foreign language to get their ideal job rather than use it to communicate with foreigners. From this viewpoint, English language for the workers is the only target language that serves their needs for increasing higher salary.

### **Tuk Tuk drivers**

Certainly, the number of visitors to Thailand is extremely high when compared with the neighboring countries. Since, plenty of tourist attractions persuade many visitors to see many interesting places that are surrounded by the scenery of tropical flower gardens, waterfalls, beaches or historical sites. Hence, the growth of tourism involves advertisements via websites on the internet that are usually written in English to make possible understanding for all visitors around the world (Thompson, 2011). However, to travel with pleasure, many visitors have to contact with a travel agency, tour guide, and especially Tuk Tuk drivers. In a tourist area, Tuk Tuk or Samlor (three-wheeled and open-aired) is unique Thailand's symbol vehicle to appeal to tourists who like a sightseeing tour. The demand of English is needed for Tuk Tuk drivers who act as tourist guides who show visitors around places of interest (Horey, 1991).

Many Tuk Tuk drivers communicate short sentences with tourists because they lack an opportunity for English language learning due to their poverty and limited education but they are good service minds to enjoy taking care of their “Farang” or foreigners. To solve this problem, the local university such as Ayutthaya Rajabhat University and Nakhon Sawan Rajabhat University should provide English courses to poor and illiterate people such as Tuk Tuk drivers for enhancing their abilities of English communicative competency. Tuk Tuk drivers have a chance to get their knowledge of English and know how to be successful in communication with their customers. (Wongthon & Sriwanthana, 2007). Therefore, it seems that the growth of the tourism industry must increase in the future because there is effective communication between tour guides especially Tuk Tuk drivers that make a good impression on visitors.

### **Thai EFL learners**

According to the Basic Education Core Curriculum 2008 with regard to English as a mandatory subject the entire basic education core curriculum (Grades 1–12). Thai students who live in Thailand have to study English as a foreign language and as a compulsory subject due to the basic education that aimed to develop at least 12 years of English language learning. In addition, they have a chance to choose other languages either western or occidental languages which they are interested in studying as foreign language.

Even now, foreign language learning can enhance students' attitudes toward how to create critical thinking and open their visions of the global society. For these reasons, the students will be capable of conveying beneficial aspects of Thai culture to native speakers

and non-native speakers successfully across the world (Ministry of Education, 2008). Therefore, English language teaching (ELT) is mainly focused on how to organize and create effective methods for developing the students to acquire knowledge in English language classrooms (Darasawang & Srimavin, 2006).

At present, the Thai government's policy emphasizes on developing the economy in terms of tourism economy or free trade. The fact that AEC (ASEAN Economic Community) is not only associated with Asia's borderless economy and integrates the well-being of people but also mainly focuses on promoting the widespread use of the English language in the ASEAN. Because of the significant role of English, it can be a special tool to assist people who live in ASEAN community to improve or better their communication skills (Ministry of Education, 2012).

Thai people were the poorest of proficient in English when compared with other Asian countries (Khamkhien, 2010). Moreover, students cannot know how to establish effective methods of speaking in terms of communication. Likewise, teachers have to elaborate their knowledge of technology by carrying out how to help students achieve their goals for example using the internet for communication and edutainment (Prapphal, 2003; Zhiying, Teo & Laohariryanon, 2007). Moreover, an insufficient technological teaching aid is a big problem because some school lacks budget to provide it. The fact that technology is used as a modern facilitator which empowers teachers to establish new methods for teaching English.

### **The importance of English in technology**

#### **Information Technology (IT)**

It is true that information technology (IT) has supported many people's activities for many years. The use of the Internet is an interlinked network which is used for various functions such as transmitting updated data via search engines throughout the world. Social networking has occurred from the diversity of websites that make a social group of people via online communication. Moreover, many websites are designed by using colorful pictures and cartoon according to persuade all modern users. They are necessary to write in English language to facilitate international users (Zhiying, Teo & Laohariryanon, 2007). Therefore, if users do not have enough knowledge of a foreign language, they will have difficulty comprehending all websites and do not enjoy surfing the internet. Apart from that, young generations who have sufficient knowledge of language skills can enjoy their favorite online game (Wiryachitra and Keyurawong, 2002). From this point of view, social media users are accustomed to learning English automatically which is derived from many sources of

information via the internet which is natural as a tool to access information and people's network (Teeler & Gray, 2000). Students not only can enhance their knowledge via academic websites such as [www.encyclopedia.com](http://www.encyclopedia.com) but they can also elaborate on the kinds of edutainment and entertainment via the most popular websites such as [www.youtube.com](http://www.youtube.com) (Lalana, 2010).

### **CALL (Computer-assisted language learning)**

Due to the importance of technology mentioned earlier, the CALL program which is a kind of the most popular technological teaching aids is acknowledged for teaching foreign languages around the world. To achieve English language teaching (ELT), the teachers must be a moderator to organize and know how to use CALL both inside and outside the classroom. Moreover, they should create modern techniques instead of only chalk, and board as old teaching aids and also realize applying benefits of technology from the internet and CALL. On the other hand, to know the needs of users who are teachers, it is necessary to carry out teachers' experiences and teachers' attitudes toward CALL before transferring it into the language classroom (Bordbar, 2010). From this viewpoint, the teachers who believe in the value of CALL can facilitate it and understand how to control the process of a program when using it. CALL is available outside the classroom such as self-access learning centers (SAC) in some schools and universities (Intratrat, 2004). Hence, autonomous learners have to force themselves in language learning without being forced by teachers. It means that students build up mastery of language by acquiring it in their interests and also enhance knowledge from modern learning (Pinner, 2012).

According to enhancing English through CALL, it still has some limited access to this program such as computer, network, and IT knowledge which is the obvious major problem in some rural schools. Thus, the students who study there, do not have a chance to study English language with modern techniques such as e-learning or CALL. Teachers should be trained before applying CALL because there are many of students encounter the difficulty in using CALL and they reflect their needs about more descriptions to wrap up with the use of the program (Prapphal, 2003). Otherwise, the teachers have to solve the problems all the time because the students still need their teachers to help them when encounter problems with technological teaching aid in English language learning (Hashemi & Aziznezhad, 2011).

### **Ubiquitous education**

Ubiquitous education refers to the knowledge which is certainly derived from mobile learning that comes up with instructional package or equipment which can carry on the certain

circumstance of different contexts and situations. In addition, Tablet is typically designed to be a flat and slim tool rather than a notebook computer to make it easy for people who want to take it everywhere. To illustrate, users use the internet via tablets everywhere to serve their needs such as knowledge development, online communication, social network, or business. Materialistic person believes that tablet is a perfect communication tool to facilitate updated information via social media. According to the importance of ubiquitous education, OBEC (Office of the Basic Education Commission) realizes beneficial ways of enlarging lifelong learning of the students by including tablets in the policy of education. Thus, OTPC (One Tablet Per Child) is the first venture that focuses on increasing knowledge of world vision and modern learning via technology. The OTPC venture starts with the beginner level grade 1 students who are the first target group (Office of the Basic Education Commission, 2012). In contrast, many problems are associated with tablets such as limited access to internet connection as wireless in some areas. Many of the teachers lack knowledge of tablets used as technological teaching aids. Hence, they should be trained on how to use tablets. They must enrich skillful knowledge of technology and classroom management before teaching the English language in the classroom (Teeler & Gray, 2000). However, Tablet for education is still a new venture, and also a lack information showing the significance of tablets used for teaching English in the modern world to fit the gap in Thai EFL learners learning.

## Conclusion

In the ASEAN community, English is various advantages by connecting people in the speech community and modern learning. Thus, English is an international language for people who appreciate having effective communication with foreigners. At present, English is used by Thai people in a society that has a lot of exchanges and wider communication. According to the important role of English, it not only influences on education but is also needed for people who use English as a tool for many purposes in their works. Nowadays, technology has revolutionized the progress of education. Moreover, the varieties of technological teaching aids such as CALL and tablets become significant tools to help students to be successful in English language skills from modern learning. Thus, if the teachers have enough knowledge of IT, they will find out what are appropriate technological teaching aids for teaching English language. However, various people either in Thailand or other countries should realize both benefits and problems of technology used in various contexts.

## References

- Bachman, L. (1993). *What does language testing have to offer?. State of the art TESOL essays: Celebrating 25 years of the discipline*. Illinois: Teachers of English to Speakers of Other Languages, Inc.
- Bordbar, F. (2010). English teachers' attitudes toward computer-assisted language learning. *International Journal of Language Studies, 4*(3), 27-54.
- Darasawang, P., & Srimavin, W. (2006). Using a lecture and tutorial approach in teaching large classes. *Reflections: KMUTT Journal of Language Education, 9*(0), 41-49.
- Davies, A., Hamp-Lyons, L., and Kemp, C. (2003). Whose norms? International proficiency tests in English. *World Englishes, 22*(4), 571-584.
- Hashemi, M., & Aziznezhad M. (2011). Computer Assisted Language Learning Freedom or Submission to Machines?. *Procedia-Social and Behavioral Sciences, 28*(0), 832-835.
- Horey, P. (1991). Some economic aspects of the use of English in the Thai tourism industry. *Journal of Asian Pacific Communication, 2*(1), 155-174.
- Intratat, C. (2004). Evaluation of CALL materials for EFL students at KMUTT, Thailand. *King Mongkut's University of Technology Thonburi Research Journal, 4*(0), 411-426.
- Khamkhien, A. (2010). Thai learners' English pronunciation competence: lesson learned from Word Stress Assignment. *Journal of Language Teaching and Research, 1*(6), 757-764.
- Lalana, S. (2010). A study of the relationship between using the internet behavior and English proficiency of Matthayom suksa 5 students in Muang district, Nakhon Sawan province. *Journal of Humanities Naresuan University, 7*(3), 99-114.
- Ministry of Education. (2008). *The basic education core curriculum B.E. 2551 (A.D. 2008)*: Bangkok: Khurusapha Press.
- Ministry of Education. (2012). *The role of education in building an ASEAN community 2015*: Bangkok: Khurusapha Press.
- Office of the basic education commission (2012). *The integration of mobile computing (Tablet) to enhance teaching*. Bangkok: Office of the basic education commission.
- Pinner, R. S. (2012). Teachers' attitudes to and motivations for using CALL in and around the language classroom. *Procedia-Social and Behavioral Sciences, 34*(0), 188-192.
- Prapphal, K. (2003). English proficiency of Thai learners and directions of English teaching and learning in Thailand. *Journal of English Studies, 1*(1), 6-12.
- Rhekhallilit, K., & Lerdpaisalwong, S. (2019). The increasing role of English in Thai academic publications. *Manusya: Journal of Humanities, 22*(3), 335-357.

- Saengsongfah, A. (2011). Development of an EFL language testing training syllabus to enhance secondary school teachers' knowledge & skills in classroom testing and assessment. *Veridian E-Journal SU*, 4(1), 548-563.
- Teeler, D., & Gray, P. (2000). *How to use the internet in English language teaching*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Thaphech, T., & Surasith, N. (2023). Factors affecting English proficiency testing according to CEFR criteria of personnel and students of Northeastern University, Khon Kaen Province. *NEUARJ: NEU Academic and Research Journal*, 13(1), 143-153.
- Thompson, J. L. (2011). An evaluation of a university level English for tourism program. Unpublished master's thesis, Payap University, Chiang Mai.
- Wangsothorn, A. (1980). Thailand. In R. B. Noss (Eds.), *Language teaching issues in multilingual environments in Southeast Asia* (pp.177-180). Singapore: Regional Language Centre.
- Wiriyachitra, A., & Keyuravong, S. (2002). *ELTeCS December 2002 info Thailand*. London: British Council.
- Wongthon, Y., & Sriwanthana, S. (2007). Learning English outside the classroom: Case study of tuk-tuk drivers in Phranakhon Si Ayutthaya. *International Education Journal*, 8(2), 433-448.
- Zhiying, Z., Teo, A., & Laohariryanon, C. (2007). A Comparative Study of Passive and Active Vocabulary Knowledge of Prince of Songkla University and South China Agricultural University EFL Learners. *Humanities and Social Sciences, Prince of Songkla University Research Journal*, 3(1), 120-152.

คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชี  
สำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย

Digital Accountant Features On Work Success of Accountants  
Quality Accounting Office in Thailand

สุพัตรา ทารัญดา

Supattra Haranda

หลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตขอนแก่น

Bachelor of Accountancy Program Faculty of Accounting, Sripatum Khonkaen University

อีเมล: Supattra.ha@spu.ac.th

วันที่รับบทความ (Received)

10 มีนาคม 2566

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

16 พฤษภาคม 2566

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

24 พฤษภาคม 2566

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลของนักบัญชี สำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชี ในสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย 3) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลของนักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย จำแนกตาม ที่ตั้งของสำนักงาน จำนวนพนักงานในสำนักงาน และจำนวนปีที่จัดตั้งสำนักงาน 4) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชี สำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย จำแนกตาม ที่ตั้งของสำนักงาน จำนวนพนักงานในสำนักงาน และจำนวนปีที่จัดตั้งสำนักงาน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักบัญชี สำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย จำนวน 190 คน ได้มาโดยวิธีกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบบสอบถามตอบกลับมา จำนวน 137 คน การเก็บข้อมูลแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ F-test (ANOVA และ MANOVA)

ผลการวิจัยพบว่านักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับคุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัล ได้แก่ ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ( $\bar{X} = 4.50$ ) ในระดับมาก รองลงมา ด้านการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา ( $\bar{X} = 4.45$ ) และด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.31$ ) และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ( $\bar{X} = 4.56$ ) ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.49$ ) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ( $\bar{X} = 4.36$ ) อยู่ในระดับมากตามลำดับ

นักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ที่มีที่ตั้งของสำนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะนักบัญชีโดยรวมและรายด้าน ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา ด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ไม่แตกต่างกัน นักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ที่มีที่ตั้งสำนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่ายไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ นักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทยที่มีจำนวนปีที่จัดตั้งสำนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของ ทุกฝ่ายไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัล, ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, สำนักงานบัญชีคุณภาพ

## ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the characteristics of digital accountants of Certified Thai Accounting Practices firms in Thailand, 2) to study the operational success of digital accountants of Certified Thai Accounting Practices firms in Thailand, 3) to compare the opinions about the characteristics of digital accountants of Certified Thai Accounting Practices firms in Thailand classified by office location, number of employees in the office and number of years of establishment and 4) to compare the opinions about the operational success of digital accountants of Certified Thai Accounting Practices firms in Thailand classified by office location, number of employees in the office and number of years of establishment. The questionnaire was used to collect the data. The data was collected from 190 digital accountants of Certified Thai Accounting Practices firms in Thailand by using the sample size method. There were 137 respondent questionnaires. The statistics used were the F-test (ANOVA and MANOVA).

The results of the research showed that, the digital accountants of Certified Thai Accounting Practices firms in Thailand had opinions on the characteristics of the digital accountant in the aspect of team collaboration ( $\bar{X} = 4.50$ ) at a high level, followed by analytical thinking and problem-solving aspect ( $\bar{X} = 4.45$ ) and effective communication aspect ( $\bar{X} = 4.31$ ). They also had opinions on the operational success in the aspect of satisfaction of all parties ( $\bar{X} = 4.56$ ) at the highest level, followed by operational process aspect ( $\bar{X} = 4.49$ ), and goal achievement aspect ( $\bar{X} = 4.36$ ) at a high level, respectively.

The accountants of Certified Thai Accounting Practices firms in Thailand with different office locations had no different opinions on the characteristics of accountants in general and in each aspect: creativity aspect, problem solving aspect, analysis aspect, effective communication aspect and team collaboration aspect. The accountants of Certified Thai Accounting Practices firms in Thailand with different office locations had no different opinions on the operational success in the aspect of achieving success, efficient use of resources, operational process and satisfaction of all parties. Moreover, the accountants of Certified Thai Accounting Practices firms in Thailand with different number of years of establishment had no different opinions in overall and in each aspect: achieving success aspect, efficient use of resources aspect, operational process aspect and the satisfaction of all parties' aspect.

**Keywords:** The Characteristics of Digital Accountants, The Operational Success, Certified Thai Accounting Practices firms

## บทนำ

สภาพการณ์โลกเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ยุคนี้มีการเปลี่ยนแปลงทั้งการใช้ชีวิต การเรียนรู้ ตลอดจนภาวะความเสี่ยงต่าง ๆ สะท้อนให้เห็นถึงสังคมและความทันสมัย ดังนั้น สำนักงานบัญชีจึงจะต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์แปลกใหม่ เพื่อดำรงอยู่อย่างมีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และทักษะ สำหรับการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ให้ มีความสามารถในการปรับตัว จึงต้องพัฒนาทักษะของนักบัญชีเพื่อให้ทันต่อสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เมื่อในปี 2555 กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้กำหนดมาตรฐานของสำนักงานบัญชีคุณภาพขึ้น ประกอบด้วย ความรับผิดชอบของผู้บริหาร ข้อกำหนดทางด้านจริยธรรม กระบวนการเกี่ยวข้องกับลูกค้า การจัดการทรัพยากร การปฏิบัติงาน การติดตาม การตรวจสอบ และการจัดเอกสารการปฏิบัติตามเกณฑ์สำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ และสามารถทำให้ผู้ให้บริการได้รับประทับใจสูงสุดในการบริการที่เกิดขึ้นได้ และเพื่อนำเสนองบการเงินอย่างถูกต้องตามหลักการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไป อีกทั้งสามารถยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีตามหลักของกรมสรรพากรได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน และล่าสุดในปี 2563 กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ ได้ผลักดันสำนักงานบัญชีคุณภาพ สู่การเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล โดยสำนักงานบัญชีคุณภาพจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนา และยกระดับให้เป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล และให้สอดคล้องกับการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพให้เป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลต่อไป ที่สำคัญในการพัฒนานักบัญชีในภูมิภาคนั้น ให้มีทักษะที่สำนักงานบัญชีต้องการเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรไปสู่เป้าหมายความสำเร็จ ซึ่งนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีต้องปรับบทบาทการเป็นนักบัญชีในรูปแบบเดิมให้มีการพัฒนาทักษะของนักบัญชีในยุคดิจิทัลที่

กำลังจะเกิดขึ้นโดยการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพในตัวของนักบัญชีเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ และสามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้ประกอบการได้ในยุคที่เทคโนโลยีก้าวล้ำไปข้างหน้า (ศิริเดช คำสุพรหม, 2562) ซึ่งนักบัญชีจึงเป็นที่ต้องพัฒนาทักษะของตัวเองในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ความคิดสร้างสรรค์ การวิเคราะห์แก้ไขปัญหา การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อตอบโจทย์การเป็นนักบัญชียุคดิจิทัล (สมใจ ลักษณะ, 2543)

อีกทั้งปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัล เข้ามามีอิทธิพลต่อลักษณะการทำธุรกิจ สำนักงานบัญชีคุณภาพต้องปรับตัวให้ก้าวทันเทคโนโลยีที่พัฒนาไปอย่างไม่หยุดนิ่ง ซึ่งส่งผลให้การจัดทำรายงานทางการเงินเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานมากขึ้น อาทิ ระบบอัตโนมัติ (Robotic Process Automation) และเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูล (Analytical Tools) เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทช่วยในการจัดทำบัญชี วิเคราะห์ ตรวจสอบความผิดปกติของข้อมูลช่วยลดการทำงานซ้ำ ๆ หรืองานประเภทกิจวัตรประจำ งานที่ใช้เวลามากหรืองานที่ใช้การตัดสินใจน้อย แต่อย่างไรก็ตามเทคโนโลยีดิจิทัลไม่สามารถเข้ามาแทนที่การทำงานของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีได้อย่างเต็มที่ เพราะความรับผิดชอบและความสามารถในการตัดสินใจ ที่ต้องอาศัยประสบการณ์ที่เป็นหัวใจหลักของการทำงานด้านบัญชี (ชาญชัย ชัยประสิทธิ์, 2562) ดังนั้น เมื่อเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทต่อนักบัญชี ต่อสถานประกอบการทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจึงต้องเร่งสร้างผู้ประกอบการวิชาชีพนักบัญชีที่เป็นยุคดิจิทัล ให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถเพียงพอกับความต้องการของตลาดมากยิ่งขึ้นด้วย การที่จะสะท้อนผลการดำเนินงานที่แท้จริงของธุรกิจที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้นนี้ ทำให้นักบัญชีต้องเร่งพัฒนาศึกษาหาความรู้ในการทำความเข้าใจและติดตามมาตรฐานทางการบัญชี ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีต่าง ๆ เหล่านี้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล

การพัฒนาทักษะนักบัญชีในยุคดิจิทัลนั้น เนื่องจากบทบาทหน้าที่ของนักบัญชีในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมคือนักบัญชีจะบันทึกเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจขององค์กรแล้วนำมาบันทึกข้อมูลวิเคราะห์ จำแนกสรุปเป็นรายงานทางการเงินและปิดงบเท่านั้น แต่เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงการเคลื่อนย้ายแรงงานในภูมิภาคอาเซียนและการแข่งขันในประเทศและต่างประเทศที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นนักบัญชียุคดิจิทัลต้องมีการพัฒนาทักษะในตัวเอง เพื่อเตรียมรับการเปลี่ยนแปลงจากบทบาทเดิมมาเป็นนักวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ให้คำแนะนำพร้อมทั้งเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนการดำเนินงานของฝ่ายบริหารให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย (สภาวิชาชีพบัญชี, 2559) โดยทักษะที่นักบัญชียุคดิจิทัล ในศตวรรษที่ 21 ต้องมีนั้น ประกอบด้วย ความคิดสร้างสรรค์ การวิเคราะห์แก้ไขปัญหา การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อตอบโจทย์การเป็นนักบัญชีในยุคดิจิทัล

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) เป็นความปรารถนาของนักบัญชีที่มีความมุ่งหวังให้เกิดขึ้นกับการปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะประสบการณ์และความชำนาญ ประยุกต์ใช้กับ

การปฏิบัติงานเพื่อให้ผลงานที่สำเร็จมีคุณภาพเป็นไปตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไปและมาตรฐานการบัญชีที่เกี่ยวข้องอันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ทำให้ฝ่ายบริหารได้ข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจสามารถนำพาองค์กรสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ และใช้ข้อมูลเพื่อดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจที่ก่อให้เกิดประโยชน์เชิงเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงกล่าวได้ว่าการทักษะของนักบัญชีในยุคดิจิทัลย่อมมีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจในยุคดิจิทัล โดยทักษะที่สำคัญของนักบัญชีในยุคดิจิทัลจะส่งผลทำให้ได้รับการยอมรับในศักยภาพและความสามารถของนักบัญชีซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จในวิชาชีพบัญชี คือ การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal accomplishment) การปฏิบัติตามกระบวนการและมาตรฐาน (Process and Standard) การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า (Resource Using) การสร้างความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง (Participant Satisfaction) (สนใจ ลักษณะ, 2543)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัย เรื่อง คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชี สำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะทดสอบ คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัล ที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากของนักบัญชี สำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพด้านทักษะในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในองค์กรเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนการปฏิบัติงานขององค์กร อันจะก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่องค์กรได้อย่างแท้จริง

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลของนักบัญชี สำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชี ในสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลของนักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย จำแนกตาม ที่ตั้งของสำนักงาน จำนวนพนักงานในสำนักงาน และจำนวนปีที่จัดตั้งสำนักงาน
4. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชี สำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย จำแนกตาม ที่ตั้งของสำนักงาน จำนวนพนักงานในสำนักงาน และจำนวนปีที่จัดตั้งสำนักงาน

### สมมติฐานการวิจัย

1. นักบัญชี สำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย ที่ตั้งของสำนักงาน จำนวนพนักงานในสำนักงาน และจำนวนปีที่จัดตั้งสำนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลแตกต่างกัน
2. นักบัญชี สำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย ที่ตั้งของสำนักงาน จำนวนพนักงานในสำนักงาน และจำนวนปีที่จัดตั้งสำนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

