



วารสารวิชาการ

สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ
(สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology (Humanities and Social Sciences)

ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2565 Vol. 8 No. 2 July - December 2022

ISSN 2539-5939 (Print)

ISSN 2730-2725 (Online)



วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology

(Humanities and Social Sciences)

ISSN: 2730-2725 (Online)

ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2565

Vol.8 No.2 July – December 2022

กำหนดออกวารสารทุก 6 เดือน (ปีละ 2 ฉบับ)

ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่ส่งเสริมและสนับสนุนให้คณาจารย์นักวิจัยนักวิชาการและนักศึกษาตลอดจนผู้สนใจทั่วไปได้มีโอกาสนำผลงานวิชาการและงานวิจัยในสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้แก่ ปรัชญาและศาสนารัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ นิติศาสตร์เศรษฐศาสตร์ การจัดการ บริหารธุรกิจ พัฒนาสังคมและการศึกษา

อัตราค่าสมาชิก

สามัญรายปี (ปีละ 2 ฉบับ) 500 บาท

เจ้าของวารสาร

สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

รูปแบบการดำเนินการกลั่นกรองบทความ

กองบรรณาธิการได้ให้ความสำคัญกระบวนการจัดทำวารสารตั้งแต่การคัดเลือกบทความและมีผู้ทรงคุณวุฒิที่พิจารณาถ้อยแถลงบทความบทความละ 3 ท่านในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง และมีความหลากหลายเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานทางวิชาการและในการประเมินใช้รูปแบบผู้ประเมินไม่ทราบชื่อผู้แต่งและผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้ประเมิน

วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) เป็นวารสารกลุ่มที่ 2 : วารสารที่ผ่านการรับรองคุณภาพของ TCI (ตั้งแต่ 1 มกราคม 2563 จนถึง 31 ธันวาคม 2567)

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในกองบรรณาธิการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

คณะที่ปรึกษา

ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา

ศาสตราจารย์ ดร.บุญเรียง ขจรศิลป์

รองศาสตราจารย์ ดร.มนตรี โสคติยานุรักษ์

ดร.สยามพรทอง เนื่อดี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติรัตน์ มีมาก

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

อธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย

สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

กองบรรณาธิการ

1. ศาสตราจารย์ ดร.สุภางค์ จันทวานิช

2. รองศาสตราจารย์ ดร.กัลยา วาณิชบัญชา

3. รองศาสตราจารย์ ดร.อิสระ สุวรรณบล

4. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐภูมิ พิมพา

5. รองศาสตราจารย์ ดร. สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์

6. รองศาสตราจารย์ ดร. ศศิเทพ ปิติพรเทพิน

7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุบล ธเนศชัยคุปต์

8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษ จรินทร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

มหาวิทยาลัยมหิดล

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาลัยนานาชาติเซนต์เทเรซา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ

ทหารลาดกระบัง

มหาวิทยาลัยบูรพา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Chulalongkorn University

Stamford International University

9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์

10. ดร.กฤษดา เขียววัฒนากุล

11. Asst.Prof. Dr.Chenin Shen

12. Asst.Prof.Dr.William P.Wall

บรรณาธิการ

ดร.ชาลินี ปลุกผลงาม

สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

อาจารย์กนก ตันวิบูลย์

สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

คณะกรรมการกลั่นกรองบทความ (Peer review)

1. รองศาสตราจารย์ ดร.เนตร์พัฒนา ยาวีราช	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. รองศาสตราจารย์ ดร.พรหทัย ตันต์จิตานนท์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
3. รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
4. รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
5. รองศาสตราจารย์ ดร.ภุชดา ตั้งชัยศักดิ์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
6. รองศาสตราจารย์ ดร.วรกาญจน์ สุขสดเขียว	มหาวิทยาลัยศิลปากร
7. รองศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
8. รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยะนาถ บุญมีพิพิธ	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
9. รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
10. รองศาสตราจารย์ ดร.กัมปนาท เพ็ญประภา	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
11. รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิเทพ ปิตีพรเทพิน	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
12. รองศาสตราจารย์ ดร.อิทธิพัทธ์ สุวทันพรกุล	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
13. รองศาสตราจารย์ ดร.สุวรรณ เอี่ยมพิจารณ์	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีทัต ตรีศิริโชติ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชนนี เมธิโยธิน	มหาวิทยาลัยบูรพา
16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิภา นิรัตติกุล	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์	มหาวิทยาลัยบูรพา
18. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชานาณินธุ์ สัจจชัยพันธ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
19. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์พรณ สุจารินพงศ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
20. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุจิรัตน์ พัฒนถาบุตร	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
21. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรสิทธิ์ เจริญพุดม	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
22. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชีรา ธนาวุฒิ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
23. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจนนิรัตติกุล	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
24. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัทมาวรรณ จินดารักษ์	มหาวิทยาลัยพายัพ
25. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิมจิตต์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
26. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุทัยรัตน์ เมืองแสน	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
27. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรวิทย์ เขมะพันธุ์มนัส	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
28. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐวุฒิ ฐันทนคุณ	มหาวิทยาลัยสยาม
29. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรลักษณ์ วงศ์โดยหวัง ศิริเจริญ	มหาวิทยาลัยศิลปากร
30. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณณี ตรองพาณิชย์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
31. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุบล ธเนศชัยคุปต์	วิทยาลัยนานาชาติเซนต์เทเรซา
32. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภุช จรินทร์	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
33. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศจี จิระโร	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
34. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายสุดา เตียเจริญ	มหาวิทยาลัยศิลปากร
35. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พินัย วิถีสวัสดิ์	สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ
36. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติรัตน์ มีมาก	สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ
37. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัญญ์พัสวีย์ กล่อมธงเจริญ	มหาวิทยาลัยแม่โจ้

38. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลิต เกิดทิพย์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
39. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรัญญา แสงอัมพร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
40. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สงวน อินทร์รักษ์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
41. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุวรี ญาณปรีชาเศรษฐ มหาวิทยาลัยศิลปากร
42. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยอดยิ่ง ธนทวี มหาวิทยาลัยบูรพา
43. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วลัยพร สุขปลั่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
44. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนีนาถ ณ สุนทร มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น
45. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เทพ จิระโร วิทยาลัยนานาชาติเซนต์เทเรซา
46. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร วรรณสถิตย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
47. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศินันท์ ศิริธาดากุลพัฒน์ มหาวิทยาลัยบูรพา
48. Asst.Prof.Dr.Will P.Wall Stamford International University
49. Asst.Prof. Dr.Chenin Shen Chulalongkorn University
50. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชูจิต อีรพงษ์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
51. ดร.ศุภสิทธิ์ เลิศบัวสิน มหาวิทยาลัยบูรพา
52. ดร.ธนพงษ์ จำปาหอม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
53. ดร.ธัชพรธรณ ศิริเวช นักวิชาการอิสระ
54. ดร.ชิตาพร พิศลยบุตร โต๊ะวิเศษกุล มหาวิทยาลัยบูรพา
55. ดร.ชุติมา โลงจิตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา
56. ดร.ณัฐวัฒน์ วงศ์ศิริคุณากร นักวิชาการอิสระ
57. ดร.ณพิชญา เฉิดโณม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
58. ดร.วิทยา ปิ่นทอง สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ
59. ดร.ศรายุทธ โชคชัยวรรตน์ นักวิชาการอิสระ
60. ดร.ณัฐพล บัวเปลี่ยนสี มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนนครินทร์
61. ดร.นภาพร สิงห์นวล มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ
62. ดร.โรจนลักษณ์ จักรไพรวงศ์ มหาวิทยาลัยมหิดล
63. ดร.รชฏ จันทน์น้อย มหาวิทยาลัยบูรพา
64. ดร.สุธาสิณี สุศิวะ มหาวิทยาลัยบูรพา
65. ดร.ธวัชชัย อยู่เจริญ นักวิชาการอิสระ
66. ดร.วรรณวิศา สืบบุสรณ์ คล้ายจำแลง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
67. ดร.สันติสิทธิ์ บริวงศ์ตระกูล มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
68. ดร.อรพินท์ บุญสิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
69. ดร.บุญลดา คุณาเวชกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
70. ดร.ชมพูนุช พูลทัศนฐาน สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
71. ดร.ชัยภูณานุช โมราศิลป์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
72. ดร.ดวงพร คงพิกุล มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
73. ดร.สาริศา เจนเข้ว่า วิทยาลัยนครราชสีมา
74. ดร.รัชกฤษ ธนพัฒนดล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
75. ดร.ไพรินทร์ ทองภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา

76. ดร.อนุสรณ์ นามประดิษฐ์	สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ
77. ดร.กฤษดา เขียววัฒนกุล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
78. ดร.ดนุพล แสงนาค	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
79. พลเอก ดร.ธนัญฐ์ ยิ่งเฟื่องมนต์	ข้าราชการกระทรวงกลาโหม
80. ดร.เสริมสิทธิ์ สร้อยสอศรี	มหาวิทยาลัยบูรพา
81. ดร.ชาตยา นิลลับ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
82. ดร.เนตรนภิส พัฒนเจริญ	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
83. ดร.นพดล เดชประเสริฐ	มหาวิทยาลัยบูรพา

สำนักงานกองบรรณาธิการวารสาร

55/56 ถนนหนามแดง-บางพลี ซอยสามมิตร ตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี
จังหวัดสมุทรปราการ 10540
โทรศัพท์: 02 337 3341

เว็บไซต์วารสาร : <https://www.tci-thaijo.org/index.php/svittj/index>

บทบรรณาธิการ

วารสารวิชาการเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ฉบับนี้ได้เข้าสู่ปีที่ 8 และฉบับนี้เป็นฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2565 บทความในวารสารเล่มนี้เกี่ยวกับการบริหาร การศึกษาการบริหารธุรกิจกฎหมายการท่องเที่ยวและวรรณกรรมด้านภาษารวมทั้งสิ้น 30 บทความ ทุกบทความที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารฉบับนี้ได้ผ่านการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญเฉพาะ สาขาเพื่อให้ได้บทความที่มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานกองบรรณาธิการวารสารวิชาการเทคโนโลยีแห่ง สุวรรณภูมิ (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) หวังเป็นอย่างยิ่งว่าวารสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในมุมมอง ประเด็นต่าง ๆ ทางวิชาการและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของนักวิจัยนักวิชาการและผู้อ่านทุกท่านจึงขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิและทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานวารสารฉบับนี้

ดร.ชาลิณี ปลุกผลงาม
บรรณาธิการ

สารบัญ

บทควมวิจัย

คุณภาพการให้บริการและส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี พลอยไพลิน เวชสถล1 และ กฤษฎดา เขียววัฒนสุข	1
ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนากฎหมายไทยให้สอดคล้องกับอนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำ ณัฐวุฒิ ชื่นโพธิ์กลาง	17
ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อ สิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี ภูริณัฐ ยมกนิษฐ์ สนิทรา สุขสวัสดิ์ และ รุจิกาญจน์ สานนท์	34
ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อคุณภาพการสื่อสารภายในองค์กร และการสร้างความผูกพันของตัวแทนประกันชีวิต วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย สุวัฒน์ ฉิมะสังคนันท์ และ กฤษฎดา เขียววัฒนสุข	50
แนวทางการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษา ตลาดโบราณนครเนื่องเขต อ.เมืองฉะเชิงเทรา จ.ฉะเชิงเทรา จิรศักดิ์ รัตนวงษ์ และชนิสรา แก้วสวรรค์	64
แนวทางการเพิ่มอัตราเข้าพักของลูกค้า (Occupancy rate) ของโรงแรม กรณีศึกษาโรงแรมควีน พัทยา นันทพัทธ์ โชคอรียพิทักษ์ ชนิสรา แก้วสวรรค์ และ สิริการย์ ธนศรีบุญยภักดิ์	77
การวางแผนทางการตลาดสำหรับธุรกิจเครื่องรางและของขลังตามวัฒนธรรมไทยสำหรับกลุ่ม ท่องเที่ยวอาเซียนและจีน ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พัทธนันท์ โชคอรียพิทักษ์ ชนิสรา แก้วสวรรค์ และ สิริการย์ ธนศรีบุญยภักดิ์	93
กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ที่มีผลต่อการพัฒนาชุมชน ในยุคอุตสาหกรรม 4.0 सानิด แกละอาด สุรติ สุพิชญางกูร และ บรรพต วิรุณราช	108
ความสัมพันธ์ระหว่างการค้าเนินงานตามกระบวนการนิเทศภายในกับพฤติกรรม การสอนของครู สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร ธันยนันท์ วิทธิเวชกุลธร และ สุมิตรา ยาประดิษฐ์	125

สารบัญ (ต่อ)

การบริหารงานบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนในเครือข่ายสารสนเทศ กรุงเทพมหานคร ปวีริศา แชน้ำ และ นิพัทธ์พนธ์ สนิทเหลือ	140
การใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสถาบัน การอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร ธีรพงศ์ หอมชื่น และ นิพัทธ์พนธ์ สนิทเหลือ	154
การสร้างบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดนครปฐม ณัฏฐริยา แดงอ่อน และ ศิริพร พรหมนา	165
ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารที่ส่งผลต่อคุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียน เอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม สุนิตย์ อาษาจิตร และ โสภณ เพ็ชรพวง	181
การบริหารแบบธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของครูเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดนครปฐม ยุพิน อยู่เพชร และ วัฒนา จินดาววัฒน์	198
คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขับรถบรรทุกใน อุตสาหกรรมน้ำตาล ในจังหวัดสุพรรณบุรี เอก สันธิญญา และ ชาญเดช เจริญวิริยะกุล	212
ประสิทธิภาพการบริหารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนใน โรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม อัจฉรา ม่วงดี และ เฉลิมชาติ เมฆแดง	224
การพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรภาครัฐ สู่การเป็นเมืองอัจฉริยะของจังหวัดฉะเชิงเทรา ปรีดาพร อารักษ์สมบูรณ์ และ ณัฐพล บัวเปลี่ยนสี	239

สารบัญ (ต่อ)

การศึกษาคุณภาพการให้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่ระหว่าง Grabfood กับ LINE MAN ในสถานการณ์โควิด -19 ของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี ณัฐพงษ์ สืบบุญเรือง ลัญจิตา พรหมโชติ และ พิมพา หิรัญกิตติ	256
การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชาหลักสูตรและวิทยาการการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีการเรียนรู้ แบบเชิงรุกสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ สุดใจ เขียนภักดี เกียรติวัฒน์ รัชฎาภาณุจน์ เทพนคร ทาคง วัยวุฒิ พรหมจัน และศิริวัฒน์ ฉัตรเมธี	271
กระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มนัสमानี ชูเชิด	285
THE DEMAND FOR VOCATIONAL WORKERS AND THE DESIRABLE ATTRIBUTES IN “THE ECONOMIC TRIANGLE OF STABILITY, PROSPERITY, AND SUSTAINABILITY” 2020-2025 (PATTANI, YALA, and NARATHIWAT PROVINCES) <i>Ratrisawat Thananan Racha Chusuwan and Chawalit Kerdtip</i>	305
THE INFLUENCE OF NORMS, PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE, AND PERCEIVED VALUE ON PASSENGER SATISFACTION OF BUS NO. 166 OF THE BANGKOK MASS TRANSIT AUTHORITY <i>Jirawat Wongthongchai</i>	319
A STUDY OF BEHAVIORAL INTENTION TO USE AUGMENTED REALITY FOR APPAREL PRODUCTS SHOPPING ON E-COMMERCE PLATFORMS IN THAILAND <i>Chontida Chatsirichai Rawin Vongurai and Thanatchaporn Jaruwanakul</i>	335
INFLUENCING FACTORS OF BEHAVIORAL INTENTION TO USE ONLINE LEARNING AMONG HIGHER VOCATIONAL STUDENTS IN CHENGDU <i>Kexun Zhong Deping Feng Ming Yang and Thanatchaporn Jaruwanakul</i>	349
DETERMINANTS OF STUDENTS’ BEHAVIORAL INTENTION TO USE MOBILE LEARNING DURING COVID-19 IN CHENGDU, CHINA <i>Huang Botao and Somsit Duangekanong</i>	366

สารบัญ (ต่อ)

INFLUENCING FACTORS OF BEHAVIORAL INTENTION AND SATISFACTION OF ONLINE LEARNING AMONG UNDERGRADUTES IN CHENGDU UNIVERSITY OF CHINA	383

Wencai Lan Chaochu Xiang and Deping Feng

CRYPTOCURRENCY PLATFORM SELECTION IN THAILAND	401

Suwapat Boonkunapong and Tanpat Kraiwanit

บทความวิชาการ

จิตสาธารณะกับวิถีชีวิตของบุคคลในยุคศตวรรษที่ 21	416

มนูญพงศ์ ชัยพันธุ์ ลุดใจ เขียนภักดี และ อนุสรณ์ นามประดิษฐ์

รูปแบบการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะปฏิบัติของผู้เรียน	428

วรศนันท์ เดชปานประสงค์ มงคล ไชยวงศ์ อัครวุฒิ จินดานุรักษ์ ไตรรัตน์ พิพัฒโศภผล และ พลอยปภัส จิตรรัตน์สรณ์

การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์	441

พระปลัดสุรเชษฐ์ สุรเชฐโส สุธศักดิ์ ปาเฮ อมรา เขียวรักษา เกียรติวัฒน์ วัชฎากาญจน์ และเทพนคร ทาคง

**คุณภาพการให้บริการและส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี**

**SERVICE QUALITY AND SERVICE MARKETING MIX INFLUENCING THE DECISION TO
USE FLASH EXPRESS CO., LTD. IN CHONBURI PROVINCE**

พลอยไพลิน เวชสถล¹ และ กฤษดา เขียววัฒนสุข²

¹นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

²อาจารย์ที่ปรึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

**SERVICE QUALITY AND SERVICE MARKETING MIX INFLUENCING THE DECISION TO
CHOOSE FLASH EXPRESS CO., LTD. IN CHONBURI PROVINCE**

Ploypailin Vachsathon¹ and Krisada Chienwattanasook²

¹Student of Master of Business Administration Program, Rajamangala University of Technology Thanyaburi.

²Advisor, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi.

Corresponding author E-mail: krisada_c@rmutt.ac.th

วันที่รับบทความ (Received) 25 กุมภาพันธ์ 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 21 มีนาคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 22 มีนาคม 2565

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา คุณภาพการให้บริการ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตจังหวัดชลบุรี ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการในเขตจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน การทดสอบปัญหาภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุ ด้วยการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และใช้การวิเคราะห์เส้นทางด้วยสมการเชิงโครงสร้าง

ผลการศึกษา พบว่า การศึกษานี้ทั้งคุณภาพการให้บริการ และส่วนประสมการตลาดบริการ ต่างก็ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีค่าอิทธิพลรวมที่ 0.89 ในขณะที่ คุณภาพการให้บริการ มีค่าอิทธิพลรวมที่ 0.57 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ ส่วนประสมทางการตลาด การตัดสินใจใช้บริการ

Abstract

The purpose of this study was to study service quality, service marketing mix factors, and influencing the decision to use Flash Express (Thailand) Co., Ltd. in Chonburi Province. The samples in this research were 400 samples of service users in Chonburi Province. The data were analyzed using descriptive statistics such as frequency, percentage, mean and standard deviation. Inferential statistical analysis by using Pearson's correlation analysis to test Multicollinearity and path analysis by using structural equation model.

The results showed that, both service quality and service marketing mix, all affect the decision to use Flash Express (Thailand) Co., Ltd. in the Chonburi area. In addition, service marketing mix has a total effect value of 0.89 while the quality of service had a total effect of 0.57 with a statistically significant level of .01.

Keywords: Service quality, Service marketing mix, Decision to use of service

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ อีคอมเมิร์ซ (E-Commerce) เป็นการซื้อขายสินค้าบริการโดยส่งข้อมูลด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต โดยธุรกิจในปัจจุบันมีการเติบโตอย่างรวดเร็วและการเข้าถึงได้ง่ายของเทคโนโลยีสมัยใหม่ในยุคปัจจุบันที่ผู้คนทุกระดับสังคมสามารถเข้าถึงโซเชียลมีเดียได้ง่ายมากขึ้น จึงเป็นช่องทางสำคัญที่พ่อค้าแม่ค้าจะหันมาใช้ช่องทางนี้ในการทำธุรกิจการขายสินค้าออนไลน์ โดยผ่านทางแอปพลิเคชันโซเชียลมีเดีย และแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่ทุกคนสามารถเปิดร้านขายสินค้าออนไลน์กันได้อย่างง่ายดาย ประเทศไทยเองก็เข้าสู่ยุคของโซเชียลอีคอมเมิร์ซเรียบร้อยแล้ว โซเชียลมีเดียต่าง ๆ ได้มีการเพิ่มคุณสมบัติ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ขายและผู้ซื้อ เช่น ระบบจ่ายเงินออนไลน์ และระบบตอบข้อความอัตโนมัติของ Facebook และ Line เป็นต้น ทำให้ผู้คนสามารถซื้อขายได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น (ปริยานุช ศิริไพบูลย์ทรัพย์, 2560) ส่งผลทำให้ธุรกิจการขนส่งสินค้าเติบโตตามอีคอมเมิร์ซ

ปัจจุบันการขนส่งในประเทศไทยโดยเฉพาะการขนส่งทางบก เริ่มมีทิศทางที่ชัดเจนและมีความสำคัญกับเศรษฐกิจมากขึ้น ซึ่งหน่วยงานภาครัฐได้พยายามที่จะพัฒนาระบบการขนส่งสินค้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งพัฒนาระบบโครงสร้างด้านการขนส่งการสนับสนุนผู้ประกอบการขนส่ง เนื่องจากคนไทยมีการทำธุรกิจออนไลน์เพิ่มมากขึ้น มีการส่งสินค้าเพิ่มขึ้น ผู้ให้บริการขนส่งมีเป็นจำนวนมาก โดยปัจจุบันมีผู้ให้บริการมากมาย โดยรายที่เป็นผู้เล่นรายใหม่และน่าสนใจศึกษาแนวทางการทำธุรกิจ ได้แก่ บริษัท แพลช เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นน้องใหม่ที่เพิ่งเปิดมาได้เพียง 3 ปี แต่ขึ้นแท่นยูนิคอร์นรายแรกของไทย มีส่วนแบ่งตลาดที่เติบโตถึง 3% ในวิกฤตโรคระบาดทั้งยกระดับบริการ ทูบราคา ขยายสาขา เพื่อมัดใจลูกค้าและจะทำให้แพลช เอ็กซ์เพรส มีปริมาณการขนส่งสินค้ามากที่สุดในประเทศไทย (ชลธิชา กิ่งจำปา และ วีรวิษณุ เลิศไทยตระกูล, 2558)

ปัจจุบันบริการขนส่งในประเทศไทยเฟื่องฟูอย่างมาก เนื่องด้วยธุรกิจออนไลน์ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น บริการด้านโลจิสติกส์ จะช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการทั้งรายใหญ่ และรายย่อยดำเนินธุรกิจได้ราบรื่นยิ่งขึ้น แนวโน้มของตลาดขนส่งพัสดุในไทยเติบโตขึ้นปีละกว่าร้อยละ 20 และความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการรับส่งพัสดุที่เร่งด่วนมากยิ่งขึ้น ทำให้บริษัทฯ มองเห็นปัญหาบริการขนส่งพัสดุในปัจจุบันที่ต้องเดินทางไกลต้องรอคิวนานหรือต้องหยุดงานเพื่อรอส่งสินค้าเพียงอย่างเดียว อีกทั้งยังคำนึงถึงความเป็นห่วงพัสดุในระหว่างการจัดส่งของลูกค้า จึงได้พัฒนาทีมงานลูกค้าสัมพันธ์ที่มีคุณภาพสูง เพื่อรองรับการติดตามพัสดุได้หลากหลายช่องทาง ทั้งผ่านพนักงานดูแลฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ผ่านทางเว็บไซต์ หรือผ่านทางแอปพลิเคชัน ที่สามารถติดตามสถานะพัสดุได้ตลอด 24 ชั่วโมง และยังพัฒนารูปแบบการส่งพัสดุแบบ Non-stop ไม่มีวันหยุด เพื่อสนับสนุนธุรกิจ E-Commerce ที่กำลังเติบโตอย่างไม่หยุดยั้ง

ประเทศไทยในยุค Covid-19 ส่งผลให้พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปสู่ช่องทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น ซึ่งคุณคมสันต์ ลิ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย จำกัด ได้เปิดเผยยอดส่งพัสดุปี 2563 ทะลุไปถึง 300 ล้านชิ้น เติบโตขึ้นกว่าร้อยละ 5 เท่า เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้าเป็นผลให้บริษัทฯ ขึ้นสู่ผู้นำระดับ 3 ของตลาดการขนส่งในปี 2563 ซึ่งแนวโน้มในปี 2564 ภาพรวมของตลาดอีคอมเมิร์ซ ยังมีโอกาสเติบโตไปอีกอย่างต่อเนื่อง บริษัทได้คาดการณ์ว่ารายได้ต่อเดือนจะเพิ่มขึ้นเป็น 10,000 ล้านบาท และมีจำนวนพัสดุเฉลี่ยต่อวันประมาณ 2 ล้านชิ้น ซึ่งเติบโตเกินกว่า 2 เท่าจากเดิมที่มียอดส่งพัสดุเฉลี่ยอยู่ 1.3 ล้านชิ้นต่อวัน ทั้งนี้บริษัทยังมองว่าภาคธุรกิจขนส่งพัสดุของปี 2564 ตลาดโลจิสติกส์และตลาดอีคอมเมิร์ซ ยังคงเติบโตได้อย่างมหาศาล แม้ว่าประเทศไทยยังคงต้องเผชิญกับสถานการณ์โควิด-19 อีกทั้งตลาดขนส่งพัสดุในปีนี้จะมีการแข่งขันใน 3 เรื่องหลัก คือ ราคา คุณภาพ และความคุ้มค่าในการให้บริการ ซึ่งจะเป็น 3 เรื่องหลักที่ผู้ทำธุรกิจทุกรายในตลาดยังคงต้องโฟกัส รวมไปถึงเรื่องความเร็วในการจัดส่งสินค้าซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการมากที่สุด (เทคซอส แพลตฟอร์มแบ่งปันความรู้, 2564)

ดังนั้นการขนส่งโลจิสติกส์ถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่สามารถนำมาใช้เพื่อความสะดวกสบายในทางธุรกิจกับคู่แข่งได้ เพื่อเป็นการสร้างมูลค่าในด้านการให้บริการและการขนส่งในด้านของภาพลักษณ์ธุรกิจที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ดังนั้นผู้ประกอบการส่วนใหญ่ในธุรกิจจึงแข่งขันในเรื่องคุณภาพในการให้บริการ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550) คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังที่จะได้รับจากบริการประกอบด้วย ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การให้ความเชื่อมั่นกับลูกค้า การตอบสนองลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ซึ่งการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการและส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี การวิจัยในครั้งนี้มุ่งหวังจะสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ประโยชน์และแนวทางการพัฒนาธุรกิจได้อย่างเหมาะสมให้กับผู้ประกอบการที่ได้ทำการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ในเขตจังหวัดชลบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

1. คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

Kotler (2000) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีความจับต้องไม่ได้ และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการ โดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ

อภิสมัย พัฒน์ทอง (2564) เสนอว่าในการบริการ คุณภาพสามารถวัดได้จาก ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนอง การให้ความเชื่อมั่น การรู้จักและเข้าใจ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (2013) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คือ สิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ที่จะสร้างความแตกต่างของผู้ให้บริการขนส่งเอกชนให้เหนือคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ต้องการกระทำผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ ซึ่งประกอบด้วย

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงานสภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสม มีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและลูกค้าสามารถนำไปใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาของลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็วไม่ให้อารมณ์รวนรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

2. ส่วนประสมการตลาดบริการ (Marketing mix 7Ps)

เสรี วงษ์มณฑา (2542) กล่าวว่า ส่วนประสมการตลาด หมายถึง การมีสิ่งสินค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ รวมทั้งราคาที่ยายเป็นราคาที่ผู้บริโภคสามารถยอมรับได้ และผู้บริโภคยอมจ่ายเนื่องจากกลุ่มลูกค้า รวมถึงมีการจัดจำหน่ายและกระจายสินค้าที่สร้างความสะดวกแก่ลูกค้าด้วยความพยายามจงใจให้เกิดความชอบในสินค้าและพฤติกรรมอย่างถูกต้อง

Lamb, Hair and McDaniel (2000, p.44) ได้กล่าวว่า ส่วนประสมการตลาด หมายถึง การนำกลยุทธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด และการกำหนดราคาใช้ร่วมกัน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนตลาดเป้าหมาย และทำให้เกิดความพึงพอใจซึ่งกันและกันทั้งสองฝ่าย

Kotler and Keller (2016) คือ ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดซึ่งประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้คือ สิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ โดยทั่วไปแล้ว ผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจจับต้องได้และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้

2. ราคา (Price) คือ คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) คือ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channels)

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) คือ เครื่องมือที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการโดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรม การใช้บริการและเป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสัมพันธ์

5. บุคลากร (People) คือ ต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งขึ้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต่าง ๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีความริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

6. กระบวนการให้บริการ (Process) คือ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

7. ลักษณะทางกายภาพ (Physical environment) คือ การแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอให้กับลูกค้าให้เป็นรูปธรรม โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวมทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

3. การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการ (consumer purchasing decisions)

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550, น. 46) ให้ความหมายการตัดสินใจว่าเป็นกระบวนการในการเลือกที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ ซึ่งผู้บริโภคจะต้องตัดสินใจในทางเลือกต่าง ๆ ของสินค้าและบริการอยู่เสมอ โดยที่เขาจะเลือกสินค้าหรือบริการตามข้อมูลและข้อจัดของสถานการณ์ การตัดสินใจจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญและอยู่ภายในจิตใจของผู้บริโภค

Kotler and Keller (2016) คือ รูปแบบกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคจะผ่าน 5 ขั้นตอน ได้แก่ การตระหนักถึงปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ ซึ่งผู้บริโภคอาจไม่ได้ผ่านทั้ง 5 ขั้นตอนตามลำดับ ผู้บริโภคจะมีกระบวนการตัดสินใจหรือบริการ 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. การตระหนักถึงปัญหา ผู้บริโภคจะรับรู้ถึงปัญหาหรือความจำเป็นในการใช้สินค้าและบริการที่ได้รับการกระตุ้นจากสิ่งกระตุ้นภายในและภายนอก

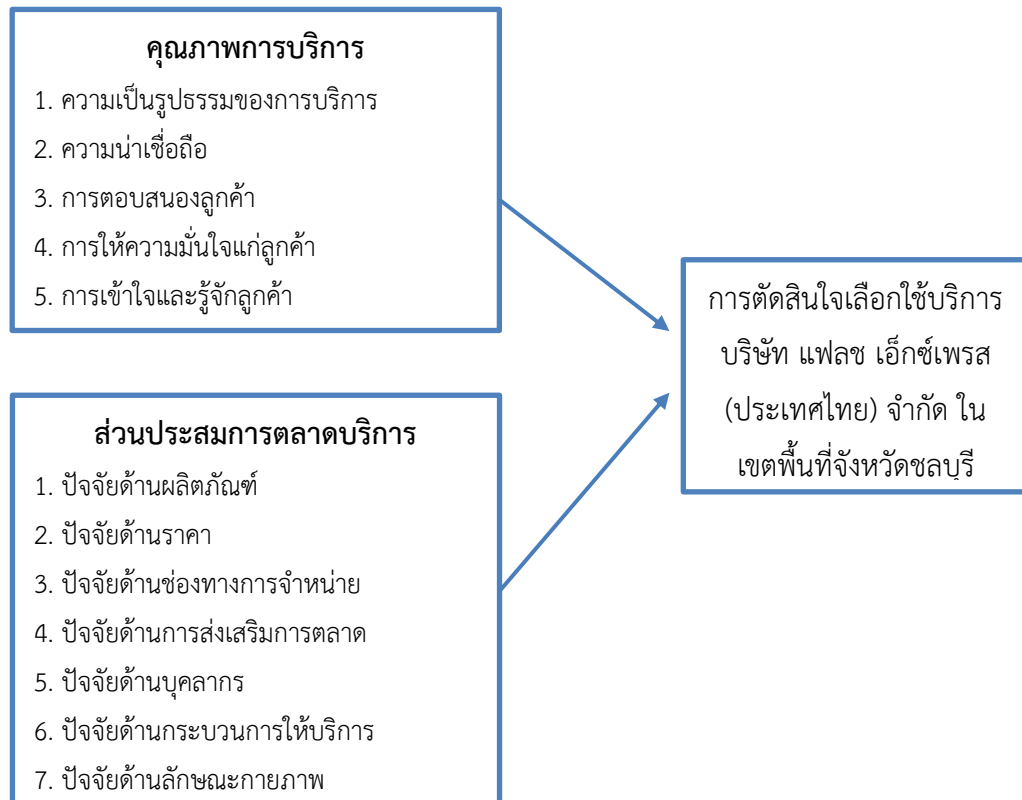
2. การค้นหาข้อมูล เมื่อผู้บริโภคมีความต้องการซื้อสินค้าและบริการ รับรู้ปัญหาว่าต้องการอะไรขั้นตอนต่อไป ผู้บริโภคหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นว่าจะซื้อที่ไหนอย่างไร

3. การประเมินทางเลือก ผู้บริโภคจะนำข้อมูลที่ได้รับมาประเมินผลทางเลือกว่าจะซื้อสินค้าหรือใช้บริการใดจากคุณสมบัติของผลประโยชน์ผลิตภัณฑ์

3. การตัดสินใจซื้อ ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าและบริการนั้น ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ

4. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ เมื่อผู้บริโภคใช้สินค้าหรือบริการที่ซื้อไปแล้ว จะเกิดผลสองทาง คือ พึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำ รุ่งนภา บริพนธ์มงคล และกฤษดา เขียววัฒนสุข (2563) อธิบายว่าคุณภาพการบริการส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของลูกค้า ซึ่งเกิดจากการรับรู้คุณภาพในการบริการที่มีผลทางอ้อมต่อการรับรู้ราคาที่ยุติธรรม ความพึงพอใจของลูกค้า ความไว้วางใจและความตั้งใจในการซื้อซ้ำ หากผู้ประกอบการสามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการหรือมากกว่าสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง จึงมีโอกาสสูงมากที่ลูกค้าจะกลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการซ้ำอีกครั้ง ดังนั้น ผู้ประกอบการควรรักษาคุณภาพในการบริการอย่างต่อเนื่อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นประชากรในเขตจังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 11 อำเภอ คือ อำเภอเมืองชลบุรี อำเภอพนัสนิคม อำเภอพานทอง อำเภอบ้านบึง อำเภอศรีราชา อำเภอกะจันทร์ อำเภอบ่อทอง อำเภอหนองใหญ่ อำเภอบางละมุง อำเภอสัตหีบ และอำเภอกะสีซัง มีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 1,316,293 คน ผู้วิจัยใช้สูตรของ Yamane (1967) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และกำหนดระดับความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 400 ตัวอย่าง ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บตัวอย่างสำรองเพิ่มเติมอีกร้อยละ 5 ประมาณ 20 ตัวอย่าง เพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บตัวอย่างและป้องกันการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ดังนั้นจึงมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 420 ตัวอย่าง ซึ่งจะสอดคล้องกับ หลักเกณฑ์การกำหนดจำนวนตัวอย่างของการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง เพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธี Maximum Likelihood ตามข้อเสนอของ Hair, Black, Babin and Anderson (2010) กล่าวว่า การวิเคราะห์สถิติประเภทสมการโครงสร้างควรกำหนดตัวอย่างประมาณ 10-20 เท่าของตัวแปร

สังเกต การศึกษาครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตได้ทั้งสิ้น จำนวน 19 ตัวแปรสังเกตได้ ($19 \times 20 = 380$) ได้ทั้งสิ้น เท่ากับ 380 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันการส่งแบบสอบถามคืนอัตราที่ต่ำ ขาดความสมบูรณ์หรือสูญหาย ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม จำนวน 420 ตัวอย่าง

ตารางที่ 1 การแจกแจงกลุ่มตัวอย่าง

อำเภอ	จำนวน(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
อำเภอเมืองชลบุรี	294,506	120
อำเภอพนัสนิคม	119,661	50
อำเภอบ้านนา	53,254	50
อำเภอศรีราชา	234,903	100
อำเภอบางละมุง	254,552	100
รวม	956,876	420

ที่มา : สำนักบริหารทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2553)

2. เครื่องมือในการวิจัยและการสร้างเครื่องมือในการวิจัยดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล มีจำนวน 5 ข้อ เป็นข้อมูลทั่วไปทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed ended question) ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นคำตอบแบบหลายตัวเลือก (Multiple choice question)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ได้รับมี 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า การเข้าใจ (Assurance) และรู้จักลูกค้า (Empathy) โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ประกอบด้วยคำถามจำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการมี 7 มิติ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) ลักษณะทางกายภาพ (Physical environment) โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ประกอบด้วยคำถาม 35 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัดในเขตจังหวัดชลบุรี โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ประกอบด้วยคำถาม 5 ระดับ จำนวน 7 ข้อ

แบบสอบถามผ่านการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา ความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหา (Content validity) และหาความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด แล้วได้ผลลัพธ์ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าความตรงและความเที่ยงของแบบสอบถาม

	ค่าความตรง	ค่าความเที่ยง	ผลการประเมิน
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.67-1.00	0.975	ผ่านเกณฑ์
ความน่าเชื่อถือ	1.00	0.967	ผ่านเกณฑ์
การตอบสนองลูกค้า	1.00	0.974	ผ่านเกณฑ์
การให้ความมั่นใจ	1.00	0.975	ผ่านเกณฑ์
การดูแลเอาใจใส่	1.00	0.969	ผ่านเกณฑ์
ผลิตภัณฑ์	1.00	0.945	ผ่านเกณฑ์
ราคา	0.67-1.00	0.950	ผ่านเกณฑ์
ช่องทางการจัดจำหน่าย	0.67-1.00	0.958	ผ่านเกณฑ์
การส่งเสริมการตลาด	0.67-1.00	0.975	ผ่านเกณฑ์
บุคคล	1.00	0.981	ผ่านเกณฑ์
กระบวนการให้บริการ	1.00	0.927	ผ่านเกณฑ์
ลักษณะทางกายภาพ	1.00	0.969	ผ่านเกณฑ์
การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	0.67-1.00	0.966	ผ่านเกณฑ์

ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหา และค่าความเที่ยงพบว่าทุกตัวแปรผ่านเกณฑ์ และสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

3. สถิติที่ใช้ในการทำวิจัย ประกอบไปด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน ทำการทดสอบปัญหาภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุ (Multiconnointi) ด้วยการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ทำการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) ด้วยสมการเชิงโครงสร้าง (SEM) ด้วยโปรแกรม LISREL เพื่อศึกษาค่าอิทธิพลทางตรง คุณภาพและการบริการ และส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) ในเขตจังหวัดชลบุรี และทำการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) แต่ละน้ำหนักปัจจัยของแต่ละตัวแปร

ผลการวิจัย

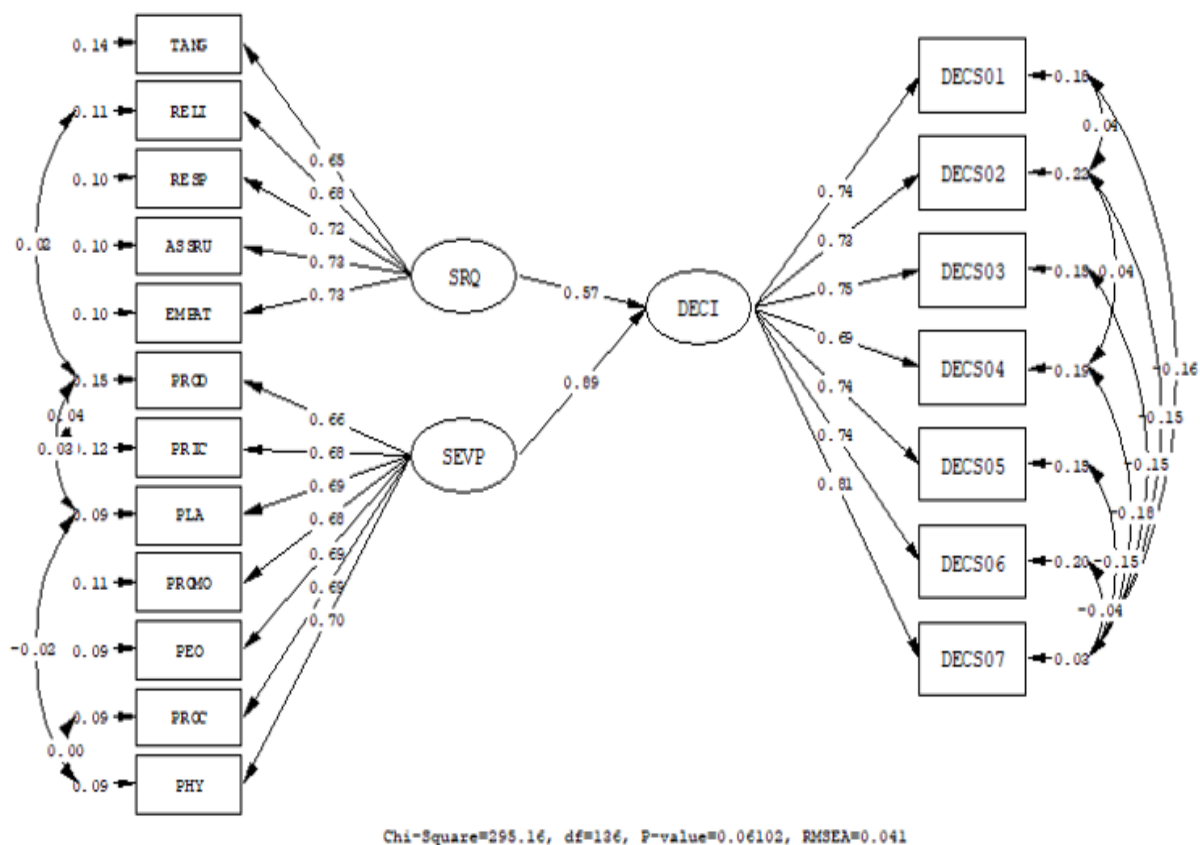
ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 53.85) มีอายุระหว่าง 26-30 ปี (ร้อยละ 29.49) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 53.21) มีอาชีพพนักงานเอกชน (ร้อยละ 40.06)

รายได้ส่วนใหญ่ไม่น้อยกว่า 15,000 บาท (ร้อยละ 34.94) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในอำเภอชลบุรี (ร้อยละ 50.00)

ผลการประเมินคุณภาพบริการในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.10) โดยสองลำดับแรกที่ได้รับการประเมินได้แก่ การดูแลเอาใจใส่ และการตอบสนองลูกค้า

ส่วนประสมทางการตลาดบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.11) เมื่อพิจารณาในสองปัจจัยแรกที่ได้รับการประเมินสูงสุดได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านบุคคล

การตัดสินใจเลือกใช้บริการแฟลช เอ็กซ์เพรส พบว่าอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.08) โดยสามลำดับแรกที่ได้รับการประเมินได้แก่ ท่านมีความตั้งใจมาใช้บริการที่ แฟลช เอ็กซ์เพรส โดยเฉพาะเจาะจง เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นแล้ว ท่านจะกลับมาใช้บริการ แฟลช เอ็กซ์เพรส อีกในอนาคต และ ท่านจะเลือกใช้บริการ แฟลช เอ็กซ์เพรส เป็นอันดับแรก เมื่อต้องการส่งสินค้าหรือพัสดุ ตามลำดับ



ภาพที่ 2 คุณภาพการให้บริการและส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี (ตัวแบบหลังปรับ)

ผลการวิจัย พบว่า ไม่มีตัวแปรสังเกตได้คู่ใดมีความสัมพันธ์กันเกินร้อยละ 80 จึงสามารถนำตัวแปรดังกล่าวมาวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) ด้วยสมการเชิงโครงสร้าง (SEM) ได้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เส้นทาง

	การตัดสินใจเลือกใช้บริการ :DECI		
	R ² =0.719		
	DE	IE	TE
คุณภาพการให้บริการ SQR	0.57	-	0.57
	(0.11)	-	(0.11)
	8.66	-	8.66
ส่วนประสมทางการตลาดบริการ SEVP	0.89	-	0.89
	(0.12)	-	(0.12)
	10.16	-	10.16

ผลการวิเคราะห์เส้นทาง พบว่า ทั้งคุณภาพการให้บริการและส่วนประสมทางการตลาดบริการ ต่างก็ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริษัท แพลซ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีค่าอิทธิพลรวมที่ 0.89 ในขณะที่ คุณภาพการให้บริการ มีค่าอิทธิพลรวมที่ 0.57 สมการมีอำนาจการพยากรณ์ที่ร้อยละ 71.90

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรแฝง

การตัดสินใจใช้บริการ :DECI				
Matrix LAMDA - Y	λ_y	t-value	R ²	
ท่านจะเลือกบริการ แพลซ เอ็กซ์เพรส เป็นอันดับแรก : DECS01	0.74	-	0.75	
ท่านจะเลือกใช้บริการ แพลซ เอ็กซ์เพรส เป็นประจำ : DECS02	0.73	22.41	0.72	
หากท่านได้รับคำแนะนำให้ลองใช้บริการของบริษัทอื่นท่านจะยังคงใช้บริการของ แพลซ เอ็กซ์เพรส : DECS03	0.75	22.09	0.76	
ท่านมีความตั้งใจมาใช้บริการที่ แพลซ เอ็กซ์เพรส โดยเฉพาะเจาะจง : DECS04	0.69	19.97	0.70	
เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นแล้ว ท่านจะกลับมาใช้บริการ แพลซ เอ็กซ์เพรส อีกในอนาคต : DECS05	0.74	21.96	0.76	
ท่านเลือกใช้บริการ แพลซ เอ็กซ์เพรส เพราะมีการรับประกันที่ดี: DECS06	0.74	20.56	0.74	
การใช้บริการ แพลซ เอ็กซ์เพรส เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง : DECS07	0.81	17.52	0.67	

ตารางที่ 4 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ SQR				
Matrix LAMDA - X		λx	t-value	R ²
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ : Reli		0.65	19.15	0.75
ความเป็นรูปธรรมของคุณภาพการบริการ : Tang		0.68	20.33	0.81
ความเชื่อมั่นกับลูกค้า : Assu		0.72	21.13	0.84
การตอบสนองต่อลูกค้า : Respon		0.73	21.20	0.84
การรู้จักและเข้าใจลูกค้า : Empat		0.73	21.26	0.85
ส่วนประสมทางการตลาดบริการ SEVP				
ผลิตภัณฑ์ : PROD		0.66	19.24	0.82
ราคา : PRIC		0.68	20.26	0.81
ช่องทางการจัดจำหน่าย : PLA		0.69	21.12	0.84
การส่งเสริมการตลาด : PROMO		0.68	20.56	0.81
บุคคล : PEO		0.69	21.11	0.84
กระบวนการให้บริการ : PROC		0.69	21.20	0.82
ลักษณะทางกายภาพ : PHY		0.70	21.21	0.82

หมายเหตุ: EP = Estimation Parameter, SE = Standard Error

ผลการวิจัยพบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริษัท แพลซ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดได้แก่ การใช้บริการ แพลซ เอ็กซ์เพรส เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง ($\lambda y_7=0.81$) ในขณะที่ คุณภาพการให้บริการ ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดได้แก่ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ($\lambda x_5=0.73$) และ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดได้แก่ ภาพลักษณ์การบริการ ($\lambda x_{12}=0.70$)

การอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัท แพลซ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการแพลซ เอ็กซ์เพรส พบว่าอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านมีความตั้งใจมาใช้บริการที่ แพลซ เอ็กซ์เพรส โดยเฉพาะเจาะจง เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นแล้ว ท่านจะกลับมาใช้บริการ แพลซ เอ็กซ์เพรส อีกในอนาคต และ ท่านจะเลือกใช้บริการ แพลซ เอ็กซ์เพรส เป็นอันดับแรก เมื่อต้องการส่งสินค้าหรือพัสดุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิคม สารีพันธ์ และ รุ่งนภา กิตติลาภ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการค้าส่ง ในจังหวัดขอนแก่น โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ประกอบการค้าส่งศูนย์การค้าส่งประตูน้ำขอนแก่นและศูนย์การค้าส่งอุพผู จำนวน 291 คน ผลการวิจัยพบว่า สภาพการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าของผู้ค้าส่ง เป็นประเภทธุรกิจส่วนตัวซึ่งเป็นของเล่นของใช้

มีการจัดส่งสินค้า 2-4 ครั้งต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาในการส่ง สินค้า 14.00-17.00 น. ใช้บริการขนส่ง Kerry มีค่าใช้จ่ายประมาณอยู่ที่ ไม่เกิน 1,000 บาท/ครั้ง เป็นปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการเกี่ยวกับการส่งมอบสินค้าตามเวลา รองลงมาเป็นปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในเรื่องความมีชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ และด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่องการตรวจสอบรายการส่งสินค้าถึงจุดหมาย ปลายทางได้ตลอดระยะทาง

2. ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการและส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี พบว่า ทั้งคุณภาพการให้บริการ และ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ต่างก็ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีค่าอิทธิพลรวมที่ 0.89 ในขณะที่ คุณภาพการให้บริการ มีค่าอิทธิพลรวมที่ 0.57 สมการมีอำนาจการพยากรณ์ที่ร้อยละ 71.90 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลชนก หมีปาน และกนกพร ชัยประสิทธิ์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ นิชาภัทร บัวแก้ว และกฤษฎา เขียววัฒนสุข (2562) ที่พบว่าคุณภาพที่ได้รับด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า การให้บริการอย่างเท่าเทียม ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สำหรับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย และคณะ (2563) ที่ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุ จากการตลาดแบบออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยผลการวิจัยพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโดยเฉพาะ กระบวนการให้บริการ การส่งเสริมการตลาด ลักษณะกายภาพ และ ผลิตภัณฑ์

3. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน คุณภาพการให้บริการ ของ บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ค่าน้ำหนักปัจจัยที่มีผลมากที่สุดได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษฎา เขียววัฒนสุข และสมพล พุ่มหว่า (2562) ซึ่งศึกษาผลของคุณภาพการให้บริการต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ให้บริการขนส่ง โดยผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือ และในด้านการเอาใจใส่ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของลูกค้าผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านคุณภาพการให้บริการ ทำให้ทราบว่าควรมุ่งเน้นให้พนักงานมีใจรักการบริการ มีการจัดกิจกรรมอบรมพนักงานเพื่อเตรียมความพร้อมที่จะให้ข้อมูลกับลูกค้าได้แม่นยำโดยไม่เกิดความผิดพลาด เนื่องจากลูกค้าในอำเภอเมืองชลบุรีส่วนใหญ่ มีความต้องการและเน้นความใส่ใจในการให้บริการของพนักงานเป็นหลัก ซึ่งพนักงานทุกคนจะต้องมีความรู้และเข้าใจความต้องการของลูกค้าทุกท่านที่เข้ามาใช้บริการ และรวมไปถึงด้าน

เทคโนโลยีในองค์กรให้มีกระบวนการให้บริการที่เข้าใจง่าย เช่น ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน เน้นให้เข้าถึงการใช้บริการง่าย เพราะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งกระบวนการเทคโนโลยีต่าง ๆ ในการให้บริการอาจจะซับซ้อนเกินไปสำหรับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ควรจะจัดตั้งระบบการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันที่สะดวกไม่ซับซ้อนและง่ายต่อการติดตามพัสดุ อาทิ การสแกนคิวอาร์โค้ดทำให้ทราบถึงการติดตามพัสดุว่าอยู่จุดใดในการขนส่งหรือข้อความแจ้งเตือนเลขพัสดุในโทรศัพท์ เพราะลูกค้าบางรายอาจจะทำใบเสร็จติดตามเลขพัสดุหล่นหายทำให้ลูกค้าเสียเวลาในการกลับมาขอสำเนาใบเสร็จอีกครั้ง ทั้งนี้หากพนักงานและองค์กรมีการพัฒนานำความเห็นคิดของลูกค้ามาปรับปรุง เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างทันทั่วถึงแล้ว ยังจะสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละครั้งของลูกค้าและสามารถเพิ่มฐานลูกค้าให้กับองค์กรได้

2. ด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ทำให้ทราบว่าควรมุ่งเน้นกิจกรรมทางการตลาด ระบบการทำงานออนไลน์ที่ทันสมัย ภาพลักษณ์ของผู้ประกอบการให้มีความน่าเชื่อถือ เช่น การตกแต่งหน้าร้านให้มีความดึงดูดน่าเข้ามาใช้บริการ และการประชาสัมพันธ์ไม่ว่าจะเป็นกาจางฟรีเซ็นเตอร์ สื่อออนไลน์ อินเทอร์เน็ต เพื่อโปรโมตดึงดูดในลูกค้าเข้ามาใช้บริการยังทำให้ทราบถึงโปรโมชั่นตามเทศกาลต่าง ๆ อัตราค่าบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า เนื่องจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี ส่วนมากเป็นเพศหญิง ซึ่งมีความสนใจทางด้านราคาเป็นหลัก หากสามารถรักษารฐานลูกค้ากลุ่มนี้ไว้ได้จะทำให้อัตราการเข้ามาใช้บริการของลูกค้าก็จะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำวิจัยทำการศึกษาเฉพาะบางปัจจัยเท่านั้น ซึ่งอาจมีปัจจัยอื่นที่ส่งผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด จึงอาจทำให้เกิดผลการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้นี้ยังไม่ครอบคลุมมิติของตัวแปรอื่น อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นผู้ใช้บริการในจังหวัดเดียว ดังนั้นเพื่อให้ได้มุมมองทางวิชาการที่ครอบคลุมครบถ้วนและสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด งานวิจัยในอนาคตจึงควรศึกษาปัจจัยอื่น เช่น การกลับมาใช้บริการซ้ำ เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เห็นมุมมองของผู้ใช้บริการที่มีต่อ บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด และควรศึกษากลุ่มตัวอย่างในเขตปริมณฑลเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่สมบูรณ์ครบถ้วนและสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่บริษัทเอกชนต่อไป

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาวิจัยแบบผสม โดยใช้วิธีการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเจาะกลุ่มของผู้บริโภคเพื่อให้ได้มุมมองเชิงลึกมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กมลชนก หมีปาน และ กนกพร ชัยประสิทธิ์. (2564). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่ง เจ แอนด์ ที เอ็กซ์เพรส จำกัด ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี. *Academic journal of north Bangkok university*, 10(1), 25-33.

- กฤษดา เขียววัฒนสุข และสมพล พุ่มหว่า (2562). ผลของคุณภาพการให้บริการต่อการตัดสินใจใช้บริการซื้อซ้ำของผู้ให้บริการขนส่ง. *วารสารเกษมบัณฑิต*. 20(2), 92-106.
- ฉัตยาพร เสมอใจ.(2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชลธิชา กิ่งจำปา และวีรวิทย์ เลิศไทยตระกูล. (2558). *การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเอกชนในเขตจังหวัดชลบุรี*. (การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิตศรีปทุม, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- ณิชภัทร บัวแก้ว และกฤษดา เขียววัฒนสุข. (2562). การเปรียบเทียบลักษณะผู้ใช้บริการ คุณภาพบริการที่ได้รับ และประสิทธิภาพที่ได้รับ ที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. *วารสารมหาจุฬานาครธรรม์*, 6(4), 1782-1796.
- ณิชนน สารีพันธ์ และ รุ่งนภา กิตติลาภ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการค้าส่งในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 9(1), 17-25.
- ปริยานุช ศิริไพบูลย์ทรัพย์. (2560). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Kerry Express ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รุ่งนภา บริพนธ์มงคล และกฤษดา เขียววัฒนสุข. (2563). การรับรู้คุณภาพสินค้าและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำเครื่องทำความสะอาดอุตสาหกรรม. *วารสารศิลปการจัดการ*, 4(1), 166-179.
- วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย บุษยา อุดมพรกิตติคุณ ลลิตา คุ่มเนตร รสวรรณ จงไมตรีพร สุนันท์ นิลพวง และเกศลิน รัตนชัย. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุ จากการตลาดแบบออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. *วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 3 (1),15-26.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). *คุณภาพในงานบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี
- เทชอสแพลตฟอร์มแบ่งปันความรู้. (2564, มกราคม). *Flash Express เผยยอดส่งพัสดุปี 63 ทะลุ 300 ล้านชิ้น เติบโตมากกว่า 500%*. สืบค้นจาก [https ://techsauce.co/pr-news/flash-express-reveals-the-total-number-of-shipments-in-year](https://techsauce.co/pr-news/flash-express-reveals-the-total-number-of-shipments-in-year)
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- อภิสมัย พัฒน์ทอง.(2564) คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*. 8(2). 1–14.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. (7th ed.). Pearson: New York.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management* (10th ed.). New Jersey: Prentice–Hall.

- Kotler, P., & Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management*. (15th Global ed.)
Edinburgh: Pearson.
- Lamb, Charles W., Hair, J. F. & McDaniel, C. (2000). *Marketing*. (5th ed.) South-Western
College Publishing.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality
and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41 -50.
- Yamane, T. (1967). *Statistics, an introductory analysis* (2nd ed). New York: Harper & Row

ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนากฎหมายไทยให้สอดคล้องกับอนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำ

ณัฐวุฒิ ชื่นโพธิ์กลาง

นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรนิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต

RECOMMENDATION FOR DEVELOPMENT OF THAI LAW BE IN LINE WITH THE CONVENTION ON WETLANDS

Nattawut Chuenphoklang

Doctoral's Student in Laws Program, Faculty of Law, Rangsit University

Corresponding author e-mail: nattawut.cpk@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 12 มีนาคม 2565

วันที่ได้รับการแก้ไข (Revised) 15 เมษายน 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 16 เมษายน 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับอนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำ นโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำของประเทศไทยและต่างประเทศ ตลอดจนวิเคราะห์สภาพปัญหาและอุปสรรคทางกฎหมายอันเป็นข้อจำกัดในการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำของประเทศไทยในปัจจุบัน โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการวิจัยเอกสาร

ผลการวิจัยพบว่า อนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำมีแนวคิดการใช้ประโยชน์อย่างชาญฉลาดเป็นแนวคิดหลักในการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ การวางแผนบริหารจัดการและแผนดำเนินการกับพื้นที่ชุ่มน้ำ ซึ่งประเทศไทยในฐานะภาคีสมาชิกได้กำหนดนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำแล้ว แต่ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการดำเนินการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ ทั้งยังมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับแนวคิดการใช้ประโยชน์อย่างชาญฉลาด อย่างไรก็ตาม ปัญหาและอุปสรรคทางกฎหมายของประเทศไทยเกี่ยวกับการพัฒนากฎหมายให้เป็นไปตามอนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำที่สำคัญ ได้แก่ การไม่มีบทบัญญัติที่ครอบคลุมเพียงพอต่อการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำหลายประการ การไม่ได้ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ อุปสรรคเกี่ยวกับสิทธิในที่ดินตามกฎหมายไทย รวมถึงการควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน และการกำหนดแนวเขตพื้นที่กันชนทางสิ่งแวดล้อม

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทางกฎหมายและทางบริหารหลายประการ เช่น 1) เสนอให้เปลี่ยนแปลงเป้าหมายในการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำของประเทศไทย 2) เสนอให้ตรากฎหมายลำดับรองเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำขึ้นใช้บังคับ 3) เสนอให้กำหนดคำจำกัดความของ “พื้นที่ชุ่มน้ำ” และ “การใช้ประโยชน์อย่างชาญฉลาด” 4) เสนอให้นำมาตรการของต่างประเทศมาปรับใช้กับการจัดการพื้นที่ชุ่มน้ำที่ได้รับผลกระทบ 5) เสนอให้เพิ่มบทลงโทษแก่นิติบุคคลในกรณีที่ทำผิดเป็นผู้แทนของนิติบุคคล และ 6) เสนอให้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในทุกระดับเกี่ยวกับการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ เป็นต้น

คำสำคัญ : การพัฒนากฎหมาย อนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำ พื้นที่ชุ่มน้ำ

Abstract

The objectives of this research were to study about Wetland Convention, Thailand and abroad's policies and measures regard on wetland conservation including analysis of legal problems, obstacles, and limitation on wetland conservation of Thailand. This research applied documentary research method.

The Wetlands Convention has the Wise Use concept as a key concept in wetland conservation including management and action planning for wetlands. Thailand, as a member of the convention, has established policies and measures on wetland conservation. But They are not yet effective enough to conserve wetlands. They also look inconsistent with the Wise Use concept. However, Thailand's legal problems and obstacles concerning about the legal development, which including lack of provisions (which should be more comprehensive enough) to conserve wetlands moreover, a lack of emphasis on promoting a community participation in wetland conservation, along with barriers to land rights under Thai law in addition, controlling land use and buffer zones.

The researcher has recommendations such as 1) Propose to change the conservation goals of Thailand's wetland, 2) Propose a secondary legislation to establish new rules for the conservation of wetlands, 3) Propose to define a definition of "Wetlands" and "Wise Use" are governed by Thai law, 4) Propose to apply measures from abroad to manage wetlands effectively, 5) Propose to increase penalties for juristic person when offender is a representative of the juristic person, and 6) Propose to promote community in participation at all levels in wetland conservation, etc.

Keywords: Legal development, Wetland convention, Wetland

ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย

พื้นที่ชุ่มน้ำมีบทบาทและความสำคัญต่อการดำรงชีวิต ประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม และถิ่นที่อยู่อาศัย แต่ด้วยการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจทำให้เกิดการรุกรานพื้นที่ชุ่มน้ำ เพื่อเปลี่ยนแปลงประเภทการใช้ประโยชน์ที่ดินจึงทำให้เกิดการเสื่อมสภาพและการสูญเสียพื้นที่ชุ่มน้ำทั้งสิ้น (องค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล, 2562) ปัจจุบันประเทศไทยมีพื้นที่ชุ่มน้ำประมาณ 22,923,125 ไร่ หรือคิดเป็นร้อยละ 7.5 ของพื้นที่ประเทศ แบ่งเป็น พื้นที่น้ำจืด ร้อยละ 44.8 และพื้นที่น้ำเค็ม ร้อยละ 55.2 โดยสามารถจำแนกตามลำดับความสำคัญได้ 5 ระดับ ได้แก่ พื้นที่ชุ่มน้ำที่มีความสำคัญระหว่างประเทศ (แรมซาไซด์) จำนวน 15 แห่ง พื้นที่ชุ่มน้ำที่มีความสำคัญระดับนานาชาติ จำนวน 69 แห่ง พื้นที่ชุ่มน้ำที่มีความสำคัญระดับชาติ จำนวน 47 แห่ง พื้นที่ชุ่มน้ำที่มีความสำคัญ

ระดับท้องถิ่น จำนวน 19,295 แห่ง และพื้นที่ชุ่มน้ำที่สมควรได้รับการคุ้มครองและฟื้นฟู จำนวน 28 แห่ง (สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2562)

จากการศึกษา พบว่า คณะรัฐมนตรีได้กำหนดนโยบายและมาตรการในการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำเอาไว้ทั้งสิ้น 17 มาตรการ (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2552 และ 2558) แต่ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอกับการดำเนินการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำและไม่สอดคล้องกับแนวคิดการใช้ประโยชน์อย่างชาญฉลาดตามท่อนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำได้กำหนดไว้อีกด้วย การสูญเสียพื้นที่ชุ่มน้ำของประเทศไทยเกิดจากหลายสาเหตุ ได้แก่ การขาดข้อมูลพื้นฐานสำหรับการวางแผนการจัดการและแผนการใช้ประโยชน์ที่ดินอย่างมีประสิทธิภาพ การขาดการวางแผนการอนุรักษ์และบริหารจัดการพื้นที่ชุ่มน้ำอย่างบูรณาการ ความไม่ชัดเจนของนโยบายและการบริหารจัดการที่แยกส่วน การขาดความตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของพื้นที่ชุ่มน้ำและการใช้ประโยชน์พื้นที่ชุ่มน้ำอย่างชาญฉลาด การไม่กำหนดนโยบายพื้นที่ชุ่มน้ำแห่งชาติให้ชัดเจน การไม่ส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผน การอนุรักษ์ และการบริหารจัดการพื้นที่ชุ่มน้ำอย่างจริงจัง รวมถึงหน่วยงานของรัฐละเลยการปฏิบัติตามมาตรการที่คณะรัฐมนตรีกำหนด ตลอดจนข้อจำกัดเกี่ยวกับขอบเขตอำนาจหน้าที่ในการอนุรักษ์และบริหารจัดการพื้นที่ชุ่มน้ำ และที่สำคัญที่สุดคือ นโยบายและมาตรการดังกล่าวหลายประการไม่ได้มีฐานะเป็นกฎหมายเพื่อใช้บังคับโดยทั่วไป

นอกจากนี้ กฎหมายสิ่งแวดล้อมของประเทศไทยไม่ได้ให้ความสำคัญกับพื้นที่ชุ่มน้ำเป็นพิเศษมากกว่าทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอื่น เห็นได้จากการไม่มีบทบัญญัติเป็นการเฉพาะเกี่ยวกับพื้นที่ชุ่มน้ำไว้ในกฎหมายใดๆ พื้นที่ชุ่มน้ำจึงเป็นเพียงส่วนหนึ่งของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเท่านั้น การอนุรักษ์และบริหารจัดการพื้นที่ชุ่มน้ำก็จะเป็นไปตามกฎหมายสิ่งแวดล้อมนั้นๆ อนึ่ง ภาพรวมของปัญหาการบังคับใช้กฎหมายสิ่งแวดล้อมของประเทศไทยเกิดจากปัจจัยที่สำคัญ คือ การไม่มีขั้นตอนสำหรับติดตามและเฝ้าระวังที่เหมาะสม การไม่มีสถิติตามกฎหมายที่จะได้รับการสนับสนุนข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการขาดเจตจำนงทางการเมืองและการรับรู้ของสาธารณชนอย่างกว้างขวาง

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ปัจจุบันประเทศไทยแม้จะมีนโยบายและมาตรการในการอนุรักษ์และบริหารจัดการพื้นที่ชุ่มน้ำแล้วก็ตาม แต่ในทางปฏิบัติยังคงมีอุปสรรคหลายประการ ฉะนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่า ประเทศไทยในฐานะรัฐภาคีแห่งอนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำย่อมมีพันธกรณีที่จะต้องพัฒนากฎหมายภายในให้เป็นไปตามอนุสัญญาดังกล่าว จึงนำมาสู่ความสนใจของผู้วิจัยในการศึกษาในประเด็นหลัก ได้แก่ 1) ข้อบกพร่องทางกฎหมายและนโยบายในการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ 2) การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม 3) การมีส่วนร่วมของชุมชนในการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ และ 4) การเสนอแนะแนวทางสำหรับการปรับปรุงนโยบายและกฎหมายเกี่ยวกับการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับอนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำ ซึ่งรวมถึงแนวคิดการใช้ประโยชน์อย่างชาญฉลาด

2. เพื่อศึกษานโยบายและมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำของประเทศไทยและของต่างประเทศ

3. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคทางกฎหมาย และข้อควรพิจารณาในการพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำของประเทศไทยให้สอดคล้องกับพันธกรณีตามอนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำ โดยเปรียบเทียบกับมาตรการทางกฎหมายของต่างประเทศ

4. เพื่อเสนอแนะแนวทางสำหรับการปรับปรุงนโยบายและกฎหมายเกี่ยวกับการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำเพื่อให้เป็นไปตามอนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำภายใต้ความเหมาะสมของบริบทประเทศไทย

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านเอกสาร: ศึกษาหลักการที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ อนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำ แนวคิดการใช้ประโยชน์อย่างชาญฉลาด ตลอดจนศึกษานโยบายและมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำของประเทศไทยและของต่างประเทศ เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาและอุปสรรคทางกฎหมาย อันเป็นข้อจำกัดในการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำของประเทศไทยให้สอดคล้องกับอนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำ

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา: แนวทางการพัฒนากฎหมายไทยตามอนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำ โดยเปรียบเทียบกับนโยบายและมาตรการทางกฎหมายของประเทศไทยกับของต่างประเทศในด้านการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ ได้แก่ ประเทศจีน ประเทศเกาหลีใต้ ประเทศไต้หวัน ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศออสเตรเลีย และประเทศแคนาดา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงนโยบายและกฎหมายเกี่ยวกับการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำเพื่อให้เป็นไปตามอนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมในบริบทประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research Method) เช่น เอกสารราชการ เอกสารทางวิชาการ และวิทยานิพนธ์ ที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ อนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำ รวมทั้งนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำของประเทศไทยและต่างประเทศ ซึ่งปรากฏทั้งในรูปแบบเอกสารตีพิมพ์ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ครอบคลุมในทุกประเด็นที่ศึกษาวิจัยมากที่สุด แล้วจึงนำมาวิเคราะห์เพื่อเสนอแนะแนวทางสำหรับการปรับปรุงนโยบายและกฎหมายเกี่ยวกับการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำเพื่อให้เป็นไปตามอนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมในบริบทประเทศไทย

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและหลักการที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ และนโยบายและมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งของประเทศไทยและของต่างประเทศ เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาและอุปสรรคทาง

กฎหมายอันเป็นข้อจำกัดในการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำของประเทศไทยให้สอดคล้องกับอนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำแล้วจึงสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการปรับปรุงนโยบายและกฎหมายเกี่ยวกับการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำเพื่อให้เป็นไปตามอนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำภายใต้ความเหมาะสมของบริบทประเทศไทย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

ที่มา: ญัฐวุฒิ ชื่นโพธิ์กลาง (2563).

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัย

ความร่วมมือระหว่างประเทศเกี่ยวกับพื้นที่ชุ่มน้ำ เกิดขึ้นครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2493 ในนาม “โครงการ MAR” มีวัตถุประสงค์ให้ประชาคมระหว่างประเทศตระหนักถึงความสำคัญของพื้นที่ชุ่มน้ำที่มีต่อมนุษยชาติมากขึ้น และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ โดยเป็นความร่วมมือกันระหว่างสหภาพระหว่างประเทศเพื่อการอนุรักษ์ธรรมชาติและทรัพยากรธรรมชาติ (International Union for Conservation of Nature and Natural Resources: IUCN) สำนักวิจัยนกน้ำนานาชาติ (International Waterfowl Research Bureau: IWRB) และองค์การอนุรักษ์นกสากล (International Council for Bird Preservation: ICBP) มีมาตรการที่สำคัญ คือ การรวบรวมรายชื่อ

พื้นที่ชุ่มน้ำที่มีความสำคัญระดับนานาชาติในทวีปยุโรปและทวีปอเมริกาเหนือ (Clare & Cyrille, 1999, pp. 27 – 28, 32)

ความร่วมมือดังกล่าวถือเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการให้ความสนใจกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเฉพาะประเภทใดประเภทหนึ่ง และพัฒนามาเป็นการประชุมนานาชาติว่าด้วยการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำและนกน้ำ ณ เมืองแรมซาร์ ประเทศอิหร่าน เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2514 เพื่อรับรองอนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำที่มีความสำคัญระดับนานาชาติ โดยเฉพาะในการเป็นถิ่นที่อยู่ของนกน้ำ (The Convention on Wetlands of International Importance especially as Waterfowl Habitat, 1971) และมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 21 ธันวาคม พ.ศ. 2518 มีวัตถุประสงค์เพื่อการอนุรักษ์และใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ชุ่มน้ำอย่างยั่งยืนเท่าที่จะเป็นไปได้ ภายใต้เงื่อนไขการจัดการของแต่ละประเทศ โดยมีแนวคิดการใช้ประโยชน์อย่างชาญฉลาด (Wise use concept) เป็นกรอบสำหรับดำเนินการและปฏิบัติตามพันธกรณี แต่เดิมอนุสัญญานี้ได้มุ่งเน้นไปที่พื้นที่ชุ่มน้ำในฐานะของการเป็นถิ่นที่อยู่อาศัยของนกน้ำ ต่อมาได้ขยายขอบเขตการพิจารณาโดยคำนึงถึงสายพันธุ์และหน้าที่อื่น ๆ (Other species and functions) ทางนิเวศวิทยาของพื้นที่ชุ่มน้ำ ทั้งนี้ เพื่อฟื้นฟูพื้นที่ชุ่มน้ำให้ดีขึ้น และได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นชนพื้นเมือง (Local communities, indigenous peoples) ผู้ใช้พื้นที่ชุ่มน้ำ (Wetland users) และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ (Other stakeholders) ในการวางแผนการจัดการพื้นที่ชุ่มน้ำด้วย (Clare & Cyrille, 1999, pp.27 – 28, 32) ปัจจุบันมีรัฐภาคี 172 ประเทศ มีพื้นที่ชุ่มน้ำที่มีความสำคัญระหว่างประเทศ (แรมซาไซด์) จำนวน 2,434 แห่ง คิดเป็นพื้นที่ประมาณ 2,546,529.49 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณร้อยละ 21.05 ของพื้นที่ชุ่มน้ำทั่วโลก (Ramsar Convention Secretariat, 2019)

อนุสัญญานี้ได้กำหนดกรอบความร่วมมือระหว่างกันในการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ โดยเฉพาะการอนุรักษ์ถิ่นที่อยู่อาศัยของนกน้ำ ต่อมาได้ขยายขอบเขตการดำเนินการให้ครอบคลุมถึงการใช้ประโยชน์จากพื้นที่ชุ่มน้ำอย่างชาญฉลาดในทุกด้าน ตลอดจนการอนุรักษ์และยับยั้งการบุกรุกพื้นที่ชุ่มน้ำ และการใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ชุ่มน้ำอย่างยั่งยืน โดยการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของประชาชนภายในพื้นที่ อย่างไรก็ตาม อนุสัญญานี้เคารพในหลักการอธิปไตยของรัฐ กล่าวคือ อนุสัญญานี้จะไม่ละเมิดอำนาจอธิปไตยของรัฐภาคีเจ้าของดินแดนอันเป็นที่ตั้งของพื้นที่ชุ่มน้ำ และยังให้การสนับสนุนหลักความเท่าเทียมระหว่างรุ่นคน (Intergenerational equity) กล่าวคือ ได้รับรองหลักการการใช้ประโยชน์จากพื้นที่ชุ่มน้ำอย่างชาญฉลาดและการใช้ประโยชน์พื้นที่ชุ่มน้ำอย่างยั่งยืน เพื่อประโยชน์ของมนุษยชาติทั้งในปัจจุบันและอนาคต

คำจำกัดความของ “พื้นที่ชุ่มน้ำ” ตามอนุสัญญานี้หมายถึง บริเวณซึ่งมีลักษณะเป็นที่ลุ่ม ที่ราบลุ่ม ที่ชื้นแฉะ พรุ แหล่งน้ำ ทั้งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้น ทั้งที่มีน้ำขังหรือน้ำท่วมอยู่ถาวรและชั่วคราว ทั้งที่เป็นแหล่งน้ำนิ่งและน้ำไหล ทั้งที่เป็นน้ำจืด น้ำกร่อย และน้ำเค็ม รวมไปถึงชายฝั่งทะเลและที่ในทะเลในบริเวณซึ่งเมื่อน้ำลดลงต่ำที่สุด มีความลึกของระดับน้ำไม่เกิน 6 เมตร (For the purpose of this Convention wetlands are areas of marsh, fen, peatland, or water, whether natural or artificial, permanent or temporary, with water that is static or flowing, fresh, brackish or salt, including areas of marine water the depth of which at low tide does not exceed six meters.)