## กรอบแนวคิดการวิจัย

### ความสำคัญของการบัญชีดิจิทัล

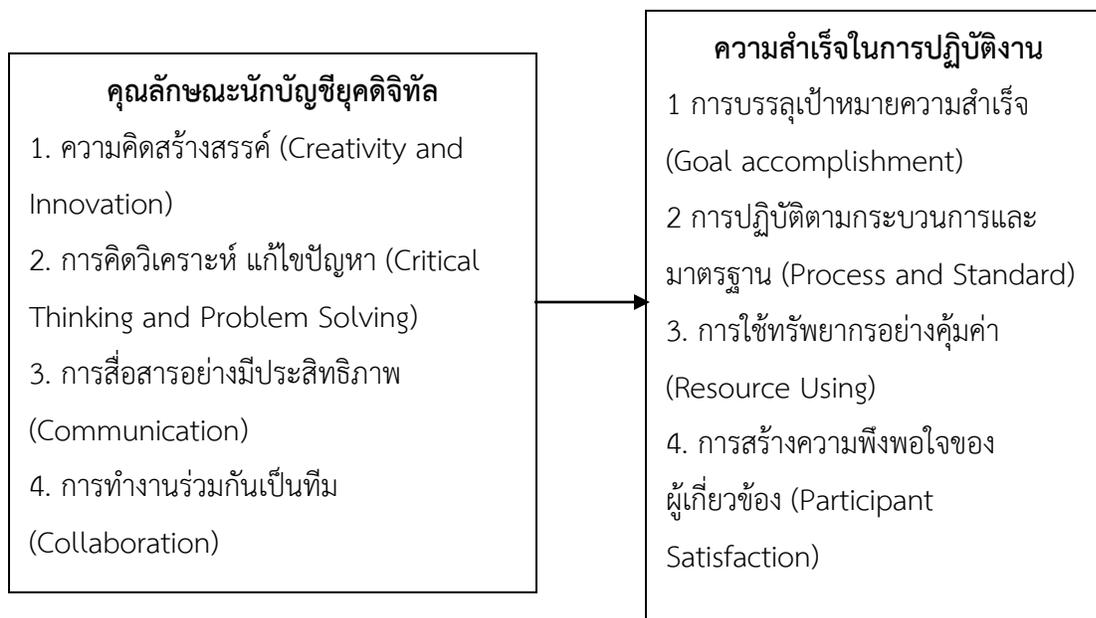
ผู้ประกอบการขนาดเล็กบางคนทำบัญชีด้วยตนเอง แต่บางส่วนส่งให้นักบัญชีจัดการให้ บางคนที่เคยได้รับการฝึกฝนทางการบัญชี จะทราบวิธีการทำบัญชีซึ่งทำให้ไม่เสียเวลาและไม่ประสบปัญหาในการทำ อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าเขาทราบวิธีการทำบัญชีดีอย่างไรก็ยังคงต้องการทราบข้อมูลจากนักบัญชี เมื่อผู้ประกอบการส่งข้อมูลทางธุรกิจให้กับนักบัญชี หากผู้ประกอบการส่งข้อมูลทางธุรกิจเป็นไฟล์ดิจิทัลที่จัดรูปแบบอย่างเรียบร้อยก็เป็นการจัดข้อมูลในลักษณะ Digital Optimization หรือสำนักงานไร้กระดาษ (Paperless Office) กระบวนการในการจัดเก็บและบริหารเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น PDF และ XML เมื่อเราจัดเก็บเอกสารโดยบันทึกข้อมูล ในรูป Electronic หรือรูปแบบดิจิทัล เอกสารจัดเก็บในรูปอิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้ จะมีความสามารถในการร่วมใช้เอกสารระหว่างระบบคอมพิวเตอร์ต่างองค์กรได้ เพราะแนวโน้มของโลกธุรกิจในอนาคตมีความสามารถในการเชื่อมโยงสารสนเทศระหว่างหน่วยงานและระหว่างองค์กร แต่ถ้าผู้ประกอบการส่งข้อมูลให้นักบัญชีและมีใบเสร็จรับเงินรวมอยู่ด้วย โดยไม่ได้จัดเรียงลำดับไว้ คือไม่ได้บันทึกข้อมูลในลักษณะดิจิทัล ผู้ประกอบการอาจต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มในการดำเนินการดังกล่าวด้วย

### ความสำคัญของทักษะ 4Cs

ทักษะ 4Cs ไม่ใช่แนวทางสู่ความสำเร็จในบริบทการทำงานเพียงอย่างเดียว แต่ยังเป็นในการดำเนินชีวิตประจำวันอย่างแยกไม่ออกด้วย วารสารและบทความทางการศึกษา จุดประกายการเปลี่ยนแปลงทักษะในยุคดิจิทัล ที่มีความต้องการใช้ในอนาคต เพื่อให้ทันต่อการเรียนรู้และนวัตกรรมผลจากความรุดหน้าทางเทคโนโลยี ความต้องการของมนุษย์ที่อยากได้ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ นวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาช่วยให้ชีวิตและการทำงานสะดวกสบายขึ้น ภายในปี 2020 ความคิดสร้างสรรค์จะทวีความสำคัญมากขึ้นจนกลายเป็น 1 ใน 3 ทักษะที่สำคัญที่สุด และไม่เพียงเท่านั้น การคิดวิเคราะห์แก้ปัญหา การสื่อสาร ถือเป็นทักษะขั้นต้น ๆ ที่โลกกำลังมองหาเช่นเดียวกัน

### การประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Work Efficiency)

ประสิทธิผลในการดำเนินงาน ซึ่งเกิดจากประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร โดยมีแนวปฏิบัติในการแสวงหาความรู้ นวัตกรรม อยู่ตลอดเวลา เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน นอกจากนี้บุคลากรในองค์กรยังเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ และความคิดสร้างสรรค์ในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการตรวจสอบการตัดสินใจซึ่งเป็นที่มาของการดำเนินงาน



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดของงานวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย จำนวน 383 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564)

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย โดยใช้วิธีกำหนดตัวอย่าง ได้จำนวน 190 คน ซึ่งได้มาจากการเทียบสัดส่วนประชากรตามตาราง (Krejice & Morgan, 1970) และใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Simpling) (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ซึ่งแบบสอบถามตอบกลับมาจำนวนทั้งหมด 137 คน คิดเป็นร้อยละ 49.60 โดย Aaker, Kumar & Day (2005) กล่าวว่า การส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับมาน้อยร้อยละ 20 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

### ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้า ตำรา บทความ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. ศึกษา ความหมาย ทฤษฎี หลักการ แนวคิด องค์ประกอบเพื่อนำมาจัดทำนियามเชิงปฏิบัติการ (หรือนियามศัพท์เฉพาะ) และนำนियามเชิงปฏิบัติการมาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาความครบถ้วน ความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการศึกษา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามอาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระแนะนำ

5. นำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามแล้วนำไปจัดพิมพ์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

6. ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

6.1 นำแบบสอบถามไปทดสอบใช้ (Try-out) กับนักบัญชี สำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

6.2 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อแต่ละข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งคุณลักษณะของนักบัญชีได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.382 – 0.737 และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.475 – 0.903

### เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปข้อมูลทั่วไปของนักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในตำแหน่งนักบัญชี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบตัวเลือกที่กำหนดคำตอบให้ (Forced Choice)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วย ที่ตั้งของสำนักงาน จำนวนพนักงานในสำนักงาน จำนวนปีที่จัดตั้งสำนักงาน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลของนักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ จำนวน 20 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการคิดวิเคราะห์ แก้ไขปัญหา ด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ จำนวน 17 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

## การรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม นำไปเก็บข้อมูลกับนักบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความครบถ้วนในเนื้อหาของแบบสอบถามทุกฉบับ แล้วนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับและมีความสมบูรณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ไปวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ถึงตอนที่ 4 ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่
  - 1.1 ร้อยละ (Percentages)
  - 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
  - 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม ได้แก่
  - 2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation)
  - 2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient Method) ตามวิธีครอนบาค (Cronbach)
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน
  - 3.1 F-test (ANOVA และ MANOVA)

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชี สำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. นักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานะโสด อายุน้อยกว่า 30 ปี (ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือต่ำกว่า ประสบการณ์ในตำแหน่งนักบัญชี 3 - 5 ปี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท
2. สำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทยมีที่ตั้งของสำนักงาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวนพนักงานในสำนักงาน 10 – 20 คน และจำนวนปีที่จัดตั้งสำนักงานบัญชี 11 – 15 ปี
3. นักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทยมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับคุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัล โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ( $\bar{x} = 4.12$ ) เช่น พนักงานบัญชีควรมีกระบวนการคิดหลายๆ อย่างนอกเหนือจากการปฏิบัติตามแบบเดิมที่เคยกำหนดไว้ได้อย่างสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ที่สามารถนำมาใช้ในการทำงานได้จริง ด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{x} = 4.30$ ) เช่น นักบัญชีควรมีความสามารถใน

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อใช้ในการตัดสินใจ เช่น การสื่อสาร การทำงานร่วมกันกับคนอื่น การต่อรองและการตัดสินใจ เป็นต้น ด้านการคิดวิเคราะห์ แก้ไขปัญหา ( $\bar{X} = 4.45$ ) เช่น นักบัญชีต้องรู้ทุกอย่างขององค์กร ต้องสามารถบูรณาการ จัดการข้อมูล กลั่นกรองข้อมูล รายงานผู้บริหาร เจ้าของธุรกิจ และยังต้องมีทักษะในการใช้เครื่องมือ รู้จักนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาปรับใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้งานบัญชีด้วย ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ( $\bar{X} = 4.50$ ) เช่น นักบัญชีมักทำงานเป็นทีมและบ่อยครั้งที่นักบัญชีจะต้องทำงานร่วมกับแผนกอื่น ๆ ผู้ตรวจสอบบัญชีหรือมีการส่งงานต่อกันการทำงานเป็นทีมจึงถือเป็นอีกหนึ่งทักษะที่ค่อนข้างสำคัญ ที่จะช่วยให้เราทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น โดยเฉพาะในเรื่องของการประสานงานกับองค์กรที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ในส่วนของการวางแผนที่ดีจะช่วยให้ระยะเวลาในการทำงานของเรากระชับขึ้นและส่งผลดีกับงาน

4. นักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทยมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ( $\bar{X} = 4.36$ ) เช่น นักบัญชีจะมีความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้จากการมีเป้าหมายในการทำงาน มีความตั้งใจหรือคาดหวัง ต้องมีเป้าหมายเรื่องของระยะเวลาในการทำงาน วางแผนให้ชัดเจนเพื่อให้งานเสร็จทันกำหนด การศึกษาหาความรู้ข้อมูลใหม่ๆ มีผลต่อเป้าหมายที่กำหนด ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ( $\bar{X} = 4.16$ ) เช่น นักบัญชีจะต้องมีความรู้ที่สามารถช่วยผู้บริหารในด้านนี้สามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ผู้บริหารนำไปพิจารณาตัดสินใจในการเลือกใช้ทรัพยากรซึ่งนักบัญชีจะมีข้อมูลและวิธีการเกี่ยวกับการวัดผลอยู่แล้วเนื่องจากเป็นผู้จัดทำรายงานผลการดำเนินงานและฐานะการเงิน ดังนั้น นักบัญชีย่อมสามารถนำความรู้เหล่านี้มาใช้ประเมินความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ตลอดจนวัดผลว่าการตัดสินใจใช้ทรัพยากรนั้นมีประโยชน์สูงสุดตามที่ได้คาดหวังหรือไม่ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.49$ ) เช่น นักบัญชีปฏิบัติตามกระบวนการ มาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับบทบาทการปฏิบัติหน้าที่ โดยใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย มีการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานได้เต็มที่ และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ( $\bar{X} = 4.56$ ) เช่น นักบัญชีควรให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์กรรวมทั้งความสุขของเพื่อนร่วมงาน

5. นักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทยที่มีที่ตั้งของสำนักงาน จำนวนพนักงานในสำนักงาน และจำนวนปีที่จัดตั้งสำนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับคุณลักษณะนักบัญชีโดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา ด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีมไม่แตกต่างกัน

6. นักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทยที่มีจำนวนปีที่จัดตั้งสำนักงานสำนักงานมากกว่า 15 ปี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่า 11 – 15 ปี

7. นักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทยที่มีที่ตั้งของสำนักงาน จำนวนพนักงานในสำนักงาน และจำนวนปีที่จัดตั้งสำนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็น

รายด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่ายไม่แตกต่างกัน

### อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชี สำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย สามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. นักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทยมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับคุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ด้านการคิดวิเคราะห์ แก้ไขปัญหา ด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านความคิดสร้างสรรค์ โดยเฉพาะด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม เนื่องจากนักบัญชีส่วนใหญ่มีทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร โดยมีการทำงานเป็นทีมพร้อมที่จะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและมีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ใช้ทักษะเหตุผลเพื่อการวิเคราะห์หาเหตุผลในการแก้ไขปัญหาและลดความขัดแย้งในเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานออกมามีคุณภาพ ตรงตามเป้าหมาย ที่กำหนด และตรงต่อความต้องการของผู้บริหารหรือหัวหน้างาน และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร นักบัญชีควรให้ความสำคัญกับทักษะความรู้ด้านอื่น ๆ ในการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากความรู้ทางด้านวิชาชีพของตน โดยการปรับเปลี่ยนและพัฒนาให้มีความรู้ มีทักษะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติมากขึ้น ตลอดจนสามารถปฏิบัติงานได้ครบถ้วน สมบูรณ์ และเป็นไปตามมาตรฐาน ที่กำหนดได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ ฉัตรเงิน (2562) กล่าวว่า 1) ทักษะวิชาชีพบัญชี ซึ่งประกอบไปด้วย ทักษะด้านปัญญา ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ทักษะด้านการจัดการบุคคล และทักษะด้านการจัดการองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี การประปาส่วนภูมิภาค เขต 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบไปด้วยด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการศึกษายังพบว่า พนักงานบัญชี การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 มีทักษะวิชาชีพบัญชี แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาในความคิดเห็นของหัวหน้างานที่มีต่อพนักงานบัญชี ที่อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันงานวิจัยของ กนกพร บุญธรรม (2563) พบว่า หัวหน้าสำนักงานบัญชีคุณภาพมีคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพโดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ด้านการจัดการตนเอง ด้านการจัดการองค์กร และด้านการบริหารทีม อยู่ในระดับมาก

2. นักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทยมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยเฉพาะด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย เนื่องจาก ปัจจัยสำคัญหนึ่งที่จะทำให้พนักงานสามารถทำงานอยู่ร่วมกับองค์กรได้อย่างมีความสุข และอยู่ในระยะยาว ยิ่งไปกว่านั้นหากบุคลากรขององค์กรมีความพึงพอใจต่อองค์กรมากเท่าไร โอกาสที่พวกเขาเหล่านั้นจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็สูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งจะส่งผลต่อการบรรลุความสำเร็จขององค์กรที่จะมีโอกาสประสบความสำเร็จได้สูงและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชไมพร ชงโค (2559) ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 10 ด้าน โดยจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอายุและหน่วยงานที่สังกัดในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลดังกล่าวสามารถตีความได้ว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญญา สัตยธรรม (2550) พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมากเช่นกัน

3. นักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทยที่มีคุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลของนักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทยที่มีที่ตั้งของสำนักงาน จำนวนพนักงานในสำนักงาน และจำนวนปีที่จัดตั้งสำนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับคุณลักษณะนักบัญชีโดยรวมและรายได้ไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก เนื่องจากผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีจำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การปฏิบัติงานที่ตรงตามกฎเกณฑ์และระเบียบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การมีทักษะในการสื่อสารและการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา รวมถึงการปรับตัวให้ทันต่อเทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน ทำให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร บุญธรรม (2563) พบว่า หัวหน้าสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีทักษะทางวิชาชีพ ไม่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 นักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพควรให้ความสำคัญด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีมเป็นพิเศษ เนื่องจากนักบัญชีส่วนใหญ่มีทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร โดยมีการทำงานเป็นทีมพร้อมที่จะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและมีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ใช้ทักษะเหตุผลเพื่อการวิเคราะห์หาเหตุผลในการแก้ไขปัญหาและลดความขัดแย้งในเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานออกมามีคุณภาพ ตรงตามเป้าหมาย ที่กำหนด

1.2 การให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัล ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยการมีความเข้าใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรที่ใช้ รวมทั้งการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน อีกทั้งติดตามการเปลี่ยนของเทคโนโลยีดิจิทัลเพราะความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตได้ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและการทำงานของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี

1.3 การให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัล ด้านบุคลากรและการสื่อสาร เพื่อสามารถติดต่อสื่อสารและนำเสนอข้อมูลให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจได้ง่ายและตรงตามความต้องการ รวมถึงสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นที่ต่างวัฒนธรรมและต่างวุฒิภาวะได้อย่างดี

### 2. ข้อเสนอแนะในทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษานักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในกลุ่มอื่น ๆ เช่น ผู้สอบบัญชี ผู้สอบภาษีอากร ผู้ตรวจสอบภายใน เป็นต้น เพื่อนำมาเปรียบเทียบว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัย โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่นๆ นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือถูกต้องชัดเจนมากขึ้น

2.3 ในการวิจัยครั้งถัดไปควรมีการศึกษาวิจัยถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัล เพื่อสามารถปรับปรุงแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการทำงาน

## เอกสารอ้างอิง

กนกพร บุญธรรม. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางวิชาชีพกับความสำเร็จในการทำงานของ*

*หัวหน้าสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต*

*สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).*

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2564). “*รายชื่อสำนักงานบัญชีคุณภาพ.*” สืบค้นเมื่อวันที่

25 มกราคม 2564 จาก [https://www.dbd.go.th/news\\_view.php?nid=5303](https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=5303)

- ไชเมพร ชงโค. (2559). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์).
- ชาญชัย ชัยประสิทธิ์. (2562). *นักบัญชียุคใหม่ คู่คิดซีอีโอฝ่าทุกกระแสติสรับชั้น เทคโนโลยี*. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2564 จาก <https://www.salika.co/reskill-upskillaccountant-fight-disruption>.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปริญญา สัตยธรรม. (2550). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด*. (สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- พิมพ์ ฉัตรเงิน. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะวิชาชีพและแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ศิริเดช คำสุพรหม. (2562). *นักบัญชียุคใหม่ คู่คิดซีอีโอฝ่าทุกกระแสติสรับชั้นเทคโนโลยี*. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 มกราคม 2563 จาก <https://www.salika.co/reskill-upskillaccountant-fight-Disruption>.
- สภาวิชาชีพบัญชี. (2559). *การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี*. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 มกราคม 2564 จาก <https://www.tfac.or.th/Article/Detail/67987>.
- สมใจ ลักษณะ. (2543). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- Aaker, D. A., Kumar, V., and Day, G. S. (2001). *Marketing Research* (7th ed.). New York: John Wilery & sons.
- Krejcie,R.V. and Morgan.D.W. (1970). "Determining Sample Size for Research Activities," *Educational and Psychological Measurement*, 30(1), 607-610.

## SEAT Project and STEM Education: กิจกรรมเชิงรุกสำหรับผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษ SEAT Project and STEM Education: Active Learning for Special Need Learners

แสงสุรีย์ ดวงคำน้อย

Sangsuree Duangkamnoi

อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Instructor of Faculty of Education, Department of Curriculum and Instruction

Northeastern University

อีเมล: sangsuree.dua@neu.ac.th

วันที่รับบทความ (Received)

8 มกราคม 2566

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

1 มิถุนายน 2566

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

27 มิถุนายน 2566

### บทคัดย่อ

บทความวิชาการฉบับนี้เป็นการเสนอแนวทางในการจัดการเรียนรู้ที่ตอบสนองความต้องการสำหรับเด็กที่มีความต้องการพิเศษ ได้แก่บุคคลที่มีความเป็นอัจฉริยะ บุคคลที่มีความบกพร่องหรือพิการและบุคคลที่มีปัญหาหรือประสบความล้มเหลว ในการเรียนรู้ เน้นการจัดการศึกษาพิเศษแบบเฉพาะเจาะจง สมเจตนาธรรมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติทั้ง 4 ฉบับ ที่แสดงความห่วงใยในประเด็นหลักที่ว่า “คนไทยทุกคนต้องได้เรียน” ให้ได้พัฒนาศักยภาพรอบด้าน ทั้งด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์จิตใจและสังคมตลอดจนพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการดำรงชีวิตประจำวันร่วมกับเด็กปกติทั่วไปได้ ผู้เขียนกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ 2 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อเสนอกิจกรรมในโครงการพิเศษที่เคยจัดแล้วบรรลุผล นั่นคือ SEAT Project และ STEM Education และ 2) เพื่อเสนอแนวทางที่เป็นไปได้ในความร่วมมือกันเรียนรู้ระหว่างผู้เรียน ครูผู้สอนและผู้ปกครอง

รูปแบบการจัดการศึกษาพิเศษปัจจุบัน ในประเทศไทยนั้น มีรูปแบบการจัดการศึกษา ดังนี้ 1) SEAT Project เป็นโครงการพิเศษที่สนองความต้องการของเด็กพิเศษ โรงเรียน ครอบครัวและชุมชน ประกอบด้วยผู้เรียน (Students) สิ่งแวดล้อม (Environment) กิจกรรม (Activities) และเครื่องมือในการเรียนรู้ (Tools) ส่วน STEM Education เป็นรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เกิดจากการบูรณาการ 4 วิชาคือ วิทยาศาสตร์ (Science) เทคโนโลยี (Technology) วิศวกรรมศาสตร์ (Engineering) และคณิตศาสตร์ (Mathematics) 2) การเรียนรวม (Inclusive Education) เป็นการจัดการศึกษาสำหรับเด็กทุกคน โดยรับเข้ามาเรียนรวมกันตั้งแต่เริ่มเข้ารับการศึกษา 3) การเรียนร่วม (Mainstreaming Education) เป็นการจัดให้เด็กพิการเข้าไปในระบบการศึกษาปกติ เปิดโอกาสให้เด็กได้เรียนรู้ร่วมกับเด็กทั่วไป โดยมีครูในชั้นเรียนปกติและครูการศึกษาพิเศษร่วมมือและรับผิดชอบร่วมกัน (Collaboration)

**คำสำคัญ:** ผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษ, การเรียนรวม, การเรียนร่วม, SEAT Project , STEM Education

## ABSTRACT

This academic article presents guidelines for learning management that meet the needs of children with special needs, including intelligent people with disabilities or people who have failed in learning. The teaching emphasizes on the management of specific special education. The spirit of the 4th National Education Acts expressed concern on the main issue that “Every Thai person must learn” to develop all-round potential physically, intellectually, emotionally, mentally and socially as well as develop skills necessary for daily living with normal children. The purposes of this research were: 1) To propose activities in special projects that have already been accomplished, the SEAT Project and STEM Education, and 2) To propose possible ways for cooperative learning between learners, teachers and parents.

The Current special educational management model is as follows: 1) SEAT Project is a special project that addresses the needs of special children, schools, families and communities, consisting of students, environment, activities, and learning tools. STEM Education: Learning through the integration of 4 subjects namely Science, Technology, Engineering and Mathematics. 2) Inclusive Education is an education for all children, who are admitted together since the beginning of education and provide services according to individual needs. 3) Mainstreaming Education is the arrangement of children with disabilities into the normal education system and provides opportunities for the disabled children to learn together with general children. The classroom is in collaboration with regular teachers and special education teachers.

**Keywords:** Special Needs Learner, Inclusive Education, Mainstreaming Education, SEAT Project, STEM Education

## บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 แก้ไขปรับปรุง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2553 และ ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2562 ได้กล่าวถึงการจัดการศึกษาในประเทศไทย ระบุว่า “คนไทยทุกคนต้องได้เรียน” ซึ่งหมายความว่าคนปกติและกลุ่มที่มีความต้องการพิเศษ อาทิ เด็กอัจฉริยะ เด็กที่มีความบกพร่องทางด้านร่างกาย บกพร่องทางการเห็น บกพร่องทางการได้ยิน และ อื่นๆ ให้ได้พัฒนาศักยภาพรอบด้าน ทั้งด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์จิตใจและสังคม ตลอดจนพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการดำรงชีวิตประจำวันร่วมกับเด็กปกติทั่วไปได้อย่างดี สอดคล้องกับที่ปรากฏในหมวด 1 มาตรา 6 “การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรม

และวัฒนธรรม ในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข” หมวด 2 มาตรา 10 การจัดการศึกษาต้องจัดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่าสิบสองปี ที่รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย การจัดการศึกษาสำหรับบุคคลซึ่งมีความบกพร่องทางร่างกายจิตใจ สติปัญญา อารมณ์สังคม การสื่อสารและการเรียนรู้หรือมีร่างกายพิการ หรือทุพพลภาพหรือบุคคลซึ่งไม่สามารถพึ่งตนเองได้ หรือไม่มีผู้ดูแลหรือด้อยโอกาส ต้องจัดให้บุคคลดังกล่าวมีสิทธิและโอกาสได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นพิเศษ การศึกษาสำหรับคนพิการในวรรคสอง ให้จัดตั้งแต่แรกเกิดหรือพบความพิการโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายและให้บุคคลดังกล่าวมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อบริการและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง การจัดการศึกษาสำหรับบุคคลซึ่งมีความสามารถพิเศษ ต้องจัดด้วยรูปแบบที่เหมาะสมโดยคำนึงถึงความสามารถของบุคคลนั้น ๆ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2562) ซึ่งหมายความว่า บิดา มารดา หรือผู้ปกครองต้องส่งบุตรหลานเข้าเรียนตามเกณฑ์อายุที่เหมาะสม ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานได้ทั้งภาครัฐหรือเอกชน

การจัดการศึกษาของไทยสายสามัญ ตั้งแต่ระดับอนุบาลจนถึงมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ สายอาชีพในชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ นั้น หากคำนึงถึงเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติทั้ง 4 ฉบับ ในหมวด 4 มาตรา 22-30 ต้องคำนึงถึงผู้เรียนเป็นสำคัญ ซึ่งในอดีต พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 กำหนดให้คำนึงถึงผู้เรียนสำคัญที่สุด ในหมวด 4 มาตรา 22 เช่นกัน ผู้เรียนที่เป็นเป้าหมายเป็นเด็กในวัยเรียน

ทุกคน ทุกเพศและทั้งที่เป็นเด็กปกติและเด็กพิเศษประเภทต่างๆ เด็กพิการหรือด้อยโอกาส ล้วนต้องให้ความสำคัญทั้งสิ้น อยากรู้เรียนต้องได้เรียน รัฐบาลจึงประกาศว่าปี 2542 เป็นปีการศึกษาเพื่อคนพิการ (The Year 1999, Education for the Disabled) ซึ่งเด็กพิเศษทั้ง 10 ประเภท ที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศไว้ นั้น มีดังต่อไปนี้ 1) เด็กปัญญาเลิศ หรือเด็กอัจฉริยะ (Gifted or Talented Child) 2) เด็กที่มีความบกพร่องทางการเห็น (Blinded Child) 3) เด็กที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน (Deaf Child) 4) เด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา (Children with mental retardation) 5) เด็กที่มีความบกพร่องทางด้านร่างกาย (Children with Disabilities) 6) เด็กที่มีปัญหาทางการเรียนรู้ (Children with Learning Disabilities) 7) เด็กที่มีปัญหาทางพฤติกรรมและทางอารมณ์ (Children with Behavioral and Emotional Disorders) 8) เด็กที่มีความบกพร่องทางการพูดหรือทางภาษา (Children with Speech or Speech Impairments) 9) เด็กออทิสติก (Autism) และ 10) เด็กที่มีความบกพร่องซ้ำซ้อน(Children with Multiple Disabilities) เด็กวัยเรียนทั้ง 10 ประเภท ต้องได้รับโอกาสในการเรียนเท่าเทียมกัน เรียนที่ไหนก็ได้ โรงเรียนทุกแห่งในประเทศไทยต้องให้โอกาสได้เรียนร่วมกับเด็กปกติ จึงเกิดนโยบายหลัก ในการรับเด็กพิเศษไปเรียนร่วมกับเด็กปกติในโรงเรียน เสมือนหนึ่งเป็นสมาชิกสามัญในโรงเรียน มีศักดิ์และสิทธิ์ในการรับความรู้ ตามกระบวนการเรียนรู้และตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน 12 ปี ทุกประการ ทุกคนต้องได้รับการพัฒนาเต็มศักยภาพอย่างเหมาะสม (กระทรวงศึกษาธิการ, 2552)