ส่วน “แนวคิดการใช้ประโยชน์อย่างชาญฉลาด” ซึ่งถูกกำหนดให้เป็นแนวคิดหลักในการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ มีสาระสำคัญ คือ 1) การกำหนดกลไก ขั้นตอน ตลอดจนการวางแผนพื้นที่ชุ่มน้ำแบบบูรณาการ เช่น การใช้ประโยชน์ที่ดิน การจัดการน้ำใต้ดิน การวางแผนบริหารการเก็บกักน้ำ ลุ่มน้ำ และพื้นที่ชายฝั่ง และการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ 2) การเสริมสร้างความสามารถของชุมชนและประชาชนในพื้นที่ชุ่มน้ำ เพื่อให้สามารถดำเนินมาตรการทางเศรษฐกิจ กฎหมาย และนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ชุ่มน้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) การกำหนดมาตรการทางกฎหมายให้สิทธิแก่ประชาชนในพื้นที่ชุ่มน้ำ เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์อย่างชาญฉลาดจากทรัพยากรภายในพื้นที่ได้ และ 4) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อการแสวงประโยชน์และอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำตามหลักวิทยาศาสตร์ นอกจากนี้ ที่ประชุมรัฐภาคีอนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำยังได้มีข้อเสนอแนะแก่รัฐภาคี ได้แก่ 1) พิจารณาทบทวนกฎหมายในปัจจุบันว่าได้สอดคล้องกับการใช้ประโยชน์อย่างชาญฉลาดหรือไม่ 2) พิจารณาทบทวนการใช้ประโยชน์ภายในเขตพื้นที่ชุ่มน้ำ (Zones of Land – use Plans) เพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุด การจัดทำรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมจากการใช้ประโยชน์จากพื้นที่ชุ่มน้ำ การบำรุงรักษาลักษณะทางนิเวศวิทยาของพื้นที่ชุ่มน้ำ รวมถึงการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีและเงินสนับสนุนอื่น ๆ 3) บัญญัติกฎหมายเฉพาะเกี่ยวกับการอนุรักษ์และการใช้ประโยชน์อย่างชาญฉลาดในพื้นที่ชุ่มน้ำโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น เช่น กฎหมายว่าด้วยการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำที่มีความสำคัญระหว่างประเทศหรือมีความอ่อนไหวทางนิเวศวิทยาหรือในด้านความหลากหลายทางชีวภาพ ฯลฯ 4) ทบทวนอำนาจหน้าที่และการประสานงานระหว่างหน่วยงานของรัฐเพื่อให้มีการจัดการพื้นที่ชุ่มน้ำแบบบูรณาการ และ 5) จัดทำความตกลงระหว่างประเทศสำหรับการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำข้ามพรมแดน (Transboundary wetlands) เนื่องจากพื้นที่ชุ่มน้ำดังกล่าวไม่ได้อยู่ในเขตอธิปไตยของประเทศหนึ่งประเทศใดเป็นการเฉพาะ (Ramsar convention secretariat, 1996)

นอกจากการดำเนินการตามแนวคิดการใช้ประโยชน์อย่างชาญฉลาดดังกล่าวข้างต้นแล้ว ที่ประชุมรัฐภาคียังได้แนะนำให้รัฐภาคีนำมาตรการ เครื่องมือ และวิธีการทางเศรษฐกิจและกฎหมายมาใช้เพิ่มเติม เพื่อให้การอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ 1) การใช้สิ่งจูงใจทางเศรษฐศาสตร์ เช่น การให้เงินอุดหนุนและมาตรการทางภาษี เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ โดยอาจใช้ควบคู่กับมาตรการทางกฎหมายในการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำหรือการออกใบอนุญาตให้กระทำการใดหรือไม่ให้กระทำการใดได้ด้วย 2) การใช้กฎหมายเป็นเครื่องมือในการจัดตั้งเขตสงวนพื้นที่ชุ่มน้ำ ซึ่งเป็นเขตอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมรูปแบบหนึ่ง โดยเขตสงวนพื้นที่ชุ่มน้ำควรประกอบด้วยพื้นที่ 3 บริเวณ คือ พื้นที่แกนกลางสำหรับการคุ้มครองพื้นที่ชุ่มน้ำในระยะยาว พื้นที่กันชนทางสิ่งแวดล้อมโดยรอบพื้นที่แกนกลาง และพื้นที่การเปลี่ยนแปลงภายนอกที่มีการส่งเสริมและพัฒนาตามแนวทางการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตาม การจัดตั้งเขตสงวนพื้นที่ชุ่มน้ำควรสะท้อนถึงความต้องการของประชาชนในพื้นที่ชุ่มน้ำ ควรคำนึงถึงความเปราะบางของระบบนิเวศพื้นที่ชุ่มน้ำ และควรกำหนดเครื่องมือสำหรับจำกัดขอบเขตและอำนาจการจัดการที่เหมาะสม ในส่วนของขอบเขตการบังคับใช้กฎหมายควรรวมไปถึงพื้นที่ชุ่มน้ำที่ตั้งอยู่บนที่ดินของเอกชนด้วย 3) การใช้กฎหมายเกี่ยวกับการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) สำหรับประเมินผลกระทบจากโครงการหรือกิจการที่อาจส่งผล

กระทบต่อสิ่งแวดล้อม สภาพความสมบูรณ์ของระบบนิเวศ และการเปลี่ยนแปลงที่จะอาจเกิดขึ้นต่อสิ่งแวดล้อม สำหรับใช้เป็นฐานในการเสนอทางเลือกและมาตรการที่เหมาะสมเพื่อป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด ซึ่งได้สอดคล้องกับหลักการระวังไว้ก่อน (Precautionary principle) 4) การนำหลักการทางกฎหมายสิ่งแวดล้อมมาใช้ร่วมกับการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ กล่าวคือ กฎหมายควรนำหลักผู้ก่อมลพิษเป็นผู้จ่าย (Polluter pays principle) หลักการระวังไว้ก่อน (Precautionary principle) ระบบใบอนุญาตสำหรับใช้ในการควบคุมกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อพื้นที่ชุ่มน้ำ การกำหนดเขต (Zoning instruments) และการควบคุมการวางแผนเชิงพื้นที่ (Spatial planning controls) รวมถึงหลักการเกี่ยวกับสิทธิชุมชนเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ ตลอดจนการนำกลไกตามสัญญาเพื่อส่งเสริมการดูแลพื้นที่ชุ่มน้ำที่ตั้งอยู่บนที่ดินของเอกชน และ 5) การกำหนดให้มีขั้นตอนการบังคับใช้กฎหมายและการติดตามผลอย่างเหมาะสม และควรมีวิธีปฏิบัติเมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น รวมถึงการเจรจาไกล่เกลี่ยและกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยชุมชน และการกำหนดขั้นตอน หลักเกณฑ์ และบทลงโทษ แก่ผู้สร้างความเสียหายต่อพื้นที่ชุ่มน้ำ เพื่อการฟื้นฟูและปรับปรุงพื้นที่ชุ่มน้ำที่เสื่อมโทรมให้กลับคืนสู่สภาพเดิม ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้จะต้องเสียค่าปรับอย่างน้อย เท่ากับต้นทุนการฟื้นฟูและปรับปรุงพื้นที่ชุ่มน้ำนั้น ๆ (Ramsar Convention Secretariat, 1996)

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคทางกฎหมายของประเทศไทยเกี่ยวกับการพัฒนากฎหมายให้เป็นไปตามอนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำและตามแนวคิดการใช้ประโยชน์อย่างชาญฉลาดมีประเด็นทางกฎหมายหลายประการ ได้แก่ 1) การไม่กำหนดคำจำกัดความของ “พื้นที่ชุ่มน้ำ” และ “การใช้ประโยชน์อย่างชาญฉลาด” ทำให้เกิดความไม่ชัดเจนในการกำหนดขอบเขตเชิงพื้นที่สำหรับการบังคับใช้กฎหมายและการกำหนดแนวปฏิบัติที่เหมาะสม 2) การไม่กำหนดมาตรการจูงใจและการให้สิทธิประโยชน์เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีของพื้นที่ชุ่มน้ำที่ตั้งอยู่บนที่ดินของเอกชน 3) การไม่กำหนดมาตรการชดเชยพื้นที่ชุ่มน้ำที่สูญเสียไปและความชัดเจนเกี่ยวกับการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำข้ามพรมแดน 4) การไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการจัดทำรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมสำหรับโครงการที่ส่งผลกระทบต่อพื้นที่ชุ่มน้ำ และการติดตามผลที่เหมาะสม 5) การไม่ให้ความสำคัญกับการออกกฎหมายเพื่อปรับปรุงพื้นที่ชุ่มน้ำที่เสื่อมโทรม 6) การไม่ให้ความสำคัญกับนโยบายหรือมาตรการทางกฎหมายที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ 7) การไม่กำหนดแนวทางการจัดตั้งเขตสงวนธรรมชาติพื้นที่ชุ่มน้ำให้ชัดเจน และสอดคล้องกับแนวคิดการใช้ประโยชน์อย่างชาญฉลาดภายใต้บริบทของกฎหมายไทย 8) สิทธิในที่ดินตามกฎหมายไทย การใช้ประโยชน์ที่ดิน การกำหนดแนวเขตพื้นที่กันชนทางสิ่งแวดล้อม และการจำกัดสิทธิการใช้ประโยชน์จากพื้นที่ชุ่มน้ำซึ่งตั้งอยู่บนที่ดินของเอกชน และ 9) การขัดกันของนโยบายหรือกฎหมายของรัฐซึ่งส่งผลกระทบต่อพื้นที่ชุ่มน้ำ ตลอดจนบทบาท อำนาจหน้าที่ และข้อจำกัดของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษานโยบายและมาตรการทางกฎหมายในการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำของประเทศไทยและของต่างประเทศ ได้แก่ ประเทศจีน ประเทศเกาหลีใต้ ประเทศไต้หวัน ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศออสเตรเลีย ประเทศแคนาดา ทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเปรียบเทียบมาตรการทางกฎหมายในประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. การให้ความสำคัญกับพื้นที่ชุ่มน้ำ พบว่า มีเพียงประเทศจีนเพียงประเทศเดียวเท่านั้นที่กำหนดนโยบายเกี่ยวกับพื้นที่ชุ่มน้ำให้อยู่ในระดับสูงสุดของทุกระยะการประชุม รวมถึงการตรากฎหมายเฉพาะขึ้นมาใช้บังคับกับพื้นที่ชุ่มน้ำด้วย แม้ว่ากฎหมายดังกล่าวจะมีฐานะเป็นเพียงกฎหมายลำดับรองก็ตาม ส่วนประเทศเกาหลีใต้และประเทศไต้หวันก็ได้ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำในระดับสูงเช่นกัน เห็นได้จากการตรากฎหมายขึ้นมาใช้สำหรับการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำเป็นการเฉพาะ ในส่วนของประเทศอื่น ๆ รวมถึงประเทศไทยกลับไม่ได้ให้ความสำคัญเป็นพิเศษกว่าทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมประเภทอื่น เว้นแต่ในกรณีของประเทศแคนาดา ที่เห็นว่าพื้นที่ชุ่มน้ำเป็นเพียงประเด็นเกี่ยวที่เนื่องกับการใช้ประโยชน์ที่ดินเท่านั้น

2. รูปแบบกฎหมายที่ใช้กับพื้นที่ชุ่มน้ำ พบว่า มีเพียงประเทศเกาหลีใต้และประเทศไต้หวันที่ได้ตรากฎหมายว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำขึ้นมาใช้บังคับเป็นการเฉพาะอย่างชัดเจน ส่วนประเทศอื่น ๆ จะเป็นการใช้กฎหมายว่าด้วยทรัพยากรธรรมชาติหลักของประเทศเป็นกรอบสำหรับดำเนินการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ และอาจมีบางประเทศที่ได้ตรากฎหมายลำดับรองว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำหรือเกี่ยวข้องกับพื้นที่ชุ่มน้ำขึ้นมาใช้บังคับควบคู่กัน เช่น ประเทศจีนได้ใช้ข้อบังคับการจัดการว่าด้วยการป้องกันพื้นที่ชุ่มน้ำควบคู่ไป และประเทศสหรัฐอเมริกาได้ใช้คำสั่งฝ่ายบริหารที่ 11988 และ 11990 ว่าด้วยการคุ้มครองที่ราบน้ำท่วมถึง/ พื้นที่ชุ่มน้ำควบคู่ไป ทั้งนี้ บรรดากฎหมายของต่างประเทศที่ศึกษามีเพียงประเทศสหรัฐอเมริกาประเทศเดียวที่ได้ตรากฎหมายเฉพาะเกี่ยวกับการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำข้ามพรมแดนในทวีปอเมริกาเหนือขึ้นมาใช้บังคับ

3. การกำหนดคำจำกัดความของ “พื้นที่ชุ่มน้ำ” พบว่า มีเพียงประเทศจีน ประเทศเกาหลีใต้ และประเทศไต้หวัน ที่ได้กำหนดคำจำกัดความของ “พื้นที่ชุ่มน้ำ” เอาไว้อย่างชัดเจนในกฎหมาย ส่วนประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศออสเตรเลียคำจำกัดความดังกล่าวถูกกำหนดโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทั้ง 5 ประเทศได้มีความคล้ายคลึงกับคำจำกัดความที่ถูกกำหนดโดยอนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำ โดยประเทศแคนาดาและประเทศไทยเท่านั้นที่ไม่ได้กำหนดคำจำกัดความของคำนี้เอาไว้ ในส่วนของประเทศไทยตามเอกสารเผยแพร่ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้แปลคำจำกัดความมาจากอนุสัญญาฉบับดังกล่าว

4. การกำหนดคำจำกัดความของ “การใช้ประโยชน์อย่างชาญฉลาด” พบว่า มีเพียงประเทศไต้หวันเพียงประเทศเดียวเท่านั้นที่กำหนดคำจำกัดความของคำนี้เอาไว้อย่างชัดเจนในกฎหมาย แต่ความหมายไม่ตรงกับมติที่ประชุมรัฐภาคีแห่งอนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำได้กำหนดไว้ ในส่วนของประเทศอื่น ๆ นั้น ไม่ปรากฏการกำหนดคำจำกัดความของคำนี้เอาไว้

5. ขอบเขตเชิงพื้นที่ในการบังคับใช้กฎหมายกับพื้นที่ชุ่มน้ำ พบว่า มีเฉพาะประเทศที่ได้กำหนดคำจำกัดความของ “พื้นที่ชุ่มน้ำ” ดังกล่าวข้างต้นที่ระบุขอบเขตเชิงพื้นที่ในการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับพื้นที่ชุ่มน้ำ ซึ่งประเทศจีน ประเทศเกาหลีใต้ ประเทศไต้หวัน และประเทศออสเตรเลีย ได้บังคับใช้กับที่ดินทุกประเภทที่มี

ลักษณะทางกายภาพตรงตามคำจำกัดความดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นที่สาธารณะหรือที่ดินของเอกชน เว้นแต่ประเทศสหรัฐอเมริกาที่กำหนดคุณสมบัติทางวิทยาศาสตร์ที่ต้องปรากฏ 3 สิ่งนี้ ได้แก่ ดินที่มีการขังน้ำ (Hydric soils) พืชในพื้นที่ชุ่มน้ำ (Wetland vegetation) และอุทกวิทยาที่เหมาะสม (Appropriate hydrology) โดยผู้วิจัยสันนิษฐานว่าขอบเขตเชิงพื้นที่ในการบังคับใช้กฎหมายกับพื้นที่ชุ่มน้ำของประเทศแคนาดาและประเทศไทยน่าจะมีความคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ การบังคับใช้น่าจะเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตามแต่ละประเภท รวมถึงกฎหมายว่าด้วยการผังเมือง (ภาพรวมการควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน) และพบว่า ในส่วนของกฎหมายว่าด้วยทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศไทยแทบจะไม่มีการบังคับใช้กับที่ดินของเอกชน

6. มาตรการเกี่ยวกับการจัดการเชิงพื้นที่ พบว่า ทุกประเทศได้กำหนดมาตรการลักษณะดังกล่าวเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมและจัดการพื้นที่ชุ่มน้ำ โดยพบมาตรการที่คล้ายคลึงกันในทุกประเทศ ได้แก่ มาตรการจัดตั้งเขตสงวนธรรมชาติพื้นที่ชุ่มน้ำ/ เขตอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำในรูปแบบต่าง ๆ มาตรการวางแผนการอนุรักษ์และการใช้ประโยชน์ที่ดิน ทั้งนี้ มีเพียงประเทศไต้หวันที่ถูกกฎหมายได้กำหนดให้นำมาตรการจัดแบ่งเขต (Zoning) มาใช้ร่วมด้วย และมีเพียงประเทศจีนที่ถูกกฎหมายได้ให้อำนาจแก่รัฐบาลท้องถิ่นดำเนินการจัดตั้งเขตอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำได้เลย โดยกฎหมายยังได้ห้ามไม่ให้มีการแก้ไขปรับเปลี่ยนแผนคุ้มครองพื้นที่ชุ่มน้ำเอาไว้ด้วย รวมถึงประเทศเกาหลีใต้ที่อนุญาตให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นมีอำนาจจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำภายในเขตอำนาจของตนได้ แต่ต้องสอดคล้องกับแผนแม่บทเพื่อการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำตามที่รัฐมนตรีกำหนด อนึ่ง ประเทศสหรัฐอเมริกาได้มุ่งเน้นการดำเนินนโยบายเกี่ยวกับพื้นที่ชุ่มน้ำในลักษณะของการรักษาสภาพของพื้นที่ชุ่มน้ำรวมของประเทศต้องไม่ลดน้อยลงไปกว่าเดิมควบคู่กับการพัฒนาทางเศรษฐกิจให้สามารถดำเนินต่อไปได้ตามแนวทางของมาตรการการไม่สูญเสียสุทธิ (No net loss)

7. มาตรการเกี่ยวกับการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม พบว่า ทุกประเทศได้กำหนดมาตรการดังกล่าวไว้ โดยมีทั้งกำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำโดยตรง เช่น ประเทศจีน หรืออาจกำหนดไว้ในกฎหมายเฉพาะว่าด้วยการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม เช่น ประเทศแคนาดา หรืออาจกำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมหลักของประเทศเอาไว้แล้ว ซึ่งในกรณีนี้จะคล้ายคลึงกับที่ประเทศไทยได้ดำเนินการอยู่ แต่อย่างไรก็ดี ในส่วนของประเทศเกาหลีใต้กลับไม่พบบทบัญญัติในลักษณะนี้ปรากฏอยู่ในกฎหมายเฉพาะว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำแต่อย่างใด

8. มาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครอง การสงวนรักษา การป้องกัน และการแก้ไข พบว่า แต่ละประเทศได้นำมาตรการหรือหลักการทางสิ่งแวดล้อมที่สำคัญมาใช้ เช่น 1) ประเทศจีนได้นำหลักการผู้ก่อมลพิษเป็นผู้จ่ายมาใช้เพื่อการชดเชยการทำลายพื้นที่ชุ่มน้ำแห่งนั้น นำหลักการป้องกันมาใช้เพื่อป้องกันมลพิษและภัยพิบัติ และนำหลักการฟื้นฟูพื้นที่ชุ่มน้ำมาใช้เพื่อให้สิ่งแวดล้อมได้รับการปกป้องและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น 2) ประเทศเกาหลีใต้ตามกฎหมายเฉพาะว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำได้มุ่งเน้นไปที่การจัดตั้งเขตคุ้มครองพื้นที่ชุ่มน้ำและเขตปรับปรุงพื้นที่ชุ่มน้ำสำหรับการอนุรักษ์และการจัดการพื้นที่ชุ่มน้ำและความหลากหลายทางชีวภาพของพื้นที่ชุ่มน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำมาตรการระบบใบอนุญาตมาใช้กับการดำเนินกิจกรรมภายในเขตพื้นที่ และการกำหนดมาตรการฟื้นฟูพื้นที่ชุ่มน้ำที่ถูกทำลายให้กลับคืนสู่สภาพเดิม 3) ประเทศไต้หวันตามกฎหมายเฉพาะว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำได้รับรอง

หลักการใช้ประโยชน์อย่างชาญฉลาดในทรัพยากรชีวภาพ ทรัพยากรน้ำ และทรัพยากรดิน ภายใต้ขีดความสามารถทางนิเวศวิทยาและเพื่อบรรลุนโยบายที่มั่นคงของทรัพยากรพื้นที่ชุ่มน้ำ แต่กลับไม่ปรากฏหลักการผู้ก่อมลพิษเป็นผู้จ่ายและหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นหลักการหลักตามกรอบแนวทางด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศ ได้หันตามรัฐธรรมนูญว่าด้วยสิ่งแวดล้อมพื้นฐาน (Basic environment act) ได้กำหนดไว้ 4) ประเทศสหรัฐอเมริกาได้นำมาตรการการไม่สูญเสียสุทธิ (No net loss) มาใช้ร่วมกับมาตรการธนาคารที่ดินเพื่อการบรรเทาผลกระทบจากความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาที่ดิน (Mitigation land banking) และกฎหมายยังได้กำหนดขอบเขตการดำเนินการของรัฐบาล เพื่อลดผลกระทบจากกิจกรรมที่มีผลต่อที่ราบน้ำท่วมถึงและพื้นที่ชุ่มน้ำ และ 5) ประเทศออสเตรเลีย ประเทศแคนาดา และประเทศไทย ไม่ปรากฏมาตรการในลักษณะดังกล่าวเอาไว้อย่างชัดเจน ซึ่งผู้วิจัยสันนิษฐานว่า มาตรการดังกล่าวน่าจะเจาะจงกับพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งเป็นการเฉพาะและมักใช้ควบคู่กับมาตรการเกี่ยวกับการจัดการเชิงพื้นที่ตามกฎหมายว่าด้วยทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมนั้น ๆ ซึ่งจะสอดคล้องกับการกำหนดขอบเขตเชิงพื้นที่ในการบังคับใช้กฎหมายกับพื้นที่ชุ่มน้ำดังกล่าวข้างต้น

9. มาตรการเกี่ยวกับการส่งเสริม การให้ความสนับสนุน และการให้ความช่วยเหลือ พบว่า ทุกประเทศได้กำหนดมาตรการลักษณะนี้ เว้นแต่ประเทศได้หันเพียงประเทศเดียวเท่านั้นที่ไม่ได้กำหนดเอาไว้ ส่วนประเทศจีนได้นำหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาใช้ เพื่อให้มนุษย์กับธรรมชาติสามารถอยู่ร่วมกันได้ และบัญญัติรับรองให้ภาคประชาสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน การตัดสินใจ และการจัดการพื้นที่ชุ่มน้ำร่วมกับรัฐบาลด้วย ส่วนประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศออสเตรเลีย ประเทศแคนาดา และประเทศไทย ได้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การสร้างแรงบันดาลใจ การเสริมสร้างความร่วมมือ การเสริมสร้างองค์ความรู้ในการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ การให้อำนาจตัดสินใจร่วมกับรัฐในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมที่ส่งผลกระทบต่อพื้นที่ชุ่มน้ำ นอกจากนี้ ประเทศออสเตรเลียยังได้กำหนดให้เอกชนผู้เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ที่ดินซึ่งเป็นพื้นที่ชุ่มน้ำ มีหน้าที่ดูแลและจัดการพื้นที่ชุ่มน้ำที่อยู่ในอาณาเขตของตน ตลอดจนรายงานการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นเป็นระยะ และหากจะโอนกรรมสิทธิ์ที่ดินแปลงดังกล่าวต้องแจ้งให้เจ้าของใหม่ทราบภาระหน้าที่ดังกล่าวด้วย ส่วนประเทศไทยยังมีมาตรการช่วยเหลือผู้ครอบครองแหล่งกำเนิดมลพิษเอาไว้ด้วย อนึ่ง มีประเทศสหรัฐอเมริกาเพียงประเทศเดียวเท่านั้นที่มีมาตรการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศในทวีปอเมริกาเหนือในการจัดทำแผนอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำในฐานะการเป็นถิ่นที่อยู่อาศัยของนกน้ำและนกอพยพ ส่วนประเทศเกาหลีใต้พบเพียงการนำมาตรการจูงใจ (การให้รางวัลน้ำจืด) กับการแต่งตั้งมีคฤศเทศกระบวนนิเวศพื้นที่ชุ่มน้ำกิตติมศักดิ์มาใช้เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเป็นขอบนอกสุดของกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน ทั้งยังไม่สะท้อนต่อความคิดเห็น และ/ หรือ ความต้องการของชุมชนและประชาชนในท้องถิ่นในฐานะของผู้มีส่วนได้เสียจากการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ

10. มาตรการเกี่ยวกับการเงินการคลัง พบว่า ประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีกองทุน Superfund site สำหรับใช้ในควบคุมพื้นที่โดยกำหนดให้เป็นพื้นที่ชดเชยสำหรับการดูแลสิ่งแวดล้อม และให้การสนับสนุนเงินทุนแก่องค์กรและบุคคลที่ได้ร่วมมือเพื่อดำเนินโครงการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำในทวีปอเมริกาเหนือด้วย ซึ่งคล้ายคลึงกับกองทุนสิ่งแวดล้อมแห่งชาติของประเทศไทย เพียงแต่ขอบเขตการให้เงินทุนของประเทศไทยยังไม่ครอบคลุม และมี

วัตถุประสงค์ของการให้เงินทุนแบบกองทุน Superfund site นอกจากนี้ ประเทศแคนาดาและประเทศไทยยังได้ใช้มาตรการทางภาษีร่วมด้วย ส่วนประเทศอื่น ๆ จากการศึกษาไม่ปรากฏข้อมูลในส่วนนี้ เว้นแต่ประเทศเกาหลีใต้ที่มีบทบัญญัติการให้งบประมาณอุดหนุนรัฐบาลท้องถิ่นหรือองค์กรอื่นใด เพื่อดำเนินการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ เช่น การติดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการอนุรักษ์และใช้ประโยชน์พื้นที่ชุ่มน้ำ เป็นต้น

11. มาตรการเกี่ยวกับระบบใบอนุญาต พบว่า ทุกประเทศจะกำหนดรายการกิจการที่ได้รับอนุญาตให้สามารถดำเนินการได้หรือไม่สามารถดำเนินการได้ภายในขอบเขตเชิงพื้นที่ในการบังคับใช้กฎหมายกับพื้นที่ชุ่มน้ำ แต่ประเทศจีนได้นำหลักการกอมลพิชเป็นผู้จ่ายมาพัฒนาเป็นกลไกหลักในการควบคุมการปล่อยมลพิษ กล่าวคือ รัฐบาลได้เปิดจำหน่ายใบอนุญาตปล่อยมลพิษ เพื่อกำหนดขีดจำกัดการปล่อยมลพิษสู่ธรรมชาติ ซึ่งใบอนุญาตดังกล่าวสามารถซื้อขายโอนให้แก่กันได้ จะเห็นได้ว่า ได้มีการพัฒนาไปเกินกว่าการเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าสินไหมทดแทนในกรณีที่ได้สร้างความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมไปแล้ว

12. มาตรการเกี่ยวกับบทลงโทษ พบว่า ทุกประเทศได้กำหนดบทลงโทษในกรณีที่ฝ่าฝืนข้อห้ามหรือการกระทำที่ก่อให้เกิดการความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงพื้นที่ชุ่มน้ำ โดยมีทั้งบทลงโทษทางแพ่ง (โทษปรับ และ ค่าสินไหมทดแทนเพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้กลับคืนสู่สภาพเดิม) และทางอาญา (โทษจำคุก) แต่ส่วนใหญ่ที่พบจะเป็นบทลงโทษทางแพ่ง นอกจากนี้ ประเทศไต้หวันได้กำหนดมาตรการคุมประพฤติแก่ผู้ฝ่าฝืนเพิ่มเติมเอาไว้ โดยกำหนดให้ผู้ฝ่าฝืนต้องเข้ารับการศึกษาด้านสิ่งแวดล้อมเป็นระยะเวลา 4 – 8 ชั่วโมง ส่วนประเทศเกาหลีใต้ได้ขยายขอบเขตความรับผิดชอบรวมถึงนิติบุคคลให้ร่วมรับผิดชอบกับผู้แทนของตนซึ่งได้ทำให้เกิดความเสียหายต่อพื้นที่ชุ่มน้ำด้วย อย่างไรก็ตาม จากการศึกษากลับไม่ปรากฏเรื่องบทลงโทษในกฎหมายว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำของประเทศจีน

13. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ พบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีหลายหน่วยงาน หากพิจารณาเฉพาะหน่วยงานรับผิดชอบหลักจะได้นี้ 1) ประเทศจีนมีองค์การบริหารป่าไม้ของรัฐเป็นหน่วยงานรับผิดชอบในระดับชาติ และรัฐบาลท้องถิ่นมีอำนาจกำหนดกฎเกณฑ์บังคับใช้ตามสภาพท้องถิ่น รวมถึงมีอำนาจจัดตั้งเขตอนุรักษ์ธรรมชาติพื้นที่ชุ่มน้ำด้วย 2) ประเทศเกาหลีใต้มีกระทรวงสิ่งแวดล้อมเป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลัก ร่วมกับกระทรวงมหาดไทยและการประมง ซึ่งรับผิดชอบเฉพาะพื้นที่ชุ่มน้ำชายฝั่งเท่านั้น โดยมีคณะกรรมการพิจารณาพื้นที่ชุ่มน้ำแห่งชาติเป็นผู้เสนอนโยบายและจัดทำแผนแม่บท และยังสามารถกระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานส่วนท้องถิ่นในการดำเนินนโยบายและแผนปฏิบัติการภายในพื้นที่ชุ่มน้ำซึ่งอยู่ในเขตอำนาจของตน 3) ประเทศไต้หวันมีกระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานรับผิดชอบในระดับรัฐบาลกลาง และเทศบาลเป็นหน่วยงานรับผิดชอบในระดับท้องถิ่น 4) ประเทศสหรัฐอเมริกา มีหน่วยงานคุ้มครองสิ่งแวดล้อม (Environmental Protection Agency : EPA) เป็นหน่วยงานรับผิดชอบภายในประเทศ และสภานุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำอเมริกาเหนือ (North American Wetlands Conservation Council) เป็นหน่วยงานรับผิดชอบในระดับระหว่างประเทศ 5) ประเทศออสเตรเลีย มีกรมสิ่งแวดล้อมและพลังงาน (Department of the environment and energy) เป็นหน่วยงานรับผิดชอบในระดับชาติ และเอกชนผู้เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ที่ดินซึ่งเป็นพื้นที่ชุ่มน้ำเป็นผู้มีหน้าที่ดูแลและจัดการพื้นที่ชุ่มน้ำที่อยู่ในอาณาเขตของตน รวมถึงองค์การลุ่มน้ำเมอร์เรย์ – ดาร์ลิง (Murray-darling basin authority) เป็น

หน่วยงานที่มีอำนาจจัดการทรัพยากรน้ำแบบบูรณาการอย่างยั่งยืนและอย่างชาญฉลาดในลุ่มน้ำเมอร์เรย์ – ดาร์ลิง

6) ประเทศแคนาดามีคณะอนุกรรมการพื้นที่ชุ่มน้ำ (A Wetlands Subcommittee of the FPCLU) เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่กำหนดกรอบนโยบายพื้นที่ชุ่มน้ำในประเทศแคนาดา และคณะกรรมการกลางระหว่างรัฐบาลว่าด้วยที่ดิน (The Federal Interdepartmental Committee on Land) เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่กำหนดรายละเอียดการใช้ประโยชน์ที่ดินภายในประเทศแคนาดา และ 7) ประเทศไทยมีคณะอนุกรรมการพื้นที่ชุ่มน้ำแห่งชาติเป็นหน่วยงานรับผิดชอบในระดับชาติในการเสนอแนะนโยบายและกฎหมาย และมีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นหน่วยงานประสานงานหลักเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมภายในประเทศ นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีพันธกิจเกี่ยวเนื่องกับพื้นที่ชุ่มน้ำอีกอย่างน้อย 18 หน่วยงาน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษานโยบายและมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำของต่างประเทศทำให้ทราบว่า รูปแบบการบังคับใช้กฎหมายเพื่อการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำของต่างประเทศ สามารถดำเนินการได้ 3 รูปแบบ คือ 1) รูปแบบการบังคับใช้กฎหมายเฉพาะเกี่ยวกับพื้นที่ชุ่มน้ำ 2) รูปแบบการใช้กลไกตามกฎหมายสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เพื่ออนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ และ 3) รูปแบบผสม ซึ่งในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยเห็นควรพัฒนากฎหมายภายในเกี่ยวกับการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำด้วย “รูปแบบผสม” โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 อันเป็นกฎหมายหลักเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศไทย และกฎหมายลำดับรองที่จะถูกตราขึ้นนี้จะต้องกำหนดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ไม่ขัดแย้งกับมาตรการทางกฎหมายเดิมที่มีอยู่แล้ว เพียงแต่กำหนดให้ชัดเจนและเฉพาะเจาะจงกับการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำมากยิ่งขึ้น โดยภาครัฐจำเป็นต้องปรับปรุงนโยบายการบริหารพื้นที่ชุ่มน้ำของประเทศเสียใหม่ด้วย นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. เสนอให้ประเทศไทยปรับตัวอุปสงค์ในการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำจากเดิมที่มุ่งเน้น “การกำหนดอาณาบริเวณพื้นที่ชุ่มน้ำให้เป็นเขตอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมประเภทต่าง ๆ เพื่อการฟื้นฟูระบบนิเวศ การจัดทำแผนการจัดการ การแบ่งเขตการใช้ประโยชน์พื้นที่ และการกำหนดกิจกรรมที่สามารถกระทำได้และห้ามกระทำในพื้นที่ชุ่มน้ำ” เปลี่ยนเป็น “การรักษาขนาดพื้นที่ชุ่มน้ำรวมทั้งประเทศให้ไม่พื้นที่ไม่ลดต่ำกว่าเดิม บนพื้นฐานของการพัฒนาทางเศรษฐกิจอย่างสมดุลและยั่งยืน” กล่าวคือ เป็นการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำควบคู่กับการพัฒนาทางเศรษฐกิจตามแนวทางของมาตรการการไม่สูญเสียสุทธิ (No net loss) ร่วมกับหลักการระวังไว้ก่อนและการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม

2. เสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้ต้องดำเนินการปรับปรุงบทบาทและอำนาจหน้าที่ ได้แก่ 1) “คณะอนุกรรมการการจัดการพื้นที่ชุ่มน้ำ” ในฐานะหน่วยงานที่มีอำนาจกำหนดนโยบายการบริหารจัดการพื้นที่ชุ่มน้ำจำเป็นต้องแสดงบทบาทของตนในเชิงรุก กล่าวคือ ควรใช้อำนาจของตนที่มีเพื่อกำหนดนโยบายพื้นที่ชุ่มน้ำแห่งชาติ สำหรับใช้เป็นแผนแม่บทหลักในการกำกับดูแลและบริหารจัดการพื้นที่ชุ่มน้ำทั่วประเทศให้ชัดเจน ซึ่งในปัจจุบันการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำถูกผนวกเป็นเพียงแผนปฏิบัติการหนึ่งในแผนแม่บทบูรณาการความหลากหลายทางชีวภาพเท่านั้น และควรเร่งรัดเสนอแนะนโยบายและมาตรการที่เหมาะสมในการส่งเสริมการอนุรักษ์พื้นที่

ชุ่มน้ำตามแนวคิดการใช้ประโยชน์อย่างชาญฉลาดต่อคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ และรัฐบาล ตามลำดับ เพื่อกำหนดเป็นนโยบายหรือกฎหมายใช้บังคับต่อไป 2) “หน่วยงานที่มีหน้าที่และพันธกิจของหน่วยงานเกี่ยวข้องกับพื้นที่ชุ่มน้ำ” ผู้วิจัยเห็นว่าควรกำหนดให้ “สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม” เป็นหน่วยงานประสานงานหลักของประเทศในการดำเนินการบริหารจัดการและอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำในภาพรวม และ 3) “ชุมชนและประชาชนในท้องถิ่น” ผู้วิจัยเห็นว่ากฎหมายบัญญัติส่งเสริมให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ ตลอดจนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอื่นภายในชุมชนของตน

3. ตามที่ได้เสนอให้ใช้รูปแบบการบังคับใช้กฎหมายเพื่อการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำใน “รูปแบบผสม” ดังที่กล่าวไปในตอนต้นแล้วนั้น ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า กฎหมายลำดับรองดังกล่าวควรกำหนด/ บัญญัติรายละเอียดที่สำคัญเพื่อให้การบริหารจัดการและการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามความมุ่งหวังของอนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำให้มากที่สุด โดยการกำหนด/ บัญญัติเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ 1) กำหนดคำจำกัดความของ “พื้นที่ชุ่มน้ำ” และ “การใช้ประโยชน์อย่างชาญฉลาด” ให้ชัดเจนและครอบคลุมถึงการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำซึ่งเป็นที่ดินของเอกชนด้วย 2) ควรมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีและการสนับสนุนทางการเงินให้ชัดเจน 3) ควรกำหนดรายละเอียดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเชิงพื้นที่เพื่อการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การควบคุมกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อพื้นที่ชุ่มน้ำ การคุ้มครอง การสงวนรักษา การป้องกัน การฟื้นฟูพื้นที่ชุ่มน้ำ การจัดตั้งเขตสงวนธรรมชาติพื้นที่ชุ่มน้ำและการกำหนดแนวเขตพื้นที่กันชนทางสิ่งแวดล้อมโดยรอบบริเวณพื้นที่ชุ่มน้ำ รวมถึงบทลงโทษ ตลอดจนการชดเชยความเสียหายที่มีต่อพื้นที่ชุ่มน้ำ

4. เสนอให้นำมาตรการการไม่สูญเสียสุทธิ (No net loss) และมาตรการธนาคารที่ดินเพื่อการบรรเทาผลกระทบจากความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาที่ดิน (Mitigation land banking) มาใช้เพื่อการสงวนรักษาพื้นที่ชุ่มน้ำ เนื่องจากมาตรการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างสมดุลให้กับการสูญเสียพื้นที่ชุ่มน้ำอันเนื่องมาจากการพัฒนาทางเศรษฐกิจ ด้วยการฟื้นฟู การบรรเทาผลกระทบ และการปรับปรุงให้กลับคืนสู่สภาพเดิม เพื่อให้พื้นที่ชุ่มน้ำทั้งหมดภายในประเทศไม่ลดลง แต่ยังรักษาระดับให้คงที่หรืออาจเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย

5. เสนอให้นำกลไกทางกฎหมายของ “พื้นที่คุ้มครองสิ่งแวดล้อม” ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 มาปรับใช้เป็น “เขตสงวนธรรมชาติพื้นที่ชุ่มน้ำ” ของประเทศไทย เนื่องจาก “พื้นที่คุ้มครองสิ่งแวดล้อม” เป็นเครื่องมือทางกฎหมายที่ค่อนข้างยืดหยุ่นและสามารถนำมาใช้ควบคู่กับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนและการใช้ประโยชน์อย่างชาญฉลาดตามอนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำได้ เนื่องจากพื้นที่คุ้มครองสิ่งแวดล้อมสามารถกำหนดอาณาเขตทับซ้อนกับเขตชุมชนได้ และยังสามารถนำมาตรการทางกฎหมายว่าด้วยการผังเมืองมาใช้ควบคู่กับพื้นที่คุ้มครองสิ่งแวดล้อมได้อีกด้วย โดยในกฎหมายลำดับรองตามที่ผู้วิจัยได้เสนอแนะนั้นควรกำหนดให้ “กรณีการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำเฉพาะที่ไม่ได้อยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายว่าด้วยเขตอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม แต่เป็นพื้นที่ที่มีความสำคัญทางนิเวศวิทยา หรือมีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์การขึ้นทะเบียนเป็นพื้นที่ชุ่มน้ำที่มีความสำคัญระหว่างประเทศ ให้จัดตั้งเป็นเขตสงวนธรรมชาติพื้นที่ชุ่มน้ำในรูปแบบของพื้นที่คุ้มครองสิ่งแวดล้อม โดยให้นำหลักเกณฑ์การจัดตั้งพื้นที่คุ้มครองสิ่งแวดล้อมมาใช้โดยอนุโลม” ซึ่งมาตรา

44 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 ได้วางหลักเกณฑ์การกำหนดมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อม โดยกฎกระทรวงประกาศเขตพื้นที่คุ้มครองสิ่งแวดล้อมจะต้องกำหนดมาตรการคุ้มครองเอาไว้ในกฎกระทรวงด้วย ซึ่งสามารถใช้กำหนดเงื่อนไขและรายละเอียดการใช้ประโยชน์หรือดำเนินโครงการใด ๆ ภายในพื้นที่คุ้มครองสิ่งแวดล้อมได้อย่างครอบคลุม และเพื่อให้พื้นที่คุ้มครองดังกล่าวมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในขั้นตอนการจัดตั้งควรดำเนินการการจัดเขต (Zoning) ให้แก่พื้นที่ชุ่มน้ำแห่งนั้นด้วย พร้อมทั้งควรกำหนดให้มีการจัดทำแผนการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำภายในพื้นที่คุ้มครองสิ่งแวดล้อมดังกล่าว และจะต้องมีการทบทวนแผนในทุก 5 ปี

6. เสนอให้แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2535 ในส่วนของบทลงโทษ ดังนี้ 1) ควรเพิ่มบทลงโทษแก่ผู้มีอำนาจสั่งการของนิติบุคคล ตลอดจนบทลงโทษแก่นิติบุคคลเพื่อรับผิดชอบต่อผู้ก่อความเสียหายซึ่งเป็นตัวแทนของนิติบุคคลนั้นเอาไว้ด้วย 2) ควรเพิ่มบทลงโทษแก่เจ้าของโครงการและผู้จัดทำรายงานประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมด้วยข้อมูลเท็จ รวมถึงบทลงโทษทางวินัยแก่คณะกรรมการผู้ชำนาญการที่ได้ประมาทเลินเล่อเห็นชอบรายงานประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมเท็จ และควรนำหลักการผู้ก่อมลพิษเป็นผู้จ่ายมาเป็นฐานคิดการกำหนดบทลงโทษแก่ผู้สั่งการและผู้กระทำการให้พื้นที่ชุ่มน้ำเสียหายหรือเสื่อมสภาพไป ด้วยการกำหนดโทษปรับอย่างน้อยเท่ากับมูลค่าการฟื้นฟูสภาพพื้นที่ชุ่มน้ำให้กลับคืนสู่สภาพเดิมนอกจากนี้ กฎหมายลำดับรองยังควรกำหนดมาตรการทางการเงินเพื่อนำมาเป็นค่าสินไหมทดแทนสำหรับการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้กลับคืนสู่สภาพเดิม โดยให้นำส่งเงิน และ/ หรือ ชำระค่าเสียหาย ให้แก่กองทุนสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ เพื่อที่กองทุนดังกล่าวจะได้ดำเนินการจัดสรรไปใช้สำหรับการฟื้นฟูพื้นที่ชุ่มน้ำต่อไป และ กฎหมายลำดับรองควรกำหนดให้มีการมอบรางวัลนาจับให้แก่ผู้แจ้งเบาะแสการกระทำฝ่าฝืนกฎหมายเอาไว้ด้วย

7. เสนอให้ภาครัฐ ทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติดำเนินการทบทวนและกำหนดนโยบายและกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับหลักสิทธิชุมชน ดังนี้ 1) ฝ่ายนิติบัญญัติควรดำเนินการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัย สอดคล้องกับหลักสิทธิชุมชนและการมีส่วนร่วมของชุมชนตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน โดยผู้วิจัยเห็นควรเพิ่มเติมบทบัญญัติการมีส่วนร่วมของชุมชน อย่างน้อยที่สุดต้องอยู่ในระดับขั้นของการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน ตลอดจนควรมีกฎหมายเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน และ/ หรือ ด้านวิธีการแก่ชุมชนอย่างเหมาะสม 2) ฝ่ายบริหารควรดำเนินการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการอนุรักษ์และพัฒนาโครงการหรือกิจการที่เกี่ยวกับพื้นที่ชุ่มน้ำ ซึ่งตั้งอยู่ภายในหรือใกล้เคียงกับชุมชนของตน และควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดทำรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมของโครงการหรือกิจการใด ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อพื้นที่ชุ่มน้ำภายในพื้นที่ของตน 3) สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ชุ่มน้ำทั้งหมด ควรสนับสนุน และส่งเสริมให้ประชาชนรับรู้ถึงคุณลักษณะของพื้นที่ชุ่มน้ำ เพื่อนำไปใช้กับโครงการที่มีผลกระทบต่อพื้นที่ชุ่มน้ำตามแนวทางการใช้ประโยชน์อย่างชาญฉลาด และเพื่อให้การอนุรักษ์และแสวงประโยชน์จากพื้นที่ชุ่มน้ำเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และ 4) รัฐบาลควรสั่งการไปยังหน่วยงานของรัฐให้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการอนุรักษ์และแสวงประโยชน์จากพื้นที่ชุ่มน้ำ ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมขนาดเล็กหรือโครงการขนาดใหญ่ก็ตาม โดยเฉพาะ

ในการทำรายงานผลกระทบของโครงการที่มีต่อสิ่งแวดล้อม หรือการพัฒนาอย่างยั่งยืนของพื้นที่ชุ่มน้ำตามแนวคิดการใช้ประโยชน์อย่างชาญฉลาด ซึ่งระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนจะต้องไม่จำกัดเฉพาะการแสดงความคิดเห็นเท่านั้น แต่ควรรวมถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารและการตัดสินใจในกิจกรรมหรือโครงการเหล่านั้นตามสิทธิที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้รับรองไว้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐภูมิ ชื่นโพธิ์กลาง. (2563). ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนากฎหมายไทยให้สอดคล้องกับอนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำ. (เค้าโครงดัชนีพันธุ์ปริญญานิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต).
- ประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497. (2497, 30 พฤศจิกายน). ราชกิจจานุเบกษา, ฉบับพิเศษ, เล่มที่ 71, ตอนที่ 78, หน้า 10 – 67.
- พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. 2562. (2562, 29 พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา, เล่มที่ 136, ตอนที่ 71 ก, หน้า 27 – 70.
- พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535. (2535, 4 เมษายน). ราชกิจจานุเบกษา, เล่มที่ 109, ตอนที่ 37, หน้า 1 – 43.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560, 6 เมษายน). ราชกิจจานุเบกษา, เล่มที่ 134, ตอนที่ 40 ก, หน้า 1 – 90.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2552). มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2552 เรื่อง การทบทวนมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 1 สิงหาคม 2543 เรื่อง ทะเบียนรายนามพื้นที่ชุ่มน้ำที่มีความสำคัญระดับนานาชาติและระดับชาติของประเทศไทย และมาตรการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2558). มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2558 เรื่อง ขอบทบทวนมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2552 เรื่อง การทบทวนมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 1 สิงหาคม 2543 เรื่อง ทะเบียนรายนามพื้นที่ชุ่มน้ำที่มีความสำคัญระดับนานาชาติและระดับชาติของประเทศไทย และมาตรการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำ ข้อ 10.
- สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2562). รู้ไว้ใช่ว่า...พื้นที่ชุ่มน้ำ. กรุงเทพฯ : สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.
- องค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล. (2562). พื้นที่ชุ่มน้ำ ความสำคัญ คุณค่า สถานการณ์ และภัยคุกคาม. เข้าถึงได้จาก http://www.wwf.or.th/what_we_do/wetlands_and_production_landscape/wetland.
- Clare, S. & Cyrille, d. K. (1999). *Wetlands, Water and the Law; Using law to advance wetland conservation and wise use*. International Union for Conservation of Nature and Natural Resources (IUCN): Gland, Switzerland.
- Environmental Protection Law of the People's Republic of China. (1979). Retrieve from <http://www.asianlii.org/cn/legis/cen/laws/epnotproc564>.

- North American Wetlands Conservation Act. (1989). Retrieve from <https://www.govinfo.gov/content/pkg/USCODE-2017-title16/pdf/USCODE-2017-title16-chap64-sec4401.pdf>.
- Ramsar Convention Secretariat. (1996). *Additional Guidance for the Implementation of the Wise Use Concept*. Retrieved from http://www.sevs.nl/index_htm_files/1993%20Ramsar%20Additional%20Guidance%20on%20Wise%20Use.pdf.
- Ramsar Convention Secretariat. (2019). *Contracting Parties to the Ramsar Convention*. Retrieve from https://www.ramsar.org/sites/default/files/documents/library/annotated_contracting_parties_list_e.pdf.
- Republic of Korea's Wetland Conservation Act. (1999). Retrieve from <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/kor136718.pdf>.
- Taiwan's Wetland Conservation Act. (2013). Retrieve from <https://law.moj.gov.tw/ENG/LawClass/LawAll.aspx?pcode=D0070209>.
- The Convention on Wetlands of International Importance especially as Waterfowl Habitat. (1971). Retrieve from https://www.ramsar.org/sites/default/files/documents/library/current_convention_text_e.pdf.
- The Environment Protection and Biodiversity Conservation Act. (1999). Retrieve from <https://www.legislation.gov.au/Details/C2016C00777>.

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี

ภุณัฐ ยมกนิษฐ์ สนิทรา สุขสวัสดิ์ และ รุจิกาญจน์ ซานนท์

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE MARKETING MIX AND THE PURCHASING DECISION PROCESS FOR ENVIRONMENTALLY FRIENDLY PRODUCTS OF CINSUMERS IN PATHUM THANI PROVICE

Purinat Yamakanith Sinittra Suksawat and Rujikarn Sanont*

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

Corresponding author E-mail: rujikarn_s@rmutt.ac.th

วันที่รับบทความ (Received) 14 มีนาคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 3 เมษายน 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 13 สิงหาคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม คือ แบบสอบถามเชิงสำรวจ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 460 คน ใช้วิธีการสุ่มโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน จากผลการวิจัย พบว่า ผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36 – 45 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาดที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม กระบวนการตัดสินใจซื้อ ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

Abstract

This study investigated the relationship between the marketing mix and the purchasing decision process for environmentally friendly products of consumers in Pathum Thani Province. This research aimed: 1) to study the demographic characteristics of consumers in Pathum Thani Province, 2) to study the relationship between the marketing

mix with the purchasing decision process for environmentally friendly products of consumers in Pathum Thani Province. The tool used for the collection was a survey questionnaire to collect a sample of 460 people. Nonprobability sampling was used and quota sampling was selected. The statistics used for data analysis were descriptive statistics such as percentage and Pearson product moment coefficient analysis. From the research results, it was found that consumers in Pathum Thani Province were mostly female, aged between 36 – 45 years, marital status, bachelor's degree education, occupation of a private company employee and have an average monthly income of 20,001 – 30,000 baht and found that the marketing mix and the decision-making process for purchasing environmentally friendly products of consumers in Pathum Thani province as a whole had a low correlation in the same direction following the hypothesis set at the 0.01 level.

Keywords: Green marketing mix, Purchasing decision process, Environmentally friendly products

บทนำ

จากการเพิ่มของจำนวนประชากร การขยายตัวทางเศรษฐกิจและความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี การขยายตัวทางเศรษฐกิจทำให้มาตรฐานในการดำรงชีวิตสูงตามไปด้วย มีการบริโภคทรัพยากรธรรมชาติเกินความจำเป็นขึ้นพื้นฐานของชีวิต (เกษม จันทรแก้ว, 2558, น. 1) เพื่อความผาสุกของตนเองได้อัตรารวดเร็วขึ้นและในปริมาณมากขึ้น ทำให้ทรัพยากรธรรมชาติมีความเสื่อมโทรมมากขึ้น ผลพวงดังกล่าวก่อให้เกิดของเสียและมลภาวะที่รุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรและวัตถุดิบในการผลิตจำนวนมาก อีกทั้งกระบวนการจัดหาและกระบวนการผลิตที่ใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมของภาคธุรกิจยังไม่ดีเท่าที่ควร เช่น การปล่อยมลพิษกลับสู่ธรรมชาติ (พิสุทธิ เพียรมนกุล และณัฐวิญญ์ ชวเลิศพรศิยา, 2560, น. 46) เป็นเหตุให้ทรัพยากรธรรมชาติมีคุณภาพต่ำลง และส่งผลต่อเนื่องให้เกิดความเสื่อมโทรมของธรรมชาติ ทำให้สภาพของสิ่งแวดล้อมเกิดการเปลี่ยนแปลงไป จนเกิดผลกระทบต่อการดำรงชีพของมนุษย์ การดำเนินงานธุรกิจในยุคปัจจุบันมีสภาพแวดล้อมทางด้านการแข่งขันและมีการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจโลกที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยส่วนใหญ่จะได้รับผลกระทบจากปัจจัยหลัก ๆ ในสามปัจจัย คือ ปัจจัยเศรษฐกิจโลก ปัจจัยช่องว่างระหว่างรายได้ และปัจจัยการให้ความสนใจในสิ่งแวดล้อม ซึ่ง Kotler and Keller (2016) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมสามารถส่งผลกระทบต่อองค์กรธุรกิจอย่างมาก และอยากที่จะหลีกเลี่ยง ดังนั้นองค์กรต่าง ๆ จึงได้ตระหนักและรับรู้ถึงผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นตามลำดับ เนื่องจากการบริโภคสินค้าหรือบริการเป็นตัวการสำคัญของปัญหาการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างฟุ่มเฟือย อีกทั้งการปล่อยของเสียจากกระบวนการผลิตและการบริโภคสินค้าหรือบริการที่มีอยู่จำนวนมากและมีเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง สิ่งเหล่านี้จึงก่อให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพของสิ่งแวดล้อมในระยะยาว ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโลกที่สำคัญจะมีอยู่ด้วยกันใน 6 ประเด็นปัญหา กล่าวคือ ปัญหาการเติบโตของประชากรและการปล่อยของเสียที่มีเพิ่มขึ้น ปัญหาสภาวะอากาศเปลี่ยนแปลง ปัญหาการสูญหายของพืชพันธุ์และสัตว์ป่า ปัญหาวิกฤติความหลากหลายทางชีวภาพและถิ่นที่อยู่อาศัยของพืชและสัตว์เสื่อมโทรม ปัญหามลภาวะ และปัญหาความยากจน (Miller, 2004) โดยปัญหาที่เกิดขึ้นเหล่านี้ส่วนใหญ่เกิดจากกิจกรรมของมนุษย์โดยทั้งสิ้น

มนุษย์มักเป็นต้นเหตุของการทำให้สิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปทั้งทางบวกและทางลบโดยเฉพาะอย่างยิ่งปริมาณและคุณภาพของมนุษย์จะเป็นตัวต้นเหตุที่สำคัญยิ่ง (เกษม จันทรแก้ว, 2558, น. 301) เพราะปริมาณผู้บริโภค ณ ที่ใดที่หนึ่งถ้ามีความหนาแน่นมาก/ ปริมาณมากย่อมต้องบริโภคมาก ในขณะเดียวกันก็ผลิตของเสียมาก ล้วนก่อให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมทั้งขึ้นการบริโภค และขึ้นผลิตของเสีย กล่าวคือ การบริโภคนั้นต้องใช้ทรัพยากร ทำให้สิ้นเปลืองและ/ หรือมีการสูญเสียความสมดุลของทรัพยากร ส่วนของเสียที่ผลิตนั้นสร้างมลพิษ ซึ่งเป็นพิษที่เกิดขึ้นในระบบสิ่งแวดล้อม นอกจากเป็นตัวเปลี่ยนแปลง/ ทำลายสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ แล้ว ยังมีผลต่อมนุษย์อีกด้วย แม้ว่ามนุษย์จะพยายามกำจัดและนำของเสียและมลสารกลับมาใช้ด้วยเทคโนโลยีที่ประดิษฐ์ขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพก็ตาม ก็ยังไม่สามารถทำให้สิ่งแวดล้อมฟื้นคืนสภาพดังเดิมได้ และด้วยเหตุผลดังกล่าวมนุษย์จึงได้พยายามค้นคว้าหาทางอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเข้มข้นขึ้นตลอดเวลาประมาณสี่สิบปีที่ผ่านมา จากปัญหาสิ่งแวดล้อมดังกล่าว จึงเป็นที่มาของการผลิตสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สันทนา อมรไชย (2552, น. 29) ได้กล่าวว่า กระแสกระบวนการพิทักษ์สิ่งแวดล้อมที่เด่นชัดและรุนแรงที่เกิดขึ้นทำให้ทศวรรษนี้เป็น “ยุคแห่งสีเขียว” เพราะผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมมีจำนวนมากขึ้น และกลุ่มอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมสร้างแรงกดดันให้รัฐบาลออกข้อบังคับกฎระเบียบหรือพระราชบัญญัติในการควบคุมภาคธุรกิจไม่ให้ทำลายทรัพยากรธรรมชาติอย่างขาดสำนึกถึงส่วนรวม แนวความคิดของคำว่า “สีเขียว” เมื่อถูกนำมาใช้กับผลิตภัณฑ์ ก็เรียกว่า “ผลิตภัณฑ์สีเขียว” (Green product) ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อม

ณัฐพล ทองปลิว (2555, น. 14-15) ได้กล่าวไว้ว่า ประเด็นหนึ่งที่สำคัญของการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม คือ การให้ข้อมูลต่อผู้บริโภค ซึ่งในอดีตผู้ประกอบการได้ละเลยในการสื่อสารข้อมูลทางสิ่งแวดล้อมของผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิตกับผู้บริโภค (Greening behind the back of consumers) เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความตระหนักและเข้าใจในเรื่องของสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการเพราะว่า ผู้บริโภคเป็นผู้สร้างผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ อีกทั้งผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากตัวผู้บริโภคและการบริโภคมีแนวโน้มเพิ่มสูงมากขึ้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า การประกอบธุรกิจที่ยึดหลักการบริโภคที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมไม่ใช่แค่การผลิตและขายผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเท่านั้น หากแต่ว่าผู้ประกอบการควรพิจารณา 3 องค์ประกอบหลัก ที่จะทำให้เกิดการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมนั่นก็คือ องค์ประกอบแรก คือ การเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมที่รวมไปถึงกระบวนการผลิตที่เกี่ยวข้องกับการได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์และบริการ ส่วนองค์ประกอบที่ 2 คือ การให้ข้อมูลสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริโภคปฏิบัติตนให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมได้ และองค์ประกอบที่ 3 คือ การสร้างภาพลักษณ์และคำบรรยายที่เกี่ยวกับการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นการสื่อสารกับผู้บริโภคที่ให้ความสนใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการชนิดนั้น ๆ ดังนั้น การที่จะทำให้ผู้บริโภคมีความสนใจต่อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาด เสรี วงษ์มณฑา (2554, น. 11) ได้ให้ความหมายว่า ส่วนประสมการตลาด หมายถึง การมีสินค้า ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ได้ของในราคาที่ผู้บริโภคยอมรับได้ และผู้บริโภคยินดีจ่ายเพราะมองเห็นว่าคุ้มค่า รวมถึงมีการจัดจำหน่ายกระจายสินค้าให้สอดคล้องกับพฤติกรรม การซื้อหา เพื่อให้ความสะดวกแก่ลูกค้าด้วยความพยายามจงใจให้เกิดความชอบในสินค้าและเกิดพฤติกรรมอย่างถูกต้องที่เรียกว่า ส่วนประสมการตลาด

ในปัจจุบันประเทศไทยเข้าสู่ยุคประเทศไทย 4.0 หรือ Thailand 4.0 เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายของรัฐบาลที่จะช่วยพัฒนาประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยการปรับรูปแบบเศรษฐกิจจากการทำมากแต่ได้ผลตอบแทนน้อย โดยปรับเป็นทำน้อยแต่ได้ผลตอบแทนมาก จึงต้องเปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภค

ภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม” โดยอาศัยความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมเป็นตัว เพื่อปรับเปลี่ยนการขับเคลื่อนของประเทศจากภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ปัจจุบันทั่วโลกมีการปรับตัวในเรื่องของการแข่งขันทางการตลาดเพื่อสิ่งแวดล้อมสูงขึ้น จึงได้สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม หากเปรียบเทียบกับผลิตในแบบเดิมที่ไม่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมที่มีคุณภาพเหมือนกันและมีราคาใกล้เคียงกัน ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้มากกว่า ดังนั้นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการผลิตและการบริโภคให้ยั่งยืน จึงน่าจะเป็นแนวทางที่เหมาะสมที่สุดที่จะทำให้ไทยแลนด์ 4.0 ประสบผลได้เร็วขึ้น ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา ร่วมคิดค้นนวัตกรรม และสร้างกลไกในการส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อพัฒนาประเทศไปสู่เป้าหมายอย่างยั่งยืน (เมชินทร์ เมธาวิกุล, 2561)

จากปัญหา และผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ส่วนใหญ่มุ่งศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม การซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในจังหวัดปทุมธานีและจังหวัดอื่น ๆ และผู้วิจัยพบว่ามีบางประเด็นที่ยังไม่ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ส่วนประสมการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี มีความสัมพันธ์กันในทิศทางใด ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการและนักการตลาดในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการผลิต ตั้งแต่การเลือกสรรวัตถุดิบที่ทำจากธรรมชาติ ใช้กระบวนการผลิตที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด จนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์เป็นผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อผลักดันและส่งเสริมให้ผู้บริโภคเปลี่ยนพฤติกรรม การบริโภคและหันมาใส่ใจสิ่งแวดล้อมและบริโภคผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในเขตจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานการวิจัย

ส่วนประสมทางการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีมีความสัมพันธ์กัน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (4Ps)

ส่วนประสมทางการตลาด เป็นแนวคิดที่สำคัญอย่างหนึ่งทางการตลาดเพราะการบริหารการตลาดเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า นักการตลาดจะใช้ส่วนประสมทางการตลาดเป็นเครื่องมือในการพัฒนาให้สอดคล้องกับตลาดเป้าหมาย จากการศึกษาค้นคว้าได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดไว้ ดังนี้

Kotler and Armstrong (2016) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ส่วนประสมการตลาดเป็นเครื่องมือที่ธุรกิจหรือผู้บริหารสามารถนำเครื่องมือดังกล่าวมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคในตลาดเป้าหมายได้ ซึ่งส่วนประสมการตลาดประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาด ซึ่งนักการตลาดมีหน้าที่นำกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดไปใช้กับตลาดเป้าหมายโดยต้องทำการกำหนดจำนวนงบประมาณการตลาดที่จะใช้ในแต่ละองค์ประกอบของส่วนประสมทางการตลาดเพื่อเพิ่มยอดขายหรือผลกำไรหรือวัตถุประสงค์อื่นของธุรกิจหรือผู้บริหารที่ได้กำหนดไว้ ทำนองเดียวกันกับ Wheelen and Hunger (2012) ได้กล่าวว่า ส่วนประสมการตลาด หมายถึงการรวมกันโดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวแปรที่สำคัญภายใต้การควบคุมขององค์กร ที่สามารถใช้ในการทำให้เกิดความต้องการ (Demand) และได้รับประโยชน์จากการแข่งขัน (Competitive advantage) ตัวแปรเหล่านี้ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) และราคา (Price) และสมชาติ กิจยรรยง (2561, น.226) ได้ระบุว่า ส่วนประสมการตลาดเป็นกิจกรรมทางธุรกิจที่ทำให้สินค้าบริการเคลื่อนย้ายจากผู้ผลิตไปยังผู้ใช้หรือผู้บริโภค การแสวงหา วิเคราะห์สำรวจ เพื่อดันผลิตภัณฑ์สู่ผู้ใช้ หรือผู้บริโภค เป็นเครื่องมือเพื่อเปิดช่องทางให้ลูกค้าเกิดการซื้อซ้ำ ซื้อเพิ่มและซื้อต่อเนื่อง เป็นผลจากตัวแปรที่สำคัญ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) การจัดจำหน่าย (Place) ราคา (Price) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

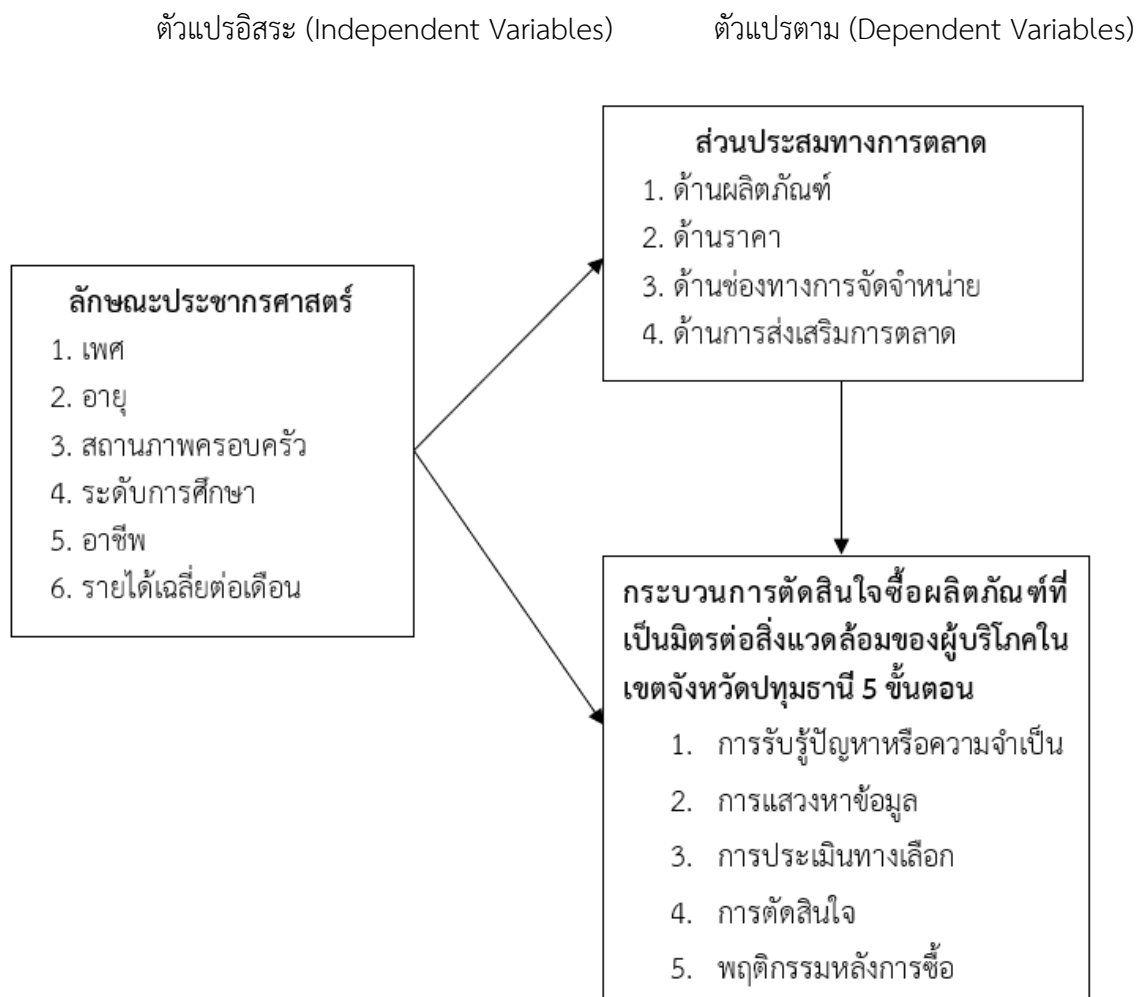
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อและกระบวนการตัดสินใจซื้อ

Kotler and Keller (2016) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อและกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคไว้ว่า เป็นกระบวนการคิดของผู้บริโภคที่มีความคิดอย่างไรก่อนการซื้อและภายหลังการซื้อ ซึ่งรูปแบบกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคมักจะผ่าน 5 ขั้นตอน ได้แก่ การตระหนักถึงปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ ซึ่ง ผู้บริโภคจะมีกระบวนการในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ 5 ได้แก่ 1) การตระหนักถึงปัญหา ผู้บริโภคจะรับรู้ถึงปัญหาหรือความจำเป็นในการใช้สินค้าและบริการที่ได้รับการกระตุ้นจากสิ่งกระตุ้นภายในและภายนอก 2) การค้นหาข้อมูล เมื่อผู้บริโภคมีความต้องการซื้อสินค้าและบริการ รับรู้ปัญหาว่าต้องการอะไรขั้นต่อไป ผู้บริโภคหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นว่าจะซื้อที่ไหน อย่างไร 3) การประเมินทางเลือก ผู้บริโภคจะนำข้อมูลที่ได้รับมาประเมินผลทางเลือกว่าจะซื้อสินค้าหรือใช้บริการใดจากคุณสมบัติของผลประโยชน์ผลิตภัณฑ์ 4) การตัดสินใจซื้อ ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าและบริการนั้น ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ และ 5) พฤติกรรมภายหลังการซื้อ เมื่อผู้บริโภคใช้สินค้าหรือบริการที่ซื้อไปแล้ว จะเกิดผลสองทาง คือ พึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำและภาพลักษณ์ของสินค้า เช่นเดียวกับ Schiffman and Kanuk (2014) ได้กล่าวถึง การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคว่า เป็นกระบวนการในการเลือกซื้อสินค้าจากทางเลือกที่มีตั้งแต่สองทางเลือกขึ้นไป โดยมีกระบวนการที่เกี่ยวข้องด้วยกัน 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย ขั้นที่ 1 ความต้องการได้รับการกระตุ้นหรือการรับรู้ถึงความต้องการ การค้นหาก่อนซื้อ การประเมินทางเลือก การประเมินการซื้อและหลังการซื้อ และนำไปสู่ขั้นที่ 2 คือ การแสวงหาแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่จะได้มาซึ่งสินค้า จากนั้น ขั้นที่ 3 จะทำการประเมินทางเลือกจากแหล่งข้อมูลที่ได้ เพื่อเปรียบเทียบลักษณะและคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่ตั้งไว้ก่อนการตัดสินใจซื้อ ขั้นที่ 4 เมื่อผู้บริโภคประเมินทางเลือกแล้วจะเกิดความตั้งใจซื้อสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตนเอง และ ขั้นที่ 5 พฤติกรรมหลังการซื้อ จะเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคได้ใช้สินค้าหรือบริการแล้วเกิดความคิดเห็นหรือมีความรู้สึกทางบวกหรือลบต่อการใช้ผลิตภัณฑ์นั้น และยังส่งผลต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้าในครั้งต่อไปด้วย เพราะกระบวนการตัดสินใจซื้อ เป็นกระบวนการที่ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค ซึ่งเกิดจากตัวกระตุ้นที่อาจเกิดจากภายในตัวของผู้บริโภคเอง เช่น ความหิวหรือจากการกระตุ้นภายนอก เช่น การเห็น

โฆษณาของผลิตภัณฑ์นั้น การกระตุ้นนี้ทำให้เกิดกระบวนการทางความคิด เมื่อผ่านการประเมินทางเลือกแล้ว ผู้บริโภคอาจจะตัดสินใจซื้อหรือไม่ซื้อก็ได้ (ภาวิณี กาญจนภา, 2554)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริโภคที่พักอาศัยหรือกำลังทำงานอยู่ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 1,176,412 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2563) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่ทำหน้าที่ตัวแทนที่ดีที่สุดของประชากรทั้งหมด ด้วยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และเพื่อ

เป็นการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงสำรองกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 15% จากกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ เท่ากับเพิ่มอีก 60 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้นจำนวน 460 คน ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างแบบ Nonprobability sampling จำนวน 460 คน ดังนี้ 1) ใช้วิธีเก็บตัวอย่างแบบ Quota sampling คือ เลือกพื้นที่ห้างสรรพสินค้าที่มีขนาดใหญ่และได้รับความนิยมสูงสุดในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 3 แห่ง โดยการกระจายให้ครอบคลุมในสัดส่วนที่เท่ากัน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 460 คน คือ ห้างที่ 1 จำนวน 154 คน ห้างที่ 2 จำนวน 153 คน และห้างที่ 3 จำนวน 153 คน และ 2) เก็บตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบ Purposive Sampling คือ ต้องเป็นคนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดปทุมธานี รวมทั้งเคยเป็นผู้ที่ซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมาแล้วเท่านั้น

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended form) ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดในการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยครอบคลุมส่วนประสมทางการตลาด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) และ ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยครอบคลุมกระบวนการตัดสินใจซื้อ 5 ขั้นตอน ได้แก่ การรับรู้ปัญหาหรือความจำเป็น การแสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมหลังการซื้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถามที่ได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเรียบร้อยแล้ว โดยการหาค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม ซึ่งอยู่ในช่วงค่า 0.79 – 0.86 และทั้งฉบับเท่ากับ 0.85 และหาค่าความเชื่อมั่น ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.908 เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจากผู้บริโภคที่เคยซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยเลือกเก็บข้อมูลจากห้างสรรพสินค้าที่มีขนาดใหญ่และได้รับความนิยมสูงสุด จำนวน 3 แห่ง ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ห้างสรรพสินค้าพิวเจอร์พาร์ค รังสิต จำนวน 154 คน ห้างสรรพสินค้า ZPELL จำนวน 153 คน และห้างสรรพสินค้าเชียร์รังสิต จำนวน 153 คน รวม 460 จากแบบสอบถาม 460 ฉบับ มีเพียงจำนวน 420 ฉบับ ที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ และมีจำนวนเพียงพอกับขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ จึงนำแบบสอบถามที่ได้ทำการตรวจสอบแล้ว จำนวน 420 ฉบับ ไปวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ คือ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจซื้อ สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation)

สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในเขตจังหวัดปทุมธานี

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 73.10) มีอายุ 36 – 45 (ร้อยละ 63.48) รองลงมา อายุ 26 – 36 ปี (ร้อยละ 20.71) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 63.81) รองลงมาสถานภาพโสด (ร้อยละ 26.19) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 73.57) รองลงมาระดับการศึกษาปริญญาโท (ร้อยละ 17.62) ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 47.62) รองลงมา พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 20.00) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 30,000 บาท (ร้อยละ 60.95)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาดและกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการรับรู้ปัญหาหรือความจำเป็น

กระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	ผู้บริโภครับรู้ถึงผลกระทบของสิ่งแวดล้อมโดยรวมที่มีต่อการใช้ชีวิต		ผู้บริโภครู้สึกว่าตัวเองกำลังทำร้ายโลก ทำให้ยากเปลี่ยนพฤติกรรม การใช้ผลิตภัณฑ์อื่นและหันมาสนใจผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม		ผู้บริโภคพบปัญหาทรัพยากรย่อยหรือทำให้ตนเองเห็นความสำคัญของผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม		ผู้บริโภครู้ภาวะการตื่นตัวจากทั้งในและต่างประเทศในเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ทำให้ตนเองเห็นความสำคัญของผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	
ส่วนประสมทาง	r	Sig	r	Sig	r	Sig	r	Sig
การตลาด								
ด้านผลิตภัณฑ์	0.038**	0.000	0.050**	0.000	0.797**	0.000	0.046**	0.000
ด้านราคา	0.748**	0.000	0.760**	0.000	0.790**	0.000	0.127**	0.000
ด้านการจัดจำหน่าย	0.336**	0.000	0.204**	0.000	0.401**	0.000	0.447**	0.000
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.886**	0.000	0.762**	0.000	0.718**	0.000	0.137**	0.000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์กับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีด้านการรับรู้ปัญหาหรือความจำเป็น ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r=0.038, 0.050, 0.046, sig = 0.000$) ด้านราคากับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีด้านการรับรู้ปัญหาหรือความจำเป็น ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r = 0.748, 0.760, 0.790, sig = 0.000$) ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีด้านการรับรู้ปัญหาหรือความจำเป็น ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r = 0.336, 0.401,$

0.447, sig = 0.000) ด้านการส่งเสริมการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีด้านการรับรู้ปัญหาหรือความจำเป็น ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r = 0.886, 0.762, 0.718$, sig = 0.000) ตามลำดับ จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมกับกระบวนการตัดสินใจซื้อด้านการรับรู้ปัญหาหรือความจำเป็นมีความสัมพันธ์กันปานกลางไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตปทุมธานี ด้านการแสวงหาข้อมูล

กระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	ผู้บริโภคหาข้อมูลรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	ผู้บริโภคสนใจการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของเจ้าของผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมผ่านช่องทางต่าง ๆ	ผู้บริโภคสอบถามข้อมูลของผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมจากผู้ที่เคยใช้	ผู้บริโภคหาข้อมูลจากภาครัฐหรือหน่วยงานเอกชน ที่สนับสนุน เป็นแหล่งข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของตนเอง	ผู้บริโภคได้รับข้อมูลข่าวสารจากงานแสดงผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม					
ส่วนประสมทาง	r	Sig	r	Sig	r	Sig	r	Sig	r	Sig
การตลาด										
ด้านผลิตภัณฑ์	0.065**	0.000	0.197**	0.000	0.021**	0.000	0.038**	0.000	0.052**	0.000
ด้านราคา	0.496**	0.000	0.590**	0.000	0.051**	0.000	0.748**	0.000	0.267**	0.000
ด้านการจัดจำหน่าย	0.381**	0.000	0.401**	0.000	0.210**	0.000	0.336**	0.000	0.229**	0.000
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.604**	0.000	0.718**	0.000	0.108**	0.000	0.886**	0.000	0.269**	0.000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์ส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์กับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีด้านการแสวงหาข้อมูล ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ($r=0.065, 0.197, 0.021, 0.038, 0.052$, sig =0.000) ด้านราคากับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีด้านการแสวงหาข้อมูล ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง ($r = 0.496, 0.590, 0.790$, sig = 0.000) ด้าน

ช่องทางการจัดจำหน่ายกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีด้านการแสวงหาข้อมูล ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r = 0.381, 0.401, 0.336, 0.229, \text{sig} = 0.000$) ด้านการส่งเสริมการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีด้านการแสวงหาข้อมูล ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r = 0.604, 0.718, 0.886, \text{sig} = 0.000$) ตามลำดับ จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมกับกระบวนการตัดสินใจซื้อด้านการแสวงหาข้อมูลมีความสัมพันธ์กันปานกลางไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการประเมินทางเลือก

กระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	ผู้บริโภคไม่สนใจเปรียบเทียบราคาของผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมกับผลิตภัณฑ์อื่น	ผู้บริโภคไม่สนใจตราผลิตภัณฑ์หรือยี่ห้อผลิตภัณฑ์ แต่เน้นว่าต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเท่านั้น	ผู้บริโภคทราบว่าตราสัญลักษณ์มาตรฐานรับรองที่เชื่อถือได้ ช่วยสนับสนุนท่านในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	ผู้บริโภครับรู้ความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมว่าเหนือกว่าผลิตภัณฑ์อื่น	ผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นในคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากกว่าผลิตภัณฑ์อื่นในแง่การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม					
ส่วนประสมทางการตลาด	r	Sig	r	Sig	r	Sig	r	Sig	r	Sig
ด้านผลิตภัณฑ์	0.097**	0.000	0.071**	0.000	0.065**	0.000	0.567**	0.000	0.021**	0.000
ด้านราคา	0.591**	0.000	0.508**	0.000	0.096**	0.000	0.597*	0.000	0.051**	0.000
ด้านการจัดจำหน่าย	0.401**	0.000	0.311**	0.000	0.381**	0.000	0.401**	0.000	0.210**	0.000
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.718**	0.000	0.599**	0.000	0.604**	0.000	0.671**	0.000	0.108**	0.000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์กับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีด้านการประเมินทางเลือก ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ($r=0.097, 0.071, 0.065, \text{sig} = 0.000$) ตามลำดับ ด้านราคากับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีด้านการ

ประเมินทางเลือก ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง ($r = 0.597, 0.591, 0.508, \text{sig} = 0.000$) ตามลำดับ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีด้านการประเมินทางเลือก ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r = 0.401, 0.381, 0.311, \text{sig} = 0.000$) ตามลำดับ ด้านการส่งเสริมการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีด้านการประเมินทางเลือก ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.671, 0.604, 0.599, \text{sig} = 0.000$) ตามลำดับ จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมกับกระบวนการตัดสินใจซื้อด้านการประเมินทางเลือกมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการตัดสินใจซื้อ

กระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	ผู้บริโภคซื้อเพียง		ผู้บริโภคซื้อ		ผู้บริโภคซื้อเพราะ		ผู้บริโภคซื้อ		
	ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตร		ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตร		รู้สึกว่าคุณสมบัติที่		ผลิตภัณฑ์ที่เป็น		
	ต่อสิ่งแวดล้อม		ต่อสิ่งแวดล้อม		เป็นมิตรต่อ		มิตรต่อสิ่งแวดล้อม		
	เพราะต้องการ		เพราะช่วยอนุรักษ์		สิ่งแวดล้อม		เพราะต้องการการ		
	ผลิตภัณฑ์มาสนองความต้องการ		สิ่งแวดล้อม		ปลอดภัยกว่าผลิตภัณฑ์อื่น		ยอมรับจากสังคมเนื่องจากกระแสรณรงค์เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม		
ส่วนประสมทาง		r	Sig	r	Sig	r	Sig	r	Sig
การตลาด									
ด้านผลิตภัณฑ์		0.021**	0.000	0.038**	0.000	0.050**	0.000	0.247**	0.000
ด้านราคา		0.051**	0.000	0.748**	0.000	0.267**	0.000	0.590**	0.000
ด้านการจัดจำหน่าย		0.210**	0.000	0.336**	0.000	0.229**	0.000	0.401**	0.000
ด้านการส่งเสริม		0.218**	0.000	0.886**	0.000	0.269**	0.000	0.719**	0.000
การตลาด									

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการวิเคราะห์ส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์กับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีด้านการตัดสินใจซื้อส่วนใหญ่มิมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r=0.050, 0.038, 0.021, \text{sig} = 0.000$) ตามลำดับ ด้านราคากับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีด้านการตัดสินใจซื้อ ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำมาก ($r = 0.267, 0.051, \text{sig} = 0.000$) ตามลำดับ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายกับ

กระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีด้านการตัดสินใจซื้อ ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ($r = 0.336, 0.229, 0.210, \text{sig} = 0.000$) ตามลำดับ ด้านการส่งเสริมการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีด้านการตัดสินใจซื้อ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r = 0.886, 0.719, \text{sig} = 0.000$) และระดับต่ำมาก ($r = 0.269, 0.218, \text{sig} = 0.000$) ตามลำดับ จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมกับกระบวนการตัดสินใจซื้อด้านการตัดสินใจซื้อที่มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ

กระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	ผู้บริโภคแนะนำ		ผู้บริโภคซื้อ		ผู้บริโภคมีความพึงพอใจที่ท่านมีต่อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเมื่อเทียบกับผลิตภัณฑ์ทั่วไปในชนิดผลิตภัณฑ์เดียวกัน		ผู้บริโภคมีความพึงพอใจโดยรวมที่ท่านได้รับจากผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	
	บุคคลอื่นหรือบุคคลใกล้ชิดให้หันมาใช้		ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมซ้ำใน					
	ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม		ทุก ๆ ครั้งที่มีโอกาส					
ส่วน ประสม ทาง	r	Sig	r	Sig	r	Sig	r	Sig
การตลาด								
ด้านผลิตภัณฑ์	0.065**	0.000	0.177**	0.000	0.027**	0.000	0.019**	0.000
ด้านราคา	0.076**	0.000	0.580**	0.000	0.041**	0.000	0.050**	0.000
ด้านการจัดจำหน่าย	0.351**	0.000	0.411**	0.000	0.211**	0.000	0.209**	0.000
ด้าน การ ส่ง เสริม	0.614**	0.000	0.708**	0.000	0.178**	0.000	0.162**	0.000
การตลาด								

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการวิเคราะห์ส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์กับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีด้านพฤติกรรมหลังการซื้อส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ($r=0.177, 0.065, 0.027, 0.019, \text{sig} = 0.000$) ด้านราคากับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ($r = 0.076, 0.050, 0.041, \text{sig} = 0.000$) ตามลำดับ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r = 0.411, 0.351, 0.211, \text{sig} = 0.000$) ด้านการส่งเสริมการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภค

ในเขตจังหวัดปทุมธานีด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r = 0.178, 0.162$, $\text{sig} = 0.000$) ตามลำดับ จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมกับกระบวนการตัดสินใจซื้อด้านพฤติกรรมหลังการซื้อมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำไปในทิศทางเดียวกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แยกประเด็นในการสรุปและอภิปรายผลตามการค้นพบ ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36 – 45 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ กันตะบุตร (2554) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าเพื่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 -30 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และทำงานอยู่ในองค์กรเอกชน ทำนองเดียวกับ นักสุวรรณ วงกตวรินทร์ (2564) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการซื้อผลิตภัณฑ์อาหารที่ใช้บรรจุภัณฑ์สีเขียว พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท และมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาจเป็นเพราะเพศหญิงให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมมากกว่าเพศชาย และการที่ผู้บริโภคทำงานอยู่ในบริษัทหรือองค์กรเอกชนโดยมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี อาจได้รับรู้ข้อมูลที่ประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมจากสถานศึกษา หรือสื่อต่าง ๆ หรือจากเพื่อนร่วมงานที่แบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม จึงส่งผลให้มีการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

2. ส่วนประสมทางการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำไปในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 กล่าวคือ ถ้าผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี ให้ความสำคัญกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในระดับสูงก็จะให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดสูงเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ กันตะบุตร (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าเพื่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า การตัดสินใจซื้อสินค้าเพื่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมเชิงบวกในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับ พิรุณรัตน์ เลาหกุล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจซื้อรถจักรยานของลูกค้าในอำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจซื้อรถจักรยานในระดับปานกลางและระดับต่ำเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับ สุวรรณนิยมประชา, ศิริพร น้อยวงศ์, และ ประณตริ คงงาม (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการในร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครขอนแก่น พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและระดับต่ำเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้อง กับผลการวิจัยที่พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การ ส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแนวโน้มในการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกประเภทร้านสะดวกซื้อและร้านมินิมาร์ทอื่น ๆ ทั่วไปในทุกด้าน และปัจจัยอื่น ๆ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกฎหมายและการเมืองกับพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าจากร้านสะดวกซื้อมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากความสัมพันธ์

ดังกล่าวทำให้ทราบว่าหากผู้บริโภคมีความต้องการที่จะซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมผ่านกระบวนการตัดสินใจซื้อนั้นจะให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดของผลิตภัณฑ์ที่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก นั้นหมายความว่า เมื่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์สูงจะทำให้กระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์สูงไปด้วย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางการพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1. ผู้ประกอบการและนักการตลาดที่ผลิตผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมควรปรับกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลาย มีความเหมาะสมกับเพศ และช่วงอายุของผู้บริโภค เช่น ผลิตภัณฑ์สำหรับผู้ชาย ผลิตภัณฑ์สำหรับผู้หญิง หรือเป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้ร่วมกันได้ทั้งเพศชายและเพศหญิง และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ทุกช่วงอายุ อาทิ กลุ่มวัยรุ่น กลุ่มวัยทำงาน และกลุ่มผู้สูงอายุ ให้หันมาสนใจในการบริโภคผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

2. ผู้ประกอบการและนักการตลาด ควรให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดในแต่ละด้านที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภค โดยการใช้วัตถุดิบที่ทำจากธรรมชาติในการผลิต และควรมีฉลากสิ่งแวดล้อมที่เห็นได้ชัดเจน รวมถึงมีการตั้งราคาให้เหมาะสมกับคุณค่าของผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภคควรจะได้รับ และเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายให้ครอบคลุมความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น อีกทั้งควรมีการอบรมพนักงานแนะนำสินค้าให้มีความเชี่ยวชาญในการสื่อสาร เพื่อนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมให้กับผู้บริโภค ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริโภคมีความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์จนกระทั่งตัดสินใจซื้อในที่สุด

3. ผู้ประกอบการและนักการตลาด ควรให้ความสำคัญกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในแต่ละด้าน เนื่องจากเป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค โดยการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมกับผู้บริโภคให้มากขึ้น และสม่ำเสมอ ซึ่งในปัจจุบันผู้ประกอบการและนักการตลาดสามารถให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมได้หลากหลายช่องทาง เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ วิทยุ โทรทัศน์ และทางโซเชียลมีเดีย เพื่อเป็นการปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีทางด้านสิ่งแวดล้อมให้แก่ผู้บริโภค จนกระทั่งผู้บริโภคปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การซื้อและการบริโภคที่ใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยในด้านอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี เพื่อให้ทราบถึงความต้องการในการบริโภคผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคเพิ่มมากขึ้น

- 2 การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการศึกษาความต้องการซื้อของผู้บริโภค ซึ่งในปัจจุบันส่วนประสมทางการตลาด ไม่ได้มีเพียงแค่ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด (4P's) เท่านั้น ยังมีส่วนประสมการตลาดในรูปแบบอื่น ๆ ที่มีความสำคัญและสามารถนำมาใช้เป็นปัจจัยในการศึกษาเพิ่มเติม เช่น ส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ซึ่งใน

การศึกษาครั้งต่อไปจะทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีที่มีความหลากหลายมากขึ้น

3. การศึกษาครั้งต่อไป ควรขยายขอบเขตพื้นที่ในการศึกษาออกไปให้กว้างมากยิ่งขึ้น จะช่วยให้ทราบความต้องการในการบริโภคผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีเพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เกษม จันทร์แก้ว. (2558). *วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐพล ทองปลิว. (มกราคม - เมษายน 2555). การบริโภคที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม. *วารสารธุรกิจสีเขียว*, 6(1), 11-15.
- นภัสวรรณ วงกตวรินทร์. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการซื้อผลิตภัณฑ์อาหารที่ใช้บรรจุภัณฑ์สีเขียว. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- พิรุณรัตน์ เล่าสกุล. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจซื้อรถยนต์ของลูกค้ายี่ห้อในเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่).
- พิสุทธิ เพ็ชรมนกุล และณัฐวิญญ์ ชาวเลิศพรศิยา. (2560). *น้ำมันกับวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภาวิณี กาญจนภา. (2554). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: ท็อป
- สมชาติ กิจยรรยง. (2561). *กลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับผู้บริหาร*. กรุงเทพฯ: Smart Life.
- สันทนา อมรไชย. (มกราคม 2552). ผลิตภัณฑ์สีเขียวเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน. *วารสารกรมวิทยาศาสตร์บริการ*, 57(179), 29-36.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2563). *รายงานสถิติจำนวนประชากรและบ้าน*. สืบค้น 16 มิถุนายน 2564, จาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMenu/newStat/sumyear.php>.
- สุดาพร กุณฑลบุตร. (2557). *หลักการตลาด...สมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุดาร์ตน์ กันตะบุตร. (2554). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าเพื่อสิ่งแวดล้อมของ ผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- สุวรรณ เนียมประชา, ศิริพร น้อยวงศ์, และ ประเนตริ คงงาม. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการในร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครขอนแก่น. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย*, 8(1), 86-96.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2554). *กลยุทธ์การตลาด วางแผนการตลาด*. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.
- เมชินทร์ เมธาวิกุล. (มีนาคม 2561). ไทยแลนด์ 4.0 กับการเมืองไทย. *วารสารดำรงราชานุภาพ*, 18(56), 10-14.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of marketing*. (16th ed.). England: Pearson education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. (15th global ed.). Edinburgh: Pearson Education.
- Miller, G. T. (2004). *Environmental Science*. (10th ed.). Canada: Thomson Learning.

- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2014). *Consumer behavior*. (11th ed.). New York: Prentice - Hall.
- Wheelen, T.L., & Hunger, J.D. (2012). *Strategic Management and Business Policy: Toward Global Sustainability*. (13th ed.). London: Pearson.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). NY: Harper and Row.

ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อคุณภาพการสื่อสารภายในองค์กร และการสร้างความผูกพันของตัวแทนประกันชีวิต

วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย¹ สุวัฒน์ ฉิมะสังคนันท์² และ กฤษดา เขียววัฒนสุข^{3*}

¹คณะวิทยาการจัดการ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

² คณะวิทยาการจัดการ สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

³ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

EFFICIENCY OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT FOR THE QUALITY OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION, AND ENGAGEMENT OF LIFE INSURANCE AGENTS

Wisit Rittiboonchai¹ Suwat Chimmasangkana² and Krisada Chienwattanasook^{3*}

¹Faculty of Management Science, Nakhon Pathom Rajabhat University, Thailand

²Faculty of Management, Nakhon Pathom Rajabhat University, Thailand

³Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand

Corresponding author E-mail: Krisada_C@rmutt.ac.th

วันที่รับบทความ (Received) 14 มีนาคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 26 เมษายน 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 13 สิงหาคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สองประการคือ 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบสำคัญของ ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพการสื่อสารภายในองค์กร และการสร้างความผูกพันของตัวแทนประกันชีวิต และ 2) เพื่อศึกษาตัวแบบ ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อคุณภาพการสื่อสารภายในองค์กร และการสร้างความผูกพันของตัวแทนประกันชีวิต

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจาก ตัวแทนขายประกันชีวิต ในกรุงเทพและปริมณฑล ซึ่งมีอายุงานมาแล้วไม่ต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 450 คน ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการวิเคราะห์เส้นทางด้วยสมการเชิงโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า 1) การสร้างความผูกพันของตัวแทนประกันชีวิต ปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดได้แก่ ความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร คุณภาพการสื่อสารภายในองค์กร ปัจจัยที่สำคัญที่สุดได้แก่ การบูรณาการการสื่อสารทั่วทั้งองค์กร และประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยที่สำคัญและได้แก่ ด้าน การมอบหมายงานให้บุคลากรทำโดยให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน 2) ตัวแบบการสร้างความผูกพันของตัวแทนประกันชีวิต เกิดจากอิทธิพลทางรวมของ ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ($TE=0.85$) และคุณภาพการสื่อสารภายในองค์กร ($TE=-0.65$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 87.40 ในขณะที่คุณภาพการสื่อสารภายในองค์กร ได้รับอิทธิพลรวมจาก ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ($TE=0.49$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 67.70

คำสำคัญ : การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การสื่อสารภายในองค์กร ความผูกพัน ตัวแทนประกันชีวิต

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the key components of efficiency of human resource management, quality of organizational communication, and engagement of life insurance agents, and 2) to study the efficiency model of human resource management for the quality of organizational communication, and engagement of life insurance agents.

The data were collected with convenience sampling from 450 life insurance agents in Bangkok and its vicinity, who have worked for at least 3 years. The statistics used to analyze the data were percentage, mean, standard deviation, confirmatory factor analysis and path analysis with structural equation modelling.

The results of this study reveal that the most important factor for engagement of life insurance agents was their pride to be a part of the organization. The most important factor for quality of organizational communication was the integration of communication in the organization. The most important factor for the efficiency of human resource management was task assignment for optimization. In addition, engagement of life insurance agent model was collectively and significantly influenced by the efficiency of human resource management ($TE=0.85$) and quality of organizational communication ($TE=-0.65$) with the predictive power of 87.40%, while quality of organizational communication was significantly influenced by the efficiency of human resource management ($TE=0.49$) with the predictive power of 67.70%.

Keywords: Human resource management, Organizational communication, Engagement, Life insurance agents

บทนำ

การประกันชีวิตเป็นธุรกิจด้านบริการประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศเนื่องจากเป็นสถาบันการเงินที่เป็นแหล่งระดมเงินออมของประชาชน ตามนโยบายออมเงินของรัฐบาล รวมทั้งยังเป็นธุรกิจที่ช่วยสร้างหลักประกันให้แก่ผู้เอาประกันและครอบครัวซึ่งนับวันจะมีความจำเป็นมากขึ้นในชีวิตประจำวัน (วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ และแก้วตา ผู้พัฒนพงศ์, 2559, น. 17) ยิ่งในสถานการณ์ที่เกิดปัญหาภาวะวิกฤตที่เกิดจากโรคอุบัติใหม่ ผู้ที่ทำประกันชีวิต ประกันสุขภาพต่างก็ได้รับความปลอดภัย และความอุ่นใจ จากการรักษาโรคภัย และได้รับเงินชดเชยจากสถานการณ์อันไม่พึงประสงค์ ประกอบกับประเทศไทยมีโครงสร้างประชากรที่มีผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ล้วนเพิ่มความเสี่ยงต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจของธุรกิจการค้า การลงทุน ความมั่นคงของฐานะ รายได้ของบุคคลและครอบครัวทั้งสิ้น ด้วยเหตุดังกล่าวทุกคนควรมีกรรมธรรม์ประกันชีวิต เพราะธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่ช่วยจ่ายเงินให้กับผู้ประสบภัยอันเกิดจากการตาย การสูญเสียอวัยวะ การทุพพลภาพ การเจ็บป่วยหรือการไม่มีรายได้ในยามแก่ชรา โดยบริษัทประกันชีวิตจะทำหน้าที่เป็นคนกลางในการเก็บรวบรวมเงินแล้วนำไปจ่ายแก่ผู้ทำประกันชีวิตที่ได้ประสบภัย

ด้วยความสำคัญของธุรกิจประกันภัย ที่มีต่อสังคมไทย การบริหารองค์การที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจดังกล่าวจึงมีความสำคัญ ทั้งนี้ฟันเฟืองสำคัญในธุรกิจดังกล่าวได้แก่ “ตัวแทนประกันชีวิต” ซึ่งทำหน้าที่ส่งมอบกรรมธรรม์ที่เหมาะสมให้กับลูกค้า อีกทั้งต้องทำหน้าที่ตัวแทนที่ดีในการรักษาสีทธิประโยชน์ของลูกค้า รวมไปถึงการ

เป็นพนักงานที่ดีของบริษัท แต่ด้วยการเปลี่ยนแปลงในยุคโคโรนาไวรัสใหม่นี้เอง ผู้บริหารในทุกองค์การต่างต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่หลากหลาย ทำลาย และเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก ทั้งนี้เพราะต้องทำงานโดยมุ่งเน้นแก้ปัญหาที่ซับซ้อนตลอดเวลา ต้องเผชิญกับการแข่งขัน ต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่นับวันงานบริหารจะยิ่งยุ่งยากมากขึ้นเนื่องมาจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด ภาวะวิกฤติทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น ลักษณะงานบริหารจึงไม่แน่นอน เสี่ยงกับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และความหลากหลายต่าง ๆ แต่ในขณะเดียวกันเมื่อเกิดภาวะที่ทำลายเหล่านี้ผู้บริหารก็ควรแสวงหาโอกาส และสร้างความได้เปรียบให้เกิดแก่องค์กร โดยการเปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาส โดยการมุ่งเน้นพัฒนาองค์การในรูปแบบต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ (ดาวรุ่งรตา วงษ์ไกร, 2563, น. 259)

โลกาภิวัตน์ และการเปลี่ยนแปลงในเป็นระดับที่ไม่เคยมีมาก่อนในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา ทำให้ธุรกิจการขยายประกำณเกิดการแข่งขันมากขึ้น ตลอดจนสร้างความท้าทายใหม่ ๆ “การจัดการทรัพยากรมนุษย์” มีส่วนสำคัญในการดำเนินงานตลอดจนกิจกรรมเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจเพื่อปรับปรุงและรักษาประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน (Aldoghan, 2021) ประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นแนวคิดที่สำคัญสำหรับผู้บริหารในยุคนี้ ทั้งนี้ เพราะเป็นเรื่องของการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นกระบวนการในการที่มุ่งเน้นที่ความรู้ความสามารถของบุคลากรนั้น ๆ โดยอาศัยความคิดริเริ่มที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน สร้างโอกาสในการพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์กับการทำงานโดยมีการวางรูปแบบการทำงาน กำหนดหน้าที่การทำงาน มีการวางแผนการทำงานความคิดที่เป็นระบบสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมสถานการณ์ และความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การอย่างเป็นระบบ เพื่อส่งเสริมความเชื่อมั่นในตนเองให้พนักงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์การเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์การที่วางแผนไว้ (Anwar & Abdullah, 2021) ส่วนอีกปัจจัยหนึ่งซึ่งมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากันได้แก่ คุณภาพการสื่อสารภายในองค์การ ซึ่งเป็นหนึ่งในหัวข้อสำคัญของการสื่อสารองค์การ ทั้งนี้แนวคิดดังกล่าวมุ่งเน้น การทำความเข้าใจว่า บุคคล กลุ่ม หรือทีมและองค์การสื่อสาร ให้ความสำคัญต่อการสื่อสารภายในและภายนอกองค์การอย่างไร (Feldner & D’Urso, 2010) ทั้งนี้คุณภาพการสื่อสารภายในองค์การเกิดจาก ความแตกต่างทางวัฒนธรรม ในการตั้งค่าการสื่อสารซึ่งเกิดขึ้นจากแนวคิดทางวัฒนธรรมเช่นการรับรู้เวลา แนวคิดเกี่ยวกับลำดับชั้น อำนาจ รวมถึงอิทธิพลที่เกิดจากการบริหาร หมายความว่า การสื่อสารในองค์การสามารถแตกต่างกันอย่างมากระหว่างบริบทในประเทศต่าง ๆ และแม้กระทั่งในแต่ละองค์การ (Cheney, et al., 2010)

ทั้งนี้ เพราะงานตัวแทนประกันชีวิตเป็นงานบริการที่ต้องอาศัยความอดทน อีกทั้งค่าตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่ก็คือค่าคอมมิชชั่นที่ได้จากการขาย ดังนั้นการรักษาสมดุลระหว่างรายได้ กับการรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้า โดยให้ผลตอบแทนที่ดีที่สุดต่อบริษัทประกันภัยจึงเป็นเรื่องท้าทายทั้งจากตัวแทน และจากผู้บริหารบริษัท การสร้างคุณภาพการสื่อสารภายในองค์การ และประสิทธิภาพจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะก่อให้เกิดการรักษาสมดุลดังกล่าวจะทำให้ บริษัทได้ตัวแทนที่ดี มีความผูกพันต่อองค์การ รักองค์การ และรักการบริการให้กับลูกค้า จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจที่จะนำมาศึกษา งานวิจัยเรื่องประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อคุณภาพการสื่อสารภายในองค์การ และการสร้างความผูกพันของตัวแทนประกันชีวิต ดังกล่าวจึงเกิดขึ้นโดยมีเป้าหมายค้นหาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของปัจจัยดังกล่าว และคาดหวังว่าผลการวิจัยน่าจะเป็นแนวทางและกรณีศึกษาสำหรับองค์การที่สนใจต่อไป

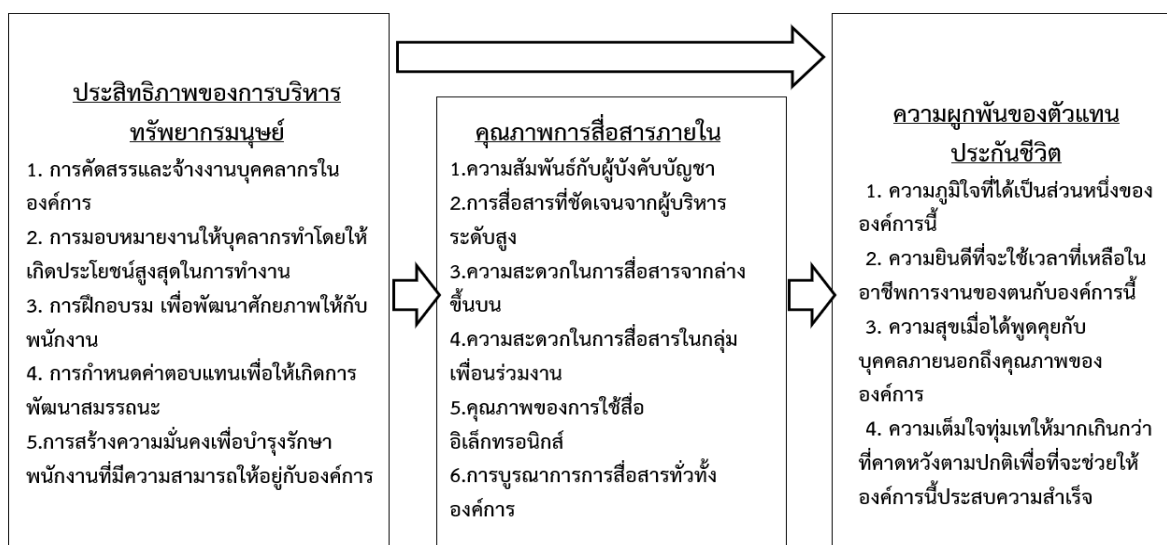
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบสำคัญของ ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพการสื่อสารภายในองค์การ และการสร้างความผูกพันของตัวแทนประกันชีวิต

2. เพื่อศึกษาตัวแบบ ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อคุณภาพการสื่อสารภายในองค์กร และการสร้างความผูกพันของตัวแทนประกันชีวิต

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยพัฒนากลอบแนวคิดโดยศึกษา แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Anwar & Abdullah 2021; Vincent et al, 2020) คุณภาพการสื่อสารภายในองค์กร (Markos & Gossaye, 2021; Ganjoo & Kazi 2018; Cheney, et al., 2010) และการสร้างความผูกพันของตัวแทนประกันชีวิต (Aldoghan, 2021 ; Robertson Smith & Markwick, 2009) และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยดังกล่าว (Ahrari et.al, 2021; Rittiboonthai et al., 2021; Verčič, 2021) จนสามารถนำมาสร้างกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

แนวคิดและทฤษฎี

ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ในการบริหารองค์กร “มนุษย์” เป็นทุนที่มีค่ายิ่งขององค์กร ดังนั้นจะอย่างไรที่จะให้องค์กรสามารถสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขันให้ทรัพยากรนี้ได้มากที่สุด เพราะทุนมนุษย์มีความแตกต่างจากปัจจัยในการผลิตประเภทอื่น ๆ ในส่วนที่สามารถเพิ่มมูลค่า และถูกสะสมได้อย่างไม่มีขอบเขตจำกัด ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human resource management: HRM) โดยมีการสร้างกลยุทธ์ตลอดจนมีกระบวนการในการจัดการพนักงานใน องค์กร อาทิ กระบวนการสรรหาคัดเลือก กระบวนการการใช้ประโยชน์ กระบวนการการรักษาไว้ และ กระบวนการการพัฒนา ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรสามารถดำเนินการปฏิบัติงานตามหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และการพัฒนาให้บุคลากรมีศักยภาพเพิ่มขึ้น เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่ วัตถุประสงค์และเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ซึ่งกระบวนการสรรหาเป็นกระบวนการที่ได้มาซึ่งทรัพยากร มนุษย์ที่สำคัญสำหรับองค์กร จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการพัฒนากลยุทธ์การดำเนินงาน เพื่อเพิ่มขีด ความสามารถในการดึงดูดและได้มาซึ่งผู้มี

ความรู้ความสามารถให้เข้ามาในองค์กร การที่องค์กรได้มาซึ่ง “พนักงานที่มีคุณภาพและศักยภาพ หรือ คนเก่ง” (Xie, Bagozzi, & Meland, 2015) ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในธุรกิจประกันชีวิต

ทั้งนี้ตัวชี้วัดที่สำคัญในการประเมิน ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์สามารถพิจารณาได้จากขั้นตอนดังต่อไปนี้ (Anwar & Abdullah, 2021)

1. การคัดสรรและจ้างงานบุคลากรในองค์กร (Recruitment and Selection)
2. การมอบหมายงานให้บุคลากรทำโดยให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน (Utilization)
3. การฝึกอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพให้กับพนักงาน (Development)
4. การกำหนดค่าตอบแทนเพื่อให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะ (Compensation)
5. การสร้างความมั่นคงเพื่อบำรุงรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กร (Maintenance)

คุณภาพการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้มนุษย์มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยในองค์กรนั้นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาสำหรับนำไปปฏิบัติงานให้เกิดบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร นักวิชาการ รวมถึงนักวิจัยได้ให้ความสำคัญและสนใจศึกษาแนวความคิดทางด้านคุณภาพการสื่อสารภายในองค์กรเพิ่มมากขึ้น เพราะการสื่อสารภายในองค์กรมีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากต่อความสำเร็จตามที่ต้องการได้ตั้งเป้าหมาย ช่วยสนับสนุนส่งเสริม การทำงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือทิศทางเดียวกันทั้ง วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์องค์กร รวมถึงก่อให้เกิดผลบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ การช่วยแบ่งปันข้อมูลข่าวสารและความรู้ที่เป็นประโยชน์ให้แก่พนักงาน ภายในองค์กร ช่วยสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันระหว่างสมาชิกภายในองค์กร ตลอดจนผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างเพื่อนร่วมงาน รวมถึงช่วยเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานภายใน องค์กรให้เกิดขึ้น (Goodman & Hirsch, 2010; Verghese, 2017) ทั้งนี้งานวิจัยพบว่าการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างความผูกพันต่อ องค์กร ความสำเร็จต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจเพิ่มสูงขึ้น การรักษาความมีชีวิตชีวาขององค์กร การแบ่งปันข้อมูล ข่าวสารระหว่างกัน การได้รับความไว้วางใจ การรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รวมถึงการตระหนักรู้และ การสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Rittiboonchai et al., 2021) ทั้งนี้คุณภาพการสื่อสารภายในถือเป็นกลยุทธ์สำคัญขององค์กร ซึ่งไม่ใช่อาศัยแค่กระบวนการ แต่ต้องมีความชัดเจน เป็นการบรรลุผลของการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบและกระจายข้อมูลทุกชั้นพร้อม ๆ กันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่สามารถเป็นไปได้ (Verčič, 2021)

ทั้งนี้ ตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการสื่อสารภายในองค์กรในงานวิจัยชิ้นนี้จะประกอบด้วย (Markos & Gossaye, 2021; Mazzei, 2014)

1. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship to supervisor)
2. การสื่อสารที่ชัดเจนจากผู้บริหารระดับสูง (Top management communication)
3. ความสะดวกในการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Bottom up communication)
4. ความสะดวกในการสื่อสารในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน (Horizontal communication)
5. คุณภาพของการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronics media quality)
6. การบูรณาการการสื่อสารทั่วทั้งองค์กร (Organization integration)

การสร้าง ความผูกพันของตัวแทนประกันชีวิต

ผู้วิจัยแนวคิดได้ประยุกต์แนวคิดดังกล่าวมาจากความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งมีการศึกษาอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน เนื่องจากความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมีผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น ก่อให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้า ผลการปฏิบัติงานขององค์กรสูงขึ้น ผลกำไรขององค์กร

เพิ่มขึ้นอัตรา การลาออกและการขาดงานของพนักงานลดลง สุขภาพและความเป็นอยู่ของพนักงานที่ดีขึ้น (Benn, Teo, & Martin, 2015) ในแง่ของธุรกิจประกันชีวิตแล้ว การก่อให้เกิดความผูกพันต้ององค์การจะช่วยให้เกิดความทุ่มเทในการทำงาน และยินดีนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทไปยังลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในบริษัทประกันภัยอีกด้วย (Siriguppi & Nair, 2021)

นักวิชาการได้ให้คำจำกัดความของความผูกพันของพนักงานต่อองค์การไว้หลากหลายขึ้นอยู่กับแนวทาง หรือวิธีการศึกษา หรือมุมมองของการศึกษา โดย Robertson Smith and Markwick (2009) ได้แบ่งกลุ่มคำจำกัด ความของคำว่าความผูกพัน (Engagement) ไว้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มขององค์การมีมุมมองต่อเรื่องความ ผูกพันในเชิงผลลัพธ์สุดท้ายหรือสิ่งที่จะได้รับจากพนักงาน เช่น ความจงรักภักดี ความ พยายามในการเอาชนะอุปสรรค การใช้ความสามารถอย่างเต็มกำลัง ความกระตือรือร้น การบอกเล่าความ ภาคภูมิใจ และสนับสนุนค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ
2. กลุ่มสายวิชาการ เน้นผลลัพธ์สุดท้ายของ ความผูกพัน อย่างเช่น การบอกเล่า การอุทิศตนเองในการทำงาน ความตั้งใจในการเอาชนะอุปสรรค สนับสนุนการเปลี่ยนแปลง โดยความผูกพันจะผ่านขั้นตอนทางด้านจิตวิทยา และความ สัมพันธ์ในเชิงผลประโยชน์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง และ
3. กลุ่มบริษัทที่ปรึกษามองว่าความผูกพันเป็น ขั้นตอนทางด้านจิตวิทยา เน้นมองถึงผลลัพธ์ที่องค์การได้รับ

โดยการศึกษาในครั้งนี้ จะนำแนวคิดของความผูกพันในองค์การไปประยุกต์ร่วมกับ ความผูกพันต่อตราสินค้าขององค์การ ซึ่ง Barros-Arrieta and Garcia-Cali (2021) ได้เสนอว่า การสร้างความผูกพันต่อตราสินค้าภายในองค์การ เป็นการประยุกต์ใช้แนวคิดทางการตลาด โดยมองพนักงานเป็นลูกค้าภายในองค์การ เนื่องจากนักวิจัยตระหนักดีว่าการจัดการตราสินค้าขององค์การไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับการกระทำภายนอกเท่านั้น แต่ยังรวมถึงแนวทางภายในที่เกี่ยวข้องกับพนักงานด้วย โดยผลลัพธ์ของการสร้างตราสินค้าภายในองค์การ ถือเป็นกระบวนการข้ามสายงานที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายการตลาดและฝ่ายทรัพยากรบุคคล โดยมุ่งเน้นไปที่การจัดการตราสินค้าภายในผ่านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เน้นตราสินค้าเป็นศูนย์กลาง การสื่อสารตราสินค้าภายใน และความเป็นผู้นำของตราสินค้า โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ของตราสินค้าในหมู่พนักงาน (ความเข้าใจในตราสินค้า การระบุตราสินค้า ความมุ่งมั่นในตราสินค้า ความภักดีต่อตราสินค้า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี) โดยผู้วิจัยกำหนดตัวชี้วัดออกมาได้ดังนี้

1. ความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การนี้
2. ความยินดีที่จะใช้เวลาที่เหลือในอาชีพการงานของตนกับองค์การนี้
3. ความสุขเมื่อได้พูดคุยกับบุคคลภายนอกถึงคุณภาพขององค์การ
4. ความเต็มใจทุ่มเทให้มากกว่าที่คาดหวังตามปกติเพื่อที่จะช่วยให้้องค์การนี้ประสบความสำเร็จ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ตัวแทนขายประกันชีวิต ในกรุงเทพและปริมณฑล ซึ่งมีอายุงานมาแล้วไม่ต่ำกว่า 3 ปี ผู้วิจัยกำหนดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณจากค่าขนาดตัวอย่าง ตามสูตรของ Hair et al. (2010) ซึ่งกำหนดไว้ว่า สำหรับการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างต้องไม่ต่ำกว่า 100 ตัวอย่าง และมีสัดส่วนจำนวนเท่าของขนาดตัวอย่างต่อจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่าเป็น 10-50 ตัวอย่าง ต่อ 1 พารามิเตอร์ งานวิจัยในครั้งนี้มีจำนวนพารามิเตอร์ทั้งสิ้น 15 พารามิเตอร์ เมื่อคูณกับ 30 จะได้ขนาดตัวอย่างที่ต้องจัดเก็บจำนวน 450 ราย ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก โดยการเก็บแบบสอบถามแบบออนไลน์ เครื่องมือได้แก่แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีการทดสอบค่าความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ

จำนวนสามราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบไปด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการวิเคราะห์เส้นทางด้วยสมการเชิงโครงสร้าง

ผลการวิจัย

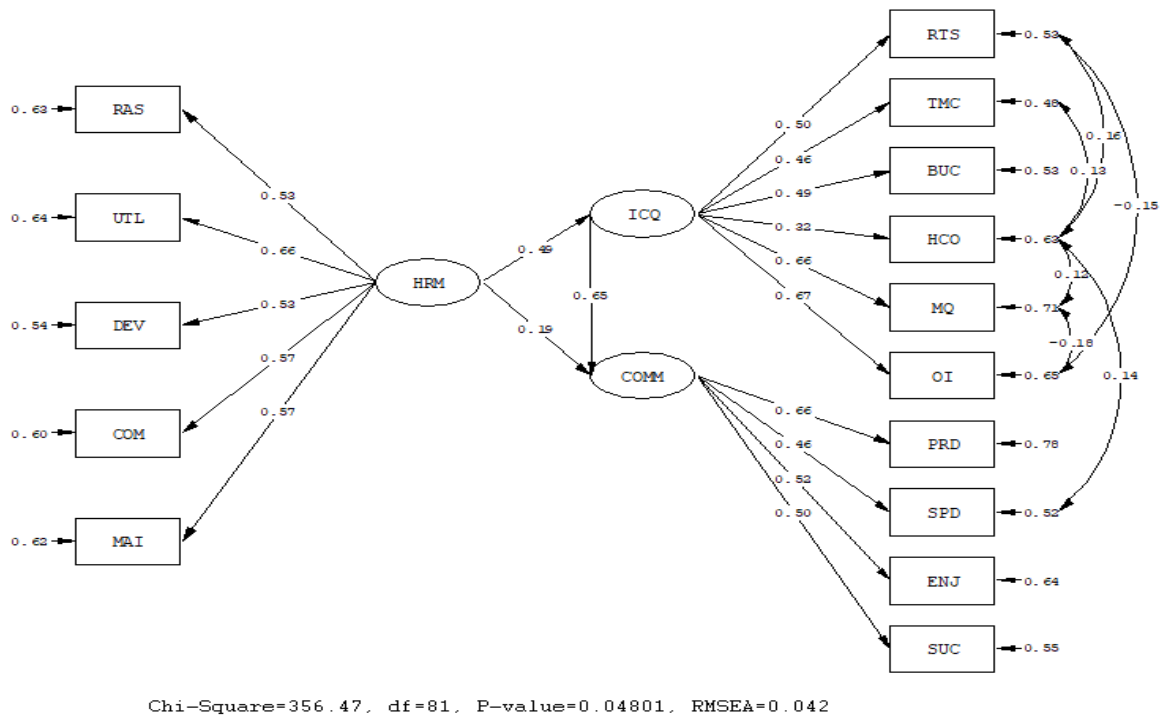
ผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 71.56) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 52.67) อายุอยู่ในช่วง 30-35 ปี (ร้อยละ 24.89) และมีประสบการณ์การเป็นตัวแทนประกันชีวิตอยู่ในช่วง 5-10 ปี (ร้อยละ 33.33) ผลการวิจัย ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพการสื่อสารภายในองค์กร และการสร้างความผูกพันของตัวแทนประกันชีวิตโดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 1 การพิสูจน์ความสอดคล้องกับข้อมูลในเชิงประจักษ์

ค่า	เกณฑ์	ค่าก่อน ปรับ	ผลการ พิจารณา	ค่าหลัง ปรับ	ผลการ พิจารณา
χ^2/df	น้อยกว่า 5	14.29	×	4.40	✓
RMSEA	0.03-0.08	0.182	×	0.042	✓
NFI	0.9 ขึ้นไป	0.560	×	0.910	✓
CFI	0.9 ขึ้นไป	0.575	×	0.905	✓
GFI	0.9 ขึ้นไป	0.876	×	0.915	✓
SRMR	น้อยกว่า .05	0.07	×	0.04	✓

หมายเหตุ: ✓ หมายถึง ผ่านเกณฑ์ผลการทดสอบดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลจากการวิเคราะห์ดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งใหม่ มีผลการประเมินความกลมกลืนของตัวคือ $\chi^2 = 356.47$, $df = 81$, $\chi^2/df = 4.40$, RMSEA = 0.042, NFI = 0.910, CFI = 0.905, GFI = 0.915, SRMR = 0.04 จากดัชนีดังกล่าวแสดงว่าตัวแบบใหม่นั้นมีความสอดคล้องในเชิงประจักษ์ที่ดีกว่าเพราะมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพียงพอ ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายจากตัวแปรแฝงภายใน ไปยังตัวแปรสังเกตได้ภายใน และจากตัวแปรแฝงภายนอก ไปยังตัวแปรสังเกตได้ภายนอก จากตารางที่ 2



ภาพที่ 2 ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อคุณภาพการสื่อสารภายในองค์กร และการสร้างความผูกพันของตัวแทนประกันชีวิต ตัวแบบหลังปรับ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เส้นทาง

	คุณภาพการสื่อสารภายใน			การสร้างความผูกพัน		
	ICQ			COMM		
	R ² =0.677			R ² =0.874		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ HRM	0.49 (0.03) 11.30	- - -	0.49 (0.03) 11.30	0.19 (0.09) 6.11	0.66 (0.05) 14.86	0.85 (0.03) 27.74
คุณภาพการสื่อสารภายใน ICQ				0.65 (0.05) 20.49	- - -	0.65 (0.05) 20.49

ค่าที่นำเสนอ EP = Estimation Parameter, SE = Standard Error, t-value

DE=Direct Effect / IE = Indirect Effect/ TE = Total Effect

การสร้างความผูกพันของตัวแทนประกันชีวิต เกิดจากอิทธิพลทางรวมของ ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (TE=0.85) และคุณภาพการสื่อสารภายในองค์กร (TE=-0.65) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 87.40 ในขณะที่คุณภาพการสื่อสารภายในองค์กร ได้รับอิทธิพลรวมจาก ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (TE=0.49) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 67.70

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรแฝง

การสร้างความผูกพันของตัวแทนประกันชีวิต COMM			
Matrix LAMDA - Y	λ_y	t-value	R ²
1. ความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้ PRD	<u>0.66</u>	-	0.559
2. ความยินดีที่จะใช้เวลาที่เหลือในอาชีพการงานของตนกับองค์กร SPD	0.46	9.337	0.384
3. ความสุขเมื่อได้พูดคุยกับบุคคลภายนอกถึงคุณภาพขององค์กร ENJ	0.52	9.515	0.494
4. ความเต็มใจทุ่มเทให้มากกว่าที่คาดหวังตามปกติเพื่อที่จะช่วยให้องค์กรนี้ประสบความสำเร็จ SUC	0.50	9.750	0.413
คุณภาพการสื่อสารภายใน ICQ			
Matrix LAMDA - Y	EP	t-value	R ²
1. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา RTS	0.50	-	0.421
2. การสื่อสารที่ชัดเจนจากผู้บริหารระดับสูง TMC	0.46	8.943	0.410
3. ความสะดวกในการสื่อสารจากล่างขึ้นบน BUC	0.49	8.960	0.411
4. ความสะดวกในการสื่อสารในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน HCO	0.32	7.456	0.343
5. คุณภาพของการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ MQ	0.66	9.559	0.582
6. การบูรณาการการสื่อสารทั่วทั้งองค์กร OI	<u>0.67</u>	8.837	0.610
ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ HRM			
Matrix LAMDA - X	λ_x	t-value	R ²
1. การคัดสรรและจ้างงานบุคลากรในองค์กร RAS	0.52	13.295	0.406
2. การมอบหมายงานให้บุคลากรทำโดยให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน UTL	<u>0.66</u>	12.746	0.505
3. การฝึกอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพให้กับพนักงาน DEV	0.53	13.109	0.444
4. การกำหนดค่าตอบแทนเพื่อให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะ COM	0.57	13.058	0.454
5. การสร้างความมั่นคงเพื่อบำรุงรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กร MAI	0.57	13.117	0.443

หมายเหตุ: EP = Estimation Parameter, SE = Standard Error

ผลการวิจัยพบว่า การสร้างความผูกพันของตัวแทนประกันชีวิต ปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดได้แก่ ความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้ (λ_{y1}) ในส่วนคุณภาพการสื่อสารภายในองค์กร ปัจจัยที่สำคัญที่สุดได้แก่ การบูรณาการการสื่อสารทั่วทั้งองค์กร (λ_{y10}) และสำหรับประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยที่สำคัญและมีค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุดได้แก่ด้าน การมอบหมายงานให้บุคลากรทำโดยให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน (λ_{x2})

อภิปรายผล

1. การสร้างความผูกพันของตัวแทนประกันชีวิต ปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดได้แก่ ความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่ง Robertson-Smith and Markwick (2009) เสนอว่า การมีพันธะผูกพันต่อองค์กร

ความจงรักภักดี ความพยายามในการเอาชนะอุปสรรค การใช้ความสามารถอย่างเต็มกำลัง ความกระตือรือร้น เกิดจากความภาคภูมิใจของพนักงาน ซึ่งแสดงออกได้ด้วยการบอกเล่าความภาคภูมิใจ และสนับสนุนค่านิยม และเป้าหมายขององค์กรอย่างเต็มความสามารถ

2. คุณภาพการสื่อสารภายในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดได้แก่ การบูรณาการการสื่อสารทั่วทั้งองค์กร ซึ่งในงานวิจัยของ Mazzei (2014) เสนอว่า คุณภาพการสื่อสารภายในองค์กร ต้องเริ่มต้นจากการบูรณาการขององค์กร โดยอาศัยคุณภาพของสื่อที่ใช้ การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน ข้อมูลข่าวสารขององค์กร เพื่อนำผลข้อมูลย้อนกลับไปสู่บุคคล และการสื่อสารของผู้ได้บังคับบัญชา รวมถึงด้านช่องทางการสื่อสาร เนื้อหาและข้อความ กลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กร และด้านวัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กร

3. ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยที่สำคัญและมีค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุดได้แก่ ด้าน การมอบหมายงานให้บุคลากรทำโดยให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน ทั้งนี้อำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหมายถึง รูปแบบของการกระจายอำนาจที่เกี่ยวข้องกับการให้อำนาจที่สำคัญแก่ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อตัดสินใจซึ่งในปัจจุบันนับได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Byars & Rue, 2008, p.10) โดยมีงานวิจัยจำนวนมากได้แสดงความสัมพันธ์ของ อำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ว่าเป็นเรื่องเดียวกับ ความเป็นอิสระในการทำงาน (Job autonomy) (Ahrari et.al, 2021) ซึ่งงานวิจัยได้ข้อสรุปในที่สำคัญในแง่ ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าวมีอิทธิพลสูงในแง่การสร้างควมพึงพอใจและความผูกพันให้กับองค์กร พนักงานจะมีผูกพัน และพึงพอใจต่องาน ก็ต่อเมื่อพวกเขามีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป (Lee, Kim & Kim, 2013)

4. การสร้างความผูกพันของตัวแทนประกันชีวิต เกิดจากอิทธิพลทางรวมของ ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และคุณภาพการสื่อสารภายในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยดังกล่าวจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee, Kim and Kim (2013) ที่เสนอว่า พนักงานจะมีความผูกพันและสามารถปฏิบัติงานตามระดับที่ต้องการ หากองค์กรมีโปรแกรมการจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี รวมถึงมีการให้รางวัลตอบแทนที่มีประสิทธิภาพ ในแง่ของการบริหารค่าตอบแทน ผ่านคุณภาพการสื่อสารภายในองค์กร

5. คุณภาพการสื่อสารภายในองค์กร ได้รับอิทธิพลรวมจาก ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยจะสอดคล้องกับงานของ Hodgetts and Hegar (2005) ซึ่งกล่าวถึงประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะมีส่วนช่วยขจัดอุปสรรคจากการสื่อสารภายในองค์กร ดังนี้ 1. ทำการรู้จักขั้นตอนในการบวนการสื่อสาร 2. เกิดการใช้ภาษาในการทำงานที่เรียบง่าย และมีการทบทวนซ้ำ 3. ก่อให้เกิดการใช้ความรู้สึกร่วมในหมู่คณะ 4. ความเข้าใจภาษาท่าทาง และ 5. เรียนรู้ที่จะให้หรือรับข้อมูลย้อนกลับ ทั้งนี้ การสื่อสารภายในองค์กรมีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากต่อความสำเร็จตามที่ต้องการ ซึ่ง Goodman & Hirsch (2010) และ Verghese (2017) เสนอว่า ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะช่วยการสื่อสารภายในองค์กร ในการตั้งเป้าหมาย ช่วยสนับสนุนส่งเสริม การทำงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือทิศทางเดียวกันทั้ง วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์องค์กร รวมถึงก่อให้เกิดผลบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ การช่วยแบ่งปันข้อมูลข่าวสารและความรู้ที่เป็นประโยชน์ให้แก่พนักงาน ภายในองค์กร ช่วยสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันระหว่างสมาชิกภายในองค์กร ตลอดจนผู้บังคับบัญชา กับผู้ได้บังคับบัญชา และระหว่างเพื่อนร่วมงาน รวมถึงช่วยเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานภายใน องค์กรให้เกิดขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยพบว่าแม้ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะมีอิทธิพลทางตรงต่อการสร้างความผูกพันของตัวแทนประกันชีวิต แต่ค่าอิทธิพลดังกล่าวส่งผลทางตรงน้อยกว่าทางอ้อม กล่าวได้ว่าหากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ขาดคุณภาพการสื่อสารภายในช่วยผลักดันก็แทบจะไม่ส่งผลกระทบอย่างจริงจัง ดังนั้นผู้บริหารในธุรกิจจำเป็นต้องมุ่งเน้น การบูรณาการการสื่อสารทั่วทั้งองค์กร เพื่อเป็นตัวส่งผ่านปัจจัยดังกล่าวไปยังการสร้างคามผูกพันของตัวแทนประกันชีวิต

2. สำหรับการสร้างความผูกพันของตัวแทนประกันชีวิต การใช้ปัจจัยเพียงตัวเงินเพียงอย่างเดียวอาจไม่สามารถตอบโจทย์ดังกล่าวได้ การที่จะให้ตัวแทนประกันชีวิตสามารถทำหน้าที่ของตนได้ดี เพื่อเป็นตัวกลางระหว่างลูกค้า และองค์กร บริษัทประกันจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารที่มุ่ง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ชัดเจนในเรื่องนโยบายจากผู้บริหารระดับสูง การสร้างความสะดวกในการสื่อสารจากล่างขึ้นบนหรือจากลูกข่ายไปยังแม่ข่าย ความสะดวกในการสื่อสารในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน การพัฒนาคุณภาพของการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการบูรณาการการสื่อสารทั่วทั้งองค์กรมีความจำเป็น เป็นอย่างยิ่งในธุรกิจประกันชีวิตในยุคชีวิตวิถีใหม่นี้

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้มุ่งเน้นในการทำวิจัยเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว ผู้ที่สนใจอาจทำการศึกษาต่อยอดโดยศึกษาแบบเจาะลึกจากการทำวิจัยเชิงคุณภาพ หรือใช้เทคนิคการวิจัยแบบผสมวิธีมาเพื่อหาคำตอบในเชิงลึก

2. การเก็บข้อมูลจากตัวแทนประกันชีวิตด้วยการเก็บแบบสอบถามออนไลน์ แต่ไม่ได้เจาะจงไปยังขนาดขององค์กร ควรได้รับการศึกษาต่อยอดในลักษณะของการทำวิจัยในเชิงเปรียบเทียบในโอกาสต่อไป

3. แม้จะพบว่าประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะมีผลต่อคุณภาพการสื่อสารภายใน แต่ในเวลาเดียวกันปัจจัยดังกล่าวกลับส่งผลน้อยกว่าเมื่อพิจารณาจากตัวแปรด้านความผูกพัน ดังนั้นผู้ที่สนใจอาจลองพิจารณาหาตัวแปรเหตุอื่น ๆ มาเพื่อพัฒนาตัวแบบในการสร้างความผูกพันของตัวแทนประกันชีวิต อาทิในเรื่องภาวะผู้นำ แรงจูงใจ หรือบรรยากาศองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- ดาวรุ่งรดา วงษ์ไกร. (2563).การบริหารจัดการองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาเขตพื้นที่ 13 กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 7(2), 257–269. <https://doi.org/10.14456/jmsnpru.2020.44>
- วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ และแก้วตา ผู้พัฒนพงศ์. (2559).กลยุทธ์ทางการตลาดและการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการยอมรับบริษัทประกันชีวิตของคนกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิจัยสหวิทยาการไทย*, 11(5), 16-23.
- Ahrari, S., Roslan, S., Zaremohzzabieh, Z., Mohd Rasdi, R., & Abu Samah, A. (2021). Relationship between teacher empowerment and job satisfaction: A Meta-Analytic path analysis. *Cogent Education*, 8(1), 1898737.
- Aldoghan, M. (2021). To Examine the Mediating Impact of Work Engagement Among the Relationship of Human Resource Management Practices and Service Recovery Performance During Pandemic-19. *International Journal of eBusiness and*

- eGovernment Studies*, 13(1), 23-49.
- Anwar, G., & Abdullah, N. N. (2021). The impact of Human resource management practice on Organizational performance. *International journal of Engineering, Business and Management*, 5(1), 35-47.
- Barros-Arrieta, D., & García-Cali, E. (2021). Internal branding: conceptualization from a literature review and opportunities for future research. *Journal of Brand Management*, 28(2), 133-151.
- Benn, S., Teo, S. T., & Martin, A. (2015). Employee participation and engagement in working for the environment. *Personnel Review*. 44(4).492-510 <https://doi.org/10.1108/PR-10-2013-0179>
- Byars, L.L. and Rue, L.W. (2008). *Human resource management* (10th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Cheney, G., Christensen, L. T., Zorn, T. E., & Ganesh, S. (2010). *Organizational communication in an age of globalization: Issues, reflections, practices* (2nd ed.). IL: Waveland Press.
- Feldner, S. B., & D'Urso, S. (2010). Threads of intersection and division: Joining an ongoing conversation within organizational communication research. *Communication Research Trends*, 29(1), 4-28.
- Ganjoo, K., & Kazi, R. (2018). Internal Branding in the Services Sector: A Conceptual Framework. *Global Business & Management Research*, 10(4).37-50.
- Goodman, M.B. & Hirsch, P.B. (2010). *Corporate Communication.*, New York: Peter Lang.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E., (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, International.
- Hodgetts, R.M. & Hegar, K.W. (2005). *Modern Human Relations at work* (9th ed). South-Western, USA: Thomson.
- Lee,Y.K., Kim, S. & Kim, S.Y. (2013). The impact of internal branding on employee engagement and outcome variables in the hotel industry. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19(12),1359 –1380.
- Magrizos, S., & Roumpi, D. (2020). Doing the right thing or doing things right? The role of ethics of care and ethics of justice in human resource management of social enterprises. *Strategic Change*, 29(4), 485-496.
- Markos, S., & Gossaye, B. (2021). The effect of internal communication on employee engagement: Empirical evidence from commercial Bank of Ethiopia. *International Journal of Information, Business and Management*, 13(2), 47-71.
- Mazzei, A. (2014). Internal communication for employee enablement: Strategies in American and Italian companies. *Corporate Communications An International Journal*, 19 (1). 82-95.
- Rittiboonchai, W., Pinyokul, K., Na-Nakorn, N., & Jermisittiparsert, K. (2021). The moderating

effect of information technology capability on the relationship of management components and firm performance of chemical industry. *Journal of management information and decision sciences*, 24(4), 1-14.

Robertson-Smith, G. & Markwick, C. (2009). *Employee Engagement A review of current thinking. Report 469*. Brighton UK: Institute for Employment Studies.

Siriguppi, D., & Nair, J. (2021). TATA AIA Life Leverages Digital Technologies to Create a Superior Customer Experience. *IUP Journal of Marketing Management*, 20(4), 400-411.

Verghese, A.K., (2017). Internal Communication: Practices and Implications. *SCMS Journal of Indian Management*, 14 (3) 103-113.

Verčič, A. T. (2021). The impact of employee engagement, organizational support and employer branding on internal communication satisfaction. *Public Relations Review*, 47(1), 102009.

Vincent, S., Bamber, G. J., Delbridge, R., Doellgast, V., Grady, J., & Grugulis, I. (2020). Situating human resource management in the political economy: Multilevel the rising and opportunities for kaleidoscopic imagination. *Human Resource Management Journal*, 30(4), 461-477

Xie, C., Bagozzi, R. P., & Meland, K. V. (2015). The impact of reputation and identity congruence on employer brand attractiveness. *Marketing Intelligence & Planning*, 33 (2), 124-146.

แนวทางการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษา ตลาดโบราณนครเนื่องเขต

อ.เมืองฉะเชิงเทรา จ.ฉะเชิงเทรา

จิรศักดิ์ รัตนวงษ์¹ และชนิสรา แก้วสวรรค์²

¹ อาจารย์ประจำ โครงการจัดตั้งคณะพาณิชยศาสตร์และการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

² อาจารย์ประจำวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

GUIDELINES FOR THE TOURISM MANAGEMENT BY THE COMMUNITY: A CASE STUDY OF NAKHON NEUNG KHET ANCIENT MARKET MUEANG CHACHOENGSAO DISTRICT, CHACHOENGSAO PROVINCE

Jeerasak Rattanawong¹ and Chanisara Kaewsawan²

¹ Lecture of Management of Project of Establishing Faculty of Commerce and Business Administration
Burapha University.

² Lecture of Graduate School of Commerce, Burapha University

Corresponding author email: Jeerasakbuu@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 17 มีนาคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 20 เมษายน 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 13 สิงหาคม 2565

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาศักยภาพของตลาดโบราณนครเนื่องเขต และ 2. เพื่อหาแนวทางการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดโบราณนครเนื่องเขต โดยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ การสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน หน่วยงานการศึกษา และคนในชุมชน ตลาดโบราณนครเนื่องเขต จำนวน 15 คน และการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR) ผลการศึกษา พบว่า ตลาดโบราณนครเนื่องเขตมีศักยภาพที่ดีทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความร่วมมือของคนในชุมชน 2. ด้านการบริหารจัดการในชุมชน 3. ด้านการมีเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ของชุมชน 4. ด้านความสะดวกในการเดินทาง 5. ด้านโอกาสในการเข้าถึงของนักท่องเที่ยว 6. ด้านโอกาสในการเข้าถึงของความรู้และแหล่งเงินทุน ส่วนศักยภาพที่ยังต้องการการพัฒนามี 2 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการประชาสัมพันธ์ และ 2. ด้านการเรียนรู้และการจัดทำบัญชี ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำแนวทางการประชาสัมพันธ์ และการอบรมการจัดทำบัญชีเบื้องต้นให้กับคนในชุมชนตลาดโบราณนครเนื่องเขต และจากผลการดำเนิน พบว่าชุมชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้นจากเดิมมากกว่าร้อยละ 20 และคนในชุมชนสามารถจัดทำบัญชีการเงินอย่างมีมาตรฐาน เพื่อใช้ในการบริหารชุมชนต่อไปได้เป็นอย่างดี

คำสำคัญ: การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน การจัดการท่องเที่ยวตลาดโบราณ ชุมชนตลาดโบราณนครเนื่องเขต

Abstract

The objectives of this research for 1. To study the potential of Nakhon Nueang Khet Antique Market and 2. To Find a way to manage tourism by the community of Nakhon Nueang Khet Ancient Market by qualitative research method (Focus group discussions) with government agencies, private sectors, education agencies and 15 people in Nakhon Nueng Khet Ancient Market Community and participatory action research (PAR). The results of the study found that Nakhon Nueang Khet Antique Market has good potential in all 6 areas: 1. The cooperation of the people in the community 2. The management in the community 3. The uniqueness and identity of the community 4. The convenience of traveling 5. The opportunity to reach tourists 6. The opportunity in Access to knowledge and funding sources. As for the potential that still needs development, there are 2 aspects: 1. Public relations and 2. Learning and accounting. Which the researcher has prepared a public relations guideline and basic accounting training for people in Nakhon Nueang Khet Ancient Market community and from the results of the operation, it was found that the community's income increased by more than 20 percent and people in the community can prepare financial accounts with a standard. to be used in community administration as well.

Keywords: The management in the community, Tourism management of the ancient market, Nakhon Nueang Khet Ancient Market Community.

ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย

สำหรับประเทศไทยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ถือเป็นแรงขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศและเป็นสิ่งที่ภาครัฐให้ความสำคัญ และสนใจในการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก เนื่องจากในหลาย ๆ ปีที่ผ่านมาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างเม็ดเงินเป็นจำนวนมหาศาล จากข้อมูลจำนวนการท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2562 มีรายได้จากการท่องเที่ยวถึง 1.93 ล้านล้านบาท มีอัตราการขยายตัวร้อยละ 4.24 เมื่อเทียบกับระยะเวลาเดียวกันในปี พ.ศ. 2561 และมีนักท่องเที่ยวชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย 5 อันดับแรก คือ จีน มาเลเซีย รัสเซีย อินเดีย และเกาหลีใต้ ตามลำดับ (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) แต่สำหรับในปี พ.ศ. 2563 เกิดสถานการณ์การระบาดของโคโรนาไวรัส (COVIC-19) ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการท่องเที่ยวเป็นอย่างมากเนื่องจากมาตรการกำหนดการจำกัดการเดินทาง (Travel restrictions) ของนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางมายังต่างประเทศ และรัฐบาลในหลายประเทศทั่วโลกออกมาตรการปิดเมือง (Lockdown) เพื่อควบคุมการเดินทางระหว่างประเทศ ส่งผลให้การท่องเที่ยวเกิดการชะงักในทันที ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมทั่วโลกเผชิญกับภาวะวิกฤตอย่างไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวทั่ว

โลกหัตถ์รุนแรงเป็นประวัติการณ์ร้อยละ 74 จากปี พ.ศ. 2562 โดยเฉพาะภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ลดลงถึงร้อยละ 84% โดยคาดว่าจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติจะกลับมาสู่ระดับใกล้เคียงกับปี พ.ศ. 2562 ในปี พ.ศ. 2567 ด้วยเหตุผลหลาย ๆ ประการ (Puttachard Lunkam, 2564)

ทำให้ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจำเป็นต้องเปลี่ยนนโยบายใหม่ เพื่อรักษาผู้ประกอบการท่องเที่ยวเป็นการด่วน โดยเป็นการกระตุ้นให้คนในประเทศออกท่องเที่ยวในประเทศไทยแทนการรับนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ ทำให้รัฐบาลได้ออกโครงการมากระตุ้นการท่องเที่ยวภายในประเทศหลาย ๆ โครงการ เช่น การเพิ่มวันหยุด โครงการเราเที่ยวด้วยกัน เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันกระแสการท่องเที่ยวการท่องเที่ยวในรูปแบบใกล้ชิดธรรมชาติ และการใช้ชีวิตตามวิถีชุมชนดั้งเดิมที่มีเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ศศิชา หมดมลธิล, 2562) ทำให้ภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นอย่างมาก และมีการจัดทำแผนปฏิบัติการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์ พ.ศ. 2561- 2565 โดยมุ่งเน้นการพัฒนาในระดับชุมชนเป็นหลักเพื่อให้เกิดการกระจายประโยชน์จากการท่องเที่ยวไปสู่เศรษฐกิจฐานรากอย่างแท้จริง โดยมีวิสัยทัศน์ว่า “การท่องเที่ยวโดยชุมชนของไทยพัฒนาสู่สากลอย่างมีเอกภาพบนฐานการรักษา และจัดการทรัพยากรชุมชนอย่างยั่งยืนสู่ชุมชนแห่งความสุข” นั้นเอง (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561)

สำหรับภาคตะวันออกได้มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยจัดทำแผนปฏิบัติการการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก เพื่อยกระดับคุณภาพการท่องเที่ยวในพื้นที่ 3 จังหวัดในภาคตะวันออก ได้แก่ ฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยอง สู่การท่องเที่ยวระดับโลกรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดี และกลุ่มเชิงสุขภาพ โดยมีพญา สัตหีบ และระยอง เป็นวงแหวนการท่องเที่ยวหลัก ขยายสู่ฉะเชิงเทราซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ และขยายสู่แหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก, 2561) ทำให้ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญของจังหวัดฉะเชิงเทราที่เป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัดวาอาราม และแหล่งท่องเที่ยวที่ยังอนุรักษ์ความเป็นวิถีชีวิตแบบดั้งเดิมไว้อย่างมากมาย

ดังนั้นบทความนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาแนวทางการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน จากกรณีศึกษา ตลาดโบราณนครเนื่องเขต อ.เมืองฉะเชิงเทรา จ.ฉะเชิงเทรา เนื่องจากมีประวัติความเป็นมาอย่างยาวนาน ตั้งแต่สมัยของรัชกาลที่ 5 มีการอนุรักษ์อาคารบ้านเรือน วิธีการดำเนินชีวิตริมสองฝั่งคลองที่ผู้คนยังใช้ชีวิตรูปแบบเดิม ๆ และปัจจุบันได้มีการพัฒนาขึ้นเพื่อกลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อคนในชุมชนเหล่านี้อย่างแท้จริง แต่ถึงอย่างไรก็ตามการแข่งขันในเรื่องสถานที่ท่องเที่ยวมีค่อนข้างสูง ทำให้ในช่วงที่เปิดแรก ๆ มีนักท่องเที่ยวเข้ามาจำนวนมาก แต่เมื่อระยะเวลาผ่านไปนักท่องเที่ยวกลับลดลง ส่งผลให้รายได้ของคนในชุมชนลดลงตามลงไปด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเพื่อวิเคราะห์และสรุปเป็นแนวทางเพื่อพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และทันต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวให้ความสนใจและมาท่องเที่ยวเพื่อสร้างรายได้ให้กับคนในชุมชนต่อไปได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาศักยภาพของตลาดโบราณนครเนื่องเขต อ.เมืองฉะเชิงเทรา จ.ฉะเชิงเทรา
2. เพื่อหาแนวทางการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดโบราณนครเนื่องเขต อ.เมืองฉะเชิงเทรา จ.ฉะเชิงเทรา

แนวคิดและทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ศศิชา หมดมลทิล (2562) กล่าวว่า การท่องเที่ยวโดยชุมชนจึงหมายถึง การท่องเที่ยวที่มีเอกลักษณ์ คำนึงถึงความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรมโดยเป็นการท่องเที่ยวที่คนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวซึ่งเป็นการท่องเที่ยวที่ไม่เพียงแต่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ยังเน้นถึงการสร้างศักยภาพของคนในชุมชนนั้น ๆ ด้วย เพื่อให้กิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นอาชีพเสริมที่เข้ามาสนับสนุนอาชีพหลักหรือวิถีชีวิตดั้งเดิมของชุมชนโดยไม่เป็นการทำลายวิถีชีวิตเดิมหรือทรัพยากรของชุมชนที่มีอยู่เดิม สอดคล้องกับกับบุญยวีร์ วิเศษสุนทรสกุล และคณะ (2563) กล่าวว่า การท่องเที่ยวโดยชุมชนหมายถึง การท่องเที่ยวที่ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการและเป็นเจ้าของกิจกรรมโดยมีความโดดเด่นของเอกลักษณ์หรืออัตลักษณ์ที่แตกต่างกันไปในแต่ละชุมชน

สรุปได้ว่า การท่องเที่ยวโดยชุมชน หมายถึง การท่องเที่ยวที่มีอัตลักษณ์ เอกลักษณ์ และวิถีชีวิตที่เป็นลักษณะเฉพาะของชุมชนนั้น ๆ โดยความร่วมมือการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนในการจัดการท่องเที่ยว โดยคำนึงถึงความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติ สังคม และวัฒนธรรมเป็นหลัก

หลักการของการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community – based tourism)

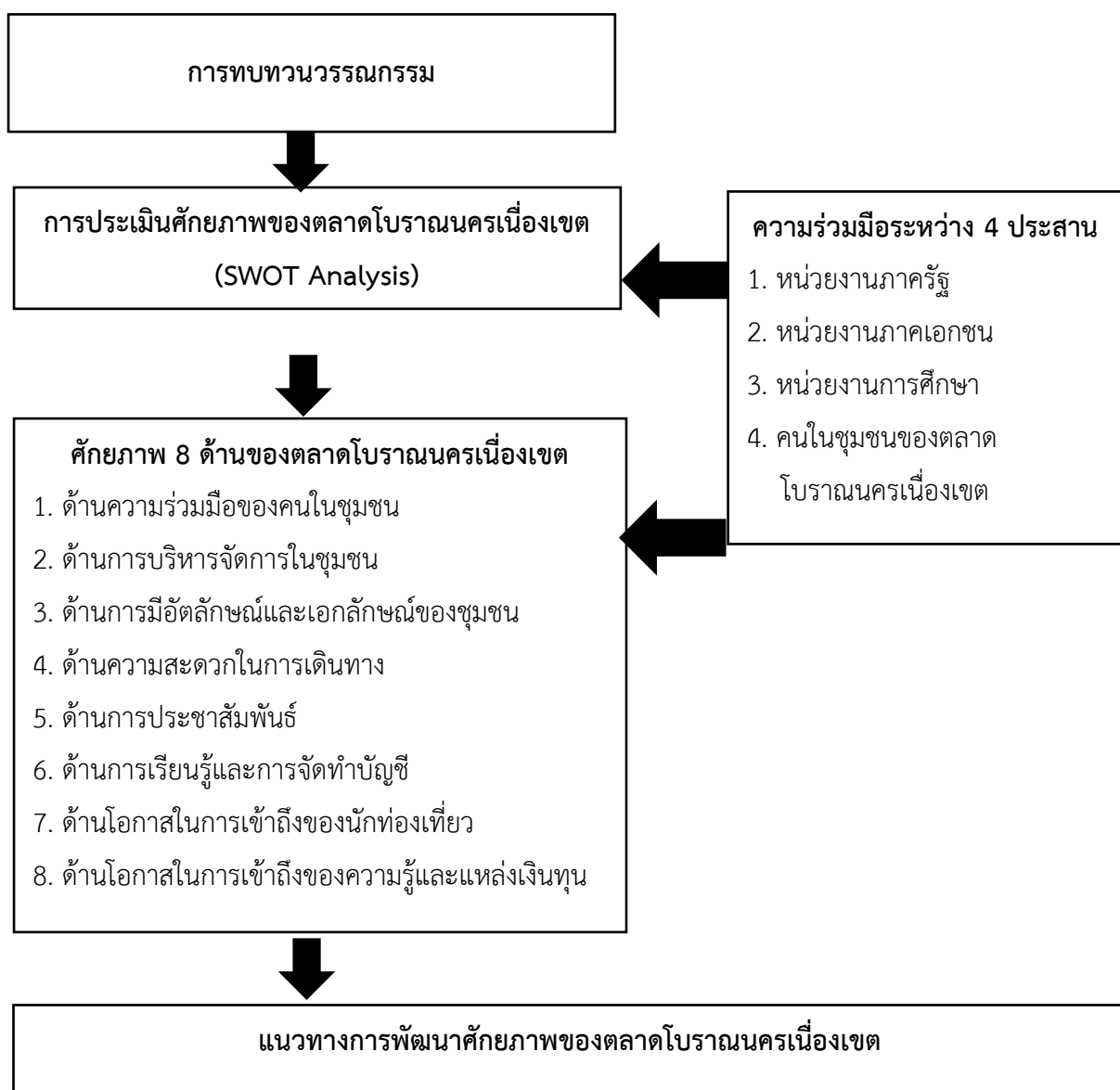
สำหรับหลักการการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้ชุมชนเกิดการพัฒนาและสร้างการมีส่วนร่วม เกิดความตระหนักถึงการอนุรักษ์วิถีวัฒนธรรมและทรัพยากรท้องถิ่น ขององค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (2560) มี 10 ประการ ดังนี้

1. ชุมชนเป็นเจ้าของ
2. ชาวบ้านมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางท้องถิ่นและตัดสินใจ
3. ส่งเสริมความภาคภูมิใจในตนเอง
4. ยกระดับคุณภาพชีวิตและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์
5. มีความยั่งยืนในด้านสิ่งแวดล้อม
6. ชุมชนยังคงเอกลักษณ์และวัฒนธรรม
7. ให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างคนต่างวัฒนธรรม
8. เข้าใจและเคารพในวัฒนธรรมที่แตกต่าง
9. เกิดผลตอบแทนที่เป็นธรรมแก่คนในท้องถิ่น
10. มีการกระจายรายได้สู่สาธารณประโยชน์ของชุมชน

ประวัติของตลาดโบราณนครเนื่องเขต

ตลาดโบราณนครเนื่องเขต เป็นตลาดเก่าแก่ริมสองฟากฝั่งคลองนครเนื่องเขตที่มีมาตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ลักษณะเป็นบ้านเรือนไม้และตลาดของชุมชนไทย จีน ขนานไปกับริมคลอง และมีทางเดินเท้าและสะพานเชื่อมถึงกัน เทศบาลตำบลนครเนื่องเขต ได้ฟื้นฟูสภาพวิถีชีวิตของชุมชนชาวตลาดริมคลองขึ้นมาใหม่ โดยจัดให้มีการจำหน่ายสินค้าพื้นบ้านอาหาร พื้นเมื่อนานาชนิด อาทิ ข้าวแกง กว๊วยเตี๋ยว ขนม กาแฟโบราณ ผลไม้ และพืชผัก มีทั้งร้านค้าบนบกและเรือพายขายอาหารในลำคลอง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ การสนทนากลุ่ม (Focus group) และการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) โดยเริ่มจากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน จากนั้นจึงทำการสนทนากลุ่มกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและคนในชุมชนตลาดโบราณนครเนื่องเขต และการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม โดยการร่วมมือกันของผู้นำชุมชน คนในชุมชนตลาดโบราณนครเนื่องเขต และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวนทั้งสิ้น 15 คน หลักจากนั้นผู้วิจัยทำการศึกษาพัฒนาเพื่อค้นหาศักยภาพและวิเคราะห์ SWOT analysis โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ คำถามในการสนทนากลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยผู้วิจัยได้ทำการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในช่วงเดือนสิงหาคม 2563 – พฤศจิกายน 2563 เพื่อรวบรวมข้อมูลและความคิดเห็นต่าง ๆ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาสังเคราะห์เพื่อสรุปการพัฒนาศักยภาพของเพื่อหาแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดโบราณนครเนื่องเขต

ผลการวิจัย

จากการสนทนากลุ่มกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและคนในชุมชนของตลาดโบราณนครเนื่องเขตผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT analysis) ของตลาดโบราณนครเนื่องเขตได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT analysis) ของตลาดโบราณนครเนื่องเขต

SWOT analysis	สรุปผลการวิเคราะห์จากการสนทนากลุ่ม
จุดแข็ง (Strengths)	ด้านความร่วมมือของคนในชุมชน 1. คนในชุมชนของตลาดโบราณนครเนื่องเขตมีความร่วมมือกันอย่างเข้มแข็ง ด้านการบริหารจัดการในชุมชน 2. มีการกำหนดแนวทางในการบริหารงานอย่างชัดเจน 3. ร้านค้ามีจำนวนมาก สินค้าส่วนใหญ่เป็นสินค้าภายในชุมชน และมีราคาถูก ด้านการมีอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของชุมชน 4. ตลาดโบราณนครเนื่องเขตมีเอกลักษณ์ และคงไว้ความเป็นอัตลักษณ์ของชุมชน

ตารางที่ 1 (ต่อ)

SWOT analysis	สรุปผลการวิเคราะห์จากการสนทนากลุ่ม
จุดแข็ง (Strengths)	5. ตลาดโบราณนครเนื่องเขตมีการอนุรักษ์วิถีชีวิต ความเป็นอยู่แบบบริมฝั่งน้ำ และมีการอนุรักษ์ธรรมชาติเป็นอย่างดี ด้านความสะดวกในการเดินทาง 6. การเดินทางมายังตลาดโบราณนครเนื่องเขตมีความสะดวก สามารถมาได้ทั้งรถสาธารณะและรถยนต์ส่วนตัว โดยห่างจากจากตัวเมืองฉะเชิงเทราเพียง 12 กิโลเมตรเท่านั้น และไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร
จุดอ่อน (Weaknesses)	ด้านความสะดวกในการเดินทาง 1. ที่จอดรถบริเวณตลาดโบราณนครเนื่องเขตมีค่อนข้างน้อย ทำให้ไม่สะดวกแก่นักท่องเที่ยวที่นำรถยนต์มาเอง ด้านการมีเอกลักษณ์และเอกลักษณ์ของชุมชน 2. สินค้าที่วางจำหน่าย มีความคล้ายคลึงกัน และยังไม่มีอัตลักษณ์ความเป็นของชุมชนมากนัก ทำให้ไม่เป็นที่ดึงดูดนักท่องเที่ยว 3. ยังไม่มีการสร้างจุดเด่น เพื่อสร้างความแตกต่างให้กับตลาดโบราณนครเนื่องเขตมากนัก ทำให้ไม่ดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาได้ ด้านการประชาสัมพันธ์ 4. การประชาสัมพันธ์ที่ไม่มีความต่อเนื่อง ทำให้นักท่องเที่ยวมาเป็นจำนวนมากเพียงช่วงแรกเท่านั้น และนักท่องเที่ยวที่มาเริ่มลดลงเรื่อย ๆ หลังจากการประชาสัมพันธ์ที่ลดลง ด้านการจัดทำบัญชี 5. ขาดความรู้และทักษะในการจัดการระบบบัญชีและการเงิน

ตารางที่ 1 (ต่อ)

SWOT analysis	สรุปผลการวิเคราะห์จากการสนทนากลุ่ม
โอกาส (Opportunities)	ด้านโอกาสในการเข้าถึงของนักท่องเที่ยว 1. จำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นมากขึ้นจากการจัดตั้งเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ด้านโอกาสในการเข้าถึงของความรู้และแหล่งเงินทุน 2. มีความช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของตลาดโบราณนครเนื่องเขต ด้านการมีอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของชุมชน 3. การท่องเที่ยวโดยชุมชน ที่ยังเป็นสถานที่ในยุคสมัยเก่า ที่ยังคงไว้แบบไม่ปรุงแต่งใด เป็นที่ชื่นชอบของนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน
อุปสรรค (Treats)	ด้านการมีอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของชุมชน 1. การแข่งขันของตลาดโบราณที่เพิ่มมากยิ่งขึ้นเนื่องจากในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีหลายตลาด เช่น ตลาดบ้านใหม่ ตลาดคลองสวน 100 ปี เป็นต้น ทำให้ต้องสร้างความแตกต่างเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวในตลาดโบราณนครเนื่องเขต 2. การขาดนักพัฒนาที่มีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพในองค์กรของตลาดตลาดโบราณนครเนื่องเขตอย่างแท้จริง ทำให้ส่งผลต่อความยั่งยืนของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวยังตลาดโบราณนครเนื่องเขต

หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการนำผลการวิเคราะห์ จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT analysis) มาทำการสนทนากลุ่มร่วมกันกับผู้นำชุมชน หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และคนในชุมชนของตลาดโบราณนครเนื่องเขตเพื่อหาแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดโบราณนครเนื่องเขต โดยสามารถสรุปผลการดำเนินงานได้ดังนี้

ตารางที่ 2 แนวทางการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อพัฒนาศักยภาพของของตลาดโบราณนคร
เมืองเขต

ปัญหาของตลาดโบราณนครเมืองเขต	แนวทางการดำเนินงานเพื่อพัฒนาศักยภาพ การท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดโบราณนคร เมืองเขต
1. ด้านการเรียนรู้และการจัดทำบัญชี 1.1 วิสาหกิจชุมชนขาดองค์ความรู้ในด้านการจัดทำบัญชีครัวเรือน	1. ด้านการเรียนรู้และการจัดทำบัญชี 1.1 การจัดอบรมการทำบัญชีครัวเรือนให้แก่คนในชุมชนตลาดโบราณนครเมืองเขตร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ และมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การจัดแจงค่าใช้จ่ายได้ง่ายมากขึ้น และสามารถตรวจสอบหรือรับรู้ถึงรายรับรายจ่ายที่จะต้องได้อย่างชัดเจน
2. ด้านการประชาสัมพันธ์ 2.1 เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ของตลาดไม่มีความต่อเนื่อง ทำให้การถึงนักท่องเที่ยวที่ตัดสินใจมาท่องเที่ยวค่อนข้างน้อย 2.2 สร้างความสะดวกและความประทับใจให้นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว และเป็นการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวอื่น ๆ รู้จัก	2. ด้านการประชาสัมพันธ์ 2.1 ทำการตลาดทั้งในระบบออนไลน์และออฟไลน์อย่างต่อเนื่อง เช่น การโฆษณาทาง Facebook, การติดป้ายโฆษณาในหลาย ๆ จุดเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวเป็นต้น 2.1.1 โฆษณาผ่านหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานเอกชน ให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น 2.2 สร้างแผนที่สำหรับทางเดินในตลาดเพื่อสร้างเป็นกิจกรรมระหว่างเดินในตลาดโบราณนครเมืองเขต 2.2.1 ทำของที่ระลึกแจกนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวยังตลาดนครเมืองเขต เมื่อมีการทำกิจกรรมเสร็จ หรือมีการแชร์สถานที่ใน Facebook ส่วนตัว เพื่อรับของที่ระลึก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัญหาของตลาดโบราณนครเนื่องเขต	แนวทางการดำเนินงานเพื่อพัฒนาศักยภาพ การท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดโบราณนคร เนื่องเขต
3. ด้านการมีอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของ ชุมชน 3.1 การสร้างความแตกต่างของร้านค้าให้มี ความแตกต่างและหลากหลาย	3. ด้านการมีอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของ ชุมชน 3.1 ควรทำแผนผังของในการขายสินค้า เพื่อ ไม่ให้ร้านค้าขายของที่คล้าย ๆ กันติดกัน จนเกินไป และต้องหาจุดเด่นของสินค้าในชุมชน เพื่อสร้าง อัตลักษณ์ของสินค้า และสร้างจุดสนใจเพื่อดึงดูด นักท่องเที่ยว
3.2 การสร้างความแตกต่างของตลาดโบราณ นครเนื่องเขต	3.2 ควรมีการประชุมร่วมกันกับผู้ เกี่ยวข้องในพื้นที่ ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน คนในชุมชน และหน่วยงานการศึกษา ในพื้นที่ เพื่อทำการวิจัยเพื่อหาจุดอ่อนของชุมชน และทำการพัฒนาแนวทางด้านต่าง ๆ และ ปรับปรุงเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาชมชุมชน
4. ด้านความสะดวกในการเดินทาง 4.1 ความสะดวกของพื้นที่จอดรถในตลาด โบราณนครเนื่องเขต ยังเป็นการจอดริมถนน ทำให้ ไม่สะดวกต่อนักท่องเที่ยวมา	4. ด้านความสะดวกในการเดินทาง 4.1 ควรจัดหาพื้นที่จอดรถสำหรับผู้ ที่นำรถยนต์ส่วนตัวให้กับนักท่องเที่ยว

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา พบว่า จากการวิเคราะห์ SWOT analysis ทำให้ทราบถึงศักยภาพที่มีอยู่ตลาดโบราณนครเนื่องเขต ซึ่งมีจุดแข็งที่สำคัญ คือ ด้านการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนอย่างเข้มแข็ง สอดคล้องกับ นิตยา งามยิ่งยง และละเอียต ศิลาน้อย (2560) ได้ทำการวิจัย เรื่องแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ชุมชนบริเวณริมฝั่งคลองดำเนินสะดวกในจังหวัดสมุทรสาครและจังหวัดราชบุรี กล่าวว่า ชุมชนมีความคิดเห็นในการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยการปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนรักชุมชน มีการประชุมประชาสมาคมเพื่อเสนอแนะ และรับฟังแนวทางต่าง ๆ ในการพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยว การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ โดยในการดำเนินกิจกรรมในชุมชนมีการประชุมปรึกษาหารือเรื่องต่าง ๆ ในการผลักดันให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว ส่วนด้านการมีอัตลักษณ์และเอกลักษณ์

ของชุมชน คนในชุมชนมีวิถีชีวิตแบบริมฝั่งน้ำแบบดั้งเดิม ซึ่งเป็นสิ่งที่หาได้ยากในปัจจุบัน และด้านความสะดวกในการเดินทาง เนื่องจากห่างจากตัวเมืองฉะเชิงเทราเพียง 12 กิโลเมตร และยังไม่ไกลจากกรุงเทพ ทำให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาได้ สอดคล้องกับ นรินทร์ สังข์รักษา (2559) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจในการท่องเที่ยว ได้แก่ มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายประเภทและรูปแบบ เช่น ประวัติศาสตร์ ศิลปะ วัฒนธรรม ธรรมชาติ และวิถีชีวิต มีแม่เหล็กดึงดูด เอกลักษณ์/ อัตลักษณ์เฉพาะ มีความหลากหลายของกิจกรรมการท่องเที่ยว การคมนาคมไม่ไกลจากกรุงเทพ มีศักยภาพสูง เป็นเมืองพักผ่อน ตากอากาศ อากาศดี มีเสน่ห์ และอาหารอร่อย ส่วนจุดอ่อนที่สำคัญ คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ที่มีความไม่ต่อเนื่อง ส่งต่อการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาท่องเที่ยวยังตลาดโบราณนครเนื่องเขต สอดคล้องกับกับ ญัฐพัชร มณีโรจน์ (2560) ที่กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารข้อมูลระหว่างชุมชนที่จัดการท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยว เพื่อสร้างกระตุ้นทัศนคติ การรับรู้ และการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวโดยใช้เครื่องมือการส่งเสริมการตลาดทั้งแบบบุคคล และไม่ใช้บุคคล เพื่อสร้างการรับรู้และการดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามา ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสนทนากลุ่มกับผู้มีส่วนร่วม เพื่อหาแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการประชาสัมพันธ์ โดยการออกแบบและจัดทำป้ายโฆษณาใหม่ เพื่อให้มีความชัดเจน สร้างแผนที่ภายในตลาดโบราณนครเนื่องเขต นอกจากนี้ยังได้จัดทำกิจกรรมร่วมสนุกกับนักท่องเที่ยวโดยการประทับตราตามจุดต่าง ๆ ในตลาด และนำมารับของที่ระลึกเมื่อนักท่องเที่ยวทำกิจกรรมเสร็จเรียบร้อยแล้ว ซึ่งเป็นการสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวที่มาและเป็นการโฆษณาตลาดอีกทางหนึ่งด้วย และยังพบว่า การจัดทำบัญชีในชุมชนยังไม่มีมาตรฐาน ขาดความรู้และทักษะในการจัดการระบบบัญชี และการเงิน ซึ่งผู้วิจัยได้ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ ด้วยการจัดอบรมการทำบัญชีครัวเรือนให้แก่คนในชุมชนตลาดโบราณนครเนื่องเขต และมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การจัดแจงค่าใช้จ่ายได้ง่ายมากขึ้น และสามารถตรวจสอบหรือรับรู้ถึงรายรับรายจ่ายที่จะต้องได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับ อภิญา วิเศษสิงห์ (2556) กล่าวว่า การจัดทำบัญชีช่วยให้กิจการสามารถลดต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายลงได้ และสามารถลดความผิดพลาดในการบริหารธุรกิจได้ นอกจากนี้ พบว่า เมื่อผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ แล้ว ผู้วิจัยได้ทำการติดตามผล และทำการประเมินผลร่วมกันกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน หน่วยงานการศึกษา และคนในชุมชน พบว่า ชุมชนมีรายได้เพิ่มมากยิ่งขึ้นจากเดิมมากกว่าร้อยละ 20 และคนในชุมชนสามารถจัดทำบัญชีการเงินอย่างมีมาตรฐาน เพื่อใช้ในการบริหารภายในชุมชนต่อไปได้

ดังนั้นการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้ประสบความสำเร็จนั้น ไม่เพียงแต่ใช้ความร่วมมือในชุมชนอย่างเดียวเท่านั้น แต่จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน หน่วยงานการศึกษา ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อระดมความคิดในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การดึงดูดของนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว และนำไปสู่การกระจายรายได้ให้แก่คนในชุมชนอย่างทั่วถึง นำไปสู่ความยั่งยืนของการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดโบราณนครเนื่องเขตต่อไปได้อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัย พบว่า หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน มหาวิทยาลัย คนในชุมชน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรทำโครงการที่ส่งเสริมศักยภาพในด้านที่ต้องการส่งเสริมอย่างแท้จริง โดยเป็นโครงการที่ศึกษาในระยะยาว เพื่อทราบให้ถึงศักยภาพในด้านต่าง ๆ และนำมาประเมิน ปรับปรุงและแก้ไข จนประสบความสำเร็จได้

2. จากผลการวิจัย พบว่า การนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ การอนุรักษ์ อัตลักษณ์ และเอกลักษณ์ของชุมชนให้คงเดิม เพื่อให้คนรุ่นใหม่ที่มาท่องเที่ยวและสนใจศึกษา และต้องคำนึงถึงการวางแผนของการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติให้คงอยู่แบบสมบูรณ์ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาจุดเด่นของชุมชน อาจจะเป็นด้านผลิตภัณฑ์หรือสถานที่ เพื่อสร้างอัตลักษณ์และเป็นหนึ่งเดียวในจังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อใช้เป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวยังตลาดโบราณนครเนื่องเขตได้

เอกสารอ้างอิง

กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). *สถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562*. เข้าถึงได้จาก https://www.mots.go.th/download/article/article_20200123132729.pdf.

ณัฐพัชร มณีโรจน์ (2560). การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน. *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทย นานาชาติ*, 13(2).

นรินทร์ สังข์รักษา (2559). รูปแบบและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่ไร้ความเร่งรีบของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันตกของประเทศไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 36(2), เมษายน - มิถุนายน 2559.

นิตยา งามยิ่งยง และละเอียด ศิลาน้อย (2560). แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ชุมชนบริเวณริมฝั่งคลองตาเนินสะดวกในจังหวัดสมุทรสาครและจังหวัดราชบุรี. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 11(1), มกราคม-เมษายน 2560.

บุญยวีร์ วิเศษสุนทรสกุล (2563). แนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 10(3), กรกฎาคม-กันยายน 2563.

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (2561) *แผนปฏิบัติการการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก*, เข้าถึงได้จาก <https://www.eeco.or.th/th/tourism-development-and-promotion>.

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2561). แผนปฏิบัติการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์ พ.ศ. 2561- 2565. เข้าถึงได้จาก https://secretary.mots.go.th/news_view.php?nid=1481.

ศศิชา หอมมลทิล (2562) ท่องเที่ยวโดยชุมชนวิถีสู่ความยั่งยืน. หน่วยวิเคราะห์เศรษฐกิจฐานราก ส่วนเศรษฐกิจฐานรากศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน. สืบค้นจาก https://www.gsbresearch.or.th/wpcontent/uploads/2019/10/GR_report_travel_detail.pdf.

องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) (2560). CBT ทำอย่างไรให้ยั่งยืน. กรุงเทพฯ:

อภิญา วิเศษสิงห์ (2556). การจัดทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาษีเจริญ

กรุงเทพมหานคร. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีงบประมาณ 2556.

Puttachard Lunkam (2564) แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2564-2566: ธุรกิจโรงแรม. เข้าถึงได้จาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/Services/Hotels/IO/io-hotel-21>.

แนวทางการเพิ่มอัตราเข้าพักของลูกค้ (Occupancy rate) ของโรงแรม

กรณีศึกษาโรงแรมควีน พัทยา

นันทพัทธ์ โชคอริยพิทักษ์^{1*}, ชนิสร่า แก้วสุวรรณ² และ สิริการย์ ธนศรีบุญยภักดิ์³

¹ นักศึกษาปริญญาโท วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

² อาจารย์ประจำวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

³ นักวิชาการอิสระ, ชลบุรี

THE STUDY ON APPROACHES TO INCREASING OCCUPANCY RATE FOR HOTEL,

A CASE STUDY ON QUEEN HOTEL PATTAYA

Nantapat ChokAriyapitak^{1*}, Chanisara kaeosawan² and Sirikarn Thanasribunyapak³

¹ Master's Degree Student of Graduate School of Commerce Burapha University

² Lecturer of Graduate School of Commerce Burapha University

³ Independent Scholar, Chonburi

Corresponding author email: rary_w@hotmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 17 มีนาคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 20 เมษายน 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 13 สิงหาคม 2565

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเพิ่มอัตราการเข้าพักของลูกค้ (Occupancy rate) ศึกษาแนวทางการเพิ่มอัตราการเข้าพักของลูกค้ (Occupancy Rate) ของโรงแรมควีน พัทยาในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเริ่มต้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Literature review) ซึ่งมีเนื้อหา แนวคิดเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม แนวคิดและความสำคัญของการบริหารอัตราการเข้าพักของลูกค้ โรงแรม ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเข้าพักของลูกค้โรงแรม ได้แก่ ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก แนวคิดทฤษฎี SWOT ปัจจัยอื่นๆ แล้วทำการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ประกอบการโรงแรมหรือผู้ให้บริการบริหารจัดการโรงแรมในระดับ 3 ดาวซึ่งมีอัตราการเข้าพักร้อยละ 90 ขึ้นไปและเก็บข้อมูลจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัวและกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เป็นคนไทยอย่างน้อย 6 คนและคนอาเซียนอย่างน้อย 6 คน จนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว

ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเพิ่มอัตราการเข้าพักของลูกค้ (Occupancy rate) ของโรงแรมควีนพัทยา ประกอบด้วย สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักที่ทันสมัย การมีบริการเสริมเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในด้านต่างๆ บริการที่ควรมี ได้แก่ บริการฟรีสัญญาณ WIFI อาหารเครื่องดื่ม แนวทางการเพิ่มอัตราการเข้าพักของลูกค้ (Occupancy Rate) ของโรงแรมควีนพัทยา แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1)ด้านจุดแข็ง คือ ใกล้เคียง การคมนาคมสะดวก ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว 2) ด้านกลุ่มลูกค้ คือ คนเอเชีย

ตะวันออก คนเอเชียกลาง คนตะวันตก และคนยุโรป 3) ด้านการตลาด คือ การจัดการห้องพักตามฤดูกาล การสร้างคอนเทนต์ผ่านสื่อออนไลน์ การเพิ่มช่องทางการจองผ่านสื่อออนไลน์ และการจัดโปรโมชั่นส่งเสริมการขาย 4) ด้านการพัฒนา คือ การเพิ่มจุดเช็คอิน การปรับปรุงโรงแรมให้ทันสมัย การทำการตลาดออนไลน์ การเพิ่มทักษะทางภาษาให้กับพนักงาน

คำสำคัญ : โรงแรม อัตราเข้าพักโรงแรม ท่องเที่ยว

Abstract

The objective of this research is to study the factors affecting the increase in the occupancy rate of customers (Occupancy rate), study the guidelines for increasing the occupancy rate of the Queen Pattaya Hotel in this study. The researcher used a form of qualitative research starting from literature review and related research (Literature review) which has content. concept about Theoretical concepts related to hotel business. Concept and importance of hotel occupancy management Factors affecting hotel customer stay such as internal factors, external factors, etc. SWOT theory concepts and other factors, then conduct qualitative research, in-depth interviews with hotel operators or hotel management service providers. On a 3-star level, with an occupancy rate of 90% or more, and collecting data until the data is saturated and at least 6 Thai tourists.

The results of the research found that Factors affecting the increase in the occupancy rate of customers (Occupancy rate) of the Queen Pattaya Hotel it features modern in-room amenities. There are additional services to increase convenience in various aspects. Services that should be available include free WIFI signal, food and beverages. and the approach to increasing the occupancy rate of the hotel (Occupancy Rate) of the Queen Pattaya Hotel can be divided into 4 aspects: convenient transportation near attractions The customer group is East Asian people. Central Asians, Westerners and Europeans. The marketing aspect is seasonal room rates. Creating content through online media Increasing booking channels through online media and organizing promotional promotions. The development aspect is to increase the check-in point. Modernizing the hotel online marketing Increasing language skills for employees

Keywords : Hotel, Hotel Occupancy Rate, Travel

ความเป็นมาและความสำคัญของงานวิจัย

แนวโน้มในด้านการท่องเที่ยวสำหรับ ปี พ.ศ 2563 เป็นต้นไป จะเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวแบบใหม่ ๆ ตัวอย่าง ได้แก่ ประการที่หนึ่ง การท่องเที่ยวเชิงสำรวจ ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ เช่น เมืองรอง จะเป็นจุดหมายการท่องเที่ยวที่ยังไม่มีคนไปท่องเที่ยวมาก่อน ประการที่สองคือ การใช้เทคโนโลยี เข้ามา มีส่วนในการตัดสินใจรวมไปจนกระทั่งถึงการที่ได้รับคำแนะนำที่มีความน่าเชื่อถือในข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการประมวลผล และเชื่อมโยงคนให้เข้ากับประสบการณ์ ใหม่ ๆ ประการที่สาม คือ การท่องเที่ยวแบบไม่เร่งรีบ เป็นการท่องเที่ยวที่ทำแบบค่อยเป็นค่อยไป เพื่อได้สัมผัสกับบรรยากาศโดยรอบในบริเวณที่ไป ประการที่สี่คือ การท่องเที่ยวที่เน้นประสบการณ์ เป็นการท่องเที่ยวที่ไปเยือนจุดหมายเพื่อส่งมอบประสบการณ์หลากหลายและมีสิ่งที่น่าสนใจในระหว่างการเดินทางพักผ่อน ประการที่ห้า คือ เป็นการท่องเที่ยวที่ให้ ความสำคัญกับสัตว์เลี้ยง เพราะสัตว์เลี้ยงเปรียบเสมือนคนในครอบครัว ประการที่หก คือ ทริปปารท่องเที่ยว ระหว่างบุคคลสองวัย เป็นการท่องเที่ยวที่มีผู้สูงอายุและเด็กหรือเที่ยวกับครอบครัว (รุ่งนภา สารพิน, 2562)

เมืองพัทยาได้ชื่อว่าเป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยวระดับนานาชาติ ด้านการท่องเที่ยวยามราตรี รู้จักกัน อย่างดีในกลุ่มนักท่องเที่ยวทั่วโลก กระแสการท่องเที่ยวในปัจจุบันเน้นเป็นการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ทำให้ มีการปรับภาพลักษณ์ของเมืองพัทยาใหม่ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันการบริการด้านการท่องเที่ยว และ การรักษาสวนแบ่งทางการตลาด เมืองพัทยาได้นำกลยุทธ์เชิงรุกมาใช้ในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ กับสมาคม สถาบัน และองค์กรการท่องเที่ยวนานาชาติ เช่น การประกวดผลงานการพัฒนาการท่องเที่ยวกับสมาคม ส่งเสริมการท่องเที่ยวมายังภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก (Pacific Asia Travel Association : PATA) ซึ่งเป็นสมาคม ที่เน้นการส่งเสริมการเดินทางท่องเที่ยวมายังภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก (สุทัศน์ บุญช่วยเหลือ และดุสิต บุญ ช่วยเหลือ, 2563) รองนายกเมืองพัทยา มีการคาดการณ์ว่า แนวโน้มภาคท่องเที่ยวของเมืองพัทยาปี 2563 ได้รับผลกระทบจาก ปัญหาเศรษฐกิจโลก และค่าเงินบาทแข็งค่าอย่างต่อเนื่อง ทำให้จำนวน นักท่องเที่ยวคนไทยและคนต่างชาติลดลงจาก 14.25 ล้านคน ในปี 2561 เติบโต 4.55% จากปี 2560 แบ่งเป็นนักท่องเที่ยวคนต่างชาติ 9.32 ล้านคน และนักท่องเที่ยวคนไทย 4.93 ล้านคน โดยมีอัตราการเข้า พักเฉลี่ยต่อปีของโรงแรมในเมืองพัทยาลดลง 20% เมื่อเทียบกับปี 2560 มีการขยายตัวลดลง และมียอดจอง กลับลดลง 20% (มานิช หนองใหญ่ และ ยุทธศักดิ์ สุภสร, 2563) นายกสมาคมโรงแรม ได้กล่าวว่า อุปสรรค ที่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมมากที่สุดคือ การแข่งขันกับผู้ประกอบการโรงแรมที่ไม่ได้รับ ใบอนุญาตให้ดำเนินธุรกิจ เพราะมีการตัดราคาที่พักของผู้ประกอบการที่ได้รับใบอนุญาตให้ดำเนินธุรกิจอย่าง ถูกกฎหมาย โดยธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว จะได้รับผลกระทบมากที่สุด เมื่อเทียบกับโรงแรมระดับ 5 ดาว เพราะโรงแรมระดับสูงสามารถปรับและดัดแปลงให้เป็นโรงแรมระดับ 3 ดาวได้ จึงอยากให้ภาครัฐเข้ามา ควบคุมอย่างจริงจัง เพื่อแก้ไขปัญหาโรงแรมที่ไม่ได้รับใบอนุญาต ให้ได้รับใบอนุญาต และเข้ามาอยู่ในระบบ อย่างถูกกฎหมาย หากภาครัฐสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นนี้ได้ มีความมั่นใจว่าภาพรวมธุรกิจโรงแรมจะ มีการเติบโตขึ้นปีละ 10-20% ในปัจจุบันโรงแรมมีมูลค่าประมาณ 25% ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 3.3

ล้านล้านบาท (ขนิฐา, 2561) แต่ธุรกิจโรงแรมได้รับผลกระทบจากไวรัสโควิด 19 รวมถึงประเทศจีนและอาเซียน ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโลก ได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก และยังส่งผลให้ธุรกิจที่มีความเกี่ยวเนื่อง คือโรงแรม-สายการบิน มีลูกค้าจำนวนลดลงอย่างเห็นได้ชัด ทำให้กลุ่มนักท่องเที่ยวคนจีนต้องทำการยกเลิกห้องพักกว่า 5 หมื่นห้อง ทำให้เกิดความเสียหายในด้านการท่องเที่ยว และโรงแรมต่างๆที่ตั้งอยู่ที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีได้รับความเสียหายเป็นจำนวนมากเช่นกัน เพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวที่เมืองพัทยาเป็นนักท่องเที่ยวคนจีน แต่เมื่อมีข่าวการระบาดของไวรัสโควิด 19 เข้ามาทำให้เมืองพัทยามีรายได้จากนักท่องเที่ยวคนจีนลดลง ซึ่งโรงแรมได้รับผลกระทบและมีความเสียหายเป็นจำนวนมาก เพราะขาดนักท่องเที่ยวคนจีนทำให้รายได้มีจำนวนลดลง และอาจทำให้เกิดความเสียหายระยะยาวต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเมืองพัทยา โดยโรงแรม ควีน พัทยา ได้รับผลกระทบกับการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ผู้ประกอบการโรงแรมจึงจำเป็นต้องวางแผนกลยุทธ์ใหม่ๆเพื่อให้สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตของนักท่องเที่ยว เช่น New normal Social Distancing เป็นต้น (ขนิฐา, 2561)

ข้อมูลจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในช่วงปี 2558 ถึง 2561 พบว่าอัตราการร้อยละของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยาพอจะสรุปข้อมูลได้ดังนี้ อันดับแรก นักท่องเที่ยวคนไทย ประมาณร้อยละ 34 อันดับสอง นักท่องเที่ยวคนจีน ร้อยละ 20 อันดับสาม นักท่องเที่ยวคนรัสเซีย ร้อยละ 7 อันดับสี่ นักท่องเที่ยวคนเกาหลี ร้อยละ 4.5 และ เป็นนักท่องเที่ยวคนเยอรมัน ประมาณร้อยละ 3 และ สหราชอาณาจักร ร้อยละ 2.5 และนักท่องเที่ยวอื่น ๆ ร้อยละ 29 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562)

ในช่วงระหว่าง 5 ปี ที่ผ่านมามีอัตราการเข้าพักของลูกค้ (Occupancy Rate) ของโรงแรมในเขตเมืองพัทยามีดังนี้ คือ ปีพ.ศ 2559 มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ย ประมาณ ร้อยละ 75.90 ปีพ.ศ 2560 มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ย ประมาณ ร้อยละ 77.91 ปีพ.ศ 2561 มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ย ประมาณ ร้อยละ 79.87 ปีพ.ศ 2562 มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ย ประมาณ ร้อยละ 80.52 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562)

อัตราการเข้าพักของโรงแรมควีนพัทยา ดังนี้ คือปีพ.ศ 2559 มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ย ประมาณร้อยละ 40.07 ปีพ.ศ 2560 มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ย ประมาณร้อยละ 34.01 ปีพ.ศ 2561 มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ย ประมาณ ร้อยละ 36.26

โรงแรม ควีน พัทยา Queen Pattaya Hotel ตั้งอยู่ที่ ถนนพัทยากลาง ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี บริเวณของด้านหน้าโรงแรมติดถนนพัทยากลาง เลย์สื่แยกไฟแดงสุดท้าย ก่อนจะถึงทะเล ส่วนด้านหลังของโรงแรม ติดกับถนนซอย 7 สถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียงโรงแรม เช่น ตลาดโต้รุ่งแม่วิไล , ศูนย์การค้า Central Festival Pattaya Beach , Pattaya Walking Street, โรงพยาบาลพัทยาเมโมเรียล, Hard Rock Café, Alcazar Cabaret Pattaya, Safari Dive Center Pattaya, โรงพยาบาลพัทยาอินเตอร์, ศูนย์ การค้า The Avenue Pattaya, Royal Garden Plaza, ศูนย์การค้า Central Marina Pattaya และ ศูนย์การค้า Harbor Pattaya ทางโรงแรมมีบริการห้องพัก แบบห้อง Standard คือ ห้องพักเตียงเดี่ยว และ ห้องพักเตียงคู่ มีจำนวน 92 ห้อง และห้องห้องสวีท Suites หรือ ห้องแฟมิลี่ Family Room มีจำนวน 6 ห้อง รวมจำนวนห้องพักทั้งหมด 98 ห้อง ภายในห้องพักมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์

และอินเทอร์เน็ตฟรี ตู้เย็นพร้อมมินิบาร์ แต่ละห้องมีห้องน้ำส่วนตัวพร้อมฝักบัวน้ำอุ่น จาก Queen Pattaya Hotel และบริการซักรีด ทางโรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้คอยบริการลูกค้า เช่น สระว่ายน้ำกลางแจ้ง สถานที่ออกกำลังกาย ที่จอดรถส่วนบุคคล ร้านนวดแผนไทย และห้องอาหาร โดยห้องอาหารมีบริการรูมเซอร์วิส ตั้งแต่เวลา 7:00 – 21:00 น. พร้อมกับ เวลาเปิดห้องอาหาร เพื่อไว้คอยบริการลูกค้าที่ไม่สะดวกในการลงมารับประทานอาหาร และเครื่องดื่ม โรงแรมมีแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่พร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เพียงเท่านั้น ผู้เข้าพักสามารถพักผ่อนบนเก้าอี้อาบแดดบริเวณริมสระว่ายน้ำ กลางแจ้งหรือเพลิดเพลินกับการจิบเครื่องดื่มต่าง ๆ ที่ร้านกาแฟในล็อบบี้ได้ตามต้องการ การเดินทางท่านใช้เวลาโดยสายรถยนต์ไปยังถนนคนเดินพัทยา Pattaya Walking Street เพียง 3 นาที และสนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ 2 ชั่วโมง

อัตราการเข้าพักของโรงแรมในเมืองพัทยาตั้งแต่ปี 2558 ถึงปี 2561 นั้นมีแนวโน้มเติบโตเพิ่มขึ้นโดยตลอดเฉลี่ยปีละประมาณร้อยละ 1 ถึง 2 แต่อัตราการเข้าพักของโรงแรมควีนพัทยา ตั้งแต่ปี 2558 ถึง 2561 กลับตรงกันข้ามคือ มีแนวโน้มลดลงโดยตลอดเฉลี่ยปีละประมาณร้อยละ 3 ถึง 5 มีเพียงปี 2561 ปีเดียวที่อัตราการเข้าพักสูงขึ้นกว่าปี 2560 แต่ก็เป็นการเพิ่มเพียงเล็กน้อย เพียงร้อยละ 2 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562)

กลุ่มลูกค้าที่มาเข้าพักในโรงแรมควีนพัทยาช่วงปี 2558 จนกระทั่งถึงปี 2561 มีสัดส่วนดังนี้ คือ คนยุโรปประมาณ ร้อยละ 70 คนอินเดียและคนตะวันออกกลาง ร้อยละ 10 คนไทย ร้อยละ 10 คนจีนร้อยละ 5 และคนอาเซียนร้อยละ 5 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562)

เหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะทายาทของธุรกิจ จึงต้องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเพิ่มอัตราการเข้าพักของลูกค้า (Occupancy Rate) ของโรงแรมระดับ 3 ดาว กรณีศึกษา โรงแรมควีนพัทยา เนื่องจาก โรงแรมควีนพัทยา นั้นเป็นธุรกิจหลักของครอบครัวซึ่งประกอบธุรกิจให้บริการห้องพักมาเป็นเวลากว่า 30 ปี ประกอบกับตัวผู้วิจัยเห็นว่า อัตราการเข้าพัก (Occupancy Rate) ของลูกค้าของโรงแรมควีนพัทยา เมื่อเทียบกับโรงแรมอื่นๆ ในเขตเมืองพัทยายังมีอัตราการเข้าพักที่ต่ำกว่าโรงแรมอื่น ประกอบกับแนวโน้มการท่องเที่ยวของไทยเมืองพัทยายังเป็นเมืองหลักซึ่งนักท่องเที่ยวจากประเทศต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ยุโรป เอเชีย หรือแม้กระทั่งจากกลุ่มประเทศอาเซียน ให้ความสนใจในระดับสูง ผู้วิจัย จึงตัดสินใจทำการวิจัยในการศึกษาแนวทางการเพิ่มอัตราเข้าพักของลูกค้า (Occupancy Rate) ของโรงแรม กรณีศึกษาโรงแรม ควีน พัทยา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเพิ่มอัตราการเข้าพักของลูกค้า (Occupancy Rate) ของโรงแรม กรณีศึกษา โรงแรมควีนพัทยา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มอัตราการเข้าพักของลูกค้า (Occupancy Rate) ของโรงแรมควีนพัทยา

ในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเริ่มต้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Literature Review) ซึ่งมีเนื้อหา แนวคิดเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม แนวคิดและความสำคัญของการบริหารอัตราการเข้าพักของลูกค้าโรงแรม ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเข้าพักของลูกค้าโรงแรม ได้แก่ ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก แนวคิดทฤษฎี SWOT ปัจจัยอื่นๆ แล้วทำการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ประกอบการโรงแรมหรือผู้ให้บริการบริหารจัดการโรงแรมในระดับ 3 ดาวซึ่งมีอัตราการเข้าพักร้อยละ 90 ขึ้นไปและเก็บข้อมูลจนกว่าจะอิ่มตัวและกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เป็นคนไทยอย่างน้อย 6 คน และคนอาเซียนอย่างน้อย 6 คน หรือจนกว่าจะอิ่มตัว

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ประกอบการโรงแรมหรือผู้ให้บริการบริหารจัดการโรงแรมในระดับ 3 ดาวซึ่งมีอัตราการเข้าพักร้อยละ 90 ขึ้นไป