ด้วยเหตุผลสำคัญยิ่งดังกล่าว ผู้เขียนถือว่า เด็ก คือ ทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่า เป็นเพชรที่ต้องรับการเจียรไนในทุกเม็ดให้เกิดประโยชน์ใช้สอย บางเม็ดอาจได้เป็นหัวแหวน ยอดมงกุฎ จี้แสนสวย กำไลงาม ตุ่มหู

คู่เด่น ฯลฯ ซึ่งบุคคลที่ต้องร่วมกันเยียระไน คือ พ่อแม่และครูอาจารย์ อบรม สั่งสอน บ่มเพาะความดีงามแก่พวกเขาให้พัฒนาทุกด้าน และอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างปกติสุข จึงขอเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการศึกษาสำหรับเด็กทั้ง 10 ประเภท ดังนี้

## 1. การจัดการศึกษาแบบเรียนรวม (Inclusive Education)

การจัดการศึกษาแบบเรียนรวม เป็นการรับเด็กเข้ารับการศึกษโดยไม่แบ่งแยกความบกพร่องของเด็ก หรือคัดแยกเด็กที่ถือว่าเด็กส่วนใหญ่ออกจากชั้นเรียน แต่จะใช้การบริหารจัดการและวิธีการในการให้เด็กเกิดการ เรียนรู้และพัฒนาการตามความต้องการ จำเป็นอย่างเหมาะสมเป็นรายบุคคล เบญจา ชลธารินทร์ (2545) มีหลักการว่า “เด็กเลือกโรงเรียนไม่ใช่โรงเรียนเลือกเด็ก” เด็กทุกคนมีสิทธิที่จะเรียนรวมกันโดยโรงเรียนและครูจะต้องปรับสภาพแวดล้อม ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับตัวเด็ก ต้องร่วมมือช่วยเหลือตั้งแต่ระยะแรก ร่วมคิด ร่วมเสนอแนะแนวทางพัฒนา จัดทำแผนการเรียนรู้รายบุคคล (IEP Individualized Education Plan) ตามหลักสูตรการฝึกอบรมด้านการสอนคนพิการ พุทธศักราช 2561 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2561) โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ พัฒนาปัจจัยที่ทำให้เด็กพิเศษเหล่านี้ พึ่งตนเองให้ได้มากที่สุด แต่หากหน่วยงานใดไม่สามารถรับผิดชอบได้เต็มที่ ก็ให้ส่งต่อหน่วยงานที่ชำนาญเฉพาะทาง ได้แก่ ศูนย์การศึกษาพิเศษ โรงเรียนศึกษาพิเศษ โรงเรียนโสตศึกษา โรงเรียนสอนคนตาบอด เป็นต้นซึ่งมีอยู่ทุกภาคของประเทศไทย (Phukabkhao, 2010)

### ปรัชญาพื้นฐานการเรียนรวม

ผดุง อารยะวิญญู (2553) และอรธิตา ประสาน (2560) กล่าวถึงปรัชญาพื้นฐานการเรียนรวมว่ามี 3 ประการ ได้แก่

1. มนุษย์ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในโอกาสทางการศึกษา
2. มนุษย์ทุกคนย่อมมีสิทธิเท่าเทียมกันในการอยู่ร่วมกันในสังคม
3. การเรียนการสอนในชั้นเรียนย่อมสนองความต้องการตามความแตกต่างของบุคคล

กล่าวโดยสรุป การจัดการศึกษาแบบเรียนรวม ต้องยึดปรัชญาแนวคิดทฤษฎีที่เน้นการเรียนร่วมกันของเด็กพิเศษกับเด็กปกติในโรงเรียนเดียวกันใช้หลักสูตรเดียวกัน แต่เกณฑ์การประเมินต้องพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับเด็กพิเศษจึงอาจบอกได้ว่าแล้วแต่โรงเรียนนั้นๆ จะพิจารณาความเหมาะสมในการจัดหลักสูตรสถานศึกษา

## 2. การจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม (Mainstreaming Education หรือ Integrated Program)

หลักการคือให้เด็กทุกคนอยู่ร่วมกัน เรียนร่วมกันอย่างปกติ เพราะเหตุว่าในสังคมจริงๆ ของมนุษย์ไม่สามารถแยกคนแต่ละประเภทออกจากกันโดยสิ้นเชิง แต่ให้อยู่ด้วยกันได้เป็นปกติ เสมือนไม้نانาพันธุ์ในพื้นที่ดิน มีทั้ง ต้นไม้ไร้ค่า และต้นไม้มีค่ามหาศาล เติบโตไปตามเผ่าพันธุ์ของตน ตามศักยภาพจะสูงใหญ่เทียมฟ้าหรือเตี้ยเรียพื้นดินก็สุดแต่จะเป็นไปโดยต้นไม้ทุกต้นไม่เบียดเบียนกันร่วมกัน ถ้ายาอากาศบริสุทธิ์ให้มนุษย์และตัวมนุษย์เองก็ถ่ายเทอากาศเสียไปช่วยเติมอาหารให้ต้นไม้ ถ้อยที่ถ้อยอาศัย อย่างนี้เป็นความปรารถนาของการจัดการศึกษาพิเศษในประเทศไทย ผู้อ่านอาจเคยได้ยิน ทั้งการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม

(Integrated Program) แบบเรียนรวม (Inclusive Education) ทั้งนี้ทั้งนั้น ก็ยึดเหตุผล คือ ให้เด็กได้พัฒนาไปตามธรรมชาติของวิถีชีวิต โดยมีครูพิเศษ และครูปกติช่วยเหลือเกื้อกูลกัน พัฒนาเด็กในปกครองเสมือนลูกหลานของตน ให้เขาปรับตัวได้แสดงความสามารถให้เด่นออกมาชัดเจน แม้จะมาจากครอบครัวที่ต่างต่าง กัน แต่ก็มาเรียนรู้ในสังคมเดียวกันได้ การเจริญเติบโตก็แตกต่างกันมีความต้องการแตกต่างกัน จึงไม่อาจบอกได้ว่าวิธีใดดีที่สุด จะสอนเดี่ยว สอนเป็นทีม สอนบูรณาการ หรือสอนรายบุคคล แล้วแต่ความพร้อมของโรงเรียน ความพร้อมของผู้เรียน แต่สิ่งหนึ่งที่จะได้รับพิเศษ คือ การเอื้ออาทร การเห็นอกเห็นใจ และช่วยเหลือพึ่งพากันและกัน ความสามัคคี ความรับผิดชอบจะตามมา ซึ่งเป็นคุณธรรมที่ควรปลูกฝังแก่เยาวชนอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันนี้ ซึ่งเป็นสังคมที่ไร้พรมแดน เรียนรู้ได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา ทุกแห่งเป็นสื่อได้ จัดแหล่งการเรียนรู้ จัดหาสื่อ อุปกรณ์ที่เหมาะสม ศึกษาหลักสูตรให้แม่นยำ จัดการเรียนรู้อัตนศึกษา และการเรียนรู้เชิงรุก (แสงสุรีย์ ดวงคำน้อย, 2561) วัดและประเมินผลตามสภาพจริงอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อมมันได้และได้รับการยอมรับในสังคม สอดคล้องกับแนวคิดของ สมพร หวานเสร็จ (2561) กล่าวว่า การจัดการเรียนรวมเป็นการจัดการศึกษาผ่านกระบวนการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของนักเรียนทุกคน ทั้งนักเรียนทั่วไปและนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ ซึ่งได้เสนอแนะให้ใช้ SEAT Project

ปี 2551 เป็นปีที่ประกาศใช้หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน 12 ปี จัดการศึกษาเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งกำหนดการวัดผลเป็นชั้นปีในระดับประถมศึกษา ส่วนระดับมัศึกษากำหนดการตัดสินผลเป็นภาคเรียน

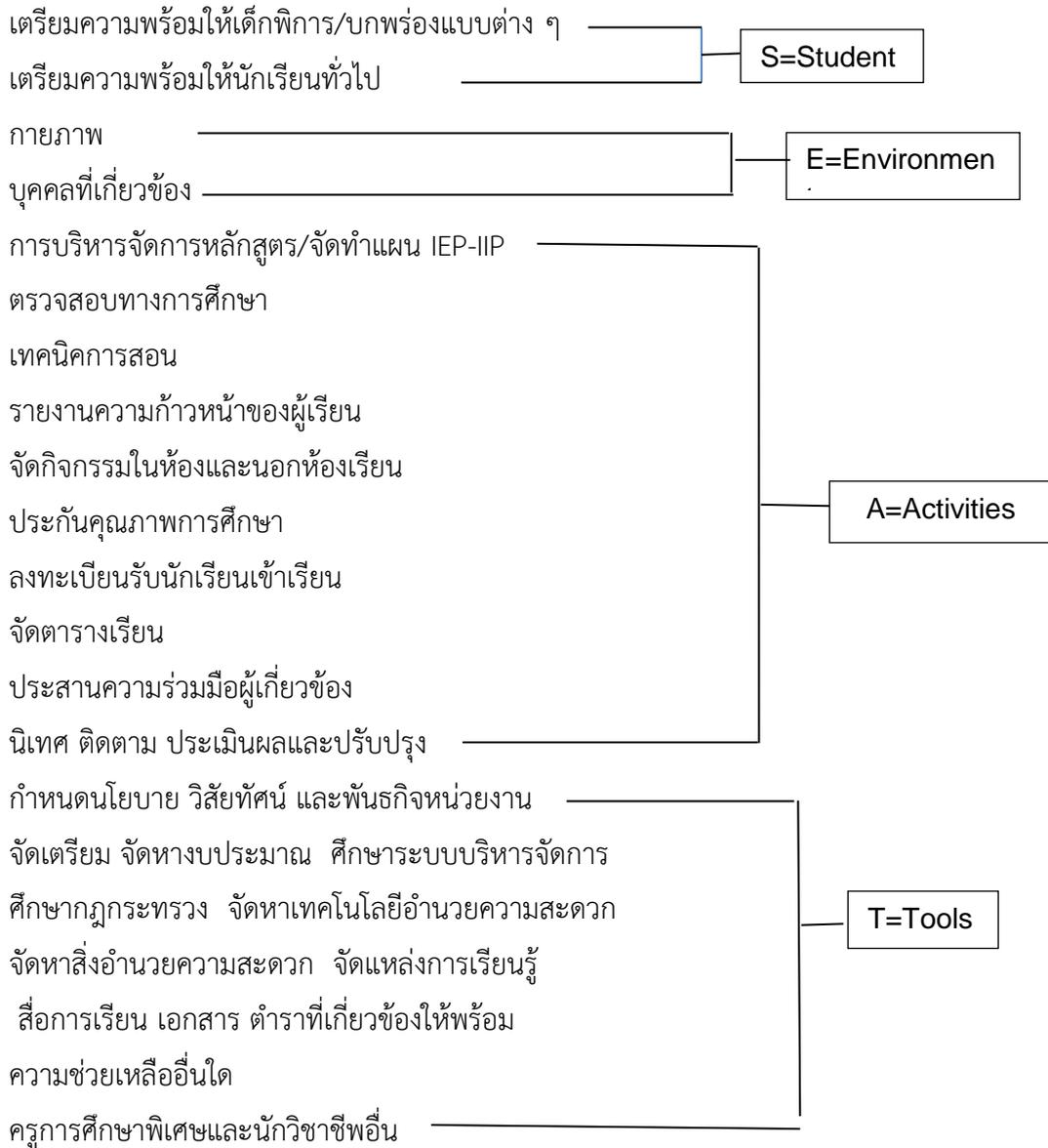
ปี 2560 เป็นปีที่ปรับปรุงหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน 12 ปี โดยกำหนดให้สาระเทคโนโลยีไปรวมอยู่กับกลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์

กล่าวโดยสรุป การจัดการศึกษาแบบเรียนรวม ต้องยึดปรัชญาแนวคิดทฤษฎีที่เน้นการเรียนรู้ร่วมกันของเด็กพิเศษกับเด็กปกติในโรงเรียนเดียวกันใช้หลักสูตรเดียวกัน แต่เกณฑ์การประเมินต้องพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับเด็กพิเศษจึงอาจบอกได้ว่าแล้วแต่โรงเรียนนั้นๆ จะพิจารณาความเหมาะสมในการจัดหลักสูตรสถานศึกษาที่มีเด็กพิเศษมาเรียนร่วมสำหรับจังหวัดขอนแก่นมีไม่ต่ำกว่า 150 แห่ง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด กระจายอยู่ทุกอำเภอกิ่งอำเภอทั้ง 26 อำเภอ กลุ่มโรงเรียนละ 1 โรงเรียนที่มีการจัดการศึกษาพิเศษแบบเรียนรวม ส่วนโรงเรียนสังกัดการปกครองส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาล ตลอดจนสภามหาวิทยาลัยก็เปิดโอกาสให้เรียนรวมเช่นกัน รูปแบบการจัดก็หลากหลายแล้วแต่ความพร้อมของสถานศึกษาบางแห่งจัดให้ร่วมเรียน บางแห่งจัดแยกห้อง แต่โรงเรียนเดียวกันมีครูพิเศษสอนและตรวจผลงานใกล้ชิด บางแห่งใช้ครูปกติสอนไปพร้อมกันซึ่งเป็นโรงเรียนส่วนใหญ่ที่จัดรูปแบบนี้ ครูที่สอนได้รับการอบรมตามหลักสูตร ทั้งภาคความรู้และภาคปฏิบัติตลอดจนศึกษาดูงาน บางอำเภอจัดอบรมผู้ปกครองให้ด้วย เช่นที่อำเภอภูเวียง รวมถึง อำเภอเวียงเก่าในปัจจุบัน เป็นต้น

สำหรับการจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่ปีการศึกษา 2563 มีนักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรและการสอนที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น จำนวน 2 คน คณะศึกษาศาสตร์ได้จัดการศึกษาแบบเรียนรวมในชั้นเรียน โดยใช้

สื่อคอมพิวเตอร์แบบใช้เสียง มีสื่อ Multimedia ช่วยในการเรียนรู้และมีอาจารย์กับเพื่อนๆ ให้ความช่วยเหลือจนสำเร็จการศึกษาไปแล้ว ในปี 2565 จำนวน 1 คน และกำลังดำเนินการวิจัยอีก 1 คน นับว่าเป็นการให้โอกาสได้เรียนรู้สอดคล้องกับนโยบายความเสมอภาคและเท่าเทียมของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ดังกล่าวข้างต้น กิจกรรมการเรียนรู้จึงเน้นทฤษฎีร่วมมือกันเรียนรู้เป็นส่วนใหญ่ มีการกำหนดงานที่มอบหมายให้รายบุคคลเฉพาะที่จำเป็น ในเรื่องการวัดและประเมินผล ปรับให้เป็น Word เพื่อทดสอบพร้อมกับเพื่อน ๆ ในชั้นเรียนบางรายวิชา มีการทดสอบผ่าน Google Form ซึ่งผู้เขียนในฐานะที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลักได้ใช้ความรู้ความสามารถจากที่ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาพิเศษ ที่ Deakin University ประเทศออสเตรเลีย ปี 2535 และ Illinois State University สหรัฐอเมริกา ปี 2549 พยายามปรับกิจกรรมให้ทันสมัยเป็นการเรียนรู้แบบเชิงรุก บูรณาการหลายทฤษฎีเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดการเรียนการสอนแต่ละภาคการศึกษา

SEAT Project และ STEM Education ที่ผู้เขียนมีความเชื่อมั่นว่า เหมาะสมที่นำมาปรับใช้ในระดับบัณฑิตศึกษามีข้อคิดเห็นจากนักวิชาการหลายคนที่สนใจการจัดการศึกษาพิเศษแบบเรียนร่วม อาทิ อัญชลลา เกลี้ยงแก้ว (2560) ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการเรียนร่วมของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1) ด้านการจัดการความพร้อมของนักเรียนและบุคลากร 2) ด้านบริหารการจัดสภาพแวดล้อม 3) ด้านการบริหารจัดการหลักสูตร 4) ด้านการประสานความร่วมมือกับเมื่อพิจารณาค่าตรรกะความต้องการ (PNI) 3 อันดับแรกของแต่ละด้านปรากฏว่า ด้านการจัดการความพร้อมของนักเรียนและบุคลากร ได้แก่ โรงเรียนมุ่งมั่นเป็นผู้นำในด้านการจัดการศึกษาสำหรับผู้เรียนที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา โรงเรียนกำหนดนโยบาย แนวทางการดำเนินงาน บทบาทของบุคลากรและรูปแบบการจัดการเรียนร่วม และโรงเรียนมีการประชาสัมพันธ์ในการจัดการเรียนร่วมให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ ด้านบริหารการจัดสภาพแวดล้อม ได้แก่ โรงเรียนเอื้ออำนวยต่อบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน โรงเรียนจัดการดูแล อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียน และโรงเรียนมีการประสานและพัฒนาเครือข่าย การศึกษาในการจัดการเรียนร่วม ด้านการบริหารจัดการหลักสูตร ได้แก่ โรงเรียนมีการจัดกระบวนการคัดกรองเด็กที่มีความต้องการพิเศษและนักเรียนเรียนร่วมได้เรียนรู้และมีโอกาสในการทำกิจกรรมร่วมกับนักเรียนปกติ โรงเรียนจัดระบบการรับสมัคร การจัดเข้าชั้นเรียนของนักเรียนเรียนร่วมได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โรงเรียนมีการใช้สื่อเทคนิควิธีการในการจัดกิจกรรมที่เป็นรูปแบบเฉพาะเด็กที่มีความบกพร่องในการเรียนรู้ ด้านการประสานความร่วมมือกับชุมชน ได้แก่ โรงเรียนมีการแต่งตั้งกรรมการสถานศึกษา โรงเรียนเน้นคุณภาพการทำงาน และโรงเรียนใช้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับเด็กเรียนร่วมในการส่งเสริมเรียนรู้และพัฒนาสมพร หวานเสรี (2561) เสนอแนวคิดเป็นการจัดการศึกษาโดยใช้ SEAT Project ตามพระราชบัญญัติการศึกษาเพื่อคนพิการ ปี 2551 ไว้ดังนี้



ความสัมพันธ์ทั้ง 4 องค์ประกอบ อธิบายเป็นภาพ ได้ ดังนี้



ที่มา : การบริหารจัดการเรียนร่วม (สมพร หวานเสีจ,2561)

สำหรับในด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้สะเต็มศึกษา (STEM Education) นั้น สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) เสนอให้ศูนย์บริหารจัดการสะเต็มศึกษาทุกภูมิภาค ตั้งแต่ปี 2557 เริ่มจากปัญหา “ทำไมต้องสะเต็มศึกษา” มี 3 ปัญหาหลัก ได้แก่ 1) นักเรียนเห็นวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์เป็นเรื่องไกลตัว 2) นักเรียนขาดแรงบันดาลใจในการเรียนวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ และ 3) ผลการประเมิน ทั้งในระดับประเทศ (O-NET) และระดับนานาชาติ (PISA) มีคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานการเรียนรู้ (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี:สสวท. ,2557) กิจกรรมที่ สสวท.เสนอแนะไว้ และผู้เขียนได้นำมาจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในชั้นเรียนแบบเชิงรุก 2 หลักสูตร คือ หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพรู ปี 2557 และระดับปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ปี 2559 ถึงปัจจุบัน



**ที่มา :** STEM Education ของแสงสุรีย์ ดวงคำน้อยและรัชนิวรรณ อนุตระกูลชัย (2565)

### เป้าหมายของการเรียนสะเต็มศึกษา (STEM Education)

เน้นการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ (Science Literacy) ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระ (หลักการ กฎ ทฤษฎี) อาทิ ในรายวิชาฟิสิกส์ เคมี ชีววิทยา โลกและอวกาศ ผู้เรียนสามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์เนื้อหาสาระหว่างสาระวิชาเชิงบูรณาการได้ดี มีทักษะปฏิบัติการเชิงวิทยาศาสตร์ ตามทักษะกระบวนการ 13 ทักษะ

T เน้นความเข้าใจและสามารถใช้งาน จัดการและเข้าถึงเทคโนโลยี (กระบวนการหรือสิ่งประดิษฐ์ที่สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์)

E ความเข้าใจการพัฒนาหรือการได้มาของเทคโนโลยี โดยประยุกต์ความรู้วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยีที่อยู่เพื่อออกแบบเชิงวิศวกรรมเพื่อสร้างเครื่องใช้หรือวิธีการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต

M เน้นการเรียนรู้คณิตศาสตร์ (Mathematics Literacy) ก็มีหลักการ กฎ ทฤษฎีเช่นกัน อาทิ กฎพีทาโกรัส สามเหลี่ยมมุมฉาก Sine/Cosine/Tangent เป็นต้น ช่วยในการวินิจฉัยและตัดสินใจที่ดี

สิ่งที่ได้จากการจัดการเรียนรู้แบบสะเต็มศึกษา

ผลการเรียนรู้แบบสะเต็มศึกษาเกิดทักษะ ดังต่อไปนี้

1. ทักษะการแก้ปัญหา
2. ทักษะการทำงานเป็นทีม
3. ทักษะการสื่อสาร /การนำเสนอ
4. ทักษะการใช้เครื่องมือ / เทคโนโลยี

5. ความคิดสร้างสรรค์
6. มีความรู้ความเข้าใจ สนใจอาชีพด้านสะเต็มมากขึ้น

ตัวอย่างผลผลิตที่เกิดจากการเรียนรู้ เช่น หุ่นยนต์ประกอบมือ ปากกาลูกกลิ้ง กระติบข้าว ซึ่งเกิดจากการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี: สสวท, 2557)

### ระดับของการบูรณาการ

1. บูรณาการภายในวิชา (Disciplinary) ผู้เรียนได้เรียนเนื้อหาและฝึกทักษะของสะเต็มศึกษาในแต่ละวิชา
2. บูรณาการพหุวิทยาการ (Multidisciplinary) ผู้เรียนได้เรียนเนื้อหาและฝึกทักษะของแต่ละวิชาผ่านหัวข้อหลัก (Theme) ทำให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างรายวิชากับหัวข้อหลัก
3. บูรณาการสหวิทยาการ ((Interdisciplinary) ผู้เรียนได้เรียนเนื้อหาและฝึกทักษะที่มีความสอดคล้องกันของรายวิชาที่เกี่ยวข้องร่วมกันผ่านกิจกรรม ช่วยให้ผู้เรียนเห็นความสอดคล้องสัมพันธ์กันของวิชาเหล่านั้น
4. บูรณาการข้ามวิชา (Trans disciplinary) ผู้เรียนได้ประยุกต์ทักษะในการแก้ปัญหาในชีวิตจริง และสร้างประสบการณ์ การเรียนรู้ของตนเอง (สสวท.,2557 ; Sangsuree Duangkamnoi & Tasanaphorn Sangsriruang (2022)

ในที่นี้ ผู้เขียนจึงคาดหวังว่า เด็กที่มีความต้องการพิเศษสามารถเรียนรู้และออกแบบชิ้นงานได้อย่างหลากหลาย ดังประสบการณ์ที่ผู้เขียนเคยดำเนินการวิจัยในห้วงปี 2560 -2565 ทั้งในระดับชั้นพื้นฐานและระดับอุดมศึกษา

ตัวอย่างการจัดการกิจกรรมการเรียนรู้เชิงรุกที่ใช้เวลาเหมาะสมและทำได้จริง ที่ผู้เขียนมีประสบการณ์จัดมา 2 เรื่อง ได้แก่ การจัดการเรียนรู้แบบ STEM Education และ โครงการประดิษฐ์ (หุ่นยนต์ประกอบมือ) พบว่า ครูผู้สอนยุคการศึกษา 4.0 สามารถเรียนรู้แบบร่วมมือกันในเวลาที่จำกัดได้ เช่น 2 ชั่วโมง หรือ 3 ชั่วโมง กลุ่มละ 5 -10 คน ในที่นี้ ขอเสนอกระบวนการเรียนรู้ หลากหลายรูปแบบ ได้แก่ การเรียนรู้ที่เน้นทักษะ 3 R 8 C ในศตวรรษที่ 21, แบบ Storyline Method, แบบ STEM Education, แบบ Problem-Based Learning, Co-operative Learning การเรียนรู้ด้วยบทเรียนโปรแกรม (CAI) เป็นต้น ทางออกเชิงประจักษ์แก่สถานศึกษาในฐานะที่เป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้วิชาชีพ คือเลือกจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับบริบทสถานศึกษา ทั้งนี้ ผู้สอนก็ยังคงเป็นบุคคลสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายการศึกษา สู่การปฏิบัติเพื่อให้ผู้เรียนบรรลุผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เกิดคุณภาพและมาตรฐานตามหลักสูตร ในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทั้งแบบเรียนร่วมและเรียนรวมส่วนระดับอุดมศึกษานั้น ที่เหมาะสมน่าจะเป็นระดับบัณฑิตศึกษา เนื่องจากสามารถจัดเป็นรายบุคคลได้ดี แม้ว่าผู้เรียนจะมีความบกพร่องในการมองเห็นก็ตาม ปัจจุบันสามารถใช้คอมพิวเตอร์แบบสั่งงานด้วยเสียง เรียนและทำงานส่งอาจารย์ผู้สอนได้รวดเร็ว เช่นตัวอย่างของนักศึกษา ทั้ง 2 ราย ในหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัย-ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รุ่น 5 รหัส 63 และ รุ่น 6 รหัส 64 ซึ่งผู้เขียนเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลักในการทำ