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มี สองกลุ่ม คือ กลุ่มผู้ประกอบการโรงแรมหรือผู้ให้บริการบริหารจัดการโรงแรมในระดับ 3 ดาวซึ่งมีอัตราการเข้าพักร้อยละ 90 ขึ้นไป อย่างน้อย 5 คนหรือเก็บข้อมูลจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวคนไทยอย่างน้อย 6 คนและคนอาเซียนอย่างน้อย 6 คน ด้วยการสุ่มอย่างง่าย โดยไม่ซ้ำประเทศที่เก็บข้อมูลไปแล้ว หรือจะเก็บข้อมูลจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสัมภาษณ์ ซึ่งใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการโรงแรมหรือผู้ให้บริการบริหารจัดการโรงแรมในระดับ 3 ดาวซึ่งมีอัตราการเข้าพักร้อยละ 90 ขึ้นไป จนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว และ กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่เป็นคนไทยอย่างน้อย 6 คน คนอาเซียนอย่างน้อย 6 คนจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแบบสัมภาษณ์ จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นรูปแบบคำถามเชิงสัมภาษณ์

ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

ในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. การทบทวนวรรณกรรม (Literature review) ทำการศึกษาแนวทฤษฎีและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบเอกสารต่างๆ

2. การทำวิจัยเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการโรงแรมหรือผู้ให้บริการบริหารจัดการจัดการโรงแรมในระดับ 3 ดาวซึ่งมีอัตราการเข้าพักร้อยละ 90 ขึ้นไป และเก็บข้อมูลจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว สัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวโดยแบ่งเป็นคนไทยอย่างน้อย 6 คน และคนอาเซียน อย่างน้อย 6 คนหรือเก็บข้อมูลจนกว่าจะอิ่มตัว

3. ประมวลผลการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เพื่อเพิ่มอัตราการเข้าพักของโรงแรมครีนพัทยาให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการจำแนกถ้อยคำ หรือข้อความจากกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น แล้วนำมาตีความ สังเคราะห์ และวิเคราะห์ ด้วยหลักแห่งเหตุผล สร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Induction Analysis) อภิปรายถึงข้อเท็จจริงที่ ค้นพบตามสภาพการณ์ ปรากฏการณ์ ความสัมพันธ์ และประเด็นสำคัญ เพื่อตอบคำถามในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ผลการศึกษาวิจัย

กลุ่มที่ 1 นักท่องเที่ยวคนไทย

ความสำคัญของการบริหารอัตราการเข้าพักของลูกค้าโรงแรม มาตรฐานของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเมืองพัทยา จะต้อง มี สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักที่ทันสมัย การมีบริการเสริมเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในด้านต่างๆ บริการที่ควรมี ได้แก่ บริการฟรีสัญญาณ WIFI อาหารเครื่องดื่ม กลุ่มลูกค้า ได้แก่ จีน อินเดีย ยุโรป เอเชีย และไทย กลุ่มที่ใดที่โรงแรมครีนพัทยา ควรนำมาใช้ คือ ราคาที่สมเหตุสมผล สิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่ออัตราการเข้าพักของลูกค้าโรงแรม ปัญหาอุปสรรค ที่เป็นข้อจำกัดของการเข้าสู่ธุรกิจโรงแรมระดับ 2-3 ดาว ในเมืองพัทยาของคู่แข่งรายใหม่ คือ เงินทุนและทำเลที่ตั้ง ปัจจัยหรือดำเนินการเพื่อป้องกันการเข้าสู่ธุรกิจของคู่แข่งรายใหม่ คือ การปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ รักษาลูกค้าเก่า สภาพการ แข่งขันของโรงแรมในระดับ 2-3 ดาวในเขตเมืองพัทยาอยู่ในระดับ สูงมาก ปัจจัยในการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมระดับ 2-3 ดาว ในเมืองพัทยา ประกอบด้วย มีการสร้างโรงแรมเพิ่มขึ้นอยู่ตลอด และแปลงห้องพักรายเดือนมารับรายวัน ควรดำเนินการเพื่อแข่งขัน โดยใช้ความได้เปรียบด้านทำเลที่ตั้งทำการตลาดเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่ และปรับปรุงห้องพักและสภาพแวดล้อมภายนอกห้องพัก ห้องพักประเภทที่สามารถทดแทนบริการที่พักของโรงแรม ระดับ 2-3 ดาวในเขตเมืองพัทยา ได้แก่ ห้องพักซึ่งเป็นห้องพักรายเดือนและคอนโดมิเนียม การแข่งขันดำเนินการโดยการปรับปรุงสภาพแวดล้อมทั้งภายในห้องพักและภายนอกของห้องพักให้ทันสมัยตกแต่งเป็นจุดถ่ายรูปเพื่อเช็กอิน มีส่วนลดพิเศษ การลดอำนาจในการต่อรองของผู้ใช้บริการ โดยการสร้างจุดขาย สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า คู่ค้าของโรงแรมในระดับ 2-3 ดาว ในเขตเมืองพัทยา มีอำนาจต่อรองค่อนข้างน้อย เพราะ ผู้ขายสินค้าประเภทนี้ในเขตเมืองพัทยาเป็นจำนวนมาก ขึ้นอยู่กับสภาพคล่อง และเศรษฐกิจชะลอตัว ควรดำเนินการเพื่อลดอำนาจต่อรองของคู่ค้า โดยการใช้สถานการณ์โควิด 19 กลุ่มที่ซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก และตัวแทนจำหน่ายประจำ ชำระเป็นเงินสดหรือเครดิตระยะสั้น ปัจจัยด้าน

การเมืองที่ส่งผลต่ออุตสาหกรรมโรงแรมในระดับ 2-3 ดาวในเขตเมืองพัทยา คือ นโยบายที่ภาครัฐเป็นผู้ออกนโยบาย เช่น นโยบายบริหารสถานการณ์โควิด 19 การดำเนินการของภาครัฐไม่สามารถดำเนินการได้มีประสิทธิภาพพอ และการชุมนุมประท้วงหลาย ๆ ครั้งในประเทศไทย ส่งผลทำให้นักท่องเที่ยวคนไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยาน้อยลง ปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่ส่งผลต่ออุตสาหกรรมโรงแรมในระดับ 2-3 ดาวในเขตเมืองพัทยา ได้แก่ การเกิดเหตุการณ์โควิด 19 และอัตราเงินเฟ้อสูง ปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ สถานการณ์วิกฤตโควิด 19 คำสั่งของภาครัฐในการปิดประเทศ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ได้แก่ โซเชียลมีเดียสังคมออนไลน์ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง FREE WIFI ปัจจัยที่ส่งผลต่ออุตสาหกรรม ได้แก่ การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม มลภาวะทางเสียงและขยะมูลฝอย กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ คับคั่งต่าง ๆ ได้แก่ วิกฤตโควิด 19 กฎระเบียบทางด้าน EIA และเรื่องเกี่ยวกับภาษี โรงแรมควีนพัทยาไม่สามารถควบคุมปัจจัยภายนอกได้

ความสำคัญในด้านฤดูกาลของธุรกิจโรงแรม การบริหารอัตราการเข้าพักของโรงแรมระดับ 2-3 ดาวในเขตเมืองพัทยา ในช่วง High Season, Medium Season, Low Season และการบริหารอัตราการเข้าพักในแต่ละฤดูกาลของโรงแรมควีนพัทยาควรดำเนินการ โดยแต่ละฤดูกาลโรงแรมต้องใช้กลยุทธ์ต่างกัน และเน้นกลยุทธ์ในด้านของราคา การจัดโปรโมชั่นส่งเสริมการขาย

ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและความไม่แน่นอน สำหรับสถาน การณ์ โควิด- 19 ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม ระดับ 2-3 ดาวในเขตเมืองพัทยา ได้แก่ มาตรการคำสั่งของภาครัฐในการปิดประเทศที่ต่อเนื่องและยาวนาน ส่งผลกระทบต่อภาคการท่องเที่ยวเป็นอันมาก トラบได้นักท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นคนไทยหรือคนต่างชาตินั้นไม่มั่นใจถึงการหยุดการระบาดของโลก การดำเนินการเพื่อลดผลกระทบของสถานการณ์โควิด-19 โดยการใช้เวลาในการฟื้นตัวระหว่างนี้ก็ซ่อมแซมปรับปรุงโรงแรม ฝึกฝนพนักงานให้มีการเตรียมพร้อมด้านการใช้ภาษา ทักษะการให้บริการ ให้พร้อมหลังจากเหตุการณ์กลับมาสู่สภาวะปกติ เน้นในเรื่องของโซเชียลให้ลูกค้าเช็คอินแล้วแชร์เพื่อแลกกับส่วนลดราคา สถานการณ์สงครามการค้าส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม ระดับ 2-3 ดาวในเขตเมืองพัทยา ก่อให้เกิดการแข่งขันทางด้านราคา การดำเนินการเพื่อลดผลกระทบของสงครามการค้า โดยการปรับราคาที่เป็นมาตรฐาน และนำไปเปรียบในด้านของทำเลที่ตั้งผนวกกับสร้างจุดขายขึ้นมาเพื่อเสริมรายได้

ส่วนประสมทางการตลาด โรงแรมระดับ 2-3 ดาวในเขตเมืองพัทยาควรมีห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวก มีขนาดของห้องพักที่มีขนาดได้ตามมาตรฐาน และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างครบถ้วน ฟรี WIFI ครอบคลุมพื้นที่ โรงแรมควรตั้งอยู่ในตำแหน่งโซนที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวซึ่งโดยส่วนมากนักท่องเที่ยวนิยมติดทะเล ใกล้แหล่งท่องเที่ยวและคมนาคมสะดวกสบาย ช่องทางการจำหน่าย/จองห้องพัก ผ่าน OTA Off line และ Online ผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย Website ของโรงแรม ขายผ่าน Agent Tour และผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย Facebook / line อินสตาแกรม TIKTOK การสื่อสารทางการตลาดเพื่อสร้างความแตกต่างและความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยอาศัยสื่อโซเชียลมีเดีย Facebook /line อินสตาแกรม TIKTOK ตัวแทนจำหน่ายทางการท่องเที่ยวออนไลน์ (Online Travel Agency) กำหนดระดับราคาห้องพักเพื่อสร้างความ

แตกต่าง โดยราคาห้องพักขึ้นกับช่วงของ Season ระดับราคาห้องพักให้ราคาอยู่ในมาตรฐานที่เหมาะสมกับทำเลที่ตั้ง มีส่วนลดหรือการสะสมแต้มสำหรับแขกเข้ามาใช้พักในครั้งต่อไป

การวิเคราะห์ SWOT โรงแรมควีนพัทยามีจุดแข็ง คือ ทำเลที่ตั้ง ใกล้แหล่งท่องเที่ยว การคมนาคม สะดวกสบาย มีจุดอ่อน คือ การตกแต่งหรือตัวอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกอาจไม่ทันสมัย การบริการ เพราะไม่มีพนักงานที่มีทักษะในด้านของภาษา การบริหารงานจัดการภายใน และการทำการตลาดออนไลน์ โอกาสสำหรับธุรกิจโรงแรม ด้านการตลาด Agent Tour เช่น Agoda.com Expedia.com Booking.com Tripadvisor.com Yelp.com ยังคงมีความต้องการห้องพักอยู่มาก อุปสรรคสำหรับธุรกิจโรงแรมระดับ 2-3 ดาวในเมืองพัทยา คือการระบาดของโควิด 19 ยังไม่สามารถควบคุมนักท่องเที่ยวขาดความเชื่อมั่น และชุมนุมประท้วง

กลุ่มที่ 2 นักท่องเที่ยวคนไทย

ความสำคัญของการบริหารอัตราการเข้าพักของลูกค้าโรงแรม มาตรฐานที่สำคัญสำหรับโรงแรม 2-3 ดาวในเขตเมืองพัทยา จำเป็นจะต้องมีมาตรฐานภายในโรงแรม สิ่งอำนวยความสะดวก และการมีบริการเสริมเพื่อเพิ่มความสบายในด้านต่างๆ กลุ่มลูกค้าหลัก คือ คนเอเชียตะวันออก เช่น จีน เกาหลี ญี่ปุ่น คนอินเดีย เอเชียกลาง คนตะวันตกและคนยุโรป กลยุทธ์ที่ควรนำมาใช้เพื่อสร้างความคุ้มค่า ด้านราคา ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่ออัตราการเข้าพักของลูกค้าโรงแรม ปัญหาอุปสรรคในการเข้ามาเป็นคู่แข่งรายใหม่ ประกอบด้วย อุปสรรคด้านทำเลที่ตั้ง และอุปสรรคด้านเงินทุนจำนวน ปัจจัยเพื่อป้องกันการเข้าสู่ธุรกิจของคู่แข่งรายใหม่ คือ การทำการตลาด ปรับปรุงห้องพักให้สวยงามและทันสมัยอยู่เสมอ เน้นการพัฒนาในงานบริการ เน้นเรื่องการกลับมาใช้บริการซ้ำหรือความจงรักภักดีของลูกค้า สถานะการแข่งขันของโรงแรมในระดับ 2-3 ดาวในเขตเมืองพัทยายู่ในระดับรุนแรงมากที่สุดต้องเน้นกลยุทธ์ด้านราคา บริการ กลยุทธ์ด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย การดำเนินการเพื่อแข่งขันกับโรงแรมระดับ 2-3 ดาว ในเขตเมืองพัทยา ควรเน้นด้านสถานที่ ด้านของราคา เน้นการทำการตลาดโดยการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย การบริการ ปรับปรุงห้องพักให้สวยงามและทันสมัยอยู่เสมอ บริการที่พักประเภทที่สามารถทดแทนบริการที่พักรของโรงแรม ระดับ 2-3 ดาวในเขตเมืองพัทยา ประกอบด้วย อพาร์ทเมนท์รายเดือนและคอนโดมิเนียม การดำเนินการเพื่อแข่งขันกับบริการที่พักรทดแทน โดยการปรับปรุงห้องพักให้สวยงามและทันสมัยอยู่เสมอ เน้นการทำการตลาดโดยการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย ทำการตลาดด้านราคา การดำเนินการเพื่อลดอำนาจในการต่อรองของผู้ใช้บริการด้วยการสร้างความเชื่อมั่นและประทับใจกับลูกค้า สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับตัวโรงแรม คู่ค้าของโรงแรมในระดับ 2-3 ดาว ในเขตเมืองพัทยา มีอำนาจต่อรอง คือ กลยุทธ์ด้านราคา และความพึงพอใจ การดำเนินการเพื่อลดอำนาจต่อรองของลูกค้า โดยการต่อรองวิธีการชำระสินค้า การเปรียบเทียบราคาเพื่อหาสินค้าที่ถูกกว่า ปัจจัยด้านการเมืองที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมโรงแรมในระดับ 2-3 ดาวในเขตเมืองพัทยา คือ การชุมนุมประท้วงในประเทศไทย และสถานการณ์โควิด 19 คำสั่งภาครัฐที่ปิดประเทศ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านเศรษฐกิจสถานการณ์โควิด และอัตราแลกเปลี่ยนและเสถียรภาพของอัตราแลกเปลี่ยน

เงินตราต่างประเทศ ปัจจัยด้านสังคม ประกอบด้วย ปัจจัยด้านสังคมสถานการณ์วิกฤตโควิด 19 คำสั่งของภาครัฐในการปิดประเทศ การรักษาภาพลักษณ์ที่นักท่องเที่ยว ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ประกอบด้วย อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง FREE WIFI การตลาดออนไลน์ และการสื่อสารสังคมออนไลน์ ปัจจัยด้านการสนใจต่อสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการสนใจต่อสิ่งแวดล้อมด้านขยะมูลฝอย น้ำเสีย น้ำท่วมขังในเมืองพัทยา และปัจจัยด้านการสนใจต่อสิ่งแวดล้อมด้านความเป็นธรรมชาติ กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ประกอบด้วย ระเบียบข้อบังคับต่างๆ สถานการณ์โควิด 19 กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับจากภาครัฐมีผล กระทบร้ายแรงต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจ และกฎระเบียบทางด้าน EIA โรงแรมควีนพัทยาคควรดำเนินการเพื่อลดผลกระทบของปัจจัยภายนอก เนื่องจากสถานการณ์ไม่สามารถควบคุมได้ จึงทำได้เพียงการพยายามปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสถานการณ์

ความสำคัญในด้านฤดูกาลของธุรกิจโรงแรม การบริหารอัตราการเข้าพักของโรงแรมระดับ 2-3 ดาว ในเขตเมืองพัทยา ในช่วง High Season, Low Season, Medium Season ควรดำเนินการบริหารอัตราการเข้าพักแตกต่างกันในแต่ละ Season สถานการณ์ โควิด- 19 ที่ส่งผลกระทบต่อภาคการท่องเที่ยวในเข้าพักโรงแรม ระดับ 2-3 ดาวในเขตเมืองพัทยา ในเขตเมืองพัทยา โดยโรงแรมควีนพัทยาไม่สามารถหลีกเลี่ยงผลกระทบของสถานการณ์โควิด-19 ได้ สถานการณ์สงครามการค้าส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม ระดับ 2-3 ดาวในเขตเมืองพัทยา ในด้านราคาห้องพัก โรงแรมควีนพัทยาควรดำเนินการด้านราคา สร้างจุดขาย และการตลาด เพื่อลดผลกระทบของสงครามการค้า

ส่วนประสมทางการตลาด โรงแรมระดับ 2-3 ดาวในเมืองพัทยามีห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวก โดย ห้องตามมาตรฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกครบ WiFi ฟรี ห้องพักรู้ออกแบบและตกแต่งให้เหมาะสมเรียบง่ายแต่ดูดี ตำแหน่งที่ตั้งติดทะเลและใกล้สถานที่ท่องเที่ยว เดินทางสะดวก มีจุดเช็คอิน ช่องทางการจำหน่าย/จองห้องพัก ควรพัฒนาช่องทางการจำหน่าย/จองห้องพักเพื่อสร้างความแตกต่างและความได้เปรียบ โดย เว็บไซต์ของโรงแรม และ Agent Tour, OTA, Off line และ Online สื่อโซเชียลมีเดีย Facebook / line อินสตาแกรม การสื่อสารทางการตลาด โดยใช้โซเชียล เฟสบุ๊ก/ไลน์ อินสตาแกรม TIKTOK โปรโมชั่นส่งเสริมการขาย ระดับราคาห้องพักเพื่อความสะดวกในการแข่งขัน ควรใช้กลยุทธ์ราคาห้องพักตามฤดูกาล ระดับราคาห้องพักเป็นราคามาตรฐาน มีส่วนลดพิเศษ และเปรียบเทียบราคากับโรงแรมในโซนเดียว

วิเคราะห์ SWOT โรงแรมควีนพัทยาที่มีจุดแข็ง คือ คมนาคมสะดวก ใกล้แหล่งท่องเที่ยว ทำเลใกล้ทะเล จุดอ่อน คือ พนักงานขาดทักษะด้านภาษา มีโรงแรมเปิดใหม่ในระดับเดียวกัน และเป็นโรงแรมเก่าแก่ขาดความแปลกใหม่ โอกาสทำตลาด คือ Agent Tour นโยบายเพื่อมาส่งเสริมสนับสนุนภาคการท่องเที่ยว หลังจากสถานการณ์โควิด19 มีความต้องการของตลาดนักท่องเที่ยวอยู่เยอะ และมีธรรมชาติและสถานที่ท่องเที่ยวแปลกใหม่ให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยว อุปสรรค คือ สถานการณ์การระบาดของโควิด-19

กลุ่มที่ 3 ผู้ประกอบการ

ความสำคัญของการบริหารอัตราการเข้าพักของลูกค้าโรงแรม มาตรฐานของโรงแรมระดับ 2-3 ดาวจะต้องมี สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักที่ทันสมัย ขนาดของห้องพักต้องไม่ต่ำกว่า 14 ตารางเมตร สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่ได้มาตรฐานด้านสาธารณสุขและความสะอาด มาตรฐานด้านงานบริการที่สำคัญสำหรับโรงแรม 2-3 ดาวในเขตเมืองพัทยาจำเป็นต้องมี คือ การมีบริการเสริมเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า และการมีทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสาร โดยมีกลุ่มลูกค้าหลัก คือ คนเอเชียตะวันออก เช่น จีน เกาหลี ญี่ปุ่น คนตะวันตก กลุ่มลูกค้ารอง คนอินเดียและเอเชียกลาง และคนไทย โรงแรมระดับ 2-3 ดาวควรสร้างให้เกิดความคุ้มค่าแก่ผู้ใช้บริการในด้านราคา และการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคในการเข้ามาเป็นคู่แข่งรายใหม่ คือ อุปสรรคด้านเงินทุน และทำเลที่ตั้ง ปัจจัยเพื่อป้องกันการเข้าสู่ธุรกิจของคู่แข่งรายใหม่ คือ การปรับปรุงห้องพักให้สวยงามและทันสมัยอยู่เสมอ และเน้นการพัฒนาในงานบริการ โรงแรมควีนพัทยา ควรใช้ปัจจัยดำเนินการเพื่อป้องกันการเข้าสู่ธุรกิจของคู่แข่งรายใหม่ โดยการเน้นการรักษาฐานลูกค้าเดิมที่มีอยู่ เน้นการทำการตลาดโดยการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย เน้นกลยุทธ์ด้านราคา สถานะการแข่งขันของโรงแรมในระดับ 2-3 ดาวในเขตเมืองพัทยายู่ในระดับรุนแรงมากที่สุดต้องเน้นกลยุทธ์ด้านราคาและบริการ โดยมีพาตเมนต์รายเดือนเป็นที่พักทดแทน ผู้ใช้บริการมีอำนาจในการตัดสินใจเลือกที่พักในโรงแรมในเขตเมืองพัทยายู่ในระดับรุนแรงมาก และมีอำนาจต่อรองระดับรุนแรงมาก

ปัจจัยภายนอก (PESTEL ANALYSIS) ปัจจัยด้านการเมืองด้านที่ส่งผลต่ออุตสาหกรรมโรงแรมในระดับ 2-3 ดาวในเขตเมืองพัทยา คือ การชุมนุมประท้วงทางการเมือง การสลายผู้ชุมนุม ปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่ส่งผล คือ ค่าของเงินบาท ปัจจัยด้านสังคมที่ส่งผล คือ ภาพลักษณ์ที่นำเสนอต่อนักท่องเที่ยว ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่ส่งผล คือ ระบบแพลตฟอร์มการจองห้องพัก และสังคมออนไลน์โซเชียลมีเดีย ปัจจัยด้านการสนใจต่อสิ่งแวดล้อมที่ส่งผล คือ การจัดการธรรมชาติให้สวยงาม การกำหนดระเบียบให้มีความเคร่งครัด กฎหมายระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่ส่งผล คือ ข้อบังคับของภาครัฐหรือประกาศปิดเมืองของแต่ละพื้นที่ระเบียบข้อกำหนดของโรงแรมและด้านแรงงาน

ความสำคัญในด้านฤดูกาลของธุรกิจโรงแรม การบริหารอัตราการเข้าพักของโรงแรมระดับ 2-3 ดาวในเขตเมืองพัทยา ในช่วง High Season, Low Season, Medium Season ควรดำเนินการ คือ การบริหารด้านการตลาดตามฤดูกาล กลยุทธ์ด้านราคา การเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายทางออนไลน์

ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและความไม่แน่นอน สถานการณ์ โควิด-19 ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม ระดับ 2-3 ดาวในเขตเมืองพัทยา คือ อัตราการเข้าพักที่ลดต่ำลง ด้านเศรษฐกิจและการเงินที่ย่ำแย่ สงครามการค้าส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม ระดับ 2-3 ดาวในเขตเมืองพัทยา คือ ต้นทุนสินค้าราคาสูงขึ้น

ส่วนประสมทางการตลาด โรงแรมระดับ 2-3 ดาวในเมืองพัทยาควรมีห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกประกอบด้วย สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานครบ พื้นใช้สอยภายในห้อง พักมากกว่า 14 ตรม ขึ้นไป มีฟรีไวไฟให้ บริการ ควรตั้งอยู่ในตำแหน่ง คือ อยู่ในเขตเมืองใกล้แหล่งความเจริญและห้างสรรพสินค้า อยู่ใกล้ทะเล ชายหาด ตำแหน่งมีการคมนาคมขนส่งสะดวกสบาย ใกล้แหล่งท่องเที่ยว ช่องทางการจำหน่าย/จอง

ห้องพัก ประกอบด้วย การจองห้องพักผ่านระบบ OTA ผ่านระบบแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ก ไลน์ อินสตาแกรม ผ่านตัวแทนบริษัทท่องเที่ยว การเช็คอินที่โรงแรม การสื่อสารทางการตลาด ประกอบด้วย มีการจัดโปรโมชั่นเพื่อดึงดูดลูกค้าโดยตลอด จัดโปรโมชั่นช่วงโลว์ซีซั่น การสื่อสารทางการตลาด ประกอบด้วย เรื่องความคุ้มค่าของเงินที่ได้จ่ายไป กลยุทธ์การลดราคาเพื่อการแข่งขัน ระดับราคาห้องพักควรราคาอิงกับราคาตลาด

การวิเคราะห์ SWOT โรงแรมที่มีจุดแข็งด้าน ประกอบด้วย ทำเลที่ตั้งอยู่ใจกลางเมือง มีระบบการคมนาคมขนส่งเดินทางผ่านสะดวกสบาย จุดอ่อน ประกอบด้วย ระบบการจัดการไม่เป็นระบบ ขาดทักษะด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ โอกาส ประกอบด้วย นโยบายของภาครัฐที่สนับสนุนการท่องเที่ยว อุปสรรค ประกอบด้วย โรคระบาดเช่น โควิด19 ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำและต้นทุนด้านต่างๆที่สูงขึ้น

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเพิ่มอัตราการเข้าพักของลูกค้า (Occupancy rate) ของโรงแรม สถานะการแข่งขันของโรงแรมในระดับ 2-3 ดาวในเขตเมืองพัทยาอยู่ในระดับ สูงมาก ปัจจัยในการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมระดับ 2-3 ดาว ในเมืองพัทยา ประกอบด้วย การสร้างโรงแรมเพิ่มขึ้นอยู่ตลอด และแปลงห้องพักรายเดือนมารับรายวัน ควรดำเนินการเพื่อแข่งขัน โดยใช้ความได้เปรียบด้านทำเลที่ตั้งทำการตลาดเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่ และปรับปรุงห้องพักและสภาพแวดล้อมภายนอกห้องพัก มีส่วนลดพิเศษ สำหรับสถาน การณ์ โควิด- 19 ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม ระดับ 2-3 ดาวในเขตเมืองพัทยา ได้แก่ มาตรการคำสั่งของภาครัฐในการปิดประเทศที่ต่อเนื่องและยาวนาน ส่งผลกระทบต่อภาคการท่องเที่ยวเป็นอันมาก トラบได้นักท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นคนไทยหรือคนต่างชาติยังไม่มั่นใจถึงการหยุดการระบาดของโรค การดำเนินการเพื่อลดผลกระทบของสถานการณ์โควิด-19 สอดคล้องกับ กรีดิสกู๊ดส์ (Greedisgoods, 2018) ปัจจัยภายนอกเกี่ยวกับด้านการเมืองและนโยบายต่าง ๆ ของประเทศที่รัฐบาลเป็นผู้ออกนโยบายออกมาแล้วมีผลกับการดำเนินธุรกิจ นโยบายต่าง ๆ ของรัฐบาลไม่ว่าจะเป็นนโยบายระยะสั้นหรือระยะยาวที่ส่งผลกับธุรกิจ ตัวอย่างนโยบายThailand 4.0 และการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษี นโยบายกีดกันทางการค้าของประเทศที่ดำเนินธุรกิจและประเทศคู่ค้า ทั้งการกีดกันทางการค้าที่เป็นภาษีและไม่ใช่อภาษี ระบบการปกครองของประเทศที่ทำธุรกิจและของประเทศคู่ค้าที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเสถียรภาพทางการเมือง เช่น มีคนมาประท้วง ปิดถนนบ่อยหรือไม่ ความร่วมมือระหว่างประเทศต่าง ๆ เช่น เขตการค้าเสรีต่าง ๆ (Free Trade) และการยกเว้นภาษี ตัวอย่างเช่น จากวิกฤตการณ์โรคระบาดโควิด 19 ทำให้รัฐบาลพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา จำเป็นจะต้องออกกฎหมายฉุกเฉินเพื่อทำการปิดประเทศ ปิดเมือง และปิดโรงแรม ห้างร้าน เป็นต้น เพื่อป้องกันไม่ให้โรคระบาดขยายตัว จะเห็นได้ว่า คำสั่งดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อธุรกิจอย่างคาดไม่ถึงคำสั่งนี้ถือเป็นปัจจัยภายนอกทางด้านการเมืองซึ่งส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรม ได้แก่ การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมทางเสียงและขยะมูลฝอย สอดคล้องกับ ธนัญญา ลีวงศ์วัฒน์ และณัฐกานท์ สิมทองมี (2559) ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศที่เข้าไปลงทุน ตัวอย่างเช่น สภาพภูมิอากาศ ลักษณะทางธรรมชาติ และลักษณะทางภูมิศาสตร์ โดยในส่วนของ Environment จะเป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อกิจกรรมต่างๆในการดำเนินธุรกิจ

โดยเฉพาะกิจกรรมทางโลจิสติกส์ และจะได้รับผลกระทบไปได้ถึงธุรกิจโรงแรม โดยผู้เข้าพัก นักท่องเที่ยวจะมีปัญหากับกลิ่นของเสีย ที่ลอยมากับอากาศหายใจ ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อการท่องเที่ยว และการเข้าพักในโรงแรม

แนวทางการเพิ่มอัตราการเข้าพักของลูกค้ (Occupancy Rate) ของโรงแรมควีนพัทยา ในช่วง High Season, Medium Season, Low Season และการบริหารอัตราการเข้าพักในแต่ละฤดูกาลของโรงแรมควีนพัทยาควรดำเนินการ โดยแต่ละฤดูกาลโรงแรมต้องใช้กลยุทธ์ต่างกัน และเน้นกลยุทธ์ในด้านของราคา การจัดโปรโมชั่นส่งเสริมการขาย ห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวก มีขนาดของห้องพักที่มีขนาดได้ตามมาตรฐาน และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างครบถ้วน ฟรี WiFi ครอบคลุมพื้นที่ โรงแรมตั้งอยู่ในตำแหน่งโซนที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวซึ่งโดยส่วนมากนักท่องเที่ยวนิยมติดทะเล ใกล้แหล่งท่องเที่ยวและคมนาคมสะดวกสบาย ช่องทางการจำหน่าย/ จองห้องพัก ผ่าน OTA Off line และ Online ผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย Website ของโรงแรม ขายผ่านAgent Tour และผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย Facebook / line อินสตาแกรม TIKTOK การสื่อสารทางการตลาดเพื่อสร้างความแตกต่างและความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยอาศัยสื่อโซเชียลมีเดีย Facebook / line อินสตาแกรม TIKTOK ตัวแทนจำหน่ายทางการท่องเที่ยวออนไลน์ (Online Travel Agency) กำหนดระดับราคาห้องพักเพื่อสร้างความแตกต่าง โดยราคาห้องพักขึ้นกับช่วงของ Season ระดับราคาห้องพักให้ราคาอยู่ในมาตรฐานที่เหมาะสมกับทำเลที่ตั้ง มีส่วนลดหรือการสะสมแต้มสำหรับแขกเข้ามาใช้พักในครั้งต่อไป สอดคล้องกับ ดุษฎีวัฒน์ แก้วอินทร์ (2562) พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้ใช้บริการโรงแรม ในเขตจังหวัดเลย ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการโรงแรม ในเขตจังหวัดเลย มีพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยภาพรวมการตัดสินใจอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน ระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมา คือ ด้านราคา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนด้านที่มีการตัดสินใจต่ำที่สุด คือ ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.26 ผู้ใช้บริการโรงแรม ในเขตจังหวัดเลยให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สรุปได้ว่า ที่พักต้องสะอาด มีการปรับปรุงให้น่าพักอยู่เสมอ ราคาที่พักไม่แพงเกินไป ควรมีราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพ และท้องถิ่น สภาพภายในโรงแรมต้องดูแลความสะอาดตลอดเวลา มีที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอโรงแรมควรจัดทำบัตรสมาชิก เพื่อสะสมแต้ม หรือมีส่วนลดสำหรับสมาชิก มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออย่างหลากหลายและต่อเนื่อง ควรมีมาตรการรักษาความปลอดภัยสิน ของลูกค้าและให้บริการลูกค้าที่รวดเร็วทันใจ พนักงานให้บริการควรพูดจาสุภาพ มีมารยาท มีใจรักในงานบริการ และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ สอดคล้องกับ วีรวัลย์ ปิ่นชุมพลแสง (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ทของประเทศไทยตามแนวชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตก โดยผลการวิจัยพบว่าผู้ต้องการเข้าพักตัดสินใจเลือกพักโรงแรมในระดับ 3 ดาว 4 ดาว และ 5 ดาว จะพิจารณาจากระดับดาว จากการอธิบายลักษณะห้องพักที่สะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามระดับดาวตามมาตรฐานดาวโรงแรมตามรูปแบบมาตรฐานดาว สามารถตอบสนองความต้องการได้ทุกด้านปัจจัยอีกด้านคือ ทำเลที่ตั้งของโรงแรม เมื่อผู้ต้องการเข้าพักมาท่องเที่ยวโรงแรมและรีสอร์ทของประเทศไทยตามแนว

ชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตก มีความต้องการจะเข้าพักในโรงแรมที่มีทำเลที่ตั้งติดทะเล หรือใกล้ทะเลตามระดับราคาที่พักที่สามารถจะจ่ายได้ นอกจากนี้ทำเลที่ตั้งของโรงแรมต้องหมายรวมถึงใกล้ที่แหล่งชุมชนที่สามารถเดินทางสะดวก และใกล้แหล่งท่องเที่ยวจะสามารถช่วยให้กระบวนการตัดสินใจเลือกพักพิจารณาได้มากขึ้น ปัจจัยสุดท้ายที่มีผลต่อการเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ทของประเทศไทยตามแนวชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตกคือ ระบบเครือข่ายของโรงแรม (Chain Hotel) และไม่มีระบบเครือข่ายของโรงแรม พิจารณาถึงการได้มาตรฐานระดับสากลของโรงแรมถ้ามีระบบเครือข่ายโรงแรมจะช่วยให้ง่ายต่อการตัดสินใจได้เร็วมากขึ้น แต่ถ้าเป็นกรณีไม่มีระบบเครือข่ายของโรงแรมจะต้องพิจารณาจากปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ระดับดาวที่เป็นมาตรฐานโรงแรม กระบวนการให้บริการ และผลตอบรับจากลูกค้าอื่น ๆ ที่เคยเข้าพักที่มีการติชมมา การส่งเสริมการขาย เป็นต้น นอกจากนี้ความใหม่ของโรงแรมทำให้มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักในการวิจัยในครั้งนี้ด้วย ซึ่งทำให้ปัจจัยสำคัญดังกล่าวมีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักโรงแรมและรีสอร์ทของประเทศไทยตามแนวชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตกเพื่อนำไปสู่การพิจารณาปัจจัยกำหนดการเต็มใจจะจ่ายของผู้เข้าพักในลำดับต่อไป สอดคล้องกับ PSA Service and Supply (2019) ปัจจัยที่นำมาพิจารณาในการตัดสินใจมาตรฐานโรงแรม ประกอบด้วย สภาพทางกายภาพ เช่นทำเลที่ตั้ง สภาพแวดล้อม การก่อสร้าง เช่นโครงสร้างกายภาพของโรงแรม ระบบในโรงแรม การเลือกใช้วัสดุ และระบบความปลอดภัยของโรงแรม สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้าพัก เช่นของใช้ในโรงแรม มีคุณภาพและความหรูหรา เหมาะสมกับโรงแรม ช่องทางการจำหน่าย/ จองห้องพัก ผ่าน OTA Off line และ Online ผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย Website ของโรงแรม ขายผ่าน Agent Tour และผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย Facebook / line อินสตาแกรม TIKTOK การสื่อสารทางการตลาดเพื่อสร้างความแตกต่างและความได้เปรียบในการแข่งขัน โดย อาศัยสื่อโซเชียลมีเดีย Facebook / line อินสตาแกรม TIKTOK ตัวแทนจำหน่ายทางการท่องเที่ยวออนไลน์ (Online Travel Agency) สอดคล้องกับธนัญญา ลีวงศ์วัฒน์ ญัฐกันนภัส โสมทองมี (2559) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี Technology ที่ต้องให้ความสนใจเป็นอันดับแรก ๆ ได้แก่ เทคโนโลยีขั้นพื้นฐานส่วนใหญ่ในประเทศอยู่ระดับไหน ประชากรมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีมีอยู่'มาก'น้อย'แค่ไหน' ตัวอย่างเช่น การเข้าถึง Internet ของคนในประเทศ คนส่วนใหญ่ใช้ช่องทางอะไรในการเข้าถึงสื่อ ตัวอย่างเช่น จากวิกฤตการณ์โรคระบาดโควิด 19 ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภค นั่นคือการที่ผู้บริโภคหันมาสั่งซื้อสินค้า อาหาร โดยผ่านระบบแอปพลิเคชัน เช่น Grab Lineman เป็นต้น ส่งผลให้แนวโน้มการให้บริการแบบนี้ได้แบบก้าวกระโดด ฉะนั้นจากการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภค ที่หันไปสนใจสื่อออนไลน์มากขึ้น การประชาสัมพันธ์ และการจูงใจก็ควรจะมีการพัฒนาไปสู่ช่องทางที่ประชากรส่วนใหญ่ของโลกกำลังสนใจ พัฒนาไปสู่ช่องทางออนไลน์ สอดคล้องกับ Jiřina Jenčková and Josef Abrhám (2016) กล่าวว่า การเพิ่มขึ้นของอัตราการเข้าพักเฉลี่ยราคาดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่เหมาะสมในการเพิ่มอัตราการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีการจอง เพราะว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวกจากที่พักเหล่านั้น มักจะใช้วิธีการจองออนไลน์ในการจัดการเพื่อเพิ่มทั้งอัตราการเข้าพักและราคาเฉลี่ย ซึ่งจะนำไปสู่ผลกระทบเชิงบวกต่อผลลัพธ์ทางการเงินของ บริษัท และการเพิ่มรายได้ในธุรกิจการท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความเห็นของลูกค้า ทั้งในประเทศไทย และคนต่างชาติ ผู้วิจัยมีข้อเสนอต่อไปนี้

1. ทักษะด้านภาษาของพนักงาน ต้องมีการอบรมการใช้ภาษาหรือรับพนักงานที่มีทักษะด้านภาษาให้ตรงตามกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ เช่น ภาษาอังกฤษ จีน เกาหลี ญี่ปุ่น
2. พัฒนาช่องทางการรับรองห้องพักผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้นให้ครอบคลุมทุกช่องทาง ทั้ง Agoda.com Expedia.com Booking.com Tripadvisor.com Yelp.com
3. พัฒนาจุดถ่ายรูป เช็คอิน ให้ผู้ที่มาท่องเที่ยวได้มีการถ่ายรูป และเช็คอินในสื่อออนไลน์ต่าง ๆ จะส่งผลให้เกิดการประชาสัมพันธ์ส่งต่อกันเป็นทอด ๆ โดยไม่ต้องลงทุน และยังเป็นการตอบสนองเทรนของลูกค้าในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี
4. ปรับปรุงตัวอาคารห้องพัก เนื่องจากโรงแรมควีน พัทยา เป็นโรงแรมเก่าแก่ ควรจะมีการปรับปรุงและพัฒนา ซึ่งเทรนในปัจจุบัน อาจจะมีการปรับปรุงได้ออกเป็น 2 ทาง คือ 1. ปรับปรุงให้ดูทันสมัย ตอบสนองต่อนักท่องเที่ยวสมัยใหม่ 2. ปรับปรุงให้โรงแรมดูมีความวินเทจ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มคนที่ชื่นชอบรูปแบบวินเทจ
5. สร้างคอนเทนต์ทางการตลาดสู่แพลตฟอร์มทางออนไลน์ต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน ซึ่งควรมีทั้งข้อมูลโรงแรม และแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ อาจรวมถึงภูมิปัญญาท้องถิ่นของที่ระลึก วิถีชุมชน
6. เพิ่มบริการด้านต่างๆเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาใช้บริการ เช่น ทัวร์นำเที่ยวแบบวันเดย์ทริป บริการติดต่อเรือสำหรับเดินทางไปยังเกาะต่าง ๆ บริการห้องประชุม ห้องอาหาร จัดเลี้ยง คาราโอเกะ สัมมนา
7. ศึกษาวิจัยเพิ่มเติม ในเรื่องของการทำการตลาดของโรงแรมไทยในต่างประเทศ เพื่อหาวิธีการทำตลาดไปยังกลุ่มนักท่องเที่ยวคนต่างประเทศได้อย่างตรงกลุ่มเป้าหมาย

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). สถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศ. Retrieved from https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=411
- กรีดีส์กู๊ดส์ (Greedisgoods). (2018). PESTEL Analysis คือ อะไร (การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก). Retrieved from <https://greedisgoods.com/pestel>
- ชนิฐา (Kanittha). (2561). วอนแก้ปัญหาโรงแรมเถื่อน ชี้อันดับ3ดาวกระทบหนัก. Retrieved from <https://www.thaihotelbusiness.com/news->
- ดุชนิวัฒน์ แก้วอินทร์. (2562) พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้ใช้บริการโรงแรม ในเขตจังหวัดเลย. วารสารธาตุพนมปริทรรศน์, 3(2), pp.1-10.

ธัญญา ลีวงศ์วัฒน์ และณัฐกัณณภัส โสมทองมี (2559). รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา หนังสือแนะนำ และสิทธิประโยชน์การสมัครสมาชิกสมาคมโรงแรมไทย และมูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย.

กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.

มานิช หนองใหญ่ และ ยุทธศักดิ์ สุภสร. (2563). ท่องเที่ยว พัทยา ชิม หวังตลาดดาวรุ่ง “อินเดีย” ภัยอด.

Retrieved from <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/856068>

รุ่งนภา สารพิน. (2562). เทรนด์ท่องเที่ยว 2020. Retrieved from <https://www.thaipost.net/main/detail/48269>

วีรวัลย์ ปิ่นชุมพลแสง (2561). การศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ทของประเทศไทย ตามแนวชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตก. วารสารการจัดการ สมัยใหม่, 13(2), 35-50.

Jiřina Jenčková & Josef Abrahám. (2016). Smart overbooking in the accommodation facilities in the Czech Republic. *Journal of International Studies*, 9(1), 265-275.

PSA Service & Supply. (2019). ระดับดาวของโรงแรม มาตรฐานโรงแรมวัดจากอะไรบ้าง. Retrieved from <https://psasupply.com>

การวางแผนทางการตลาดสำหรับธุรกิจเครื่องรางและของขลังตามวัฒนธรรมไทยสำหรับกลุ่ม นักท่องเที่ยวอาเซียนและจีน ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

พัทธนันท์ โชคอริยพิทักษ์¹ ชนิสร่า แก้วสุวรรณ² และ สิริการย์ ธนศรีบุญยักดิ์^{3*}

¹ นักศึกษาปริญญาโท วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

² อาจารย์ประจำวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

³ นักวิชาการอิสระ, ชลบุรี

THE PLANNING FOR THAI CULTURE SACRED OBJECT SHOP FOR ASEAN AND CHINESE TOURISTS IN PATTAYA CITY, THAILAND

Pathanan ChokAriyapitak¹, Chanisara Kaeosawan² and Sirikarn Thanasribunyapak^{3*}

¹ Master's Degree Student of Graduate School of Commerce Burapha University

² Lecturer of Graduate School of Commerce Burapha University

³ Independent Scholar, Chonburi

*Corresponding author e-mail: ptn.ff@hotmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 22 มีนาคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 30 พฤษภาคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 1 มิถุนายน 2565

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความเชื่อและความศรัทธาในเครื่องรางและของขลัง ของนักท่องเที่ยวชาวอาเซียนและจีน เพื่อศึกษาถึงแผนการตลาด แผนการดำเนินงาน แผนกลยุทธ์สำหรับธุรกิจร้านเครื่องรางและของขลัง เพื่อศึกษาถึงการวางแผนทางการตลาด สำหรับธุรกิจร้านเครื่องรางและของขลัง จากนักท่องเที่ยวชาวอาเซียนและจีนในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในการวิเคราะห์และสรุปผลเพื่อศึกษาการวางแผนการตลาดสำหรับธุรกิจร้านเครื่องรางและของขลัง ตามวัฒนธรรมไทย จากกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอาเซียนและจีน ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือนักท่องเที่ยวชาวอาเซียน จำนวน 11 คน แบ่งเป็นชาวสิงคโปร์ 3 คน ชาวมาเลเซีย 3 คน และชาวจีน 5 คน ผู้ประกอบการร้านเครื่องรางและของขลัง จำนวน 6 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาดเครื่องรางและของขลัง จำนวน 1 คน

ผลจากการวิจัยพบว่า แผนการตลาด แผนการดำเนินงาน แผนกลยุทธ์สำหรับธุรกิจร้านเครื่องรางและของขลังแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านรูปแบบ แบ่งออกเป็น ความทันสมัย แฟชั่น และความสวยงาม 2. ด้านการจัดสร้าง แบ่งออกเป็น ความน่าเชื่อถือ เกียรติอาจารย์ผู้สร้าง และพุทธคุณ ที่มีลักษณะเด่น คือ มหาเสน่ห์ โชคลาภ การคุ้มครอง 3. ด้านกลุ่มลูกค้า แบ่งออกเป็น ชาวจีน ชาวอาเซียน และชาวไทย ซึ่งมี 2 กลุ่ม ประกอบด้วยกลุ่มวัยทำงานและวัยรุ่น 4. ด้านสถานที่ขาย แบ่งออกเป็น รูปแบบออนไลน์ คือ ไลน์ เถา

เป้า อินสตาแกรม เฟสบุ๊ก และการการันตีรับประกันสินค้า รูปแบบหน้าร้าน คือ การตกแต่งร้านให้ดูน่าเชื่อถือ มีจุดขายสินค้าที่ชัดเจน และมีการการันตีรับประกันสินค้า การวางแผนทางการตลาดสำหรับธุรกิจร้านเครื่องรางและของขลัง มีความเชื่อและความศรัทธาที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ การเชื่อมโยงกับวัฒนธรรมและการดำเนินชีวิต การวางแผนทางการตลาดของธุรกิจร้านเครื่องรางและของขลังแนวแฟชั่นมีกลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่ชอบตามกระแสนิยม การสื่อสารเรื่องความศรัทธาผ่านโซเชียลมีเดีย

คำสำคัญ : เครื่องราง ของขลัง ท่องเที่ยว วัฒนธรรมไทย

Abstract

The purpose of this research is to study belief and faith in sacred object of Asean and Chinese tourists to study the marketing plan action plan Strategic plan for sacred object shop to study the planning for Thai culture sacred object shop from Asean and Chinese tourists in Pattaya, Thailand. This research is a qualitative research by in-depth interview. In analyzing and summarizing the results to study the Planning for sacred object shop according to Thai culture from the group of Asean and Chinese tourists in Pattaya, Thailand. The sample group in the research was 11 Asean tourists, divided into 3 Singaporeans, 3 Malaysians and 5 Chinese nationals, 5 sacred object shop owners, 1 sacred object specialist.

The results of the research found that believe and faith, marketing plans, operational plans Strategic Plans and Planning As for the sacred object shop it is divided into 4 areas, consisting of form aspects, which are divided into modernity, fashion and beauty. In terms of construction, it is divided into reliability. Master builders and Buddhist monks whose distinctive characteristics are great charm fortune and protection. Customer groups are divided into Chinese Asean and Thai people. Which have 2 groups, consisting of working age groups and teenagers. The place of sale is divided into online formats, namely line Taobao, Instagram, Facebook and product warranty. Storefront style is to decorate the store to look credible. There is a clear selling point and a guarantee for the product. The Plainning for amulet and talisman business Have faith and faith that is the anchor of the mind connection with culture and life The Planning of the fashion amulet and talisman business is targeted at the new generation who like to follow the trend. Communicating on Faith through Social Media.

Keywords: Amulet, Talisman, Travel, Thai Culture

ความเป็นมาและความสำคัญของงานวิจัย

คนไทยนอกจากจะนับถือพระพุทธศาสนาและศาสนาอื่น ๆ แล้ว ยังมีความเชื่อเรื่องผี วิญญาณ ไสยศาสตร์ โชคลาง อาถรรพ์ เทพเจ้า บุญ บาป กรรม ฯลฯ ซึ่งคติความเชื่อดังกล่าวมี ความหมายต่อวิถีชีวิต ตลอดจนแบบแผนในการดำเนินชีวิตของคนไทย (อิทธิราชย์ นันชนันตี, 2559) ความเชื่อเกี่ยวกับภูตผีปีศาจ โชคลางและการบนบานยังคงแทรกซึมอยู่ในคนไทยทุกยุคทุกสมัย ซึ่งความเชื่อต่าง ๆ เหล่านี้มีมาตั้งแต่อดีตและผ่านการถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่นจนมาถึงปัจจุบัน แต่ความเชื่อในเรื่องของอำนาจเครื่องรางและของขลังของผู้คนในสังคมยังคงมีอยู่ มีความเชื่อว่าเครื่องรางและของขลังจะช่วยบันดาลสิ่งที่ดีที่ผู้ที่มีความศรัทธาต้องการนั้นให้กลายเป็นจริงได้ และยังช่วยในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น อีกทั้งยังเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้คนในสังคมอีกด้วย เนื่องจากสังคมไทยในสมัยก่อนมีความเชื่อ ความศรัทธา และการนับถือสิ่งศักดิ์สิทธิ์ โดยได้รับอิทธิพลจากศาสนาพราหมณ์ ในการนับถือเทพ ซึ่งสาเหตุสำคัญที่ผู้คนมีความเชื่อในอำนาจเครื่องรางและของขลัง เกิดขึ้นจากความกลัวด้านภัยพิบัติ ภูตผี วิญญาณ และความต้องการ ทั้งด้านการเงิน การงาน ความรัก และโชคลาภ

จากที่กล่าวมาข้างต้นนั้น เห็นได้ว่าศาสนามีบทบาททางด้านจิตใจ ความเชื่อ ความศรัทธาของผู้คนในสังคม มีความเชื่อมโยงต่อระบบเศรษฐกิจและการเมือง และยังมีบทบาทในวัฒนธรรมของสังคมไทย ผู้คนในสังคมจึงค่อนข้างมีความเชื่อถือในเรื่องของเครื่องรางและของขลังว่าวัตถุเหล่านี้มีอำนาจศักดิ์สิทธิ์จะช่วยบันดาลสิ่งที่ดีที่ผู้ที่มีความศรัทธาต้องการ เพื่อให้ประสบความสำเร็จ ช่วยปกป้องจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและไม่ได้เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ทำให้เกิดการพัฒนาเครื่องรางและของขลังเป็นสินค้าที่มีมูลค่าและสร้างกำไรอีกด้วย (ถวัลรัตน์ กัลยาณกิจ และ ธาตรี ใต้ฟ้าพูล, 2558)

จากการศึกษาเกี่ยวกับการสร้างแบรนด์ของวัตถุมงคล: สายประคำแฟชั่นและความเชื่อมโยงของศาสนาและการค้า (When sacred objects go brand : fashion rosaries and the contemporary linkage of religion and commercially) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาย เพศหญิงและเพศที่สามเกี่ยวกับเรื่องความเชื่อในการใช้งานลูกประคำ และความสัมพันธ์ระหว่างลูกประคำกับแฟชั่นและสื่อ โดยผลการวิจัยสามารถแบ่งความเชื่อออกได้เป็นสองมุมมอง ในมุมมองแรกเป็นเรื่องของความเชื่อในศาสนา การสวดมนต์ในพิธีกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในกิจวัตรประจำวันทั้งในช่วงเวลาเช้า เวลาก่อนนอนหรือเมื่อนึกถึงลูกประคำยังเป็นสัญลักษณ์ตัวแทนของศาสนา เพราะมีความเชื่อว่าการใช้ลูกประคำจะสามารถทำให้ผู้สวมใส่ได้เข้าใกล้พระเจ้าและช่วยให้ระลึกถึงผู้ที่ล่วงลับไปแล้ว แต่ในอีกมุมมองหนึ่งระบุว่าลูกประคำเป็นเครื่องประดับแฟชั่น ไม่ใช่วัตถุศักดิ์สิทธิ์ เพราะผู้ที่สวมใส่คิดว่าการใส่ลูกประคำจะช่วยเสริมให้ตนเองดูดีขึ้น และต้องการให้ผู้อื่นจ้องมองที่ตนเอง ลูกประคำเป็นเครื่องมือสำหรับการส่งเสริมความเชื่อทางคริสต์ศาสนา โดยมีการปรับให้เข้ากับในแต่ละท้องถิ่น ผู้ที่ใช้ลูกประคำมักจะมีความสัมพันธ์ระหว่างขนบธรรมเนียมประเพณีกับศาสนา โดยความศักดิ์สิทธิ์จะเป็นเรื่องราวที่มีส่วนช่วยให้คุณภาพของลูกประคำนั้นเป็นที่ต้องการในตลาด มีประสิทธิภาพสูงในการดึงดูดวัฒนธรรมที่มีอำนาจเปลี่ยนแปลง เมื่อลูกประคำแฟชั่นไม่ได้มีความสำคัญแคใน

นิตยสารและสถานที่ท่องเที่ยวในเวลากลางคืน ลูกประคำจะมีส่วนช่วยจะหยุดกิริยาที่ไม่ดีลงไป ซึ่งส่งผลดีสำหรับโลกแห่งจิตวิญญาณ (Diego, Stefania, Gary, & Robert, 2012)

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินิยมมาบูชา และเช่าพระเครื่อง เครื่องรางและของขลัง เพราะต้องการหาที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ และเพื่อปกป้องคุ้มครองตนเอง ทั้งทางศาสนาและไสยศาสตร์ ทำให้มีความเชื่อเรื่องเทพเจ้า การทำให้เทพเจ้าพอใจโดยการทำพิธีกรรม การบูชาและการบวงสรวง จึงก่อให้เกิดศาสนา โดยศาสนาและไสยศาสตร์ยังมีความเกี่ยวข้องกันตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ไสยศาสตร์ที่แฝงอยู่ในศาสนา และไสยศาสตร์ที่ไม่แฝงอยู่ในศาสนา ศาสนาที่ไสยศาสตร์มีความเกี่ยวข้องกันเกิดจากความเชื่อของมนุษย์ตั้งแต่ในอดีต ถึงแม้จะมีการปรับปรุงและพัฒนาศาสนาแต่ไสยศาสตร์ยังคงมีความเกี่ยวข้อง เช่น ศาสนาฮินดู เป็นต้น เดิมศาสนาพุทธเป็นศาสนาที่ไม่มีไสยศาสตร์แฝง แต่เมื่อศาสนาพุทธได้เผยแพร่ศาสนาไปในประเทศที่นับถือศาสนาฮินดู ได้แก่ ประเทศกัมพูชา ประเทศพม่า เป็นต้น ศาสนาพุทธจึงรับไสยศาสตร์มาเป็นส่วนหนึ่ง ตัวอย่างเช่น การขึ้นบ้านใหม่ เจิมรถยนต์ใหม่ จะมีการเจิมป้าย เจิมรถยนต์เพื่อเสริมความเป็นสิริมงคลให้แก่ผู้เป็นเจ้าของ โดยผู้คนมีความเชื่อว่าเครื่องรางและของขลังเหล่านี้ จะช่วยส่งเสริมด้านการเงิน เพื่อให้ค้าขายดี ซื้อง่ายขายคล่อง ร่ำรวย ธุรกิจมีความเจริญรุ่งเรือง ช่วยส่งเสริมด้านเสน่ห์เมตตามหานิยม มีเสน่ห์ต่อผู้ที่พบเห็น ผู้คนเมตตาและเอ็นดู

สภาพทั่วไปเกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจพระเครื่อง โดยราคาค่านิยมพระเครื่องจากนิตยสารและเว็บไซต์ มีราคาค่านิยมตั้งไว้เริ่ม 500 บาท ซึ่งเป็นพระเหรียญที่สร้างใหม่ไปถึงราคาค่านิยม 55 ล้านบาทหรือรวม 5 องค์ ไม่ต่ำกว่า 250 ล้านบาท โดยปัจจัยที่ใช้ตัดสินใจซื้อหรือเช่าพระเครื่อง คือความเก่าแก่ของพระเครื่อง ความหายากของพระเครื่อง ความเป็นพระเครื่องแท้ สภาพของพระเครื่อง มีรูปลักษณะพระเครื่องต้องไม่มีรอยหัก บิ่น ใด ๆ ปรากฏขึ้น รวมทั้งพิธีกรรมและเรื่องราวพระเครื่อง เป็นพิธีกรรมหรือความขลังในทางไสยศาสตร์ ความเชื่อในแง่ของอิทธิฤทธิ์ปาฏิหาริย์ ถ้าเคยเกิดเหตุอัศจรรย์ใด ๆ กับผู้ที่สวมใส่พระเครื่องนั้นจะทำให้ความนิยมซื้อหามากขึ้น (อภิรักษ์ จันตะนี, 2559) นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่นิยมบูชาเครื่องรางและของขลังที่มีรูปร่างแปลกตา มีความโดดเด่น มีความแตกต่างจากผู้อื่น เครื่องรางและของขลังต้องใส่กรอบเบรียบร้อยและสามารถสวมหรือใส่ได้ทันที เครื่องรางและของขลังต้องมีคาถาสำหรับการบูชา เพื่อเสริมความเป็นสิริมงคลและความสมปรารถนาแก่ผู้สวมใส่ พระเกจิอาจารย์ผู้สร้าง ต้องมีชื่อเสียง ระบุปีและจำนวนที่สร้างอย่างชัดเจน คนจีนส่วนใหญ่นิยมบูชาเครื่องรางและของขลังที่ช่วยด้านหน้าที่การงาน ด้านการทำมาค้าขาย ด้านความรัก ความเมตตา และด้านโชคลาภ จากการเสี่ยงโชคอีกด้วย ตัวอย่างเช่น จากสถานการณ์ในปัจจุบันในปี พ.ศ. 2563 นี้ ได้มีเครื่องรางและของขลังที่จัดทำขึ้น จากกลุ่มผู้ศรัทธารายการช่องส่องผี ได้จัดสร้างหลวงปู่ทวด รุ่นหลังกรรอนขึ้น เปิดให้ประชาชนผู้ที่สนใจเช่าบูชาในราคา 199 บาท ปรากฏว่าได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ทำให้ผู้ที่ศรัทธาที่ยังไม่มี มีความต้องการเช่าบูชาในอัตราซื้อขายเปลี่ยนมือถึง 850 บาท ในระยะเวลา เพียง 2-3 เดือน (พิระพงษ์ ยงประเดิม, 2563) ซึ่งจะเห็นได้ว่าถ้าเกิดความศรัทธาในเครื่องรางและของขลังใด แม้ราคาจะสูงขึ้นกว่าเดิมถึง 5 เท่าตัว ผู้ศรัทธาก็ยังนิยมบูชา เพื่อให้ได้มาเพื่อการครอบครอง

ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าการทำธุรกิจพระเครื่องมีความสำคัญและสามารถสร้างรายได้ให้ผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี โดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีพื้นที่ดำเนินการวิจัยเป็นพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีเนื่องจากเมืองพัทยา ในจังหวัดชลบุรี เป็นเมืองที่มีนักท่องเที่ยวอาเซียนและจีนมากกว่าอำเภออื่น ๆ ในจังหวัดชลบุรีที่เป็นกลุ่มเป้าหมายสำคัญของผู้ทำธุรกิจพระเครื่อง ซึ่งงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการทำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงแผนการตลาด แผนการดำเนินงาน แผนกลยุทธ์สำหรับธุรกิจร้านเครื่องรางและของขลัง
2. เพื่อศึกษาถึงการวางแผนทางการตลาด สำหรับธุรกิจร้านเครื่องรางและของขลัง จากนักท่องเที่ยวอาเซียนและจีนในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในการวิเคราะห์และสรุปผลเพื่อศึกษาการวางแผนทางการตลาดสำหรับธุรกิจร้านเครื่องรางและของขลังตามวัฒนธรรมไทย จากกลุ่มนักท่องเที่ยวอาเซียนและจีน ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการเลือกนักท่องเที่ยวชาวอาเซียนและจีน ผู้ประกอบการร้านเครื่องรางและของขลัง และผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาดเครื่องรางและของขลัง ใช้วิธีการสุ่มเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก จนกระทั่งข้อมูลอิ่มตัว

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ

สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวอาเซียนและจีน ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ

1. นักท่องเที่ยวชาวอาเซียน ซึ่งผู้วิจัยสัมภาษณ์จนข้อมูลอิ่มตัว ได้จำนวนทั้งหมด 11 คน แบ่งเป็น ชาวสิงคโปร์ 3 คน ชาวมาเลเซีย 3 คน และชาวจีน 5 คน เนื่องจากสัดส่วนของนักท่องเที่ยวที่สนใจเครื่องรางและของขลังตามวัฒนธรรมไทยนั้น นักท่องเที่ยวชาวสิงคโปร์ ชาวมาเลเซีย และชาวจีนมีสัดส่วนเปอร์เซ็นต์ที่สูงมากกว่าประเทศอื่น ๆ ในประเทศอาเซียนและประกอบกับนักท่องเที่ยวทั้ง 3 ประเทศนี้มีกำลังการซื้อที่สูง

2. ผู้ประกอบการร้านเครื่องรางและของขลัง จำนวน 6 คน
3. ผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาดเครื่องรางและของขลัง จำนวน 1 คน

ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

ในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Literature Review) ซึ่งมีแนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจเครื่องรางและของขลังในประเทศไทย
2. ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม (นักท่องเที่ยวชาวอาเซียน ผู้ประกอบการร้านเครื่องรางและของขลัง และผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาดเครื่องรางและของขลัง)
3. สรุปผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยพิจารณาประเด็นหลัก (Major Themes) และแบ่งเป็นประเด็นย่อย (Sub-themes) ตามแนวคำถามตามเนื้อหาที่กำหนดไว้ จากนั้นทำการนับความถี่ของคำหรือข้อความที่จำแนกไว้ภายใต้ระบบการจำแนกที่กำหนดไว้ หลังจากนั้นทำการวิเคราะห์เชื่อมโยง สรุปบรรยายข้อมูลที่จำแนกได้ อ้างอิงไปสู่ข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวกับการวางแผนทางการตลาดสำหรับธุรกิจเครื่องรางและของขลังตามวัฒนธรรมไทย สำหรับหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวอาเซียนและจีน ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

หมายเหตุ: เนื่องจากเกิดเหตุการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้นักท่องเที่ยวชาวอาเซียนและจีนไม่สามารถเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยได้ ผู้วิจัยจึงปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาและมีความเห็นว่าควรเปลี่ยนการสัมภาษณ์เป็นแบบออนไลน์แทนการสัมภาษณ์ปกติ

ผลการศึกษาวิจัย

กลุ่มที่ 1 นักท่องเที่ยว

ด้านความเชื่อ ความเชื่อทางพระพุทธศาสนาความเกี่ยวข้องกับเครื่องรางและของขลัง คือ เครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ มีพุทธคุณด้านเมตตามหานิยม โดยลักษณะไม่มีข้อบังคับหรือรูปแบบที่จำเพาะเจาะจง โดยการตัดสินใจในการคัดเลือกหา เช่าบูชา เครื่องรางของขลัง จะพิจารณาจากความเชื่อถือเป็นหลัก โดยมีความเชื่อในเรื่องผีสงเทวดาจะส่งผลต่อความศักดิ์สิทธิ์ของเครื่องรางของขลัง และมักจะมีการแนะนำจากการดูโหราศาสตร์เป็นองค์ประกอบในการเช่าบูชา

ด้านความเชื่อต่อวัตถุมงคล ความเชื่อและศาสนาทำให้เกิดความอดทน อดกลั้น ไม่ค่อยเป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้งทางการเมืองและสังคมโดยรวม ศาสนาทุกศาสนาในประเทศไทย ล้วนสอนให้คนเป็นคนดี ปล่อยวาง มีสติ มีสมาธิ มีปัญญา มองรอบด้านอย่างเป็นกลางและปล่อยวาง ทุกอย่างอยู่ในขอบเขตเชื่อมั่นในกฎแห่งกรรม อิทธิพลที่ส่งผลต่อสถาบันสำคัญ ๆ ต่าง ๆ ตามแต่ละศาสนานั้น ๆ

ประเภทของเครื่องรางและของขลังในปัจจุบันเครื่องรางและของขลังเป็นที่นิยมของตลาดไม่น้อยไปกว่ากัน โดยเครื่องรางและของขลังจะต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ เครื่องรางจะต้องเป็นของที่นับถือว่าสามารถป้องกันภัยอันตรายได้ ยิ่งไม่ออก ฟันไม่เข้า ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่มองเห็นหรือสิ่งที่มองไม่เห็น ซึ่งของที่นำมาเป็นเครื่อง รางนั้นล้วนแล้วแต่เป็นวัตถุมงคล และได้ผ่านการปลุกเสกหรือการทำพิธีกรรม เพื่อความเข้มขลังในการปกป้องคุ้มครองให้กับครอบครัวงูษาได้ ของขลัง จะต้องเป็นของที่ถือว่าศักดิ์สิทธิ์ มีพุทธคุณของครูบาอาจารย์ มีพลังหรืออำนาจที่อาจบันดาลให้เป็นไปได้สมประสงค์ บันดาลให้สิ่งต่าง ๆ เป็นไปตามคาดหวัง สำเร็จและลุล่วงไปได้ด้วยดี หรืออาจบันดาลสิ่งที่ต้องประสงค์สำเร็จได้ โดยความสนใจของเครื่องรางและของขลัง ที่น่าสนใจสำหรับลูกค้า คือ ด้านการคุ้มครอง ด้านโชคลาภ และด้านมหาเสน่ห์หรือเมตตามหานิยม เครื่องรางและของขลังที่น่าสนใจจะต้องมีลักษณะเป็นเครื่องสวม เครื่องคาด เครื่องฝัง และเครื่องอม วัตถุที่ใช้ในการสร้าง ประกอบไปด้วย โลหะ ผง ดิน เขี้ยวสัตว์ เขาสัตว์ หนังสัตว์ เล็บสัตว์ งาสัตว์ และผ้าทอทั่วไป มีรูปร่างเพศผู้ชาย เพศผู้หญิง สัตว์ต่าง ๆ และรูปร่างอื่น ๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับชั้น ประกอบด้วย เครื่องรางชั้นสูง เครื่องรางชั้นต่ำ และเครื่องรางที่แบบแขวน โดยการส่งเสริมนั้น จะต้องมีการส่งเสริมการงาน การเงิน เสน่ห์/ เมตตามหานิยม ความรัก ความแคล้วคลาดปลอดภัย อำนาจบารมี ชื่อเสียงเกียรติยศ และการเจรจา ค้าขาย

ด้านเครื่องรางและของขลังที่เกี่ยวกับแฟชั่น การที่เครื่องรางและของขลังในวัฒนธรรมไทย จะสามารถนำไปใช้สวมใส่เป็นแฟชั่นได้นั้น จะต้องมีการวิวัฒนาการปรับปรุง และออกแบบให้เครื่องรางออกมาสวยงาม

ด้านการวางแผนการตลาดสำหรับธุรกิจร้านเครื่องรางและของขลัง กลุ่มลูกค้าที่เป็นกลุ่มลูกค้าหลักสำหรับธุรกิจร้านเครื่องรางและของขลัง คือ คนที่มีความศรัทธาเชื่อมั่น และคนที่ชอบเก็บสะสมวัตถุมงคล กลุ่มลูกค้าที่เป็นกลุ่มลูกค้าหลักสำหรับธุรกิจร้านเครื่องรางและของขลังประเภทแฟชั่น คือ กลุ่มวัยรุ่น คนรุ่นใหม่ และกลุ่มคนทำงาน การสร้างคุณค่าที่แตกต่างเหนือกว่าคู่แข่งสำหรับธุรกิจร้านเครื่องรางของขลัง คือ การสรรหาวัตถุมงคลให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมการบริโภคของคนในสังคมปัจจุบัน จุดเด่นของร้านเครื่องรางและของขลังวัฒนธรรมไทย คือ พระผู้ปลุกเสกเป็นเกจิอาจารย์ชื่อดัง ผสานคุณค่าระหว่างวัตถุมงคลแบบเก่ากับเรื่องของแฟชั่นสมัยนิยม

กลุ่มที่ 2 ผู้ประกอบการและผู้เชี่ยวชาญ

การวางแผนทางการตลาด สำหรับธุรกิจร้านเครื่องรางและของขลังประกอบด้วยจุดแข็งสำหรับธุรกิจร้านค้าเครื่องรางของขลังในเมืองพัทยา คือความน่าเชื่อถือของร้านค้า การให้บริการอย่างเต็มที่ จุดอ่อนสำหรับธุรกิจร้านค้าเครื่องรางของขลังในเมืองพัทยา คือมีต้นทุนทางการเงินที่สูง การเสียโอกาสทางธุรกิจเพราะต้องลงทุนกับเครื่องรางเป็นจำนวนมาก โอกาสสำหรับธุรกิจร้านค้าเครื่องรางของขลังในเมืองพัทยา คือ การใช้ระบบออนไลน์เพื่อเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านเครื่องรางของขลัง พัทยาเป็นเมืองใหญ่ และมีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก อุปสรรคสำหรับธุรกิจร้านค้าเครื่องรางของขลังในเมืองพัทยา คือ สภาพเศรษฐกิจโดยรวมที่ชะลอตัวลง และเกิดโรคระบาดโควิด 19 คุณลักษณะเครื่องรางและของขลังที่ผู้บริโภคให้ความสนใจ ประกอบด้วย ความศักดิ์สิทธิ์และพุทธคุณ รวมถึงการออกแบบที่สวยงาม ร้านค้าเครื่องรางและของขลังควรมี

ช่องทางการจัดจำหน่าย เพื่อเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ประกอบด้วยผ่านระบบออนไลน์ ผ่านระบบออฟไลน์ (มีหน้าร้านค้า) ช่องทางการจัดจำหน่ายที่สามารถสร้างยอดขาย/ ผลตอบแทนได้สูงสุด ได้แก่ เฟสบุ๊ก ไลน์ และการส่งจองจากร้านค้า การสื่อสารทางการตลาดของเครื่องรางและของขลังที่เหมาะสม ประกอบด้วย มีการจัดโปรโมชั่นครั้งเป็นคราวเพื่อสร้างยอดขายและมีการให้ความรู้แก่ลูกค้า ราคาเครื่องรางและของขลังควรอยู่ในช่วง ต่ำกว่า 1000 บาท

การตลาดตามกลุ่มเป้าหมาย ตลาดของร้านเครื่องรางและของขลังวัฒนธรรมไทย สามารถแบ่งเป็น ตลาดกลุ่มประกอบด้วยชาวไทยที่เป็นนักธุรกิจ ชาวไทยที่เป็นข้าราชการ ชาวไทยที่เป็นนักศึกษา ชาวต่างชาติที่เป็นชาวเอเชีย ชาวอาเซียน กลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักของร้านเครื่องรางและของขลังวัฒนธรรมไทย ควรเป็นกลุ่ม นักท่องเที่ยวชาวจีน นักท่องเที่ยวชาวอาเซียน การกำหนดวางตำแหน่งของสินค้าร้านเครื่องรางและของขลังวัฒนธรรมไทย ควรมีการกำหนดตำแหน่งของร้านให้มีเอกลักษณ์เฉพาะ ตัวซึ่งสร้างความแตกต่างกัน

สภาวะแวดล้อมในการแข่งขันทางธุรกิจ โอกาสของการเกิดคู่แข่งรายใหม่ในตลาดเครื่องรางและของขลังในวัฒนธรรมไทยมีระบบการขายออนไลน์ และการเปิดร้านค้าได้ง่ายโดยใช้ทุนไม่มาก อำนาจในการต่อรองของผู้ผลิตเครื่องรางของขลังที่มีต่อธุรกิจร้านเครื่องรางและของขลังมี ความศรัทธาในผู้ปลูกเสกวัตถุมงคล และการยอมรับถึงการได้รับความนิยม อำนาจต่อรองของผู้ซื้อเครื่องรางของขลังวัฒนธรรมไทย คือ การมีคุณค่าที่เกิดจั้งการจัดสร้างในเวลานานมาแล้ว สินค้า/บริการที่สามารถทดแทนเครื่องรางและของขลังวัฒนธรรมไทย ประกอบด้วย สร้างจากวัตถุดิบตำรับย่อมมีความน่าสนใจและราคาที่สูงกว่า และไม่สามารถทดแทนกันได้ การแข่งขันในธุรกิจร้านค้าเครื่องรางและของขลังวัฒนธรรมไทย ในเมืองพัทยา คือ เทียวชมวัดแล้วบูชาวัตถุมงคลกลับไป

ด้านความเชื่อ ความเชื่อทางพระพุทธศาสนา คือ การทำความดีและเชื่อในกฎแห่งกรรม โดย สามารถดึงความเชื่อทางพุทธศาสนา มาปิดเป่าจากสิ่งที่ไม่ดี คื้มครองให้แคล้วคลาดปลอดภัย และด้านมหาอุตม์คังกระพันชาตรี เครื่องรางที่แม้จะเป็นของเก่าแต่ก็นำมาประยุกต์ให้ทันสมัย เครื่องรางของขลังแม้ป้องกันสิ่งชั่วร้ายแต่ก็ประยุกต์ให้สวยงามนำมาประดับตกแต่งเพื่อใช้พกติดตัว และ นำมาเป็นเครื่องประดับเช่น สร้อยคอ สร้อยข้อมือ แฟชั่นตามแบบสมัยนิยม และนวัตกรรมใหม่ ๆ

ประเภทของเครื่องรางและของขลัง คุณสมบัติที่น่าสนใจของเครื่องรางและของขลัง ด้านการคุ้มครอง ด้านโชคลาภ และด้านมหาเสน่ห์หรือเมตตามหานิยม ความสนใจเครื่องรางของขลังที่มีพุทธคุณด้านโชคลาภ พุทธคุณด้านคงกระพัน พุทธคุณด้านแคล้วคลาด พุทธคุณด้านมหาอำนาจ และพุทธคุณด้านเมตตามหานิยม เครื่องรางและของขลังที่เกี่ยวกับแฟชั่น เครื่องรางและของขลังแนวแฟชั่น เป็นที่ต้องการของตลาด จะต้องมีการกระแสนิยมและการเลียนแบบเน็ตไอดอลดารานักร้อง รูปทรงที่สวยงามทันสมัย และการประยุกต์ได้หลายรูปแบบ

การวางแผนทางการตลาดสำหรับธุรกิจร้านเครื่องรางและของขลัง มีความเชื่อและความศรัทธาที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ การเชื่อมโยงกับวัฒนธรรม และการดำเนินชีวิต การวางแผนทางการตลาดของธุรกิจร้าน

เครื่องรางและของขลังแนวแพชั่นมีกลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่ชอบตามกระแสนิยม การสื่อสารเรื่องความศรัทธาผ่านโซเชียลมีเดีย

ความนิยมเครื่องรางและของขลังไทยในกลุ่มประเทศอาเซียนและจีน ตลาดชาวอาเซียน และจีน เป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของร้านเครื่องรางและของขลัง ความเชื่อที่คล้ายคลึงกับคนไทย บูชาเพื่อเป็นของฝากสำหรับญาติพี่น้องเพื่อนฝูง

กลุ่มที่ 3 ผู้เชี่ยวชาญ

การวางแผนทางการตลาดของธุรกิจร้านเครื่องรางและของขลังตามแนวแพชั่น ปัจจุบันผู้คนที่ให้ความสนใจเกี่ยวกับเครื่องรางของขลังกันอย่างแพร่หลาย โดยมีโอกาสได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้าที่ซื้อได้ ประกอบกับด้วยสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันซึ่งตกต่ำลง ส่งผลทำให้คนส่วนใหญ่ต้องการกำลังใจ ในการต่อสู้เพื่อฝ่าฟันกับสภาพเศรษฐกิจ จึงต้องการเครื่องรางและของขลัง เพื่อใช้เป็นสิ่งที่ยึดเหนี่ยวจิตใจและเสริมสร้างกำลังใจ เพื่อที่จะต่อสู้ในชีวิต อุปสรรคคือความเชื่อใจและศรัทธาในตัวของผู้มีวิชานี้ จุดแข็ง คือ ธุรกิจนี้มีความจำกัในด้านของแหล่งผลิตที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่มีอยู่จำนวนไม่มากนัก จุดอ่อน คือ ส่วนแบ่งการตลาดที่ชัดเจน และทำให้แย่งคู่แข่งจากเจ้าตลาดได้ยาก รูปแบบผลิตภัณฑ์ที่ดีและน่าใช้สำหรับผู้บริโภคที่เข้าได้กับโดยเฉพาะคนรุ่นใหม่ในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี แต่ในทางกลับกัน คุณสมบัติก็มีส่วนสำคัญมากพอกับรูปแบบที่สวยงาม ช่องทางจำหน่ายออนไลน์ ที่สำคัญ ได้แก่ เว็บไซต์สินค้า เฟสบุ๊ก อินสตาแกรม ไลน์ เป็นต้น โปรโมชันต้องเป็นที่ดึงดูดใจให้กับลูกค้า และทำให้รู้สึกคุ้มค่า ราคาจะต้องมีคุณค่ากับตัวมันเอง

การตลาดตามกลุ่มเป้าหมายต้องขยายส่วนแบ่งตลาดให้เป็นวงกว้าง โดยใช้รูปแบบออนไลน์เป็นเครื่องมือ กลุ่มเป้าหมายจะมีแบ่งออกเป็น กลุ่มคนทำงานหนุ่มสาวซึ่งมากที่สุด อายุช่วง 25-35 ปี และกลุ่มนักธุรกิจซึ่งเป็นกลุ่มที่มั่นคง อายุช่วง 35-60 ปี ปัจจัยการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ทางการตลาด ประกอบด้วย 1. คุณสมบัติของเครื่องรางตามความต้องการของลูกค้า 2. การวางสินค้าที่มีความพรีเมียมในกลุ่มลูกค้าชั้นธุรกิจ 3. สินค้าที่ดึงดูดลูกค้ากลุ่มวัยรุ่น วัยกลางคน วัยธุรกิจ ซึ่งตลาดเครื่องรางและของขลังตามแนวแพชั่นเป็นตลาดเฉพาะเป็นตลาดที่ใช้การบอกปากต่อปากได้ผลดีที่สุด

ตำแหน่งของสินค้าในตลาด การกำหนดราคาสินค้าจะมีการกำหนดจากคุณภาพหรือคุณสมบัติและชื่อเสียงเป็นสิ่งสำคัญ โดยคุณสมบัติของเครื่องรางของขลังมีมากมายครอบคลุมแทบทุกด้าน ซึ่งวัฒนธรรมไทยที่ลูกค้านิยมมักจะเป็นในด้านส่งเสริมการทำงานและการเงิน ส่งเสริมเรื่องความแคล้วคลาดปลอดภัย ส่งเสริมเรื่องความรัก ผู้เช่าจะดำเนินการเช่าเพื่อ 1. การนำไปบูชา 2. นำไปเจิมตามที่ต้องการ 3. ของสะสม 4. เสริมโชค 5. กันสิ่งไม่ดี 6. พกพาไว้เสริมโชคหรือเรียกทรัพย์ และอีกมากมายหลายรูปแบบ เครื่องรางและของขลังที่เป็นที่นิยมมักจะเป็นเครื่องรางที่มีอำนาจของพระพุทธรูป พระธรรมคุณ พระสังฆคุณ ซึ่งส่วนใหญ่มักเป็นเหรียญของครูบาอาจารย์หรือเป็นพระที่เป็นที่นิยมศรัทธา บูชาที่มีชื่อเสียง ในประเทศไทย การให้บริการแก่ลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ต้องซื้อใจลูกค้าได้ จึงจะได้รับความเชื่อถือ

สภาวะแวดล้อมในการแข่งขันทางธุรกิจ ด้านโอกาส คือ การขายในระบบออนไลน์ เครื่องรางนั้นต้องได้รับการรีวิวที่มากพอและมีคุณสมบัติเป็นไปตามจริง อำนาจต่อรองหากว่าสินค้าที่เราเป็นเอกลักษณ์ที่หาได้

ยากในตลาดและเป็นตัวของตัวเองมากพอที่จะดึงดูดลูกค้าได้และไม่สามารถหาซื้อที่อื่นได้อีก การต่อรองของผู้ซื้อคือจำนวนการผลิตของเครื่องราง ที่หากมีมากนั้นก็อาจจะทำให้มีการต่อรองมากขึ้น ไม่มีสินค้าทดแทนเครื่องรางของขลังได้ เมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยว และลูกค้าเป็นชาวต่างชาติก็มี เพราะฉะนั้นเอกลักษณ์และความหลากหลายตามความต้องการลูกค้าจึงสำคัญ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ความเชื่อและความศรัทธาในเครื่องรางและขลัง ของนักท่องเที่ยวชาวอาเซียนและจีน ความเชื่อและศาสนาทำให้เกิดความอดทน อดกลั้น ไม่ค่อยเป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้งทางการเมืองและสังคมโดยรวม ศาสนาทุกศาสนาในประเทศไทย ล้วนสอนให้คนเป็นคนดี ปลอ่ยกวาง มีสติ มีสมาธิ มีปัญญา มองรอบด้านอย่างเป็นกลางและปลอ่ยกวาง ทุกอย่างอยู่ในขอบเขตเชื่อมั่นในกฎแห่งกรรม อิทธิพลที่ส่งผลต่อสถาบันสำคัญ ๆ ต่าง ๆ ตามแต่ละศาสนานั้น ๆ เพราะแต่ละศาสนามีกฎระเบียบประเพณีที่ถือปฏิบัติแตกต่างกัน สอดคล้องกับ Spiggle, 1986 ที่ว่าความเชื่อและศาสนาทำให้เกิดความอดทน อดกลั้น ไม่ค่อยเป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้งทางการเมืองและสังคมโดยรวม ตัวอย่างเช่น ในขณะที่สวดมนต์ โดยการใช้ลูกประคำเพื่อกำหนดจิตอยู่กับบทสวดนั้น เป็นการฝึกความอดทน อดกลั้น ต่ออุปสรรคหรือสิ่งเร้า ถือได้ว่าเป็นการแสดงความจริงรักภักดีต่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ศาสนานั้น ๆ เมื่อสังคมเปลี่ยนแปลง มีปัญหาใหม่ ๆ เกิดขึ้น ศาสนาย่อมมีส่วนช่วยแก้ไขหรือทำให้ปัญหาซับซ้อนขึ้นได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับผู้นำไปใช้ทำให้เกิดความเชื่อตามนั้นอาจจะให้เห็นได้ในรูปของข้อห้ามข้อปฏิบัติต่าง ๆ ตลอดจนแนวการดำเนินชีวิตในสังคม เมื่อสังคมมีการเปลี่ยนแปลงหรือมีปัญหาใหม่ ๆ เกิดขึ้น ศาสนาและความเชื่อย่อมมีส่วนทั้งในการแก้ไขให้ดีขึ้น สอดคล้องกับ Muniz and Schau (2005) วัฒนธรรมประเพณีต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องประสานกันไปอย่างแยกไม่ออก การที่จะเข้าใจและเข้าถึงสภาพความคิดของคนในสังคมนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องเข้าใจลักษณะความเชื่อและศาสนาของสังคมนั้นด้วย สอดคล้องกับ Belk and Tumbat (2005) สังคมเราทุกวันนี้มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้เกิดช่องว่างทางความคิดและแสวงหาสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจใหม่ ๆ จึงส่งผลต่อกระแสของความเชื่อในศาสนาใหม่ ๆ หรือแนวใหม่ ๆ แต่อยู่ในศาสนาเดิม เป็นการแสดงความจริงรักภักดี โดยเครื่องรางและของขลังจะต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ เครื่องราง จะต้องเป็นของที่นับถือว่าสามารถป้องกันภัยอันตรายได้ ยิ่งไม่ออก ฟันไม่เข้า ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่มองเห็นหรือสิ่งที่มองไม่เห็น ซึ่งของที่นำมาเป็นเครื่อง รางนั้นล้วนแล้วแต่เป็นวัตถุมงคล และได้ผ่านการปลุกเสกหรือการทำพิธีกรรมเพื่อความเข้มขลังในการปกป้องคุ้มภัยให้กับครอบครองบูชาได้ ของขลัง จะต้องเป็นของที่ถือว่าศักดิ์สิทธิ์ มีพุทธคุณของครูบาอาจารย์ มีพลังหรืออำนาจที่อาจบันดาลให้เป็นไป ได้สมประสงค์ สอดคล้องกับ ยุพารักษ์ ชนะบรรวัฒน์ (2560) ผลการศึกษาพบว่า สิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่ชาวพุทธไทยนิยมบนมิตัวกันหลากหลาย สามารถจำแนกได้เป็นหมวดหลัก 5 หมวด ได้แก่ พระพุทธรูป รูปเคารพพระเกจิ พระเครื่อง เทพ และสิ่งศักดิ์สิทธิ์อื่น ซึ่งจุดประสงค์ที่ทำให้ชาวพุทธบนบานต่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์นั้นมีหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความสำเร็จด้านการงาน การเงิน การศึกษาเล่าเรียน ความรัก ครอบครัว สุขภาพ และความปลอดภัย เมื่อได้สมความปรารถนาตามที่บนไว้ก็จะมีการแก้บนตามคำบอกกล่าวของผู้บน เช่น การแก้บนด้วยการถวายวัตถุสิ่งของ การแสดง การสร้างบุญหรือการทำความดี

แผนการตลาด แผนการดำเนินงาน แผนกลยุทธ์สำหรับธุรกิจร้านเครื่องรางและของขลัง ตลาดของร้านเครื่องรางและของขลังวัฒนธรรมไทย สามารถแบ่งเป็นตลาดกลุ่มได้เป็นชาวไทยที่เป็นนักธุรกิจ ชาวไทยที่เป็นข้าราชการ ชาวไทยที่เป็นนักศึกษา ชาวต่างชาติที่เป็นชาวเอเชีย ชาวอาเซียน กลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักของร้านเครื่องรางและของขลังวัฒนธรรมไทย ควรเป็นกลุ่ม นักท่องเที่ยวชาวจีน นักท่องเที่ยวชาวอาเซียน การกำหนดวางตำแหน่งของสินค้าร้านเครื่องรางและของขลังวัฒนธรรมไทย ควรมีการกำหนดตำแหน่งของร้านให้มีเอกลักษณ์เฉพาะ ตัวซึ่งสร้างความแตกต่างกับ ซึ่งสอดคล้องกับ คริษฐา เกียรติกลาง (2563) ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเลือกบูชาพระเครื่อง จุดมุ่งหมายในการบูชาพระเครื่องหลวงพ่อบุญไฟ คือ เพื่อให้เกิดความเมตตาตามหาบุญ บันดาลให้เกิดโชคลาภแก่ตัวเอง ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจบูชาพระเครื่องหลวงพ่อบุญไฟ คือ เขียนพระที่น่าเชื่อถือ ช่องทางที่ทำให้ท่านรู้จักหลวงพ่อบุญไฟ พบว่า สื่อทางสังคมออนไลน์ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบูชา พระบูชาหลวงพ่อบุญไฟ วัดอารามหลวง วัดโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ด้านผลิตภัณฑ์ คือ พิธีปลุกเสกน่าเชื่อถือ เป็นที่เลื่อมใส ด้านราคา คือ ราคาขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือของเขียนพระ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ บูชาจากวัด ด้านการส่งเสริมการตลาด คือ มีการจัดชุดรวมรุ่นยอดนิยมในการให้เช่า ดังนั้นจึงจัด ทำโครงการขึ้นดังนี้ โครงการที่ 1 รับประกันสินค้าทุกชิ้น โครงการที่ 2 กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ และโครงการที่ 3 การสร้างความน่าเชื่อถือในการเปิดร้านออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับ ชัยภักดิ์ อรัญญภูมิ (2560) พบว่า ความสำคัญในการส่งเสริมการบูชาพระเครื่องได้แก่การส่งเสริมทางการตลาด รองลงมาคือด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ความสมบูรณ์ของพระเครื่อง ด้านราคา ราคาต้องมีความเหมาะสมกับความนิยมของพระเครื่อง และให้ความสำคัญกับการแบ่งชำระเป็นงวด ท่าเลที่ตั้งจะต้องมีการแยกหมวดหมู่ มีความสะดวกในการเข้าถึง มีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ สอดคล้องกับ ญัฐพงศ์ ดวงแก้ว, 2562 แบรินต์โลลา มีการประยุกต์ความเชื่อให้มีความสอดคล้องเข้ากับคุณค่าร่วมสมัยและเครื่องประดับแฟชั่นในปัจจุบัน ซึ่งสิ่งที่แบรินต์โลลาสร้างนั้นไม่ใช่แค่เข้ามาเชื่อมมาเป็นหลักในการสร้างแบรนด์เท่านั้น แต่แบรินต์โลลาเป็นการออกแบบเครื่องประดับแฟชั่นที่ต่างจากเดิมและยังมีความสวยงามเพิ่มขึ้นด้วย

การวางแผนทางการตลาด สำหรับธุรกิจร้านเครื่องรางและของขลัง ตามวัฒนธรรมไทยมีความเชื่อและความศรัทธาที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ การเชื่อมโยงกับวัฒนธรรมและการดำเนินชีวิต สอดคล้องกับ Diego and Mathie (2018) ความเหมือนกันของจิตวิญญาณและศาสนา คือ ต่างก็เชื่อมโยงทั้งในด้านสังคม วัฒนธรรมของคน ตั้งแต่เกิด เติบโต เรียนรู้ ทำงาน และการใช้ชีวิต โดยหล่อหลอมเข้าด้วยกัน โดยเครื่องรางและของขลังแนวแฟชั่นมีกลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่ชอบตามกระแสนิยม การสื่อสารเรื่องความศรัทธาผ่านโซเชียลมีเดีย สอดคล้องกับ Diego, Stefania, Gary, and Robert (2013) เมื่อวัดถมมงคลนำมาสร้างเป็นแบรนด์ ลูกประคำ (เป็นเม็ดดวงกลมมีรูตรงกลางสำหรับร้อยเป็นกำไลหรือสร้อยคอ) แฟชั่นและการเชื่อมโยงร่วมสมัยของศาสนาในเชิงพาณิชย์ ทำการวิจัยเพื่อหาความแตกต่าง หาความหมายของลูกประคำ โดยผู้บริโภคพิธีกรรมทางศาสนาและการอธิษฐาน ภาวนา เป็นส่วนหนึ่งของกิจวัตรประจำวันที่มีความสำคัญ ส่วนใหญ่ผู้คนมักอธิษฐาน ภาวนาให้แก่ตนเอง เพื่อน และชุมชน บุคคลเหล่านี้มีความเชื่อว่าการอธิษฐาน ภาวนาจะช่วยทำให้พวกเขาได้เข้าใกล้กับพระเจ้าและเพื่อให้พระเจ้าให้คำขอพิเศษแก่พวกเขา โดยการวิจัยนี้ผู้ที่ให้ข้อมูลส่วน

ใหญ่พวงกุญแจ และนิยมสะสมลูกประคำ ซึ่งพวกเขาได้รับลูกประคำจากคนในครอบครัว เพื่อน หรือเพื่อนบ้าน ซึ่งลูกประคำเหล่านี้สื่อจะมีเรื่องราว ความรู้สึก ความทรงจำและการเดินทางของพวกเขา โดยการเดินทางไปสถานที่ที่มีความศักดิ์สิทธิ์และบุคคลที่มีความสำคัญของพวกเขาซื้อหรือให้ ส่วนใหญ่พวกเขามักจะได้รับลูกประคำในช่วงเวลาที่มีความสำคัญทางศาสนา โดยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการส่งเสริมการขาย คือการนำลูกประคำมาปรับและตกแต่งให้มีความทันสมัย ทำการประทับตราและทำโปรโมชัน ตลาดชาวอาเซียน และจีน เป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของร้านเครื่องรางและของขลัง ความเชื่อที่คล้ายคลึงกับคนไทย บูชาเพื่อเป็นของฝากสำหรับญาติพี่น้องเพื่อนฝูง สอดคล้องกับ จุฑาทิพย์ ทิพย์เหรียญ (2559) ชาวจีนมีความต้องการทางด้านต่าง ๆ เหมือนผู้คนในประเทศอื่น ๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานด้านความรัก การงาน การเงิน สุขภาพและโชคลาภ พระเครื่องและเครื่องรางของขลังเหล่านี้ต้องมีการนำมาใส่กรอบสำเร็จ จะนำมาสวมใส่เป็นเครื่องประดับ เช่น พระสมเด็จ พระปิดตา พระขุนแผน และพระผีเสื้อ (Butterfly) หรือชาวรู้จักกันในชื่อเทพมรจําแลง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความเห็นของลูกค้า ทั้งในประเทศไทย ชาวต่างชาติ และผู้เปิดกิจการให้เช่าเครื่องรางและของขลัง รวมถึงผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยมีข้อเสนอต่อไปนี้

ด้านการดำเนินธุรกิจ

การจัดสร้างวัตถุมงคลเครื่องรางและของขลัง จะต้องมีความที่ พุทธคุณด้านสามารถป้องกันภัยอันตราย ด้านเมตตา และโชคลาภเป็นหลัก จะต้องผ่านพิธีกรรมที่น่าเชื่อถือ โดยมีเจ้าอาจารย์ชื่อดังเป็นผู้ทำพิธี

การมีหน้าร้านในปัจจุบัน หน้าร้านได้มีการเปลี่ยนไปจากอดีตที่มีร้านอยู่ในพื้นที่เท่านั้น แต่ในปัจจุบันร้านค้าออนไลน์เป็นกระแสนิยม แต่ร้านค้าออนไลน์นั้นยังคงยากต่อการที่จะสร้างความน่าเชื่อถือ เพราะสินค้าเครื่องรางและของขลังจำเป็นต้องมีความน่าเชื่อถือสูงมาก เพราะฉะนั้น การเปิดร้านค้าออนไลน์จึงควรทำควบคู่ไปกับหน้าร้านที่มีที่ตั้งด้วย เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับกลุ่มลูกค้าทั้งชาวไทยแล้วชาวต่างประเทศ

การสร้างความน่าเชื่อถือ เนื่องจากความน่าเชื่อถือเป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญในการตัดสินใจเช่าเครื่องรางและของขลัง การสร้างความน่าเชื่อถือที่ประสบความสำเร็จอันดับต้น ๆ เลยคือการการันตีสินค้าและการรับประกัน ซึ่งผู้ขายจะต้องมีการรับประกันสินค้าและสามารถเคลมสินค้าได้หากมีการตรวจสอบแล้วว่าสินค้านั้นเป็นของปลอม อาจจะรวมไปถึงการรับซื้อสินค้าคืนเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับร้านค้าผู้จำหน่ายวัตถุมงคลเครื่องรางและของขลังได้

ด้านการวิเคราะห์การวางแผน

การทำการตลาดจะต้องเพิ่มช่องทางการตลาดออนไลน์ ทั้งในประเทศเช่นการสร้างเพจ การสร้างอินสตาแกรม เพื่อลงเรื่องราวของเครื่องรางและของขลังไว้ให้ผู้สนใจเข้ามาหาความรู้และซื้อขายแลกเปลี่ยนเครื่องรางของขลังในต่างประเทศ ต้องมีการทำข้อมูลลงขายยังแพลตฟอร์มของแต่ละประเทศนั้น ๆ เช่น

ประเทศจีน จะมีแพลตฟอร์ม Taobao ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่มีประชากรคนจีนใช้อยู่เป็นจำนวนมาก และเราจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้ากลุ่มใหญ่ได้อย่างตรงจุด

ประยุกต์รูปแบบเครื่องรางและของขลังให้มีความเป็นแฟชั่น ทันสมัย พกพาสะดวก เพื่อตอบสนองต่อกลุ่มลูกค้าที่มีอายุน้อยลง เพื่อเพิ่มกลุ่มลูกค้าจากเดิมที่มีแต่รุ่นปู่รุ่นพ่อให้ขยายออกมาสู่กลุ่มคนรุ่นใหม่มากขึ้น ข้อเสนอแนะกับภาครัฐ

เนื่องจากสินค้าประเภทเครื่องรางและของขลัง มีราคาซื้อขายในตลาดสูง มีเม็ดเงินหมุนเวียนเป็นจำนวนมาก รวมถึงมีมีจาชิปที่เข้ามาหากินในวงการนี้เป็นจำนวนมาก บทลงโทษ ระบบ ระเบียบ รัฐควรเข้ามากำกับดูแลให้เป็นรูปธรรม

เนื่องจากสินค้าประเภทเครื่องรางและของขลัง มีการซื้อโดยชาวต่างชาติเป็นจำนวนมาก ภาครัฐควรมีการตั้งกฎการควบคุมการส่งออก และควบคุมคุณภาพ การออกใบมาตรฐานรับรองพระแท้ พระปลอมอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและความยั่งยืนของตลาดพระเครื่องในประเทศไทย

เอกสารอ้างอิง

ศรีษฐา เกยด่านกลาง (2563). กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อเพิ่มยอดขายบูชา พระเครื่องพระบูชาหลวงพ่อบุชาใส วัดอารามหลวง วัดโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 10(1), 73-87.

จุฑาทิพย์ ทิพย์เหรียญ. (2559). พฤติกรรมการซื้อของฝากของนักท่องเที่ยวชาวจีนแบบอิสระ ในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

ชัยภักดิ์ อรัญญภูมิ (2560). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการตัดสินใจเช่าพระเครื่องในตลาดทิพย์เนตรอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. (รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้).

ณัฐพงศ์ ดวงแก้ว. (2562). *ครุฑาคติใหม่ : แต่งองค์ทรงเครื่อง พุทธศรัทธาหลังกึ่งพุทธกาล*. กรุงเทพฯ: มติชน.

ถวัลรัตน์ กัลยาณกิจ และ ธาตรี ไต้ฟ้าพูล. (2558). *บุคลิกภาพผู้บริโภค ความเชื่อโชคลางและพฤติกรรม การซื้อเครื่องประดับหินสีมงคล*. เข้าถึงได้จาก

<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/51089>

พิระพงษ์ ยงประเดิม. (2563).

ยุพารักษ์ ชนะบวรวัฒน์. (2560). การบนสิ่งศักดิ์สิทธิ์ของชาวพุทธในสังคมไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, (2546) *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: วิสิทธ์วัฒนา.

อภิรักษ์ จันตะนี. (2559). เศรษฐกิจพระเครื่องเมืองไทย. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 10(1).

- อธิราชย์ นันชนันตี. (2558). การนับถือผีของชาวไทยย้อ: ความสัมพันธ์ด้านความเชื่อและนิเวศวิทยาปรัชญา
พุทธวัฒนธรรม. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา)
- Belk, W., R., Gulnur, & Tumbat. (2005). The Cult of Macintosh. *Consumption Markets and Culture*, 205-218.
- Diego, Stefania, Gary, & Robert. (2012). When Sacred Objects Go B@a(n)d: Fashion Rosaries and the Contemporary Linkage of Religion and Commerciality, in Rinallo, Diego and Linda M. Scott, ed., *Spiritual and Sacred Consumption*, London: Routledge, 29-40.
Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/285085757_When_sacred_objects_go_brand_fashion_rosaries_and_the_contemporary_linkage_of_religion_and_commerciality
- Diego, R., & Mathieu, A.O. (2018). The marketing and consumption of spirituality and religion. *Journal of Management, Spirituality & Religion*. Retrieved from <https://doi.org/10.1080/14766086.2019.1555885>
- Muniz, A.O.T., & Schau, H. J. (2005). Religiosity in the Abandoned Apple Newton Brand Community. *Customer Research*, 737-747.
- Spiggle, S. (1986). Measuring Soocial Values: A Content Analysis of Sunday Comics and Underground Comix. *Journal of Consumer Research*, 13 (June), 100-113.

กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ที่มีผลต่อการพัฒนาชุมชน ในยุคอุตสาหกรรม 4.0

सानิด แหกสะอาด¹ สุรติ สุพิชญยางกูร² และ บรรพต วิรุณราช³

¹ นักศึกษาปริญญาเอก วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

² อาจารย์วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

³ อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

THE COOPERATE SOCIAL RESPONSIBILITY ACTIVITIES AFFECTING COMMUNITY DEVELOPMENT IN THE AGE OF INDUSTRY 4.0

Sarnid Khagsaard¹ Surat Supitchayangkool² and Banpot Wiroonratch³

¹ Ph.D. Student of Graduate School of Commerce, Burapha University

² Lecturer of Graduate School of Commerce, Burapha University

³ Lecturer of Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University

วันที่รับบทความ (Received) 23 มีนาคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 29 เมษายน 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 13 สิงหาคม 2565

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษากิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่มีผลต่อการพัฒนาชุมชนรอบนิคมอุตสาหกรรม ในยุคอุตสาหกรรม 4.0 งานวิจัยครั้งนี้เป็นการนำเสนอ ในส่วนที่เป็น เชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก การสัมภาษณ์ ผู้แทนของสถานประกอบการ ที่มีหน้าที่ดูแลกิจกรรม CSR ของสถานประกอบการ ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี และ นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ระยอง โดยได้สัมภาษณ์ ผู้แทนของสถานประกอบการ อย่างน้อย 14 คน ที่มาจาก 7 ประเภทอุตสาหกรรม ประเภทอุตสาหกรรมละ 2 คน โดยแบ่งประเภทอุตสาหกรรมจาก การขอส่งเสริมการลงทุน ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (The Board of investment) (BOI) พบว่า สถานประกอบการส่วนใหญ่ มีการทำกิจกรรม ตามแนวทางมาตรฐาน ISO 26000 ผู้บริหารในสถานประกอบการ มีภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม และผู้นำได้สนับสนุนการทำกิจกรรม CSR ของสถานประกอบการ และพนักงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม CSR โดยที่ สถานประกอบการส่วนใหญ่ที่ได้สัมภาษณ์ จะมีการทำกิจกรรม CSR เพื่อการพัฒนาชุมชนที่อยู่โดยรอบ ทั้งใกล้และไกล จากนิคมอุตสาหกรรม ที่สถานประกอบการตั้งอยู่

คำสำคัญ: กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม การพัฒนาชุมชน ยุคอุตสาหกรรม 4.0

Abstract

The study's goal was to look at how social responsibility activities influenced the development of communities near industrial estates in the Industrial Age 4.0. This was a qualitative study in which semi-structured interviews were utilized to obtain data from representatives of the establishment who were in charge of managing the organization's CSR efforts in the Amata Industrial Estates in Chonburi and Rayong. At least 14 people from seven different industries (2 from each) were questioned. The Board of Investment categorizes industrial kinds based on investment promotion requests (BOI). The findings demonstrated that the majority of establishments conducted CSR activities in accordance with the ISO 26000 standard. The executives in the establishments exercised social responsibility leadership, and they supported the establishment's CSR efforts. Employees participated in CSR activities. The majority of the businesses stated that they will engage in CSR activities to benefit the surrounding communities, both near and distant from the industrial estate where they were located.

Keywords: Corporate Social Responsibility Activities, Community Development, Industrial 4.0

บทนำ

ในยุคที่เปรียบเสมือนธรรมชาติทางคืนความเป็นธรรม ด้วยภัยพิบัติต่าง ๆ สุ่มนุษย์ เช่น น้ำท่วมญี่ปุ่น ไฟไหม้ในออสเตรเลีย หรือ การแพร่ของโรค COVID-19 ในประเทศจีน สหภาพยุโรปและ สหรัฐอเมริการวมทั้ง ประเทศอื่นทั่วโลก อย่างที่เป็นทุกวันนี้เป็นผลมาจากขาดการใส่ใจในธรรมชาติ และการดักตวงผลประโยชน์จากธรรมชาติ จนละเลยการดูแลและใส่ใจต่อธรรมชาติ (ชัยยนต์ ทองสุขแก้ว, 2563) การศึกษาพบว่า กิจกรรมภาคอุตสาหกรรมเป็นปัจจัย ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และมีส่วนทำให้มลพิษสิ่งแวดล้อมมากขึ้น (Wolfgang, et al., 2018) ประเทศในสหภาพยุโรป ได้มองเห็นปัญหาการดำเนินกิจการภาคอุตสาหกรรม ด้านการผลิต และอื่น ๆ ที่ทำให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและชุมชน (จินตวิรี เกษมสุข, 2559) จึงได้มีการกำหนดเป็นมาตรฐาน International Organization for Standardization มีวัตถุประสงค์ให้โรงงานอุตสาหกรรมที่ต้องการขายสินค้าให้กับประเทศในกลุ่มทวีปยุโรป ต้องดำเนินการตามขั้นตอนตามมาตรฐาน ตามที่กำหนด

ประเทศในสหภาพยุโรปอาจจะซื้อสินค้าหรือไม่ซื้อ หรือให้ราคาต่ำกว่าก็ได้ (Gregory, Simone & Zachmann, 2019; ชาญวิชัย อริยารนนต์, ฟาไฮ สามารถ, พลศักดิ์ จิรไกรศิริ และ กรเอก กาญจนนาโถก (2563; Ghiotto & Echaide, 2019) กล่าวถึง สหภาพยุโรป ที่ได้ร่วมกันออกกฎเกณฑ์ การจัดการความ

รับผิดชอบต่อสังคมมีชื่อว่า Cooperate social responsibility (CSR) โดยมุ่งหวังว่าโรงงานผลิตสินค้า ได้รับประโยชน์จากสิ่งแวดล้อมและสังคมแล้ว ย่อมมีของเสียเกิดตามมาทำให้มีผลกระทบต่อสังคม (Grumiller, et al., 2018; กิตติยา โต๊ะทอง, 2560) ในขณะที่ Dincer, Maja and Mislav (2018) พบว่า แนวคิดของความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นเรื่องที่มีความสำคัญสำหรับผู้ผลิตในปัจจุบัน

ปัจจุบันผู้บริโภคคาดหวังว่า บริษัท ต่าง ๆ จะมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้นในการเป็นพลเมืององค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคม และเพื่อช่วยแก้ปัญหาสังคม Close-Scheinbaum, Lacey and Liang (2017) ในโลกที่เชื่อมโยงกันด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศของ ICT

การสื่อสารเกี่ยวกับการปฏิบัติด้าน CSR นั้นเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคชอบ Kreicbergs and Pelse (2019) การศึกษาพบว่า หากมีการพัฒนา CSR ร่วมกัน โดยที่รวมกลุ่มพัฒนา CSR ที่ดีก็จะทำให้เกิดวิธีการกิจกรรม CSR ที่ถูกต้องดีขึ้น และแน่นอนว่าการที่ CSR ที่มีวิธีการที่ดีขึ้น ก็จะส่งผลที่ดีขึ้นต่อสิ่งแวดล้อม (สมศักดิ์ สามัคคีธรรม และ สุจิตรา สามัคคีธรรม, 2560) ความโปร่งใสในการดำเนินกิจการ การใช้พลังงาน การลดลงของมลพิษ และการรับรู้ของผู้บริโภคดีขึ้น (Wolfgang, et al., 2018)

การดำเนินกิจการภาคอุตสาหกรรม 3.0 เกิดขึ้นครั้งแรก ในประเทศสหรัฐอเมริกาและในกลุ่มประเทศยุโรปหมายถึง การที่โรงงานอุตสาหกรรมผลิตสินค้าจำนวนมาก ใช้แรงงานคน เครื่องจักร พลังงานจำนวนมาก ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ที่มีชุมชนอาศัยที่อยู่รอบโรงงานอุตสาหกรรม ทั้งระยะใกล้และระยะไกล สามารถผลิตของแบบเดียวกันจำนวนมากในเวลารวดเร็ว ในขณะที่โรงงานยุค 4.0 สามารถผลิตของ หลากหลายรูปแบบแตกต่างกันตามความต้องการเฉพาะของผู้บริโภคแต่ละราย เป็นจำนวนมากใน เวลารวดเร็ว ด้วยกระบวนการผลิตที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลครบ วงจรแบบ “Smart Factory” (ธัญลักษณ์ รุ่งแสงจันทร์, 2561)

ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้ง ด้าน สังคม เทคโนโลยี มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประเทศ รัฐบาลได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญ จึงได้กำหนดนโยบายการปฏิรูปประเทศในทุกมิติ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้วิสัยทัศน์ “ประเทศไทย 4.0” เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและผลักดัน ให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนของประเทศ (ปิณณพงค์ วงศ์ณาศรี, 2560)

สถาบันพัฒนาธุรกิจ เพื่อความยั่งยืน (2561) ได้สรุปรายงานการวิจัย “สถานะความรับผิดชอบต่อสังคมของประเทศไทยที่มีผลกระทบต่อภาครัฐและเอกชน” พบว่า มีรูปแบบการปฏิบัติ ลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ ภาครัฐกิจส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ แนวคิด CSR ในขอบเขตที่จำกัดและไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน องค์กรมักมุ่งเน้นการทำกิจกรรมเพื่อสนับสนุนและพัฒนาชุมชนหรือสังคมภายนอกองค์กร มากกว่าบูรณาการเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการธุรกิจขององค์กร และ องค์กรมีการดำเนินกิจกรรม CSR เป็นครั้งคราว ขาดความต่อเนื่อง

จากประเด็นความเป็นมาข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปปัญหาและความสำคัญได้ต่อไปนี้

1. ปัญหาหรือวิกฤตทางธรรมชาติมีความรุนแรงมากขึ้นและต่อเนื่อง อุตสาหกรรมเองก็ยังมี การใช้ทรัพยากรธรรมชาติมากขึ้นและมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนเกิดผลกระทบต่อข้อจำกัดทางด้านทรัพยากร

รวมทั้งการปลดปล่อยมลพิษ ต่าง ๆ สู่ธรรมชาติ หรือชุมชนมากขึ้น เป็นผลกระทบต่องสิ่งแวดล้อม ส่งผลต่อการเกิดปัญหา ต่าง ๆ ซึ่งส่วนหนึ่งมีผลมาจากการดำเนินกิจการภาคอุตสาหกรรม

2. การดำเนินการ CSR ยังเป็นแบบความสมัครใจ และพบว่าในอุตสาหกรรมกลุ่มอมตะซิตี้ในประเทศไทย โดยเฉพาะในเขต EEC ที่มีอยู่ 1000 บริษัท แต่มีการร่วมกันทำกิจกรรม CSR จำนวน 151 บริษัท (อมตะคอร์ปอเรชัน, 2562) ยังมีสัดส่วนน้อยเมื่อเทียบกับองค์กรทั้งหมดในอุตสาหกรรมกลุ่มอมตะซิตี้ในประเทศไทย

3. ปรากฏการณ์ทางอุตสาหกรรมและด้านเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการเกิดการพัฒนาการสู่ยุคกิจกรรมและอุตสาหกรรม ที่เรียกว่า อุตสาหกรรม 4.0 อันเป็นเหตุส่งเสริมในการยกระดับอุตสาหกรรมการผลิตด้วยเทคโนโลยีมากขึ้นตามแนวทางในต่างประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งพบการทำกิจกรรม CSR เป็นระบบมาตรฐานสากลมากขึ้น มีการทำรายงาน การพัฒนาความยั่งยืนขององค์กร หรือ Sustainable development report ที่พบว่าเป็นความจำเป็นหลักในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ซึ่งมีความขัดแย้งกับการทำกิจกรรม CSR ของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมอมตะ ที่ยังเป็นแบบพื้นฐาน องค์กรมีการดำเนินกิจกรรม CSR เป็นครั้งคราวขาดความต่อเนื่อง เช่น การบริจาคสิ่งของ การทำบุญ การปลูกป่า เป็นต้น

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถานประกอบการ ที่มีผลต่อการพัฒนาชุมชน ในอุตสาหกรรม 4.0 เพื่อให้ นิคมอุตสาหกรรม กับ ชุมชน จะได้อยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษากิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่มีผลต่อการพัฒนาชุมชนรอบนิคมอุตสาหกรรม ในยุคอุตสาหกรรม 4.0

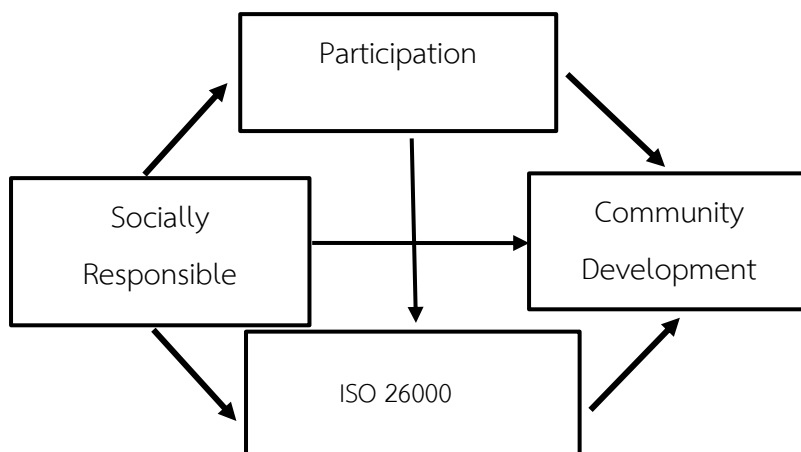
ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเวลา ทำการวิจัยในช่วง พ.ศ. 2563 - 2564

ขอบเขตด้านเนื้อหา ข้อมูลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ในสถานประกอบการ ที่มาจากการสัมภาษณ์ ผู้แทนของสถานประกอบการ ที่มีหน้าที่ดูแลกิจกรรม CSR ของ องค์กร ของแต่ละประเภทของกลุ่มอุตสาหกรรม ในนิคมอุตสาหกรรมกลุ่มอมตะ จำนวนอย่างน้อย 14 คน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นผู้วิจัยได้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องการวิจัย 4 ด้าน ดังนี้ ได้แก่ 1. แนวทางการดำเนินการตามมาตรฐาน ISO26000 2. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร 3. ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม 4. การพัฒนาชุมชน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม (Social responsibility)

Freeman and Dmytriiev (2017) กล่าวถึง ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (Corporate social responsibility: CSR) ว่าหมายถึง รูปแบบหนึ่งของการกำกับดูแลตนเองขององค์กรที่รวมเข้ากับรูปแบบธุรกิจ โดยที่นโยบาย CSR ทำหน้าที่เป็นแบบมีกลไกการควบคุมหรือดำเนินการด้วยตนเองโดยที่สามารถตรวจสอบและทำให้มั่นใจได้ว่าเป็นไปตามแนวทางธุรกิจ มีการปฏิบัติตามอย่างเข้มข้นภายในเจตนารมณ์ของกฎหมาย มาตรฐานทางจริยธรรม

Borham and Yeasun (2018) ได้ให้ความหมายของ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร หมายถึง การที่ธุรกิจดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย กลุ่ม ต่าง ๆ ของธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากกระบวนการ ดำเนินธุรกิจทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งให้เห็นว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม แตกต่างจากการแสดงความเอื้ออาทร นั้นแสดงถึงการปฏิบัติความรับผิดชอบต่อสังคม จึงควรเน้นย้ำในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นกระบวนการหลักในการดำเนินธุรกิจ มากกว่าการจัดกิจกรรมการกุศลสงเคราะห์ผู้ยากไร้ต่าง ๆ ซึ่งความรับผิดชอบต่อสังคมจะเป็นการกระทำด้วยความสมัครใจ เหนือกว่ากรอบของข้อกำหนดกฎหมาย และเป็นการกระทำที่สะท้อนให้เห็นว่าบริษัทควรให้ความสำคัญต่อคำว่า “ความเป็นธรรม” ยิ่งกว่า “ความชอบธรรม”

ผู้วิจัยให้นิยาม “ความรับผิดชอบต่อสังคม” หมายถึง การประกอบกิจการ ด้วยความดูแลใส่ใจต่อผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ตลอดจนมีธรรมาภิบาล เป็นเครื่องกำกับให้การดำเนินกิจกรรม ต่าง ๆ เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใสและยุติธรรม มีความตระหนักถึงผลกระทบทางลบต่อ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยพร้อมจะแก้ไขเพื่อลดผลกระทบดังกล่าว อีกทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทุกเวทีการค้า ซึ่งจะได้รับประโยชน์กับทุกฝ่ายตามหลักปรัชญา All WIN ไม่ได้มุ่งเน้นผลประโยชน์ตนเองเป็นที่ตั้งแต่ยังคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดในห่วง

โซ่ธุรกิจด้วย ซึ่งเป็นผลดีต่อความยั่งยืนของกิจการ และ ผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง

แนวคิดมาตรฐาน ISO26000

มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมแนวทางการรับผิดชอบต่อสังคม โดย Zinenko and Rovira (2015) พบว่าในช่วง 20 ปีที่ผ่านมาได้มีการเปลี่ยนแปลงมากมายในด้าน CSR ด้วยการแนะนำเครื่องมือ CSR ใหม่ที่ทำโดยความสมัครใจ เครื่องมือที่เกิดขึ้นแม้จะมีความซับซ้อน กับการรายงานความคิดริเริ่มระดับโลก (Global reporting initiative: GRI) และ ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact: UNGC) ซึ่งในที่สุดก็เกิดเป็นข้อกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมแนวทางการรับผิดชอบต่อสังคม หรือข้อกำหนด มอก. 26000 ปี พ.ศ. 2553 โดย กระทรวงอุตสาหกรรม (2553)

การปฏิบัติตามข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสอดคล้องกับแนวปฏิบัติสากล และบูรณาการให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร ภายใต้ของเขตของอิทธิพลและผลกระทบ ISO26000 เป็นมาตรฐานระหว่างประเทศที่กำหนดโดยองค์การระหว่างประเทศ ว่าด้วยการมาตรฐาน (International organization for standardization: ISO) เพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม แก่องค์กรทุกประเภททั้งในประเทศที่พัฒนาแล้วและในประเทศกำลังพัฒนา ในการสนองตอบความต้องการของสังคมที่ให้ความสำคัญเพิ่มขึ้นกับการประกอบการอย่างรับผิดชอบต่อสังคม ในมาตรฐาน ISO 26000 ประกอบด้วยข้อเสนอแนะที่ให้หน่วยงานนำไปปฏิบัติโดยสมัครใจ จึงมีข้อกำหนด ต่าง ๆ ไม่เหมือนกับ ISO9001 หรือ ISO14001 ด้วยเหตุนี้ ISO26000 จึงมิใช่มาตรฐานสำหรับนำไปใช้ หรือนำมาพัฒนาเป็นข้อกำหนดอ้างอิงเพื่อการรับรองมาตรฐาน ISO26000 เป็นมาตรฐานที่ให้ข้อเสนอแนะหลักการและวิธีการของความรับผิดชอบต่อสังคมที่องค์กรพึงปฏิบัติด้วยความสมัครใจ ซึ่งควรสื่อสารข้อเท็จจริงให้ผู้เกี่ยวข้อง ไม่ควรสื่อสารว่าเป็นข้อบังคับจะกลายเป็นข่าวปลอม และจะถูกส่งต่อทันทีที่มันอยู่ในอัตราต่ำ แต่ถือว่าการเผยแพร่กระจายสิ่งที่ไม่ถูกต้อง (อังศรีสา แสงจำนงค์, 2565 หน้า 73)ได้รับทราบทุกองค์กรสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้และไม่ใช้มาตรฐานเพื่อการรับรอง โดยในมาตรฐานดังกล่าว ประกอบด้วย 7 ข้อกำหนด ได้แก่ 1) ธรรมาภิบาล (Organizational governance) 2) สิทธิมนุษยชน (Human rights) 3) การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labor practices) 4) สิ่งแวดล้อม (Environment) 5) การปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair operating practices) 6) ประเด็นด้านผู้บริโภค (Consumer issues) 7) การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community involvement & development)

แนวคิดการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (Participation in corporate social responsibility activities)

Cohen and Uphoff (1980) ณัฐวัฒน์ สิริพรวุฒิ (2560) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาเกี่ยวข้องกับ การมีส่วนร่วมของท้องถิ่น หมายถึง การมีส่วนร่วมในการวางแผน การประเมินความต้องการของท้องถิ่น แม้ว่าคนในพื้นที่จะไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนก็ตาม อย่างน้อยที่สุดพวกเขาควรได้รับแจ้งถึงแผนการออกแบบสำหรับพื้นที่ของพวกเขา หากต้องการความร่วมมือในการดำเนินโครงการ การมีส่วนร่วมในการ

วางแผนและการดำเนินโครงการ สามารถพัฒนาความสามารถทำได้ด้วยการพึ่งพาคนในชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนานั้น ความพยายามในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมดังกล่าวไม่ประสบความสำเร็จในแง่ของผลการพัฒนาที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งนั้น สถาบันและบทบาทที่สร้างขึ้นเพื่อการมีส่วนร่วมไม่ได้ให้เกิดการมีส่วนร่วมที่จริงจัง ด้วยการผ่านคณะกรรมการพัฒนาหรือที่ปรึกษาของชุมชน และใช้การวางแผนดำเนินการแบบผิวเผิน แต่ถึงกระนั้นวิธีการนี้ก็เป็นที่นิยมมากขึ้นเรื่อย ๆ สำหรับแนวทางการมีส่วนร่วมที่เป็นทางเลือก โดยเนื้อหาของความพยายามในการพัฒนาก็เปลี่ยนไปเช่นกัน

Cohen and Uphoff (1980); Suebvises (2018); และ Development and Cooperation Swiss Agency (2020) พบว่า การมีส่วนร่วมเป็นวงจรสำหรับกิจกรรมการพัฒนาชุมชน ในทางปฏิบัติแทบจะไม่มี การโต้ตอบที่สอดคล้องหรือครบวงจร การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้มักจะค่อนข้าง จำกัด หรือไม่เท่าเทียมกัน มุ่งเน้นความสนใจและเป็นตัวแทนของวิธีการสำคัญในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนสามารถ ได้รับการช่วยเหลือและประเมิน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเป็นสิ่งที่นักรัฐศาสตร์มักอ้างถึง ในขณะที่ผู้บริหารมักให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการนำไปปฏิบัติ ในทางกลับกันนักเศรษฐศาสตร์ในอดีตเน้นการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์เป็นสิ่งสำคัญที่สุด

กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Participation in decision-making) 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ (Implementation) 3) การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Benefits) 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation)

แนวคิดภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม (Socially responsible leadership)

ในมุมมองทางด้าน พฤติกรรมนั้น ผู้นำที่มีประสิทธิผลจะสามารถเชื่อมต่อ วิสัยทัศน์ที่มีค่านิยมทางอุดมคติที่แข็งแกร่ง และ ภาพจินตนาการที่มีพลัง ผู้นำเหล่านี้ยังคงกระตุ้นการคิด นวัตกรรมในการแก้ปัญหาที่เผชิญและเน้นการเปลี่ยนแปลง ในระดับฐานรากและความคาดหวังผลการปฏิบัติงานที่ยอดเยี่ยม นอกจากนั้น ผู้นำยังสามารถสร้างความเชื่อมั่นของผู้ตาม การจงใจภายใน ความไว้วางใจและความชื่นชม ต่อผู้นำและการดึงดูดทางอารมณ์ ผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม เป็นผู้นำที่มีค่านิยมทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จะส่งผลต่อ วิสัยทัศน์และความซื่อตรง (Integrity) ซึ่งจะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม และคุณลักษณะต่าง ๆ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมของผู้ตาม นอกจากนั้นค่านิยมของผู้นำ ก็ยังมีอิทธิพลต่อค่านิยมของผู้ตามอีกประการหนึ่งด้วย (พิพัฒน์ นนทนาธรณ์, 2558)

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) ได้กำหนดแนวทาง CSR สำหรับบริษัทจดทะเบียนโดยใช้แนวคิดของ Carroll (1979) ได้แบ่งระดับCSR ออกเป็น 4 ระดับคือ ความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจ กฎหมาย จริยธรรม และ การให้ความช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ (Carroll, 1979) ตลาด หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) ได้นำมาเป็นแนวทาง ในการกำหนด CSR สำหรับบริษัทจดทะเบียนและ ได้เสนอลำดับความรับผิดชอบต่อสังคมคือ ระดับ ข้อบังคับ เบื้องต้น ปกป้อง และสมัครใจ (คณะทำงานส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียน, 2560)

ภาพลักษณ์องค์การเป็นการแบ่งปันความหมาย ทักษะคิด ความรู้ และความเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับอิทธิพล จากการสื่อสารเชิงกลยุทธ์จากองค์การ ภาพลักษณ์องค์การเป็นผลผลิตของวาทกรรมระหว่างองค์การกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยองค์การได้ฉายภาพของ ภาพลักษณ์ออกไปและถูกตีความหรือรับรู้โดยผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย (พิพัฒน์ นนทนารณ์, 2561) ตัวแปรภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมประกอบ ด้วยค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมของผู้ผู้นำ (Leader social responsibility values: SRL01) วิสัยทัศน์และความซื่อตรงของผู้ผู้นำ (Leader vision and integrity: SRL02) และ ค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมของผู้ตาม (Follower social responsibility values: SRL03)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมจากแนวคิดของ พิพัฒน์ นนทนารณ์ (2559) เนื่องจากเป็นคุณลักษณะของผู้นำที่มีความเหมาะสม ในการบริหารองค์การในยุคของการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน ประกอบด้วยด้านค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมของ ผู้นำด้านวิสัยทัศน์และความซื่อตรงของผู้ผู้นำ และด้านค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมของผู้ตาม

แนวคิดการพัฒนาชุมชน (Community development)

ได้สรุปไว้ว่า ทฤษฎีการพัฒนาชุมชน มีกรอบปฏิบัติที่ดีที่สุด การศึกษาทฤษฎีการพัฒนาชุมชน พบว่า เน้นความสำคัญของการกระทำร่วมกัน เชื่อกันว่าการร่วมกันเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันช่วยอำนวยความสะดวก และทฤษฎีการพัฒนาชุมชน ที่ยอมรับว่าการแสดงบทบาทและทำหน้าที่ตามโครงสร้างและกระบวนการที่มีประสิทธิภาพดี มีความสำคัญต่อระบบชุมชน ดังนั้นทฤษฎีการพัฒนาชุมชนจึงสนับสนุนว่าผู้คนต้องพบกันในฐานะหน่วยทางสังคมเพื่อพัฒนาสังคมของตน ด้วยการจัดการความแตกต่างซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อชุมชน ภายใต้การพัฒนาด้านการพัฒนาชุมชน ทฤษฎีการพัฒนาชุมชน ยังสนับสนุนว่าระบบชุมชนควรให้ความเท่าเทียมกันในการยืนหยัดในบทบาทพลเมือง ในการแสดงให้เห็นถึงความเคารพอย่างสมดุล

รวมทั้งได้ศึกษาเพื่อ การยืนยันว่าลักษณะผู้นำที่เป็นฐานะตัวแทนชุมชนที่ได้มีส่วนร่วมในฐานะของสมาชิกในชุมชนในการดำเนินการกิจกรรมการพัฒนา พบว่า (1) การพัฒนาชุมชนเกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายที่มีการกระทำร่วมกันโดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด (2) การมีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาชุมชนไม่ถือเป็นข้อบังคับดังนั้นผู้กระทำผิดจึงไม่ต้องรับโทษ (3) การจำกัดการไหลเข้าและการไหลออกของข้อมูลยังไม่มีการจัดการที่ดี (4) ผู้นำและคำสั่งของพวกเขาไม่ได้รับปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด (5) ผู้นำต้องการความเคารพ นับถือ และปกป้องเกียรติของตนเองจากอาสาสมัคร และ (6) ผู้นำต่างยอมรับในคุณค่าและทัศนคติของอาสาสมัครที่ขึ้นอยู่กับภาระการกระทำของพวกเขา เช่น ความไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ ความเท่าเทียมกัน ความเปิดกว้าง และความเคารพซึ่งกันและกัน และการยืนยันว่าเมื่อมีภาวะผู้นำที่ดีทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมโดยสมัครใจในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้

ทั้งนี้ยังได้ ศึกษาด้วยการใช้ตัวแปรชีวิตการพัฒนาชุมชน ด้วย 10 ปัจจัยต่อไปนี้ (1) การพัฒนาชุมชนต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน (2) เป้าหมายถูกกำหนดร่วมกันโดยผู้นำ อาสาสมัครของชุมและตัวแทนรัฐบาล (3) การดำเนินการของโครงการพัฒนาชุมชนต่าง ๆ แสดงให้เห็นการเคารพซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้นำหรือตัวแทนชุมชน (4) ผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่พัฒนาตามโครงการพัฒนาชุมชน

จะมีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง (5) การมีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาชุมชนมีความจำเป็น ดังนั้นผู้ที่ไม่เข้าร่วมควรได้รับโทษ (6) เป้าหมายของการพัฒนาชุมชนมักกำหนดโดยผู้นำและขาดการรับฟังจากคนในชุมชน (7) ความน่าเชื่อถือของอาสาสมัครเพื่อการพัฒนาชุมชนได้รับการคุ้มครองโดยผู้นำชุมชน (8) การไหลเข้าและการไหลออกของข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชนไม่มีการจัดการที่ดี (9) การปฏิบัติตามคำสั่งของผู้นำชุมชนเพื่อการพัฒนาชุมชนที่ดีและการดำเนินการอย่างเคร่งครัด และ (10) มีความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ในผู้นำชุมชน (Adedokun, & Kayode, 2019)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ที่มีแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้แทนของสถานประกอบการ ที่มีหน้าที่ดูแลกิจกรรม CSR ของ องค์กร ของแต่ละประเภทของกลุ่มอุตสาหกรรม ในนิคมอุตสาหกรรมกลุ่มอมตะ ที่มี 7 ประเภทอุตสาหกรรม ตาม BOI อย่างน้อยประเภทละ 2 คน โดยจะสัมภาษณ์จำนวน ไม่น้อยกว่า 14 คน (Morgan, 1997) โดยผู้วิจัยได้สัมภาษณ์จำนวน 17 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ โดยการจัดข้อมูลเป็นหมวดหมู่ และนำมาวิเคราะห์ตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ โดยวิธีการตีความ และนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าด้วยการพรรณนาเพื่อนำไปใช้ในการสนับสนุนการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึกบุคคลที่มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในเรื่องเกี่ยวกับ กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลการวิจัยเรื่องอิทธิพลของกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม การดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO 26000 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ องค์กร ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม ที่มีผลต่อการพัฒนาชุมชน ในยุคอุตสาหกรรม 4.0 กรณีศึกษา: นิคมอุตสาหกรรมกลุ่มอมตะ ในประเทศไทย ที่ได้จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ดังนี้

ประเด็นด้าน การดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO 26000 ซึ่งมี 7 ด้าน

1. การกำกับดูแลองค์กร ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้แทนของสถานประกอบการ ที่มีหน้าที่ดูแลกิจกรรม CSR ของ องค์กร ของแต่ละประเภทของกลุ่มอุตสาหกรรม ในนิคมอุตสาหกรรมกลุ่มอมตะ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า มุมมองในเรื่อง แนวทางหลักของมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO26000 ตามแนวทางของ กรมโรงงานอุตสาหกรรม พบว่าให้ความสำคัญกับการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมทั่วทั้งองค์กรที่ต้องเริ่มจากการมีวิสัยทัศน์ การกำหนดนโยบาย และการนำสู่การปฏิบัติ โดยกำหนดกรอบแนวคิดตามมาตรฐาน กล่าวถึง นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และการนำไปปฏิบัติตามนโยบายนั้นสามารถทำได้ หลากหลายแนวทาง ตาม

ความเหมาะสม ตามแนวทาง นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม ที่มาจากผู้บริหารระดับสูง การบูรณาการกับนโยบาย รวมไว้ในพันธกิจ วิสัยทัศน์ จรรยาบรรณทางธุรกิจ หรือวิธีการอื่น ๆ ตามขีดความสามารถ และความเหมาะสมของบริษัท ผู้วิจัยจึงเห็นด้วยที่จะต้องเริ่มมาจากมีนโยบายจากผู้บริหารในการกำกับดูแลองค์กร โดยมี ตัวอย่าง การสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 1 คุณกมลมาศ บัวทอง บริษัท คาโออินดัสเทรียล (ประเทศไทย) จำกัด กล่าวว่า “แล้วกันนโยบายประกาศของบริษัท ก็คือ เราจะตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม สนับสนุนการรับผิดชอบต่อสังคมอย่างยั่งยืนให้แก่บริษัทและสังคมในวงกว้าง โดยคำนึงถึงความสมดุลทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม โชนะ และการกำกับดูแลกิจการ เน้นให้สอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงานอย่างยั่งยืนโดยใช้หลัก คาโอ ESG Strategy อันนี้เป็นการประกาศนโยบายเมื่อวันที่ 29 เดือนเมษายน 2564 ที่ผ่านมา คาโอโกบอล ประกาศเลยว่า เราจะดำเนินธุรกิจ นับตั้งแต่วันนี้ไปด้วยหลักการ ของ ESG ในการนำกับการทำธุรกิจ ตั้งแต่แบบ CEO ในเมืองไทย CEO ของต่างประเทศ ประกาศประกาศเข้าไปทำให้เป็นหัวใจด้วยของคาโอ โดยใช้หลักของ ESG ...” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 2 คุณเบญจมาศ สิทธิโชคธรรม บริษัท อมตะ ปิกิริม พาวเวอร์ จำกัด กล่าวว่า “ต่อไปเรื่องของค่านิยมของผู้นำ ในระดับ Top Management เหมือนรับนโยบายมาจากทาง President ด้วย ก็จะมีวิสัยทัศน์ที่ดี วิสัยทัศน์ของเราเนี่ยก็คือการสร้างพลังให้สังคมโลกด้วยความอบอุ่นอารีย์ ดังนั้นวิสัยทัศน์ตรงนี้ เมื่อทางผู้นำของที่ตัวโรงไฟฟ้าจะมีการมองไปในภาพเดียวกัน ดังนั้นอะไรก็ตามที่มันมีส่วนเกี่ยวข้อง หรืออะไรก็ตามที่มันอาจจะไปส่งผลกระทบ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเขาก็จะให้ความสำคัญ ไม่ได้ปล่อยปละละเลย..”

2. สิทธิมนุษยชน ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้แทนของสถานประกอบการ ที่มีหน้าที่ดูแลกิจกรรม CSR ของ องค์กร ของแต่ละประเภทของกลุ่มอุตสาหกรรม ในนิคมอุตสาหกรรมกลุ่มอมตะ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า มุมมองในเรื่องสิทธิมนุษยชน พบว่าการที่ทุกบริษัทที่อ้างถึง มีการดูแลด้านสิทธิมนุษยชนเป็นอย่างดี ซึ่งผู้วิจัยเห็นด้วยอย่างยิ่ง เพราะสิทธิมนุษยชนเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ทุกบริษัทควรให้ความสำคัญกับทุกคนในองค์กรแบบเท่าเทียมกัน

3. การปฏิบัติด้านแรงงาน ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้แทนของสถานประกอบการ ที่มีหน้าที่ดูแลกิจกรรม CSR ของ องค์กร ของแต่ละประเภทของกลุ่มอุตสาหกรรม ในนิคมอุตสาหกรรมกลุ่มอมตะ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า เห็นด้วย เป็นอย่างยิ่ง ที่ทุกบริษัทที่ผู้วิจัยกล่าวอ้างถึง มีการปฏิบัติด้านแรงงาน ตามกฎหมายแรงงาน ที่ได้กำหนดให้ทุกบริษัท ที่จะต้องปฏิบัติตามได้กฎหมาย โดยเฉพาะด้านแรงงาน

4. สิ่งแวดล้อม ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้แทนของสถานประกอบการ ที่มีหน้าที่ดูแลกิจกรรม CSR ของ องค์กร ของแต่ละประเภทของกลุ่มอุตสาหกรรม ในนิคมอุตสาหกรรมกลุ่มอมตะ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า เห็นด้วย เป็นอย่างยิ่ง ที่ทุกบริษัทที่ผู้วิจัยกล่าวอ้างถึง มีการดูแลด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กร ที่จะไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ต่อชุมชนที่อยู่โดยรอบโรงงาน ซึ่งจะทำให้ ชุมชน กับโรงงานจะได้อยู่ร่วมกันได้

5. ดำเนินงานอย่างเป็นธรรม ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้แทนของสถานประกอบการ ที่มีหน้าที่ดูแลกิจกรรม CSR ของ องค์กร ของแต่ละประเภทของกลุ่มอุตสาหกรรม ในนิคมอุตสาหกรรมกลุ่มอมตะ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า เห็นด้วย เป็นอย่างยิ่ง ที่ทุกบริษัทที่ผู้วิจัยกล่าวอ้างถึง มีการดำเนินงานอย่างเป็นธรรม ทั้งนี้เพราะผู้วิจัย มีความเห็นว่า การที่ทุกองค์กรที่ผู้วิจัยได้กล่าวอ้างถึง มีการดำเนินการกับพนักงานในองค์กร อย่างเป็นธรรม จะก่อให้เกิดการพัฒนาในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี เพราะไม่ได้มีการเลือกปฏิบัติ ทุกคนถูกปฏิบัติเท่าเทียมกัน

6. ประเด็นผู้บริโภค ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้แทนของสถานประกอบการ ที่มีหน้าที่ดูแลกิจกรรม CSR ของ องค์กร ของแต่ละประเภทของกลุ่มอุตสาหกรรม ในนิคมอุตสาหกรรมกลุ่มอมตะ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า เห็นด้วย เป็นอย่างยิ่ง ที่ทุกบริษัทที่ผู้วิจัยกล่าวอ้างถึง มีการดำเนินการ ในประเด็นผู้บริโภค เพราะจะทำให้ ลูกค้ามีความพึงพอใจ ที่ทุกองค์กรที่ผู้วิจัย กล่าวอ้างถึง มีความตระหนักใน ผู้บริโภค ที่มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หรือ การทำแบบประเมินความพึงพอใจ

7. การมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้แทนของสถานประกอบการ ที่มีหน้าที่ดูแลกิจกรรม CSR ของ องค์กร ของแต่ละประเภทของกลุ่มอุตสาหกรรม ในนิคมอุตสาหกรรมกลุ่มอมตะ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น เห็นด้วย เป็นอย่างยิ่ง ที่ทุกบริษัทที่ผู้วิจัยกล่าวอ้างถึง มีการมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน ทั้งนี้เพราะ การที่ชุมชน กับ โรงงานอุตสาหกรรม ได้มีกิจกรรม ในการพัฒนาชุมชนร่วมกัน จะก่อให้เกิดการพึ่งพากันและกัน การเกื้อกูลซึ่งกัน จะทำให้โรงงานอุตสาหกรรม จะอยู่คู่กับชุมชนได้อย่างยั่งยืน

ประเด็น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้แทนของสถานประกอบการ ที่มีหน้าที่ดูแลกิจกรรม CSR ของ องค์กร ของแต่ละประเภทของกลุ่มอุตสาหกรรม ในนิคมอุตสาหกรรมกลุ่มอมตะ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า เห็นด้วย เป็นอย่างยิ่ง ที่ทุกบริษัทที่ผู้วิจัยกล่าวอ้างถึง ที่พนักงานในองค์กร มีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ผู้วิจัยการมีมุมมองว่า การทำกิจกรรมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมหรือ CSR จะทำให้มีแรงพลักดันอย่างมากจากหลายภาคส่วน ที่จะให้องค์กรภาคธุรกิจ ต่าง ๆ มีการดำเนินการด้าน CSR เพื่อเป็นส่วนร่วมในการสร้างความยั่งยืน เพราะมีพนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร โดยมีตัวอย่างการสัมภาษณ์ คุณกอบสุข อินทโชติ บริษัท สยามเดินโซ่ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด กล่าวว่า “นโยบายต้องบอกก่อนว่าบริษัทเรา แบ่งออกเป็น 2 ส่วน มีส่วน Admin แล้ว 2 ก็คือ ส่วนหน่วยงานที่ทำการผลิต ซึ่งในส่วนของการผลิต จะต้องรับงาน 24 ชั่วโมงก็จะต้องมีการรับงานตลอด ซึ่งเวลาการออกไป ทำกิจกรรม CSR มันก็ค่อนข้างที่จะยาก แต่ว่าพนักงานใน Admin ก็คือจะมีการสลับกันได้ ก็จะต้องมีการมีส่วนร่วมของพนักงานและ Admin เข้าไปทำกิจกรรม ซึ่ง ถ้าเป็นกิจกรรมที่จัดภายในโรงงานเรา เรา ก็จะให้เขาจัดเป็นลำดับคิว เช่นเพิ่งจัดการเมื่อวานนี้ก็คือกิจกรรมบริจาคโลหิต เป็นครั้งที่ 48 แล้ว ก็จะมีการลำดับคิวพนักงานออกไป ดึงการมีส่วนร่วมของพนักงานออกไป การมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมของเรา

เราร่วมกับผู้นำชุมชน อย่างของอนามัยบ้านเก่า ล่าสุดที่ไปติดโซล่าเซลล์ เราก็ไม่ได้โฟกัสแค่อนามัยอย่างเดียว ทางผู้ใหญ่บ้าน อบต. ในพื้นที่นั้นก็มีส่วนร่วม”

ประเด็น การดำเนินการ ด้านภาวะผู้นำที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้แทนของสถานประกอบการ ที่มีหน้าที่ดูแลกิจกรรม CSR ของ องค์กร ของแต่ละประเภทของกลุ่มอุตสาหกรรม ในนิคมอุตสาหกรรมกลุ่มอมตะ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า

เห็นด้วย เป็นอย่างยิ่ง ที่ทุกบริษัทที่ผู้วิจัยกล่าวอ้างถึง ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม ทั้งนี้เพราะองค์กรจะดำเนินการตามนโยบายต่าง ๆ จะขึ้นอยู่กับผู้นำ หากผู้นำในองค์กรมีภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม การขับเคลื่อนในทุกกิจกรรม โดยผู้ตาม ที่เป็นพนักงานในองค์กร ก็จะร่วมมือกัน ที่จะปฏิบัติตาม โดยมีตัวอย่างการสัมภาษณ์ คุณณัฐดนัย แนนทางดี บริษัท ยูเอซีเจ (ประเทศไทย) จำกัด กล่าวว่า “ภาวะผู้นำที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม – ส่วนใหญ่ตั้งแต่ท่านประธานลงมาท่านก็จะพูดเสมอว่าเรามาอาศัยพื้นที่ตรงนี้อยู่แล้วมันก็จะทำยังไงให้เขารู้สึกมีส่วนร่วมกับเรามีความสุขด้วยกัน ก็เช่น ชยะก็ห้ามไปสร้างความเดือดร้อนไปทิ้งไปเลยไม่ได้ แม้แต่น้ำที่ปล่อยออกไปก็ไม่ได้ แล้วก็จะมีอะไรที่ชุมชนมีกิจกรรมทำไรเราก็ต้องเข้าไปร่วมเช่น ประเพณีรดน้ำดำหัวสงกรานต์ประเพณีที่เกี่ยวกับไทยๆผมไปร่วมเสมอ ช่องทางก็คือ ตอนที่ประชุมเราก็จะแจ้งว่าจะมาติดต่อผมได้เลย เบอร์โทร เบอร์ line ”

ประเด็นการ การพัฒนาชุมชน ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้แทนของสถานประกอบการ ที่มีหน้าที่ดูแลกิจกรรม CSR ของ องค์กร ของแต่ละประเภทของกลุ่มอุตสาหกรรม ในนิคมอุตสาหกรรมกลุ่มอมตะ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า เห็นด้วย เป็นอย่างยิ่ง ที่ทุกบริษัทที่ผู้วิจัยกล่าวอ้างถึง มี การพัฒนาชุมชนรอบนิคมอุตสาหกรรม ทั้งนี้เพราะชุมชนที่อยู่รอบนิคมอุตสาหกรรม เมื่อได้รับความช่วยเหลือจากโรงงานอุตสาหกรรม ที่อาจจะเข้าไปร่วมกับชุมชน ในการร่วมกันเสนอข้อคิดเห็น รวมทั้ง การทำกิจกรรมพัฒนาชุมชนร่วมกัน ก็จะทำให้ชุมชนรอบนิคมอุตสาหกรรม จะอยู่ร่วมกันได้กับนิคมอุตสาหกรรม โดยที่จะไม่มีปัญหาข้อร้องเรียน หรือ หากมี ก็จะทำให้ มีการพูดคุย ทำความเข้าใจซึ่งกันและกันได้ดี ตัวอย่างการสัมภาษณ์ คุณอุบล จันทชาติ บริษัท ศรีไทย ซุปเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า “ต่อไปในด้านการพัฒนาชุมชน ของเราก็เน้นการ พัฒนาตามความต้องการของชุมชน เน้นนักเรียนนักศึกษาที่เป็นเยาวชนของชาติที่จะเติบโตต่อไปในอนาคต เหมือนที่เราไปทำโครงการคัดแยกขยะ พัฒนาสภาพแวดล้อมโรงเรียน หรือ มอบสิ่งของที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชนหรือเข้าไปเสวนากับชุมชนเพื่อจะให้เราเห็นว่าชุมชนนี้ต้องการอะไร หรือยังขาดเหลืออะไรที่เราพอจะมีศักยภาพในเรื่องของ หรือความรู้ความสามารถที่จะสามารถเข้าไปช่วยได้เป็น การปกริหารร่วมกันไม่ว่า บริษัทเราคิดจะทำอะไรแล้วก็เข้าไปทำเลยแต่ว่า จะเป็นการพูดคุยกับทางชุมชนก่อนว่าทางเขาต้องการอะไร แล้วก็เข้าไปให้ความช่วยเหลือ”

อภิปรายผลการวิจัย

จากข้อค้นพบจากการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้านการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO 26000 ทั้ง 7 ด้าน ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้แทนของสถานประกอบการ ที่มีหน้าที่ดูแลกิจกรรม CSR ของ องค์กร ของ

แต่ละประเภทของกลุ่มอุตสาหกรรม ในนิคมอุตสาหกรรมกลุ่มอมตะ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า มุมมองในเรื่อง แนวทางหลักของมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO26000 ตามแนวทางของกรมโรงงานอุตสาหกรรม พบว่าให้ความสำคัญกับการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมทั่วทั้งองค์กรที่ต้องเริ่มจากการมีวิสัยทัศน์ การกำหนดนโยบาย และการนำสู่การปฏิบัติ โดยกำหนดกรอบแนวคิดตามมาตรฐานกล่าวถึง นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และการนำไปปฏิบัติตามนโยบายนั้นสามารถทำได้ ด้านสิทธิมนุษยชน พบว่าการที่ทุกบริษัทที่อ้างถึง มีการดูแลด้านสิทธิมนุษยชน เป็นอย่างดี ซึ่งผู้วิจัยเห็นด้วยอย่างยิ่ง เพราะ สิทธิมนุษยชน เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ทุกบริษัทควรให้ความสำคัญ กับทุกคนในองค์กรแบบเท่าเทียมกัน สำหรับด้านการปฏิบัติด้าน ทุกบริษัทที่ผู้วิจัยกล่าวอ้างถึง มีการปฏิบัติด้านแรงงานตามกฎหมายแรงงาน ที่ได้กำหนดให้ทุกบริษัท ที่จะต้องปฏิบัติตามได้กฎหมาย โดยเฉพาะด้านแรงงาน สำหรับสิ่งแวดล้อม ทุกบริษัทที่ผู้วิจัยกล่าวอ้างถึง มีการดูแลด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กร ที่จะไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ต่อชุมชนที่อยู่โดยรอบโรงงาน ซึ่งจะทำให้ ชุมชน กับโรงงานจะได้อยู่ร่วมกันได้ สำหรับการดำเนินงานอย่างเป็นธรรม ทุกบริษัทที่ผู้วิจัยกล่าวอ้างถึง มีการดำเนินงานอย่างเป็นธรรม ทุกองค์กรที่ผู้วิจัยได้กล่าวอ้างถึง มีการดำเนินการกับพนักงานในองค์กรอย่างเป็นธรรม ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี เพราะไม่ได้มีการเลือกปฏิบัติ ทุกคนถูกปฏิบัติเท่าเทียมกัน สำหรับประเด็นผู้บริโภค ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า เห็นด้วย เป็นอย่างยิ่ง ที่ทุกบริษัทที่ผู้วิจัยกล่าวอ้างถึง มีการดำเนินการ ในประเด็นผู้บริโภค เพราะจะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ ทุกองค์กรที่ผู้วิจัย กล่าวอ้างถึง มีความตระหนักใน ผู้บริโภค ทั้งมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือการทำแบบประเมินความพึงพอใจ สำหรับการมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน ทุกบริษัทที่ผู้วิจัยกล่าวอ้างถึง มีการมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน ทั้งนี้เพราะ การที่ชุมชนกับโรงงานอุตสาหกรรม ได้มีกิจกรรม

วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2565 ให้โรงงานอุตสาหกรรม จะอยู่ร่วมกับชุมชนไทย ไทย

การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ผลการสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง ที่พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ผู้วิจัยการมีมุมมองว่า การทำกิจกรรมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม หรือ CSR จะทำให้มีแรง ผลักดันอย่างมากจากหลายภาคส่วน ที่จะให้องค์กรภาคธุรกิจ ต่าง ๆ มีการดำเนินการด้าน CSR เพื่อเป็นส่วนร่วมในการสร้างความยั่งยืน เพราะมีพนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร สำหรับ **ภาวะผู้นำที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม** ผลการสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ พบว่าทุกบริษัทที่ผู้วิจัยกล่าวอ้างถึง มีภาวะผู้นำที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีการปฏิบัติตามนโยบายต่าง ๆ ของสถานประกอบการ โดยที่ผู้นำเป็นผู้กำหนดนโยบาย โดยผู้ตาม ที่เป็นพนักงานในองค์กร ก็จะร่วมมือกัน ที่จะปฏิบัติตาม **สำหรับการพัฒนาชุมชน** รอบนิคมอุตสาหกรรม ผลการสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า มีการพัฒนาชุมชนรอบนิคมอุตสาหกรรม ทั้งนี้เพราะสถานประกอบการให้ความสำคัญกับชุมชนที่อยู่รอบนิคมอุตสาหกรรม ที่เป็นที่ตั้งของโรงงาน เมื่อชุมชน

ได้รับความช่วยเหลือ จากโรงงานอุตสาหกรรมที่เข้าไปร่วมกับชุมชน ในการร่วมกันเสนอข้อคิดเห็น รวมทั้ง การทำกิจกรรมพัฒนาชุมชนร่วมกัน ก็จะทำให้ชุมชนรอบนิคมอุตสาหกรรม จะอยู่ร่วมกันได้กับโรงงานที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรม โดยที่จะลดปัญหาข้อร้องเรียนที่หากมี ก็จะทำให้ มีการพูดคุยหรือชี้แจงเพื่อทำความเข้าใจซึ่งกันและกันได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ภาครัฐควรมีการเพิ่มสิทธิพิเศษ ลดหย่อนทางภาษีให้โรงงานอุตสาหกรรมที่ทำกิจกรรม CSR ตามระบบ ISO26000 ให้ได้รับสิทธิประโยชน์ลดหย่อนทางภาษี เพื่อจูงใจให้โรงงานอุตสาหกรรม ที่ทำกิจกรรม CSR เพื่อสังคม และ ชุมชน สอดคล้องกับ วิภา จงรักษ์สัตย์ (2558) ศึกษาเรื่อง มาตรฐานแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม ISO26000 เป็นมาตรฐานระหว่างประเทศที่กำหนดโดยองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน เพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม แก่องค์กรทุกประเภททั้งในประเทศที่พัฒนาแล้ว และในประเทศกำลังพัฒนา การสนองตอบความต้องการของสังคมที่ให้ความสำคัญเพิ่มขึ้นกับการประกอบการอย่างรับผิดชอบต่อสังคมในมาตรฐาน ISO26000 ประกอบด้วยข้อเสนอแนะที่ให้หน่วยงานนำไปปฏิบัติโดยสมัครใจ มีข้อกำหนด ดังเช่นที่ปรากฏในมาตรฐานการรับรอง อาทิ ISO9001 หรือ ISO14001 ด้วยเหตุนี้ ISO26000 จึงมิใช่มาตรฐานสำหรับนำไปใช้ หรือนำมาพัฒนาเป็นข้อกำหนดอ้างอิงเพื่อการรับรอง (Certification) ทำให้ไม่มีแรงจูงใจให้ต้องทำตามแนวทาง มาตรฐาน ISO 26000 ภาครัฐจึงควรเพิ่มแรงจูงใจให้กับสถานประกอบการ

2. การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยควรออกข้อกำหนดให้มีข้อปฏิบัติ เพื่อให้ทุกโรงงานที่อยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จะต้องมีการทำกิจกรรมตามระบบ ISO26000 ที่มี 7 ด้าน โดยไม่ต้องไปยื่นขอรับรองระบบ ISO26000 จากกระทรวงอุตสาหกรรม โดยที่ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จัดงานพิธีมอบรางวัลสถานประกอบการดีเด่น ภายในนิคมอุตสาหกรรม ที่สถานประกอบการตั้งโรงงานอยู่ รวมทั้งกำหนดให้เป็นวัน CSR DAY เพื่อจัดนิทรรศการแสดงผลการทำกิจกรรมตามแนวทางมาตรฐาน 26000 และมอบรางวัลทุกปี ทั้งนี้เพราะจากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่า ทุกโรงงานที่อ้างถึง มีการทำตามแนวทางมาตรฐาน ISO 26000 อยู่แล้วเพียงไม่ได้ไปยื่นขอรับรองต่อกระทรวงอุตสาหกรรม เพราะต้องมีการเตรียมเอกสารจำนวนมาก และการที่จะต้องมาถูกประเมิน

ISO 26000 เป็นมาตรฐานที่ให้คำแนะนำหลักการและวิธีการของความรับผิดชอบต่อสังคมที่องค์กรพึงปฏิบัติด้วยความสมัครใจ ทุกองค์กรสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้และไม่ใช้มาตรฐานเพื่อการรับรอง โดย 7 ข้อกำหนดมาตรฐานดังกล่าวมิได้มีการกำหนดน้ำหนักความสำคัญเอาไว้ ทำให้ประเภทอุตสาหกรรมมีการนำไปประยุกต์ใช้โดยให้ความสำคัญในแต่ละข้อกำหนดที่แตกต่างกันได้

เอกสารอ้างอิง

- กิตติยา โต๊ะทอง. (2560). การจัดการศพตามวิถีอิสลามกับการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน. *วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม*, 13(2), 100-107.
- กังสดาล เชาวน์วัฒนกุล, ยุทธนา ไชยจุลกุล, & จารุวรรณ สกุลคุ. (2558). ความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 41(1), 70-87.
- คณะกรรมการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียน. (2560). *นโยบายการกำกับดูแลกิจการ*. เข้าถึงได้จาก www.set.or.th > overview > files > SET_CG_Policy_and_Conduct_2017
- จินตวีร์ เกษมสุข. (2559). แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรสู่การดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน. *Panyapiwat Journal*, 8(2), 261-271.
- ชาญวิชัย อริยารนันต์, พ้าใส สามารถ, พลศักดิ์ จิรไกรศิริ, & กรเอก กาญจนโกคิน. (2563). ความรับผิดชอบต่อสังคมในอุตสาหกรรมยานยนต์ กรณีศึกษา บริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด. *Journal of Administrative and Management*. 8(1), 14-24.
- ชัยยนต์ ทองสุขแก้ว. (2563). เมื่อธัญญาหารถูกผลาญสิ้น: อ่านโรคระบาดไวรัสและหายนภัยธรรมชาติในนวนิยายวิทยาศาสตร์เรื่อง เดอะเดธออฟกราส (The Death of Grass). *มนุษยศาสตร์สาร*, 21(2), 214-234.
- ธัญญลักษณ์ รุ่งแสงจันทร์. (2561). การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในยุค 4.0 ของแรงงานไทย. *วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์*, 26(2). 172-204.
- ปณณพงศ์ วงศ์ณาศรี. (2560). วิเคราะห์บริบทความท้าทายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารท้องถิ่นเพื่อขับเคลื่อนนวัตกรรมท้องถิ่นในยุคไทยแลนด์ 4.0. *สารอาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์*. 17(1), 63-78.
- พิพัฒน์ นนทนาธรณ์. (2558). ปัจจัยเชิงสาเหตุของภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์องค์กรของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 20(2), 48-58
- พิพัฒน์ นนทนาธรณ์. (2561). อิทธิพลของภาวะผู้นำ ที่รับผิดชอบต่อสังคม การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กรของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย. *วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์*, 12(17), 73-88..
- สมศักดิ์ สามัคคีธรรม, & สุจิตรา สามัคคีธรรม. (2560). จาก CSR ถึง CSV: แนวคิดที่ด้วยการทำประโยชน์และสังคมของภาคธุรกิจ. *วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก*, 3(2), 220-236.
- สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. (2562). แผนความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2560-2564. สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.) สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม.

- วิภา จงรักษ์สัถย์. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการในประเทศไทย. *วารสารเกษตรศาสตร์ (สังคม)*, 36(2558), 230 - 243.
- อังศรีสา แสงจำนงค์. (2565 หน้า 73) การแยกแยะข่าวจริงข่าวปลอม และการเกิดรับรู้เชิงปฏิบัติการ ข่าวของกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี. *วารสารกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ปีที่1,(1) 73*
- Adedokun, M. O., & Kayode, G. M. (2019). Local Leadership Styles and Community Development: A study of the Irasa Community of Ado-Ekiti, Nigeria. *Budapest International Research and Critics in Linguistics and Education (BirLE) Journal*, 2(4), 27-31.
- Borham, Y., & Yeasun, C. (2018). The effects of corporate social responsibility on firm performance: A stakeholder approach. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, (37), 89-96.
- Carroll, A.B. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *The Academy of Management Review*, 4(4), 497-505
- Cohen, J. & Uphoff, N. (1980). Participation's place in rural development: Seeking clarity through specificity. *World Development*, 8, 213-235
- Close-Scheinbaum, A., Lacey, R., & Liang, C. (2017). Communicating Corporate Responsibility to Fit Consumer Perceptions How Sincerity Drives Event and Sponsor Outcomes. *Journal of Advertising Research*, 57(4), 410-422.
- Dincer, A., Maja, V., & Mislav, O. (2018). Communicating Corporate Social Responsibility on the Web: A Content Analysis of Sustainability Reports in World's Best Multinational Workplaces. *International Journal of Sustainable Entrepreneurship and Corporate Social Responsibility*, 3(2), 1-17.
- Freeman, E., & Dmytriiev, S. (2017). Corporate Social Responsibility and Stakeholder Theory: Learning from Each Other. *SYMPHONYA Emerging Issues in Management*, 1(2017). 7-15.
- Grumiller, J. et al. (2018). The economic and social effects of the EU Free Trade Agreement (DCFTA) with Tunisia. Austrian Foundation for Development Research. German Federal Ministry for Economic Cooperation and Development (BMZ).
- Ghiotto, L. & Echaide, J. (2019). *Analysis of the agreement between the European Union and the Mercosur*. Berlin: Anna Cavazzini MEP, The Greens/EFA
- Gregory, C., Simone, T., & Zachmann, G. (2019). How to make the European Green Deal work. *Policy Contribution*, 14(November 2019), 1-14.

- Kreicbergs, T., & Pelse, M. (2019). The Importance of Corporate Social Responsibility for the Today's Consumer: Opions of Consumers and Experts. *Economic Science for Rural Development Conference Proceedings*, 52(-), 62-68.
- Licandro, O.D., Garcia, A.G.R., Alvarado-Pena, L.J., Osuna, L.A.V., & Correa, P. (2019). Implementation of the ISO 26000 Guidelines on Active Participation and Community Development. *Soc. Sci*, 8(263), 1-18. DOI:10.3390/socsci8090263
- Morgan, D.L. (1997). *Focus groups as qualitative research*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Wolfgang C., et al. (2018). Climate change and interconnected risks to sustainable development in the Mediterranean. *Nature Climate Change, Nature Publishing Group*, 8 (11), 972 - 980.
- Zinenko, A., & Rovira, M. (2015). The fit of the social responsibility standard ISO26000 within other CSR instruments Redundant or complementary?. *Sustainability Accounting, Management and Policy Journal*, 6(4), 498-526

ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานตามกระบวนการนิเทศภายในกับพฤติกรรม

การสอนของครู สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร

ฉันทนันท์ วิทธิเวชกุลธอร์¹ และ สุมิตรา ยาประดิษฐ์²

¹นักศึกษาปริญญาโท คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

²อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE IMPLEMENTATION OF THE INTERNAL SUPERVISION PROCESS AND THE TEACHING BEHAVIOR OF TEACHERS UNDER EDUCATIONAL OFFICE SAMUT SAKHON PROVINCE

Thanyanan Witthiwetkunlathorn¹ and Sumitra Yapradit²

¹Master's Student of Faculty of Educational and Liberal Arts, Suvarnabhumi Institute of Technology

²Lecturer of Faculty of Educational and Liberal Arts Suvarnabhumi Institute of Technology

Corresponding author e-mail: oisaeng@hotmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 2 กรกฎาคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 10 สิงหาคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 11 สิงหาคม 2565

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการดำเนินงานตามกระบวนการนิเทศภายในของครู สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสอนของครู สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานตามกระบวนการนิเทศภายในกับพฤติกรรมการสอนของครู สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูผู้สอนในโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้ตารางเทียบหา กลุ่มตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 260 คน ด้วยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น และสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า 1) การดำเนินงานตามกระบวนการนิเทศภายในโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวม อยู่ในระดับมาก 2) พฤติกรรมการสอนของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่าง การดำเนินงานตามกระบวนการนิเทศภายในกับพฤติกรรมการสอนของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงาน

ศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า โดยรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: กระบวนการนิเทศภายใน พฤติกรรมการสอนของครู โรงเรียนเอกชน

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the implementation of the internal supervision process of teachers. under educational office Samut Sakhon Province 2) to study the teaching behavior of teachers under the Office of Education 3) to study the relationship between the implementation of the internal supervision process and the teaching behavior of teachers under the educational office Samut Sakhon Province The population used in this research was teachers in private schools. under Private Education Commission Samut Sakhon Province Using a stratified random sampling method, 260 people were compared with Krejcie and Morgan. and simple random The tools used for data collection were questionnaires. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. and testing the hypothesis by finding the coefficient Pearson's Product Moment Correlation Coefficient

The results of the study found that 1) the implementation of the supervision process within private schools 2) Teaching behavior of private school teachers under educational office, Samut Sakhon Province Overall, it's at a high level. When considering each aspect, it was found that it was at a high level in all aspects. 3) The hypothesis test found that the correlation between the implementation of the internal supervision process and the teaching behavior of private school teachers Under educational office Samut Sakhon Provincial, it was found that overall, there was a moderately positive correlation. statistically significant at the .01 level.

Keywords: Internal supervision process, Teaching behavior, Private schools

บทนำ

การพัฒนาคุณภาพการศึกษาในทุกๆระดับ ประกอบไปด้วยกระบวนการหลักที่สำคัญ 3 ประการ คือ กระบวนการบริหาร กระบวนการเรียนการสอนและกระบวนการนิเทศการศึกษา ทั้งนี้กระบวนการบริหารจะมีความชัดเจนอยู่ในระบบของการบริหารราชการ ส่วนกระบวนการเรียนการสอนนั้นเป็นกระบวนการหลักในการจัดการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน ซึ่งนับว่าเป็นหัวใจของการพัฒนาคุณภาพของคนในชาติ สำหรับกระบวนการ

นิเทศการศึกษา เป็นกระบวนการเสริมคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน การปฏิบัติงานนิเทศการศึกษา เป็นภารกิจหลักของศึกษานิเทศก์ ที่ต้องสนับสนุนความสามารถของครู ให้สามารถจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างแท้จริง (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2555)

การนิเทศเป็นระบบหนึ่งของระบบการจัดและการบริหารสถานศึกษา เป็นกระบวนการปรับปรุงการเรียนการสอน การชี้แนะ การให้ความช่วยเหลือและร่วมมือกับครูผู้สอน รวมทั้งบุคคลที่เกี่ยวข้องในการจัดการศึกษา โดยมีเป้าหมาย คือคุณภาพของผู้เรียน การนิเทศการสอนเป็นกระบวนการของผู้นิเทศที่มุ่งปรับปรุงและพัฒนาการสอนในสถานศึกษา โดยมุ่งที่การสอนของครูที่ส่งผลต่อผู้เรียนเป็นสำคัญ เนื่องจากการสอนสามารถเรียนรู้ได้ การเรียนรู้จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการสอนได้ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการจัดการเรียนการสอนให้ดีขึ้น เพราะครูซึ่งอยู่ในสถานศึกษาและประกอบอาชีพการสอน ต้องมีความรู้ใหม่ ๆ ทั้งทางด้านเนื้อหาวิชาและด้านวิธีการสอนซึ่งการนิเทศการสอนจะเป็นการพัฒนาวิชาชีพครูได้อีกทางหนึ่ง ถึงแม้ว่าการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนของครู เพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนจะมีรูปแบบวิธีการหลากหลายวิธีก็ตาม แต่ก็มีวิธีที่สถานศึกษานิยมใช้กันมากที่สุดในปัจจุบันที่ถือว่าเป็นวิธีที่สถานศึกษาสามารถดำเนินการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็วอีกทั้งประหยัดงบประมาณในการดำเนินการ นั่นคือ การพัฒนากระบวนการเรียนการสอนโดยใช้กระบวนการนิเทศภายในสถานศึกษา เพราะการนิเทศภายในเป็นกระบวนการทำงานร่วมกันของผู้บริหารและบุคลากรทุกคน ในการพัฒนาการเรียนการสอนให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น (ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ, 2556, น. 6)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยหลายปัจจัย ได้แก่ ด้านผู้เรียน ด้านผู้สอนด้านการบริหารจัดการ ด้านการอบรมเลี้ยงดูของผู้ปกครอง ผู้เรียนจะเรียนรู้ได้ดีและบรรลุเป้าหมายของหลักสูตรได้นั้นขึ้นอยู่กับครูเป็นสำคัญ เพราะครูเป็นบุคลากรที่สำคัญอย่างยิ่งในการสร้างสรรค์และพัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนดี มีความรู้ความสามารถ มีเจตคติที่ดีต่อการอยู่ร่วมกันในสังคมปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมอันดีงาม ครูต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ สามารถจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน และยึดผู้เรียนเป็นสำคัญมนุษย์ได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมตั้งแต่แรกเกิด ซึ่งนอกจากสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติแล้ว ยังมีสิ่งแวดล้อมทางสังคม คือ วัฒนธรรมแต่ละสังคมสร้างขึ้น ดังนั้นสถาบันสังคมต่าง ๆ เริ่มตั้งแต่สถาบันครอบครัว จะมีอิทธิพลต่อการพัฒนาชาวปัญญาของแต่ละบุคคล นอกจากนั้นภาษายังเป็นเครื่องมือสำคัญของการคิดและการพัฒนาชาวปัญญาให้สูงขึ้นพัฒนาการทางภาษาและทางความคิดของเด็ก เริ่มด้วยการพัฒนาที่แยกจากกันแต่เมื่ออายุมากขึ้น พัฒนาการทั้งสองด้านจะเป็นไปด้วยกัน สำหรับการประยุกต์ใช้ทฤษฎีนี้ในการเรียนการสอน ครูสามารถทำได้โดยจัดกิจกรรมที่ผู้เรียนมีโอกาสได้สัมผัสกับสื่อ อุปกรณ์สิ่งของหรือข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นจริงและสอดคล้องกับความสนใจของผู้เรียนในการจัดบรรยากาศการเรียนรู้ ผู้เรียนจะต้องมีโอกาสได้เรียนรู้ในบรรยากาศที่เอื้อต่อการร่วมมือการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม การแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดและประสบการณ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียนประเมินผลการเรียนการสอน เป็นการประเมิน ตามจุดมุ่งหมายในลักษณะที่ยืดหยุ่นและแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล (ทิตนา แคมมณี, 2550, น. 90 - 95)

จากแนวทางการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาให้คณะกรรมการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาตามกฎหมายกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ. 2550 การนิเทศการศึกษา บทบาทหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำต้องส่งเสริมและพัฒนาระบบการนิเทศเพื่อเอื้อต่อการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ส่งเสริม สนับสนุนระบบนิเทศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้เชื่อมโยงกับระบบการนิเทศภายในสถานศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและชุมชน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัยการพัฒนาระบบบริหารและการจัดการการนิเทศการศึกษาและการจัดการเรียนการสอน สำหรับโรงเรียนมีหน้าที่สร้างสรรค์ความตระหนักให้แก่ครูและผู้เกี่ยวข้องให้เข้าใจกระบวนการ การนิเทศภายในพบว่า เป็นกระบวนการทำงานร่วมกันที่ใช้เหตุผล การนิเทศเป็นการพัฒนาปรับปรุงวิธีทำงานของแต่ละบุคคลให้มีคุณภาพ การนิเทศเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหาร เพื่อให้ทุกคนเกิดความเชื่อมั่นว่า ได้ปฏิบัติถูกต้อง ก้าวหน้า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียนและตัวครูเอง ซึ่งโรงเรียนจะต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้ จัดการนิเทศภายในสถานศึกษาให้มีคุณภาพทั่วถึงและต่อเนื่อง เป็นระบบและกระบวนการจัดการนิเทศภายในสถานศึกษาให้เชื่อมโยงกับระบบการนิเทศการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2553, น. 40 - 41)

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรสาคร ได้สนองนโยบายโดยการจัดการนิเทศหลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นวิธีการให้ศึกษานิเทศก์ออกตามโรงเรียนต่าง ๆ การเน้นให้สถานศึกษามีการนิเทศภายในโรงเรียน เพื่อช่วยเหลือครูและพัฒนาระบบการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ผลการประเมินคุณภาพของสำนักงานรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) พบว่า โรงเรียนในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรสาคร ไม่ผ่านการประเมิน ครูขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการนิเทศ ขาดการติดตามการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนที่กำหนด และมาตรฐานที่ 5 สถานศึกษาจัดทำและบริหารหลักสูตรสถานศึกษาที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (ฝ่ายศึกษานิเทศก์ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรสาคร, 2560, น. 8)

จากสภาพดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานตามกระบวนการนิเทศภายในกับพฤติกรรมการสอนของครู สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร ว่าการดำเนินงานตามกระบวนการนิเทศภายใน มีปัจจัยใดที่ทำให้เกิดความสำเร็จ ปัจจัยใดที่ยังเป็นปัญหาและมีความสัมพันธ์กับการดำเนินการตามกระบวนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญหรือไม่ เพื่อเป็นแนวทางดำเนินงานนิเทศภายในโรงเรียนและนำมาปรับปรุงแก้ไขการจัดการเรียนการสอนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานตามกระบวนการนิเทศภายในของครู สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสอนของครู สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานตามกระบวนการนิเทศภายในกับพฤติกรรมการสอนของครู สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร

สมมติฐานของการวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานตามกระบวนการนิเทศภายในกับพฤติกรรมการสอนของครู โรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร อยู่ในระดับปานกลาง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูผู้สอนในโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร ปีการศึกษา 2563 จำนวน 768 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูผู้สอนในโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร ปีการศึกษา 2563 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 260 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเทียบหากกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607 - 610) และการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยใช้ขนาดโรงเรียนเป็นชั้น (Strata) และสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) หาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการนิเทศภายในสถานศึกษากับการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานตามกระบวนการนิเทศภายในของครู สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร ทั้งหมด 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1. การให้ความช่วยเหลือครู 2. การวางแผนการนิเทศ 3. การปฏิบัติตามแผนการนิเทศ 4. การประสานงาน 5. ประเมินผลการนิเทศ

2.2 พฤติกรรมการสอนของครู สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร ทั้งหมด 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1. การเตรียมการสอน 2. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 3. การใช้สื่อและเทคโนโลยี 4. การวิจัยในชั้นเรียน 5. การวัดและประเมินผล

ประโยชน์ที่จากการวิจัย

1. ทำให้ทราบข้อมูลการดำเนินงานตามกระบวนการนิเทศภายในของครู สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร

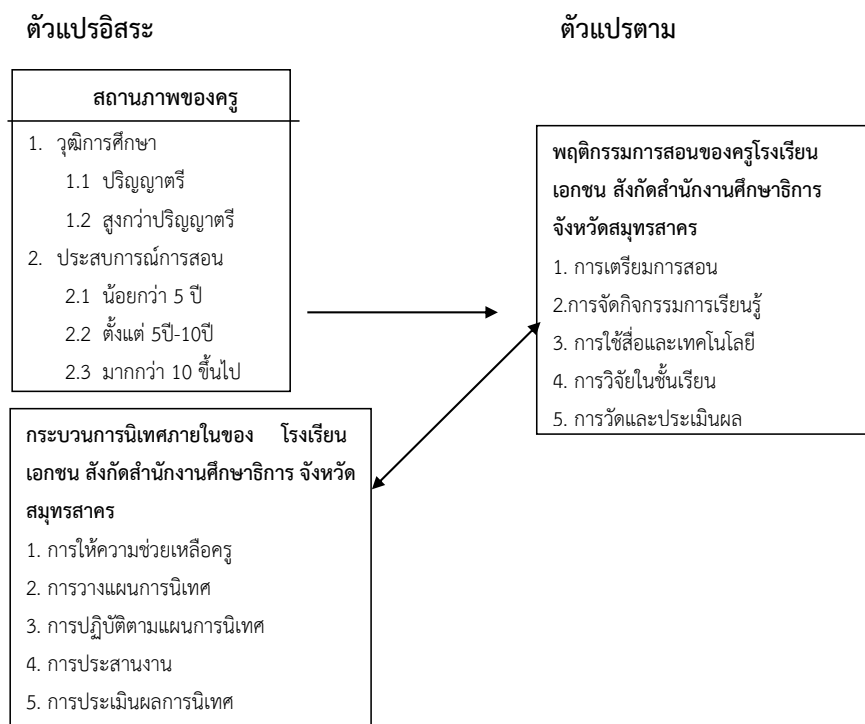
2. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการสอนของครู สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร

3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานตามกระบวนการนิเทศภายในกับพฤติกรรมการสอนของครู สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร

4. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร นำไปใช้ในการนิเทศภายในของโรงเรียนให้เกิดประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานตามกระบวนการนิเทศภายในของครู สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการนิเทศภายในของ ตามแนวคิดของ สัตบุษยานันท์ (2552), รุจามา วงศ์ภาพสินธุ์ (2561, น. 77), สันติ บุญภิรมย์ (2552), แฮริส (Harris, 1975), อลงกรณ์ ไกรสินธุ์และคณะ (2564) มาทำการสังเคราะห์โดยวิธีการสร้างตารางเปรียบเทียบการสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับการนิเทศภายในและบูรณาการ เพื่อการวิจัยกระบวนการนิเทศภายในของครู สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งจะได้กรอบแนวคิดการนิเทศภายในทั้งหมด 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1.การให้ความช่วยเหลือครู 2.การวางแผนการนิเทศ 3.การปฏิบัติตามแผนการนิเทศ 4.การประสานงาน และ 5.ประเมินผลการนิเทศ ส่วนพฤติกรรมการสอนของครู สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการสอนของครูตามแนวคิดของ ภาสินี ใจมาลัย, อาทิตย์ อาจหาญ, อรัญ ชูยกระเดื่อง (2560, น. 4), สลิตา รินสิริ (2558, น. 78), อำรุง จันทวานิช (2556, น. 3 - 4), ดิค แครี และแครี (Dick, Carey, & Carey, 2001, pp. 6-9), อาภรณ์ ใจเที่ยง (2559, น. 8) มาทำการสังเคราะห์โดยวิธีการสร้างตารางเปรียบเทียบการสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการสอนของครูและบูรณาการ เพื่อการวิจัยพฤติกรรมการสอนของครูที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งจะได้กรอบแนวคิดการนิเทศภายในทั้งหมด 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1.การเตรียมการสอน 2.การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 3. การใช้สื่อและเทคโนโลยี 4. การวิจัยในชั้นเรียน 5. การวัดและประเมินผล



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีการดำเนินวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กระบวนการนิเทศภายในของโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1.การให้ความช่วยเหลือครู 2.การวางแผนการนิเทศ 3. การปฏิบัติตามแผนการนิเทศ 4. การประสานงาน 5. การประเมินผลการนิเทศ และพฤติกรรมการสอนของครู ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1. การเตรียมการสอน 2. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 3. การใช้สื่อและเทคโนโลยี 4. การวิจัยในชั้นเรียน 5. การวัดและประเมินผล เพื่อรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการศึกษาค้นคว้า แล้วนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน โดยเนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการนิเทศภายในของโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ 1.การให้ความช่วยเหลือครู 2.การวางแผนการนิเทศ 3. การปฏิบัติตามแผนการนิเทศ 4. การประสานงาน 5. การประเมินผลการนิเทศ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's scale) โดยกำหนดความหมายดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 72)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการสอนของครู ซึ่งแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการสอนของครู โรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1. การเตรียมการสอน 2.การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 3. การใช้สื่อและเทคโนโลยี 4. การวิจัยในชั้นเรียน 5. การวัดและประเมินผล มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's scale) โดยกำหนดความหมายดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 72)

การสร้างและทดสอบเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาหลักการ ทฤษฎี เอกสาร ตำราบทความทางวิชาการงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎี ที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานตามกระบวนการนิเทศภายในกับพฤติกรรมการสอนของครู และในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อกำหนดเป็นกรอบในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

2. กำหนดวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือ โดยศึกษาวิธีสร้างเครื่องมือ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert)

3. พัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาและกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยสร้างขอบข่ายความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานตามกระบวนการนิเทศภายในกับพฤติกรรมการสอนของครู ดังนี้ กระบวนการนิเทศภายในของโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงาน

ศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1. การให้ความช่วยเหลือครู 2. การวางแผนการนิเทศ 3. การปฏิบัติตามแผนการนิเทศ 4. การประสานงาน 5. การประเมินผลการนิเทศ พฤติกรรมการสอนของครู ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1. การเตรียมการสอน 2.การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 3. การใช้สื่อและเทคโนโลยี 4. การวิจัยในชั้นเรียน 5. การวัดและประเมินผล