วิจัย อย่างไรก็ตาม ผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษ ควรมีผู้ปกครองคอยดูแลใกล้ชิดและมีเพื่อนร่วมชั้นเรียน ให้ความช่วยเหลือตลอดเวลาที่เรียนจนกว่าจะสำเร็จการศึกษา ท่านที่สนใจสามารถศึกษาดูงานได้ที่ ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 9 จังหวัดขอนแก่น ระดับชั้นพื้นฐาน ได้แก่ โรงเรียนอนุบาลขอนแก่น โรงเรียนสนามบิน โรงเรียนกัลยาณวัตร และโรงเรียนขอนแก่นวิทยายน เป็นต้น

รูปแบบการจัดการศึกษาพิเศษปัจจุบัน ในประเทศไทยนั้น มีรูปแบบการจัดการศึกษา ดังนี้

1) SEAT Project เป็นโครงการพิเศษที่สนองความต้องการของเด็กพิเศษ โรงเรียน ครอบครัว และชุมชน ประกอบด้วย ผู้เรียน (Students) สิ่งแวดล้อม (Environment) กิจกรรม (Activities) และเครื่องมือในการเรียนรู้ (Tools) ส่วน STEM Education เป็นรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เกิดจากการบูรณาการ 4 วิชาคือวิทยาศาสตร์ (Science) เทคโนโลยี (Technology) วิศวกรรมศาสตร์ (Engineering) และคณิตศาสตร์ (Mathematics)

2) การเรียนรวม (Inclusive Education) เป็นการจัดการศึกษาสำหรับเด็กทุกคน โดยรับเข้ามาเรียนรวมกันตั้งแต่เริ่มเข้ารับการศึกษาและจัดให้มีบริการตามความต้องการของแต่ละบุคคล ทางโรงเรียน จะต้องมีการปรับสภาพแวดล้อม การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน หลักสูตร และการประเมินผล เพื่อให้ครูจัดการเรียนการสอน สอนองความต้องการของเด็กทุกคน เป็นเฉพาะบุคคลที่สามารถช่วยทำให้เด็กแต่ละคน พัฒนาตนเองได้เต็มตามศักยภาพ

3) การเรียนร่วม (Mainstreaming Education) เป็นการจัดให้เด็กพิการเข้าไปในระบบ การศึกษาปกติ เปิดโอกาสให้เด็กได้เรียนรู้ร่วมกับเด็กทั่วไป โดยมีครูในชั้นเรียนปกติและครูการศึกษาพิเศษ ร่วมมือและรับผิดชอบร่วมกัน (Collaboration) ซึ่งสามารถจัดได้ 6 รูปแบบ ดังนี้ คือ (1) ชั้นเรียนปกติเต็มวัน เด็กอยู่ในความดูแลของครูประจำการ (2) ชั้นเรียนปกติเต็มวันและบริการปรึกษาหารือ เด็กอยู่ในความ รับผิดชอบของครูประจำชั้น ได้รับคำแนะนำหรือบริการสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (3) ชั้นเรียนปกติ เต็มวันและบริการครูเดินสอน เด็กจะเรียนในชั้นเรียนปกติ เต็มเวลาและอยู่ในความรับผิดชอบของครูประจำ ชั้น แต่จะได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนจากครูเดินสอนตามตารางที่กำหนดหรือมีความจำเป็นและไป ให้บริการตามโรงเรียนต่างๆ (4) ชั้นเรียนปกติเต็มวันและบริการสอนเสริม เด็กอยู่ในความรับผิดชอบของครู ประจำชั้น แต่ได้รับการสอนเสริมจากครูการศึกษาพิเศษที่ประจำ สอนเสริมทั้งบางเวลาและบางวิชาหรือได้รับการฝึกทักษะให้เด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ (5) ชั้นเรียนพิเศษและชั้นเรียนปกติ เด็กจะเรียนในชั้นเรียน พิเศษด้านกลุ่มสาระการเรียนรู้ต่างๆ ยกเว้นกลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพ สุขศึกษาและพลศึกษาและ ศิลปะที่ต้องเข้าไปเรียนร่วมในชั้นเรียนปกติ (6) ชั้นเรียนพิเศษในโรงเรียนปกติ เด็กจะเรียนในชั้นเรียนพิเศษกับ ครูประจำชั้นทุกวิชาและจะเข้าร่วมกิจกรรมกับครูและเด็กทั่วไป ซึ่งการจัดการศึกษาทั้ง 6 แบบที่นำเสนอมานี้ สามารถจัดการเรียนรู้โดยใช้การบูรณาการร่วมกันระหว่าง SEAT Project และ STEM Education

ผู้เขียนมีความหวังต่อการศึกษาของไทยที่ให้ความสนใจต่อผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษหรือพิการที่ นับวันจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ด้วยปัจจัยหลักเกิดจากการแต่งงานในวัยสูงขึ้นมากกว่าในอดีต การจัดการศึกษา

พิเศษจึงยังคงมีความสำคัญไม่แพ้การศึกษาในระบบ นอกกระบบและตามอัธยาศัย สอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมและเรียนรวม ดังนี้

ชนบพร แสงวณิช และโชติกา ภาษีผล (2561) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ศิลปะเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้แบบร่วมมือของนักเรียนในห้องเรียนรวมระดับชั้นประถมศึกษาตอนต้น ด้วยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 15 คน และสังเกตการจัดการเรียนรู้ศิลปะในห้องเรียนรวมระดับชั้นประถมศึกษาตอนต้น จำนวน 5 โรงเรียน ส่วนระยะที่ 2 เป็นการสร้างรูปแบบการจัดการเรียนรู้และตรวจสอบคุณภาพด้วยการสนทนากลุ่มโดยผู้ทรงคุณวุฒิและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาซึ่งสรุปได้ว่า รูปแบบการจัดการเรียนรู้มีความสอดคล้องกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและเหมาะสมในการนำไปใช้ ผลการวิจัย พบว่า 1) การจัดการเรียนรู้ศิลปะในห้องเรียนรวมไม่ได้เน้นทักษะการเรียนรู้แบบร่วมมือและครูศิลปะยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเรียนรวม ซึ่งแนวทางการจัดการเรียนรู้คือครูศิลปะต้องการวางแผนการสอน เตรียมนักเรียน เตรียมสื่อวัสดุอุปกรณ์และเตรียมสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้แบบร่วมมือ 2) รูปแบบการจัดการเรียนรู้ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ โดย กระบวนการจัดการเรียนรู้มี 6 ขั้นตอน คือ 1) วิเคราะห์ความสามารถทางศิลปะและจัดกลุ่ม 2) การรับรู้ทางศิลปะและสร้างสรรค์งานศิลปะตามธรรมชาติของแต่ละบุคคล 3) แบ่งปันประสบการณ์ทางศิลปะ 4) ร่วมมือสร้างสรรค์งานศิลปะ 5) ตรวจสอบพฤติกรรมความร่วมมือสร้างสรรค์งานศิลปะและให้ข้อมูลย้อนกลับ 6) แสดงผลงานและวิเคราะห์ผลการร่วมมือสร้างสรรค์งานศิลปะ

จักรกฤษณ์ ภู่งษ์พัฒน์ (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การบริหารวิชาการ โรงเรียนขนาดเล็ก แนวคิดใหม่ของการจัดการศึกษาแบบเรียนรวม มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคามของการบริหารวิชาการโรงเรียนขนาดเล็ก เพื่อสร้างและประเมินกลยุทธ์การบริหารวิชาการโรงเรียนขนาดเล็กตามแนวคิดใหม่ของการจัดการศึกษาแบบเรียนรวม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา งานวิจัยนี้ เป็นวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้อำนวยการโรงเรียนหรือผู้รักษาราชการแทน จำนวน 250 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน จากค่าดัชนีความต้องการจำเป็น วิเคราะห์โอกาสและภาวะคุกคาม และกำหนดกลยุทธ์รูปแบบของ TOWS Matrix และประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้จากผู้ทรงคุณวุฒิ ผลการวิจัยพบว่า 1) กรอบแนวคิดการบริหารวิชาการโรงเรียนขนาดเล็ก ตามแนวคิดใหม่ของการจัดการศึกษาแบบเรียนรวม ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ การพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการวัดและประเมินผล 2) กลยุทธ์การบริหารวิชาการโรงเรียนขนาดเล็ก ตามแนวคิดใหม่ของการจัดการศึกษาแบบเรียนรวม มี 3 กลยุทธ์หลัก 7 กลยุทธ์รอง 24 วิธีดำเนินการ และ 3) ผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของกลยุทธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.57 และความเป็นไปได้ มีค่าเฉลี่ย 4.75

เสริมทรัพย์ วรปัญญา และอภิสรณ์ ภาชนะวรรณ (2565) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาแบบเรียนรวมสำหรับโรงเรียนประถมศึกษาในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพ

ปัจจุบันของการจัดการศึกษาแบบเรียนรวมของโรงเรียนประถมศึกษาในประเทศไทย 2) พัฒนารูปแบบการศึกษาแบบเรียนรวมสำหรับโรงเรียนประถมศึกษาในประเทศไทย 3) เพื่อทดลองใช้และประเมินรูปแบบการศึกษาแบบเรียนรวมสำหรับโรงเรียนประถมศึกษาในประเทศไทย เป็นการวิจัย และพัฒนา มี 3 ระยะ ประกอบด้วย ระยะที่ 1 การศึกษาเอกสารและงานวิจัย การสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการประเมินโครงการการสร้างเครือข่ายในจังหวัดลพบุรี ระยะที่ 2 เสนอรูปแบบในการสัมมนาเชิงวิพากษ์อิงผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 12 คน [Sc-SEAT-Re] ได้รูปแบบที่มีความเหมาะสมในการนำไปใช้ และเสนอรูปแบบฯ และคู่มือการใช้ฯ ต่อผู้เชี่ยวชาญ ระดับอุดมศึกษาจำนวน 5 คน เพื่อประเมินความสอดคล้องของรูปแบบฯ โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.95 ระยะที่ 3 ทดลองใช้รูปแบบฯ ในโรงเรียนอาสาสมัคร 3 แห่ง ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้าน Sc (Screening) 2) ด้านโครงสร้าง SEAT มี 4 ด้านย่อยได้แก่ S: Students, E: Environment, A: Activities และ T: Tools 3) ด้าน Re: Referral และ 4) ด้าน PAOR โดยรูปแบบฯ นี้ มีคู่มือการใช้งานประกอบด้วย 1) ปรัชญา แนวคิดพื้นฐานและวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษาแบบเรียนรวม 2) สาระสำคัญของรูปแบบฯ 3) กระบวนการ PAOR และ 4) เงื่อนไขความสำเร็จของรูปแบบ จากการทดลองใช้รูปแบบฯ ใน 3 โรงเรียน ผลการวิจัย พบว่า ระยะที่ 1 บุคลากรทางการศึกษา ควรได้รับการอบรมให้มีความรู้ความเข้าใจ ตระหนักถึงนักเรียนที่ความต้องการพิเศษเรียนรวม ครูขาดความรู้ในเรื่องการคัดกรอง ระยะที่ 2 ได้ องค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้าน Sc (Screening) 2) ด้านโครงสร้าง SEAT 3) ด้าน Re : Referral และ 4) ด้าน PAOR โดยผู้ทรงคุณวุฒิสรุปว่า รูปแบบ และ คู่มือการใช้รูปแบบมีความเหมาะสม ในระยะที่ 3 การปฏิบัติงานของโรงเรียนทั้ง 3 แห่ง ภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก”

Sriphong (2018) ศึกษาวิจัย เกี่ยวกับรูปแบบการศึกษาแบบเรียนรวมของนักเรียนที่มีความบกพร่องในการเรียนรู้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ ดังนี้ 1) วิเคราะห์องค์ประกอบของรูปแบบการจัดการศึกษาแบบเรียนรวม 2) พัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาแบบเรียนรวมและ 3) ประเมินรูปแบบการจัดการศึกษาแบบเรียนรวม ผลวิจัยพบว่า 1) การจัดการศึกษาแบบเรียนรวม มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) การบริหารจัดการ (2) การจัดสิ่งแวดล้อม (3) การจัดการเรียนรู้ และ (4) การประสานงาน 2) รูปแบบการจัดการศึกษาแบบเรียนรวม มี 4 ส่วน ได้แก่ (1) บทนำ (2) เนื้อหาสาระ (3) กระบวนการและวิธีการนำไปปฏิบัติ และ (4) เงื่อนไขความสำเร็จ 3) ผลการประเมิน มีความถูกต้องเหมาะสม เป็นไปได้และมีประโยชน์โดยรวม อยู่ในระดับ “ดีมาก”

Sangsuree Duangkamnoi and Tasanaphorn Sangsriruang (2022) ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาชุดกิจกรรมการสอนแบบสร้างสรรค์เป็นฐาน ตามแนวสะเต็มศึกษาเรื่อง ไม้เท้าอัจฉริยะ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research & Development) โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสร้างและพัฒนาชุดกิจกรรมการสอนแบบสร้างสรรค์เป็นฐาน ตามแนวสะเต็มศึกษา เรื่อง ไม้เท้าอัจฉริยะ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 2) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิทยาศาสตร์ก่อนและหลังเรียน ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 3) เพื่อเปรียบเทียบการคิดอย่างมีวิจารณญาณก่อนและหลังเรียน ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 4) เพื่อเปรียบเทียบเจตคติต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ก่อนและหลังเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 โรงเรียนบ้านโนนรังวิทยาฯ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 จำนวน 17 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ 1) ชุดกิจกรรมการสอนแบบสร้างสรรค์เป็นฐาน ตามแนวสะเต็มศึกษา เรื่อง ไม้เท้าอัจฉริยะ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 2) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิทยาศาสตร์ 3) แบบทดสอบวัดการคิดอย่างมีวิจารณญาณ 3) แบบวัดเจตคติต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t – test for dependent ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ 1) ชุดกิจกรรมการสอนแบบสร้างสรรค์เป็นฐาน ตามแนวสะเต็มศึกษา เรื่อง ไม้เท้าอัจฉริยะ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีประสิทธิภาพ 82.94/ 81.18 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ประสิทธิภาพที่ตั้งไว้คือ 80/80 2) นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่ได้รับการจัดกิจกรรมด้วยชุดกิจกรรม การสอนแบบสร้างสรรค์เป็นฐาน ตามแนวสะเต็มศึกษา มีการผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิทยาศาสตร์ภายหลังได้รับการจัดกิจกรรมสูงกว่าก่อนได้รับการจัดกิจกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่ได้รับการจัดกิจกรรมด้วยชุดกิจกรรมการสอนแบบสร้างสรรค์เป็นฐาน ตามแนวสะเต็มศึกษา มีการคิดอย่างมีวิจารณญาณหลังได้รับการจัดกิจกรรมสูงกว่าก่อนได้รับการจัดกิจกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 4) นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่ได้รับการจัดกิจกรรมด้วยชุดกิจกรรมการสอนแบบสร้างสรรค์เป็นฐาน ตามแนวสะเต็มศึกษา มีเจตคติต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ หลังได้รับการจัดกิจกรรมสูงกว่าก่อนได้รับการจัดกิจกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



ที่มา : The Genius Cane based on STEM Education Approach (2022)

จากงานวิจัยดังกล่าว ผู้อ่านคงได้แนวคิดในการส่งเสริมการจัดการเรียนรู้สำหรับเด็กที่มีความต้องการพิเศษให้ได้ทุกจังหวัด เพื่อสร้างความสุขกับผู้เรียนและผู้ปกครอง มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน แม้ว่าผลลัพธ์ที่เกิดจะไม่เท่าเทียมกับการจัดการศึกษาปกติ แต่ขอให้ทุกภาคส่วนร่วมแรงร่วมใจกัน เมื่อนั้น การศึกษาไทยในยุคดิจิทัล ที่สังคมมีการเปลี่ยนแปลง เกิดช่องว่างของคนหลายระดับ ต้องประสบผลสำเร็จ

### ประโยชน์ที่ได้รับจากข้อเขียนบทความวิชาการครั้งนี้

1. ผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษทุกประเภท มีทางเลือกในการเรียนรู้เชิงรุกมากขึ้น
2. ครู อาจารย์ได้แนวคิดในการจัดการศึกษาสำหรับผู้เรียนที่มีความบกพร่องและกลุ่มเด็กอัจฉริยะ
3. ครูและผู้ปกครองมีส่วนได้แนวคิดในการจัดการศึกษาในยุคดิจิทัล
4. สถาบันการศึกษามีความตระหนักในการจัดการเรียนรู้เชิงรุกสำหรับผู้เรียนที่มีความบกพร่องและกลุ่มเด็กอัจฉริยะ

ท้ายที่สุดนี้ ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ปี 2566 วงการศึกษาไทย จะให้ความสำคัญในการดูแลเอาใจใส่เด็กที่มีความต้องการพิเศษเพิ่มขึ้นกว่าเดิม โดยขอความร่วมมือจากครู ผู้ปกครอง และผู้เกี่ยวข้อง ได้ให้โอกาสเด็กได้รับการเรียนรู้ตามความสนใจและเป็นไปได้ทุกคน

### เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2552). *ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง ความพิการ 9 ประเภท*. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2566, จาก [http://law.m-society.go.th/law2016/uploads/lawfile/20100210\\_15\\_14\\_27\\_7714.pdf](http://law.m-society.go.th/law2016/uploads/lawfile/20100210_15_14_27_7714.pdf)
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2562). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 4*. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.kroobannok.com/86627https://www.moe.go.th/%E0%>
- ชนบพร แสงวงนิช และโชติกา ภาชีผล. (2561). การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ศิลปะเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้แบบร่วมมือของนักเรียนในห้องเรียนรวมระดับชั้นประถมศึกษาตอนต้น. *Journal of Education Naresuan University*, 20(4), 45-57.
- จักรกฤษณ์ ผู้พงษ์พัฒน์. (2564). กลยุทธ์การบริหารวิชาการ โรงเรียนขนาดเล็ก แนวคิดใหม่ของการจัดการศึกษา แบบเรียนรวม. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*, 19(2) 2564.
- เบญจา ชลธารนนท์. (2545). *ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการศึกษาแบบเรียนรวม*. กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาการฝึกครู สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏกระทรวงศึกษาธิการ.
- ผดุง อารยะวิญญู. (2553). โปรแกรมวิชาจิตวิทยาและการแนะแนวรูปแบบการจัดการเรียนรวม. *คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ มคอว*. ฉบับที่ 2 ISSN (Print) : 0857-5290.
- สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2557). *สะเต็มศึกษา (STEM Education)* (Power Point). ประกอบการอบรมครูวิทยาศาสตร์. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2566, จาก [http://stemreg.ipst.ac.th/?\\_event=smt63middleschool](http://stemreg.ipst.ac.th/?_event=smt63middleschool)
- สมพร หวานเสรีจ. (2561). การส่งเสริมการจัดการเรียนรวมโดยใช้ SEAT Project. *วารสาร Sillhana*, 6(7), 151-162.
- แสงสุรีย์ ดวงคำน้อย. (2561). การเรียนรู้เชิงรุก: กิจกรรมท้าทายสำหรับผู้เรียนในยุค การศึกษา 4.0. *วารสารมหาวิทยาลัยภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ*, 8(3), 61-71.
- แสงสุรีย์ ดวงคำน้อย และ รัชนิวรรณ อนุตระกูลชัย. (2565). การพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนแบบใฝ่รู้เชิงรุกผ่านกระบวนการวิจัยแบบโครงการ สำหรับครูผู้สอนระดับประถมศึกษาในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 7(2), 464-482.
- เสริมทรัพย์ วรปัญญา และ อภิสรศักดิ์ ภาชนะวรรณ. (2565). การพัฒนารูปแบบ การศึกษาแบบเรียนรวม โรงเรียนประถมศึกษาในประเทศไทย. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 10(5), 2023-2036.

- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2561). *หลักสูตรการฝึกอบรมครูด้านการสอนคนพิการ พุทธศักราช 2561*. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2566, จาก <http://special.obec.go.th/HV3/doc2561/group2/>.
- อรธิดา ประसार. (2552). ศตวรรษใหม่แห่งการจัดการศึกษาแบบเรียนรวม. *วารสารศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 17(1), 56-61.
- อัญชลา เกลี้ยงแก้ว. (2560). *การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการเรียนร่วมของโรงเรียนในสังกัด กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม)*.
- Phukabkhao, P. (2010). *The Proposed Policy for the Effectiveness of Inclusive Schools in Khon Kaen Province*. (Doctoral Dissertation). Khon Kaen. Khon Kaen University.
- Sangsuree Duangkamnoi and Tasanaphorn Sangsriuang. (2022). Developing the Creative Cane Designing STEM Education Unit for Grade 6 Thai Students. *Asia Research Network Journal of Education*, 2(1), 17-26.
- Sriphong, S. (2018). Inclusive Education Model Of Students With Learning Defects In Schools Under The Office Of The Basic Education Commission. *Mahachula Academic Journal*, 5(2) ,198-215.

พฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัล การรับรู้สื่อดิจิทัลที่ส่งผลต่อการรับรู้อิทธิพลของ  
สื่อดิจิทัลของ ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Behavior Of Using Digital Media Perception of Digital Media Affecting  
Perceived Influence of Digital Media Of People In The Northeastern Region

ตรัยรัตน์ ปลื้มปิติชัยกุล

Trairath Pluempitichaikul

อาจารย์ประจำสาขาวิชาดิจิทัลทีวีและสื่อออนไลน์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตขอนแก่น

Lecturer of School of Communication Arts, Sripatum University Khon Kaen Campus

อีเมล: Trirath.pl@spu.ac.th

วันที่รับบทความ (Received)

7 พฤษภาคม 2566

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

15 มิถุนายน 2566

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

27 มิถุนายน 2566

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัล การรับรู้สื่อดิจิทัลที่ส่งผลต่อการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัล และศึกษาแนวทางการสร้างสื่อดิจิทัลให้ตรงกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างสอบถามจากประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อายุ 18 ปีขึ้นไป 400 คน และสัมภาษณ์ 10 คน โดยใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ Regression Analysis ผลการศึกษาพบว่า 1) พฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลของ ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่แตกต่างกัน 2) การรับรู้สื่อดิจิทัลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลของ ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเฉพาะทักษะการวิเคราะห์ และทักษะการมีส่วนร่วม และ 3) แนวทางการสร้างสื่อดิจิทัลให้ตรงกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พบว่า จำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมแสวงหาข้อมูลผ่านสื่อดิจิทัล ที่ผู้บริโภคมีพฤติกรรมอ่านบทวิจารณ์ผลิตภัณฑ์และการให้คะแนน และค้นหาข้อมูลบนโซเชียลมีเดียและแพลตฟอร์มดิจิทัลอื่นๆ เนื้อหาที่ผู้ใช้สร้างขึ้น เช่น บทวิจารณ์จากลูกค้า ภาพถ่าย และวิดีโอ เพื่อให้ได้มุมมองที่แท้จริงและเป็นกลางมากขึ้นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ แนวทางการสร้างสื่อดิจิทัลจึงควรสร้างกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมแสวงหาข้อมูลผ่านสื่อดิจิทัล ของผู้บริโภคโดยการปรับเปลี่ยนการให้ข้อมูลที่เหมาะกับผู้บริโภคแต่ละกลุ่มบุคคลเพื่อให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมมีส่วนร่วมบนสื่อดิจิทัลที่ปรับให้เหมาะสมกับความสนใจและ

ความต้องการของผู้บริโภค จะนำไปสู่ความพึงพอใจและความภักดีของผู้บริโภคได้ดีขึ้น อีกทั้งเมื่อศึกษาการรับรู้สื่อดิจิทัลก่อนตัดสินใจเข้าไปชมสินค้าหรือบริการที่สนใจ

**คำสำคัญ:** พฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัล, การรับรู้สื่อดิจิทัล, แนวทางการสร้างสื่อดิจิทัล, ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

## ABSTRACT

This research aimed to examine the impact of digital media behaviors and perceptions on the people's perception in the northeastern region. Additionally, the study aimed to investigate strategies for developing digital media that better address the needs of the population in this region. The sample group was people in the northeastern region, 400 individuals aged 18 and above, and data will be collected through questionnaires and interviews. The statistical analysis utilized percentages, means, standard deviations, and regression analysis. The results indicated the following: 1) Differences in digital media usage behavior did not significantly influence people's perception of digital media impact in the northeastern region. 2) However, variances in digital media perception significantly affected people's perception of digital media impact, particularly regarding analytical and participation skills. 3) Creating more effective digital media for the northeastern region necessitates understanding their information-seeking behavior, such as reading product reviews and ratings, and searching for information on social media and other digital platforms. User-generated content, such as customer reviews, photos, and videos, can offer a more authentic and unbiased perspective on products or services. Guidelines for digital media creation should be tailored to consumers' behavior in seeking information through digital platforms. They should provide information suitable for each consumer group based on their interests and needs. This approach can enhance customer satisfaction and loyalty. Additionally, studying the perception of digital media before making decisions about visiting products or services of interest is crucial.