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาวิจัยเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ แล้วนำมาแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาได้แนะนำ

5. นำแบบสอบถามต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่านตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ (Index of Item-Objective congruence: IOC) ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง 1.00

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับครูโรงเรียนรัฐบาลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่น .984

7. นำผลการทดลองใช้แบบสอบถามไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งเหมาะสมที่จะใช้เป็นแบบสอบถามจริงได้

8. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิจัยต่อไป

การรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามไปแจกและแจกแบบสอบถามออนไลน์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูผู้สอนในโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเทียบหากลุ่มตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน และการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น โดยใช้ขนาดโรงเรียนเป็นชั้น และสุ่มอย่างง่าย

2. จากนั้นผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบข้อมูลความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่เก็บกลับมา ซึ่งจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไป จำนวน 260 ฉบับ ได้รับกลับคืนมา 260 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) คือ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เพื่อบรรยายข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล และข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

2. วิเคราะห์ระดับกระบวนการนิเทศภายในของโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1. การให้ความช่วยเหลือครู 2. การวางแผนการนิเทศ 3. การปฏิบัติตามแผนการนิเทศ 4. การประสานงาน 5. การประเมินผลการนิเทศ โดยหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean)

และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และแปลความหมายของคะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีกระบวนการนิเทศภายในสถานศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีกระบวนการนิเทศภายในสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีกระบวนการนิเทศภายในสถานศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีกระบวนการนิเทศภายในสถานศึกษาอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีกระบวนการนิเทศภายในสถานศึกษาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการสอนของครู โรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1. การเตรียมการสอน 2. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 3. การใช้สื่อและเทคโนโลยี 4. การวิจัยในชั้นเรียน 5. การวัดและประเมินผล โดยหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และแปลความหมายของคะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีพฤติกรรมการสอนอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีพฤติกรรมการสอนอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีพฤติกรรมการสอนอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีพฤติกรรมการสอนอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีพฤติกรรมการสอนอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานตามกระบวนการนิเทศภายในกับพฤติกรรมการสอนของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.91 - 1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.71 - 0.90 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.31 - 0.70 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.01 - 0.30 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.00 หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่นำมาใช้ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of item objective congruence) และการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha)

3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำผลการวิจัยมาสรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามกระบวนการนิเทศภายในโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร รายละเอียด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการดำเนินงานตามกระบวนการนิเทศภายในโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	การดำเนินงานตามกระบวนการนิเทศภายใน	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับที่
1.	การให้ความช่วยเหลือครู	4.26	.662	มาก	4
2.	การวางแผนการนิเทศ	4.31	.455	มาก	2
3.	การปฏิบัติตามแผนการนิเทศ	4.30	.597	มาก	3
4.	การประสานงาน	4.33	.520	มาก	1
5.	การประเมินผลการนิเทศ	3.95	.600	มาก	5
รวม		4.23	.370	มาก	

จากตารางที่ 1 กระบวนการนิเทศภายในโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$, $SD = .370$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประสานงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.33$, $SD = .520$) รองลงมาคือ ด้านการวางแผนการนิเทศ ($\bar{X} = 4.31$, $SD = .455$) อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การประเมินผลการนิเทศ ($\bar{X} = 3.95$, $SD = .600$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการสอนของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและพฤติกรรมการสอนของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	พฤติกรรมการสอนของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับที่
1.	การเตรียมการสอน	4.05	.601	มาก	2
2.	การจัดกิจกรรมการเรียนรู้	3.94	.609	มาก	4
3.	การใช้สื่อและเทคโนโลยี	3.84	.572	มาก	5
4.	การวิจัยในชั้นเรียน	3.95	.683	มาก	3
5.	การวัดและประเมินผล	4.09	.577	มาก	1
รวม		3.97	.438	มาก	

จากตารางที่ 2 พฤติกรรมการสอนของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, $SD = .430$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การวัดและประเมินผล ($\bar{X} = 4.09$, $SD = .577$) การเตรียมการสอน ($\bar{X} = 4.05$, $SD = .601$) การวิจัยในชั้นเรียน ($\bar{X} = 3.95$, $SD = .683$) การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.94$, $SD = .609$) และ การใช้สื่อและเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.83$, $SD = .573$)

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างกระบวนการนิเทศภายในกับพฤติกรรมการสอนของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร

พฤติกรรมการสอน ของครู กระบวนการนิเทศ ภายใน	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	ΣY	ระดับ ความสัมพันธ์
การให้ความช่วยเหลือครู X_1	0.35**	0.65**	0.04**	0.23**	0.37**	0.39**	ปานกลาง
การวางแผนการนิเทศ X_2	0.31**	0.64**	0.60**	0.31**	0.31**	0.80**	สูง
การปฏิบัติตามแผนการนิเทศ X_3	0.31**	0.43**	0.60**	0.28**	0.26**	0.70**	ปานกลาง
การประสานงาน X_4	0.25**	0.23**	0.31**	0.27**	0.57**	0.68**	ปานกลาง
การประเมินผลการนิเทศ X_5	0.17**	.037**	0.30**	0.26**	0.56**	0.69**	ปานกลาง

** $p < .01$

จากตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการนิเทศภายในกับพฤติกรรมการสอนของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาครในแต่ละด้าน มีค่าระหว่าง 0.17 ถึง 0.80 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาระดับความสัมพันธ์ของทุกด้านพบว่า ความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ถึงระดับสูง ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างการให้ความช่วยเหลือครูกับการเตรียมการสอน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และการวัดและประเมินผล ความสัมพันธ์ระหว่างการวางแผนการนิเทศกับการเตรียมการสอน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การใช้สื่อและเทคโนโลยี การวิจัยในชั้นเรียน และการวัดและประเมินผล ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติตามแผนการนิเทศกับการเตรียมการสอน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และการใช้สื่อและเทคโนโลยี ความสัมพันธ์ระหว่างการประสานงานกับการใช้สื่อและเทคโนโลยี และการวัดและประเมินผล ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลการนิเทศกับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การใช้สื่อและเทคโนโลยี และการวัดและประเมินผล

อภิปรายผล

1. การดำเนินงานตามกระบวนการนิเทศภายในโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวม อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า สถานศึกษาได้ให้ความสำคัญกับกระบวนการนิเทศภายในสถานศึกษา ซึ่งมีความสำคัญในการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนของครูเพื่อให้เกิดคุณภาพ มีกิจกรรมและแนวทางปฏิบัติงานของโครงการนิเทศภายในโรงเรียน และส่งเสริมให้ครูมีพฤติกรรมการสอนที่เหมาะสมและสามารถพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดประสิทธิภาพทางการเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิตตา กะการดี (2562) ได้ศึกษาการดำเนินงานการนิเทศภายในของโรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายพระยา อำเภอดาพระยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 2 ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการนิเทศภายในของโรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายพระยา อำเภอดาพระยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้วเขต 2 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จริยา แดงอ่อน (2559) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการนิเทศภายในสถานศึกษากับประสิทธิภาพการสอนของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตหนองจอกกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบการนิเทศภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตหนองจอกกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก

2. พฤติกรรมการสอนของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวม อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า พฤติกรรมของครูในการปฏิบัติการสอนมีความสำคัญในการที่นักเรียนจะมีพัฒนาการและมีทักษะ ในการเรียนรู้ที่สูงขึ้น ครูเลือกเนื้อหาสาระและวิธีการที่เหมาะสม ลงมือปฏิบัติให้เกิดผลกับผู้เรียนอย่างจริงจัง ทำให้ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ในชีวิตจริงโดยมีการกำหนดการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นความสำคัญทั้งความรู้คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้ และบูรณาการตาม ความเหมาะสมของแต่ละระดับการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมภรณ์ ศิริบุญ (2561) ได้ศึกษา พฤติกรรมการสอนของครูกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ) ช่วงชั้นที่ 1-2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า 1. พฤติกรรมการสอนของครูกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ(ภาษาอังกฤษ) ช่วงชั้นที่ 1-2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ) ช่วงชั้นที่ 1-2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการนิเทศภายในกับพฤติกรรมการสอนของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาครในแต่ละด้าน มีค่าระหว่าง 0.17 ถึง 0.80 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาระดับความสัมพันธ์ของทุกด้าน พบว่า ความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ถึงระดับสูง ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างการให้ความช่วยเหลือครูกับการเตรียมการสอน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และการวัดและประเมินผล ความสัมพันธ์ระหว่างการวางแผนการนิเทศกับการเตรียมการสอน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การใช้สื่อและเทคโนโลยี การวิจัยในชั้นเรียน และการวัดและประเมินผล ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติตามแผนการนิเทศกับการเตรียมการสอน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และการใช้สื่อและเทคโนโลยี ความสัมพันธ์ระหว่างการประสานงานกับการใช้สื่อและเทคโนโลยี และการวัดและประเมินผล ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลการนิเทศกับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การ

ใช้สื่อและเทคโนโลยี และการวัดและประเมินผล ประสิทธิภาพการบริหารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม อาจเป็นเพราะว่า การนิเทศภายในสถานศึกษาจะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม จะทำให้ครูมีความรู้ทันสมัยอยู่เสมอ และช่วยแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้การจัดกิจกรรมการเรียนรู้พัฒนาขึ้น ดังนั้นครูจำเป็นต้องได้รับการชี้แนะหรือการนิเทศจากผู้อำนวยการโดยเฉพาะ จึงจะทำให้แก้ไขปัญหาได้สำเร็จจุลวง การนิเทศภายในสถานศึกษาเป็นงานที่มีความสำคัญต่อความเจริญงอกงาม ของครู แม้ว่าครูจะได้รับการฝึกฝนมาอย่างดีแล้วก็ตาม แต่ครูจะต้องปรับปรุงฝึกฝนตนเองอยู่เสมอ ในขณะที่ทำงานในสถานการณจริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพระมหาชูศักดิ์ กิจจกาโร (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสอนของครูกับประสิทธิผลของการจัดการศึกษาพระปริยัติธรรมแผนกธรรมของนักเรียนในจังหวัดชลบุรี พบว่า พฤติกรรมการสอนของครูที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการจัดการศึกษาพระปริยัติธรรม โดยรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกอยู่ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุจิตรา แซ่จิว (2557) ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการนิเทศภายในสถานศึกษากับพฤติกรรมการสอนของครู สังกัดเทศบาลในจังหวัดระยอง จันทบุรี และตราด ผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง กระบวนการนิเทศภายในสถานศึกษากับพฤติกรรมการสอนของครู สังกัดเทศบาลในจังหวัดระยอง จันทบุรี และตราด มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 กระบวนการนิเทศภายในโรงเรียนเอกชน การให้ความช่วยเหลือครู โรงเรียนควรจัดประชุมสัมมนา และฝึกอบรมให้ความรู้แก่ครูเกี่ยวกับวัดผลประเมินผลให้มากยิ่งขึ้น โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้การอบรมกระบวนการนิเทศภายใน ส่งเสริมให้ครูได้ศึกษาดูงานทั้งในและนอกสถานที่

1.2 กระบวนการนิเทศภายในโรงเรียนเอกชน การวางแผนการนิเทศ โรงเรียนควรจัดให้มีการนิเทศภายในโรงเรียนเหมาะสม กับสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการของครู จัดทำปฏิทินกำกับงาน/ การนิเทศภายใน โดยการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบ และหน้าที่ ของคณะกรรมการการนิเทศภายใน

1.3 กระบวนการนิเทศภายในโรงเรียนเอกชน การปฏิบัติตามแผนการนิเทศ โรงเรียนควรจัดหาเอกสารและแหล่งความรู้ต่าง ๆ บริการคณะครู ควรมีการสังเกตการสอนโดยคณะกรรมการนิเทศภายในเพื่อให้ครูได้ปฏิบัติตามแผนการนิเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 กระบวนการนิเทศภายในโรงเรียนเอกชน การประสานงาน โรงเรียนควรมีการประสานแผนการทำงานให้เกิดประโยชน์ โดยการปรับการทำงานส่วนต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และประสานแผนโดยกำหนดเวลาการทำงานแต่ละช่วงให้ชัดเจน

1.5 กระบวนการนิเทศภายในโรงเรียนเอกชน การประเมินผลการนิเทศ โรงเรียนควรมีการสรุปผลการนิเทศร่วมกันระหว่างผู้รับการนิเทศและผู้ให้การนิเทศและรายงานผลการประเมินให้ผู้รับการนิเทศทราบทุกครั้งหลังจากที่ทำการนิเทศ

1.6 พฤติกรรมการสอนของครูโรงเรียนเอกชน การเตรียมการสอน โรงเรียนควรมีการเตรียมสถานการณ์และรู้จักใช้สถานการณ์ที่จะกระตุ้นความสนใจของผู้เรียนอย่างเหมาะสมและครูควรเตรียมการสอนเหมาะสมกับจุดหมายของหลักสูตร

1.7 พฤติกรรมการสอนของครูโรงเรียนเอกชน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โรงเรียนควรส่งเสริมให้ครูจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะกระบวนการในการปฏิบัติจริง และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนแสวงหาทางเลือกในการแก้ปัญหาอย่างหลากหลาย

1.8 พฤติกรรมการสอนของครูโรงเรียนเอกชน การใช้สื่อและเทคโนโลยีการเตรียมการสอน โรงเรียนและครูควรจัดทำและจัดหาสื่อการเรียนการสอนอย่างเหมาะสม โดยการตรวจสอบความพร้อมของสื่อก่อนใช้งานเสมอ และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการผลิตสื่อการเรียนรู้

1.9 พฤติกรรมการสอนของครูโรงเรียนเอกชน การวิจัยในชั้นเรียน ครูควรนำผลการวิจัยมาใช้ในการแก้ปัญหาผู้เรียนกลุ่มอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน และทำการประเมินผลพัฒนาการของผู้เรียนหลังจากจัดกิจกรรมการเรียนรู้ไปแล้ว

1.10 พฤติกรรมการสอนของครูโรงเรียนเอกชน การวัดผลและประเมินผล ครูควรทำการวิเคราะห์มาตรฐานและตัวชี้วัดของหลักสูตรและผู้เรียนกำหนดเกณฑ์การประเมินสำหรับผู้เรียนแต่ละคน เพื่อกำหนดสัดส่วนของคะแนนก่อนเสมอ และวัดผลประเมินผลผู้เรียนตามกระบวนการก่อนเรียน ระหว่างเรียนหลังเรียน โดยเน้นการวัดจากสภาพจริง

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาพฤติกรรมการนิเทศของผู้นิเทศส่งผลต่อครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร เพราะพฤติกรรมการนิเทศของผู้นิเทศส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการสอนของครู

2.2 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับพฤติกรรมการสอนของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อนำผลไปปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานในสถานศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพ

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการนิเทศภายในสถานศึกษาเพื่อนำไปปรับปรุงการบริหารการศึกษาให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

จริยา แดงอ่อน. (2559). รูปแบบการนิเทศภายในสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสอนของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

- ชนัตตา กะการดี. (2562). การดำเนินงานการนิเทศภายในของโรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายพระยา อำเภอดาพระยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 2. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยปทุมธานี).
- ญาณิศา ชาญวิริยะ. (2560). การนิเทศภายในโรงเรียนของผู้บริหารตามความคิดเห็นของครูกลุ่มเครือข่ายส่งเสริมประสิทธิภาพกลุ่ม 9 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยปทุมธานี).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2551). พื้นฐานวิจัยการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 4). มหาสารคาม: ภาควิชาวิจัยและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พระมหาชูศักดิ์ กิจจกาโร. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสอนของครูกับประสิทธิผลของการจัดการศึกษาพระปริยัติธรรมแผนกธรรมของนักเรียนในจังหวัดชลบุรี. (ปริญญานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ. (2550). การนิเทศการศึกษา : ทฤษฎีและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรสาคร. (2560). งานนิเทศการศึกษา. สมุทรสาคร: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน.
- สุจิตรา แซ่จิ้ว. (2557). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการนิเทศภายในสถานศึกษากับพฤติกรรมการสอนของครู สังกัดเทศบาลในจังหวัดระยอง จันทบุรี และตราด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี).
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970, Autumn). Determining Sampling Size for Research Activities. *Journal of Education and Psychological Measurement*. 30(3), 607-610.

การบริหารงานบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนในเครือสารสาสน์

เขตกรุงเทพมหานคร

ปวริศา แซ่น้ำ^{1*} และ นิพิฐพนธ์ สนิทเหลือ²

¹นักศึกษาปริญญาโท คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

²อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

PERSONNEL MANAGEMENT TO ENHANCE ACADEMIC PERFORMANCE

AT SARASAS SCHOOL, BANGKOK

Pavarisa Saena^{1*} and Nipitphon Sanitlue²

¹Master's Student of Faculty of Educational and Liberal Arts, Suvarnabhumi Institute of Technology

²Lecturer of Faculty of Educational and Liberal Arts, Suvarnabhumi Institute of Technology

*Corresponding author e-mail: noibew5520@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 16 กรกฎาคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 2 สิงหาคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 13 สิงหาคม 2565

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) วิเคราะห์การบริหารงานบุคคลของโรงเรียนในเครือสารสาสน์เขตกรุงเทพมหานคร 2) วิเคราะห์ประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนในเครือสารสาสน์เขตกรุงเทพมหานครและ 3) วิเคราะห์การบริหารงานบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนสารสาสน์เขตกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและครูโรงเรียนสารสาสน์เขตกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2563 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและครูโรงเรียนสารสาสน์เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 320 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนสารสาสน์เขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแต่ละขั้นตอน

ผลการศึกษา พบว่า 1) การบริหารงานบุคคลโรงเรียนสารสาสน์เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) 2) ประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนสารสาสน์เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และด้านการสรรหาบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนสารสาสน์เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : การบริหารงานบุคคล ประสิทธิภาพงานวิชาการ โรงเรียนสารสาสน์เขตกรุงเทพมหานคร

Abstract

The objectives of this study were 1) to analyze the personnel management of Sarasas Affiliated schools in Bangkok, 2) to analyze the academic performance of Sarasas Affiliated schools in Bangkok, and 3) to analyze the personnel management to increase the academic efficiency of Sarasas School, Bangkok. The population used in this research was the

administrators and teachers of Sarasas School, Bangkok Area, Academic Year 2020. The sample group used in this research were 320 administrators and teachers of Sarasas School, Bangkok, by random sampling. research tools It was a questionnaire. The statistics used were percentage, mean and standard deviation. Find the relationship between personnel management that affects academic performance of Sarasas School, Bangkok. by using each step of multiple regression analysis.

The results of the study found that 1) the overall personnel management of Sarasas School, Bangkok, was at a high level ($\bar{X} = 3.68$). 2) Academic efficiency of Sarasas School, Bangkok. Overall, it was at a high level ($\bar{X} = 4.38$). 3) The hypothesis testing results showed that the personnel performance evaluation and personnel recruitment affecting academic performance of Sarasas School, Bangkok with statistical significance at 0.01 level.

Keywords: Personnel management, Academic performance, Sarasas School in Bangkok

บทนำ

บุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการบริหารงานเป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหาร ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานสามารถดึงดูดและบำรุงรักษาคนดีมีความรู้ความสามารถไว้ในหน่วยงานให้มากที่สุดและนานที่สุดเท่าที่หน่วยงานต้องการ การจะทำเช่นนี้ได้ หน่วยงานจะต้องมีการบริหารงานบุคคลที่ดีเป็นส่วนสำคัญของการบริหารดังที่คิงส์เบอรี (Kingsbery) ได้กล่าวไว้ว่าการบริหารงานบุคคลเมื่อพิจารณาในทุกแง่มุมแล้วก็จะพบว่า เป็นส่วนสำคัญที่สุดของการบริหาร (Kingsbery, 1957, น. 7; อ้างถึงใน สุรัชย์ ธรรมมา, 2552, น. บทนำ) การบริหารงานวิชาการจะดำเนินไปได้ดีมีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติหน้าที่ของครูผู้สอนที่มีความพึงพอใจ มีผลต่อความสำเร็จของงานและสถานศึกษา รวมทั้งความสุขของครูในสถานศึกษา หากในสถานศึกษาใดก็ตามมีครูผู้สอนที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพลดลง หากสถานศึกษามีครูที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงจะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน และเป็นการแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานอีกด้วย (ยงยุทธ สิมพา, 2559, น. 12)

ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 19/2560 เรื่อง การปฏิรูปการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560) เพื่อปฏิบัติการกิจของกระทรวงศึกษาธิการเกี่ยวกับการบริหารและการจัดการศึกษาตามที่กฎหมายกำหนดการปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ นโยบาย และยุทธศาสตร์ของส่วนราชการต่าง ๆ ที่มอบหมายและให้มีอำนาจหน้าที่ในเขตจังหวัด สำนักงานศึกษาธิการจึงเร่งในการพัฒนาด้านวิชาการ ทั้งด้านคุณภาพของโรงเรียนและด้านครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยด้านคุณภาพของโรงเรียนในสังกัดต้องมีการดำเนินการพัฒนาให้มีความเข้มแข็งด้านงานวิชาการโดยเฉพาะโรงเรียนเอกชน ซึ่งจะต้องจัดการศึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีคุณภาพและประสิทธิภาพควบคู่กันไป แต่อย่างไรก็ตามผลการดำเนินงานด้านวิชาการของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ยังประสบปัญหาด้านงานวิชาการ เนื่องจากนักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนค่อนข้างต่ำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโรงเรียนขาดความพร้อมทางด้านปัจจัย เช่น มีครูสอนไม่ตรงเอกขาดแคลนสื่อการเรียนการสอน รวมถึงปัญหาของโรงเรียนและบุคลากรภายในโรงเรียนส่วนหนึ่งยังขาดความรู้ความเข้าใจในด้านการจัดทำหลักสูตร รวมถึงการวัดผลและประเมินผลให้สอดคล้องกับหลักสูตร บุคลากรขาดการรับทราบทิศ ส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของนักเรียนลดลง (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2563)

โรงเรียนสารสาสน์เขตกรุงเทพมหานครมีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเน้นและส่งเสริมให้นักเรียนมีความรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มความสามารถ ภารกิจการบริหารจัดการของโรงเรียนสารสาสน์เขตกรุงเทพมหานครมีลักษณะเช่นเดียวกับโรงเรียนอื่น ๆ ประกอบด้วย งานวิชาการ งานบุคลากร งานกิจการนักเรียน งานธุรการและการเงิน งานอาคารสถานที่ และงานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน อย่างไรก็ตามโรงเรียนในเครือสารสาสน์เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 15 โรงเรียน ปัญหาคือ อัตรากำลังครูขาดแคลนจึงทำให้ขาดการจัดทำหลักสูตรอยู่เสมอและการนำหลักสูตรไปใช้ เลยต้องจ้างบุคลากรเพิ่มขึ้น และอาจารย์ในโรงเรียนมีภาระงานมาก ได้แก่ บทบาทในด้านการสอน วิจัย บริการสังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จุดมุ่งหมายที่สำคัญในการบริหารงานบุคคล ก็คือ การสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถให้เข้ามาปฏิบัติงานในหน่วยงาน ให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบหาวิธีกระตุ้นจิตใจและพัฒนาให้บุคคลในหน่วยงานทำงานอย่างเต็มความสามารถ ตามภาวะหน้าที่ในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนั้นองค์การทุกองค์การจำเป็นต้องมีการบริหารงานบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะคนซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของการบริหารสามารถใช้ทรัพยากรการบริหารอื่น ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ ทั้งนี้เพราะการบริหารกิจการใด ๆ ของหน่วยงานจะบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายหรือไม่ขึ้นอยู่กับความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจกันในการปฏิบัติงานของบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกคนและทุกฝ่ายจากการประเมินภายนอกสถานศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน จากสำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) รอบที่สอง ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2562 มาตรฐานด้านการเรียนการสอน มาตรฐานที่ 9 ครูมีความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ และเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ร้อยละ 20.20 และมาตรฐานด้านบริหารและการจัดการศึกษา มาตรฐานที่ 11 สถานศึกษามีการจัดองค์กร โครงสร้างและการบริหารงานอย่างมีระบบครบวงจรให้บรรลุเป้าหมาย การศึกษาร้อยละ 9.90 (ชัยณรงค์ ธรรมครูปทุม, 2562, น. 12) จากข้อมูลดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าครูมีความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและสถานศึกษามีการจัดองค์กร โครงสร้างและการบริหารงานอย่างมีระบบครบวงจร ให้บรรลุเป้าหมายของการศึกษาอยู่ในระดับต่ำยังไม่ได้มาตรฐาน จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น การสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษาและหัวหน้าฝ่ายบริหารงานบุคคลในโรงเรียนสารสาสน์เขตกรุงเทพมหานคร การบริหารงานบุคคลที่เป็นปัญหาหลัก 3 ประการ คือ ประการแรก บุคลากรที่มีอยู่ไม่เพียงพอ ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กำหนดเนื่องจากนโยบายการเกษียณก่อนกำหนด อัตราที่เกษียณไม่ได้ทดแทนกลับคืน จึงส่งผลกระทบอย่างชัดเจนต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ประการที่สอง ขาดแคลนนวัตกรรมเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เอื้อต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านการศึกษา ไม่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และประการที่สามประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านวิชาการยังขาดทักษะการบริหารงานวิชาการ โดยเฉพาะด้านการสร้างเครือข่ายพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน จากผลการดำเนินงานโครงการวิชาการต่าง ๆ ยังขาดการติดตามผลการดำเนินงานและนำผลการดำเนินไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ (รายงานผลการประเมินภายนอกสถานศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สมศ.), 2562)

จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารงานบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนสารสาสน์เขตกรุงเทพมหานครว่าเป็นอย่างไรและเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนสารสาสน์เขตกรุงเทพมหานครต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. วิเคราะห์การบริหารงานบุคคลของโรงเรียนในเครือข่ายสารสนเทศกรุงเทพมหานคร
2. วิเคราะห์ประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนในเครือข่ายสารสนเทศกรุงเทพมหานคร
3. วิเคราะห์การบริหารงานบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนในเครือข่ายสารสนเทศกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

การบริหารงานบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนในเครือข่ายสารสนเทศกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและครูโรงเรียนในเครือข่ายสารสนเทศกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2563 จำนวน 10 โรงเรียน จำนวนครูทั้งสิ้น 1,866 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและครูโรงเรียนสารสนเทศกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2563 จำนวน 10 โรงเรียนจำนวน 320 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเทียบหา กลุ่มตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607 - 610) และการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยใช้โรงเรียนเป็นชั้น (Strata) และสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) หาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนสารสนเทศกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแต่ละขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนในเครือข่ายสารสนเทศกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยกระบวนการ 5 ด้าน คือ 1) ด้านการวางแผนกำลังคน 2) ด้านการสรรหาบุคลากร 3) ด้านการพัฒนาบุคลากร 4) ด้านการดำรงรักษาบุคลากร และ 5) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่วนประสิทธิภาพงานวิชาการ ในงานด้านวิชาการ 7 งาน คือ 1) การบริหารหลักสูตรงานพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ 2) การจัดทำทะเบียนและวัดผลประเมินผล 3) การบริหารกลุ่มสาระการเรียนรู้และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน 4) การส่งเสริมคุณภาพการจัดการศึกษา 5) การส่งเสริมและพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา 6) การพัฒนาห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ และ 7) การสร้างเครือข่ายพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน

ประโยชน์ที่จากการวิจัย

1. ครูโรงเรียนในเครือข่ายสารสนเทศกรุงเทพมหานครสามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงงานวิชาการของโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ผู้บริหารโรงเรียนสามารถนำผลวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนางานบุคคลให้มีประสิทธิภาพในงานวิชาการต่อไป

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนในเครือสารสาสน์เขตกรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดของ สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา (2563, น.43) และแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (2563, น.48-49) ประกอบด้วย กระบวนการ 5 ด้าน คือ 1) ด้านการวางแผนกำลังคน 2) ด้านการสรรหาบุคลากร 3) ด้านการพัฒนาบุคลากร 4) ด้านการดำรงรักษาบุคลากร และ 5) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่วนประสิทธิภาพงานวิชาการ ผู้วิจัยใช้แนวความคิดของกระทรวงศึกษาธิการ (2552, น. 7-33) ที่กำหนด ขอบข่ายการบริหารวิชาการไว้ 17 ด้าน ผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงและบูรณาการให้สอดคล้องกับการจัดการศึกษา ของโรงเรียนเอกชนโดยศึกษาการบริหารงานวิชาการ ของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการศึกษาเอกชน (2563, น.25) ในงานด้านวิชาการ 7 งาน คือ 1) การบริหารหลักสูตรงาน พัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ 2) การจัดทำทะเบียนและวัดผลประเมินผล 3) การบริหารกลุ่มสาระ การเรียนรู้และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน 4) การส่งเสริมคุณภาพการจัดการศึกษา 5) การส่งเสริมและพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา 6) การพัฒนาห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ และ 7) การสร้างเครือข่าย พัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน

ตัวแปรอิสระ

การบริหารงานบุคคล
1. ด้านการวางแผนกำลังคน
2. ด้านการสรรหาบุคลากร
3. ด้านการพัฒนาบุคลากร
4. ด้านการดำรงรักษาบุคลากร
5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพงานวิชาการ
1. การบริหารหลักสูตรงานพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้
2. การจัดทำทะเบียนและวัดผลประเมินผล
3. การบริหารกลุ่มสาระการเรียนรู้และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน
4. การส่งเสริมคุณภาพการจัดการศึกษา
5. การส่งเสริมและพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา
6. การพัฒนาห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้
7. การสร้างเครือข่ายพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การบริหารงานบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนในเครือสารสาสน์เขต กรุงเทพมหานคร เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้วิจัยใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 320 คน และสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารและครูใน โรงเรียนสารสาสน์เขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เลือกใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi stage cluster sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างในโรงเรียนสาธิตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 โรงเรียน (ที่มา: ข้อมูลจำนวนผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนในโรงเรียนสาธิตกรุงเทพมหานคร, 2563)

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบง่ายหรือแบบมีระบบของกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้สัดส่วนเฉลี่ยตามสัดส่วนเท่ากัน โดยคัดเลือกตามโรงเรียน

ขั้นตอนที่ 3 สุ่มหน่วยตัวอย่างจากประชากรในกลุ่มที่สุ่มตัวอย่างได้ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามกับผู้บริหารและครูในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครปฐม จำนวน 320 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการศึกษาค้นคว้าแล้วนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน โดยเนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) โดยสอบถามตามกรอบของสถานภาพครูผู้สอน ได้แก่ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดคำถามปลายปิด (Closed ended question) มีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ (Multiple choice) ให้ตรงกับความเป็นจริงให้มากที่สุด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลโรงเรียนในเครือสาธิตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลโรงเรียนสาธิตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการวางแผนกำลังคน 2) ด้านการสรรหาบุคลากร 3) ด้านการพัฒนาบุคลากร 4) ด้านการดำรงรักษาบุคลากร และ 5) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ท (Likert's scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 72)

5 หมายถึง มีการบริหารงานบุคคลระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีการบริหารงานบุคคลระดับมาก

3 หมายถึง มีการบริหารงานบุคคลระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีการบริหารงานบุคคลระดับน้อย

1 หมายถึง มีการบริหารงานบุคคลระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพงานวิชาการ โรงเรียนในเครือสาธิตเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) การบริหารหลักสูตรงานพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ 2) การจัดทำทะเบียนและวัดผลประเมินผล 3) การบริหารกลุ่มสาระการเรียนรู้และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน 4) การส่งเสริมคุณภาพการจัดการศึกษา 5) การส่งเสริมและพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา 6) การพัฒนาห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ และ 7) การสร้างเครือข่ายพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ท (Likert's scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 72)

5 หมายถึง มีประสิทธิภาพงานวิชาการ ระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีประสิทธิภาพงานวิชาการ ระดับมาก

3 หมายถึง มีประสิทธิภาพงานวิชาการ ระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีประสิทธิภาพงานวิชาการ ระดับน้อย

1 หมายถึง มีประสิทธิภาพงานวิชาการ ระดับน้อยที่สุด

การสร้างและทดสอบเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาหลักการ ทฤษฎี เอกสาร ตำราบทความทางวิชาการงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนในเครือข่ายสารสนเทศกรุงเทพมหานคร และในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อกำหนดเป็นกรอบในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

2. กำหนดวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือ โดยศึกษาวิธีสร้างเครื่องมือ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert)

3. พัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาและกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยสร้างขอบข่ายการบริหารงานบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนในเครือข่ายสารสนเทศกรุงเทพมหานคร

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาวิจัยเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ แล้วนำมาแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาได้แนะนำ

5. นำแบบสอบถามต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ (Index of Item-Objective congruence: IOC) โดยผู้วิจัยเลือกเอาเฉพาะข้อที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.80-1.00

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาวิจัยพิจารณาเสนอแนะอีกครั้ง

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับครูโรงเรียน จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง

8. นำผลจากการทดลองใช้แบบสอบถามไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .959 ซึ่งเหมาะสมที่จะใช้เป็นแบบสอบถามจริงได้

9. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิจัยต่อไป

การรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและแบบออนไลน์โดยกลุ่มตัวอย่างสามารถตอบคำถามได้อย่างอิสระ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความเป็นจริงที่สุด

2. จากนั้นผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูลความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่เก็บกลับมา สำหรับแบบสอบถามบางส่วนที่ไม่สมบูรณ์ เช่น ผู้ตอบให้ข้อมูลในแบบสอบถามไม่ถึงครึ่งหนึ่ง ตอบคำถามข้อมูลไม่สมบูรณ์ (Missing Data) เป็นต้น จะไม่นำแบบสอบถามดังกล่าวเข้ามาศึกษา

3. จัดหมวดหมู่กลุ่มของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิเคราะห์ทางสถิติ แปรผลสรุปผล และรายงานผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. วิเคราะห์ระดับการบริหารงานบุคคลโรงเรียนสาธิตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ด้านการวางแผนกำลังคน 2) ด้านการสรรหาบุคลากร 3) ด้านการพัฒนาบุคลากร 4) ด้านการดำรงรักษาบุคลากร และ 5) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีการบริหารงานบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีการบริหารงานบุคคลอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีการบริหารงานบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีการบริหารงานบุคคลอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีการบริหารงานบุคคลอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. วิเคราะห์ประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนสาธิตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ 1) การบริหารหลักสูตรงานพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ 2) การจัดทำทะเบียนและวัดผลประเมินผล 3) การบริหารกลุ่มสาระการเรียนรู้และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน 4) การส่งเสริมคุณภาพการจัดการศึกษา 5) การส่งเสริมและพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา 6) การพัฒนาห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ และ 7) การสร้างเครือข่ายพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน โดยหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีประสิทธิภาพงานวิชาการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพงานวิชาการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพงานวิชาการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพงานวิชาการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพงานวิชาการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์การบริหารงานบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนสาธิตกรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแต่ละขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่นำมาใช้ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. การหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of item objective congruence) และการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha)

3. สถิติอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์การบริหารงานบุคคลโรงเรียนสารสนเทศกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการบริหารงานบุคคลโรงเรียนในเครือข่ายสารสนเทศ กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	การบริหารงานบุคคลโรงเรียนในเครือข่าย สารสนเทศกรุงเทพมหานคร	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับที่
1.	ด้านการวางแผนกำลังคน	3.73	.362	มาก	3
2.	ด้านการสรรหาบุคลากร	3.77	.488	มาก	1
3.	ด้านการพัฒนาบุคลากร	3.51	.687	มาก	5
4.	ด้านการดำรงรักษาบุคลากร	3.60	.466	มาก	4
5.	ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	3.76	.387	มาก	2
รวม		3.68	.286	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า การบริหารงานบุคคลโรงเรียนสารสนเทศกรุงเทพมหานคร โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, $SD = .286$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการสรรหาบุคลากร ($\bar{X} = 3.77$, $SD = .488$) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ($\bar{X} = 3.76$, $SD = .387$) ด้านการวางแผนกำลังคน ($\bar{X} = 3.73$, $SD = .362$) ด้านการดำรงรักษาบุคลากร ($\bar{X} = 3.60$, $SD = .466$) และ ด้านการพัฒนาบุคลากร ($\bar{X} = 3.51$, $SD = .687$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนในเครือข่ายสารสนเทศกรุงเทพมหานคร
ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนในเครือข่ายสารสนเทศ กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	ประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนในเครือข่าย สารสนเทศกรุงเทพมหานคร	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับที่
1.	ด้านการบริหารหลักสูตรงานพัฒนาหลักสูตรและ กระบวนการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.40	.575	มาก	5
วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2565					
3.	ด้านการบริหารกลุ่มสาระการเรียนรู้และกิจกรรม พัฒนาผู้เรียน	4.54	.523	มากที่สุด	1
4.	ด้านการส่งเสริมคุณภาพการจัดการศึกษา	4.42	.546	มาก	4
5.	ด้านการส่งเสริมและพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและ เทคโนโลยีทางการศึกษา	4.45	.457	มาก	2
6.	ด้านการพัฒนาห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้	4.32	.526	มาก	6
7.	ด้านการสร้างเครือข่ายพัฒนาหลักสูตรและการจัดการ เรียนการสอน	4.07	.622	มาก	7
รวม		4.38	.413	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนในเครือข่ายสารสนเทศกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, $SD = .413$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการบริหารกลุ่มสาระการเรียนรู้และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ($\bar{X} = 4.54$, $SD = .523$) ด้านการส่งเสริมและพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา ($\bar{X} = 4.45$, $SD = .457$) ด้านการจัดทำทะเบียนและวัดผลประเมินผล ($\bar{X} = 4.43$, $SD = .601$) ด้านการส่งเสริมคุณภาพการจัดการศึกษา ($\bar{X} = 4.42$, $SD = .546$) ด้านการบริหารหลักสูตรงานพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.40$, $SD = .575$) ด้านการพัฒนาห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.32$, $SD = .526$) และ ด้านการสร้างเครือข่ายพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ($\bar{X} = 4.07$, $SD = .622$)

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise multiple regression analysis) ด้วยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression) เพื่อศึกษา การบริหารงานบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนในเครือข่ายสารสนเทศกรุงเทพมหานคร แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การบริหารงานบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนในเครือข่ายสารสนเทศ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม

การบริหารงานบุคคล	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่					
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (X_5)	.283	.062	.265	4.583	.000
ด้านการสรรหาบุคลากร (X_2)	.159	.051	.188	3.133	.002
ด้านการพัฒนาบุคลากร (X_3)	.083	.037	.138	2.234	.026

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรด้าน การบริหารงานบุคคลที่ได้รับเลือกเข้าสมการ ตามลำดับ คือ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (X_5) ด้านการสรรหาบุคลากร (X_2) ด้านการพัฒนาบุคลากร (X_3) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.320 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R) เท่ากับ 0.103 นั่น คือ ตัวแปรทั้ง 3 ตัว ร่วมกันทำนาย ผลประสิทธิภาพงานวิชาการในภาพรวม (Y_{tot}) ได้ร้อยละ 59.1 ค่าประสิทธิภาพการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R) เท่ากับ 0.094 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error) เท่ากับ 0.394 ในลักษณะนี้แสดงว่าตัวแปรการบริหารงานบุคคล ทั้ง 3 แบบ ร่วมกันส่งผลต่อประสิทธิภาพงานวิชาการในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสามารถเขียนสมการวิเคราะห์การถดถอย ได้ดังนี้

$$\hat{Y}_{tot} = 0.283(X_5) + 0.159(X_2) + 0.083(X_3)$$

$$\hat{Z}_y = 0.265 + 0.188(X_2) + 0.138(X_3)$$

อภิปรายผล

1. การบริหารงานบุคคลโรงเรียนในเครือข่ายสารสนเทศกรุงเทพมหานคร โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูต้องปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กฎ ระเบียบ วินัย จรรยาบรรณ

มาตรฐานวิชาชีพ ที่ทางราชการกำหนดไว้ โดยมีการนำแผนอัตรากำลังมากำหนดตำแหน่งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียน เสนอเหตุผลและความจำเป็นต่อการเรียนการสอนของโรงเรียน สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรพันธ์ เพชรรางกูล (2560) ได้ทำการศึกษา ปัญหาการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จันทบุรี เขต 1 พบว่า ปัญหาการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จันทบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของคมสิทธิ คณากุล กฤษฎา วัฒนศักดิ์ และวิรัชพัชร วงศ์วัฒน์เกษม (2564) ได้ศึกษา การบริหารงานบุคคลของโรงเรียนเอกชนในอำเภอปากช่อง ประถมสามัญศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า การบริหารงานบุคคลโรงเรียนเอกชนในอำเภอปากช่อง สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษา เอกชน จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก

2. ประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนในเครือสารสาสน์เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารและครู โรงเรียนสารสาสน์เขตกรุงเทพมหานคร มองเห็นความสำคัญของงานวิชาการ และจุดมุ่งหมายของสถานศึกษาในการบริหารงานวิชาการ งานวิชาการเป็นหัวใจหลักในการบริหารสถานศึกษา มีหน้าที่จัดการเกี่ยวกับงานด้านหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การจัดทำสื่อการสอน การวัดผล ประเมินผล การส่งเสริมและพัฒนาสื่อวัตกรรมการและเทคโนโลยีทางการศึกษา เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนบรรลุจุดหมายของการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดิ์ชัย สิ้นธุไชย (2561) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของครูต่อการบริหารวิชาการของโรงเรียนเครือข่ายสหวิทยศึกษามิตรภาพ-มวกเหล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผลการศึกษา พบว่า 1. ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารวิชาการของโรงเรียนเครือข่ายสหวิทยศึกษามิตรภาพ-มวกเหล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของธวัชชัย ธรรมคงทอง (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนประถมศึกษาในอำเภอแก่งหางแมว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ผลการศึกษา พบว่า การบริหารงานวิชาการของโรงเรียนประถมศึกษาในอำเภอแก่งหางแมว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

3. การบริหารงานบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนในเครือสารสาสน์เขตกรุงเทพมหานครผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยตัวแปรที่ได้รับความนิยม เข้าสมการ ได้แก่ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการสรรหาบุคลากร และด้านการพัฒนาบุคลากร ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนสารสาสน์เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการวางแผนกำลังคน ด้านการพัฒนาบุคลากร ($Beta = 0.041$) และด้านการบำรุงรักษาบุคลากร ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานวิชาการโรงเรียนสารสาสน์เขตกรุงเทพมหานคร โรงเรียนต้องสรรหาบุคลากรที่มีทักษะการบริหารงานวิชาการมาปฏิบัติงานเพราะงานวิชาการคือหัวใจสำคัญในการบริหารจัดการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมา พุทธแสน (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 พบว่า ผลการเปรียบเทียบสภาพการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 จำแนกตามสถานภาพ ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำแนกตามอายุ ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการอบรมและพัฒนาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามวุฒิการศึกษา ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านการวางแผน ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการจัดสวัสดิการ

ให้แก่บุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการวางแผน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการสรรหา ด้านการคัดเลือก และด้านการจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌภัทร ต้นศรี (2560) ได้ศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการดำเนินงานวิชาการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครนายก ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการดำเนินงานวิชาการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติและปัจจัยด้านองค์กรส่งผลต่อการดำเนินงานวิชาการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถพยากรณ์โดยภาพรวมได้ร้อยละ 49.20 เขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน คือ $Z'y = .162X_4 + .664X_1$

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ด้านการวางแผนกำลังคน โรงเรียนควรมีแผนอัตรากำลังมากำหนดตำแหน่งครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนให้ชัดเจนและควรวิเคราะห์ภารกิจงานสำหรับครู ประเมินความต้องการกำลังคนกับภารกิจของโรงเรียน
2. ด้านการสรรหาบุคลากร โรงเรียนควรมีกระบวนการส่งเสริมเจตคติที่ดีให้แก่ครูในโรงเรียน และโรงเรียนควรจ้างลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวโดยใช้เงินงบประมาณตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด
3. ด้านการพัฒนาบุคลากร โรงเรียนควรมีกระบวนการปรับปรุงเจตคติที่ไม่ดีให้แก่ครูในโรงเรียน และเพิ่มพูนประสบการณ์ให้แก่ครูในโรงเรียน ส่งเสริมความรู้ความสามารถให้แก่ครูในโรงเรียนเพื่อพัฒนาตนเอง
4. ด้านการธำรงรักษาศักยภาพบุคลากร โรงเรียนควรมีการจัดสวัสดิการเพื่อให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจที่ดีพร้อมที่จะปฏิบัติงาน และควรมีการสร้างประสบการณ์ ความรู้ที่ดี เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานในโรงเรียนด้วยความมั่นใจ
5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนควรมีการประเมินค่าผลการปฏิบัติงานของครูโดยใช้วิธีการสังเกต จดบันทึกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของครูรวมไปด้วย และควรมีเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเป็นธรรมและชัดเจน กำหนดหลักเกณฑ์บทลงโทษที่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
6. ด้านการบริหารหลักสูตรงานพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ โรงเรียนควรมีการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของสังคม และควรกำหนดภารกิจด้านวิชาการไว้อย่างชัดเจน จัดทำโครงสร้างหลักสูตรและสาระต่าง ๆ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ เป้าหมายและคุณลักษณะที่พึงประสงค์
7. ด้านการจัดทำทะเบียนและวัดผลประเมินผล โรงเรียนควรส่งเสริมให้ครูใช้วิธีการวัดประเมินผลที่หลากหลาย และควรจัดทำเอกสารเกี่ยวกับการวัดผลประเมินผลและการเทียบโอนผลการเรียนเป็นปัจจุบัน
8. ด้านการบริหารกลุ่มสาระการเรียนรู้และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน โรงเรียนควรมีการจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ต่าง ๆ อย่างครบถ้วน และควรส่งเสริมให้ครูจัดการเรียนรู้โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

9. ด้านการส่งเสริมคุณภาพการจัดการศึกษา โรงเรียนควรมีการกระบวนการเรียนการสอนที่มีการวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ และควรดำเนินการด้านการวิจัยอย่างเป็นระบบ การส่งเสริมให้ครูได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

10. ด้านการส่งเสริมและพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา โรงเรียนควรมีการนิเทศติดตามการใช้สื่อในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของครู ควรส่งเสริมให้ครูจัดกระบวนการเรียนการสอนอย่างมีคุณภาพ และควรพัฒนาปรับปรุงสื่อ เทคโนโลยีทางการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ

11. ด้านพัฒนาห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ โรงเรียนควรมีการนิเทศติดตามการใช้แหล่งเรียนรู้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของครูอย่างต่อเนื่อง และควรนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาร่วมพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในโรงเรียน

12. ด้านการสร้างเครือข่ายพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน โรงเรียนควรให้ชุมชน ประเมินผลกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับการจัดการศึกษาให้เด็ก และควรมีนโยบายการร่วมประเมินคุณภาพของบุคคลในชุมชน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาปัญหาและแนวทางการบริหารของโรงเรียนด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์ เพื่อจะได้ข้อค้นพบในเชิงลึก

2.2 ศึกษาการสร้างเครือข่ายพัฒนา หลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและบริบทของโรงเรียน เพื่อพัฒนาคุณภาพทางการ ศึกษาให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2552). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). ขอบข่ายงานวิชาการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- คมสิทธิ์ คณากุล ฤทธา วฒนศักดิ์ และวิมลพัชร วงศ์วัฒน์เกษม. (2564). การบริหารงานบุคคลของโรงเรียนเอกชนในอำเภอปากช่อง ประเทศสามัญศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จังหวัดนครราชสีมา. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา, 120-130.
- ณภัทร ต้นศรี. (2560). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการดำเนินงานวิชาการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครนายก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์).
- ธวัชชัย ธรรมคงทอง. (2560). ศึกษาการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนประถมศึกษาในอำเภอ แก่งหางแมว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1. (งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน.
- ปัทมา พุทธแสน. (2559). สภาพและปัญหาการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี).

- รายงานผลการประเมินภายนอกสถานศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สมศ.). (2564, 3 มกราคม). สืบค้นจาก <http://www.onesqa.or.th/th/index.php>.
- โรงเรียนในเครือสารสาสน์เขตกรุงเทพมหานคร. (2563, 15 มิถุนายน). ข้อมูลทั่วไป. สืบค้นจาก <https://www.sarasassaimai.ac.th/index.php?page=aff>.
- วรพันธ์ เพชรรางกูล. (2560). ปัญหาการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1. (งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ศักดิ์ชัย สินธุไชย. (2561). ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารวิชาการของโรงเรียนเครือข่ายสหวิทยศึกษามิตรภาพ-มวกเหล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยปทุมธานี).
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (2563). กระบวนการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน.
- สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา. (2563). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา.
- Cronbach, L., J. (1970). *Essentials of Psychological testing*. (3rd ed). New York: Harper and Row.
- Kingsbury, J. B. (1957). *Personal Administration for That Students*. Bangkok: Institute of Public Administration. Thammasat University
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 608-610.

การใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อสร้างแรงจูงใจ
ในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร

ธีรพงศ์ หอมชื่น^{1*} และ นิธิพนธ์ สนิทเหลือ²

¹นักศึกษาปริญญาโท คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

²อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

USING LEADERSHIP OF SCHOOL ADMINISTRATORS
TO MOTIVATE PERFORMANCE OF TEACHERS OF VOCATIONAL
EDUCATIONAL INSTITUTE, BANGKOK

Thirapong Homchaun^{1*} and Nipitpholt Sanitlou²

¹Master's Student of Faculty of Educational and Liberal Arts, Suvarnabhumi Institute of Technology

²Lecturer of Faculty of Educational and Liberal Arts, Suvarnabhumi Institute of Technology

*Corresponding author e-mail: thirapong.hom@bncc.ac.th

วันที่รับบทความ (Received) 11 มิถุนายน 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 12 สิงหาคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 13 สิงหาคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับการใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา 2) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการใช้ภาวะผู้นำผู้บริหารสถานศึกษาและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ครูในสถานศึกษา สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร จำนวน 239 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็น แบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ ตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ ลีเคิร์ท สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบหลายขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก 2. ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก 3. การใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร พบว่า ตัวแปรภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร (X) และ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร (Y) มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับแรงจูงใจ

Abstract

The purpose of this research were to study 1. The level of leadership use of educational institution administrators 2. The level of motivation in the performance of teachers; and 3. The relationship of educational institution administrator leadership and

performance motivation between teachers of vocational educational institute Bangkok. The samples used in the research were teacher in school of vocational educational institute Bangkok. 239 persons. The research instruments were three sets in 5 rating scale of questionnaires. The statistics used for analysis were frequencies, percentage, mean, standard deviation and stepwise multiple regression analysis. The research results revealed that, 1. Leadership level of school administrators of vocational educational institute Bangkok. were overall and each level at a high level. 2. the level of motivation in the performance of teachers of vocational educational institute Bangkok. were overall and each level at a high level. 3. The level of leadership of school administrators was related to teachers' of vocational educational institute Bangkok. motivation for performance. were positive correlation It was found that the leadership variables of school administrators Teachers belonging to the Bangkok Vocational Education Institute (X) and the performance motivation of teachers under the Bangkok Vocational Education Institute (Y) were significantly positively correlated at the .01 level.

Key words: Leadership, Teacher performance motivation, Relationship between leadership and motivation.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนาประเทศ ดังนั้นทุกประเทศจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด ประเทศไทยเริ่มใช้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 โดยเริ่มจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544) จนถึงปัจจุบันซึ่งอยู่ในระยะการพัฒนาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ก็ยังคงใช้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาประเทศ ยังคงยึดหลัก “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ที่ต่อเนื่องมาตั้งแต่แผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 โดยใช้การศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคนให้เป็นมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีความสามารถ เต็มศักยภาพ มีการพัฒนาที่สมดุลทั้งสติปัญญา จิตใจ ร่างกาย และสังคม เพื่อเสริมสร้างการพัฒนา และการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ การศึกษาเป็นกระบวนการถ่ายทอดและเรียนรู้ในการที่จะสร้างสรรค์และพัฒนาคนทั้งในแง่ความรู้ ความคิด ตลอดจนคุณธรรมและ จริยธรรมเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข สามารถสนองตอบทิศทาง ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศชาติ (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2564, 2559, น. 4)

การจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2562 ยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการ จัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ กระบวนการ เรียนรู้ให้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการจัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้อง กับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและ แก้ไขปัญหา จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกปฏิบัติให้ได้ ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่านและเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง จัดการเรียนการสอนโดยผสมผสานสาระความรู้ด้านต่าง ๆ ได้อย่างสัดส่วนสมดุลกัน รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงามและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ ในทุกวิชา ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศ

สภาพแวดล้อม สื่อการเรียนรู้ และ อำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และมีความรอบรู้ รวมทั้งสามารถใช้การวิจัย เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 2542 , น. 7 - 8) การศึกษาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาประเทศไม่ว่าจะเป็นทางด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม โดยเฉพาะการพัฒนาบุคคลต้องอาศัยกระบวนการจัดการศึกษาที่มี ประสิทธิภาพ การศึกษาช่วยสร้างความรู้ ความคิด ทักษะ เจตคติ ใ้มนุษย์รู้จักตนเอง รู้จักชีวิต เข้าใจสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาศัย แล้วนำความรู้ความเข้าใจมาใช้ในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งสร้างสรรค์ชีวิตและสังคมให้ดียิ่งขึ้น ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้มีการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ โดยเน้น คุณธรรม ความรู้ และกระบวนการเรียนรู้ เพื่อให้เป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาที่ทุกคนในสังคม มีความใฝ่รู้พร้อมที่จะเรียนรู้อยู่เสมอ การปฏิรูปการศึกษาที่มุ่งเน้นให้คนไทยได้เรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพโดยมีเป้าหมายหลักเพื่อพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษาและการเรียนรู้ของคนไทยอย่างทั่วถึง (ภาวิดา ธาราศิริสุทธิ, 2551, น. 143)

กล่าวได้ว่าผู้บริหารสถานศึกษาต้องอาศัยทักษะภาวะผู้นำในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนมองเห็นภาพอนาคตและสามารถสร้างแรงจูงใจให้ผู้ร่วมงานทุกคนปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างสูงสุด หากกล่าวถึงทักษะภาวะผู้นำจะมุ่งเน้นถึง คุณลักษณะที่สำคัญของการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิผล ผู้บริหารซึ่งเป็นผู้นำน้องค์กรจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ ต้องได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการบริหารงานบริหารตนเอง และบริหารบุคลากร อย่าง ต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (วิโรจน์ สารรัตน์, 2556 , น. 5) ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่สามารถบริหารจัดการศึกษา ของสถานศึกษาให้มีคุณภาพ โดยดำเนินการให้ครูและบุคลากรของสถานศึกษาทุกคนร่วมแรงร่วมใจกันในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษา จึงจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำในการบริหารจัดการสถานศึกษา เนื่องจากภาวะผู้นำเป็นคุณลักษณะเฉพาะของผู้นำที่สามารถใช้กระบวนการโน้มน้าว ชักจูง และใช้อิทธิพลของตน ให้สมาชิกทุกคนในองค์กรร่วมแรงร่วมใจกัน ในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจเต็มใจ และกระตือรือร้นในการทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง เพราะผู้นำคือบุคคลที่ถูกเลือกหรือได้รับการแต่งตั้ง ให้เป็นผู้นำกลุ่ม และมีอิทธิพลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่ม เพื่อทำหน้าที่เป็นหัวหน้าของกลุ่ม และทำให้กลุ่มบรรลุเป้าหมาย (Deinozka, 1983, p. 34) และเป็นบุคคลที่ริเริ่มหรือส่งเสริม ให้มีการเปลี่ยนแปลงการกระทำของกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นผู้ที่สนับสนุนส่งเสริมให้ ความสัมพันธ์ของสมาชิกภายในกลุ่มดำเนินไปด้วยดี (Fiedler, 1967, p. 18)

ภาวะผู้นำมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาองค์การไปสู่ความสำเร็จ เนื่องจากความสำเร็จหรือประสิทธิผลของงานทุกด้านขึ้นอยู่กับผู้นำหรือผู้บริหารเป็นสำคัญ โดยเฉพาะในเวลาที่ต้องมีการวินิจฉัยสั่งการหรือตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า ภาวะผู้นำมีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์การเป็นอย่างมาก ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์เป็นรูปแบบของผู้นำที่นำความเจริญก้าวหน้ามาสู่องค์การ เป็นเรื่องของผู้บริหารระดับสูงและการเป็นผู้นำเชิงกลยุทธ์นี้ก็มีความหมายคล้ายกับการเป็นผู้นำแบบมุ่งเน้นเป้าหมาย ซึ่งเป็นผู้นำที่สามารถจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยรางวัลอันเกิดจากการบรรลุผลสำเร็จในงานหรือผู้นำเชิงปฏิรูป ซึ่งเป็นกระบวนการนำเพื่อการเปลี่ยนแปลงมากกว่าการคงที่ ดังนั้นผู้นำเชิงกลยุทธ์จึงต้องสนใจจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายขององค์การเป็นอย่างมาก การเป็นผู้นำที่มุ่งเน้นเป้าหมายต้องอาศัยการประเมินค่าที่เป้าหมายและคุณค่าขององค์การ รวมทั้งกำหนดทิศทางขององค์การที่จะเดินไป และให้อำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานด้วย (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2551, น. 55)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู มีส่วนทำให้การศึกษาของไทยพัฒนาไปอย่างมีคุณภาพการใช้กลยุทธ์เพื่อกระตุ้นการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานให้ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการนั้น ผู้บริหารองค์กรจะต้องนำกลยุทธ์ที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจ สมควรใจที่จะทำ พร้อมการเสริมสร้างปัจจัยแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพของคนทั้งในเชิงสถาบัน ระบบโครงสร้างของสังคมให้เข้มแข็ง สามารถเป็นภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (กระทรวงศึกษาธิการ, 2555, น. 8) การพัฒนาสภาพแวดล้อมของสังคมเพื่อเป็นฐานในการพัฒนาคน และสร้างสังคมคุณธรรม ภูมิปัญญาและการเรียนรู้ มีแนวนโยบาย พัฒนาและนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ เพิ่มโอกาสทางการศึกษา และการเรียนรู้ตลอดชีวิต (สุนทร โคตรบรรเทา, 2551, น. 9) กล่าวได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง การหาวิธีการ และแนวทางให้คนทำงานด้วยความสบายใจ โดยให้มีความพยายามในการทำงาน มีความอดทนในการทำงาน และมีทิศทางใน การทำงานตามเป้าหมายขององค์กร

สถานศึกษาอาชีวศึกษาสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร ได้แบ่งกระบวนการบริหารสถานศึกษา ออกเป็น 4 ฝ่ายดังนี้ 1. ฝ่ายบริหารทรัพยากร 2. ฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ 3. ฝ่ายพัฒนากิจการนักเรียนนักศึกษา 4. ฝ่ายวิชาการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ออนไลน์. (2563) โดยมีผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการ ทำหน้าที่ผู้บริหารสถานศึกษา ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีคุณลักษณะภาวะผู้นำ เพื่อให้ผู้ร่วมงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามจุดมุ่งหมายของสถานศึกษาและในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาถ้าขาดคุณลักษณะภาวะผู้นำด้านใดด้านหนึ่ง สถานศึกษาก็ยากจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของสถานศึกษา ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องมีคุณลักษณะภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานในสถานศึกษาและเพื่อให้การบริหารทุกหน่วยงานสามารถดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2552, น. 3)

เนื่องจากเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลต่อแรงจูงใจของการปฏิบัติงานของครู เพราะจะทำให้เกิดประสิทธิผลต่อบริหารงานของผู้บริหาร แนวทางในการวางแผนปรับปรุงพัฒนา ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน เพื่อให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน เพื่อเกิดประสิทธิผลต่อโรงเรียน และนักเรียนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำผู้บริหารสถานศึกษาและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร

สมมติฐานในการวิจัย

การใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร ทางบวก

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้คือ ครูในสถานศึกษาสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร 13 แห่ง ปี พ.ศ. 2563 จำนวน 996 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ครูสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร 13 แห่ง ปี พ.ศ. 2563 ผู้วิจัยกำหนดตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan. 1970 , pp. 607-610) และการสุ่มแบบชั้นภูมิเชิงสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) โดยใช้จำนวนครูในสถานศึกษาเป็นชั้นในการแบ่งได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 239 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวแปร ประกอบด้วย

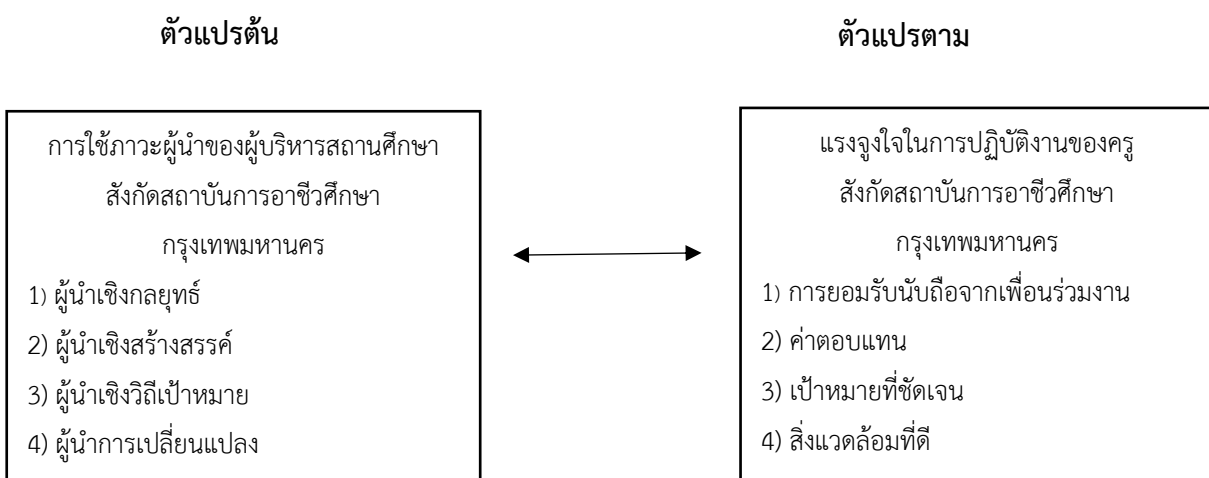
1. ตัวแปรที่ 1 คือ การใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

- 1.1 ด้านเชิงกลยุทธ์
- 1.2 ด้านเชิงสร้างสรรค์
- 1.3 ด้านเชิงวิधिเป้าหมาย
- 1.4 ด้านการเปลี่ยนแปลง

2. ตัวแปรที่ 2 คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงได้สรุปตัวแปรออกมาทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

- 2.1 ด้านเป็นที่ยอมรับนับถือของเพื่อนร่วมงาน
- 2.2 ด้านค่าตอบแทน
- 2.3 ด้านเป้าหมายชัดเจน
- 2.4 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ดี

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทราบระดับการใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร
2. ทราบระดับแรงจูงในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร
3. ทราบความสัมพันธ์ของการใช้ภาวะผู้นำผู้บริหารสถานศึกษาและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามความสัมพันธ์ของการใช้ภาวะผู้นำผู้บริหารสถานศึกษาและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ Likert (1932) จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเชิงกลยุทธ์ ด้านเชิงสร้างสรรค์ ด้านเชิงวิสัยทัศน์ และด้านการเปลี่ยนแปลง ลักษณะเป็นแบบสอบถามส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามเกณฑ์ของลิเคิร์ต (Likert' scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเป็นที่ยอมรับนับถือของเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านเป้าหมายชัดเจน และด้านสิ่งแวดล้อมที่ดี ลักษณะเป็นแบบสอบถามส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามเกณฑ์ของลิเคิร์ต (Likert' scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยติดต่อบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ ออกหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ถึงผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ นำหนังสือเสนอต่อผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ที่ได้กำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลต่อไป วิธีการส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้กับสถานศึกษา พร้อมแนะนำวิธีเก็บข้อมูลให้ผู้เกี่ยวข้องชั่งทราบบ ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และรวบรวมข้อมูลทั้งหมด เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน วิเคราะห์ โดยหาค่าร้อยละ (%)

2. วิเคราะห์แบบสอบถามระดับการใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient)

4. สร้างสมการพยากรณ์การใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการ วิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาการใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร 4 ด้าน โดยภาพรวม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ ด้านผู้นำเชิงกลยุทธ์ และด้านผู้นำเชิงสร้างสรรค์ ตามลำดับ

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ดี ด้านเป้าหมายที่ชัดเจน ด้านการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.827 ^a	.684	.683	.23620

a. Predictors: (Constant), X_{tot}

จากตารางที่ 1 พบว่าผลการวิเคราะห์การใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร พบว่าตัวแปรด้านการใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร ที่ได้รับเลือกเข้าสมการตามลำดับ คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหารในภาพรวม (X_{tot}) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .827^b ประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2) เท่ากับ .684 นั่นคือ ตัวแปรภาวะผู้นำในภาพรวม (X_{tot}) ทำนายต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร ในภาพรวม (Y_{tot}) ได้ร้อยละ 68.40 ค่าประสิทธิภาพการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) เท่ากับ .683 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error) เท่ากับ .23620 ในลักษณะนี้แสดงว่าตัวแปรภาวะผู้นำของผู้บริหารในภาพรวม (X_{tot}) ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องการศึกษาการใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำมาสู่การอภิปรายผลตามประเด็นต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. การใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร มีความรู้ความสามารถและมีภาวะผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลง ด้านผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ ด้านผู้นำเชิงกลยุทธ์ และ ด้านผู้นำเชิงสร้างสรรค์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนเสถียร การศิริจิรา (2559, น. 3, 30 และ 48) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบคุณลักษณะภาวะผู้นำ ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดระยอง จันทบุรี และตราด ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำ ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดระยอง จันทบุรี และตราด โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิศรา มุลวรรณ (2561, น. 3) ได้ศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาอยู่ในระดับสูง 2) ประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญภา ศิริภูธร. (2562, น. 3) การศึกษาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ มีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฎิมากร บุนัน (2563, น. 3) การศึกษาบทบาทภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด ผลการวิจัยพบว่า บทบาทภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราดโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของบาส (Bass, 1985, p. 545) ที่ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำไว้ว่า หมายถึง ภาวะผู้นำว่าเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลง ผู้นำต้องเป็นผู้เปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานของผู้ตาม ต้องได้ผลเกินเป้าหมายที่กำหนด ทักษะคติ ความเชื่อ ความเชื่อมั่นและความต้องการได้รับการเปลี่ยนแปลง จากระดับต่ำ ไปสู่ระดับที่สูงกว่า สอดคล้องกับแนวคิดของ อังกุล เก้าวลย์ (2562, น. 16) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำที่มีอิทธิพลจูงใจบุคคลอื่น ทำกิจกรรม ของกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน โดยอาศัยการประสานความร่วมมือภายใต้การดูแล ชี้นำโน้มน้าวชักจูง กระบวนการสื่อสารอื่น ๆ ที่เหมาะสม และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ตลอดจนอิทธิพลในตัวของผู้ผู้นำเองที่จะนำมาใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อให้ผู้ตามเกิดการปฏิบัติตามเพื่อให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปณิตดา วรกานต์ทิวัตต์ (2555, บทคัดย่อ) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้บริหารและครู ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ตามสภาพที่เป็นจริงจาก การรับรู้ของผู้บริหารและครู โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ครู สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ด้านสิ่งแวดล้อมที่ดี ด้านเป้าหมายที่ชัดเจน ด้านการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และ ด้านค่าตอบแทน สอดคล้องกับ วินัย เพชรช่วย (ออนไลน์, 2555) กล่าวว่า แรงจูงใจ = ความคาดหวัง x คุณค่าของ ผลลัพธ์ มีความหมายว่าระดับของแรงจูงใจเป็นไปตามระดับความต้องการที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและระดับความเป็นไปได้ที่เขาจะได้รับสิ่งนั้น ทฤษฎีนี้มีหลักการพื้นฐานที่สำคัญคือ บุคคลมีความแตกต่างกันใน

ความต้องการความปรารถนา และเป้าหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรสวรรค์ ศิริศานันท์ (2555, น. 222) กล่าวว่า การยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Recognition) หรือการยอมรับจากผู้บริหาร การยอมรับนับถือเป็นผลมาจากความสำเร็จในงาน เช่น การยกย่องชมเชยด้วยคำพูด ด้วยการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนหนึ่งเป็นการเสริมแรงด้วย หากให้ต่อเนื่องจะมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพานี สฤณวณิช (2552, น. 157-167) กล่าวว่า ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับความต้องการทางสังคม (Aliliation or Acceptance Needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้ และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการ ได้รับการยอมรับ ความต้องการได้รับ ความชื่นชมจากผู้อื่น ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) หรือ ความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือ และสถานะจากสังคม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฤชดา เขียววัฒนสุข และคณะ. (2560, น. 171-173) กล่าวว่า ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness Needs (R)) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไมตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มี ลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลงประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชลี อุปภัย (2558, น. 15) กล่าวว่า ความต้องการสัมพันธภาพที่ดี (Need for Atiliation , n-Aff) เป็นความต้องการได้รับหรือมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น มีความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับในตนเองและมีแนวโน้มที่จะยอมตามความปรารถนาหรือบรรทัดฐานของผู้อื่น รวมทั้งคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่นเป็นสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทฤษฎีของแดเนียล โกลแมน (Daniel Goleman) เกรียงไกร ประเสริฐ (ออนไลน์, 2562) อธิบายว่า การรู้จักและเข้าใจตนเองควบคุมตนเอง คือจะมีความสามารถควบคุมอารมณ์ และความคิดให้ถี่ถ้วน มีความคิดที่รอบคอบ มีแรงจูงใจ คือรักงานที่ทำมากกว่าเรื่องของเงินทอง และสถานะมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และมีทักษะในการเข้าสังคม มีความสามารถสร้างความสัมพันธ์กับคนอื่นได้ ผู้นำที่มีประสิทธิภาพต่างก็มีแรงผลักดันอยากรที่จะประสบความสำเร็จให้เกินกว่าที่ตัวเอง และทุก ๆ คนคาดหวังเอาไว้ การเป็นผู้นำจะมีความฉลาดทางอารมณ์มาก อยากรจะทำงาน ต่าง ๆ ให้สำเร็จ คือจะต้องพาคนอื่นไปพร้อม ๆ กับเขาด้วย และทำให้ลูกน้องมีความสนใจ และเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อริญญา เถลิงศรี (ออนไลน์, 2562) กล่าวว่า แต่ละคนมีเป้าหมายที่แตกต่างกัน บางคนมี เป้าหมายเรื่องสุขภาพ บางคนมี เป้าหมายเรื่องเก็บเงินการลงทุน บางคนอยากเปลี่ยนงานพัฒนา ความสามารถทักษะของตนเอง หรือบางคนอาจจะอยากเปลี่ยนแปลงนิสัยที่ส่งผลเสียกับตัวเอง

ข้อเสนอแนะ

การนำเสนอข้อเสนอแนะนี้ผู้วิจัยนำเสนอโดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ และ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. การใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร ควรมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถในการพัฒนาองค์กร.ด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ ด้านผู้นำเชิงกลยุทธ์ และ ด้านผู้นำเชิงสร้างสรรค์ เพื่อให้การทำงานในองค์กรประสบผลสำเร็จ

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ครู มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสูงที่สุด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัย การใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิจัยแบบผสมวิธี

2. ควรมีการวิจัยเจาะลึกในด้านความคิดริเริ่มในการพัฒนาคุณภาพครูของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร โดยวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2555). *แผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการฉบับที่ 11*

พ.ศ. 2555-2559. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.

กฤษดา เขียววัฒนสุข และคณะ. (2560). แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

กรณศึกษา บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ. *วารสารมหาวิทยาลัยเวสเทิร์นมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 3(2), หน้า 29-43.

เกรียงไกร ประเสริฐ. (2562). *การสร้างแรงจูงใจและการโน้มน้าว (Influence and Motivation)*. สืบค้นจาก <http://envocc.ddc.moph.go.th>

ธนเสกฐ์ ภารดี รุจิรา. (2559). *การศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดระยอง จันทบุรี และตราด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี).*

ธานินท์ ศิลปจารุ. (2553). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. (พิมพ์ครั้งที่ 11).* กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

ภูมิภากร บุนกึ. (2563). *การศึกษาบทบาทภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี).*

นุชลี อุปภัย. (2558). *จิตวิทยาการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 4).* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิศรา มุลวรรณ. (2561). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี).*

ปนัดดา วรกานต์ทิวิธ. (2555). *ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี).*

พรสวัสดิ์ ศิราตนันท์. (2555). *ภาวะผู้นำทางการศึกษา. จันทบุรี: คณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.*

เพ็ญภา ศรีภูธร. (2562). *การศึกษาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี).*

ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ. (2551). *การจัดการและการบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2551). *ภาวะผู้นำ Leadership. (พิมพ์ครั้งที่ 2).* กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์ม และโซเท็กซ์.

- วินัย เพชรช่วย. (2555). การจูงใจในการทำงาน. สืบค้นจาก <https://www.geocities.com/vinaip/knowledge/wmotive01.html>
- วิโรจน์ สารรัตนะ. (2555). แนวคิด ทฤษฎี และประเด็นเพื่อการบริหารทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2552). ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา พ.ศ. 2552. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2540). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540-2544. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- _____. (2559). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สุนทร โคตรบรรเทา. (2551). ภาวะผู้นำในองค์การการศึกษา. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน
- สุพาณี สฤษฏ์วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่, แนวคิดและทฤษฎี. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อริยญา เกลิงศรี. (2562). สร้างแรงจูงใจในชีวิต. สืบค้น จาก <https://www.seasiacenter.com/insights>. Bans WWSSN
- อังกูร เถาว์ลย์. (2562). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี).
- Bass, B.M. (1985). *Leadership and Performance Beyond Expectation*. New York: Free Press.
- Dejnozka, E.L. (1983). *Education administration glossary*. Westport. Connecticut, Greenwood.
- Fiedler, F.E. & Cheremers, M.M. (1974). *Leadership and Effective Management*. Glenview. Illinois: Scott, Foresman.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Likert, R. A. (1932). Technique for the Measurement of Attitude. *Archives Psychological*, 3, 42-48.

การสร้างบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม

ณัจฉรียา แต่งอ่อน^{1*} และ ศิริพร พรหมนา²

¹นักศึกษาปริญญาโท คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

²อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

CREATING AN ORGANIZATIONAL CLIMATE AFFECTING THE QUALITY OF LIFE PRIVATE SCHOOL TEACHERS UNDER THE EDUCATIONAL OFFICE NAKHON PATHOM PROVINCE

Najchareeya Taengon^{1*} and Siriporn Promma²

¹Master's Student of Faculty of Educational and Liberal Arts, Suvarnabhumi Institute of Technology

²Lecturer of Faculty of Educational and Liberal Arts, Suvarnabhumi Institute of Technology

*Corresponding author e-mail: Kwangzing5141@ gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 2 กรกฎาคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 10 สิงหาคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 16 สิงหาคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การสร้างบรรยากาศองค์การของโรงเรียนเอกชน 2) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน 3) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโรงเรียนเอกชน และ 4) เพื่อศึกษาการสร้างบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 322 คน ด้วยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น และสุ่มอย่างง่าย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) การสร้างบรรยากาศองค์การโรงเรียนเอกชน โดยรวม อยู่ในระดับมาก 2) คุณภาพชีวิตของครูโรงเรียนเอกชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) ครูผู้สอนที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโรงเรียนเอกชน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) การสร้างบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตครูโรงเรียนเอกชน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ 0.225 และมีความผันแปรของการมีผลต่อคุณภาพชีวิตครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม ร้อยละ 51 ($R^2 = 0.51$) มีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกันและมีผลต่อคุณภาพชีวิตครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม

คำสำคัญ: การสร้างบรรยากาศองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงานของครู โรงเรียนเอกชน

Abstract

The purpose of this research was to study 1) creating organizational atmosphere of private schools, 2) to study the quality of working life of private school teachers, 3) to compare the teachers' opinions on the quality of working life of private schools, and 4) to study. To study the creation of an organizational atmosphere that affects the quality of life of private school teachers. under Educational office, Nakhon Pathom Province The sample group used in this research consisted of 322 people using a stratified random sampling method. and simple random The statistics used to analyze the data include mean, standard deviation, and stepwise multiple regression analysis.

The results of the research showed that 1) the creation of an overall private school organization atmosphere was at a high level; 2) the quality of life of the private school teachers. 3) Teachers with different genders, ages and experiences. Quality of life of working in private schools Overall, the difference was statistically significant at the .05 level. 4) The organizational climate that affected the quality of life of private school teachers. It was found that the multiple correlation coefficient R was 0.225 and there was variation. Of the effect on the quality of life of private school teachers under Educational office, Nakhon Pathom Province, 51 percent ($R^2 = 0.51$) were related in the same direction and affect the quality of life of private school teachers. Under Educational office, Nakhon Pathom Province

Keywords: Creating an organizational climate, Quality of life, Private schools

บทนำ

การที่ครูจะสามารถดำเนินบทบาทภาระหน้าที่ของตนให้บรรลุเป้าหมายขององค์การทางด้านการศึกษได้มากน้อยเพียงใดนั้น ครูจำเป็นต้องมีคุณภาพชีวิตที่ดี เพราะการที่นักเรียนจะมีคุณภาพได้ย่อมขึ้นอยู่กับครูที่มีคุณภาพและสามารถอุทิศตนให้การสอนอย่างเต็มที่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของครูจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารไม่ควรมองข้ามเพราะถือได้ว่าเป็นลักษณะพื้นฐานของกระบวนการพัฒนาคนที่จะนำประเทศไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างแท้จริง (สุดา ดวงจันทร์, 2560, น. 53)

บรรยากาศองค์การภายในโรงเรียนจึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์การ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอาคารเรียน อาคารประกอบการสถานที่บริเวณ รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวทุกชนิด ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากร หรือก่อให้เกิดการเรียนรู้เพราะสภาพแวดล้อมทุกอย่างมีอิทธิพลต่อจิตใจและพฤติกรรมของบุคลากร เป็นการ

เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการประกอบกิจกรรมและการเรียนการสอนและการปฏิบัติหน้าที่การทำงานของทุกคนในโรงเรียน ช่วยสร้างบรรยากาศการเรียนการสอนให้เกิดผลสำเร็จทางการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ (เหนียว ศีลาวงศ์, 2560, น. 1)

โรงเรียนที่มีบรรยากาศที่ดี จะทำให้ผู้เรียนและบุคลากรในโรงเรียนเกิดความรู้สึกพอใจภูมิใจ อบอุ่นใจ สบายใจ รู้สึกในความเป็นเจ้าของ และส่งผลให้นักเรียนมีความรู้สึกต้องการมาโรงเรียนเป็นประจำ โรงเรียนทุกแห่งย่อมปรารถนาให้นักเรียนของตนมีความสุขทั้งอยู่ที่บ้านและที่โรงเรียน ทุกข์หรือสุขที่บ้านบางครั้งโรงเรียนก็ไม่สามารถเข้าไปช่วยผ่อนคลายได้ แต่ทุกข์หรือสุขที่โรงเรียนน่าจะเป็นความรับผิดชอบของทุกฝ่ายในโรงเรียน การสร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ดีของโรงเรียนจะมีส่วนในการเสริมสร้างความคิด จิตใจ และคุณธรรมต่าง ๆ อันพึงประสงค์ได้ โรงเรียนที่สะอาด สดชื่น ร่มรื่น เรียบง่าย สงบ แจ่มใส มีชีวิตชีวา วัสดุอาคารสถานที่ที่ได้รับการดูแลมีความเป็นปัจจุบันพร้อมที่จะให้ครูและนักเรียนได้ใช้ตลอดเวลา ย่อมจะทำให้ครูและนักเรียนได้รับอิทธิพลทำให้เป็นคนละเอียดอ่อน จิตใจแจ่มใส รักสวยรักงาม รักความสะอาด รักความสงบ เรียบง่าย ทำให้เข้าใจตนเอง และผู้อื่นไปด้วย จึงเป็นการสมควรที่โรงเรียนจะต้องพยายามจัดบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ดีของโรงเรียน เพื่อประโยชน์และความสุขของนักเรียนโดยถ้วนหน้า (ฉวีวรรณ เขี่ยมพญา, 2561, น.1-2)

สำหรับโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม ปัญหาที่เกิดขึ้นในบรรยากาศองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในโรงเรียน คือ ยังขาดสถานที่ร่มรื่น ที่พักผ่อน วัสดุอุปกรณ์ยังล้าสมัย สถานที่คับแคบแต่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก ด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อมยังขาดการเอาใจใส่ และปัญหาอีกประการ คือ การเปลี่ยนแปลงของสังคมยุคใหม่ได้ส่งผลกระทบต่อครูและ วิชาชีพครูอย่างรุนแรง โดยมีปัจจัยหลายประการที่บั่นทอนขวัญกำลังใจของผู้ที่อยู่ในวิชาชีพครู ตั้งแต่ปัญหาหนี้สินที่ส่งผลให้ครูมีคุณภาพชีวิตต่ำลง ขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และในบางกรณีมีผลให้ครูไม่สามารถอุทิศตนต่อการปฏิบัติหน้าที่ครูอย่างเต็มที่ ส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ในการเรียนการสอน ลดต่ำลง ปัญหาภาระงานที่หนักทั้งงานสอนและงานธุรการต่าง ๆ ในโรงเรียน ปัญหาวิกฤติศรัทธาในวิชาชีพครูกำลังทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากระบบการคัดเลือกคนเป็นครูยังขาดประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดปัญหาด้านคุณธรรมจริยธรรมและการมุ่งแต่ประโยชน์ส่วนตน เมื่อผนวกกับปัญหาค่าครองชีพที่น้อยแต่ภาระงานที่หนัก ภาพพจน์ของวิชาชีพครู ในสังคมปัจจุบันจึงตกต่ำลงอย่างเห็นได้ชัดสภาพความเป็นจริงเหล่านี้ ส่งผลให้คนรุ่นใหม่ ไม่อยากเป็นครูและไม่เห็นความสำคัญของวิชาชีพครู ในขณะที่ครูซึ่งยังคงประจำการอยู่ในระบบ ก็ตกอยู่ในสภาวะท้อแท้สิ้นหวัง ขาดความกระตือรือร้นในการพัฒนาตน พัฒนางาน (ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครปฐม, 2562, น. 1-2)

ดังนั้นจากสภาพความเป็นมาและปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง การสร้างบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม เพื่อนำข้อมูลการวิจัยมาปรับปรุงบรรยากาศองค์การให้เกิดการจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญและเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการปรับปรุง

คุณภาพในการทำงาน และเพื่อพัฒนาบรรยากาศองค์การที่ดีของสถานศึกษาจะทำให้ผลของการปฏิบัติงานบรรลุไปสู่จุดมุ่งหมายที่สำคัญได้

ทบทวนวรรณกรรม

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2563, น. 10) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ คือ การสร้างจากการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการอยู่ร่วมกัน สภาพทางอารมณ์ จิตใจหน้าที่ ความรับผิดชอบ การรับรู้ที่เกิดขึ้นต่อการปฏิบัติงานและส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคลากรในสถานศึกษาที่มีต่อกัน ประกอบไปด้วย 9 ด้าน ได้แก่

1. โครงสร้างองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวข้องกับข้อบังคับ ในกลุ่ม ระเบียบ กฎเกณฑ์กระบวนการดำเนินการที่มีอยู่มุ่งเน้นที่การปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดและตรวจสอบแนวทางอย่างละเอียดหรือมี ลักษณะยืดหยุ่นและไม่เป็นทางการซึ่งจะส่งผล กระทบต่อพฤติกรรมระหว่างบุคคลและพฤติกรรมของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงาน

2. ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่บุคลากรได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาแล้วมีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จโดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือตรวจสอบแต่อย่างใดตลอดจนแสวงหาวิธีการต่างๆเพื่อให้งานในหน้าที่ประสบความสำเร็จในเวลาที่กำหนดผู้ใต้บังคับบัญชาหากได้รับการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถจะมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ให้งานสำเร็จและพัฒนางานให้ดีขึ้นเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การในการทำงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบนั้น ๆ

3. การให้รางวัล หมายถึง การให้รางวัลสำหรับการปฏิบัติงานที่ดี เน้นการให้รางวัลทางบวกมากกว่าการลงโทษ รู้ถึงความยุติธรรมของนโยบายในการจ่าย ค่าตอบแทนและเลื่อนตำแหน่ง ให้กับพนักงานทุกคน เพื่อแลกเปลี่ยนกับผลการปฏิบัติงานในองค์การ ส่วนผลประโยชน์เกื้อกูลเป็นรางวัลที่องค์การกำหนดขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ ให้บุคลากร โดยจ่ายทั้งทางตรงและทางอ้อมเป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน

4. ความเสี่ยงของงาน หมายถึง การกระทำ หรือเหตุการณ์ใด ๆ ที่เกิดขึ้นจากความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ความรู้สึกกับความเสี่ยง ไม่ปลอดภัย และความท้าทายในงานและในองค์การ เน้นที่การคำนวณถึงความเสี่ยงหรือการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย หาวีธีที่ดี ที่สุดในการปฏิบัติงาน

5. ความอบอุ่น หมายถึง เป็นการรับรู้ของบุคคลใน องค์การเกี่ยวกับการเป็นผู้ร่วมงานที่ดีมีความเป็นมิตร การชื่นชมซึ่งกันและกัน การเป็นกลุ่มสังคม ที่ไม่เป็นทางการ การช่วยเหลือ สนับสนุน ส่งเสริมซึ่งกันและกัน องค์ประกอบด้านนี้มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาการมองมนุษย์เป็นอย่างมากความอบอุ่น

6. การสนับสนุน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่ได้รับความไว้วางใจและกำลังใจที่สมาชิกมีให้กัน การสนับสนุนในระดับ สูงหมายถึงการที่บุคคลรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานที่มี ประสิทธิภาพ ได้รับการช่วยเหลือจากทีมงาน และผู้บังคับบัญชา ส่วนการสนับสนุนในระดับต่ำ บุคคลจะรู้สึกโดดเดี่ยว และอ้างว้างไม่ได้รับการช่วยเหลือจากทีมงานหรือผู้บังคับบัญชา

7. มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง การแสดงพฤติกรรม ปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพัฒนางานของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาเพื่อให้เกิดประโยชน์ตามวัตถุประสงค์เป้าหมายการจัดการเรียนรู้ รวมทั้งการฝึกฝนให้มีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานการยอมรับความขัดแย้ง หมายถึง การยอมรับการไม่เห็นด้วยและเห็นด้วยในทัศนคติต่าง ๆ การมีเป้าหมายจุดมุ่งหมายที่ไม่สามารถไปด้วยกันได้ทั้งมีค่านิยม บุคลิกภาพส่วนตัว บทบาทหน้าที่ที่กระเจิบที่แตกต่างกันหรือสถานะที่ไม่เห็นพ้องต้องกัน หรือความเป็นปฏิปักษ์ต่อกันระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป

8. ความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรในสถานศึกษามีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสถานศึกษา อยากจะอยู่ที่สถานศึกษาแห่งนี้ และนำความรู้ความสามารถที่ตนมีอยู่ในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของสถานศึกษาและช่วยเหลือบุคคลอื่น ๆ ในสถานศึกษาด้วยความจริงใจและถือว่าเป็นความภาคภูมิใจที่ปฏิบัติงานในองค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการสร้างบรรยากาศองค์การของโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม
3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน
4. เพื่อศึกษาการสร้างบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานของการวิจัย

ครูที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

ครูที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

ครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

การสร้างบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูผู้สอนในโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม ปีการศึกษา 2563 จากโรงเรียนเอกชนทั้งหมด 45 โรงเรียน จำนวนทั้งสิ้น 1,950 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูผู้สอนในโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม จากโรงเรียนเอกชนทั้งหมด 45 โรงเรียน จำนวน 322 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเทียบหากลุ่มตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan., 1970, pp. 607 - 610) และการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยใช้โรงเรียนเป็นชั้น (Strata) และสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่อง การสร้างบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม โดยผู้วิจัยได้นำทฤษฎีบรรยากาศองค์การมาจากการสังเคราะห์กรอบของ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (2563, น.10), สมคิด บางโม (2555, น. 44) ฮาลปิน, และ ครอฟท์ (Halpin & Croft, 1966, p.372) และลิทวิน และสตริงเกอร์ (Litwin & Stringer, 2002, น. 81-82) ประกอบไปด้วย 9 ด้าน คือ 1) โครงสร้างองค์การ 2) ความรับผิดชอบ 3) การให้รางวัล 4) ความเสี่ยงของงาน 5) ความอบอุ่น 6) การสนับสนุน 7) มาตรฐานการปฏิบัติงาน 8) การยอมรับความขัดแย้ง 9) ความเป็นหนึ่งเดียวในองค์การ

ส่วนคุณภาพชีวิตของครู โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดคุณภาพชีวิตมาจากการสังเคราะห์กรอบของฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse & Coming, 1993, pp.198-199), สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (2556, น.13) และงานวิจัยของเรวัตติ์ สินอยู่ (2560, น. 72) ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ 1) ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน 4) ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน 5) ด้านสังคมสัมพันธ์ 6) ด้านประชาธิปไตยในองค์การ 7) ด้านภาวะอิสระจากงาน และ 8) ด้านความภูมิใจในองค์การ

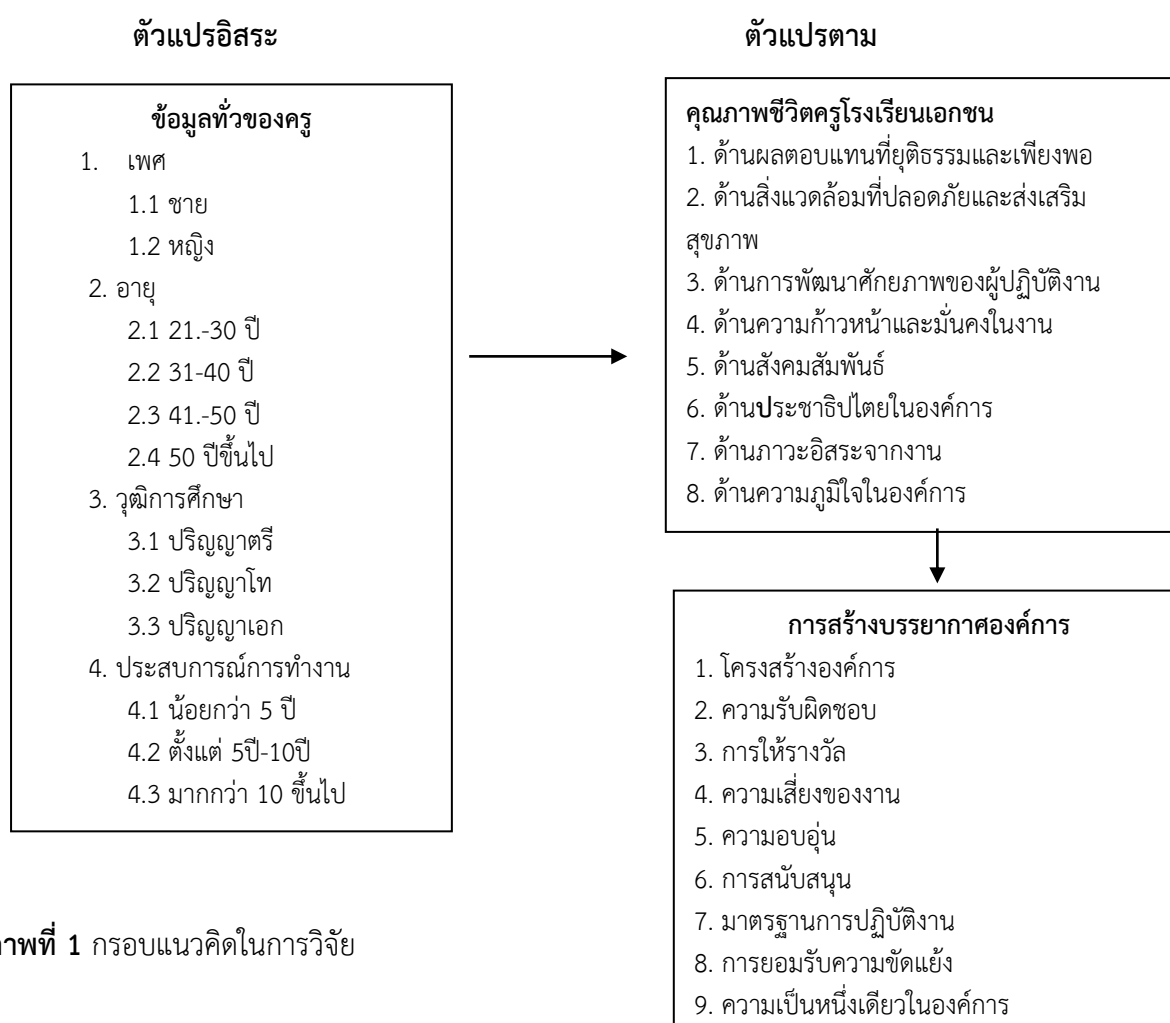
ประโยชน์ที่จากการวิจัย

ผลจากการวิจัยโรงเรียนสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาการสร้างบรรยากาศองค์การเพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

1. ผลจากการวิจัยโรงเรียนสามารถนำข้อมูลไปพัฒนาแผนการบริหารบุคคลเพื่อให้ครูมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
2. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยผู้บริหารสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐมสามารถนำไปปรับปรุงบรรยากาศในการทำงานของโรงเรียน เพื่อให้คุณภาพชีวิตการทำงานของครูโรงเรียนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่อง การสร้างบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม โดยผู้วิจัยได้นำทฤษฎีบรรยากาศองค์การมาจากการสังเคราะห์กรอบของ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2563, น. 10), สมคิด บางโม (2555, น. 44) ฮาลปิน, และครอฟท์ (Halpin & Croft, 1966, p.372) และลิทวิน และสตริงเกอร์ (Litwin & Stringer, 2002, น. 81-82) ประกอบไปด้วย 9 ด้าน คือ 1) โครงสร้างองค์การ 2) ความรับผิดชอบ 3) การให้รางวัล 4) ความเสี่ยงของงาน 5) ความอบอุ่น 6) การสนับสนุน 7) มาตรฐานการปฏิบัติงาน 8) การยอมรับความขัดแย้ง 9) ความเป็นหนึ่งเดียวในองค์การ ส่วนคุณภาพชีวิตของครู โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดคุณภาพชีวิตมาจากการสังเคราะห์กรอบของฮิวส์และคัมมิงส์ (Huse & Coming, 1993, น. 198-199), สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2556, น.13) และงานวิจัยของเรวัติ สีนอยู (2560, น. 72) ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ 1) ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน 4) ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน 5) ด้านสังคมสัมพันธ์ 6) ด้านประชาธิปไตยในองค์การ 7) ด้านภาวะอิสระจากงาน และ 8) ด้านความภูมิใจในองค์การ ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นกรอบแนวคิด ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2563, น. 10), สมคิด บางโม (2555, น. 44) Halpin & Croft (1966, p.372) และ Litwin & Stringer (2002, pp 81-82)

วิธีการดำเนินวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) การสร้างบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม เพื่อรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการศึกษาวิจัย แล้วนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน โดยเนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) โดยสอบถามตามกรอบของสถานภาพครูผู้สอน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสร้างบรรยากาศองค์การโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม ซึ่งแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างบรรยากาศองค์การในโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม ได้แก่ 1) โครงสร้างองค์การ 2) ความรับผิดชอบ 3) การให้รางวัล 4) ความเสี่ยงของงาน 5) ความอบอุ่น 6) การสนับสนุน 7) มาตรฐานการปฏิบัติงาน 8) การยอมรับความขัดแย้ง 9) ความเป็นหนึ่งเดียวในองค์การ ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ท (Likert's scale) โดยกำหนดความหมายดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 72)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม ซึ่งแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตครู ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน 4) ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน 5) ด้านสังคมสัมพันธ์ 6) ด้านประชาธิปไตยในองค์การ 7) ด้านภาวะอิสระจากงาน และ 8) ด้านความภูมิใจในองค์การ ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ท (Likert's scale) โดยกำหนดความหมายดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 72)

การสร้างและทดสอบเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาหลักการ ทฤษฎี เอกสาร ตำราบทความทางวิชาการงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสร้างบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม และในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อกำหนดเป็นกรอบในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

2. กำหนดวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือ โดยศึกษาวิธีสร้างเครื่องมือ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert)

3. พัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาและกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยสร้างขอบข่ายการสร้างบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาวิจัยเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ แล้วนำมาแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาได้แนะนำ

5. นำแบบสอบถามต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่านตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยผู้วิจัยเลือกเอาเฉพาะข้อที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป แล้วปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้แบบสอบถามสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาวิจัยพิจารณาเสนอแนะอีกครั้ง ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้บริหารและครูโรงเรียน ในเขตจังหวัดนครปฐม จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง

8. นำผลจากการทดลองใช้แบบสอบถามไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .985

9. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิจัยต่อไป

การรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามไปแจกและแจกแบบสอบถามออนไลน์ โดยกลุ่มตัวอย่างสามารถตอบคำถามได้อย่างอิสระ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความเป็นจริงที่สุด

2. จากนั้นผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบข้อมูลความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่เก็บกลับมา สำหรับแบบสอบถามบางส่วนที่ไม่สมบูรณ์ เช่น ผู้ตอบให้ข้อมูลในแบบสอบถามไม่ถึงครึ่งหนึ่ง ตอบคำถามข้อมูลไม่สมบูรณ์ (Missing data) เป็นต้น จะไม่นำแบบสอบถามดังกล่าวเข้ามาศึกษา (Hair, 2006)

3. จากนั้นผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบข้อมูลความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่เก็บกลับมา ซึ่งจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไป จำนวน 322 ฉบับ ได้รับกลับคืนมา 322 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) คือ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เพื่อบรรยายข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล และข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

2. วิเคราะห์ระดับการสร้างบรรยากาศองค์การในโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย 9 ด้าน ได้แก่ 1) โครงสร้างองค์การ 2) ความรับผิดชอบ 3) การให้รางวัล 4) ความเสี่ยงของงาน 5) ความอบอุ่น 6) การสนับสนุน 7) มาตรฐานการปฏิบัติงาน 8) การยอมรับความขัดแย้ง 9) ความเป็นหนึ่งเดียวในองค์การ โดยหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และแปลความหมายของคะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 103)

3. วิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน 4) ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน 5) ด้านสังคมสัมพันธ์ 6) ด้านประชาธิปไตยในองค์การ 7) ด้านภาวะอิสระจากงาน และ 8) ด้านความภูมิใจในองค์การ โดยหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และแปลความหมายของคะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 103)

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบการสร้างบรรยากาศองค์การในโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน โดยการทดสอบ t (t-test) การทดสอบ F (F-test) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5. วิเคราะห์การสร้างบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแต่ละขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่นำมาใช้ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of item objective congruence) และการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. การสร้างบรรยากาศองค์การโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม โดยรวม อยู่ในระดับมากอาจเป็นเพราะว่า ครูมีความพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกันปฏิบัติ กิจกรรม ต่าง ๆ ของโรงเรียนแม้ว่ากิจกรรมนั้น ๆ จะอยู่ต่างสายงานกัน การให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้ครูในองค์การเห็นว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียนในการทำงานร่วมกัน ส่งผลให้ครูมีภาคภูมิใจในการทำงานในโรงเรียนคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตน และบรรยากาศองค์การในการปฏิบัติงานเป็นแรงจูงใจให้บุคลากร ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น หากบรรยากาศองค์การดี เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ก็จะส่งผลให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และทุกคนในองค์การมีความสุข สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญสัน อนารัตน์ (2561, น. 41-42) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของนักวิชาการสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของนักวิชาการสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉราภรณ์ บัวลังกา (2561, น. 52) ได้ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรีเขต 2 ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรีเขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสุซานุช พันธนิยะ (2562, น. 52) ได้ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู พบว่า ระดับความคิดเห็นของข้าราชการครูต่อบรรยากาศองค์การระดับของ โรงเรียนอยู่ในระดับมากทุกด้าน ระดับความคิดเห็นของข้าราชการครูต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของบุตรี ถิ่นกาญจน์ (2562, น. 61) ได้ศึกษาเรื่อง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บรรยากาศองค์การที่เอื้อต่อการพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้การศึกษา หน่วยงานผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์การที่เอื้อต่อการพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้การศึกษา หน่วยงานผลิตบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. คุณภาพชีวิตของครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ครูในโรงเรียนได้รับการพัฒนาอย่าง ต่อเนื่องในทุก ๆ ด้าน และมีความมุ่งมั่นที่จะถ่ายทอดความรู้ กระตือรือร้น ขยันขันแข็งและภาคภูมิใจ ในความสามารถของตนเอง มีการพัฒนาครูอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ รวมถึงการให้เกียรติยกย่อง การให้อิสระในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการพัฒนาศักยภาพของ ตนเองรวมถึงการจัดสรรเงินเดือนรูปแบบด้านสวัสดิการต่างๆ ครูสามารถแบ่งเวลา ระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวได้อย่าง จึงทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของของครู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัตถ์ภัทร์ ตรัณธัญศตพร (2561, น. 72) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการและลูกจ้าง สำนักงานเลขานุการ กองบัญชาการกองทัพไทย ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการและลูกจ้าง สำนักงานเลขานุการ กองบัญชาการกองทัพไทย โดยรวม อยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของวิทยา เพชรไกร (2561, น. 4) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาคุณภาพชีวิตใน

การทำงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษาในจังหวัดยโสธร ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้บริหารโรงเรียนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้บริหารตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษาในจังหวัดยโสธรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม เกี่ยวกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ครูผู้สอนที่มีเพศ และวุฒิการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า โรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐมได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิตของครูโดยไม่ได้แบ่งเพศ หรือวุฒิการศึกษา ดังนั้นทำให้ครูที่มีเพศ และวุฒิการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัตถ์ภัทร์ ตรีณัฐศพร (2561, น. 72) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการและลูกจ้าง สำนักงานเลขาธิการ กองบัญชาการกองทัพไทย ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการและลูกจ้าง สำนักงานเลขาธิการ กองบัญชาการกองทัพไทย ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาติ อ่อนประดิษฐ์ (2562, น. 65) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารบก กองซ่อมบำรุง กรมการขนส่งทางบก ผลการศึกษาพบว่า จากการสมมติฐานของการศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารบก กองซ่อมบำรุงกรมการขนส่งทางบก พบว่า เพศ ระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ต่างกัน ส่วนครูผู้สอนที่มีอายุ และประสบการณ์การทำงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐมแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ครูที่มีอายุ และประสบการณ์การทำงานน้อยกว่าสามารถที่จะพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน และความคาดหวังต่อความสำเร็จของงานที่โรงเรียนกำหนดไว้ ซึ่งส่งผล ให้แรงกระตุ้นในการทำงานก็จะมีแตกต่างกันไปด้วยเช่นกัน ซึ่งจะเห็นได้จากการปฏิบัติงาน แม้จะหมดเวลาแล้วกลุ่มนี้ก็ยังเห็นว่าต้องปฏิบัติงานให้สำเร็จ นอกจากนี้ยังหาโอกาสแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเสมอ มากกว่าครูที่มีอายุ และประสบการณ์การทำงานมากกว่า ดังนั้นจึงทำให้มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธชัย แก้วพิกุล (2562) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ รายได้ ความพอเพียงของรายได้ ชี้นยศ แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. การสร้างบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม

4.1 ผลการทดสอบสมมติฐาน การสร้างบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม พบว่า การสร้างบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม โดยเรียงด้านที่มีส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของครูลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านประชาธิปไตยในองค์การ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านความภูมิใจในองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า โรงเรียนมีโครงสร้างและกรอบภาระหน้าที่การปฏิบัติงานอย่าง

ชัดเจน ครูที่ปฏิบัติงานดีจะได้รับคำชมเชยมากกว่าถูก วิพากษ์วิจารณ์ ครูทุกคนให้การช่วยเหลือกัน มีมาตรฐานในการปฏิบัติ ดังนั้นจึงส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของครู ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉวีวรรณ เอี่ยมพญา (2559, น. 94-95) ได้ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 8 ผลการศึกษาพบว่า 1.บรรยากาศองค์การในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านการจัดการบุคคล ด้านการให้รางวัล ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานร่วมกันและด้านความขัดแย้ง 2. ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูต่อบรรยากาศองค์การในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี จำแนกตามเพศ วุฒิทางการศึกษาขนาดสถานศึกษาและตำแหน่งในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเมื่อจำแนกตามวิทยฐานะและสำนักงานเขตที่สังกัด ไม่พบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญสัน อนารัตน์ (2561, น. 41-42) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของนักวิชาการสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของนักวิชาการสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน อยู่ในระดับมาก

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

Knowledge Management (KM) การจัดการความรู้ เป็นแนวทางการบริหาร แนวทางการทำงานภายในองค์กรเพื่อทำให้เกิดการนิยาม ความรู้ขององค์กรขึ้น รวบรวม และ กระจายความรู้ขององค์กร ไปให้ทั่วทั้งองค์กรเพื่อให้เกิดการต่อยอดของความรู้, นำความรู้ไปใช้ ให้เกิดประโยชน์ รวมถึงก่อให้เกิดวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ภายในองค์กรขึ้น เพื่อให้ทุกคนใน องค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ พัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ นำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล รูปแบบของความรู้ มี 2 ประเภท คือ

1. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็น ความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอด ได้ โดยผ่านวิธีการต่าง ๆ เช่น ทฤษฎีบรรยากาศองค์การมาจากการสังเคราะห์กรอบของ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2563, น. 10), สมคิด บางโม (2555, น. 44) ฮาลปิน, และ ครอฟท์ (Halpin & Croft, 1966, p.372) และลิทวิน และสตริงเกอร์ (Litwin and Stringer, 2002, น. 81-82) ประกอบไปด้วย 9 ด้าน คือ 1) โครงสร้างองค์การ 2) ความรับผิดชอบ 3) การให้รางวัล 4) ความเสี่ยงของงาน 5) ความอบอุ่น 6) การสนับสนุน 7) มาตรฐานการปฏิบัติงาน 8) การยอมรับความขัดแย้ง 9) ความเป็นหนึ่งเดียวในองค์การ ส่วนคุณภาพชีวิตของครู โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดคุณภาพชีวิตมาจากการสังเคราะห์กรอบของฮิวส์และคัมมิงส์ (Huse & Coming, 1993, น. 198-199), สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2556, น. 13) และงานวิจัยของเรวัติ สีนอยู (2560, น. 72) ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ 1) ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน 4) ด้าน

ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน 5) ด้านสังคมสัมพันธ์ 6) ด้านประชาธิปไตยในองค์กร 7) ด้านภาวะอิสระจากงาน และ 8) ด้านความภูมิใจในองค์กร

2. ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit knowledge) เป็น ความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่ สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูด หรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ ประสบการณ์ แนวความคิด บางครั้งจึงเรียกว่า ความรู้แบบนามธรรม ซึ่งการจัดการความรู้ จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อวัฒนธรรมการทำงานของคนในองค์กร ปรับเปลี่ยนจากเดิมมาสู่การมีวินัยในตนเอง มีการศึกษา ค้นคว้า เรียนรู้ ตลอดชีวิต ยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น มีพลังในการคิดสร้างสรรค์ มีความขยัน อดทน มีจิตสำนึกของการเป็น “ผู้ให้” ดังนั้นการจัดการความรู้ จะสำเร็จได้ บุคลากรทุกคนในองค์กรก็จะต้องมีการ ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานใหม่ให้สอดคล้องกับ “การจัดการความรู้”

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ด้านความรับผิดชอบ โรงเรียนควรเปิดโอกาสให้ครูสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเองในการปฏิบัติงานภายในขอบข่ายงานที่ได้รับมอบหมายให้มากยิ่งขึ้น
2. ด้านการให้รางวัล โรงเรียนควรส่งเสริมครูที่มีผลงานดีเด่นจะได้รับโอกาสความ เจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และครูทุกคนที่ปฏิบัติงานควรได้ค่าตอบแทนและเลื่อนตำแหน่งตามผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม
3. ด้านความเสี่ยงของงาน ครูควรตัดสินใจในการดำเนินงานกระทำด้วยความ ระมัดระวัง และโรงเรียนควรมีการวิเคราะห์ปัจจัยถึงความเสี่ยงเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น
4. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โรงเรียนควรจัดสรรเงินเดือนที่ครูได้รับให้เหมาะสมกับปริมาณงานและภาระหน้าที่ของครู
5. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โรงเรียนควรมีการเตรียมพร้อมและมีมาตรการหรือระเบียบที่ชัดเจนในการจัดสภาพการทำงาน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุหรือวินาศภัยต่าง ๆ และป้องกันอันตรายในการทำงานอย่างเพียงพอ
6. ด้านภาวะอิสระจากงาน โรงเรียนควรเปิดโอกาสให้ครูสามารถที่จะลางานเพื่อทำธุระส่วนตัวได้อย่างอิสระ และหลังเลิกงาน/ วันหยุด ครูควรมีเวลาให้กับครอบครัว ตนเอง และเพื่อน ๆ อย่างเพียงพอ

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาการสร้างบรรยากาศองค์การในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดนครปฐม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงการสร้างบรรยากาศองค์การภายในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษารูปแบบคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูผู้สอนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดปทุมธานี เพื่อข้อมูลที่จะสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาสถาบันการศึกษาต่างๆ ต่อไปได้

เอกสารอ้างอิง

- ฉวีวรรณ เอี่ยมพญา. (2559). *บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 8*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ธนต์ภัทร์ ตรัณธัญศตพร. (2561). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการและลูกจ้าง สำนักงานเลขานุการ กองบัญชาการกองทัพไทย*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- บุตรี ถิ่นกาญจน์. (2562). *บรรยากาศองค์การที่เอื้อต่อการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้การศึกษา* หน่วยงานผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2551). *พื้นฐานวิจัยการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). มหาสารคาม: ภาควิชาวิจัยและพัฒนาศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญสัน อนารัตน์. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่าง บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของนักวิชาการสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย*. (รายงานการศึกษา ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- วิทยา เพชรไกร. (2561). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษาในจังหวัดยโสธร*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยปทุมธานี).
- เรวดี สินอยู่. (2559). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนสามัคคีราษฎร์บำรุง จังหวัดปทุมธานี*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยปทุมธานี).
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (2556). *การบริหารงาน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน.
- _____. (2563). *กระบวนการบริหารงานทั่วไป*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน.
- สมคิด บางโม. (2560). *องค์การและการจัดการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สมชาติ อ่อนประดิษฐ์. (2562). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารบก กองซ่อมบำรุง กรมการขนส่งทางบก*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- สุชานุช พันธนิยะ. (2562). *บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู*. *วารสารวิทยบริการ*, 21(2).

สุรัชย์ แก้วพิกุล. (2562). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ*. (สารนิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

อัจฉราภรณ์ บัวลังกา. (2561). *บรรยากาศองค์การในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษากาญจนบุรีเขต 2*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).

Krejcie, Robert V. & Morgan, D.W. (1970, Autumn). Determining Sampling Size for Research
Activities. *Journal of Education and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.

Halpin, A. W., & Croft, D. B. (1966). *The Organizational Climate of School*. Chicago: University
of Chicago.

Huse, E. F. & Cummings, T. G. (1985). *Organization Development and Change*. Minnesota:
West.

Litwin & Stringer. (2002). *Motivation and Organizational Climate*. Massachusetts: Harvard
University.

ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารที่ส่งผลต่อคุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียน
เอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม

สุนิตย์ อาชาจิตร^{1*} และ โสภณ เพ็ชรพวง²

¹นักศึกษาปริญญาโท คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

²อาจารย์ที่ปรึกษา คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

EXECUTIVE ETHICAL LEADERSHIP AFFECTING THE MORALITY OF TEACHERS AND
STUDENTS IN PRIVATE SCHOOL UNDER NAKHONPATHOM PROVINCIAL
EDUCATION OFFICE

Sunit Arsachit^{1*} and Sophon Pechpuang²

¹Master's Student of Faculty of Educational and Liberal Arts, Suvarnabhumi Institute of Technology

²Advisor of Faculty of Educational and Liberal Arts, Suvarnabhumi Institute of Technology

*Corresponding author e-mail: sunitswt5599@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 12 กรกฎาคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 13 สิงหาคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 14 สิงหาคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน 2) คุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชน และ 3) ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนที่ส่งผลต่อคุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชน กลุ่มตัวอย่าง คือ ครูโรงเรียนเอกชน ในจังหวัดนครปฐม จำนวน 322 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การเป็นบุคคลที่มีกฎเกณฑ์ การเป็นแบบอย่างที่ดีด้านจริยธรรม การสร้างแรงบันดาลใจ ความซื่อสัตย์และยุติธรรม และการประสานความร่วมมือ 2) คุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ คุณธรรมจริยธรรมความเป็นคนไทย คุณธรรมจริยธรรมตามหลักศาสนา และคุณธรรมจริยธรรมความเป็นมนุษย์ 3) ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารส่งผลต่อคุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การเป็นบุคคลที่มีกฎเกณฑ์ การประสานความร่วมมือ และการเป็นแบบอย่างที่ดีด้านจริยธรรม

คำสำคัญ: ผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม คุณธรรมจริยธรรมครูและนักเรียน

Abstract

The purposes of this research were to study 1) the ethical leadership of administrators in private school 2) the morality of teachers and students in private school and 3) the ethical leadership of administrators affecting the morality of teachers and students in private school under Nakhonpathom Provincial Education Office. The sample was 320 private school teachers in Nakhonpathom province. The research instrument was a questionnaires. Data analyzed by mean, standard deviation and stepwise multiple regression analysis.

The finding were; 1) The ethical leadership of administrators in private school overall there was a high level of practice. When considering the average from descending to each side being a person with rules, being a role model ethical, inspiring, honest and fair and cooperation there is a high level of practice. 2) Morality of Teachers and Students in Private School Overall there was a high level of practice. When considering the average from descending to each side morality and ethics of Thai people, moral ethics according to religious principles and human ethics there is a high level of practice. 3) The ethical leadership of administrators affecting the morality and ethics of teachers and students in private schools. statistically significant at the 0.05 level. The variables that have been selected into the equation was being a person with rules, collaborating and being an ethical role model were able to predict the impact on morality and ethics of teachers and students 54.10%

Keywords: Private School Administrators, Ethical Leadership, Moral of teachers and student

ความเป็นมาแลที่มาของงานวิจัย

ภาวะผู้นำของผู้บริหารเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การ ถ้าองค์การใดมีผู้นำหรือผู้บริหารที่มีคุณธรรมจริยธรรม มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ องค์การนั้นก็จะสามารถแข่งขันกับผู้อื่นและประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้เป็นอย่างดี โดยที่ผ่านมามีเหตุการณ์หลายอย่างที่แสดงให้เห็นได้เรียนรู้ มีประสบการณ์ ดังที่ Sergiovanni (1992) ที่กล่าวว่า ผู้นำต้องมีบทบาทสำคัญ ไม่เพียงแต่จัดทำพันธสัญญาของโรงเรียน แต่ต้องสนับสนุนอย่างแข็งขันและให้มีผลนำไปใช้ปฏิบัติอย่างจริงจัง และเมื่อมีผู้ฝ่าฝืนต่อพันธสัญญาแล้ว ผู้นำต้องกล้าตัดสินใจใช้มาตรการเฉียบขาดต่อผู้นั้น นักการศึกษาจึงมีความคิดเห็นที่พ้องต้องกันว่า ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมต้องเริ่มจากตัวผู้นำที่มีจริยธรรม ผู้นำที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงแต่มีความรอบรู้ด้านคุณธรรม หรือการสอนคน แต่ที่สำคัญ คือ การประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับบุคคลทั่วไป (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2550)

จังหวัดนครปฐม มีโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม จำนวน 45 โรงเรียน ซึ่งโรงเรียนต่าง ๆ มีโครงสร้างการบริหารงานคล้ายกับโรงเรียนรัฐบาล แต่ละแห่งจะมีการแข่งขันกันมากใน

เรื่องความทันสมัยของอาคารสถานที่ อุปกรณ์การเรียนการสอน และหลักสูตรที่เปิดสอน โดยเฉพาะภาษาต่างประเทศก็จะสรรหาครูชาวต่างประเทศมาสอน เพื่อให้เป็นจุดขายของโรงเรียน โดยประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อต่าง ๆ เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ปกครอง ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งจำนวนผู้เรียน ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนมักจะใช้นโยบายเชิงรุกเพื่อปรับเปลี่ยนโรงเรียนให้มีจุดสนใจมากขึ้น ด้วยการลงทุนด้านอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของผู้ปกครอง จนอาจลืมนึกถึงจริยธรรมในการบริหารสถานศึกษา และทำให้เกิดปัญหาในด้านคุณธรรมจริยธรรมในองค์กร ปัญหาคุณธรรมของครูและนักเรียนที่เห็นบ่อย ได้แก่ การขาดวินัย ขาดความขยันหมั่นเพียร ขอบก่อดูแลความรำคาญรบกวนผู้อื่น ไม่รู้จักมารยาทไทย ไม่มีความรับผิดชอบ ใช้คำพูดไม่เหมาะสม ไม่รู้จักควบคุมอารมณ์ตนเอง และส่วนนักเรียนมักจะติดเกม พุดจาหยาบคาย ไม่สุภาพ ก้าวร้าว ไม่มีน้ำใจขาดความเอื้อเฟื้อ แต่งกายไม่ถูกระเบียบ ใช้ยาเสพติด สูบบุหรี่ รุนแรง ไม่มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ไม่เชื่อฟังพ่อแม่ ผู้ปกครอง และครู เป็นต้น (ประสงค์ ทองประ, ทวีศักดิ์ ทองทิพย์, บรรจง โสตาดี และธนุ ศรีทอง, 2553)

สิวลี ศิริไล (2550) กล่าวว่า คุณธรรมจริยธรรมเป็นสิ่งสำคัญของผู้บริหารที่จะขาดมิได้ ผู้นำด้านจริยธรรมจะเกี่ยวข้องกับความยุติธรรม ความเสมอภาค ความรับผิดชอบ ความมุ่งมั่นและพันธกิจ และผู้นำทางจริยธรรมยังได้นำมากำหนดเป็นหลักสูตรสำคัญสำหรับการฝึกอบรมผู้นำทางการศึกษาหรือผู้นำสถานศึกษา เพราะเป็นวิชาชีพที่ต้องมีเหตุผลทางจริยธรรม ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาทุกด้านให้ทันสมัยและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมปัจจุบัน และสร้างจุดเด่นให้กับโรงเรียน ด้วยการเป็นแบบอย่างที่ดี มีคุณธรรมจริยธรรม (เนาวรัตน์ รอดเพียน, 2560) แต่ด้วยสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันสูงของโรงเรียนเอกชน ผู้บริหารโรงเรียนจึงมุ่งประโยชน์ให้กับองค์กรของตน เช่น ขาดการพัฒนาครูอย่างเป็นระบบ มุ่งพัฒนาโรงเรียนให้เป็นโรงเรียนที่มีความโดดเด่นเรื่องวิชาการ เพื่อให้สร้างแรงจูงใจผู้ปกครองและนำบุตรหลานมาเรียนที่โรงเรียนของตนแต่ให้ความสำคัญกับคุณธรรมของนักเรียนน้อยลง (สัมมา รณิธย์, 2556) ด้วยสภาพปัญหาและความสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนที่ส่งผลต่อคุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน คุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชน
2. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนที่ส่งผลต่อคุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานของการวิจัย

ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารส่งผลต่อคุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม

ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมเกิดขึ้นมาเป็นเวลานาน แต่ยังไม่มีการกล่าวถึงอย่างชัดเจน จนมีงานวิจัยของ Sergiovanni (1992) ได้กล่าวถึงภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมอย่างชัดเจน โดยมีการนำเสนอทฤษฎีภาวะผู้นำที่เน้นความมีเหตุผลมีกฎเกณฑ์ ตระกาะ ความไม่มีอคติ ความชัดเจน ลักษณะเฉพาะตัวที่เป็นแบบอย่างให้กับคนอื่น และความมีอิสระ ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมเปรียบเสมือนการเปลี่ยนสภาพของผู้นำและผู้ตาม ตามกระบวนการของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในที่สุดก็จะนำมาซึ่งจริยธรรมมากระดับความประพฤติ การสร้างแรงบันดาลใจ และการประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี ผู้นำเชิงจริยธรรมจะให้ความสำคัญกับการให้เสรีภาพ ความเสมอภาค ซื่อสัตย์ยุติธรรม มีมนุษยธรรม เปิดเผย ความไว้วางใจ เห็นอกเห็นใจคนอื่น ยึดมั่นใจสัญญา มีความเฉลียวฉลาด มีความคิดสร้างสรรค์ เคารพในปัจเจกบุคคล เอาใจใส่ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และสร้างทีมงาน (Burns, 1978; Taylor, 2002; Dubrin, 2004)

ดังนั้น ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม จึงเสมือนการเปลี่ยนสภาพทั้งผู้นำและผู้ตาม เพื่อยกระดับความประพฤติ ด้วยการแสดงออกให้เห็นถึง 1) ความซื่อสัตย์และยุติธรรม หมายถึง การมีความประพฤติดี ประพฤติชอบ ประพฤติตรง มีความเที่ยงธรรม ไม่เอินเอียง ความซื่อสัตย์และยุติธรรมจึงเป็นสิ่งที่บุคคลนำมาใช้ควบคุมตัวเอง เพื่อทำหน้าที่ให้สมบูรณ์ที่สุด (ดาร์ณี สมศรี, 2559; ชัยวัฒน์ อัตพัฒน, 2550) 2) การสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึง การแสดงออกของผู้บริหารด้วยการพูดเชิงบวกโน้มน้าวสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ฟัง ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกศรัทธา อดทนมุ่งมั่นที่จะฟันฝ่าปัญหาอุปสรรคให้ได้ ให้ความช่วยเหลือทุกคนด้วยความเต็มใจ มุ่งมั่นทำงานด้วยความตั้งใจ เสียสละกำลังกาย ใจทำเพื่อส่วนรวม (ภูเบศร์ สมุทรจักร, 2552; ประภาวดี ทามนตรี, 2562) 3) การเป็นบุคคลที่มีกฎเกณฑ์ เป็นสิ่งที่ได้รับปลูกฝังตั้งแต่เด็ก ให้รู้จักปฏิบัติตนตามกฎเกณฑ์ของสังคม และเรียนรู้ที่จะอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข ผู้นำหรือผู้บริหารที่ได้รับการยอมรับเชื่อถือ จะต้องมีความซื่อสัตย์และมีกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติตน (Brown, Trevino & Harrison, 2005) 4) การผสมผสานความร่วมมือ เป็นความต้องการที่จะผนึกความพยายามและการกระทำต่าง ๆ เข้าเป็นกลุ่ม เพื่องานของหน่วยงานต่าง ๆ ให้การดำเนินงานสอดคล้องในทิศทางเดียวกันอย่างพร้อมเพียง สู่จุดหมายที่ตั้งไว้โดยปราศจากความขัดแย้ง โดยใช้วิธีการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล วัสดุ และทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ (พนัส หันนาคินทร์, 2550; นพพงษ์ บุญจิตราดุล, 2557) 5) การเป็นแบบอย่างที่ดีด้านจริยธรรม การเป็นผู้บริหารต้องมีศิลปะในการปกครอง เพื่อครองใจคนและได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ต้องปฏิบัติตัวให้เป็นแบบอย่างที่ดีเพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้องค์กร ได้แก่ มีบุคลิกภาพดี มีกัลยาณมิตรกับทุกคน มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นนักพัฒนา มีความรับผิดชอบ มี

ความมั่นใจในตนเอง ปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล และปฏิบัติตนตามหลักของศาสนา (ปัญญา เล็กจันทร์อ้อม, 2556; อัญชลี มีบุญ, 2561)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียน

คำว่า คุณธรรม เป็นภาพทางจิตใจเกี่ยวข้องกับคุณงามความดี มีจิตใจสูง และประเสริฐ ส่วนคำว่า จริย หมายถึง ความประพฤติที่ถูกต้องดีงามทั้งกายและวาจา สมควรที่บุคคลจะการประพฤติปฏิบัติ เพื่อให้ตนเองและคนในสังคมรอบข้างมีความสุข เยือกเย็น (พระธรรมปิฎก (ป.อ.ยุตโต), 2540) คุณธรรมจริยธรรมมีความสำคัญต่อครู มีหลักคิดและหลักปฏิบัติที่ดี ทำให้ได้รับการสนับสนุนให้ประสบความสำเร็จทั้งในวิชาชีพชีวิตประจำวันและวิถีชีวิตในวิชาชีพ คุณธรรมจริยธรรมยังมีความสำคัญต่อวิชาชีพในการรักษามาตรฐานวิชาชีพในการให้บริการแก่สังคม รวมทั้งมีบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีที่จะเป็นกำลังในการยกระดับมาตรฐานวิชาชีพ คุณธรรมจริยธรรมที่สำคัญในวิชาชีพของครู ดวงเดือน พินสุวรรณ (ม.ป.ป.) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) คุณธรรมความเป็นมนุษย์ ได้แก่ มีความรอบรู้ ความเข้มแข็ง ความพอเพียง ความยุติธรรม 2) คุณธรรมตามศาสนา เป็นที่มีความประพฤติดีประพฤติดชอบ ไม่เบียดเบียนผู้อื่น ไม่พูดเท็จ โกหกหลอกลวง มีละโมภ ไม่คิดร้าย มีความปรารถนาดี แพ้แม่ตริ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่กัน 3) คุณธรรมความเป็นคนไทย ได้แก่ มีความขยันหมั่นเพียร ความอดทน สามารถพึ่งตนเอง มีวินัย มีความรับผิดชอบ สำนึกในหน้าที่ มีสติรอบคอบ และความตั้งใจที่ดี ปรารถนาดีต่อกัน มีความเมตตาเอื้อเฟื้อต่อกัน มีกิริยามารยาทที่ดีงามแบบไทย การปรับตัว ตรงต่อเวลา มีความสุภาพ มีสัมมาคารวะ พูดจาไพเราะ อ่อนน้อมถ่อมตน ใฝ่เรียนรู้ ใฝ่รู้ รักการอ่าน และ 4) คุณธรรมการเป็นแบบอย่างที่ดี ได้แก่ ตั้งใจทำงาน การวางตัวอย่างพอดีพอควร ยึดหลักความเหมาะสม สามารถปรับตัวได้ทันโลก มีจิตใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย ยอมรับการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส

คุณธรรมของนักเรียน กระทรวงศึกษาธิการกำหนดนโยบายการปฏิรูปการศึกษาโดยยึดหลักคุณธรรมนำความรู้ สร้างความตระหนักสำนึกในคุณค่าของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงความสมานฉันท์ สันติวิธี วิถีประชาธิปไตย พัฒนาค้นโดยใช้คุณธรรมเป็นพื้นฐานของกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงความร่วมมือของสถาบันครอบครัว ชุมชน สถาบันศาสนา และสถาบันการศึกษา โดยมีจุดเน้นเพื่อพัฒนาเยาวชนให้เป็นคนดี มีความรู้ และอยู่ดีมีสุข ด้วยการนำคุณธรรมพื้นฐาน 8 ประการ ได้แก่ ขยัน ประหยัด ซื่อสัตย์ มีวินัย สุภาพ สะอาด สามัคคี มีน้ำใจมาแรงปลูกฝังผู้เรียน (พระมหากษัตริย์ องค์สิริ. 2561)

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนของนักวิชาการ พอกล่าวได้ว่า เป็นหลักคิด และแนวทางปฏิบัติที่ดี ที่ทุกคนสามารถนำมาใช้ในชีวิตประจำวันได้ โดยยึดมั่นคุณธรรมสำคัญ 3 ด้าน คือ คุณธรรมความเป็นมนุษย์ คุณธรรมตามหลักศาสนา และคุณธรรมความเป็นคนไทย หลักคุณธรรมดังกล่าวมีพื้นฐาน คือ การเป็นคนที่มีความรู้ ขยันหมั่นเพียร ซื่อสัตย์ สุภาพอ่อนน้อม มีสัมมาคารวะ มีวินัย รู้จักการปรับตัว ใฝ่เรียนรู้ (ดวงเดือน พินสุวรรณ, ม.ป.ป.; พระมหากษัตริย์ องค์สิริ. 2561)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหาร ได้แก่ อาคม มากมีทรัพย์ (2557) เรื่อง จริยธรรมผู้บริหารสถานศึกษา ดวงฤดี ศิริพันธุ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหาร

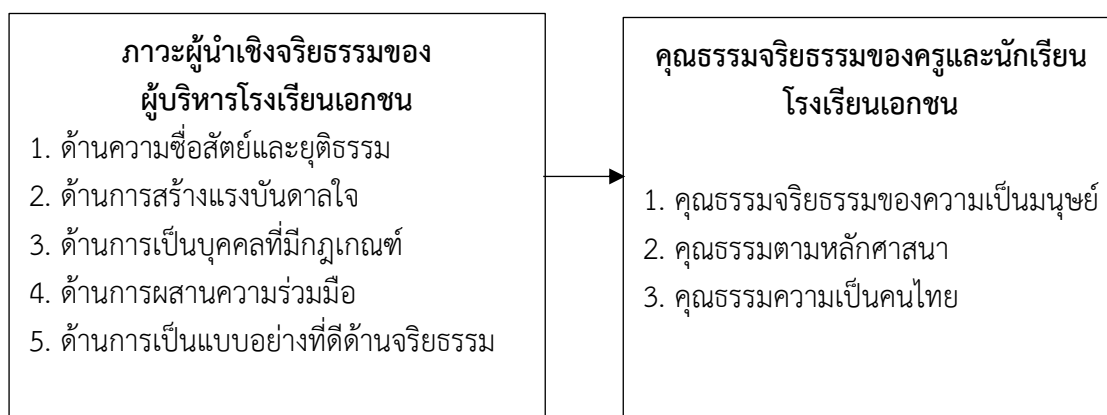
สถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนการกุศลของวัดในพระพุทธศาสนา สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชน จังหวัดสงขลา หนูไกร มาเชค (2559) ศึกษาการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมในผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมที่ส่งผลต่อคุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียน ได้แก่ เนาวรัตน์ รอดเพ็ญ (2560) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบุคลากรของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ณัฐวัชร จันทโรธรัณ (2561) ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรมและวัฒนธรรมองค์การเชิงจริยธรรมกับประสิทธิผลของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตสายไหม อชิรญาณ แยมทับ (2562) ศึกษาความสามารถทางภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบุรี

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของนักวิชาการต่าง ๆ ได้แก่ Burns (1978); Sergiovanni (1992); Taylor (2002); Dubrin (2004) เป็นตัวแปรอิสระ คือ ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความซื่อสัตย์และยุติธรรม ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการเป็นบุคคลที่มีกฎเกณฑ์ ด้านการประสานความร่วมมือ และด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีด้านจริยธรรม และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรมของนักวิชาการ พระธรรมปิฎก (ป.อ.ยุตโต) (2540); ดวงเดือน พินสุวรรณ (ม.ป.ป.); อาคม มากมีทรัพย์ (2557) เป็นตัวแปรตามคุณธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชน 3 ด้าน ประกอบด้วย คุณธรรมของความเป็นคน คุณธรรมตามหลักศาสนา และคุณธรรมความเป็นคนไทย แล้วนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยต่อไป

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม จำนวน 45 โรงเรียน มีจำนวนครู 1,950 คน แล้วนำมากำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 คน ทำการสุ่มตัวอย่าง

อย่างง่ายด้วยวิธีการจับสลากรายชื่อครูโรงเรียนเอกชน 45 โรงเรียนโดยคำนวณสัดส่วนจำนวนครูในแต่ละโรงเรียน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐมที่มีต่อภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อคุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความซื่อสัตย์และยุติธรรม ด้านการสร้างความมั่นคงใจ ด้านการเป็นบุคคลที่มีกฎเกณฑ์ ด้านการเป็นแบบอย่างที่ดี และด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีด้านจริยธรรม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 คุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชน แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ คุณธรรมจริยธรรมความเป็นมนุษย์ คุณธรรมจริยธรรมตามหลักศาสนา และคุณธรรมจริยธรรมความเป็นคนไทย เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการดังนี้

1. ขออนุญาตและขอหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากสาขาวิชาการบริหารการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ ถึงผู้บริหารโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม เพื่อขอความร่วมมือในการวิจัย

2. ส่งแบบสอบถามจำนวน 322 ชุด ถึงครูในโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งขอความร่วมมือคืนแบบสอบถามยังผู้วิจัยภายใน 15 วัน และคนดำเนินการเก็บรวบรวมด้วยตนเอง

3. เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามครบทุกโรงเรียนแล้ว จึงทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้คำนวณค่าสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์โดยแยกตามข้อมูล โดยการหาแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบคำบรรยายได้ตาราง

2. ส่วนที่ 2 ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียน และส่วนที่ 3 คุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชน วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เป็นรายด้าน รายข้อ และภาพรวม

3. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการหาอำนาจในการทำนายภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมที่ส่งผลต่อคุณธรรมและจริยธรรมของครูและนักเรียน โรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน

ข้อ	ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านความซื่อสัตย์และยุติธรรม	3.69	.94	มาก
2	ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ	3.73	.82	มาก
3	ด้านการเป็นบุคคลที่มีกฎเกณฑ์	3.87	.76	มาก
4	ด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีด้านจริยธรรม	3.77	.91	มาก
5	ด้านการประสานความร่วมมือ	3.68	.88	มาก
โดยรวม		3.70	.94	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการเป็นบุคคลที่มีกฎเกณฑ์ ด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีด้านจริยธรรม ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านความซื่อสัตย์และยุติธรรม และ ด้านการประสานความร่วมมือ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชน

ข้อ	คุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชน	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านคุณธรรมจริยธรรมความเป็นมนุษย์	4.08	.59	มาก
2	ด้านคุณธรรมจริยธรรมตามหลักศาสนา	4.09	.60	มาก
3	ด้านคุณธรรมจริยธรรมความเป็นคนไทย	4.13	.57	มาก
โดยภาพรวม		4.10	.56	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านคุณธรรมจริยธรรมความเป็นคนไทย ด้านคุณธรรมจริยธรรมตามหลักศาสนา และด้านคุณธรรมจริยธรรมความเป็นมนุษย์

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของตัวแปรที่ใช้พยากรณ์ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารที่มีผลต่อคุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชน

ตัวแปรที่ใช้พยากรณ์	ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารที่มีผลต่อคุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชน				
	b	S.E.b.	β	t	Sig.
ค่าคงที่	2.353	.162		14.563*	.000
ด้านการเป็นบุคคลที่มีกฎเกณฑ์ (X_3)	.416	.102	.537	4.092*	.000
ด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีด้านจริยธรรม (X_4)	.195	.100	.302	1.961*	.050
ด้านการผสมผสานความร่วมมือ (X_5)	.258	.100	.387	2.590*	.010
$R = .895, R^2 = .754, \text{adjust } R^2 = .541, S.E.b. = .481, F = 12.093^*, \text{Sig.} = .000$					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (P-value ≤ 0.05)

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารที่ส่งผลต่อคุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชน ประกอบด้วย ด้านการเป็นบุคคลที่มีกฎเกณฑ์ (X_3) ด้านการผสมผสานความร่วมมือ (X_5) และด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีด้านจริยธรรม (X_4) ซึ่งปัจจัยดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์ถึงคุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชน ร้อยละ 54.10 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เขียนเป็นสมการได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = 2.353 + (0.416) (X_3) + 0.258 (X_5) + 0.195 (X_4) \quad (1)$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_y = 0.537 Z_{X_3} + 0.387 Z_{X_5} + 0.302 Z_{X_4} \quad (2)$$

สรุปและอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยสามารถอภิปรายโดยแยกพิจารณาตามจุดประสงค์ที่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัย ได้ดังนี้

1. ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการเป็นบุคคลที่มีกฎเกณฑ์ ด้านการเป็นแบบอย่างที่ดี ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านความซื่อสัตย์และยุติธรรม และด้านการผสมผสานความร่วมมือ ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารโรงเรียนเอกชนเป็นบุคคลที่มีความรู้ทางวิชาการและวิชาชีพของการเป็นผู้บริหารสถานศึกษา รู้และเข้าใจกฎเกณฑ์ของสังคม เป็นคนที่น่าเชื่อถือ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี คุณลักษณะของ

ผู้บริหารจะช่วยเสริมสร้างความสามารถในการบริหารงาน สร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้บริหาร เช่น มีบุคลิกภาพดี มีความสง่างาม มีความอดทนต่อความเครียด ความมั่นใจในตนเอง ความเชื่อในอำนาจ และความสามารถภายในตน มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ และมีคุณธรรม คุณลักษณะดังกล่าวจะสร้างภาพลักษณ์ให้กับโรงเรียน สอดคล้องกับหนูไกร มาเชค (2559) ที่พบว่า ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย ความไว้วางใจ ความรับผิดชอบ ความเคารพ การเป็นพลเมืองดี มีความยุติธรรม และเนาวรัตน์ รอดเพียน (2560) พบว่า ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประกอบด้วย การตัดสินใจอย่างมีจริยธรรม การเป็นแบบอย่างที่ดี

1.1 ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ด้านความซื่อสัตย์และยุติธรรม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารเป็นผู้ที่ทำงานในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ผู้บริหารเป็นผู้ที่ยึดมั่นในคำมั่นสัญญา ผู้บริหารเป็นผู้ที่รู้จักแยกแยะประโยชน์ส่วนตัวและส่วนรวม และ ผู้บริหารเป็นผู้ที่พูดความจริงมีปิตักข้อมูล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ผู้บริหารโรงเรียนเป็นบุคคลที่มีคุณธรรมจริยธรรมแสดงออกในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นผู้ที่มีความรู้ทางการบริหารสถานศึกษาและความรู้ทางวิชาการ ซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา มีความยุติธรรม สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Kalshoven (2010) พบว่า ผู้นำเชิงจริยธรรมจะมีการปฏิบัติตนที่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เป็นบุคคลที่มีความยุติธรรม

1.2 ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารมักจะใช้คำพูดเชิงบวกและมีความเชื่อมั่นที่จะฟันฝ่าอุปสรรคได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นด้วยความเต็มใจ และ ผู้บริหารเสียสละแรงกาย แรงใจ และกำลังทรัพย์เพื่อส่วนรวม สังคม และประเทศชาติ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ผู้บริหารโรงเรียนจะกำหนดวิสัยทัศน์มาเป็นทิศทางการบริหารงานและสร้างแรงบันดาลใจให้กับบุคลากรเพื่อเอาชนะอุปสรรคให้ไปสู่วิสัยทัศน์ สอดคล้องกับแนวคิดของ Hoy and Miskel (2001) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษาจะมีคุณลักษณะด้านการจูงใจ มีความรับผิดชอบ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สอดคล้องกับ Brown, Trevio and Harrison (2005) กล่าวว่า ผู้นำเชิงจริยธรรมมีความพยายามชักจูงบุคคลอื่นปฏิบัติตนติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ ๆ เกี่ยวกับจริยธรรม กำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมอย่างชัดเจน มีมาตรฐานในการให้รางวัลและลงโทษ

1.3 ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ด้านการเป็นบุคคลที่มีกฎเกณฑ์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับเรื่องระเบียบวินัยของโรงเรียนโดยมุ่งเน้นให้ครูปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ผู้บริหารมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบโดยไม่มีการบังคับ และ ผู้บริหารมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ในองค์กรหนึ่งจะมีบุคลากรทำงานหลายคน การที่คนเราจะทำงานร่วมกันได้นั้นจะต้องมีกฎระเบียบขององค์กรไว้เป็นบรรทัดฐานให้ปฏิบัติตาม เพื่อให้การดำเนินงานเป็นอย่างราบรื่น เพราะกฎข้อระเบียบเป็นหลักการพื้นฐานของการอยู่ร่วมกันของคนในสังคม ที่สำคัญ คือ ผู้บริหารต้องปฏิบัติตนอย่างถูกต้อง

ตามระเบียบข้อบังคับของสังคม เข้าใจกติกา มีความรับผิดชอบ สอดคล้องกับ Brown, Trevino and Harrison (2005) กล่าวว่า สังคมที่มีกฎระเบียบเพื่อให้ผู้คนรู้จักปฏิบัติตนตามกฎเกณฑ์ของสังคม เพื่อที่จะเรียนรู้ที่จะอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข ผู้บริหารที่ได้รับการยอมรับจะต้องมีกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติตน

1.4 ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีด้านจริยธรรม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ผู้บริหารมีความรับผิดชอบของงานในหน้าที่ของตน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ผู้บริหารเป็นบุคคลที่วางตัวอยู่บนพื้นฐานที่ถูกต้อง และผู้บริหารรู้จักควบคุมอารมณ์ตัวเองอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนเป็นหัวหน้าหรือผู้นำสถานศึกษา ต้องเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของโรงเรียน ต้องปฏิบัติตนให้เหมาะสม มีบุคลิกภาพดี พุดจาสุภาพ แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ มีความรู้ความสามารถ สอดคล้องกับ อัญชลี มีบุญ (2561) กล่าวว่า ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา มีคุณลักษณะที่พร้อมทั้งคุณธรรมจริยธรรม ความรู้ความสามารถ มีทักษะในการบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จ มีบุคลิกภาพดี ปฏิบัติตนอย่างเหมาะสมให้ผู้ตามยอมรับและปฏิบัติตาม เช่น การใช้คำพูดที่เหมาะสม แต่งกายสุภาพ มีความรับผิดชอบ

1.5 ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ด้านการประสานความร่วมมือ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ผู้บริหารส่งเสริมการมีส่วนร่วมในองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ผู้บริหารเอาใจใส่ต่อผู้ร่วมงานทุกคน และ ผู้บริหารมีทักษะในการสื่อสารเพื่อสร้างความสามัคคีในองค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ผู้บริหารต้องการที่จะให้บุคลากรในโรงเรียนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน จึงทำหน้าที่เป็นผู้ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในโรงเรียน เพื่อให้ทำงานร่วมกันเป็นทีม มีความรักสามัคคีในองค์กร โดยผู้บริหารจะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการเชื่อมประสานทำให้งานสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย สอดคล้องกับ พันธ์ หันหาคินทร์ (2550) และ นพพงษ์ บุญจิตราดุล (2557) กล่าวว่า การประสานความร่วมมือเป็นการติดต่อที่ต้องการผนึกกำลังให้เชื่อมสัมพันธ์เข้าเป็นกลุ่ม เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. คุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านคุณธรรมจริยธรรมความเป็นคนไทย ด้านคุณธรรมจริยธรรมตามหลักศาสนา และด้านคุณธรรมจริยธรรมความเป็นมนุษย์ ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเนื่องจาก ครู และนักเรียนในโรงเรียนเอกชน โดยส่วนใหญ่แล้วเป็นคนไทย เกิดในประเทศไทย มีการสืบทอดขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมของไทย มาตั้งแต่บรรพบุรุษ เช่น การเป็นบุคคลที่มีสัมมาคารวะ เคารพผู้ใหญ่ พุดจาด้วยภาษาไทยที่เป็นภาษาประจำชาติโดยใช้วาจาที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีน้ำใจยินดีที่จะช่วยเหลือเกื้อกูลบุคคลที่ตกทุกข์ได้ยากตามกำลังของตน ครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชนได้แสดงพฤติกรรมออกให้เห็น เช่น การแสดงความเคารพซึ่งกันและกัน แสดงความเคารพผู้ใหญ่ มีน้ำใจให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ พวงพยอม คำมุง (2557) กล่าวว่า คุณธรรมเป็นสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจ มีความรักความเมตตา เป็นมิตร อยากให้ผู้อื่นมีความสุข จึงมีการแสดงออกทั้งทางกายและวาจา และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เนาวรัตน์ รอดเพียน (2560) พบว่า

ประสิทธิภาพการบริหารงานบุคลากรของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2.1 คุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชน ด้านคุณธรรมจริยธรรมความเป็นมนุษย์อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ครูและนักเรียนเป็นบุคคลที่รู้จักและเข้าใจตนเองและผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ครูและนักเรียนมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน ครูและนักเรียนมีจิตใจที่เข้มแข็ง กล่าวหาญที่จะเผชิญกับความยากลำบาก ส่วน ครูและนักเรียน รู้จักควบคุมพลังในตัวให้อยู่ในขอบเขตตามสภาพและฐานะของตน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ครูและนักเรียนส่วนใหญ่จะเป็นคนในพื้นที่ใกล้เคียงโรงเรียน ซึ่งเป็นที่คุ้นเคย เป็นที่ยอมรับว่าเป็นคนที่มีความรับผิดชอบ ไม่ย่อท้อ เข้มแข็งอดทน เป็นคนที่มีความรู้ สอดคล้องกับ พระมหากษัตริย์ องค์กุศล (2561) กล่าวว่า คุณธรรมจริยธรรมเป็นพื้นฐานที่สำคัญของทุกคนและทุกวิชาชีพ หากบุคคลใดหรือวิชาชีพ ใดไม่มีคุณธรรมจริยธรรมเป็นหลักยึดเบื้องต้นแล้วก็ยากที่จะก้าวไปสู่ความสำเร็จแห่งตนและแห่งวิชาชีพนั้น ๆ การขาดคุณธรรมจริยธรรมทั้งในส่วนบุคคลและในวิชาชีพ อาจมีผลร้ายต่อตนเอง สังคมและวงการวิชาชีพในอนาคตได้อีกด้วย ปัจจุบันคุณธรรมและจริยธรรมอันดีงามของคนไทยกำลังจะถูกละเลยจนทำให้เกิดปัญหาสังคมตามมา การจัดการเรียนรู้ในสถานศึกษาที่เน้นให้ผู้เรียนมีคุณธรรมจริยธรรม เป็นการพัฒนาคุณภาพนักเรียนให้เป็นบุคคลที่ใฝ่รู้ ใฝ่เรียน สามารถคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาได้ รักเพื่อนมนุษย์ รักธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ครูผู้สอนจะต้องปรับปรุงพัฒนาทักษะและประสบการณ์ในการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการ ความสนใจ และเจตคติของผู้เรียน โดยเน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง เน้นกระบวนการเรียนรู้ให้สามารถเรียนรู้

2.2 คุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชน ด้านคุณธรรมจริยธรรมตามหลักศาสนาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ครูและนักเรียนมีความปรารถนาดี มีเมตตา และไม่คิดร้าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ครูและนักเรียนไม่ละโมภ เบียดเบียน และอยากได้ของผู้อื่น ส่วน ครูและนักเรียนมีความซื่อตรง ซื่อสัตย์ จริงใจ ไม่พูดเท็จ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ครูและนักเรียนจะมีการปฏิบัติตนตามหลักของศาสนาที่แต่ละคนนับถือ ซึ่งทุกศาสนามีหลักการที่ปลูกฝังให้ทุกคนเป็นคนดี เช่น ศาสนาพุทธจะมีหลักธรรมที่ให้พุทธศาสนิกชนยึดถือและนำศีล 5 ไปปฏิบัติ เป็นข้อปฏิบัติของความประพฤติชอบทางกายและวาจาและวินัย ละเว้นจากความชั่ว ควบคุมกิริยาวาจาให้เรียบร้อย ไม่เบียดเบียนเอาเปรียบผู้อื่น ดังที่ พระอัครเดช ญาณเตโช (2557) กล่าวว่า การปฏิบัติตามหลักคุณธรรมจริยธรรมของหลักศาสนา จะช่วยลดหรือขจัดปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคคล สังคม และประเทศได้ เมื่อทุกคนปฏิบัติตนดีแล้ว อุปสรรคศัตรู ภัยอันตราย ก็จะหมดสิ้นไป ผู้คนมีแต่ความรักสามัคคีต่อกัน สังคมมีความสุขสงบ และประเทศเจริญรุ่งเรือง

2.3 คุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชน ด้านคุณธรรมจริยธรรมความเป็นคนไทยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ครูและนักเรียนเป็นคนขยัน อดทน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ครูและนักเรียนมีวินัยปฏิบัติกฎระเบียบของโรงเรียน ส่วน ครูและนักเรียนเป็นคนใฝ่เรียนรู้ และรักการอ่าน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ โดยทั่วไปแล้วครูและนักเรียนจะเป็นคนที่

ได้รับอบรมสั่งสอนทั้งในด้านวิชาการ วิชาชีพ และการดำรงชีวิตในบริบทของประชาชนคนไทย ได้แก่ มีศีลธรรม ซื่อสัตย์สุจริต มีสัมมาคารวะ มีความรับผิดชอบ มีความรอบรู้และรู้จักแสวงหาความรู้ เช่น รู้จักตนเอง เข้าใจคนอื่น กล้าที่จะเผชิญกับอันตรายต่าง ๆ เพื่ออุดมการณ์ มีจิตใจเข้มแข็ง อดทน สามารถควบคุมตนเองให้อยู่ในขอบเขตตามสภาพของตน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พระมหานันท องค์กรศิริ (2561) ที่พบว่า คุณธรรมจริยธรรมมีความสำคัญในสังคม เป็นสิ่งนำมาซึ่งความสุขสงบ และความเจริญก้าวหน้า เมื่อคนในสังคมมีคุณธรรมจริยธรรมก็ย่อมมีจิตใจสูง สะอาดและสว่างในจิตใจ เป็นผู้ที่รู้จักสร้างสรรค์คุณงามความดี ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ประเทศชาติ และศาสนาสืบไป

3. ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารที่ส่งผลต่อคุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชน พบว่า ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหาร ด้านการเป็นบุคคลที่มีกฎเกณฑ์ ด้านการประสานความร่วมมือ และด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีด้านจริยธรรม ส่งผลต่อคุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับเรื่องระเบียบวินัยของโรงเรียนโดยมุ่งเน้นให้ครูปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด รับผิดชอบตามภาระหน้าที่ มีวิถีในการดำรงชีวิตตามสภาพและฐานะอย่างพอเพียงไม่ฟุ้งเฟ้อ ทำในสิ่งที่ถูกต้องดีงามเป็นแนวทางการจรรยาบรรณที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการบริหารภายในองค์กรที่มีผลต่อคุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนแล้ว ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนยังมีบุคลิกลักษณะการบริหารยึดหลักปฏิบัติตามกฎระเบียบโดยไม่มีการบังคับ มีการวางนโยบายการปฏิบัติงานในโรงเรียนไว้อย่างชัดเจน เอาใจใส่ต่อผู้ร่วมงาน ไม่ทอดทิ้งและรับรู้ปัญหาที่เกี่ยวกับกับครูและนักเรียน อีกทั้งยังเป็นแบบอย่างด้านธรรมจริยธรรมในการวางตัวอยู่บนพื้นฐานที่ถูกต้อง มีส่วนทำให้ครูและนักเรียนมีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมีจิตสาธารณะในการช่วยเหลือแบ่งปันต่อผู้อื่น สอดคล้องกับ Sergiovanni, (1992) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียนจะตอบสนองต่อพฤติกรรมเชิงจริยธรรมตามธรรมชาติของบุคลากรในสถานศึกษา ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมต้องเริ่มจากตัวผู้นำที่มีคุณธรรม มีความรอบรู้ด้านคุณธรรม บทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการสร้างคุณธรรมของโรงเรียน ด้วยการคอยสอนคนอื่น ประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี คอยดูแลครูให้ปฏิบัติตามแนวทางจรรยาบรรณทางวิชาชีพ สร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในโรงเรียน ด้วยการจัดตั้งคณะกรรมการทางคุณธรรมจริยธรรม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารที่ส่งผลต่อคุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม ได้แก่ ด้านการเป็นบุคคลที่มีกฎเกณฑ์ ด้านการประสานความร่วมมือ และด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีด้านจริยธรรม ส่งผลต่อคุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชน ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางนำผลการวิจัยไปใช้ พอสรุปได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานต้นสังกัด

หน่วยงานต้นสังกัดควรให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมแบบบูรณาการในแต่ละมิติงาน โดยจัดให้มีการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้บริหารสถานศึกษาดังนี้

1. ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนด้านการเป็นบุคคลที่มีกฎเกณฑ์ จะพบว่าผู้บริหารมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาด้วยการจัดการอบรมเพื่อสร้างความตระหนักถึงหลักการบริหารจัดการที่ดี เพื่อเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม โดยการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการกำกับติดตามหลังการฝึกอบรมเป็นระยะ

2. ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารด้านการผสมผสานความร่วมมือในเรื่องการมีทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างความสามัคคีในองค์กร ควรให้การส่งเสริมให้สถานศึกษาต่างๆ จัดโครงการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผสมผสานความร่วมมือ เช่น กิจกรรมพัฒนาชุมชนในวันสำคัญโดยขอความร่วมมือกับสถานศึกษาทุกแห่งให้ส่งบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรม นอกจากนี้ ผู้บริหารเป็นแกนนำในการประสานความร่วมมือกับครูในโรงเรียน

3. ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีด้านจริยธรรม ผู้บริหารรู้จักการควบคุมอารมณ์ตัวเองอย่างเหมาะสม เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นในการอบรมพัฒนาความรู้เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์นอกจากจะเป็นการให้ความรู้ทางวิชาการและวิชาชีพด้านการบริหารองค์กรแล้ว ควรจะมีกิจกรรมหรือองค์ความรู้เพื่อให้ผู้บริหารเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ควบคู่ไปด้วย หรืออาจมีกิจกรรมค่ายคุณธรรมสำหรับผู้บริหารและบุคลากรทางการศึกษาอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

4. ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนด้านความซื่อสัตย์และยุติธรรม ในข้อที่กล่าวถึงผู้บริหารเป็นผู้ที่พูดความจริงไม่ปิดบังข้อมูล หน่วยงานต้นสังกัด ควรนำหลักธรรมาภิบาลในจัดอบรมให้ความรู้กับผู้บริหารเพื่อให้ตระหนักถึงหลักความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ทั้งนี้เสริมสร้างให้ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องของความโปร่งใสเปิดเผยข้อเท็จจริงแก่สาธารณชนเกี่ยวกับโรงเรียนของตน

5. ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ จะเห็นว่าเรื่องความเสียสละ แรงกาย แรงใจ และกำลังทรัพย์เพื่อส่วนรวม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้โรงเรียนเอกชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนมาก และควรมีการอบรมพัฒนาเพื่อสร้างความตระหนักให้กับบุคลากรในโรงเรียนเอกชน โดยมุ่งกิจกรรมที่ต้องรับผิดชอบต่อสังคม

ข้อเสนอแนะสำหรับโรงเรียนเอกชน

1. ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนควรนำหลักความซื่อสัตย์และยุติธรรมไปประยุกต์ใช้ในโรงเรียน ทั้งนี้เพื่อครู นักเรียนและผู้ปกครองเกิดการยอมรับ โดยการเปิดเผยข้อมูลของโรงเรียนผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น การจัดทำเว็บไซต์ หรือเฟสบุ๊คของโรงเรียนชี้แจงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างตรงไปตรงมา ส่งเสริมการมีส่วนร่วมกิจกรรมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ โดยการสละแรงกาย แรงใจ และกำลังทรัพย์ตามความเหมาะสมที่ช่วยพัฒนาชุมชนและสังคมใกล้เคียง เช่น การพัฒนาชุมชนในกิจกรรมวันสำคัญ การให้ชุมชนใช้สถานที่จัดกิจกรรม

2. ผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ควรมีการบริหารจัดการโรงเรียนที่ชัดเจน โดยการเขียนกฎระเบียบการปฏิบัติงาน การเขียนแผนผังการดำเนินงานในโรงเรียน เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้เกี่ยวข้องในการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. ผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ควรตระหนักถึงการเป็นตัวแทนที่ดีของโรงเรียน ดังนั้น ควรให้ความสำคัญการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี เช่น การแต่งกายสุภาพ ใช้อาหาที่เหมาะสม อ่อนน้อม และรู้จักควบคุมอารมณ์ตัวเอง

4. คุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่เห็นเด่นชัดมากที่สุด คือ คุณธรรมจริยธรรมความเป็นคนไทย รองลงมา คุณธรรมจริยธรรมตามหลักศาสนา และคุณธรรมจริยธรรมความเป็นมนุษย์ ซึ่งมีข้อเสนอแนะดังนี้

4.1 คุณธรรมจริยธรรมความเป็นคนไทย ครูและนักเรียนเป็นคนใฝ่เรียนรู้และรักการอ่าน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ผู้บริหารโรงเรียนควรมีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ครูและนักเรียนมีเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ ด้วยการจัดกิจกรรมหรือโครงการทางวิชาการแข่งขันทักษะการอ่าน จัดห้องสมุดโดยนำคอมพิวเตอร์และติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตที่ช่วยให้ครูและนักเรียนได้ค้นหาความรู้ มีชั่วโมงห้องสมุด เพื่อค้นหาข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ

4.2 คุณธรรมจริยธรรมตามหลักศาสนา ครูและนักเรียนครูมีความซื่อตรง ซื่อสัตย์ จริงใจ ไม่พูดเท็จ เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ควรมีกิจกรรมที่ช่วยพัฒนา เช่น สมุดความดี การเข้าค่ายคุณธรรม

วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2565

ตัวให้อยู่ในขอบเขตตามสภาพและฐานะของตน เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ควรมีกิจกรรมที่พัฒนาด้านจิตใจ เพื่อให้รู้จักการควบคุมตนเอง สอดแทรกความรู้เกี่ยวกับความลาดทางอารมณ์ ให้หน่วยงานด้านสุขภาพจิตมาเป็นส่วนหนึ่งในการประเมิน หรืออาจใช้แบบประเมินสุขภาพจิตให้ทุกคนลองประเมินตนเอง และจัดอบรมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาผู้บริหารให้สามารถสร้างและพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของครูและนักเรียนโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม

2. ควรศึกษารูปแบบภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการโรงเรียนเอกชน เพื่อให้โรงเรียนเอกชนเป็นที่ยอมรับของผู้ปกครองและท้องถิ่น

3. ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมครูและนักเรียน เพื่อเป็นแนวทางในพัฒนาบุคลากรให้มีคุณธรรมจริยธรรม อันนำไปสู่ประสิทธิภาพในการจัดการศึกษาและการจัดการเรียนการสอน

เอกสารอ้างอิง

- ชัยวัฒน์ อัดพัฒน์. (2550). *จริยศาสตร์*=Ethics (Moral Philosophy). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐวัชร จันทโรธรัตน์. (2561). *บทความภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรมและวัฒนธรรมองค์กรเชิงจริยธรรมกับประสิทธิผลของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตสายไหม*. กรุงเทพฯ: สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ มหาวิทยาลัยเกริก
- ดวงเดือน พินสุวรรณ. (ม.ป.ป.). *คุณธรรมจริยธรรมสำหรับครู*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ดวงฤดี ศิริพันธุ์. (2558). *ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนการกุศลของวัดในพระพุทธศาสนา สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชน จังหวัดสงขลา. การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 9 มหาวิทยาลัยหาดใหญ่*: 1161-1174.
- ดาริณี สมศรี. (2559). *ข้อลัดยศ: คุณธรรมพื้นฐาน*. ชลบุรี: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี
- นพพงษ์ บุญจิตราดุล. (2557). *หลักการและทฤษฎีการบริหารการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ตีรณสาร.
- เนาวรัตน์ รอดเพียน. (2560). *ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบุคลากรของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์)*.
- ปัญญา เล็กจันทร์อม. (2556). *คุณลักษณะผู้บริหารที่ดี*. สืบค้นจาก <http://gotoknow.org/post/359072>
- ประภาวดี ทามนตรี. (2562). *บทบาทความเป็นครูกับการสร้างแรงบันดาลใจในห้องเรียนเด็กประถม. วารสารครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 47(2), 176-191.*
- ประสงค์ ทองประ วิศวักดิ์ ทองทิพย์ บรรจง โสดาดี และธนู ศรีทอง. (2553). *การศึกษาแนวทางแก้ปัญหาการขาดคุณธรรมจริยธรรมของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา ในเขตจังหวัดสุรินทร์. รายงานการวิจัยทุนอุดหนุนการวิจัยประจำปีงบประมาณ 2547 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*.
- พนัส หันนาคินทร์. (2550). *หลักการบริหารโรงเรียน*. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ยุตโต). (2540). *พระพุทธศาสนาพัฒนาคนและสังคม*. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง.
- พระมหานันต์ องค์กรศิริ. (2561). *คุณธรรมจริยธรรมกับการพัฒนาผู้เรียนในยุคไทยแลนด์ 4.0. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ MCU Congress II 2561 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*.
- พระอัครเดช ญาณเตโช. (2557). *หน้าที่พลเมืองตามแนวทางพุทธศาสนา*. สืบค้นจาก [https://www.stou.ac.th/study/sumrit/5-58\(500\)/page2-5-58\(500\).html](https://www.stou.ac.th/study/sumrit/5-58(500)/page2-5-58(500).html)
- พวงพยอม คำมุง. (2557). *ความหมายของ “คุณธรรม” และ “จริยธรรม”*. น่าน: ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่การประชาสัมพันธ์ ส่วนแผนงานและพัฒนางานประชาสัมพันธ์ สปข. 3.
- ภูเบศร์ สมุทรจันทร์. (2552). *Inspiration... พลังแห่งลมหายใจ ไฟในการทำงาน. Productivity World, 20-23.*
- สัมมา รณิธย์. (2556). *หลัก ทฤษฎี และปฏิบัติการบริหารการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). สุรินทร์: รุ่งธนเกียรติออฟเซต.

- สิวลี ศิริไล. (2550). *จริยศาสตร์สำหรับพยาบาล*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2550). *ภาวะความเป็นผู้นำ: เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาภาวะความเป็นผู้นำ*. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- สุพิศ ศรีบัว. (2564). คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน. *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์*, 6(1), 619-635.
- หนูไกร มาเชค. (2559). *การพัฒนาภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมในผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- อชิรญาณ แยมทับ. (2562). *ความสามารถทางภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- อัญชลี มีบุญ. (2562). คุณธรรม จริยธรรมสำหรับผู้บริหารที่สอดคล้องกับการปกครองในองค์กรภาครัฐ. *Veridian E-Journal, Silapakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 11,(3), 1399-1408.
- อาคม มากมีทรัพย์. (2557). จริยธรรมผู้บริหารสถานศึกษา. *สุทธิปริทัศน์*, 28(87), 304-322.
- Brown, M. E., Treviño, L. K., & Harrison, D. A. (2005). Ethical leadership: A social learning perspective for construct development and testing. *Organizational behavior and human decision processes*, 97(2), 117-134.
- Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York: Harper and Row.
- Dubrin, A. J. (2004). *Leadership: Research Findings, Practice and Skill*. (4th ed.). New York: Houghton Mifflin.
- Hoy, W.K. & Miskel, C. G. (2001). *Educational Administration: Theory, Research and Practice*. (6th ed.). New York: McGraw-Hill International.
- Kalshoven, K. (2010). Ethic Leader Behavior and Big Five Factors of Personality. *Journal of Business Ethics*, 100(2), 349-366.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Sergiovanni, T. J. (1992). *Moral leadership: Getting to the heart of school improvement*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Taylor, F. W. (2002). *The Principles of Scientific Management*. New York: Harper.

การบริหารแบบธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของครูเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดนครปฐม

ยุพิน อยู่เพชร^{1*} และ วัฒนา จินดาววัฒน์²

¹นักศึกษาปริญญาโท คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

²อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

GOOD GOVERNANCE AFFECTING THE PERFORMANCE OF PRIVATE TEACHERS UNDER NAKHON PATHOM PROVINCIAL EDUCATION OFFICE

Yupin Yoopecth^{1*} and Watana Chindavat²

¹Master's Student of Faculty of Educational and Liberal Arts, Suvarnabhumi Institute of Technology

²Lecture of Faculty of Educational and Liberal Arts, Suvarnabhumi Institute of Technology

Corresponding author E-mail: y.yupinyoupecth@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 7 สิงหาคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 17 สิงหาคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 18 สิงหาคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การบริหารแบบธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม 2) การปฏิบัติหน้าที่ของครูโรงเรียนเอกชน 3) การบริหารแบบธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของครูเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครปฐม จำนวน 45 โรงเรียน จำนวน 322 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.924 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแต่ละขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารแบบธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) 2) การปฏิบัติหน้าที่ของครูเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) 3) การบริหารแบบธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของครู ร้อยละ 0.3 ($R^2 = 0.033$) ไม่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของครูเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม

คำสำคัญ : การบริหารแบบธรรมาภิบาล ผู้บริหารโรงเรียน โรงเรียนเอกชน

Abstract

The purpose of this research were to study 1) the good governance of private school administrators in Nakhon Pathom province 2) to study the factors affecting the performance of duties of private school teachers in Nakhon Pathom province 3) to study the governance of private school teachers government that affects the performance of private teachers Under Educational, Nakhon Pathom Province. The sample group used in the research was 341 teachers in private school Nakhon Pathom province. The questionnaire has a reliability of 0.924. The statistics used for analysis were frequencies, percentage, mean, standard deviation and stepwise multiple regression analysis.

The research results revealed that: 1) Good governance of private school administrators in Nakhon Pathom Province Overall, it's at a high level. ($\bar{X} = 4.13$) 2) the performance of duties of the teachers Under the Office of Education, Nakhon Pathom Province Overall, it's at a high level. ($\bar{X} = 3.96$) 3) The multiple correlation coefficient (R) was equal to 0.173, and there was a variation of good governance that affects the performance of teachers by 33% ($R^2 = 0.033$). Duties of private teachers under education office, Nakhon Pathom Province

Keywords: Good governance, Private school administrators, Private school

บทนำ

ท่ามกลางกระแสแห่งความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบันมีผลทำให้กติกาของสังคม และการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ใช้อยู่ต้องปรับเปลี่ยนให้ทันสมัย มีแนวทางการปรับปรุงการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่เป็นจุดร่วมเหมือนกัน คือความสงบสุขของประชาชนเสถียรภาพความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ประกอบกับปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจของสังคมไทยที่ตกต่ำ ก่อให้เกิดปัญหามากมาย เช่น ปัญหาการว่างงาน หนี้สิน ปัญหาอาชญากรรม ปัญหายาเสพติด เกิดขึ้นเป็นอย่างมากส่งผลกระทบต่อการศึกษา จึงจำ เป็นที่ต้องบูรณะ และสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดีขึ้นใหม่ ประเทศไทยมีการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการหลายประการ โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ของสังคมใหม่ ดังปรากฏอยู่ในรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2550 ซึ่งมีสาระสำคัญคือความพยายามในการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good government) สำหรับสังคมไทยโดยเน้นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจของภาครัฐมากขึ้น การประกัน และคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน ภาครัฐมีการบริหาร การปกครองที่โปร่งใส สามารถถูกตรวจสอบโดยประชาชนมากขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2551)

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม เห็นความสำคัญตามหลักการดังกล่าวจึงมีนโยบายเสริมสร้างการบริหารงานตามหลักการของธรรมาภิบาลในหน่วยงานทุกระดับโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ ก่อให้เกิดความตระหนักและปรับปรุงระบบงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ทั้งยังสอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการและการปฏิรูปการศึกษา การบริหารที่ทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน (วิวน ตะนะ, 2554, น. 1) โดยธีระ รุญเจริญ (2548, น. 91-92) ได้กล่าวถึงความจำเป็นของการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารการศึกษาว่า การบริหารการศึกษาต้องดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล จึงจะเป็นการบริหารที่สอดคล้องกับแนวโน้มของสภาพปัญหาและความต้องการในโลกาภิวัตน์ นำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร และเป็นหลักประกันความสำเร็จของการบริหารจัดการธรรมาภิบาล (Good Governance) ถือได้ว่าเป็นแนวคิดสำคัญในการบริหารงานและปกครองเพราะปัจจุบันได้หันไปให้ความสนใจกับเรื่องโลกาภิวัตน์ และธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดียิ่งขึ้น แทนการสนใจพัฒนาอุตสาหกรรมดังแต่ก่อน เพราะกระแสการพัฒนาเศรษฐกิจมีความสำคัญกระทบถึงกัน การติดต่อสื่อสารการดำเนินกิจกรรมในที่หนึ่งมีผลกระทบต่ออีกที่หนึ่ง การพัฒนาเรื่องของการเมืองการปกครองได้มุ่งให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางมากขึ้น หากจะให้ประเทศมีการเจริญเติบโตที่ยั่งยืน การมุ่งธุรกิจ หรือปฏิบัติราชการต่าง ๆ โดยไม่ให้ความสนใจถึงเรื่องของสังคม ประชาชน และสิ่งแวดล้อม จึงเป็นไปได้ไม่ได้อีกต่อไป การมีการบริหารจัดการที่ดีจึงเข้ามาเป็นเรื่องที่ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญและเริ่มมีการนำไปปฏิบัติกันมากขึ้น (ถวิลวดี บุรีกุลและคณะ, 2557, น. 3)

โรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม เป็นหน่วยงานทางการศึกษาเอกชน แต่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะขับเคลื่อนการศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แนวทางหนึ่งที่เหมาะสมนำมาถือเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินการด้านต่าง ๆ ของโรงเรียน ปัญหาการบริหารการศึกษาที่สำคัญคือ มีการร้องเรียนกล่าวหาการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบหลายประการ เช่น การเลื่อนขึ้นเงินเดือนการเลือกปฏิบัติต่อบุคคลอย่างไม่เป็นธรรม การสร้างเอกสารกลั่นแกล้งครู มีพฤติกรรมชอบบริจาคและใช้เงินของสถานศึกษาไม่ถูกต้องตามระเบียบของโรงเรียน และมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมหลายประการ โดยได้มีการร้องเรียนไปยังสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐมเป็นจำนวนมาก (สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม, 2563, น. 4-5)

ดังนั้นการใช้หลักธรรมาภิบาล เพื่อการบริหารโรงเรียน ผู้บริหารโรงเรียนถือว่าเป็นตัวจักรที่สำคัญของการบริหารจัดการศึกษา เป็นผู้มีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลว ดังนั้น ภาระหน้าที่อันสำคัญคือ การบริหารจัดการศึกษาให้บรรลุตามจุดมุ่งหมาย ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารโรงเรียนจึงต้องเป็นบุคคลที่มีวิสัยทัศน์ มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์เป็นธรรม โปร่งใส เป็นแบบอย่างที่ดี จะส่งผลให้ได้รับความศรัทธาเชื่อถือจากครู นักเรียน ผู้ปกครองและคนในชุมชน (วิวน ตะนะ, 2554, น. 2) ซึ่ง ธีระ รุญเจริญ (2548, น. 108-109) ได้กล่าวว่าการบริหารงานในโรงเรียนขึ้นอยู่กับผู้บริหาร การจะบริหารการศึกษาให้มีประสิทธิภาพต้องมีการบริหารรูปแบบใหม่ จัดหาทรัพยากรทางวิชาการ และข้อมูลสารสนเทศ เน้นการบริหารโดยองค์คณะบุคคล ฟังตนเอง มุ่งประโยชน์ต่อผู้เรียนเป็นหลัก

ทั้งต้องทำงานด้วยความรับผิดชอบมีอิสระ มีการประสานร่วมมือกับองค์กรหรือบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมจัดการศึกษา มีการประเมินตรวจสอบเป็นระยะ ๆ อย่างโปร่งใส ส่วนชาญชัย อาจินสมาจาร (2558, น. 2) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับโรงเรียนในฐานะองค์การว่าองค์การและระบบของ องค์การก็เหมือนกับคนที่มีการเปลี่ยนแปลงในรูปคุณลักษณะตามกาลเวลา มีความแตกต่างกัน การจะนำ หลักการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพต้องสามารถดัดแปลงการเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสม โรงเรียนก็เป็น องค์การหนึ่งที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้คุณภาพทางการศึกษามีคุณภาพที่ดี สถานศึกษาจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่ดี เก่ง และมีความรู้ ความสามารถ รู้จักเสียสละ อุทิศตนให้กับงาน รู้จัก พัฒนาการเรียนการสอนด้วยจิตวิญญาณของความเป็นครู เพราะครูเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการจัดการเรียน การสอนให้กับนักเรียนให้เป็นผู้มีความรู้ มีทักษะในด้านต่าง ๆ กล้าคิด กล้าแสดงออก มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ และเป็นบุคคลที่มีคุณธรรมจริยธรรมต่อลูกศิษย์ การดำเนินการบริหารโดยใช้หลักธรรมาภิบาลใน การบริหารงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของครู เป็นการขับเคลื่อนกระตุ้นให้บุคลากรให้มีการพัฒนาตน อย่างมั่นใจ กล้าคิด กล้าแสดงความคิดเห็นต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน ด้านการศึกษา ร่วมกับผู้บริหาร เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน ให้เกิดประสิทธิภาพกับเด็กและร่วมกันพัฒนาสถานศึกษาใน องค์การของตนด้วยความเต็มใจ

จากความเป็นมาและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการบริหารแบบธรรมาภิบาลที่ ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของครูเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม เพื่อนำหลัก ธรรมาภิบาล มาบริหารงานเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ และเพื่อทำให้เกิดการบริหารที่ดี ต่อบุคลากรในความดูแลให้มี ประสิทธิภาพในการทำงานด้วยความเต็มใจ ซึ่งจะส่งผลต่อสถานศึกษาได้มีการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อการบริหารแบบธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด นครปฐม
2. เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม
3. เพื่อการบริหารแบบธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของครูเอกชน สังกัดสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานของการวิจัย

การบริหารแบบธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูผู้สอนโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดนครปฐม จำนวน 45 โรงเรียน จำนวนครูทั้งสิ้น 1,950 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม จำนวน 45 โรงเรียน จำนวน 322 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเทียบหากลุ่มตัวอย่างของเครซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan. 1970, pp. 607 - 610) และการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้ขนาดสถานศึกษาเป็นชั้น (Strata) และสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่อง การบริหารแบบธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของครูเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม ตามแนวคิดกระทรวงศึกษาธิการ (2550, น. 29-35) ที่ได้ให้แนวคิดไว้ว่า กระบวนการบริหารสถานศึกษา ผู้บริหารควรใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารสถานศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ 6) หลักความคุ้มค่า ส่วนการปฏิบัติหน้าที่ของครู ผู้วิจัยใช้แนวความคิดของ สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (2556, น. 1-3) ซึ่งได้กำหนดหน้าที่ครูไว้ในข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ. 2556 ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย คือ 1) หน้าที่ต่อตนเอง 2) หน้าที่ต่อวิชาชีพ 3) หน้าที่ต่อผู้รับบริการ 4) หน้าที่ต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ และ 5) หน้าที่ต่อสังคม

ประโยชน์การวิจัย

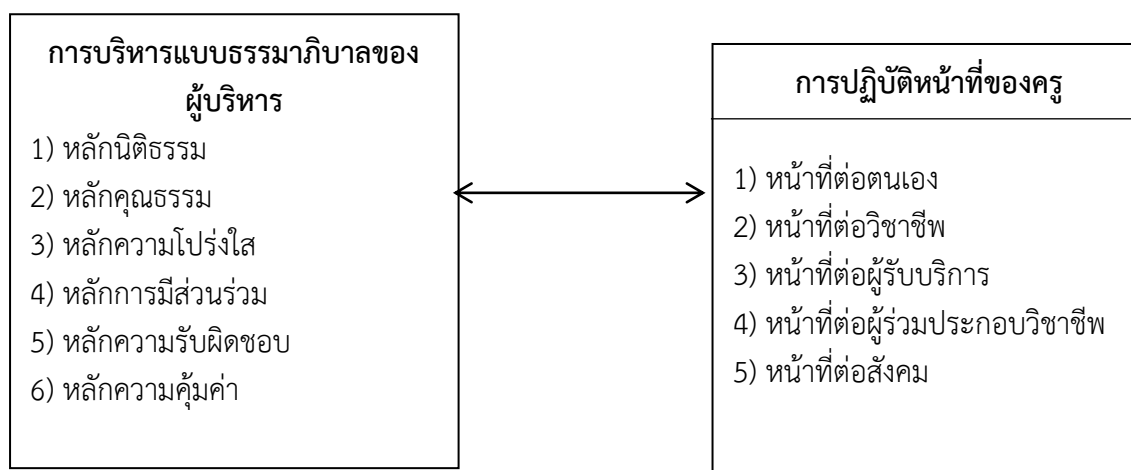
1. ผลจากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงการบริหารแบบธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของครูเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม
2. ผลจากการวิจัยครั้งนี้ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ในการเป็นผู้บริหารตามหลักธรรมาภิบาลและเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ จะส่งผลต่อการทำงานของครูผู้สอนและคุณภาพของนักเรียน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่อง การบริหารแบบธรรมาภิบาลของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม ตามแนวคิดกระทรวงศึกษาธิการ (2550, น. 29-35) ที่ได้ให้แนวคิดไว้ว่า กระบวนการบริหารสถานศึกษา ผู้บริหารควรใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารสถานศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ 6) หลักความคุ้มค่า ส่วนการปฏิบัติหน้าที่ของครู ผู้วิจัยใช้แนวความคิดของ สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา, 2556, น. 1-3) ซึ่งได้กำหนดหน้าที่ครูไว้ในข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ. 2556 ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย คือ 1) หน้าที่ต่อตนเอง 2) หน้าที่ต่อวิชาชีพ 3) หน้าที่ต่อผู้รับบริการ 4) หน้าที่ต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ และ 5) หน้าที่ต่อสังคม

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) การบริหารแบบธรรมาภิบาลโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการศึกษาค้นคว้า แล้วนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน โดยเนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) โดยสอบถามตามกรอบของสถานภาพครู ได้แก่ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การสอน ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดคำถามปลายปิด (Closed ended question) มีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ (Multiple Choice) ให้ตรงกับความเป็นจริงให้มากที่สุด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารแบบธรรมาภิบาลโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐมมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของครูเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม ซึ่งแบบสอบถามวัดระดับการปฏิบัติหน้าที่ของครู มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert)

การสร้างและทดสอบเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ แล้วนำมาแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาได้แนะนำ

2. นำแบบสอบถามต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่านตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยผู้วิจัยเลือกเอาเฉพาะข้อที่มีค่าตั้งแต่ 0.50-1.00 ขึ้นไป แล้วปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้แบบสอบถามสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยรายชื่อผู้เชี่ยวชาญ ได้ค่าความสอดคล้องของเนื้อหาตั้งแต่ 0.80-1.00

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาวิจัยพิจารณาเสนอแนะอีกครั้ง

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับครูสถานศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง

5. นำผลจากการทดลองใช้แบบสอบถามไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .924 ซึ่งเหมาะสมที่จะใช้เป็นแบบสอบถามจริงได้

การรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามไปแจกและแจกแบบสอบถามออนไลน์ โดยกลุ่มตัวอย่างสามารถตอบคำถามได้อย่างอิสระ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความเป็นจริงที่สุด

2. จากนั้นผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบข้อมูลความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่เก็บกลับมา

3. จัดหมวดหมู่กลุ่มของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิเคราะห์ทางสถิติ แปรผลสรุปผล และรายงานผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. วิเคราะห์ระดับการบริหารแบบธรรมาภิบาลโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐมประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ 6) หลักความคุ้มค่า โดยหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

2. วิเคราะห์การปฏิบัติหน้าที่ของครูเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐมประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) หน้าที่ต่อตนเอง 2) หน้าที่ต่อวิชาชีพ 3) หน้าที่ต่อผู้รับบริการ 4) หน้าที่ต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ และ 5) หน้าที่ต่อสังคม โดยหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. วิเคราะห์การบริหารแบบธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของครูเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแต่ละขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่นำมาใช้ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of item objective congruence) และการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha)
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแต่ละขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์การบริหารแบบธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม รายละเอียด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการบริหารแบบธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	การบริหารแบบธรรมาภิบาลของผู้บริหาร		SD	ระดับ	ลำดับที่
	โรงเรียน	$\bar{X}$			
1.	หลักนิติธรรม	4.12	.603	มาก	5
2.	หลักคุณธรรม	4.14	.651	มาก	3
3.	หลักความโปร่งใส	4.21	.626	มาก	1
4.	หลักการมีส่วนร่วม	4.15	.500	มาก	2
5.	หลักความรับผิดชอบ	4.00	.563	มาก	6
6.	หลักความคุ้มค่า	4.13	.637	มาก	4
รวม		4.13	.300	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า การบริหารแบบธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, $SD = .300$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านหลักความโปร่งใส ($\bar{X} = 4.21$, $SD = .626$) ด้านหลักการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 4.15$, $SD = .500$) ด้านหลักคุณธรรม ($\bar{X} = 4.14$, $SD = .651$) ด้านหลักความคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.13$, $SD = .637$) ด้านหลักนิติธรรม ($\bar{X} = 4.12$, $SD = .603$) และ ด้านหลักความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.00$, $SD = .563$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการปฏิบัติหน้าที่ของครูเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการปฏิบัติหน้าที่ของครูเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	การปฏิบัติหน้าที่ของครูเอกชน สังกัด สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับที่
1.	ด้านปฏิบัติหน้าที่ต่อตนเอง	3.94	.626	มาก	3
2.	ด้านปฏิบัติหน้าที่ต่อวิชาชีพ	3.81	.520	มาก	5
3.	ด้านปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้รับบริการ	4.06	.482	มาก	1
4.	ด้านปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ	4.05	.524	มาก	2
5.	ด้านปฏิบัติหน้าที่ต่อสังคม	3.91	.575	มาก	4
รวม		3.96	.400	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า การปฏิบัติหน้าที่ของครูเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, $SD = .400$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.06$, $SD = .482$) ด้านปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.05$, $SD = .524$) ด้านปฏิบัติหน้าที่ต่อตนเอง ($\bar{X} = 3.94$, $SD = .626$) ด้านปฏิบัติหน้าที่ต่อสังคม ($\bar{X} = 3.91$, $SD = .575$) และ ด้านปฏิบัติหน้าที่ต่อวิชาชีพ ($\bar{X} = 3.81$, $SD = .520$)

การบริหารแบบธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของครูเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการบริหารแบบธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของครูเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม

การบริหารแบบธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อ การปฏิบัติหน้าที่ของครู	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	3.781	.288		13.140	.000
หลักนิติธรรม	.043	.036	.064	1.181	.239
หลักคุณธรรม	.041	.033	.067	1.232	.219
หลักความโปร่งใส	.070	.035	.110	2.022	.044
หลักการมีส่วนร่วม	.094	.043	.117	2.168	.031
หลักความรับผิดชอบ	.044	.041	.062	1.079	.282
หลักความคุ้มค่า	.059	.034	.094	1.738	.083

R = 0.173, R² = 0.033, Adjusted R² = 0.016, SEE = 0.39733, F = 2.342, Sig. = 0.073

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 ผลจากการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยการบริหารแบบธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของครูเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ 0.173 และมีความผันแปรของการบริหารแบบธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของครู ร้อยละ .3 (R² = 0.033) ไม่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของครูเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านหลักการมีส่วนร่วม (Beta = 0.117) ด้านหลักความโปร่งใส (Beta = 0.110) ด้านหลักความคุ้มค่า (Beta = 0.094) ด้านหลักคุณธรรม (Beta = 0.067) ด้านหลักนิติธรรม (Beta = 0.064) และด้านหลักความรับผิดชอบ (Beta = 0.062)

อภิปรายผล

1. การบริหารแบบธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครปฐม โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษา ยึดมั่นในกฎเกณฑ์ กติกาที่เหมาะสมมีความเป็นประชาธิปไตย ยึดความถูกต้องเป็นธรรม มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม มีความตระหนักในหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริต และใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด อันจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศชาติให้มีความมั่นคง ยั่งยืน และมีเสถียรภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของวิชัย โนนทิง (2559, น. 85-88) ได้ศึกษาสภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า สภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิรัตน์ รัตนมณี (2559, น.