**Keywords:** digital media usage behavior, digital media perception, digital media creation guidelines, northeastern region

## บทนำ

ในยุคปัจจุบันสื่อดิจิทัลได้กลายเป็นส่วนสำคัญในชีวิตประจำวันของเรา ด้วยการกำเนิดของอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ดิจิทัลที่มีอยู่อย่างแพร่หลาย สื่อดิจิทัลได้เปลี่ยนวิธีที่เรามีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันและโลกรอบตัวเรา เช่น สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต ทำให้สื่อดิจิทัลสามารถเข้าถึงได้มากขึ้นกว่าเดิม แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, Twitter, Tiktok และ Instagram ได้กลายเป็นแหล่งข่าวหลัก ความบันเทิง และการสื่อสารสำหรับผู้คนหลายล้านคนทั่วโลก อีกทั้งยังมีบริการสตรีมมิ่งออนไลน์ เช่น Netflix และ YouTube ทำให้ผู้คนสามารถรับชมรายการและวิดีโอโปรดได้จากทุกที่ทุกเวลา นอกจากนี้ยังมีแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซอย่าง Amazon และ eBay ที่สามารถช่วยให้การซื้อของสะดวกยิ่งขึ้นด้วยการทำให้ผู้คนสามารถซื้อสินค้าได้ด้วยการคลิกเพียงไม่กี่ครั้ง จึงทำให้สื่อดิจิทัลได้รับความนิยมอย่างมากและกลายเป็นแหล่งข้อมูลและความบันเทิงหลักสำหรับผู้คนนับล้านทั่วโลก (Investopedia, 2023)

การรับรู้สื่อดิจิทัลอาจแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและวัฒนธรรม บางคนมองว่าสื่อดิจิทัลเป็นพลังบวกที่ช่วยยกระดับชีวิตและเชื่อมโยงพวกเขาทั่วโลก ในขณะที่บางคนมองว่าการรับรู้สื่อดิจิทัลเป็นปัญหาที่ก่อให้เกิดความโดดเดี่ยวทางสังคมและการทำลายค่านิยมดั้งเดิม ความแพร่หลายของสื่อดิจิทัลทำให้เกิดความกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย เช่นเดียวกับการแพร่กระจายของข้อมูลที่ผิดและข่าวปลอม อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญคือต้องทราบว่าสื่อดิจิทัลสามารถให้ประโยชน์มากมายเช่นกัน ตัวอย่างเช่น ช่วยให้ผู้คนเข้าถึงข้อมูลและมีส่วนร่วมกับผู้อื่นที่มีความสนใจเหมือนกันได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ สื่อดิจิทัลยังสร้างโอกาสใหม่สำหรับการประกอบการและนวัตกรรม ทำให้ผู้คนสามารถเริ่มต้นธุรกิจและเข้าถึงผู้ชมที่ไม่สามารถเข้าถึงได้ก่อนหน้านี้ ในที่สุด ดังนั้นการศึกษาแนวคิดการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัล พฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัล และการรับรู้สื่อดิจิทัลของผู้คนที่เกี่ยวข้องกับสื่อดิจิทัลจึงมีความสำคัญในการนำมาสร้างแนวทางการสร้างสื่อดิจิทัลให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ค่านิยม และภูมิหลังทางวัฒนธรรม สิ่งสำคัญคือต้องเข้าหาสื่อดิจิทัลด้วยมุมมองเชิงวิพากษ์และรอบรู้ และตระหนักถึงประโยชน์และข้อเสียที่อาจเกิดขึ้น (Pew Research Center, 2021)

การใช้สื่อดิจิทัลจึงแตกต่างกันไปตามภูมิภาคต่างๆ โดยประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากผลสำรวจข้อมูลสื่อดิจิทัลชื่อดังในนาม TikTok พบว่า ประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเสพสื่อดิจิทัลแบบเดิมน้อยลง โดย 96% ใช้เวลาบนโลกออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนมากกว่า 5.21 ชั่วโมงต่อวัน ซึ่งมากกว่า 3.5 เท่าของสื่อโทรทัศน์ และยังคงมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง สิ่งนี้ถือเป็นข้อมูลสำคัญที่ชี้ให้เห็นว่า การออนไลน์บนสมาร์ทโฟนซึ่งเป็นหน้าจอส่วนตัวที่ตอบสนองความสนใจของปัจเจกบุคคล ในขณะที่โทรทัศน์อาจหมายถึงการแบ่งปันหน้าจอระหว่างคนในครอบครัว การที่ผู้คนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือใช้เวลาออนไลน์เกือบ 6 ชั่วโมงต่อวันนั้น ทำให้สื่อดิจิทัลในแพลตฟอร์มและโซเชียลมีเดียที่สร้างความบันเทิงในรูปแบบกิจกรรมออนไลน์ได้รับความนิยม เมื่อเปรียบเทียบกับเวลาเฉลี่ยต่อวันในกิจกรรมออนไลน์ และเพื่อเจาะลึกประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ TikTok จึงได้ทำการสำรวจเชิงลึกร่วมกับ Toluna พบว่า ประชาชนใน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือใช้เวลาเกือบ 2.3 ชั่วโมง (138 นาที) บน TikTok ซึ่งมากกว่าเวลาเฉลี่ยของประชาชนในกรุงเทพฯ ซึ่งนับเป็นข้อมูลใหม่ที่น่าสนใจ ทั้งนี้กลุ่มประชาชนในกรุงเทพฯ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการบริโภคคอนเทนต์เป็นอันดับหนึ่งร่วมกัน เป็นข้อมูลที่น่าสนใจอีกแง่มุมหนึ่งซึ่งให้เห็นว่า ประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีส่วนร่วมในสื่อดิจิทัลสูงมาก พวกเขาไม่เพียงแต่เข้ามาดูหรือไลฟีดไปเรื่อย ๆ แต่ยังมีส่วนร่วมบนแพลตฟอร์ม ไม่ว่าจะเป็น Like Share หรือ Comment ซึ่งคอนเทนต์ที่สามารถจุดประกายความคิดให้กับแบรนด์ในการสร้างการเข้าถึงและมีส่วนร่วมกับประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ความบันเทิง โดยมีแนวโน้มที่จะให้ความสนใจมากกว่าประชาชนในภูมิภาคอื่น 1.14 เท่า ความงาม มีแนวโน้มที่จะให้ความสนใจมากกว่าประชาชนในภูมิภาคอื่น 1.20 เท่า แฟชั่นมีแนวโน้มที่จะให้ความสนใจมากกว่าประชาชนในภูมิภาคอื่น 1.28 เท่า รวมถึงคอนเทนต์ประเภท แฟชั่น บ้านและสวน แม่และเด็ก ที่ได้รับความนิยมสูงมากในช่วงที่ผ่านมา จึงเป็นโอกาสที่ดีสำหรับแบรนด์ในการสร้างการเข้าถึงประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (TikTok, 2565)

อีกทั้งอิทธิพลของสื่อดิจิทัลมีต่อพฤติกรรมผู้บริโภคมากขึ้นและได้กลายเป็นประเด็นสำคัญของการศึกษาในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา ด้วยการเพิ่มขึ้นของสื่อดิจิทัล ได้แก่ โซเชียลมีเดีย อีคอมเมิร์ซ และตลาดออนไลน์ ผู้บริโภคจึงหันมาใช้ช่องทางดิจิทัลมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อโดยใช้ข้อมูล ความสะดวกสบายและการเข้าถึงของสื่อดิจิทัล จึงทำให้ได้ปฏิวัติวิธีที่ผู้บริโภคโต้ตอบกับแบรนด์และผลิตภัณฑ์ โดยให้ข้อมูลมากมายเพียงปลายนิ้วสัมผัส สิ่งนี้มีผลกระทบอย่างมากต่อกลยุทธ์การตลาดและการโฆษณาแบบดั้งเดิม เนื่องจากธุรกิจต่าง ๆ ต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัล เมื่อเข้าใจถึงอิทธิพลของสื่อดิจิทัลที่มีต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค ธุรกิจต่างๆ จะสามารถพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นและมีส่วนร่วมกับกลุ่มเป้าหมายได้ดีขึ้น (Wang, J., & Xie, J., 2022)

โดยสรุปแล้ว สื่อดิจิทัลได้กลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้มีอิทธิพลต่อวิธีสื่อสาร เข้าถึงข้อมูล และมีส่วนร่วมกับโลกรอบตัวเรา แม้ว่าสื่อดิจิทัลจะให้ประโยชน์มากมาย แต่ก็นำเสนอความท้าทายและข้อเสียที่อาจเกิดขึ้น เช่น ความกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย การแพร่กระจายของข้อมูลที่ผิด และผลกระทบของการใช้งานที่มากเกินไปต่อสุขภาพจิตและร่างกาย (Wang, J., & Xie, J., 2022) ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัล การรับรู้สื่อดิจิทัลที่ส่งผลต่อการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลของ ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัล และการรับรู้สื่อดิจิทัลส่งผลต่อการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลของ ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือในการสร้างการเข้าถึงประชาชน และนำไปเป็นแนวทางการสร้างสื่อดิจิทัลให้ตรงกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัล ที่ส่งผลต่อการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลของ ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาการรับรู้สื่อดิจิทัลที่ส่งผลต่อการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลของ ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างสื่อดิจิทัลให้ตรงกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

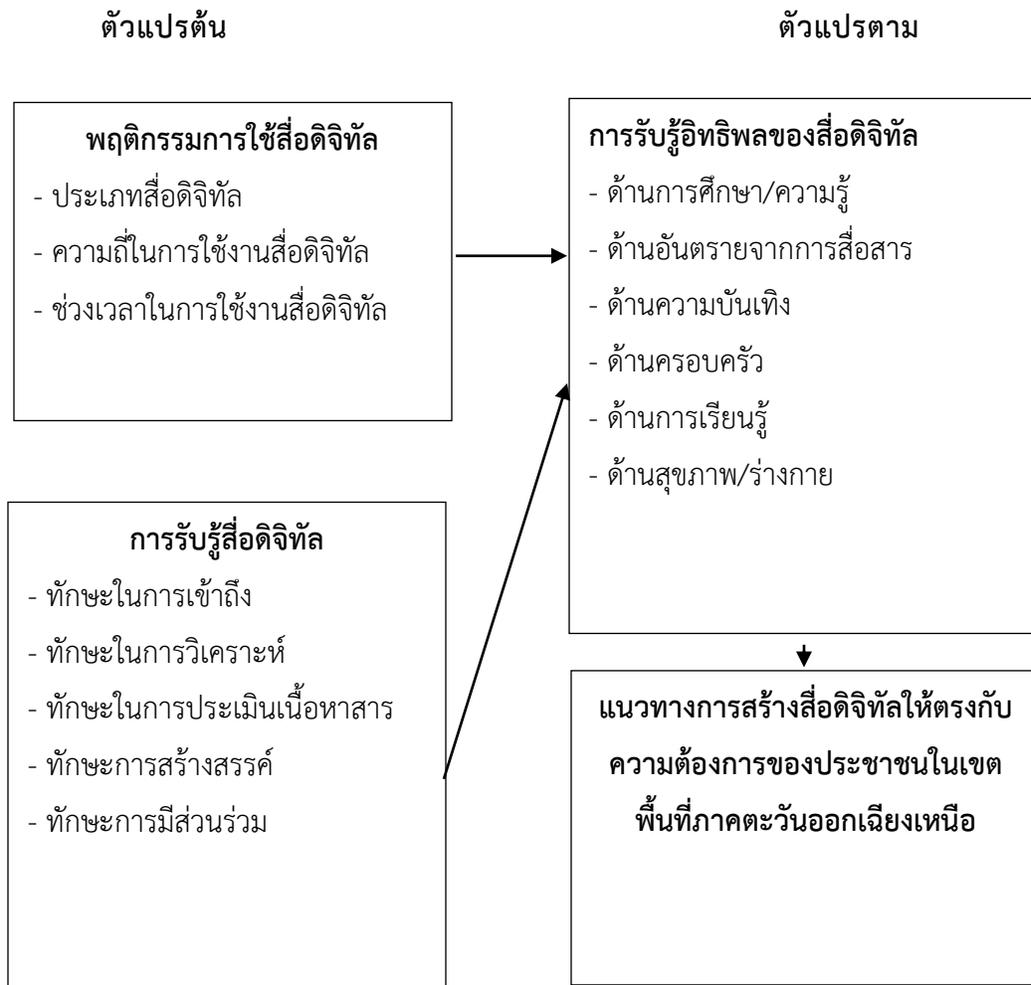
### สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลของ ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้สื่อดิจิทัลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลของ ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัล (Korte, 2022)และการรับรู้สื่อดิจิทัล (พิทักษ์ศักดิ์ ทิศาภาคย์ และคณะ, 2562) ที่จะส่งผลต่อการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลของ ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (Korte, M., 2022; Liu, P. L., 2020; Mathew, V., & Soliman, M., 2021) ในการนำไปเป็นแนวทางการสร้างสื่อดิจิทัลให้ตรงกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถแสดงกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดของงานวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้งหมด 10 จังหวัด ได้แก่ ขอนแก่น ชัยภูมิ นครราชสีมา บุรีรัมย์ ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ อุตรธานี และอุบลราชธานี จำนวน 15,702,327 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2565)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อายุ 18 ปีขึ้นไป โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, T., 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เลือกวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

## การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษารั้งนี้เป็นผู้ประกอบการในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อายุ 18 ปีขึ้นไป จังหวัดละ 1 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 10 คน ที่ใช้สื่อดิจิทัลในการโฆษณาสินค้าและบริการ เพื่อเป็นศึกษาแนวทางการสร้างสื่อดิจิทัลให้ตรงกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ที่ตรวจคำถามทุกข้อได้ค่า IOC เท่ากับ 0.6-1.00 และค่า Reliability เท่ากับ 0.886 ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัล

ส่วนที่ 3 การรับรู้สื่อดิจิทัล

ส่วนที่ 4 การรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก (In-depth Interview) กับประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อายุ 18 ปีขึ้นไป โดยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและคำถามปลายเปิด โดยแบบสัมภาษณ์ข้อคำถาม 4 ข้อ เพื่อแนวทางการสร้างสื่อดิจิทัลให้ตรงกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

1. ก่อนท่านจะซื้อสินค้าหรือบริการท่านมีพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลอะไรบ้างผ่านสื่อดิจิทัล
2. ในปัจจุบันท่านรับรู้สื่อดิจิทัลอย่างไรบ้างก่อนตัดสินใจเข้าไปชมสินค้าหรือบริการที่ท่านสนใจ
3. ท่านการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลในการซื้อสินค้าหรือบริการอย่างไรบ้าง
4. ท่านกลัวผู้ประกอบการที่ขายสินค้าหรือบริการให้ท่านนำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปเปิดเผยหรือไม่

### วิธีรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างโดยตรงคือ ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้งหมด 10 จังหวัด ได้แก่ ขอนแก่น ชัยภูมิ นครราชสีมา บุรีรัมย์ ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ อุดรธานี และอุบลราชธานี จำนวน 400 คน และผู้ประกอบการในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อายุ 18 ปีขึ้นไป จังหวัดละ 1 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 10 คน ที่ใช้สื่อดิจิทัลในการโฆษณาสินค้าและบริการ โดยผู้วิจัยขอความร่วมมือกับประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในการดำเนินการตอบแบบสอบถามโดยการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) แล้วเก็บด้วยตนเอง มีทั้งคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Questions) และคำถามปลายเปิด (Open-ended

Questions) และทำการโดยตรวจสอบความถูกต้องความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมากำหนดรหัสคำตอบเพื่อทำการวิเคราะห์ประมวลผลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพผู้ศึกษาได้ใช้แบบสัมภาษณ์ เน้นการบรรยายเป็นหลัก และการสังเกตโดยตรง (Direct Observation) โดยเก็บข้อมูลจากบุคคลที่ได้เลือกสรรมาอย่างดีแล้ว นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อช่วยเสริมงานวิจัยเพราะเป็นคำตอบที่ค่อนข้างชัดเจนและหนักแน่น การสังเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย ดำเนินการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เรื่อง พฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัล การรับรู้สื่อดิจิทัลที่ส่งผลต่อการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลของ ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีวิธีวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติที่ใช้ในเชิงพรรณนา เพื่อบรรยายเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามโดยแจกแจงและนำเสนอในรูปแบบความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ไว้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 การรับรู้สื่อดิจิทัล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4 การรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งประกอบด้วย การใช้การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลของประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้สื่อดิจิทัลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลของประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)

## สรุปผลการวิจัย

1. พฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัล ที่ส่งผลต่อการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลของ ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า พฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลของ ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) พฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลกับการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลของ ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลของ ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	B	SE	t	Sig.
ค่าคงที่ (constant)	3.786	.066	57.007	.000
ด้านช่วงเวลา (X <sub>1</sub> )	.012	.012	1.038	.300
ด้านประเภทสื่อ(X <sub>2</sub> )	-.034	.019	-1.813	.071
ด้านระยะเวลา(X <sub>3</sub> )	-.014	.013	-1.039	.299
R square = 0.015      F = 2.038      Sig =0.108				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. การรับรู้สื่อดิจิทัลที่ส่งผลต่อการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลของ ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า การรับรู้สื่อดิจิทัลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลของ ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 2** ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) การรับรู้สื่อดิจิทัลกับการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลของ ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลของ ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	B	SE	t	Sig.
ค่าคงที่ (constant)	2.501	.120	20.912	.000
ด้านทักษะในการเข้าถึง (X <sub>1</sub> )	.006	.027	.223	.824
ด้านทักษะในการวิเคราะห์ (X <sub>2</sub> )	.125	.030	4.107	.000*
ด้านทักษะในการประเมินเนื้อหาสาร (X <sub>3</sub> )	.036	.039	.922	.357
ด้านทักษะการสร้างสรรค์ (X <sub>4</sub> )	.075	.038	1.966	.050
ด้านทักษะการมีส่วนร่วม (X <sub>5</sub> )	.075	.020	3.832	.000*
R square = 0.238      F = 24.673      Sig =0.000*				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) แนวทางการสร้างสื่อดิจิทัลให้ตรงกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พบว่า พฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลผ่านสื่อดิจิทัลเป็นสิ่งสำคัญในการตัดสินใจซื้ออย่างชาญฉลาด โดยทั่วไป ผู้บริโภคจะค้นหาข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการบนเว็บไซต์ของบริษัท อ่านบทวิจารณ์ผลิตภัณฑ์และการให้คะแนน และค้นหาข้อมูลบนโซเชียลมีเดียและแพลตฟอร์มดิจิทัลอื่น ๆ เนื้อหาที่ผู้ใช้สร้างขึ้น เช่น บทวิจารณ์จากลูกค้า ภาพถ่าย และวิดีโอ อีกทั้งเมื่อศึกษาการรับรู้สื่อดิจิทัลก่อนตัดสินใจเข้าไปชมสินค้าหรือบริการที่สนใจ พบว่าสื่อดิจิทัลทำหน้าที่เป็นแหล่งการรับรู้ที่สำคัญสำหรับผู้บริโภคก่อนที่จะเยี่ยมชมผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สนใจ โดยให้ข้อมูลที่มีค่าแก่ผู้บริโภคในการตัดสินใจ และผู้ประกอบการต้องใช้ประโยชน์จากช่องทางสื่อดิจิทัลต่างๆ เพื่อเข้าถึงและมีส่วนร่วมกับผู้บริโภคที่มีศักยภาพ และความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับอิทธิพลของสื่อดิจิทัลต่อการซื้อสินค้าหรือบริการมีหลากหลาย โดยเน้นย้ำถึงความจำเป็นในการคิดอย่างรอบคอบและเหมาะสมในบทบาทของสื่อดิจิทัลในประสบการณ์การช้อปปิ้ง ผลการศึกษานี้ได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อายุ 18 ปีขึ้นไป จังหวัดละ 1 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 10 คน ที่ใช้สื่อดิจิทัลในการโฆษณาสินค้าและบริการ เพื่อสรุปเป็นแนวทางดังกล่าว

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์จึงสามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. จากการศึกษากฎพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัล ที่ส่งผลต่อการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลของ ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า พฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลของ ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะการรับรู้ของผู้คนเกี่ยวกับอิทธิพลของสื่อดิจิทัลอาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอื่นนอกเหนือจากพฤติกรรมการใช้งานสื่อดิจิทัล เช่น สภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม หรือความเชื่อและค่านิยมส่วนบุคคล หรือสื่อดิจิทัลอาจส่งผลกระทบเล็กน้อยหรือบุคคลอาจมีความเชื่อและทัศนคติของตนเองต่อสื่อดิจิทัลอยู่แล้ว ซึ่งพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปอาจทำให้ประชาชนการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลได้ไม่แตกต่างกันมากนัก เพราะมีสื่อ Youtube Tiktok Instagram หรือ Facebook ทำวีดีโอสอนการใช้สื่อดิจิทัลในปัจจุบันมากมายจึงทำให้ประชาชนรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลว่าต้องรับมืออย่างไรบ้างในการป้องกันพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลไม่พึงประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลของ ปวีร์รวี อินนุพัฒน์ (2564) พบว่า พฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลจะส่งผลต่อการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลผ่านโซเชียลมีเดีย เว็บไซต์ และแอปพลิเคชันมือถือ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wang, J., & Xie, J. (2022) ศึกษาการสำรวจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัล และการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลบนแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย พบว่าพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัล ส่งผลต่อการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลบนแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

2. จากการศึกษาการรับรู้สื่อดิจิทัลที่ส่งผลต่อการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลของ ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า การรับรู้สื่อดิจิทัลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลของ ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเฉพาะ ทักษะการวิเคราะห์ และทักษะการมีส่วนร่วม อาจเป็นเพราะการรับรู้สื่อดิจิทัลด้วยทักษะการวิเคราะห์ สามารถ ช่วยให้บุคคลเข้าใจว่าสื่อดิจิทัลทำงานอย่างไรและมีอิทธิพลต่อผู้บริโภคอย่างไร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริโภคสามารถ ประเมินข้อมูลที่พบทางออนไลน์ได้อย่างมีวิจารณญาณ และสื่อดิจิทัลยังสามารถดึงดูดการมีส่วนร่วมได้ดีมาก จนทำให้บุคคลสามารถมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันกับสื่อดิจิทัล โดยการสร้างและแบ่งปันเนื้อหาที่สะท้อนถึงมุมมอง ของตนเอง เห็นได้จากธุรกิจขายของออนไลน์ เนื่องจากเว็บไซต์ แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย และแพลตฟอร์มดิจิทัล อื่น ๆ มีการแข่งขันกันมากในปัจจุบัน ทำให้การช้อปปิ้งออนไลน์กลายเป็นตัวเลือกยอดนิยม การประเมินข้อมูล เว็บไซต์และบัญชีโซเชียลมีเดียที่มีชื่อเสียงและมีประวัติในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเป็นกลาง รวมถึง การค้นหาข้อมูลจากร้านค้าธุรกิจต่าง ๆ มาเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ทางออนไลน์ จะทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจอย่างรอบ รู้มากขึ้นเกี่ยวกับการบริโภคสื่อ ในทำนองเดียวกันผู้บริโภคก็รับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลด้วยว่า สื่อดิจิทัลช่วยให้ซื้อ ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นจากบ้านได้อย่างสะดวกสบาย และมีการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคไว้ ผู้บริโภคจึง กังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของการช้อปปิ้งออนไลน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อต้องมีการแบ่งปันข้อมูลส่วนบุคคลกับ ผู้บริโภคอื่นๆ ก็ยังกังวลเกี่ยวกับศักยภาพในการหลอกลวงและการฉ้อโกงทางออนไลน์ ผู้บริโภคจึงให้ความสำคัญ ของความปลอดภัยในการซื้อของออนไลน์เป็นอย่างมาก การรับรู้สื่อดิจิทัลจึงส่งผลต่อการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัล ของผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีการรับรู้สื่อดิจิทัล ของทินกร โพธิ์สีทา (2563) พบว่า การรับรู้สื่อดิจิทัลสามารถมีผลกระทบอย่างมากต่อการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลเช่น ปัญหาสุขภาพจิตและ ความเป็นอยู่ที่ดี อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวินี สุจริตสาธิต (2563) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ของ ผู้บริโภคในการโฆษณาผ่านสื่อออนไลน์อินสตาแกรม พบว่าปัจจัยต่อการรับชมสื่อส่วนใหญ่มีการพบเห็นโฆษณา ผ่านสื่อดิจิทัลในลักษณะวิดีโอ และเมื่อได้รับหรือพบเห็นโฆษณาผ่านสื่อดิจิทัลจะอ่านคร่าวๆ แล้วลบทิ้ง หากมี การแจ้งเตือนโฆษณาผ่านสื่อดิจิทัลมักจะดำเนินการอ่านก่อนแล้วจึงลบทิ้ง เนื่องกลุ่มตัวอย่างมีทักษะการคิด วิเคราะห์ว่าสื่อดิจิทัลนั้นเป็นสิ่งที่ไม่ต้องการ การรับรู้สื่อดิจิทัลในด้านทักษะการคิดวิเคราะห์ที่แตกต่างกัน จึงส่งผล ต่อการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลของประชาชนต่างกัน

3. จากการศึกษาแนวทางการสร้างสื่อดิจิทัลให้ตรงกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พบว่า จำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมแสวงหาข้อมูลผ่านสื่อ ดิจิทัล ที่ผู้บริโภคมีพฤติกรรมอ่านบทวิจารณ์ผลิตภัณฑ์และการให้คะแนน และค้นหาข้อมูลบนโซเชียลมีเดียและ แพลตฟอร์มดิจิทัลอื่นๆ เนื้อหาที่ผู้ใช้สร้างขึ้น เช่น บทวิจารณ์จากลูกค้า ภาพถ่าย และวิดีโอ เพื่อให้ได้มุมมองที่ แท้จริงและเป็นกลางมากขึ้นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ แนวทางการสร้างสื่อดิจิทัลจึงควรสร้างกลยุทธ์ที่ สอดคล้องกับพฤติกรรมแสวงหาข้อมูลผ่านสื่อดิจิทัล ของผู้บริโภคโดยการปรับเปลี่ยนการให้ข้อมูลที่เหมาะกับ

ผู้บริโภคแต่ละกลุ่มบุคคลเพื่อให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการมีส่วนร่วมบนสื่อดิจิทัลที่ปรับให้เหมาะสมกับความสนใจและความต้องการของผู้บริโภค จะนำไปสู่ความพึงพอใจและความภักดีของผู้บริโภคได้ดีขึ้น อีกทั้งเมื่อศึกษาการรับรู้สื่อดิจิทัลก่อนตัดสินใจเข้าไปชมสินค้าหรือบริการที่สนใจ พบว่า ผู้บริโภครับรู้สื่อดิจิทัล ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย การตลาดผ่านอีเมล โฆษณาออนไลน์ เซิร์ชเอ็นจิน และปากต่อปาก ว่าสามารถนำมารวบรวมข้อมูลแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย แคมเปญอีเมล และโฆษณาออนไลน์ช่วยให้ผู้บริโภคเห็นผลิตภัณฑ์หรือบริการ ดังนั้นแนวทางการสร้างสื่อดิจิทัลจึงควรสร้างกลยุทธ์ผู้ประกอบการต้องใช้ประโยชน์จากช่องทางสื่อดิจิทัลต่างๆ เพื่อเข้าถึงและมีส่วนร่วมกับผู้บริโภคที่มีศักยภาพ นอกจากนี้ยังพบการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลในการซื้อสินค้าหรือบริการว่ามีความคิดเห็นและมุมมองที่หลากหลายในหมู่ผู้บริโภคทั้งข้อดีและข้อเสีย ได้แก่ ความสะดวกสบายและการเข้าถึงข้อมูลที่ได้รับจากสื่อดิจิทัล สามารถค้นหาผลิตภัณฑ์และเปรียบเทียบข้อมูลกับร้านอื่นได้โดยไม่ต้องเข้าไปที่หน้าร้านค้า การเสพติดการช้อปปิ้ง และการหลอกลวงทางออนไลน์ ดังนั้นแนวทางการสร้างสื่อดิจิทัลจึงควรสร้างกลยุทธ์เพื่อให้ผู้บริโภคเห็นถึงความจำเป็นในการคิดอย่างรอบคอบและเหมาะสมในประสบการณ์การช้อปปิ้งว่าสินค้านั้นมีประโยชน์ต่อผู้บริโภคจริง และเมื่อศึกษาความกลัวในการนำข้อมูลส่วนตัวไปเปิดเผยพบว่า ผู้บริโภคมีความกลัวและกังวลในการปกป้องความเป็นส่วนตัว ดังนั้นแนวทางการสร้างสื่อดิจิทัลผู้ประกอบการจึงควรจัดการกับข้อกังวลนี้ โดยการที่ผู้ประกอบการหรือธุรกิจมีแนวปฏิบัติในการรวบรวมข้อมูลที่โปร่งใส การปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูล มาตรการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่เข้มงวด และตัวเลือกในการเข้าร่วมและการเลือกไม่ใช้ที่ชัดเจนสำหรับผู้บริโภค เพื่อสร้างความไว้วางใจและความเคารพในการปกป้องความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของจริยธรรมในการใช้สื่อดิจิทัล ของอาทิตยา ทรัพย์สินวิวัฒน์ (2563) พบว่าแนวทางปฏิบัติ หรือควบคุมการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ ซึ่งเมื่อพิจารณาจริยธรรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์แล้ว สามารถสรุปได้ 4 ประเด็น คือ ต้องให้สิทธิที่เจ้าของสามารถที่จะควบคุมข้อมูลของตนเองในการเปิดเผยให้กับผู้อื่น ข้อมูลจะมีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลด้วย トラบใดที่ท่านยังเป็นบุคคลที่มีสิทธิในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ซื้อมา การคัดลอกโปรแกรมให้กับบุคคลอื่น เป็นการกระทำที่ต้องพิจารณาให้รอบคอบก่อนที่ท่านมีสิทธิในโปรแกรมนั้นในระดับใด และการป้องกันการเข้าไปดำเนินการกับข้อมูลของผู้ใช้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง และเป็นการรักษาความลับของข้อมูล พบว่า อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของภาวินี สุจริตสาธิต (2563) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้บริโภคในการโฆษณาผ่านสื่อออนไลน์อินสตาแกรม พบว่า การสื่อให้เข้าใจและตรงกับกลุ่มผู้บริโภคได้อย่างชัดเจน สำหรับนักวางแผนทางการตลาดและบุคคลทั่วไปที่ทำการใช้สื่อดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการโปรโมทสินค้าและบริการ ทั้งยังช่วยให้เข้าใจการลงโฆษณาในสื่อดิจิทัลว่าควรเป็นจะแนวทางใด เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการซื้อสินค้าและบริการ จนถึงทำให้ทราบถึงพฤติกรรมและทัศนคติของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ

## ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากผู้บริโภคแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ดังนั้นจากการศึกษาควรสร้างกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมแสวงหาข้อมูลผ่านสื่อดิจิทัล ของผู้บริโภคโดยการปรับเปลี่ยนการให้ข้อมูลที่เหมาะกับผู้บริโภคแต่ละกลุ่มบุคคล เพื่อให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมมีส่วนร่วมบนสื่อดิจิทัลที่ปรับให้เหมาะสมกับความสนใจและความต้องการของผู้บริโภค จะนำไปสู่ความพึงพอใจและความภักดีของผู้บริโภคได้ดีขึ้น

2. เนื่องจากผู้บริโภคทราบว่าผู้บริโภครู้สื่อดิจิทัล ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย การตลาดผ่านอีเมล โฆษณาออนไลน์ เสิร์ชเอ็นจิ้น และปากต่อปาก ดังนั้นจากการศึกษาควรสร้างกลยุทธ์โดยที่ผู้ประกอบการควรใช้ประโยชน์จากช่องทางสื่อดิจิทัลต่างๆ เพื่อเข้าถึงและมีส่วนร่วมกับผู้บริโภคที่มีศักยภาพมากที่สุด

3. เนื่องจากผู้บริโภครับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลในการซื้อสินค้าหรือบริการว่า สะดวกสบายและการเข้าถึงข้อมูล สามารถค้นหาผลิตภัณฑ์และเปรียบเทียบข้อมูลกับร้านอื่นได้ อีกทั้งยังมีข้อเสีย การเสพติดการช้อปปิ้ง และการหลงทางออนไลน์ ดังนั้นจากการศึกษาควรสร้างกลยุทธ์โดยที่ผู้ประกอบการควรสร้างสื่อดิจิทัลที่สามารถให้ผู้บริโภคเห็นถึงความจำเป็นในการช้อปปิ้งว่าสินค้านั้นมีประโยชน์ต่อผู้บริโภคจริง

4. เนื่องจากผู้บริโภคมีความกลัวและกังวลในการปกป้องความเป็นส่วนตัว ดังนั้นจากการศึกษาควรสร้างกลยุทธ์เพื่อปกป้องความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภค โดยการให้ผู้ประกอบการหรือธุรกิจฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว และมีแนวปฏิบัติในการรวบรวมข้อมูลที่โปร่งใส การปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูล มาตรการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่เข้มงวด และตัวเลือกในการเข้าร่วมและการเลือกไม่ใช้ที่ชัดเจนสำหรับผู้บริโภค

## ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาการสื่อสารการตลาดดิจิทัลในการสร้างการรับรู้สื่อดิจิทัล ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย การตลาดผ่านอีเมล โฆษณาออนไลน์ เสิร์ชเอ็นจิ้น และปากต่อปาก กับผู้บริโภคแต่ละกลุ่มบุคคล เพื่อศึกษาการสื่อสารใดที่สามารถสร้างการมีส่วนร่วม โดยการทำโฆษณาผ่านช่องทางสื่อดิจิทัล

2. ควรทำการศึกษาผลกระทบของการเสพติดการช้อปปิ้งออนไลน์และการหลงทางออนไลน์ เพื่อวิเคราะห์การเสพติดการซื้อของออนไลน์และการฉ้อโกงทางออนไลน์สะท้อนให้เป็นถึงปัญหาและสร้างแนวทางของการซื้อสินค้าออนไลน์ต่อไป

3. ควรทำการศึกษาเจาะจงไปที่ธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งในการศึกษารับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลในการซื้อสินค้าหรือบริการ ของผู้บริโภคเพื่อทราบพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัล การรับรู้สื่อดิจิทัลที่ส่งผลต่อการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลของประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือในธุรกิจนั้นโดยเฉพาะ

## กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ จากมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตขอนแก่น

## เอกสารอ้างอิง

- ทินกร โพธิ์สีทา. (2563). การรับรู้การสื่อสารการส่งเสริมการขายผ่านระบบออนไลน์ร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 34(110), 67-76.
- ปวีร์รวี อินนุพัฒน์. (2564). การสื่อสารเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจด้านภัยดิจิทัลให้แก่ประชาชน. *วารสารนิเทศศาสตร์ มสธ.*, 11(2), 21-36.
- พิทักษ์ศักดิ์ ทิศาภาคย์ ชนัญสรุ อรณพ ณ อยุธยา และวีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา. (2562). การพัฒนาตัวบ่งชี้การรู้เท่าทันสื่อ สารสนเทศ และเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อส่งเสริมความเป็นพลเมืองประชาธิปไตยของผู้สูงอายุในประเทศไทย. *วารสารการสื่อสารมวลชน*, 7(1), 147-190.
- ภาวิณี สุจริตสาธิต. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้บริโภคในการโฆษณาผ่านสื่อออนไลน์อินสตาแกรม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2565). *ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก <http://www.nso.go.th/sites/>
- อาทิตยา ทรัพย์สินวิวัฒน์. (2563). การเปิดรับสื่อของผู้ฟังเจนเอเรชันวาย ที่มีต่อองค์ประกอบการสื่อสารของพอดแคสต์. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 2(16), 125-135.
- Investopedia. (2023). *Is Having a Smartphone a Requirement in 2023?*. [online]. Retrieved June 1, 2022, from: <https://www.investopedia.com/is-having-a-smartphone-a-requirement-in-2021-5190186>
- Korte, M. (2022). The impact of the digital revolution on human brain and behavior: where do we stand?. *Dialogues in clinical neuroscience*, 14(1), 101-111.
- Liu, P. L. (2020). COVID-19 information seeking on digital media and preventive behaviors: The mediation role of worry. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 23(10), 677-682.
- Mathew, V., & Soliman, M. (2021). Does digital content marketing affect tourism consumer behavior? An extension of technology acceptance model. *Journal of Consumer Behaviour*, 20(1), 61-75.
- Pew Research Center. (2021). *Mobile Fact Sheet*. [online]. Retrieved June 1, 2022, from: <https://www.pewresearch.org/internet/fact-sheet/mobile/>

- TikTok (2565). *TikTok เผยข้อมูลตลาดภูมิภาค เจาะลึกภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เบิกทางโอกาสใหม่ให้ธุรกิจ*. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก <https://newsroom.tiktok.com/th-th/as-digital-drives-purchase-decisions-tiktok-emerges-as-a-favorite-platform-in-upcountry-with-engagement-solutions-for-brands-at-hand>.
- Wang, J., & Xie, J. (2022). *Exploring the factors influencing users' learning and sharing behavior on social media platforms*. Library Hi Tech, (ahead-of-print).
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis-3*. New York : Harper.

ความสามารถคิดบริหารจัดการตนของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้  
ในห้องเสริมวิชาการ

Executive Function Skills of Students with Learning Disabilities (LD) in  
Resource Room

ฐาปณีย์ แสงสว่าง<sup>1</sup> รัชฎา ทับเทศ<sup>2</sup> ฐิติพงษ์ สุภวัฒน์ภิญโญ<sup>3</sup>

อัญชัญ โทนเดี้ยว<sup>4</sup> และปิยพร แก้วภิรมย์<sup>5</sup>

Thapanee Saengsawang<sup>1</sup>, Rachada Tubtes<sup>2</sup>, Thitipong Supawatpinyo<sup>3</sup>,

Anchan Tondeaw<sup>4</sup>, and Piyaporn Kaewpirom<sup>5</sup>

<sup>1,3,4,5</sup>ศูนย์ศึกษาและพัฒนาการจัดการศึกษาพิเศษ “คุณพุ่ม” คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

<sup>2</sup>โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อีเมล: fedutpns@ku.ac.th

วันที่รับบทความ (Received)

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

25 พฤษภาคม 2566

10 มิถุนายน 2566

27 มิถุนายน 2566

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสามารถคิดบริหารจัดการตนของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ในห้องเสริมวิชาการ กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษาเป็นนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ระดับชั้น ประถมศึกษาปีที่ 3 – 6 ของโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 13 คน ที่ผ่านการวินิจฉัยจากจิตแพทย์เด็กและวัยรุ่น โดยมีครูห้องเสริมวิชาการเป็นผู้ให้ข้อมูลในแบบวัดความสามารถคิดบริหารจัดการตนสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย พบว่า 1) นักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ เพศชายมีคะแนนที่ปกติเฉลี่ยของความสามารถคิดบริหารจัดการตนในทุกทักษะ ทุกองค์ประกอบ และภาพรวม สูงกว่าเพศหญิง และ 2) นักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ จำนวน 5 คน มีโปรไฟล์ความสามารถคิดบริหารจัดการตนองค์ประกอบการกำกับอารมณ์ สูงกว่าการคิดเกี่ยวกับการรู้คิดและการกำกับพฤติกรรม และจำนวน 5 คน มีโปรไฟล์ความสามารถคิดบริหารจัดการตนองค์ประกอบการกำกับอารมณ์ ต่ำกว่าการคิดเกี่ยวกับการรู้คิด และการกำกับพฤติกรรม อธิบายได้ว่า ความสามารถคิดบริหารจัดการตนของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้สามารถพัฒนาได้

**คำสำคัญ:** ความสามารถคิดบริหารจัดการตน, ภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้, โปรไฟล์, ห้องเสริมวิชาการ

**ABSTRACT**

This research aimed to study the Executive Function skills (EFs) profile of students with Learning Disabilities (LD) in resource room. The participants were 13 students with LD from grades 3 to 6 at Kasetsart University laboratory school: center for educational research and development, in the second semester of 2017 academic year. The students were diagnosed with LD by a child and adolescent psychiatrist. The resource room teachers completed executive function scales for the elementary school students – teacher form (X-FunS) to identify EFs scores of their students. The data were analyzed using descriptive statistics.

The results indicated; 1) Mean T-scores of EFs of boys with LD had higher EFs in each domain, and the overall scores than girls with LD. 2) T-scores of EFs profiles of students with LD found that 38% showed an emotional regulation higher than the metacognition and behavioral regulation, and 38% showed an emotional regulation lower than the metacognition and behavioral regulation. According to these results, described as EFs of students with LD can be developed.

**Keywords:** Executive Function Skills, Learning Disabilities, Profile, Resource Room

**บทนำ**

โรคการเรียนรู้บกพร่อง (Specific Learning Disorder: SLD) หรือภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ (Learning Disabilities: LD) เป็นโรคที่มีสาเหตุเกิดจากความผิดปกติในการทำงานของสมอง ส่วนหนึ่งเกี่ยวข้องกับ Broca's Area ในกลีบสมองส่วนหน้า ทำให้มีปัญหาด้านการอ่าน การเขียนหนังสือ หรือการคิดคำนวณ โดยที่ทำได้ไม่ได้เลยหรือทำได้บ้างในระดับชั้นที่ต่ำกว่าชั้นเรียนจริง 2 ชั้นเรียน ทั้งที่ระดับสติปัญญาอยู่ในเกณฑ์ปกติ ทั้งนี้ 2 ใน 3 ของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ (ร้อยละ 66.66) มีภาวะสมาธิสั้นร่วมด้วย (ชาญวิทย์ พรนภดล, 2558) รวมถึงมีความยากลำบากทางความสามารถคิดบริหารจัดการตน เช่น การจดบันทึกความคิดเป็นลายลักษณ์อักษร การตอบคำถามด้วยวาจา หรือการเขียนที่มีประสิทธิภาพ การทำโครงการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดและมีองค์ประกอบที่จำเป็นครบถ้วน การจดจำสิ่งที่ต้องทำ หรือการทำการบ้านหรือรายงานตามที่ได้รับมอบหมาย เป็นต้น ซึ่งความยากลำบากดังกล่าวนี้ ทำให้นักเรียนมีความเสี่ยงสูงที่จะล้มเหลวในโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการที่โรงเรียนขาดการจำแนกประเภทของความยากลำบากทางความสามารถคิดบริหารจัดการตน ทำให้นักเรียนไม่มีสิทธิ์ได้รับบริการทางการศึกษาที่สอดคล้องตามความต้องการจำเป็น (McCloskey, Perkins, & Divner, 2009)

ความสามารถคิดบริหารจัดการตน (Executive function: EF) เป็นความสามารถในการทำงานของสมองส่วนหน้า (Prefrontal Cortex) ที่อยู่ภายในกลีบสมอง (Frontal Lobe) โดยสมองส่วนหน้านี้ ประกอบด้วยเยื่อหุ้มสมองสองส่วน ส่วนที่หนึ่ง คือ Dorsolateral Prefrontal Cortex ทำหน้าที่กำหนดเป้าหมาย การวางแผน การจัดระบบ การริเริ่ม การปรับเปลี่ยน และการมีสมาธิแน่วแน่ และส่วนที่สอง คือ Orbital Prefrontal Cortex ทำหน้าที่กำกับควบคุมอารมณ์ และพฤติกรรม (McCloskey, Perkins, & Divner, 2009; Kaufman, 2010) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็นความสามารถของมนุษย์ในการกำกับควบคุมการคิดเกี่ยวกับการรู้คิด อารมณ์ และพฤติกรรมของตนเองให้ไปสู่เป้าหมาย ซึ่งหากนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ได้รับการประเมินทางจิตวิทยา (Psychological Assessment) เพื่อค้นพบและทำความเข้าใจจุดเด่นจุดด้อยของความสามารถคิดบริหารจัดการตนตั้งแต่ระยะแรกที่พบปัญหา (Early Identification) รวมถึงได้รับการกระตุ้นพัฒนาการระยะเริ่มต้น (Early Interventions) ทั้งทางการแพทย์และการศึกษาอย่างเหมาะสมในทันที มีส่วนสำคัญต่อการประสบความสำเร็จทางการเรียน และความสามารถทางวิชาการของนักเรียน ทั้งด้านความเข้าใจการอ่าน การเขียนสะกดคำ การเรียน การจดบันทึกหรือการอ่านข้อความที่ซับซ้อน (Meltzer, 2007)

โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา มีนโยบายการจัดการศึกษาเพื่อสนองความแตกต่างระหว่างบุคคล ได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2527 จนถึงปัจจุบัน ตามโครงการการศึกษาพิเศษ 1 (พ.1) มีหน้าที่ให้บริการทางการศึกษาพิเศษสำหรับนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ และครูห้องเสริมวิชาการ พ.1 เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือทางการศึกษานักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ (ทั้งแบบรายบุคคล และแบบกลุ่มย่อย) ภายในห้องเสริมวิชาการ (ระพีพร ศุภมทิธร, 2560) ซึ่งห้องเสริมวิชาการ (Resource Room) มีลักษณะเป็นห้องเรียนที่แยกออกมาจากห้องเรียนปกติ เพื่อจัดการศึกษาพิเศษ โดยนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้จะแยกตัวออกมาจากห้องเรียนปกติบางเวลา ที่อาจจัดการเรียนการสอนเป็นแบบรายบุคคล หรือแบบกลุ่มย่อยก็ได้ เพื่อให้สามารถเรียนรู้ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ในแผนการศึกษาเฉพาะบุคคล ตามระยะเวลาที่กำหนดภายในห้องเสริมวิชาการ (Meer, 2013) โดยนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ จำเป็นต้องได้รับการสอนตามลำดับขั้นในทักษะย่อย ๆ เพื่อรวมเข้ากับบริบทเนื้อหาที่ใหญ่ขึ้น ซึ่งถ้าหากไม่ทำเช่นนี้อาจส่งผลให้นักเรียนขาดการเรียนรู้อย่างมีความหมาย มีความเบื่อหน่าย มีความคับข้องใจ และมีความวิตกกังวลทางการเรียนได้ ทั้งนี้ การได้รับการสอนตามลำดับขั้นดังกล่าวเป็นลักษณะการจัดการเรียนการสอนของห้องเสริมวิชาการ

จากการศึกษาที่ผ่านมา พบผลงานวิจัยที่ทำการศึกษาผลการประเมินทางจิตวิทยาเกี่ยวกับความสามารถคิดบริหารจัดการตนของนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ จำนวนน้อย อีกทั้งโรงเรียนยังไม่ได้ทำการศึกษาความสามารถคิดบริหารจัดการตนนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการ

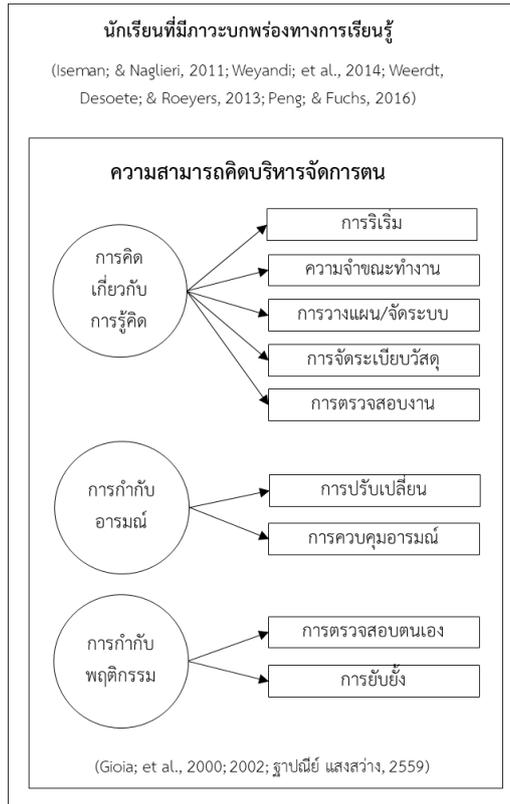
เรียนรู้ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยและครูห้องเสริมวิชาการ ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือทางการศึกษา นักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้โดยตรง จึงร่วมกันศึกษาว่านักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ที่เรียนในห้องเสริมวิชาการ มีความสามารถคิดบริหารจัดการตนเองเป็นอย่างไร เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่จะนำไปใช้วางแผนการให้ความช่วยเหลือทางการศึกษาที่ส่งเสริมศักยภาพความสามารถคิดบริหารจัดการตนเองของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ที่เหมาะสมต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความสามารถคิดบริหารจัดการตนเองของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ในห้องเสริมวิชาการ

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับแบบประเมินพฤติกรรมความสามารถคิดบริหารจัดการตนเอง และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบประเมินพฤติกรรมความสามารถคิดบริหารจัดการตนเองกับกลุ่มตัวอย่างทางคลินิก พบว่า ความสามารถคิดบริหารจัดการตนเอง จัดอยู่ใน 3 องค์ประกอบ คือ 1) ความสามารถด้านการคิดเกี่ยวกับการรู้คิด ประกอบด้วย 5 ทักษะ ได้แก่ การริเริ่ม ความจำขณะทำงาน การวางแผน/จัดระบบ การจัดระเบียบวัสดุ และการตรวจสอบงาน 2) ความสามารถด้านการกำกับอารมณ์ ประกอบด้วย 2 ทักษะ ได้แก่ การปรับเปลี่ยน และการควบคุมอารมณ์ และ 3) ความสามารถด้านการกำกับพฤติกรรม ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ การตรวจสอบตนเอง และการยับยั้ง (Gioia et al., 2000, 200; ฐาปณีย์ แสงสว่าง, 2559) กอปรกับผู้วิจัยสนใจศึกษาว่าพฤติกรรมความสามารถคิดบริหารจัดการตนเองของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ชั้นประถมศึกษา มีลักษณะอย่างไร (Iseman & Naglieri, 2011; Weyandi et al., 2014; Weerdt, Desoete & Roeyers, 2013; Peng & Fuchs, 2016) โดยแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1



**ภาพที่ 1** กรอบแนวคิดการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร เป็นนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ที่ได้รับการวินิจฉัยจากจิตแพทย์เด็กและวัยรุ่น ที่กำลังศึกษาระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 – 6 ของโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 13 คน

ผู้ให้ข้อมูล เป็นครูห้องเสริมวิชาการของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 – 6 ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 7 คน ทำหน้าที่ประเมินความสามารถคิดบริหารจัดการตนของนักเรียนเป็นรายบุคคล ด้วยแบบวัดความสามารถคิดบริหารจัดการตนสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา

### เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

1) แบบวัดความสามารถคิดบริหารจัดการตนสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา เป็นเครื่องมือวัดมาตรฐาน (Standardized Instrument) ที่สร้างขึ้นเพื่อวัดความสามารถใน 3 องค์ประกอบ รวม 9 ทักษะ ประกอบด้วยข้อความบ่งชี้พฤติกรรม 57 ข้อ ที่กำหนดให้ครูเป็นผู้ตอบหรือประเมินพฤติกรรมนักเรียนในแบบวัด ที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ โดยแบบ

วัดฉบับนี้มีคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirm Factor Analysis) มีความเชื่อมั่นแบบความสอดคล้องภายในระดับสูง (Cronbach alpha's coefficient = 0.96) มีความสอดคล้องระหว่างผู้ประเมินมีความสอดคล้องกันดี (Rater Agreement Index = 0.82) และมีอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ในเกณฑ์ที่ดี ( $t = 2.44 - 17.49$ ) (ฐาปณีย์ แสงสว่าง, 2559)

2) คู่มือการใช้แบบวัดความสามารถคิดบริหารจัดการตนสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา เป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับแบบวัด เช่น จุดมุ่งหมายของการสร้างแบบวัด โครงสร้างของแบบวัด การตรวจให้คะแนน การแปลผลคะแนน การเสนอผลการวัด ฯลฯ รวมถึงเกณฑ์ปกติระดับท้องถิ่น (Local Norms) เขตกรุงเทพมหานคร สำหรับแปลความหมายคะแนนที่ได้จากแบบวัด แสดงเป็นคะแนนมาตรฐานรายตัวบ่งชี้ รายองค์ประกอบ และภาพรวม ในรูปของคะแนนที่ปกติ (Normalized T-Score: T) และตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ (Percentile Rank: PR) จำแนกตามเพศของนักเรียน โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนที่ปกติ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ 1) ตั้งแต่ T61 ขึ้นไป หมายถึง ระดับสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย (กลุ่มระดับดี หรือสูงกว่าปกติ) 2) T41 – T60 หมายถึง ระดับเกณฑ์เฉลี่ย (กลุ่มระดับปานกลาง หรือปกติ) และ 3) ต่ำกว่า T40 หมายถึง ระดับต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ย (กลุ่มระดับควรปรับปรุง หรือต่ำกว่าปกติ หรือควรได้รับการส่งเสริมพัฒนา) (ฐาปณีย์ แสงสว่าง, 2559)

### วิธีรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ด้วยการศึกษาระบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional descriptive study) ที่มุ่งศึกษาความสามารถคิดบริหารจัดการตนของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยวิธีการประเมินทางอ้อมแบบเป็นทางการ หรือ Indirect Formal Method (McCroskey, Perkin & Dinver, 2009)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) แบ่งการนำเสนอข้อมูลเป็น 2 ส่วน คือ 1) ผลการศึกษาความสามารถคิดบริหารจัดการตนของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ในห้องเสริมวิชาการ นำเสนอด้วยค่าสถิติพื้นฐาน คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในรูปตารางประกอบคำบรรยาย และ 2) ผลวิเคราะห์พหุกรณีของโปรแกรมความสามารถคิดบริหารจัดการตนของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ในห้องเสริมวิชาการ นำเสนอด้วยแผนภาพประกอบคำบรรยาย

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้แบ่งการนำเสนอผลการวิจัยเป็น 2 ส่วน คือ 1) ผลการศึกษาความสามารถคิดบริหารจัดการตนเองของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ในห้องเสริมวิชาการ และ 2) ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของโพรไฟล์ความสามารถคิดบริหารจัดการตนเองของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ในห้องเสริมวิชาการ มีรายละเอียดดังนี้

1. ผลการศึกษาความสามารถคิดบริหารจัดการตนเองของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ในห้องเสริมวิชาการปรากฏผลดังตารางที่ 1

### ตารางที่ 1 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนที่ปกติ (Normalized T-score)

ความสามารถคิดบริหารจัดการตนเองของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ในห้องเสริมวิชาการ

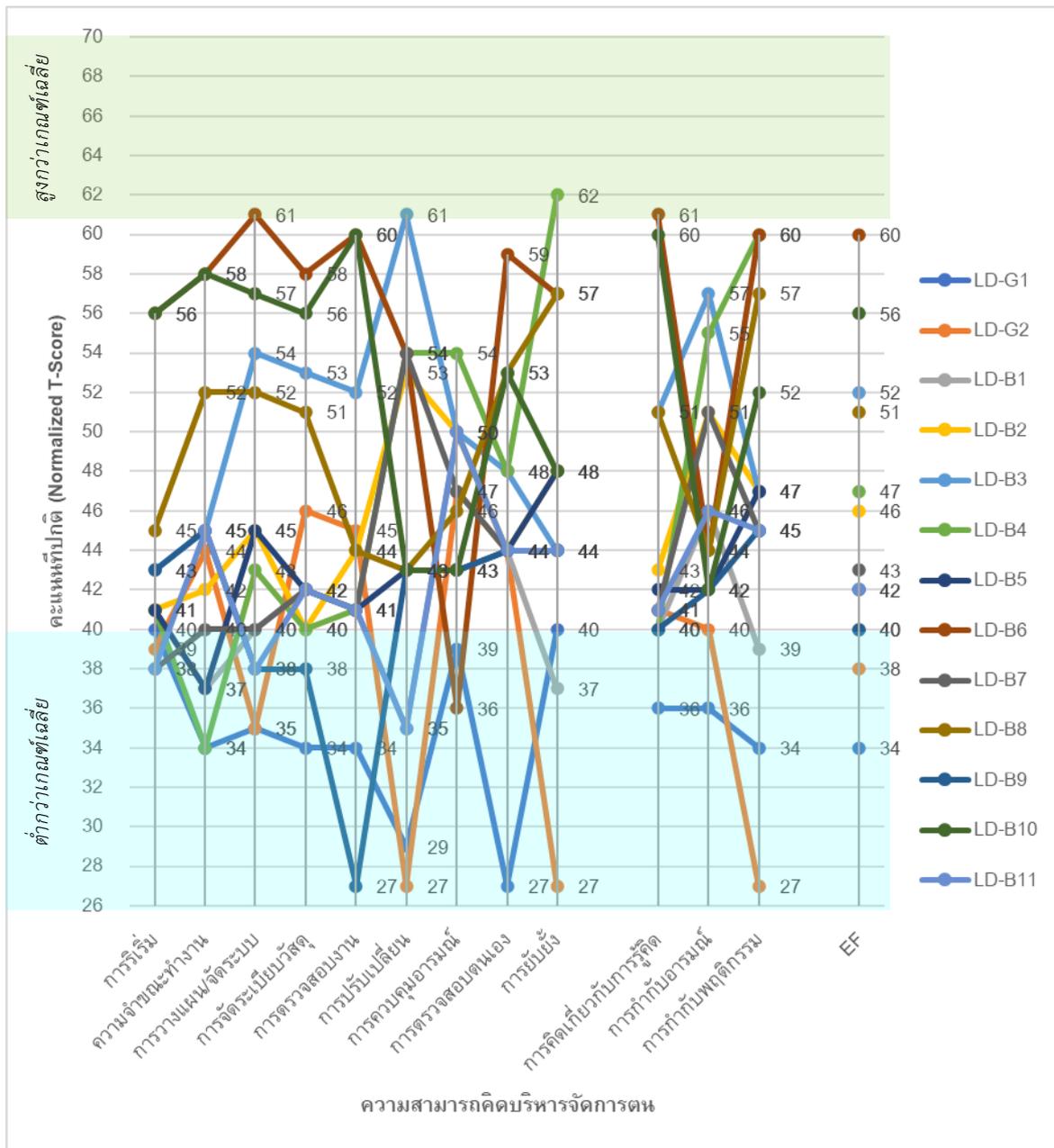
ความสามารถคิดบริหารจัดการตนเอง	คะแนนที่ปกติ (Normalized T-score)					
	นักเรียนชาย (11 คน)			นักเรียนหญิง (2 คน)		
	M	SD	ความหมาย	M	SD	ความหมาย
<b>รายทักษะ</b>						
1. การริเริ่ม	43.91	6.32	เกณฑ์เฉลี่ย	39.50	0.71	ต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ย
2. ความจำขณะทำงาน	44.82	8.18	เกณฑ์เฉลี่ย	39.00	7.07	ต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ย
3. การวางแผน/จัดระบบ	46.64	8.08	เกณฑ์เฉลี่ย	35.00	0.00	ต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ย
4. การจัดระเบียบวัสดุ	45.82	7.19	เกณฑ์เฉลี่ย	40.00	8.49	ต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ย
5. การตรวจสอบงาน	44.73	9.51	เกณฑ์เฉลี่ย	39.50	7.78	ต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ย
6. การปรับเปลี่ยน	47.09	8.55	เกณฑ์เฉลี่ย	28.00	1.41	ต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ย
7. การควบคุมอารมณ์	46.55	5.03	เกณฑ์เฉลี่ย	43.00	5.66	เกณฑ์เฉลี่ย
8. การตรวจสอบตนเอง	47.73	5.16	เกณฑ์เฉลี่ย	35.50	12.02	ต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ย
9. การยับยั้ง	48.45	7.35	เกณฑ์เฉลี่ย	33.50	9.19	ต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ย
<b>รายองค์ประกอบ</b>						
1. การคิดเกี่ยวกับการรู้คิด	46.36	8.08	เกณฑ์เฉลี่ย	38.50	3.54	ต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ย
2. การกำกับอารมณ์	47.27	5.39	เกณฑ์เฉลี่ย	38.00	2.83	ต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ย
3. การกำกับพฤติกรรม	49.45	6.88	เกณฑ์เฉลี่ย	30.50	4.95	ต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ย
<b>ภาพรวม</b>						
ความสามารถคิดบริหารจัดการตนเอง	47.18	6.75	เกณฑ์เฉลี่ย	36.00	2.83	ต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ย

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่านักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ เพศชาย มีคะแนนที่ปกติเฉลี่ยของความสามารถคิดบริหารจัดการตนในทุกทักษะ (การริเริ่ม ความจำขณะทำงาน การวางแผน/จัดระบบ การจัดระเบียบวัสดุ การตรวจสอบงาน การปรับเปลี่ยน การควบคุมอารมณ์ การตรวจสอบตนเอง และการยับยั้ง) ทุกองค์ประกอบ (การคิดเกี่ยวกับการรู้คิด การกำกับอารมณ์ และการกำกับพฤติกรรม) และภาพรวมความสามารถคิดบริหารจัดการตน สูงกว่าเพศหญิง และเมื่อพิจารณาคะแนนที่ปกติเฉลี่ยตามเกณฑ์การแปลความหมาย พบว่า นักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ เพศชาย มีคะแนนที่ปกติเฉลี่ยของความสามารถคิดบริหารจัดการตนในทุกทักษะ ทุกองค์ประกอบ และภาพรวม อยู่ในระดับเกณฑ์เฉลี่ย ส่วนเพศหญิง มีคะแนนที่ปกติเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ยทุกทักษะ ทุกองค์ประกอบ และภาพรวม ยกเว้นทักษะการควบคุมอารมณ์ ที่อยู่ในระดับเกณฑ์เฉลี่ย

2. ผลการวิเคราะห์พหุกรณีของโพรไฟล์ความสามารถคิดบริหารจัดการตนของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ในห้องเสริมวิชาการ มีรายละเอียดดังภาพที่ 2

ภาพที่ 2 แสดงการวิเคราะห์โพรไฟล์ความสามารถคิดบริหารจัดการตนของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ จำนวน 13 คน จำแนกเป็นรายทักษะ รายองค์ประกอบ และภาพรวม เมื่อพิจารณาความสามารถคิดบริหารจัดการตนเป็นรายทักษะ พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่ จำนวน 8 - 12 คน มีความสามารถคิดบริหารจัดการตนทักษะการริเริ่ม ความจำขณะทำงาน การจัดระเบียบวัสดุ การตรวจสอบงาน การปรับเปลี่ยน การควบคุมอารมณ์ และการยับยั้ง อยู่ในระดับเกณฑ์เฉลี่ย โดยทักษะการวางแผน/จัดระบบ มีนักเรียน จำนวน 6 คน อยู่ในระดับเกณฑ์เฉลี่ย และนักเรียน จำนวน 6 คน อยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ย เมื่อพิจารณาความสามารถคิดบริหารจัดการตนเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่ จำนวน 9 - 11 คน มีความสามารถคิดบริหารจัดการตนองค์ประกอบการคิดเกี่ยวกับการรู้คิด การกำกับอารมณ์ และการกำกับพฤติกรรม อยู่ในระดับเกณฑ์เฉลี่ย และเมื่อพิจารณาภาพรวม พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่ จำนวน 9 คน มีความสามารถคิดบริหารจัดการตนอยู่ในระดับเกณฑ์เฉลี่ย

จากการวิเคราะห์พหุกรณีของโพรไฟล์ความสามารถคิดบริหารจัดการตนรายองค์ประกอบของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ จำนวน 13 คน พบว่า 1) นักเรียน จำนวน 5 คน มีโพรไฟล์ความสามารถคิดบริหารจัดการตนองค์ประกอบการกำกับอารมณ์ สูงกว่าการคิดเกี่ยวกับการรู้คิด และการกำกับพฤติกรรม และ 2) นักเรียน จำนวน 5 คน มีโพรไฟล์ความสามารถคิดบริหารจัดการตนองค์ประกอบการกำกับอารมณ์ ต่ำกว่าการคิดเกี่ยวกับการรู้คิด และการกำกับพฤติกรรม



ภาพที่ 2 โพรไฟล์ความสามารถคิดบริหารจัดการตนของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้

**อภิปรายผลการวิจัย**

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการนำเสนอเป็น 2 ส่วน คือ 1) ผลการศึกษาความสามารถคิดบริหารจัดการตนของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ในห้องเสริมวิชาการ และ 2) ผลการวิเคราะห์พหุกรณีของโพรไฟล์ความสามารถคิดบริหารจัดการตนของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ในห้องเสริมวิชาการ มีรายละเอียดดังนี้

1. ผลการศึกษาความสามารถคิดบริหารจัดการตนของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ในห้องเสริมวิชาการ

จากผลการศึกษาความสามารถคิดบริหารจัดการตนเองของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ในห้องเสริมวิชาการ ที่พบว่านักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ เพศชายมีคะแนนที่ปกติเฉลี่ยของความสามารถคิดบริหารจัดการตนเองในทุกทักษะ ทุกองค์ประกอบ และภาพรวมความสามารถคิดบริหารจัดการตนเอง สูงกว่าเพศหญิง ผลการวิจัยดังกล่าวนี้ ไม่สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยความสามารถคิดบริหารจัดการตนเองที่ได้จากแบบประเมิน Behavior Rating Inventory of Executive Function (BRIEF-Teacher Form) พบว่า นักเรียนหญิงมีคะแนนเฉลี่ยความสามารถคิดบริหารจัดการตนเองรายทักษะ รายองค์ประกอบ และภาพรวมที่สูงกว่านักเรียนชาย (Gioia et al., 2000) ทั้งนี้ อาจเป็นไปได้ว่า นักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ มีโรคสมาธิสั้นร่วมด้วยหรือได้รับการรักษาด้วยยาโรคสมาธิสั้น แต่อย่างไรก็ดี ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงสอดคล้องกับแนวคิดของปีเตอร์สัน และเวลช์ (Peterson & Welsh, 2014) ที่กล่าวว่า ความสามารถคิดบริหารจัดการตนเองมีความแตกต่างกันตามชีวภาพทางเพศระหว่างชายและหญิง ที่สามารถอธิบายได้ว่านักเรียนที่มีเพศต่างกันมีความสามารถคิดบริหารจัดการตนเองที่ต่างกัน

2. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของโพรไฟล์ความสามารถคิดบริหารจัดการตนเองของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ในห้องเสริมวิชาการ

จากผลการวิเคราะห์โพรไฟล์ความสามารถคิดบริหารจัดการตนเองนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ ที่พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีความสามารถคิดบริหารจัดการตนเองในทุกทักษะ (การริเริ่ม ความจำขณะทำงาน การวางแผน/จัดระบบ การจัดระเบียบวัสดุ การตรวจสอบงาน การปรับเปลี่ยน การควบคุมอารมณ์ การตรวจสอบตนเอง และการยับยั้ง) ทุกองค์ประกอบ (การคิดเกี่ยวกับการรู้คิด การกำกับอารมณ์ และการกำกับพฤติกรรม) อยู่ในระดับเกณฑ์เฉลี่ย ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวนี้ ไม่สอดคล้องกับกระบวนการขั้นต้นทางความสามารถคิดบริหารจัดการตนเองของภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ ที่ระบุว่า นักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้มักจะมีปัญหาในการกำกับดูแลตนเอง เช่น การตรวจสอบ การติดตาม การเรียนรู้งานต่างๆ การยืดหยุ่นความคิด (Meltzer & Montague, 2001) รวมถึงการเรียงลำดับ การจัดระบบ การจัดลำดับความสำคัญของข้อมูล รายละเอียดจำนวนมาก และความจำขณะทำงาน และนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ร่วมกับปัญหาด้านสมาธิ มีความยากลำบากด้านการวางแผน การจัดระบบ การจัดลำดับความสำคัญ การเข้าถึงสารสนเทศของความจำขณะทำงาน กลยุทธ์การปรับเปลี่ยน และการติดตามประเมินตนเองที่ล้วนแสดงถึงความอ่อนแอทางความสามารถคิดบริหารจัดการตนเองของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ และส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ทั้งความเข้าใจการอ่าน การเขียนสะกดคำ การเรียน การทำโครงการระยะยาว และการทำข้อสอบ (Meltzer & Krishnan, 2001)

ทั้งนี้ การที่ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของโพรไฟล์ความสามารถคิดบริหารจัดการตนเองของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ในห้องเสริมวิชาการ ปรากฏเช่นนี้ อาจเป็นไปได้ว่านักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ของโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัย

และพัฒนากิจการศึกษารับความช่วยเหลือทางการแพทย์และการศึกษาตามนโยบายการจัดการศึกษาเรียนรวมของโรงเรียน ภายใต้โครงการการศึกษาพิเศษ 1 (พ.1) ที่ทำหน้าที่ให้บริการทางการศึกษาพิเศษสำหรับนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ และมีครูห้องเสริมวิชาการเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือทางการศึกษานักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ทั้งแบบรายบุคคล และแบบกลุ่มย่อย ภายในห้องเสริมวิชาการ (Resource Room) ซึ่งโครงการ พ.1 เริ่มดำเนินงานตั้งแต่ปีการศึกษา 2527 จนถึงปัจจุบัน (ระพีพร ศุภมพิตร, 2560) โดยครูห้องเสริมวิชาการ จัดการเรียนการสอนตามลำดับขั้นแยกเป็นทักษะย่อย ๆ เพื่อรวมเป็นเนื้อหาที่กว้างขึ้น ทำให้นักเรียนได้เกิดการเรียนรู้ที่มีความหมาย และการจัดให้เด็กเข้าเรียนในชั้นเล็กๆ หรือมีห้องพิเศษ (Remedial Classroom) สำหรับสอนเด็กที่มีปัญหาคล้ายกัน หรือให้เรียนเสริมพิเศษตัวต่อตัว สอนโดยอาศัยเทคนิคกระตุ้นการเรียนรู้หลายรูปแบบตามช่องทางที่เด็กเรียนรู้ได้ดีกว่า ถือเป็นการรักษาเพื่อแก้ไขความบกพร่องทางการเรียนรู้ ผ่านการสอนเสริม (ชาญวิทย์ พรนภดล, 2558) และ การได้รับความช่วยเหลือทางการศึกษาจากครูห้องเสริมวิชาการ มาแล้วอย่างน้อย 1 ภาคการศึกษา (ตามช่วงเวลาที่เกี่ยวข้องข้อมูล) ทั้งด้านวิชาการ สังคม การปรับตัว และการปรับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เช่น เมื่อครูมอบหมายงาน นักเรียนมักบ่น เบี่ยง พูดยว่า “ทำไม่ได้” “ไม่รู้” ครูได้ฝึกให้ลงมือทำแบบฝึกหัดทันที ไม่โอ้อ้อ อิดออด (ทักษะการริเริ่ม) นักเรียนทำงานสะเพร่า/ทำไม่ครบถ้วน ครูได้ฝึกให้ตรวจสอบว่าทำแบบฝึกหัดครบทุกข้อหรือไม่ (ทักษะการตรวจสอบงาน) นักเรียนทำงานไม่เสร็จในชั้นเรียน ครูได้ฝึกให้จดจ่อตั้งใจทำแบบฝึกหัด (ทักษะความจำขณะทำงาน) เป็นต้น รวมถึงการส่งเสริมให้นักเรียนทั่วไปมีส่วนร่วมช่วยเหลือนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ควบคู่กับการอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างปกติ อย่งไรก็ดี ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามแนวคิดของ ประเสริฐ ผลิตผลการพิมพ์ (2561) ที่กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในบ้าน สภาพแวดล้อมนอกบ้าน และสภาพแวดล้อมในโรงเรียน เป็นสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมความสามารถคิดบริหารจัดการ ตน โรงเรียนควรสร้างสภาพแวดล้อมและกิจกรรมที่เด็กต้องลงมือทำร่วมกันเพื่อลดการเอาตัวเองเป็นศูนย์กลาง ให้เด็กได้ช่วยเหลือกัน การไปสำรวจนอกโรงเรียนเป็นกลุ่มจะทำได้ความสามารถคิดบริหารจัดการตนพัฒนาได้ดี จากที่กล่าวมาข้างต้นนี้ พอแสดงให้เห็นได้ว่านโยบายการจัดการศึกษาเรียนรวมที่ชัดเจน สภาพแวดล้อมในโรงเรียนที่ดี และกลวิธีการให้ความช่วยเหลือทางการศึกษาที่เหมาะสมล้วนมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนานักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ให้มีความสามารถคิดบริหารจัดการตนที่ดีขึ้นได้ รวมไปถึงนักเรียนทุกคนด้วยเช่นกัน

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณควบคู่กับข้อมูลหลักฐานเชิงคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้เป็นรายบุคคล เช่น อาการของภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ (เช่น ด้านการอ่าน การเขียน หรือการคำนวณทางคณิตศาสตร์) โรคที่พบบ่อยกับภาวะ

บกพร่องทางการเรียนรู้ (เช่น โรคสมาธิสั้น อาการขาดสมาธิ อาการชน-อยู่ไม่นิ่ง อาการหุนหันพลันแล่น-วู่วาม โรคซึมเศร้า พัฒนาการทางภาษาบกพร่อง เป็นต้น) การรักษาหรือการช่วยเหลือด้านต่างๆ (เช่น การแก้ไขความบกพร่องในการเรียนรู้ ผ่านการสอนเสริม, การแก้ไขปัญหาทางอารมณ์ที่มักเกิดร่วมด้วย, การส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว, การรักษาด้วยยา เป็นต้น) เพื่อให้ได้สารสนเทศที่มีความละเอียดและกลุ่มเล็กสำหรับการศึกษารายกรณี

2. ควรเก็บรวบรวมข้อมูลหลักฐานเชิงคุณภาพเกี่ยวกับกลวิธีการให้ความช่วยเหลือทางการศึกษานักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ของครูห้องเสริมวิชาการ ทั้งด้านวิชาการ สังคม อารมณ์ และพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมความสามารถคิดบริหารจัดการตน เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการจัดการเรียนรู้สำหรับนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้

### เอกสารอ้างอิง

- ชาญวิทย์ พรนภดล. (2558). โรคการเรียนรู้บกพร่อง. ใน นันทวิช สิริธีรภัฏ (บรรณาธิการ). *จิตเวช ศิริราช DSM-5*. (น. 547). กรุงเทพฯ: ประยูรสาส์นไทย การพิมพ์.
- ฐาปณีย์ แสงสว่าง. (2559). *ความสามารถคิดบริหารจัดการตน: แบบวัดและแนวทางการพัฒนา สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- ประเสริฐ ผลิตผลการพิมพ์. (2561). การจัดสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะสมอง EF ของเด็กวัย 7 – 12 ปี. ใน สุภาวดี หาญเมธี และภาวณา อร่ามฤทธิ์ (บรรณาธิการ). *คู่มือพัฒนาทักษะสมอง EF-Executive Functions ในเด็กวัย 7 – 12 ปี สำหรับพ่อแม่และครู*. (น. 81 – 83). กรุงเทพฯ: บริษัท โรงพิมพ์อักษรสัมพันธ์ (1987) จำกัด.
- ระพีพร ศุภมพิตร, รัชฎา ทับเทศ, มณฑา ทิรัญบุญ, รุ่งฤดี ลุ่มร้อย, และ พรพรรณ เลียบสวัสดิ์. (2560). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อศูนย์วิจัยการศึกษาเพื่อเด็กที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา. *วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์*, 32 (1), 92.
- Gioia, G. A., Isquith, P. K., Guy, S. C., and Kenworthy, L. (2000). *Professional Manual Behavior Rating Inventory of Executive Function*. Florida: PAR.
- Gioia, G. A., Isquith, P. K., Retzlaff, P.D., & Epsy, K. A. (2002). Confirmatory Factor Analysis of the Behavior Rating Inventory of Executive Function (BRIEF) in a Clinical Sample. *Child Neuropsychology: A Journal on Normal and Abnormal Development in Childhood and Adolescence*, 8(4), 249 – 257.
- Kaufman, C. (2010). *Executive Function in the Classroom: Practical Strategies for Improving Performance and Enhancing Skills for All Students*. Maryland: Paul H. Brookes Publishing.

- McCloskey, G., Perkins, L. A., and Divner, B. V. (2009). *Assessment and Intervention for Executive Function Difficulties*. New York: Taylor & Francis Group.
- Meers K. (2013). Resource Room. In: Volkmar F.R. (eds) *Encyclopedia of Autism Spectrum Disorders*. New York: Springer. [https://doi.org/10.1007/978-1-4419-1698-3\\_1776](https://doi.org/10.1007/978-1-4419-1698-3_1776)
- Meltzer, L. (2007). *Executive Function in Education : from theory to practice*. London: Guilford Press.
- Meltzer, L. and Krishnan, K. (2001). Executive Function Difficulties and Learning Disabilities Understandings and Misunderstandings. In Meltzer, L. (Editor), *Executive function in education: from theory to practice*. (p. 77). New York: The Guilford Press.
- Meltzer, L. and Montague, J. (2001). Strategic learning in students with learning disabilities: What have we learned? In B. Keogh & D. Hallahan (Ed.), *Research and global perspectives in learning disabilities: Essays in honor of William J. Cruickshank* (Chapter 7). Hillsdale, New Jersey: Erlbaum.
- Peng P. and Fuchs D. (2016). A meta-analysis of working memory deficits in children with learning difficulties: is there a difference between verbal domain and numerical domain? *J. Learn. Disabil.* 49, 3–20.  
<https://doi.org/10.1177/0022219414521667>
- Peterson, E. and Welsh, C. M. (2014). The Development of Hot and Cool Executive Functions in Childhood and Adolescence: Are We Getting Warmer?. In Goldstein, S., & Naglieri, J. A. (Eds.), *Handbook of Executive Functioning* (p. 60). New York: Springer Science Business Media.

## คำแนะนำในการเตรียมบทความเพื่อลงตีพิมพ์ใน วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

### นโยบายการพิจารณากลับกรองบทความ (Editorial Policy)

วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ออกปีละ 4 ฉบับ เริ่ม ฉบับที่ 1 ปีที่ 12 พ.ศ. 2565 เป็นต้นไป(ฉบับที่ 1 ประจำเดือน มกราคม - มีนาคม ฉบับที่ 2 ประจำเดือน เมษายน - มิถุนายน ฉบับที่ 3 ประจำเดือน กรกฎาคม - กันยายน และฉบับที่ 4 ประจำเดือน ตุลาคม - ธันวาคม) รับผิดชอบบทความครอบคลุมในด้านบริหารธุรกิจ การท่องเที่ยว เศรษฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ ภาษาศาสตร์ นิเทศศาสตร์ และนิติศาสตร์

บทความที่จะได้รับการพิจารณาลงตีพิมพ์จะต้องผ่านการพิจารณาจากกองบรรณาธิการ และผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องเพื่อประเมินคุณภาพของบทความว่าอยู่ในระดับที่เหมาะสมที่จะลงตีพิมพ์หรือไม่ บทความแต่ละเรื่องจะได้รับการประเมินคุณภาพทางวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 3 ท่าน โดยกระบวนการพิจารณากลับกรองนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิจะไม่สามารถทราบข้อมูลของผู้ส่งบทความ (Double-Blind Process) และบทความที่จะลงตีพิมพ์ในวารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จะต้องเป็นบทความที่ไม่เคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารอื่น ๆ การละเมิดลิขสิทธิ์เป็นความรับผิดชอบของผู้ส่งบทความโดยตรง

### ข้อตกลงของวารสาร

ผู้เขียนจะต้องชำระเงินค่าดำเนินการพิจารณาคำขอตีพิมพ์วารสาร บทความภาษาไทย และบทความภาษาอังกฤษ จำนวน 4,000 บาท

### ประเภทของผลงานวิชาการที่รับลงตีพิมพ์ในวารสาร

ผู้ส่งบทความควรตรวจสอบความถูกต้องของการพิมพ์ต้นฉบับ เช่น ตัวสะกด วรรคตอน และความเหมาะสม ความสละสลวยในการใช้ภาษา รวมทั้งควรกำหนดประเภทของบทความให้ชัดเจนว่าเป็นบทความวิชาการหรือบทความวิจัย องค์ประกอบของบทความทั้ง 2 ประเภท ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**1. บทความวิจัย (Research article)** ประกอบด้วย บทนำ วัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมติฐานของการวิจัย (ถ้ามี) แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิธีการดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย อภิปรายผล และสรุปผลการวิจัย ข้อเสนอแนะ และเอกสารอ้างอิง มีเนื้อหาคความยาว 8-15 หน้ากระดาษ A4 รวมบทคัดย่อภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และเอกสารอ้างอิง ประกอบด้วย

**1) ชื่อเรื่อง (Title)** ไม่ควรใช้ชื่อเรื่องที่ยาวเกินไป ควรมีความกระชับ ชัดเจน และครอบคลุมเนื้อหาสำคัญ (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)

2) **ชื่อผู้เขียน (Author (s))** ระบุชื่อ และนามสกุลของผู้เขียนทุกคน (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ) (ไม่ต้องใส่ชื่อตำแหน่งหน้าชื่อ) พร้อมระบุหน่วยงานที่สังกัด รวมทั้งอีเมลและหมายเลขโทรศัพท์ของผู้เขียนที่สามารถติดต่อได้

3) **บทคัดย่อ (Abstract)** บทคัดย่อต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดย บทคัดย่อควรจกระบุจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์โดยย่อของงานวิจัย ขอบเขตของงานวิจัยและผลวิจัยหลักและมีจำนวนคำไม่เกิน 300-350 คำ และไม่ควรมีการอ้างอิงถึงเอกสารการอ้างอิง

4) **คำสำคัญ (Keywords)** ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีความยาวไม่เกิน 3-5 คำ

5) **เนื้อหา (Contents)** ประกอบด้วยหัวข้อต่อไปนี้

5.1 บทนำ เป็นส่วนที่นำเสนอความสำคัญของปัญหาที่ทำวิจัย เขียนให้กระชับและเข้าใจง่าย

5.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย เขียนเป็นความเรียงต่อเนื่องในย่อหน้าเดียว โดยแยกประเด็นการศึกษาให้ชัดเจนด้วยภาษาที่สั้นและกระชับ

5.3 สมมติฐานของการวิจัย (ถ้ามี)

5.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เนื้อหาสำคัญ กระชับเข้าใจง่าย

5.5 วิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย รูปแบบการวิจัย ประชากรและตัวอย่าง (ระบุสูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง) วิธีการสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้และวิธีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

5.6 ผลการวิจัย นำเสนอผลเป็นลำดับจากข้อมูลทั่วไปจนถึงข้อมูลเฉพาะเรื่อง โดยมุ่งเน้นการตอบคำถามตามวัตถุประสงค์การวิจัยเป็นหลัก อธิบายให้กระชับอาจควบคู่กับการใช้ตาราง กราฟ หรือภาพประกอบ

5.7 อภิปรายผล และสรุปผลการวิจัย อภิปรายเพื่อให้คล้อยตามถึงความสัมพันธ์ หรือหลักการที่มาจากผล สนับสนุนหรือคัดค้านทฤษฎีที่มีผู้เคยนำเสนอ เปรียบเทียบผลการวิจัยและตีความหมายของผู้อื่น เน้นถึงปัญหาหรือข้อโต้แย้งในสาระสำคัญของเรื่อง ให้เขียนแยกย่อหน้าตามประเด็นที่อภิปราย

5.8 ข้อเสนอแนะ เป็นการเสนอผลที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้จริงในภาพรวมหรือเฉพาะกลุ่ม หรือเป็นข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยในอนาคต

5.9 เอกสารอ้างอิง

2. **บทความวิชาการ (Article)** เป็นการนำเสนอเรื่องทางวิชาการที่อยู่ในความสนใจของบุคคลทั่วไปในปัจจุบัน หัวข้อและเนื้อหาควรชี้ประเด็นที่ต้องการนำเสนออย่างสมบูรณ์ และมีลำดับเนื้อหาที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ชัดเจน รวมถึงมีการใช้ทฤษฎีวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ ตามหลักวิชาการ โดยมีการสรุปประเด็นอาจเป็นการนำความรู้ กรอบแนวคิดและทฤษฎีจากแหล่งต่าง ๆ มาสังเคราะห์ โดยที่ผู้เขียนสามารถให้ทัศนะทางวิชาการผ่านมุมมองของตนเองได้อย่างเด่นชัด และเกิดประโยชน์แก่ผู้อ่าน มีเนื้อหาความยาวไม่เกิน 8-15 หน้ากระดาษ A4 ประกอบด้วย ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง บทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ บทนำ เนื้อความ บทสรุป และเอกสารอ้างอิง

## รายละเอียดการเตรียมบทความเพื่อส่งตีพิมพ์

1. การพิมพ์ จัดพิมพ์ด้วยโปรแกรม Microsoft Word กระดาษขนาด A4 พิมพ์แบบแนวตั้ง (Portrait) คอลัมน์เดียว ใส่หมายเลขหน้าทุกหน้าที่ด้านขวากลางของกระดาษ
2. ค่าโครงหน้ากระดาษ กำหนดขอบกระดาษทั้ง 4 ด้าน เท่ากับ 2.54 เซนติเมตร หัวกระดาษและท้ายกระดาษขนาด 1.25 เซนติเมตร
3. ตัวอักษร (Font) ให้ใช้ตัวอักษร Th Sarabun New ประกอบด้วย
  - ชื่อเรื่อง (Title)
    - ขนาด 18 point แบบหนาและกึ่งกลางหน้ากระดาษ ภาษาอังกฤษใช้ตัวอักษรพิมพ์ใหญ่ตัวแรกของทุกคำ ยกเว้นคำบุพบทที่ใช้ตัวอักษรพิมพ์เล็ก
  - ชื่อผู้เขียน (ทุกคน)
    - ชื่อผู้เขียน ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ขนาด 14 point, กำหนดตรงกลาง, ตัวธรรมดา
    - ชื่อหน่วยงานของผู้เขียน ภาษาไทย ขนาด 14 point, กำหนดตรงกลาง, ตัวธรรมดา
    - อีเมล ขนาด 14 point, กำหนดตรงกลาง, ตัวธรรมดา
  - บทคัดย่อ
    - ชื่อ บทคัดย่อ และ ABSTRACT ขนาด 16 point, กำหนดชิดซ้าย, ตัวหนา
    - ข้อความบทคัดย่อภาษาไทย ขนาด 16 point, กำหนดชิดขอบซ้ายและขวา (Thai Distributed), ตัวธรรมดา ไม่พิมพ์แยกคำ การเว้นวรรคให้เว้นระยะ 1 ตัวอักษร
    - ข้อความบทคัดย่อภาษาอังกฤษ ขนาด 16 point, กำหนดชิดขอบซ้ายและขวา (Thai Distributed), ตัวธรรมดา ไม่พิมพ์แยกคำ การเว้นวรรคให้เว้นระยะ 1 ตัวอักษร
    - ข้อความบทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่เกิน 300-350 คำ
    - ย่อหน้าแรกให้เว้นระยะ 1.5 เซนติเมตร
  - คำสำคัญ
    - ให้พิมพ์ “คำสำคัญ” ต่อจากส่วนของบทคัดย่อ ขนาด 16 point, กำหนดชิดซ้าย, ตัวหนา ส่วนข้อความของคำสำคัญ ขนาด 16 point, ตัวธรรมดา ระหว่างคำให้คั่นด้วยเครื่องหมายจุลภาค “ , ”
  - Keywords
    - ให้พิมพ์ “Keywords” ต่อจากส่วนของบทคัดย่อ และ ABSTRACT ขนาด 16 point, กำหนดชิดซ้าย, ตัวหนา ส่วนข้อความของคำสำคัญ ขนาด 16 point, ตัวธรรมดา อักษรตัวแรกเป็นตัวพิมพ์ใหญ่ ระหว่างคำให้คั่นด้วยเครื่องหมายจุลภาค “ , ”
  - รายละเอียดบทความ
    - หัวข้อใหญ่ (ไม่มีลำดับเลข) ขนาด 16 point, กำหนดชิดซ้าย, ตัวหนา
    - หัวข้อรอง ขนาด 16 point, กำหนดชิดซ้าย, ตัวหนา
    - เนื้อเรื่อง ขนาด 16 point, กำหนดชิดขอบซ้ายและขวา (Thai Distributed), ตัวธรรมดา ไม่พิมพ์แยกคำ การเว้นวรรคให้เว้นระยะ 1 ตัวอักษร

- ย่อหน้าแรกให้เว้นระยะ 1.5 เซนติเมตร หากมีย่อหน้าที่ย่อลงไปอีกให้เว้นระยะเพิ่มออกไปอีก 0.5 เซนติเมตรไปเรื่อยๆ และเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการพิมพ์ให้ดำเนินการจัดระบบการพิมพ์

4. การเขียนตาราง ให้วางตารางใกล้ตำแหน่งที่อ้างถึงในเนื้อหา โดยลำดับเลขของตาราง (ตัวหนา) และชื่อตาราง (ตัวธรรมดา) ไว้เหนือตารางและชิดซ้าย เช่น ตารางที่ 1 ... และระบุแหล่งที่มา: ... ไว้ใต้ตาราง

5. ภาพประกอบ ให้วางภาพประกอบใกล้ตำแหน่งที่อ้างถึงในเนื้อหา โดยลำดับเลขของภาพ (ตัวหนา) และพิมพ์ชื่อภาพ (ตัวธรรมดา) เช่น ภาพที่ 1 ... ไว้ใต้ภาพและชิดซ้าย และระบุแหล่งที่มา ที่มา: ...

## รูปแบบเอกสารอ้างอิง (References)

มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพยายามที่จะพัฒนาคุณภาพวารสารสู่มาตรฐานสากล โดยมีเป้าหมายให้วารสารคงอยู่ในฐานข้อมูล TCI เพื่อให้วารสารได้มีโอกาสเข้าถึงผู้อ่าน และยกระดับความเป็นสากลของวารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนั้นกองบรรณาธิการวารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงกำหนดรูปแบบการเขียนเอกสารอ้างอิง ดังนี้ การเรียงลำดับเอกสารอ้างอิง กรณี เอกสารอ้างอิงที่แปลเป็นภาษาไทยให้ยึดตัวอักษรในการเรียงลำดับ และตามด้วยเอกสารอ้างอิงเป็นภาษาอังกฤษ

### 1. ข้อกำหนดในการเขียนเอกสารอ้างอิง มีดังนี้

- 1.1 รูปแบบการอ้างอิงประยุกต์จากรูปแบบ APA Style, 7<sup>th</sup> ed.
- 1.2 จำนวนบทความที่นำมาอ้างอิงต้องไม่เกิน 20 บทความ แต่ละบทความไม่ควรมีอายุเกิน 7 ปี (แต่หากเป็นบทความที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีซึ่งมีอายุมากกว่า 10 ปี อนุโลมให้นำมาใช้อ้างอิงได้)
- 1.3 อ้างอิงบทความที่ตีพิมพ์ในวารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างน้อย 1 เรื่อง

### 2. วิธีการอ้างอิงในเนื้อหา (In-text citation) ให้ใช้นาม-ปี โดยกำหนดดังนี้

- 2.1 กรณีผู้แต่ง 1-3 คน ให้กำหนด (ชื่อ1/สกุล1, ชื่อ2/สกุล2, & ชื่อ3/สกุล3, ปีที่พิมพ์) เช่น ..... (Robbins & Coulter, 2009) หรือ Lambert, Stock, and Ellram (1998) .....
- 2.2 กรณีผู้แต่งมากกว่า 3 คน ให้กำหนดดังนี้ (ชื่อคนที่ 1 et al., ปีพิมพ์) เช่น ..... (Hill et al., 2005) หรือ Jones et al. (2004) .....
- 2.3 การอ้างอิงจากข้อมูลจากแหล่งข้อมูลระดับทุติยภูมิ  
งานของผู้เขียน (1) ถูกอ้างอยู่ในงานของผู้เขียน (2) ( ชื่อ1/สกุล1/(ปี,/อ้างถึงใน/ชื่อ2/สกุล2,/ปี).....) เช่น สุวัจน์ ธีรุต (2560, อ้างถึงใน ธนบวร สิริคุณากรกุล 2563) ..... Thompson (2004, as cited in Siddiqui, 2013) .....
- 2.4 การอ้างอิงจากบทสัมภาษณ์  
ชื่อผู้สัมภาษณ์/สกุลผู้สัมภาษณ์/(การสื่อสารส่วนบุคคล,/วัน/เดือน/ ปี) เช่น กัลยา วานิชบัญชา (การสื่อสารส่วนบุคคล, 1 ตุลาคม 2562)

## 2.5 การอ้างอิงราชกิจจานุเบกษา

การอ้างอิงราชกิจจานุเบกษาท้ายข้อความในเนื้อหานั้น ให้ใช้ชื่อกฎหมายและตามด้วยปี เช่น (พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562, 2562)

## รูปแบบการอ้างอิงส่วนท้ายบทความ

## 1. หนังสือ

รูปแบบ	ชื่อ/สกุล./(ปีที่พิมพ์)./ชื่อหนังสือ/(ครั้งที่พิมพ์)./สำนักพิมพ์.
ผู้แต่ง 1 คน	จินตนา บุญบงการ. (2554). <i>จริยธรรมทางธุรกิจ</i> (พิมพ์ครั้งที่ 14). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
ผู้แต่ง 2 คน	นราศรี ไววนิชกุล และ ชูศักดิ์ อุดมศรี. (2537). <i>ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ</i> (พิมพ์ครั้งที่ 5). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
ผู้แต่ง 3 - 20 คน ให้ใส่ชื่อทุกคน	สุภมาส อังศ์โชติ <sup>1</sup> , สมถวิล วิจิตรวรรณ <sup>2</sup> , รัชณีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์ <sup>3</sup> , มารวย วิชาญ ยุทธนากุล <sup>4</sup> , รัชมี อิสลาม <sup>5</sup> , ยุทธ ไกยวรรณ <sup>6</sup> , กัลยา วานิชปัญญา <sup>7</sup> , ธนบวร สิริ คุณากรกุล <sup>8</sup> , ญัฐศาสตร์ ปัญญานะ <sup>9</sup> , ผกามาศ เชื้อประดิษฐ์ <sup>10</sup> . (2562). <i>สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยเชิงสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL</i> (พิมพ์ครั้งที่ 4). เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.
ผู้แต่ง 21 คน ขึ้นไป ใส่ชื่อคนที่ 1-19 และคนสุดท้าย	สุภมาส อังศ์โชติ <sup>1</sup> , สมถวิล วิจิตรวรรณ <sup>2</sup> , รัชณีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์ <sup>3</sup> , มารวย วิชาญ ยุทธนากุล <sup>4</sup> , รัชมี อิสลาม <sup>5</sup> , ยุทธ ไกยวรรณ <sup>6</sup> , กัลยา วานิชปัญญา <sup>7</sup> , ธนบวร สิริ คุณากรกุล <sup>8</sup> , ญัฐศาสตร์ ปัญญานะ <sup>9</sup> , ผกามาศ เชื้อประดิษฐ์ <sup>10</sup> , ...ศิริรัตน์ พิกุล <sup>คนสุดท้าย</sup> . (2552). <i>ระบบสารสนเทศทางการจัดการ</i> . มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
ผู้แต่งเป็นสถาบัน	สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2553). <i>แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบ พ.ศ.2550-2554</i> . วี.เจ. พรินต์ติ้ง.
หนังสือแปล	กรอฟ, ทอด และ โจนส์, โทมัส. (2554). <i>Introduction to Knowledge Management: KM in Business</i> [การจัดการความรู้เบื้องต้น]. โอกรู๊ปเพรส.

## 2. บทความ

	บทความในหนังสือ
รูปแบบ	ชื่อ/สกุล./ (ปีพิมพ์)/ชื่อบทหรือชื่อบทความ./ใน/ชื่อบรรณาธิการ/(บ.ก.)/ชื่อหนังสือ/ ////////(น./เลขหน้า)/สำนักพิมพ์. สุวรรณ จินตนาการ. (2554). ภาวะผู้นำยุค 4.0. ใน สุกสินี จันทร์ทร (บรรณาธิการ), <i>หลักการจัดการ</i> . (น.104-105). ซีเอ็ดยูเคชั่น.
	บทความในวารสารแบบรูปเล่ม/อิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่มีเลข DOI
รูปแบบ	ชื่อ/สกุล./ (ปี พิมพ์)/ชื่อบทความ./ชื่อวารสาร./เลขของปีที่(เลขของฉบับที่)/เลขหน้า. วิมล อารยะรัตน์. (2546). ธุรกิจแฟรนไชส์. <i>วารสารเศรษฐศาสตร์</i> <i>มหาวิทยาลัยเชียงใหม่</i> , 7(2), 43-51.
	บทความในวารสารแบบรูปเล่ม/อิเล็กทรอนิกส์ที่มีเลข DOI
รูปแบบ	ชื่อ/สกุล./ (ปีพิมพ์)/ชื่อบทความ./ชื่อวารสาร./เลขของปีที่(เลขของฉบับที่), ////////เลขหน้า./https://doi.org/เลขdoi Plows, J. F., Stanley, J. L., Baker, P. N., Reynolds, C. M., & Vickers, M. H. (2018). The pathophysiology of gestational diabetes mellitus. <i>International journal of molecular sciences</i> , 19(11), 3342. <a href="https://doi.org/10.3390/ijms19113342">https://doi.org/10.3390/ijms19113342</a>

## 3. นิตยสาร

รูปแบบ	ชื่อ/สกุล./ (ปี,เดือนที่พิมพ์)/ชื่อบทความ./ชื่อนิตยสาร./ปีที่ (ฉบับที่), ////////เลขหน้าที่ปรากฏ. มาลีรัตน์ ทิพย์อารักษ์วงศ์. (มีนาคม 2542). กลยุทธ์การทำธุรกิจแฟรนไชส์ให้ ประสบความสำเร็จ. <i>ผู้ส่งออก</i> , 12(276), 24-31.
--------	---

## 4. หนังสือพิมพ์และหนังสือพิมพ์ออนไลน์

รูปแบบ	ชื่อ/สกุล./ (ปี,เดือนที่พิมพ์)/ชื่อบทความ./ชื่อหนังสือพิมพ์./ปีที่ ////////(ฉบับที่)/เลขหน้าที่ปรากฏ. ทิพย์เกสร วงศ์วาน. (2552, 15 ตุลาคม). กลยุทธ์การส่งออกจีน. <i>เดลินิวส์</i> , น.14. นิติการุณย์ มิ่งรุจิราลัย. (2563, 2 กันยายน). โอกาสในวิกฤติที่อยู่อัน. <i>ไทยรัฐออนไลน์</i> . <a href="https://www.thairath.co.th/news/foreign/1921920">https://www.thairath.co.th/news/foreign/1921920</a>
--------	--

## 5. วิทยานิพนธ์

	วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิตและวิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิตที่ไม่ได้ตีพิมพ์
รูปแบบ	ชื่อ/สกุล./(ปีพิมพ์)./ชื่อวิทยานิพนธ์./[วิทยานิพนธ์ปริญญา ///////////มหาบัณฑิตหรือวิทยานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์],/ ชื่อมหาวิทยาลัย. นวลจันทร์ วันเพ็ญ. (2559). <i>กลยุทธ์การตลาดในธุรกิจเฟอร์นิเจอร์รีโนเวตภาค          ตะวันออกเฉียงเหนือ</i> . [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
	วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิตและวิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิตจากเว็บไซต์
รูปแบบ	ชื่อ/สกุล./(ปีที่เผยแพร่)./ชื่อวิทยานิพนธ์/[วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิต หรือ ///////////วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, ชื่อมหาวิทยาลัย]./ชื่อเว็บไซต์./URL กฤษณา ทรัพย์สมบูรณ์. (2560). <i>การศึกษาการปฏิบัติบทบาทผู้นำ การพยาบาล          ทาง</i> <i>คลินิกของ พยาบาลวิชาชีพ หอผู้ป่วยวิกฤต โรงพยาบาลศูนย์ สังกัด</i> <i>กระทรวงสาธารณสุข</i> [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย]. Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR). <a href="http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/58250">http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/58250</a>
	วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิตและวิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิตจาก ฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์
รูปแบบ	ชื่อ/สกุล./(ปีที่เผยแพร่)./ชื่อวิทยานิพนธ์/[วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิต หรือ ///////////วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, ชื่อมหาวิทยาลัย]./ชื่อฐานข้อมูล. Earnhart, C. L. (2018). Evaluating an on-line education module for autism screening in pediatric primary care in Arizona [Doctoral dissertation, University of Arizona]. ProQuest Nursing & Allied Health Database. <a href="https://search.proquest.com/docview/2160956827?accountid=34902">https://search.proquest.com/docview/          2160956827?accountid=34902</a>

## 6. เอกสารประกอบการประชุม/การประชุมวิชาการ

รูปแบบ	ชื่อผู้แต่ง./ (ปีพิมพ์./วันที่/เดือน)./ชื่อบทความหรือชื่อเรื่องของบท/[การนำเสนอ]./ ชื่อการประชุม, เมืองที่ประชุม.
	พงษ์ศักดิ์ ดรพินิจ. (2563, 30 พฤษภาคม). การพัฒนาการจัดการเรียนรู้อยู่ แบบห้องเรียนกลับด้าน (Flipped classroom) ด้วยการบูรณาการ เรียน การสอนรายวิชาคอมพิวเตอร์ในชีวิตประจำวันผ่าน class start [เอกสาร นำเสนอ]. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 7: เรื่อง นวัตกรรมการเรียนรู้สู่การพัฒนาชุมชน, ขอนแก่น, ประเทศไทย.

## 7. เว็บไซต์

รูปแบบ	ชื่อ/สกุล./ (ปี./วัน/เดือนที่เผยแพร่)./ชื่อบทความ./ชื่อเว็บไซต์./URL
	วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2562, 17 มกราคม). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. ผู้จัดการ รายวัน. <a href="http://www.rspg.or.th/botanical_school/index.htm">http://www.rspg.or.th/botanical_school/index.htm</a>

## การเรียงรายการบรรณานุกรม

1. การเรียงลำดับให้รายการภาษาไทยก่อนรายการภาษาอังกฤษ
2. การจัดเรียงลำดับสำหรับผู้แต่งชาวไทย ให้เรียงตามลำดับตัวอักษรของชื่อและสกุลของผู้แต่งคนแรก โดยยึดหลักพจนานุกรมภาษาไทยฉบับราชบัณฑิตสถาน
3. การจัดเรียงลำดับสำหรับผู้แต่งชาวต่างประเทศหรือผู้แต่งชาวไทยที่แต่งเป็นภาษาอังกฤษ เรียงตามลำดับอักษรของนามสกุลของผู้แต่งคนแรก
4. เอกสารใดไม่มีผู้แต่ง ให้ใช้ชื่อเรื่อง หรือชื่อบทความ เรียงรายการตามลำดับตัวอักษร
5. เอกสารที่ผู้แต่งคนเดียวกัน ลงชื่อผู้แต่งทุกรายการ เรียงลำดับตามปีที่พิมพ์จากปีน้อยไปมาก
6. เอกสารที่ผู้แต่งหลายคน และผู้แต่งคนแรกเดียวกัน ให้เรียงรายการตามชื่อผู้แต่งคนที่สอง หากชื่อผู้แต่งคนที่สองซ้ำ ให้เรียงตามผู้แต่งคนที่สาม

## Download รายละเอียดการเตรียมบทความเพื่อส่งตีพิมพ์ ได้ที่นี่

[https://so04.tci-thaijo.org/index.php/neuarj/preparing\\_articles](https://so04.tci-thaijo.org/index.php/neuarj/preparing_articles)

## การส่งบทความต้นฉบับ

1. กำหนดส่งเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาตีพิมพ์ ดังนี้
  - บทความที่พิมพ์ด้วย Microsoft Word จำนวน 1 ชุด
  - หลักฐานการชำระเงินค่าพิจารณาบทความเพื่อลงตีพิมพ์วารสาร
  - บทความภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จำนวน 4,000 บาท
2. ส่งบทความผ่านทางเว็บไซต์วารสาร : <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/neuarj/index>

เท่านั้น

# วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

<https://so๐๔.tci-thaijo.org/index.php/neuarj/index>

E-mail: [neuarj@neu.ac.th](mailto:neuarj@neu.ac.th)



มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

๑๙๙/๑๙ ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง

อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐

โทรศัพท์ (๐๔๓)๒๒๒๙๕๙-๖๑, โทรสาร (๐๔๓)๒๒๖๘๒๓

Website: [www.neu.ac.th](http://www.neu.ac.th)