92-95) ได้ศึกษาการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตตรวจราชการที่ 3 สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า การบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเขตตรวจราชการที่ 3 ทั้ง 6 หลัก กลุ่มผู้บริหารเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า ทุกหลักอยู่ในเกณฑ์มาก

2. การปฏิบัติหน้าที่ของครูเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ครูผู้สอนได้มีการพัฒนา และเพิ่มพูนความรู้ใหม่ ๆ พัฒนาความคิด ทักษะ ตลอดจนฝึกฝน ความสามารถให้มีความชำนาญ มีทักษะ และเจตคติในการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งครูโรงเรียนมีการพัฒนาปรับปรุงพฤติกรรมตนเอง โดยเข้ารับการอบรมตามโครงการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนิสา วราเรืองฤทธิ์ (2561, น. 135-139) ได้ศึกษาการปฏิบัติตนตามมาตรฐานจรรยาบรรณครูโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 ผลการศึกษาพบว่า ครูโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 ปฏิบัติตนตามมาตรฐานจรรยาบรรณครูโดยภาพรวมปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรกัญญา สันติมิตร (2561, น. 64-66) ได้ศึกษาการปฏิบัติตนของครูชาวต่างประเทศที่เป็นจริงและความคาดหวังของนักเรียนและครูโรงเรียนเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติตนของครูชาวต่างประเทศที่เป็นจริงตามความคิดเห็นของนักเรียนโรงเรียนเอกชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. การบริหารแบบธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของครูเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม พบว่า การบริหารแบบธรรมาภิบาลไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของครูเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ครูได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแลกเปลี่ยนทัศนคติกับบุคคลในสถานภาพต่าง ๆ ทั้งครูผู้สอนด้วยกันและผู้บริหารสถานศึกษา ได้ร่วมงานกับผู้บริหารอย่างต่อเนื่องในด้านการจัดการศึกษา มีความรับผิดชอบร่วมกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทำให้เกิดความผูกพันทางด้านจิตใจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรับผิดชอบ จึงไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของครูเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม สอดคล้องกับงานวิจัยของรัตน์ รัตนมณี (2559, น. 92-95) ได้ศึกษาการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตตรวจราชการที่ 3 สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า การบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเขตตรวจราชการที่ 3 ทั้ง 6 หลัก กลุ่มผู้บริหารเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า ทุกหลักอยู่ในเกณฑ์มาก โดยหลักนิติธรรมและหลักคุณธรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากันรองลงมาคือ หลักความคุ้มค่า และน้อยที่สุดคือ หลักการมีส่วนร่วม ส่วนกลุ่มครู พบว่า ทุกหลักมากเช่นเดียวกัน โดยหลักนิติธรรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือหลักคุณธรรม และน้อยที่สุดคือ หลักการมีส่วนร่วม ส่วนผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นทั้ง 6 หลัก โดยภาพรวม พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารและครูมีความแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายหลักพบว่าแตกต่างกันคือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม ส่วนหลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า พบว่าไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. หลักนิติธรรม การปรับเงินเดือนของครูและบุคลากรในโรงเรียนเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ดังนั้น โรงเรียนควรมีการปรับเงินเดือนของครูและบุคลากรในโรงเรียนเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด และเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับให้มีความรัดกุมเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่กำหนด
2. หลักคุณธรรม ให้การสนับสนุนครู/ บุคลากร ปฏิบัติตนตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ดังนั้น ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนครู/ บุคลากร ปฏิบัติตนตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพ เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี
3. หลักความโปร่งใส ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ไม่มีเรื่องเสื่อมเสียที่กล่าวหาหรือร้องเรียนมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ดังนั้น ผู้บริหารควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ไม่มีเรื่องเสื่อมเสียที่กล่าวหาหรือร้องเรียน และควรบริหารงานเป็นที่ไว้วางใจของครูและผู้ที่เกี่ยวข้อง
4. หลักการมีส่วนร่วม เปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะของครู และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปพิจารณาด้วยความเต็มใจมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ดังนั้น ผู้บริหารควรเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะของครู และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปพิจารณาด้วยความเต็มใจ และควรมีการประสานงานร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการพัฒนาสถานศึกษาอย่างสม่ำเสมอ
5. หลักความรับผิดชอบ บุคลากรมีความตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของตนในการปฏิบัติงานต่อสถานศึกษามีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ดังนั้น บุคลากรควรตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของตนในการปฏิบัติงานต่อสถานศึกษา และควรสำนึกในความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จ
6. หลักความคุ้มค่า มีการรณรงค์ให้บุคลากรใช้น้ำและไฟฟ้าอย่างประหยัดมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ดังนั้น โรงเรียนให้การสนับสนุนครูจัดกิจกรรมนอกเข็บบ้านเด็กนักเรียนและชุมชนให้มากยิ่งขึ้น และจัดกิจกรรมพบปะสนทนาระหว่างชุมชนกับครูในวันสำคัญต่างๆ ครูประชาสัมพันธ์ข่าวสารของโรงเรียนให้ชุมชนทราบอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
7. ด้านปฏิบัติหน้าที่ต่อตนเอง ครูมีลักษณะเป็นผู้นำที่ดีมีค่าเฉลี่ยน้อย ดังนั้น ครูควรปฏิบัติหน้าที่ให้มีลักษณะเป็นผู้นำที่ดี และควรหมั่นศึกษาหาความรู้ความชำนาญอยู่เสมอ
8. ด้านปฏิบัติหน้าที่ต่อวิชาชีพ ครูต้องรักและศรัทธาต่อวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยน้อย ดังนั้น ผู้บริหารควรส่งเสริมให้ครูรักและศรัทธาต่อวิชาชีพ และดำรงตนเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรวิชาชีพ
9. ด้านปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้รับบริการ ครูปรับเปลี่ยนวิธีการสอนตามความสามารถของผู้เรียนมีค่าเฉลี่ยน้อย ดังนั้น โรงเรียนควรจัดให้มีระบบผ่อนชำระค่าเล่าเรียน และค่าธรรมเนียมการศึกษาออกเป็นรายงวด และควรจัดให้มีรถรับส่งนักเรียนเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปรับส่งบุตรหลานของผู้ปกครอง

10. ด้านปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ ครูยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ร่วมประกอบวิชาชีพมีค่าน้อย ดังนั้น ครูควรยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ และควรเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา

11. ด้านปฏิบัติหน้าที่ต่อสังคม ครูเป็นผู้นำในการรักษาผลประโยชน์ต่อส่วนร่วมมีค่าน้อย ดังนั้น ครูควรให้ความร่วมมือและช่วยเหลืองานวิชาการหรือวิชาชีพแห่งชุมชนและเป็นผู้ดำเนินการอนุรักษ์พัฒนาด้านศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาและสิ่งแวดล้อม

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการปฏิบัติงานวิชาการและงานบริหาร ของผู้บริหารโรงเรียนกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพของผู้บริหาร

3. ควรศึกษารูปแบบการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดนครปฐม เพื่อให้ผู้บริหารโรงเรียนสามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

4. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของครูโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดนครปฐม เพื่อให้ครูสามารถนำผลจากการวิจัยไปพัฒนาการปฏิบัติงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2550). *การปฏิรูประบบ ราชการและการปฏิรูปการศึกษาของ*

กระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ ครูสภาลาดพร้าว.

จินตนา เียนทรวง. (2561). *จรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู อำเภอวิหารแดง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรีเขต 2*. (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยปทุมธานี).

ชาญชัย อาจินสมการ. (2558). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: เคแอนดีพีบุ๊ค.

ถวิลวดี บุรีกุล พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ เลขา วไลไพจิตร ประชัน รัชพงษ์ ทศพล สมพงษ์ และปัทมา

สุภกานันท์. (2557). *การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนและความคิดเห็นต่อ*

การทำงานของ รัฐบาลและองค์กรอิสระ. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการ วิจัย (สกว.) และสถาบันพระปกเกล้า.

ธีระ รุญเจริญ. (2558). *ความเป็นมืออาชีพในการจัดและบริหารการศึกษายุคปฏิรูปการศึกษา*.

กรุงเทพฯ: แอล. ที. เพรส.

- นภาพร นิมสุพรรณ. (2563). การปฏิบัติตามจรรยาบรรณของวิชาชีพของครูโรงเรียนอนุบาลวัดอ่างทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอ่างทอง. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยปทุมธานี).
- รินทร์ดี พิทักษ์. (2559). พฤติกรรมการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารใน ทักษะของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดสงขลา. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลา).
- วิชัย โนนิง. (2559). สภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาหนองคาย เขต 3. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม).
- วิรัตน์ รัตนมณี. (2559). การศึกษาการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร สถานศึกษา ขั้นพื้นฐาน ในเขตตรวจราชการที่ 3 สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2551). เอกสารประกอบการบรรยายการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน. กรุงเทพฯ : กองสลาก สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. (2556). เกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม. (2564, 10 มกราคม). ข้อมูลทั่วไป. สืบค้นจาก <http://www.nptpeo.org/index.php/component/content/featured.html?Itemid=106>
- สุนิสา วราเรืองฤทธิ์. (2561). การปฏิบัติตามมาตรฐานจรรยาบรรณครูโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- อรรถกัญญา สันติมิตร. (2561). การปฏิบัติตามของครูชาวต่างประเทศที่เป็นจริงและความคาดหวังของนักเรียนและครูโรงเรียนเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of Psychological Testing*. (5th ed). New York: Haper Collins.
- Krejcie, Robert B; & Morgan, Daryle W. (1970, Autumn). Determining Sample Size For Research Activity, *Journal of Education and Psychological Measurement*. 30(3), 607-610.

**ประสิทธิภาพการบริหารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนใน
โรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม**

อัจฉรา ม่วงดี^{1*} และ เฉลิมชาติ เมฆแดง²

¹นักศึกษาปริญญาโท คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

²อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

**ADMINISTRATIVE EFFICIENCY AFFECTING PARENTS' DECISION TO SEND THEIR CHILDREN
TO PRIVATE SCHOOLS SAMUT SONGKHRAM PROVINCIAL
EDUCATIONAL OFFICE**

Atchara Moungeedee^{1*} and Chalermchat Mekdaeng²

¹Master's Student of Faculty of Educational and Liberal Arts, Suvarnabhumi Institute of Technology

²Lecturer of Faculty of Educational and Liberal Arts, Suvarnabhumi Institute of Technology

*Corresponding author E-mail: Pook_tbs@hotmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 29 กรกฎาคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 27 สิงหาคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 28 สิงหาคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ประสิทธิภาพการบริหารงาน 2) เพื่อศึกษาการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม และ 3) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ปกครองโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 9 โรงเรียน จำนวน 367 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างซึ่งคำนวณตามสูตรของ ทาโร่ ยามานะ (Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ ตามมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .99 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแต่ละขั้นตอน

ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ 0.381 และมีความผันแปรของการมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียน ร้อยละ 14.60 ($R^2 = 0.146$) มีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกันและมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านบุคลากร

(Beta = 0.303) ด้านวิชาการ (Beta = 0.242) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ (Beta = 0.158) ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน (Beta = 0.128) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม (Beta = 0.124) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการบริหารงาน การตัดสินใจของผู้ปกครอง การส่งบุตรหลานเข้าเรียน

Abstract

The purpose of this research were to study 1) Administrative Efficiency 2) parents' decision to send their children to private schools Samut Songkhram provincial education office. 3) administrative efficiency affecting parents' decision to send their children to private schools Samut Songkhram provincial education office. The sample group used in the research was 367 parents of 9 schools Samut Songkhram provincial education office. The sample size was calculated according to the formula of Taro Yamane (Yamane). The research instruments were Likert's three sets in 5 rating scale of questionnaires. The questionnaire has a reliability of 0.99. The statistics used for analysis were frequencies, percentage, mean, standard deviation and stepwise multiple regression analysis.

The research results revealed that : The efficiency of management affecting the decision of parents to send their children to private schools in Samut Songkhram Province, it was found that the multiple correlation coefficient (R) was 0.381 and there was a variance in affecting decision-making. Of parents in sending their children to school, 14.60% ($R^2 = 0.146$) were related in the same direction and affected parents' decision to send their children to private schools in Samut Songkhram Province. Ranked from highest to lowest: personnel (Beta = 0.303), academic (Beta = 0.242), facilities and services (Beta = 0.158), tuition fee (Beta = 0.128), building and environment (Beta = 0.124) with a statistically significant level of .01.

Keywords: Administrative efficiency, Parents' decision, Send their children to private schools

บทนำ

การศึกษาเอกชนมีความสำคัญต่อการจัดการศึกษาของชาติเป็นอย่างมาก โดยดำเนินการควบคู่กับการจัดการศึกษาของรัฐมาโดยตลอด มีสถานศึกษาเอกชนจำนวนไม่น้อยที่เป็นสถานศึกษาขนาดใหญ่มีคุณภาพสูง มีชื่อเสียงเป็นที่นิยมของคุณพ่อคุณแม่ ผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานไปเรียน แต่ในขณะเดียวกันยังมี

สถานศึกษาเอกชนเป็นจำนวนมากและด้อยคุณภาพ จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารการศึกษาต้องเร่งพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ดีขึ้น การบริหารการศึกษาในโรงเรียนเอกชน มีอิทธิพลอย่างมากต่อการศึกษานักเรียน แต่การบริหารจะมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับผู้บริหารซึ่งได้แก่ ผู้รับใบอนุญาต ผู้จัดการ และครูใหญ่ เป็นผู้มีส่วนหน้าในการบริหารโรงเรียน มีความใกล้ชิดกับครูและนักเรียน ผู้บริหารโรงเรียนจึงเป็นตัวจักรที่สำคัญที่จะทำให้การจัดการศึกษาของโรงเรียนประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวลงได้ (กาญจนา มักเขียว, 2558, น. 2)

ในโรงเรียนผู้บริหารโรงเรียนมีความสำคัญที่สุด เพราะโรงเรียนเป็นระบบสังคมระบบหนึ่ง อาคารเรียน หลักสูตร แบบเรียน อุปกรณ์ในการเรียนการสอนจะได้อย่างไรก็ตาม จะไร้ความหมายถ้าคนใช้สิ่งเหล่านั้นไม่มีความสามารถมากพอ ไม่มีความตั้งใจหรือพอใจจะใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่ว่าโรงเรียนนั้นจะเป็นโรงเรียนขนาดใหญ่หรือเล็กเพียงใดก็ตาม การบริหารงานโรงเรียน มีขอบเขตการบริหารงาน 6 งานคือ งานวิชาการ งานบุคลากร งานกิจการนักเรียน งานการเงินและพัสดุ งานอาคารสถานที่ และงานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ซึ่งงานทั้ง 6 งานนี้ งานวิชาการถือว่าเป็นงานที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นงานเกี่ยวกับการเรียนการสอนและกิจกรรมการเรียนรู้ทั้งหลาย ซึ่งมีผลต่อคุณภาพของนักเรียน ส่วนงานอื่น ๆ ถือว่า ถือว่าเป็นงานสนับสนุนงานวิชาการให้มีคุณภาพ ผู้บริหารโรงเรียนจึงต้องให้ความสนใจกับงานวิชาการเป็นพิเศษ เพราะผู้บริหารโรงเรียนจะเป็นผู้นำของ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2559)

จุดมุ่งหมายการศึกษาไปสู่การปฏิบัติ ผู้บริหารจะต้องดูแลการเรียนการสอนให้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานเนื่องจากงานวิชาการเป็นงานหลักของการบริหารสถานศึกษา เป็นงานเกี่ยวกับคุณภาพการจัดการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนโดยตรง ผู้บริหารการศึกษา หรือครูใหญ่ควรจะได้รับผิดชอบเป็นผู้นำของครูในด้านวิชาการเป็นอันดับแรก เพราะหน้าที่ของโรงเรียนหรือสถาบันการศึกษาทุกแห่ง คือการให้ความรู้แก่นักเรียน ผู้บริหารจึงเป็นผู้นำในด้านวิชาการ โดยปฏิบัติงานร่วมกับครู กระตุ้นครูให้พัฒนาตนเอง ให้คำแนะนำครู ประสานงานให้ครูทุกคนทำงานร่วมกันในด้านการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2563)

การศึกษาของเอกชน นับเป็นการศึกษาที่เกิดขึ้นตั้งแต่ล้านนาไทยและสุโขทัย โดยมี วัด และบ้าน เป็นสถานที่ให้การศึกษา จนถึงสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีการ กำหนดนโยบายการจัดการศึกษาเอกชนขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2541 โดยมีคณะมิชชันนารีชาว อเมริกัน จัดตั้งโรงเรียนเชลยศักดิ์ขึ้น รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาเอกชน จึงได้จัดตั้ง โรงเรียนบำรุงวิชาขึ้น ซึ่งเป็นโรงเรียนเอกชนแห่งแรกที่มีคนไทยเป็นเจ้าของ หลังจากนั้นได้มีการแก้ไขและปรับปรุงพระราชบัญญัติโรงเรียนให้สอดคล้องกับสภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียน เอกชนที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้การศึกษาเอกชนเริ่มเป็นที่นิยมและเพิ่มจำนวนมากขึ้นเป็นที่ยอมรับ ของรัฐและผู้ปกครอง ช่วยสนองตอบความต้องการของผู้ปกครอง และนักเรียนได้เป็นอย่างดี (สำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2563)

จังหวัดสมุทรสงคราม นับเป็นจังหวัดที่มีความอุดมสมบูรณ์ทางทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและมีชายฝั่งทะเลติดอ่าวไทยยาวประมาณ 23 กิโลเมตรซึ่งมีความอุดมสมบูรณ์มากเพราะเป็นดินดอนปากแม่น้ำ มี

ภูเขา 1 ลูก (เขายี่สาร) ไม่มีเกาะ มีลักษณะเป็นที่ราบลุ่มโดยพื้นที่ฝั่งตะวันตกจะสูงกว่าฝั่งตะวันออกเล็กน้อย และเป็นจังหวัดที่มีประชากรน้อยที่สุดในประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 แต่ในขณะเดียวกัน จำนวนโรงเรียนในจังหวัดสมุทรสงคราม ทั้งภาครัฐและเอกชน มีจำนวนทั้งหมด 99 โรงเรียน โดยภาครัฐมีจำนวน 90 โรงเรียน และภาคเอกชนมีจำนวน 9 โรงเรียน ซึ่งทำให้การแข่งขันของแต่ละโรงเรียนมีอัตราแข่งขันค่อนข้างสูงเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองและนักเรียน

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาที่ผ่านมา กาญจนา มักเขียว (2559 : 78) พบว่าผู้ปกครองส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในด้านหลักสูตรและสื่อการเรียนการสอน โดยที่ผู้บริหารจำเป็นต้องเน้นการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนตามหลักสูตร การศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยต้องมีอุปกรณ์หรือนวัตกรรมที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการจัดกิจกรรม ให้แก่นักเรียน รวมทั้งต้องกำหนดค่าธรรมเนียมการเรียนโดยคำนึงถึงคุณภาพของการบริการเป็นสำคัญ ที่ผ่านมา โรงเรียนเอกชน จังหวัดสมุทรสงครามได้พัฒนาการเรียนการสอนอย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานและผ่านการประเมินคุณภาพสถานศึกษาจากหน่วยงานภายในและภายนอกเพื่อให้ผู้ปกครองมีความเชื่อมั่นที่จะส่งบุตรหลานเข้ามาศึกษา แต่ในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีโรคติดต่อไวรัส โควิด 19 โรงเรียนเอกชนในจังหวัดสมุทรสงครามก็เกิดปัญหาในเรื่องของอาคารสถานที่ที่จะต้องมีการจัดให้เป็นไปตามมาตรการการป้องกัน และการจัดการเรียนการสอนที่ต้องเรียนด้วยระบบออนไลน์ซึ่งต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้อง และครูขาดความรู้ในเรื่องของการสอนโดยใช้ระบบการสอนแบบออนไลน์ และส่วนใหญ่ผู้ปกครองต้องการให้บุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนของรัฐซึ่งมีชื่อเสียง และค่าธรรมเนียมการศึกษาถูกกว่าเอกชน ทำให้เกิดปัญหาการเข้าออกของนักเรียนโรงเรียนเอกชน (สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม, 2563, น. 4)

ดังนั้นจากปัญหาดังกล่าวและเพื่อการปรับปรุงพัฒนาของโรงเรียนในจังหวัดสมุทรสงคราม ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาประสิทธิภาพการบริหารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการศึกษาและการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพการบริหารงานโรงเรียนเอกชน จังหวัดสมุทรสงคราม
2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชน จังหวัดสมุทรสงคราม
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียนมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาต่อในโรงเรียนเอกชน
2. ผู้ปกครองที่มีปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาต่อในโรงเรียนเอกชนแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม ตามแนวคิด สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (2563, น. 7) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพการบริหารงาน ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ 1) งานวิชาการ 2) งานบุคลากร 3) งานกิจการนักเรียน 4) งานการเงินและพัสดุ 5) งานอาคารสถานที่ และ 6) งานความสัมพันธ์ ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน และการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียน ผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิดของ ตามแนวคิด สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (2560, น. 10) และงานวิจัยของรังสรรค์ บุญธรรม (2556, น. 72) กล่าวถึง การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านวิชาการ 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองโรงเรียนเอกชน จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 9 โรงเรียน จำนวน 4,500 คน (นักเรียน 1 คน : ผู้ปกครอง 1 คน)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 9 โรงเรียน จำนวน 367 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างซึ่งคำนวณตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อน .05 ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่ม และทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นและสุ่มอย่างง่าย

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนของระเบียบวิธีวิจัย ใช้เวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2563 ถึง เดือนกรกฎาคม 2564 รวมเป็นเวลา 8 เดือน

ประโยชน์การวิจัย

จากการวิจัยทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการบริหารงานที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม ผู้วิจัยจึงได้ทราบข้อได้เปรียบและเสียเปรียบ เพื่อที่จะนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์ดังนี้

1. ผู้เรียนจะได้รับประโยชน์จากการปรับปรุงและพัฒนาของโรงเรียนทำให้นักเรียนที่มีคุณภาพ มีศักยภาพในการเรียนรู้และใช้ชีวิตในสังคม
2. โรงเรียนสามารถนำผลวิจัยในครั้งนี้ไปพัฒนาปรับปรุงด้านการบริหารงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบการของโรงเรียนและยังทำให้โรงเรียนมีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับของผู้ปกครองในจังหวัด
3. โรงเรียนสามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานด้านวิชาการ โดยผลิตนักเรียนที่มีคุณภาพเข้าสู่สังคมและเป็นเยาวชนที่พร้อมจะนำความรู้ไปพัฒนาประเทศต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (2560, น. 7) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพการบริหารงาน ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ 1) งานวิชาการ 2) งานบุคลากร 3) งานกิจการนักเรียน 4) งานการเงินและพัสดุ 5) งานอาคารสถานที่ และ 6) งานความสัมพันธ์ ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน และการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียน ผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิดของ ตามแนวคิด สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (2560, น. 10) และงานวิจัยของรังสรรค์ บุญธรรม (2556, น. 72) กล่าวถึง การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านวิชาการ 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ โดยมีกำหนดกรอบแนวความคิดของการวิจัยไว้ตามรายละเอียดแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ประสิทธิภาพการบริหารงาน

- งานวิชาการ
- งานบุคลากร
- งานกิจการนักเรียน
- งานการเงินและพัสดุ
- งานอาคารสถานที่
- งานความสัมพันธ์ ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน



ตัวแปรตาม

การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชน จังหวัดสมุทรสงคราม

ประกอบไปด้วย

- ด้านวิชาการ
- ด้านบุคลากร
- ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน
- ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ประสิทธิภาพการบริหารที่โรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ 1) งานวิชาการ 2) งานบุคลากร 3) งานกิจการนักเรียน 4) งานการเงินและพัสดุ 5) งานอาคารสถานที่ และ 6) งานความสัมพันธ์ ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน และการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียน การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียน ประกอบด้วย ปัจจัย 5 ด้าน ดังนี้ ได้แก่ 1) ด้านวิชาการ 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ การวัดและประเมินผลของผู้ปกครองโรงเรียนเอกชน จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการศึกษาค้นคว้า แล้วนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน นำแบบสอบถามต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ได้ค่าความสอดคล้องของเนื้อหา IOC ตั้งแต่ 0.80-1.00 แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ แล้วแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ปกครอง จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .991 ซึ่งเหมาะสมที่จะใช้เป็นแบบสอบถามจริงได้ จากนั้นผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ ตรวจสอบข้อมูลความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่เก็บกลับมาทั้งหมด 367 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 สถิติที่นำมาใช้ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้ 1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) 2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of item objective congruence) และการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) 3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแต่ละขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม รายละเอียด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการแปลผลและอันดับ โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	ประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียนเอกชน จังหวัดสมุทรสงคราม	การแปลผล			
		$\bar{X}$	SD.	ระดับ	อันดับที่
1.	ด้านงานวิชาการ	3.47	0.97	มาก	6
2.	ด้านงานบุคลากร	3.66	0.90	มาก	5
3.	ด้านงานกิจการนักเรียน	3.76	0.89	มาก	2
4.	ด้านงานการเงินและพัสดุ	3.73	0.87	มาก	4
5.	ด้านงานอาคารสถานที่	3.74	0.89	มาก	3
6.	ด้านงานความสัมพันธ์ ระหว่างโรงเรียนกับ ชุมชน	4.01	.77	มาก	1
รวม		3.72	0.71	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, SD. = .713) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ ด้านงานความสัมพันธ์ ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ($\bar{X} = 4.01$, SD. = 0.77) ส่วนด้านอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ด้านงานกิจการนักเรียน ($\bar{X} = 3.76$, SD. = 0.89) ด้านงานอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.74$, SD. = 0.89) ด้านงานการเงินและพัสดุ ($\bar{X} = 3.73$, SD. = 0.87) ด้านงานบุคลากร ($\bar{X} = 3.66$, SD. = 0.90) และ ด้านงานวิชาการ ($\bar{X} = 3.47$, SD. = 0.97) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตร หลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัด สมุทรสงคราม	การแปลผล			
		$\bar{X}$	SD.	ระดับ	อันดับที่
1.	ด้านวิชาการ	4.00	0.72	มาก	3
2.	ด้านบุคลากร	3.82	0.69	มาก	5
3.	ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน	3.92	0.64	มาก	4
4.	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.08	0.67	มาก	2
5.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ	4.16	0.59	มาก	1
รวม		4.00	0.45	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, SD. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ ($\bar{X} = 4.16$, SD. =

0.59) ส่วนด้านอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.08$, SD. = 0.67) ด้านวิชาการ ($\bar{X} = 4.00$, SD. = 0.72) ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน ($\bar{X} = 3.92$, SD. = 0.64) และ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.82$, SD. = 0.69)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพการบริหารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม

การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียน	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	2.782	.202		13.761	.000**
ด้านวิชาการ	.237	.050	.242	4.767	.000**
ด้านบุคลากร	.337	.073	.303	4.608	.000**
ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน	.132	.063	.128	2.103	.000**
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	.131	.061	.124	2.157	.000**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ	.188	.080	.158	2.360	.000**

R = 0.381, R² = 0.146, Adjusted R² = 0.134, SEE = 0.408, F = 12.295, Sig. = 0.000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 ผลจากการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยประสิทธิภาพการบริหารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ 0.381 และมีความผันแปรของการมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียน ร้อยละ 14.60 (R² = 0.146) มีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน และมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านบุคลากร (Beta = 0.303) ด้านวิชาการ (Beta = 0.242) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ (Beta = 0.158) ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน (Beta = 0.128) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม (Beta = 0.124) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

1. ประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านงานความสัมพันธ์ ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อาจเป็นเพราะว่า โรงเรียนสนับสนุนให้ครูและชุมชนร่วมกันส่งเสริมคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเด็ก โรงเรียนจัดกิจกรรมที่หลากหลายให้ผู้เรียนได้มีโอกาเลือกตามความถนัดและความสนใจของตนเอง และโรงเรียนมีการจัดสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ ในอาคารเรียนรวมถึงโรงอาหารสะอาด ถูกสุขลักษณะและเพียงพอต่อความต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ทองเที่ยง (2561, น. 68) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนวัดหงส์ปทุมมาวาส สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 1 ผลการวิจัย พบว่า 1. ปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนวัดหงส์ปทุมมาวาส สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานความสัมพันธ์ ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา มักเขียว (2559, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนโชติกาญจน์ เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษา ผู้ปกครอง ให้ความสำคัญในด้านอาจารย์และบุคลากรมากที่สุด

2. การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะว่า โรงเรียนมีสถานที่จอดรถเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปกครองที่ต้องมาติดต่อ และรับ-ส่งนักเรียน มีสื่อและวัสดุอุปกรณ์การสอนที่ทันสมัย สอดคล้องกับกิจกรรม เนื้อหาและเนื้อหาการเรียนรู้ของเด็ก โรงเรียนมีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ และอัคคีภัย มีอาคารเรียน ห้องเรียน ห้องสมุด และพื้นที่ทำกิจกรรม สามารถรองรับการเรียนการสอนได้อย่างเพียงพอ และโรงเรียนจัดให้มีการฝึกทักษะ และประสบการณ์เรียนรู้เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐวิกร หารษาพันธุ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียน อนุบาลมารีนิรมล จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลมารีนิรมล จังหวัดจันทบุรี ด้านครูผู้สอนอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทองเดิน เผ่าดี (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่ง บุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลในอำเภอเมือง เชียงราย: กรณีศึกษาตำบลริมกก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า ผู้ปกครองมีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่ผู้ปกครอง นักเรียนตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุราสินี ประสานวงศ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการส่งเด็กเข้าเรียนระดับการศึกษาปฐมวัยของโรงเรียนเอกชน จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า การตัดสินใจของผู้ปกครองโดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. ผลปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาต่อในโรงเรียนเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และความสัมพันธ์กับเด็กนักเรียนมีการตัดสินใจในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาต่อในโรงเรียนเอกชน จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า โรงเรียนมีการประชุมผู้ปกครอง เพื่อชี้แจงผลการดำเนินการและรับฟัง แลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากผู้ปกครอง เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองปรึกษาหารือเกี่ยวกับปัญหา การเรียนและปัญหาพฤติกรรมของนักเรียน โรงเรียนได้จัดแสดงผลงานของนักเรียนเพื่อให้ ผู้ปกครองมีโอกาสเยี่ยมชมและรับทราบความก้าวหน้าของบุตรหลาน สอดคล้องกับงานวิจัยของประภาภรณ์ ทิชนพงค์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องการตัดสินใจ ของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนสาธิต เทศบาลนครระยอง (วัดศรีรัตนาราม) จังหวัดระยอง พบว่าผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียน โดยรวมและรายด้านในแต่ละด้านคือ ด้านวิชาการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ปกครองที่มีอาชีพต่างกัน มีการ

ตัดสินใจในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาต่อในโรงเรียนเอกชน จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะว่า ผู้ปกครองที่มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงาน/รับจ้าง และเกษตรกร มีเวลาร่วมประชุมผู้ปกครอง และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทางโรงเรียน มากกว่าผู้ปกครองที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวซึ่งยังขาดความรู้ความเข้าใจ และไม่มีค่อยมีเวลาเข้าร่วมกิจกรรมกับทางโรงเรียนเพราะต้องทำงานอาจจะไม่เป็นเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของพจณี รัตนมณี (2560) ได้การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนอนุบาลเอกชนเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาโรงเรียนอนุบาลชวนชื่น จำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สริญญา ชัยนุรัตน์ (2559) ได้การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียน สังกัดเทศบาล จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ประสิทธิภาพการบริหารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม ผลการทดสอบสมมติฐาน ประสิทธิภาพการบริหารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ด้านบุคลากร ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความรับผิดชอบต่อนักเรียนที่ เอาใจใส่ผู้เรียน และครูผู้สอนในโรงเรียนเป็นผู้มีคุณธรรม มีความรู้ และประสบการณ์รับผิดชอบต่อนักเรียนที่ เอาใจใส่ผู้เรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สริญญา ชัยนุรัตน์ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาล จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ครูผู้สอนโรงเรียนสังกัดเทศบาล จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความเอาใจใส่ผู้เรียน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัฒนินทร์ สรรพพรสถิตย์ (2559) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโครงการสองภาษา โรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโครงการโรงเรียน สองภาษาโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ของผู้ปกครองอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละ ปัจจัย พบว่า อันดับแรกคือ ปัจจัยด้าน ครูผู้สอน รองลงมา คือ ด้านวิชาการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการ ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน และด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม อาจเป็นเพราะว่า โรงเรียนจัดให้มีการฝึกทักษะ และประสบการณ์เรียนรู้เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข ค่าธรรมเนียมการศึกษา มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียนอื่น ๆ ในพื้นที่เดียวกันโรงเรียนมีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ และอัคคีภัย มีสถานที่จอดรถเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปกครองที่ต้องมาติดต่อ และรับ-ส่งนักเรียนอย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พจณี รัตนมณี (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนอนุบาลเอกชน เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาโรงเรียนอนุบาลชวนชื่น ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่

มีผลต่อ การตัดสินใจของผู้ปกครอง มีทั้งหมด 6 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านหลักสูตรและการจัดการเรียน การสอน ด้านสื่อการสอนแต่ละกิจกรรม ด้านความสัมพันธ์ของผู้ปกครอง ด้านค่าใช้จ่ายและบริการ ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม และสอดคล้องกับงานวิจัยของทองเดิน เผ่าดี (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่ง บุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลในอำเภอเมืองเชียงราย: กรณีศึกษาตำบลริมกก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า ผู้ปกครองมีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่ผู้ปกครอง นักเรียนตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการบริหารโรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนมีการอบรมสั่งสอนโดยส่งเสริมกิริยา มารยาท จริยธรรมที่ดีให้กับนักเรียน ปัจจัยด้านการจัดการเรียนการสอน ได้แก่ โรงเรียนมีการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นให้เด็กพัฒนา ทุกด้านทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ปัจจัยด้านการจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียน อาคารและสถานที่ ได้แก่ โรงเรียนตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่มีกลิ่นหรือสิ่งที่เป็นอันตรายอยู่ ข้างเคียง ปัจจัยด้านบทบาทของครูอนุบาล ได้แก่ ครูอารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส รักเด็ก และครู เอาใจใส่นักเรียนอย่างสม่ำเสมอ ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมการเรียน ได้แก่ โรงเรียนจัดหา ทุนการศึกษาให้แก่นักเรียนและโรงเรียนไม่มีการเรียกเก็บเงินพิเศษอื่น ๆ ปัจจัยด้านชื่อเสียงของ โรงเรียน ได้แก่ นักเรียนที่จบการศึกษาสามารถเข้าเรียนต่อในสถานศึกษาที่มีชื่อเสียงได้ ปัจจัยด้าน การบริการอาหาร ได้แก่ โรงเรียนมีการจัดนมให้ดื่มฟรี และมีการบริการอาหารกลางวันที่มีคุณภาพ ถูกหลักโภชนาการ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและชุมชน ได้แก่ ผู้ปกครองสามารถ เยี่ยมบุตรหรือขอพบครูได้ตลอดเวลาทำการของโรงเรียน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาวิจัยประสิทธิภาพการบริหารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม จะเห็นว่าประสิทธิภาพการบริหารของโรงเรียนส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม ในด้าน 1) ด้านวิชาการ 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ ซึ่งโรงเรียนและครูผู้สอน สามารถนำไปใช้ประกอบการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ผู้วิจัยจึงนำผลการวิจัยครั้งนี้มาเป็นข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1.1 ประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียนเอกชน ด้านงานวิชาการ โรงเรียนควรจัดเนื้อหาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคม โดยการประชุมผู้ปกครองและผู้นำชุมชนเพื่อปรึกษาในเรื่องหลักสูตรเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียน และผู้ปกครอง

1.2 ประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียนเอกชน ด้านงานบุคลากร โรงเรียนควรจัดให้ครูสอนตรงกับสาขาวิชาที่จบการศึกษา เพื่อประสิทธิภาพในการสอนและเพื่อพัฒนาทักษะของครูผู้สอนเอง

1.3 ประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียนเอกชน ด้านงานกิจการนักเรียน โรงเรียนควรจัดกิจกรรมที่พัฒนาความถนัด ความสนใจ เพื่อเพิ่มเติมความรู้ความชำนาญ และประสบการณ์ของผู้เรียนให้กว้างยิ่งขึ้น

1.4 ประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียนเอกชน ด้านงานการเงินและพัสดุ โรงเรียนควรมีการกำหนดมาตรการป้องกันและดูแล รักษาพัสดุ จัดทะเบียนคุมการเงิน การแก้ไขและกระทบยอดคงเหลือ และตรวจสอบสภาพ บำรุงรักษาซ่อมแซมพัสดุทั้งก่อนและหลังการใช้งาน

1.5 ประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียนเอกชน ด้านงานอาคารสถานที่ โรงเรียนควรมีการจัดระบบแสงสว่างภายในอาคารให้เพียงพอ จัดทำแผนผังอาคารต่าง ๆ และสถานที่บริเวณโรงเรียนให้มีความร่มรื่นอยู่เสมอ

1.6 ประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียนเอกชน ด้านงานความสัมพันธ์ ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน โรงเรียนให้การสนับสนุนครูจัดกิจกรรมนอกเยี่ยมบ้านเด็กนักเรียนและชุมชนให้มากยิ่งขึ้น และจัดกิจกรรมพบปะสนทนาระหว่างชุมชนกับครูในวันสำคัญต่าง ๆ ครูประชาสัมพันธ์ข่าวสารของโรงเรียนให้ชุมชนทราบอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

1.7 การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียน ด้านวิชาการ โรงเรียนควรจัดให้มีการติดตามช่วยเหลือนักเรียนที่มีปัญหาด้านการเรียน และด้านความประพฤติ เช่น ปัญหานักเรียนขาดเรียนและหนีเรียนให้มากยิ่งขึ้น

1.8 การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียน ด้านบุคลากร ผู้บริหารและครูผู้สอนในโรงเรียนควรแสดงออกเป็นผู้มีคุณธรรม มีความรู้ และประสบการณ์ เพื่อผลต่อพัฒนาการในการรับรู้ของเด็ก

1.9 การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชน ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน โรงเรียนควรจัดให้มีระบบผ่อนชำระค่าเล่าเรียน และค่าธรรมเนียมการศึกษาออกเป็นรายงวด และควรจัดให้มีรถรับส่งนักเรียนเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปรับส่งบุตรหลานของผู้ปกครอง

1.10 การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชน ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม โรงเรียนควรมีการจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการจัดการเรียนการสอน เช่น อาคารเรียน ห้องเรียน ห้องสมุด และพื้นที่ทำกิจกรรม สามารถรองรับการเรียนการสอนได้อย่างเพียงพอ

1.11 การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ โรงเรียนควรมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างพัฒนาชุมชนโดยรอบอย่างต่อเนื่องและจัดให้มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ปกครองอย่างรวดเร็ว

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียน โดยใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ หรือใช้ Focus Group เพื่อจะได้ข้อค้นพบในเชิงลึก

2.2 ควรศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองที่ต้องการให้บุตรหลานมีความรู้ ความสามารถ ในโรงเรียนเอกชน จังหวัดสมุทรสงคราม

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2550). แนวปฏิบัติของสถานศึกษาเพื่อการปฏิรูปการเรียนรู้ขั้นพื้นฐานตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2551. กรุงเทพฯ : ศุภสภา.
- _____. (2556). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545. กรุงเทพฯ: ศุภสภา.
- _____. (2559, 22 มกราคม). ธรรมนูญกับการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ.
- กาญจนา มักเขียว. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนโชติกาญจน์ เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ชลธิชา ทองเที่ยง. (2561). ปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนวัดหงส์ปทุมมาส สังเกตสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 1. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยปทุมธานี).
- ณัฐวิกร หารษาพันธ์. (2559). การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียน อนุบาล มารินิมล จังหวัดจันทบุรี. (งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ทองเดิน เผ่าดี. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่ง บุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลในอำเภอเมืองเชียงราย: กรณีศึกษาตำบลริมกก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย).
- ประภาภรณ์ ทิชนพวงศ์. (2559). การตัดสินใจ ของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนสาธิต เทศบาลนครระยอง (วัดศรีรัตนาราม) จังหวัดระยอง. (งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- พจณี รัตนมณี. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนอนุบาลเอกชนเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาโรงเรียนอนุบาลชวนชื่น. (งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันราชภัฏพระนคร).
- พัฒนินทร์ สรรพพรสถิตย์. (2559). ปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโครงการสองภาษา โรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. (งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- รังสรรค์ บุญธรรม. (2556). ปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียน/โครงการ จัดการเรียนการสอนโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อในสาระการเรียนรู้พื้นฐาน/โรงเรียนอนุบาลชลบุรี/สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1. (งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- สรินญา ชัยนุรัตน์. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาล จังหวัดฉะเชิงเทรา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์).

- สำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (2563, 15 ธันวาคม). ข้อมูลสำนักบริหารงาน
คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/.../khwam-pen-ma-khxng-kar-suksa-xekchn>
- สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม. (2563, 18 กันยายน). ข้อมูลทั่วไป. สืบค้นจาก
<http://www.skmpeo.moe.go.th/web/>
- สุธาสินี ประสานวงศ์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการส่งเด็กเข้าเรียนระดับ
การศึกษาปฐมวัยของโรงเรียนเอกชน จังหวัดมหาสารคาม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม).

**ประสิทธิภาพการบริหารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนใน
โรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม**

อัจฉรา ม่วงดี^{1*} และ เฉลิมชาติ เมฆแดง²

¹นักศึกษาปริญญาโท คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

²อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

**ADMINISTRATIVE EFFICIENCY AFFECTING PARENTS' DECISION TO SEND THEIR CHILDREN
TO PRIVATE SCHOOLS SAMUT SONGKHRAM PROVINCIAL
EDUCATIONAL OFFICE**

Atchara Moungeedee^{1*} and Chalermchat Mekdaeng²

¹Master's Student of Faculty of Educational and Liberal Arts, Suvarnabhumi Institute of Technology

²Lecturer of Faculty of Educational and Liberal Arts, Suvarnabhumi Institute of Technology

*Corresponding author E-mail: Pook_tbs@hotmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 29 กรกฎาคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 27 สิงหาคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 28 สิงหาคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ประสิทธิภาพการบริหารงาน 2) เพื่อศึกษาการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม และ 3) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ปกครองโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 9 โรงเรียน จำนวน 367 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างซึ่งคำนวณตามสูตรของ ทาโร่ ยามานะ (Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ ตามมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิธ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .99 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแต่ละขั้นตอน

ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ 0.381 และมีความผันแปรของการมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียน ร้อยละ 14.60 ($R^2 = 0.146$) มีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกันและมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านบุคลากร

(Beta = 0.303) ด้านวิชาการ (Beta = 0.242) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ (Beta = 0.158) ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน (Beta = 0.128) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม (Beta = 0.124) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการบริหารงาน การตัดสินใจของผู้ปกครอง การส่งบุตรหลานเข้าเรียน

Abstract

The purpose of this research were to study 1) Administrative Efficiency 2) parents' decision to send their children to private schools Samut Songkhram provincial education office. 3) administrative efficiency affecting parents' decision to send their children to private schools Samut Songkhram provincial education office. The sample group used in the research was 367 parents of 9 schools Samut Songkhram provincial education office. The sample size was calculated according to the formula of Taro Yamane (Yamane). The research instruments were Likert's three sets in 5 rating scale of questionnaires. The questionnaire has a reliability of 0.99. The statistics used for analysis were frequencies, percentage, mean, standard deviation and stepwise multiple regression analysis.

The research results revealed that : The efficiency of management affecting the decision of parents to send their children to private schools in Samut Songkhram Province, it was found that the multiple correlation coefficient (R) was 0.381 and there was a variance in affecting decision-making. Of parents in sending their children to school, 14.60% ($R^2 = 0.146$) were related in the same direction and affected parents' decision to send their children to private schools in Samut Songkhram Province. Ranked from highest to lowest: personnel (Beta = 0.303), academic (Beta = 0.242), facilities and services (Beta = 0.158), tuition fee (Beta = 0.128), building and environment (Beta = 0.124) with a statistically significant level of .01.

Keywords: Administrative efficiency, Parents' decision, Send their children to private schools

บทนำ

การศึกษาเอกชนมีความสำคัญต่อการจัดการศึกษาของชาติเป็นอย่างมาก โดยดำเนินการควบคู่กับการจัดการศึกษาของรัฐมาโดยตลอด มีสถานศึกษาเอกชนจำนวนไม่น้อยที่เป็นสถานศึกษาขนาดใหญ่มีคุณภาพสูง มีชื่อเสียงเป็นที่นิยมของคุณพ่อคุณแม่ ผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานไปเรียน แต่ในขณะเดียวกันยังมี

สถานศึกษาเอกชนเป็นจำนวนมากและด้อยคุณภาพ จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารการศึกษาต้องเร่งพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ดีขึ้น การบริหารการศึกษาในโรงเรียนเอกชน มีอิทธิพลอย่างมากต่อการศึกษานักเรียน แต่การบริหารจะมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับผู้บริหารซึ่งได้แก่ ผู้รับใบอนุญาต ผู้จัดการ และครูใหญ่ เป็นผู้มีส่วนหน้าในการบริหารโรงเรียน มีความใกล้ชิดกับครูและนักเรียน ผู้บริหารโรงเรียนจึงเป็นตัวจักรที่สำคัญที่จะทำให้การจัดการศึกษาของโรงเรียนประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวลงได้ (กาญจนา มักเขียว, 2558, น. 2)

ในโรงเรียนผู้บริหารโรงเรียนมีความสำคัญที่สุด เพราะโรงเรียนเป็นระบบสังคมระบบหนึ่ง อาคารเรียน หลักสูตร แบบเรียน อุปกรณ์ในการเรียนการสอนจะดีอย่างไรก็ตาม จะไร้ความหมายถ้าคนใช้สิ่งเหล่านั้นไม่มีความสามารถมากพอ ไม่มีความตั้งใจหรือพอใจจะใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่ว่าโรงเรียนนั้นจะเป็นโรงเรียนขนาดใหญ่หรือเล็กเพียงใดก็ตาม การบริหารงานโรงเรียน มีขอบเขตการบริหารงาน 6 งานคือ งานวิชาการ งานบุคลากร งานกิจการนักเรียน งานการเงินและพัสดุ งานอาคารสถานที่ และงานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ซึ่งงานทั้ง 6 งานนี้ งานวิชาการถือว่าเป็นงานที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นงานเกี่ยวกับการเรียนการสอนและกิจกรรมการเรียนรู้ทั้งหลาย ซึ่งมีผลต่อคุณภาพของนักเรียน ส่วนงานอื่น ๆ ถือว่า ถือว่าเป็นงานสนับสนุนงานวิชาการให้มีคุณภาพ ผู้บริหารโรงเรียนจึงต้องให้ความสนใจกับงานวิชาการเป็นพิเศษ เพราะผู้บริหารโรงเรียนจะเป็นผู้นำของ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2559)

จุดมุ่งหมายการศึกษาไปสู่การปฏิบัติ ผู้บริหารจะต้องดูแลการเรียนการสอนให้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานเนื่องจากงานวิชาการเป็นงานหลักของการบริหารสถานศึกษา เป็นงานเกี่ยวกับคุณภาพการจัดการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนโดยตรง ผู้บริหารการศึกษา หรือครูใหญ่ควรจะได้รับผิดชอบเป็นผู้นำของครูในด้านวิชาการเป็นอันดับแรก เพราะหน้าที่ของโรงเรียนหรือสถาบันการศึกษาทุกแห่ง คือการให้ความรู้แก่นักเรียน ผู้บริหารจึงเป็นผู้นำในด้านวิชาการ โดยปฏิบัติงานร่วมกับครู กระตุ้นครูให้พัฒนาตนเอง ให้คำแนะนำครู ประสานงานให้ครูทุกคนทำงานร่วมกันในด้านการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2563)

การศึกษาของเอกชน นับเป็นการศึกษาที่เกิดขึ้นตั้งแต่ล้านนาไทยและสุโขทัย โดยมี วัด และบ้าน เป็นสถานที่ให้การศึกษา จนถึงสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีการ กำหนดนโยบายการจัดการศึกษาเอกชนขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2541 โดยมีคณะมิชชันนารีชาว อเมริกัน จัดตั้งโรงเรียนเชลยศักดิ์ขึ้น รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาเอกชน จึงได้จัดตั้ง โรงเรียนบำรุงวิชาขึ้น ซึ่งเป็นโรงเรียนเอกชนแห่งแรกที่มีคนไทยเป็นเจ้าของ หลังจากนั้นได้มีการแก้ไขและปรับปรุงพระราชบัญญัติโรงเรียนให้สอดคล้องกับสภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียน เอกชนที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้การศึกษาเอกชนเริ่มเป็นที่นิยมและเพิ่มจำนวนมากขึ้นเป็นที่ยอมรับ ของรัฐและผู้ปกครอง ช่วยสนองตอบความต้องการของผู้ปกครองและนักเรียนได้เป็นอย่างดี (สำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2563)

จังหวัดสมุทรสงคราม นับเป็นจังหวัดที่มีความอุดมสมบูรณ์ทางทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและมีชายฝั่งทะเลติดอ่าวไทยยาวประมาณ 23 กิโลเมตรซึ่งมีความอุดมสมบูรณ์มากเพราะเป็นดินดอนปากแม่น้ำ มี

ภูเขา 1 ลูก (เขายี่สาร) ไม่มีเกาะ มีลักษณะเป็นที่ราบลุ่มโดยพื้นที่ฝั่งตะวันตกจะสูงกว่าฝั่งตะวันออกเล็กน้อย และเป็นจังหวัดที่มีประชากรน้อยที่สุดในประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 แต่ในขณะเดียวกัน จำนวนโรงเรียนในจังหวัดสมุทรสงคราม ทั้งภาครัฐและเอกชน มีจำนวนทั้งหมด 99 โรงเรียน โดยภาครัฐมีจำนวน 90 โรงเรียน และภาคเอกชนมีจำนวน 9 โรงเรียน ซึ่งทำให้การแข่งขันของแต่ละโรงเรียนมีอัตราแข่งขันค่อนข้างสูงเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองและนักเรียน

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาที่ผ่านมา กาญจนา มักเขียว (2559 : 78) พบว่าผู้ปกครองส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในด้านหลักสูตรและสื่อการเรียนการสอน โดยที่ผู้บริหารจำเป็นต้องเน้นการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนตามหลักสูตร การศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยต้องมีอุปกรณ์หรือนวัตกรรมที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการจัดกิจกรรม ให้แก่นักเรียน รวมทั้งต้องกำหนดค่าธรรมเนียมการเรียนโดยคำนึงถึงคุณภาพของการบริการเป็นสำคัญ ที่ผ่านมา โรงเรียนเอกชน จังหวัดสมุทรสงครามได้พัฒนาการเรียนการสอนอย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานและผ่านการประเมินคุณภาพสถานศึกษาจากหน่วยงานภายในและภายนอกเพื่อให้ผู้ปกครองมีความเชื่อมั่นที่จะส่งบุตรหลานเข้ามาศึกษา แต่ในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีโรคติดต่อไวรัส โควิด 19 โรงเรียนเอกชนในจังหวัดสมุทรสงครามก็เกิดปัญหาในเรื่องของอาคารสถานที่ที่จะต้องมีการจัดให้เป็นไปตามมาตรการการป้องกัน และการจัดการเรียนการสอนที่ต้องเรียนด้วยระบบออนไลน์ซึ่งต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้อง และครูขาดความรู้ในเรื่องของการสอนโดยใช้ระบบการสอนแบบออนไลน์ และส่วนใหญ่ผู้ปกครองต้องการให้บุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนของรัฐซึ่งมีชื่อเสียง และค่าธรรมเนียมการศึกษาถูกกว่าเอกชน ทำให้เกิดปัญหาการเข้าออกของนักเรียนโรงเรียนเอกชน (สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม, 2563, น. 4)

ดังนั้นจากปัญหาดังกล่าวและเพื่อการปรับปรุงพัฒนาของโรงเรียนในจังหวัดสมุทรสงคราม ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาประสิทธิภาพการบริหารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการศึกษาและการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพการบริหารงานโรงเรียนเอกชน จังหวัดสมุทรสงคราม
2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชน จังหวัดสมุทรสงคราม
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียนมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาต่อในโรงเรียนเอกชน
2. ผู้ปกครองที่มีปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาต่อในโรงเรียนเอกชนแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม ตามแนวคิด สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (2563, น. 7) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพการบริหารงาน ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ 1) งานวิชาการ 2) งานบุคลากร 3) งานกิจการนักเรียน 4) งานการเงินและพัสดุ 5) งานอาคารสถานที่ และ 6) งานความสัมพันธ์ ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน และการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียน ผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิดของ ตามแนวคิด สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (2560, น. 10) และงานวิจัยของรังสรรค์ บุญธรรม (2556, น. 72) กล่าวถึง การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านวิชาการ 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองโรงเรียนเอกชน จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 9 โรงเรียน จำนวน 4,500 คน (นักเรียน 1 คน : ผู้ปกครอง 1 คน)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 9 โรงเรียน จำนวน 367 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างซึ่งคำนวณตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อน .05 ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่ม และทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นและสุ่มอย่างง่าย

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนของระเบียบวิธีวิจัย ใช้เวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2563 ถึง เดือนกรกฎาคม 2564 รวมเป็นเวลา 8 เดือน

ประโยชน์การวิจัย

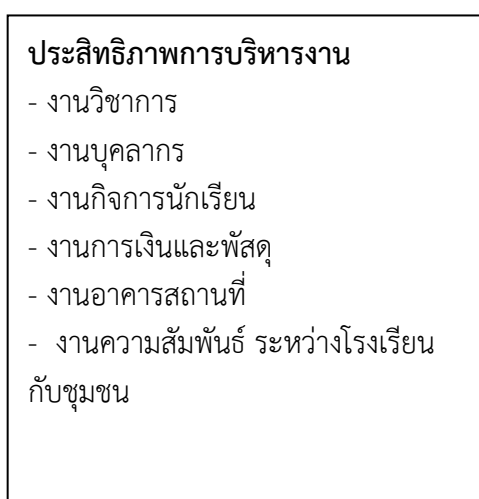
จากการวิจัยทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการบริหารงานที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม ผู้วิจัยจึงได้ทราบข้อได้เปรียบและเสียเปรียบ เพื่อที่จะนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์ดังนี้

1. ผู้เรียนจะได้รับประโยชน์จากการปรับปรุงและพัฒนาของโรงเรียนทำให้นักเรียนที่มีคุณภาพ มีศักยภาพในการเรียนรู้และใช้ชีวิตในสังคม
2. โรงเรียนสามารถนำผลวิจัยในครั้งนี้ไปพัฒนาปรับปรุงด้านการบริหารงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบการของโรงเรียนและยังทำให้โรงเรียนมีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับของผู้ปกครองในจังหวัด
3. โรงเรียนสามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานด้านวิชาการ โดยผลิตนักเรียนที่มีคุณภาพเข้าสู่สังคมและเป็นเยาวชนที่พร้อมจะนำความรู้ไปพัฒนาประเทศต่อไป

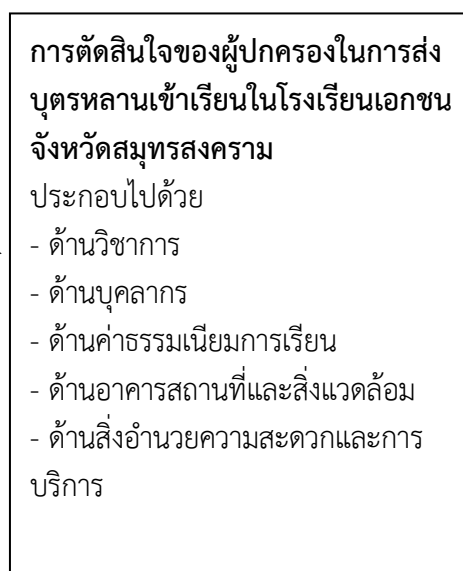
กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (2560, น. 7) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพการบริหารงาน ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ 1) งานวิชาการ 2) งานบุคลากร 3) งานกิจการนักเรียน 4) งานการเงินและพัสดุ 5) งานอาคารสถานที่ และ 6) งานความสัมพันธ์ ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน และการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียน ผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิดของ ตามแนวคิด สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (2560, น. 10) และงานวิจัยของรังสรรค์ บุญธรรม (2556, น. 72) กล่าวถึง การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านวิชาการ 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ โดยมีกำหนดกรอบแนวความคิดของการวิจัยไว้ตามรายละเอียดแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ประสิทธิภาพการบริหารที่โรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ 1) งานวิชาการ 2) งานบุคลากร 3) งานกิจการนักเรียน 4) งานการเงินและพัสดุ 5) งานอาคารสถานที่ และ 6) งานความสัมพันธ์ ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน และการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียน การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียน ประกอบด้วย ปัจจัย 5 ด้าน ดังนี้ ได้แก่ 1) ด้านวิชาการ 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ การวัดและประเมินผลของผู้ปกครองโรงเรียนเอกชน จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการศึกษาค้นคว้า แล้วนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน นำแบบสอบถามต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ได้ค่าความสอดคล้องของเนื้อหา IOC ตั้งแต่ 0.80-1.00 แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ แล้วแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ปกครอง จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .991 ซึ่งเหมาะสมที่จะใช้เป็นแบบสอบถามจริงได้ จากนั้นผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ ตรวจสอบข้อมูลความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่เก็บกลับมาทั้งหมด 367 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 สถิติที่นำมาใช้ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้ 1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) 2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of item objective congruence) และการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) 3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแต่ละขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม รายละเอียด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการแปลผลและอันดับ โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	ประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียนเอกชน จังหวัดสมุทรสงคราม	การแปลผล			
		$\bar{X}$	SD.	ระดับ	อันดับที่
1.	ด้านงานวิชาการ	3.47	0.97	มาก	6
2.	ด้านงานบุคลากร	3.66	0.90	มาก	5
3.	ด้านงานกิจการนักเรียน	3.76	0.89	มาก	2
4.	ด้านงานการเงินและพัสดุ	3.73	0.87	มาก	4
5.	ด้านงานอาคารสถานที่	3.74	0.89	มาก	3
6.	ด้านงานความสัมพันธ์ ระหว่างโรงเรียนกับ ชุมชน	4.01	.77	มาก	1
รวม		3.72	0.71	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, SD. = .713) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ ด้านงานความสัมพันธ์ ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ($\bar{X} = 4.01$, SD. = 0.77) ส่วนด้านอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ด้านงานกิจการนักเรียน ($\bar{X} = 3.76$, SD. = 0.89) ด้านงานอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.74$, SD. = 0.89) ด้านงานการเงินและพัสดุ ($\bar{X} = 3.73$, SD. = 0.87) ด้านงานบุคลากร ($\bar{X} = 3.66$, SD. = 0.90) และ ด้านงานวิชาการ ($\bar{X} = 3.47$, SD. = 0.97) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตร หลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัด สมุทรสงคราม	การแปลผล			
		$\bar{X}$	SD.	ระดับ	อันดับที่
1.	ด้านวิชาการ	4.00	0.72	มาก	3
2.	ด้านบุคลากร	3.82	0.69	มาก	5
3.	ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน	3.92	0.64	มาก	4
4.	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.08	0.67	มาก	2
5.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ	4.16	0.59	มาก	1
รวม		4.00	0.45	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, SD. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ ($\bar{X} = 4.16$, SD. =

0.59) ส่วนด้านอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.08$, $SD. = 0.67$) ด้านวิชาการ ($\bar{X} = 4.00$, $SD. = 0.72$) ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน ($\bar{X} = 3.92$, $SD. = 0.64$) และ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.82$, $SD. = 0.69$)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพการบริหารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม

การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียน	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	2.782	.202		13.761	.000**
ด้านวิชาการ	.237	.050	.242	4.767	.000**
ด้านบุคลากร	.337	.073	.303	4.608	.000**
ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน	.132	.063	.128	2.103	.000**
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	.131	.061	.124	2.157	.000**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ	.188	.080	.158	2.360	.000**

$R = 0.381$, $R^2 = 0.146$, Adjusted $R^2 = 0.134$, $SEE = 0.408$, $F = 12.295$, $Sig. = 0.000$

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 ผลจากการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยประสิทธิภาพการบริหารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ 0.381 และมีความผันแปรของการมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียน ร้อยละ 14.60 ($R^2 = 0.146$) มีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน และมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านบุคลากร ($Beta = 0.303$) ด้านวิชาการ ($Beta = 0.242$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ ($Beta = 0.158$) ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน ($Beta = 0.128$) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($Beta = 0.124$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

1. ประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านงานความสัมพันธ์ ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อาจเป็นเพราะว่า โรงเรียนสนับสนุนให้ครูและชุมชนร่วมกันส่งเสริมคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเด็ก โรงเรียนจัดกิจกรรมที่หลากหลายให้ผู้เรียนได้มีโอกาเลือกตามความถนัดและความสนใจของตนเอง และโรงเรียนมีการจัดสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ ในอาคารเรียนรวมถึงโรงอาหารสะอาด ถูกสุขลักษณะและเพียงพอต่อความต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ทองเที่ยง (2561, น. 68) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนวัดหงส์ปทุมมาวาส สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 1 ผลการวิจัย พบว่า 1. ปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนวัดหงส์ปทุมมาวาส สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานความสัมพันธ์ ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา มักเขียว (2559, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนโชติกาญจน์ เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษา ผู้ปกครอง ให้ความสำคัญในด้านอาจารย์และบุคลากรมากที่สุด

2. การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะว่า โรงเรียนมีสถานที่จอดรถเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปกครองที่ต้องมาติดต่อ และรับ-ส่งนักเรียน มีสื่อและวัสดุอุปกรณ์การสอนที่ทันสมัย สอดคล้องกับกิจกรรม เนื้อหาและเนื้อหาการเรียนรู้ของเด็ก โรงเรียนมีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ และอัคคีภัย มีอาคารเรียน ห้องเรียน ห้องสมุด และพื้นที่ทำกิจกรรม สามารถรองรับการเรียนการสอนได้อย่างเพียงพอ และโรงเรียนจัดให้มีการฝึกทักษะ และประสบการณ์เรียนรู้เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฏฐวิกร หารษาพันธุ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียน อนุบาลมารีนิรมล จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลมารีนิรมล จังหวัดจันทบุรี ด้านครูผู้สอนอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทองเดิน เผ่าดี (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่ง บุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลในอำเภอเมือง เชียงราย: กรณีศึกษาตำบลริมกก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า ผู้ปกครองมีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่ผู้ปกครอง นักเรียนตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาสินี ประสานวงศ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการส่งเด็กเข้าเรียนระดับการศึกษาปฐมวัยของโรงเรียนเอกชน จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า การตัดสินใจของผู้ปกครองโดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. ผลปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาต่อในโรงเรียนเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และความสัมพันธ์กับเด็กนักเรียนมีการตัดสินใจในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาต่อในโรงเรียนเอกชน จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า โรงเรียนมีการประชุมผู้ปกครอง เพื่อชี้แจงผลการดำเนินการและรับฟัง แลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากผู้ปกครอง เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองปรึกษาหารือเกี่ยวกับปัญหา การเรียนและปัญหาพฤติกรรมของนักเรียน โรงเรียนได้จัดแสดงผลงานของนักเรียนเพื่อให้ ผู้ปกครองมีโอกาสเยี่ยมชมและรับทราบความก้าวหน้าของบุตรหลาน สอดคล้องกับงานวิจัยของประภาภรณ์ ทิชนพงค์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องการตัดสินใจ ของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนสาธิต เทศบาลนครระยอง (วัดศรีรัตนาราม) จังหวัดระยอง พบว่าผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียน โดยรวมและรายด้านในแต่ละด้านคือ ด้านวิชาการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ปกครองที่มีอาชีพต่างกัน มีการ

ตัดสินใจในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาต่อในโรงเรียนเอกชน จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะว่า ผู้ปกครองที่มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงาน/รับจ้าง และเกษตรกร มีเวลาร่วมประชุมผู้ปกครอง และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทางโรงเรียน มากกว่าผู้ปกครองที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวซึ่งยังขาดความรู้ความเข้าใจ และไม่มีค่อยมีเวลาเข้าร่วมกิจกรรมกับทางโรงเรียนเพราะต้องทำงานอาจจะไม่เป็นเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของพจณี รัตนมณี (2560) ได้การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนอนุบาลเอกชนเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาโรงเรียนอนุบาลชวนชื่น จำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สริญญา ชัยนุรัตน์ (2559) ได้การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียน สังกัดเทศบาล จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ประสิทธิภาพการบริหารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม ผลการทดสอบสมมติฐาน ประสิทธิภาพการบริหารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ด้านบุคลากร ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความรับผิดชอบหน้าที่ เอาใจใส่ผู้เรียน และครูผู้สอนในโรงเรียนเป็นผู้มีคุณธรรม มีความรู้ และประสบการณ์รับผิดชอบหน้าที่ เอาใจใส่ผู้เรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สริญญา ชัยนุรัตน์ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาล จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ครูผู้สอนโรงเรียนสังกัดเทศบาล จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความเอาใจใส่ผู้เรียน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัฒนินทร์ สรรพพรสถิตย์ (2559) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโครงการสองภาษา โรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโครงการโรงเรียน สองภาษาโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ของผู้ปกครองอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละ ปัจจัย พบว่า อันดับแรกคือ ปัจจัยด้าน ครูผู้สอน รองลงมา คือ ด้านวิชาการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการ ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน และด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม อาจเป็นเพราะว่า โรงเรียนจัดให้มีการฝึกทักษะ และประสบการณ์เรียนรู้เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข ค่าธรรมเนียมการศึกษา มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียนอื่น ๆ ในพื้นที่เดียวกันโรงเรียนมีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ และอัคคีภัย มีสถานที่จอดรถเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปกครองที่ต้องมาติดต่อ และรับ-ส่งนักเรียนอย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พจณี รัตนมณี (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนอนุบาลเอกชน เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาโรงเรียนอนุบาลชวนชื่น ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่

มีผลต่อ การตัดสินใจของผู้ปกครอง มีทั้งหมด 6 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านหลักสูตรและการจัดการเรียน การสอน ด้านสื่อการสอนแต่ละกิจกรรม ด้านความสัมพันธ์ของผู้ปกครอง ด้านค่าใช้จ่ายและบริการ ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม และสอดคล้องกับงานวิจัยของทองเดิน เผ่าดี (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่ง บุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลในอำเภอเมืองเชียงราย: กรณีศึกษาตำบลริมกก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า ผู้ปกครองมีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่ผู้ปกครอง นักเรียนตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการบริหารโรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนมีการอบรมสั่งสอนโดยส่งเสริมกิริยา มารยาท จริยธรรมที่ดีให้กับนักเรียน ปัจจัยด้านการจัดการเรียนการสอน ได้แก่ โรงเรียนมีการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นให้เด็กพัฒนา ทุกด้านทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ปัจจัยด้านการจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียน อาคารและสถานที่ ได้แก่ โรงเรียนตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่มีกลิ่นหรือสิ่งที่เป็นอันตรายอยู่ ข้างเคียง ปัจจัยด้านบทบาทของครูอนุบาล ได้แก่ ครูอารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส รักเด็ก และครู เอาใจใส่นักเรียนอย่างสม่ำเสมอ ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมการเรียน ได้แก่ โรงเรียนจัดหา ทุนการศึกษาให้แก่นักเรียนและโรงเรียนไม่มีการเรียกเก็บเงินพิเศษอื่น ๆ ปัจจัยด้านชื่อเสียงของ โรงเรียน ได้แก่ นักเรียนที่จบการศึกษาสามารถเข้าเรียนต่อในสถานศึกษาที่มีชื่อเสียงได้ ปัจจัยด้าน การบริการอาหาร ได้แก่ โรงเรียนมีการจัดนมให้ดื่มฟรี และมีการบริการอาหารกลางวันที่มีคุณภาพ ถูกหลักโภชนาการ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและชุมชน ได้แก่ ผู้ปกครองสามารถ เยี่ยมบุตรหรือขอพบครูได้ตลอดเวลาทำการของโรงเรียน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาวิจัยประสิทธิภาพการบริหารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม จะเห็นว่าประสิทธิภาพการบริหารของโรงเรียนส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรสงคราม ในด้าน 1) ด้านวิชาการ 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ ซึ่งโรงเรียนและครูผู้สอน สามารถนำไปใช้ประกอบการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ผู้วิจัยจึงนำผลการวิจัยครั้งนี้มาเป็นข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1.1 ประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียนเอกชน ด้านงานวิชาการ โรงเรียนควรจัดเนื้อหาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคม โดยการประชุมผู้ปกครองและผู้นำชุมชนเพื่อปรึกษาในเรื่องหลักสูตรเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียน และผู้ปกครอง

1.2 ประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียนเอกชน ด้านงานบุคลากร โรงเรียนควรจัดให้ครูสอนตรงกับสาขาวิชาที่จบการศึกษา เพื่อประสิทธิภาพในการสอนและเพื่อพัฒนาทักษะของครูผู้สอนเอง

1.3 ประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียนเอกชน ด้านงานกิจการนักเรียน โรงเรียนควรจัดกิจกรรมที่พัฒนาความถนัด ความสนใจ เพื่อเพิ่มเติมความรู้ความชำนาญ และประสบการณ์ของผู้เรียนให้กว้างยิ่งขึ้น

1.4 ประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียนเอกชน ด้านงานการเงินและพัสดุ โรงเรียนควรมีการกำหนดมาตรการป้องกันและดูแล รักษาพัสดุ จัดทะเบียนคุมการเงิน การแก้ไขและกระทบยอดคงเหลือ และตรวจสอบสภาพ บำรุงรักษาซ่อมแซมพัสดุทั้งก่อนและหลังการใช้งาน

1.5 ประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียนเอกชน ด้านงานอาคารสถานที่ โรงเรียนควรมีการจัดระบบแสงสว่างภายในอาคารให้เพียงพอ จัดทำแผนผังอาคารต่าง ๆ และสถานที่บริเวณโรงเรียนให้มีความร่มรื่นอยู่เสมอ

1.6 ประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียนเอกชน ด้านงานความสัมพันธ์ ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน โรงเรียนให้การสนับสนุนครูจัดกิจกรรมนอกเยี่ยมบ้านเด็กนักเรียนและชุมชนให้มากยิ่งขึ้น และจัดกิจกรรมพบปะสนทนาระหว่างชุมชนกับครูในวันสำคัญต่าง ๆ ครูประชาสัมพันธ์ข่าวสารของโรงเรียนให้ชุมชนทราบอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

1.7 การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียน ด้านวิชาการ โรงเรียนควรจัดให้มีการติดตามช่วยเหลือนักเรียนที่มีปัญหาด้านการเรียน และด้านความประพฤติ เช่น ปัญหาเด็กเรียนขาดเรียนและหนีเรียนให้มากยิ่งขึ้น

1.8 การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียน ด้านบุคลากร ผู้บริหารและครูผู้สอนในโรงเรียนควรแสดงออกเป็นผู้มีคุณธรรม มีความรู้ และประสบการณ์ เพื่อผลต่อพัฒนาการในการรับรู้ของเด็ก

1.9 การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชน ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน โรงเรียนควรจัดให้มีระบบผ่อนชำระค่าเล่าเรียน และค่าธรรมเนียมการศึกษาออกเป็นรายงวด และควรจัดให้มีรถรับส่งนักเรียนเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปรับส่งบุตรหลานของผู้ปกครอง

1.10 การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชน ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม โรงเรียนควรมีการจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการจัดการเรียนการสอน เช่น อาคารเรียน ห้องเรียน ห้องสมุด และพื้นที่ทำกิจกรรม สามารถรองรับการเรียนการสอนได้อย่างเพียงพอ

1.11 การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ โรงเรียนควรมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างพัฒนาชุมชนโดยรอบอย่างต่อเนื่องและจัดให้มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ปกครองอย่างรวดเร็ว

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียน โดยใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ หรือใช้ Focus Group เพื่อจะได้ข้อค้นพบในเชิงลึก

2.2 ควรศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองที่ต้องการให้บุตรหลานมีความรู้ ความสามารถ ในโรงเรียนเอกชน จังหวัดสมุทรสงคราม

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2550). แนวปฏิบัติของสถานศึกษาเพื่อการปฏิรูปการเรียนรู้ขั้นพื้นฐานตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2551. กรุงเทพฯ : ศุภสภา.
- _____. (2556). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545. กรุงเทพฯ: ศุภสภา.
- _____. (2559, 22 มกราคม). ธรรมนูญกับการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ.
- กาญจนา มักเขียว. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนโชติกาญจน์ เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ชลธิชา ทองเที่ยง. (2561). ปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนวัดหงส์ปทุมมาส สังเกตสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 1. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยปทุมธานี).
- ณัฐวัชร ธรรมพินธุ์. (2559). การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียน อนุบาล มารินิมล จังหวัดจันทบุรี. (งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ทองเดิน เผ่าดี. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่ง บุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลในอำเภอเมืองเชียงราย: กรณีศึกษาตำบลริมกก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย).
- ประภาภรณ์ ทิชนพวงศ์. (2559). การตัดสินใจ ของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนสาธิต เทศบาลนครระยอง (วัดศรีรัตนาราม) จังหวัดระยอง. (งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- พจณี รัตนมณี. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนอนุบาลเอกชนเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาโรงเรียนอนุบาลชวนชื่น. (งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันราชภัฏพระนคร).
- พัฒนินทร์ สรรพพรสถิตย์. (2559). ปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโครงการสองภาษา โรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. (งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- รังสรรค์ บุญธรรม. (2556). ปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียน/โครงการ จัดการเรียนการสอนโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อในสาระการเรียนรู้พื้นฐาน/โรงเรียนอนุบาลชลบุรี/สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1. (งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- สรินญา ชัยนุรัตน์. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาล จังหวัดฉะเชิงเทรา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์).

- สำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (2563, 15 ธันวาคม). ข้อมูลสำนักบริหารงาน
คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/.../khwam-pen-ma-khxng-kar-suksa-xekchn>
- สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม. (2563, 18 กันยายน). ข้อมูลทั่วไป. สืบค้นจาก
<http://www.skmpeo.moe.go.th/web/>
- สุธาสินี ประสานวงศ์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการส่งเด็กเข้าเรียนระดับ
การศึกษาปฐมวัยของโรงเรียนเอกชน จังหวัดมหาสารคาม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม).

การพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรภาครัฐ สู่การเป็นเมืองอัจฉริยะของจังหวัดฉะเชิงเทรา

ปรีดาพร อารักษ์สมบุญ^{1*} และ ณัฐพล บัวเปลี่ยนสี¹

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

DEVELOPMENT THE DIGITAL SKILLS OF HUMAN RESOURCES FOR GOVERNMENT ORGANIZATIONS TO SMART CITY OF CHACHOENGSAO PROVINCE

Preedaporn Arruksomboon^{1*} and Nuttapol Buapliansee¹

Faculty of Management Science, Rajabhat Rajanagarindra University, Thailand

Corresponding author E-mail: preedaporn.arg@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 13 มิถุนายน 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 11 สิงหาคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 11 สิงหาคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรภาครัฐสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะของจังหวัดฉะเชิงเทรา งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานขององค์กรภาครัฐจังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้นำชุมชน นักวิชาการและอาจารย์ด้านสังคมวิทยา รวมทั้งสิ้น 24 คน เพื่อนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ผลในลักษณะพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรภาครัฐสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะของจังหวัดฉะเชิงเทรา ประกอบด้วย 5 มิติ คือ 1) ทักษะการรู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น โดยบุคลากรควรมีทักษะ ความรู้ ความเข้าใจการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสามารถซ่อมบำรุงรักษาเบื้องต้นได้อย่างถูกต้อง 2) ทักษะการเข้าใจนโยบายกฎหมายและมาตรฐาน โดยบุคลากรควรมีทักษะการเรียนรู้เรื่องแนวปฏิบัติในสังคมดิจิทัล และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) เพื่อการใช้งานอย่างถูกต้องตามกฎหมาย 3) ทักษะการใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา โดยบุคลากรควรมีทักษะการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการทำงานร่วมกันทั้งภายในหน่วยงานและงานบริการประชาชนภายนอกหน่วยงาน 4) ทักษะการใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผนบริหารจัดการและนำองค์กร บุคลากรควรมีทักษะการใช้ดิจิทัลตามสมรรถนะงานในแต่ละตำแหน่งงานและสอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร และ 5) ทักษะการใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ บุคลากรควรมีทักษะในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานมาดิจิทัลเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมการทำงาน ตลอดจนสามารถถ่ายทอดการใช้งานดิจิทัลไปยังประชาชนผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ทักษะด้านดิจิทัล ทรัพยากรมนุษย์ เมืองอัจฉริยะ

Abstract

This research aims to study the guidelines for developing the digital skills of human resources for government organizations to smart cities of Chachoengsao Province. This research uses a qualitative research methodology. Using in-depth interview methods and focus group discussion, Use a semi-structured interview form with key informants. which selected a specific sample group from executives and practitioners of Chachoengsao provincial government organizations, Community leaders, Academics and professors in sociology, totaling 24 peoples to use the data to analyze the results in a descriptive manner. The results showed that guidelines for developing the digital skills of human resources for government organizations to smart city in Chachoengsao Province consist of 5 dimensions: 1) Knowledge and use of technology as personnel should have skills, knowledge, and understanding of the digital technology usage and be able to perform basic maintenance correctly. 2) Skills in understanding legal policies and standards. The personnel should have the skills to learn about the practices in the digital society. and the Personal Data Protection Act (PDPA) for legal use. 3) Digital skills for application and development. Personnel should have skills in applying digital technology to work together both within the agency and in public services outside the agency. 4) Skills in using digital technology for planning, managing and leading the organization. Personnel should have digital skills based on their competency in each position and in line with the organization's strategic plan, and 5) Skills in using digital to drive change and creativity. Personnel should have the skills to digitize their work patterns to create innovations. as well as being able to effectively transmit digital usage to the people who receive services

Keywords: Digital skills, Human resources, Smart city

ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย

ในสภาวะการณปัจจุบันแนวคิดเมืองอัจฉริยะ (Smart city) เป็นกระแสที่กำลังมีการพัฒนาทั่วโลก เป็นรูปแบบการประยุกต์เทคโนโลยีดิจิทัล หรือข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารในการเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการบริหารชุมชน มีการบริหารจัดการเมืองเพื่อช่วยลดต้นทุนการใช้ทรัพยากรโดยยังคงเพิ่มประสิทธิภาพและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเมืองเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น แนวคิดเมืองอัจฉริยะนี้เป็นโครงการที่หลายเมืองทั่วโลกพยายามพัฒนาให้เข้ากับยุค 4.0 โดยการนำเทคโนโลยีมาผสมผสานกับการใช้ชีวิตของประชาชน ทั้งด้านการขนส่ง การใช้พลังงาน หรือโครงสร้างพื้นฐาน ที่จะทำให้เป็นเมืองที่สะดวกสบายเหมือนเมืองในฝันที่เกิดขึ้นได้จริง โดยการเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันเพื่อช่วยพัฒนาระบบบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (จารุวรรณ ประวันเน, 2563) ซึ่งหลายประเทศได้นำแนวคิดนี้ไปปรับใช้เพื่อบริหารจัดการกับผลกระทบจากการขยายตัวของความเป็นเมืองและประสบความสำเร็จในการเป็นต้นแบบให้กับประเทศอื่นทั่วโลก เช่น เกาหลีใต้ สเปน และสิงคโปร์ เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นแนวคิดที่กำลังได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางในหลายประเทศในช่วงศตวรรษที่ 21 นี้ รวมถึงประเทศไทยด้วย (Yigitcanlar & Kamruzzaman, 2018)

สำหรับในประเทศไทย ได้กำหนดแผนแม่บทการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (พ.ศ.2561-2565) โดยมีวิสัยทัศน์ “สู่เศรษฐกิจดิจิทัลที่มีพลวัต บนฐานของสังคมที่รู้คิด รู้เท่าทัน และกำลังคนที่สามารถปรับตัวและสร้างโอกาสจากเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล” ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานรองรับนวัตกรรมดิจิทัลสู่การพัฒนา 7 เมืองอัจฉริยะในพื้นที่เศรษฐกิจสำคัญของประเทศ (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, 2565) การพัฒนาเมืองอัจฉริยะ ถือเป็นแผนการพัฒนาเมืองที่สำคัญตามยุทธศาสตร์ “Thailand 4.0” เพื่อให้เป็นที่ยู่ออาศัยในอนาคต โดยคำนึงถึงมิติเรื่องคุณภาพชีวิต สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม รวมถึงความสะดวกสบาย และความปลอดภัย มีการจัดการเรื่องการประหยัดพลังงาน เป็นศูนย์กลางด้านการศึกษา และแหล่งความรู้ที่สำคัญ มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อบริหารจัดการทรัพยากร และบริการสาธารณสุขปลอดภัย ๆ ที่

วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2565 ร่องในการพัฒนาเป็นเมืองอัจฉริยะโดยเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561-2562 (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2560)

จังหวัดฉะเชิงเทราถือเป็น 1 ใน 3 จังหวัดในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) ที่มีศักยภาพในการหนุนเสริมระบบเศรษฐกิจของประเทศ และได้รับการคัดเลือกจากคณะกรรมการ EEC ให้เป็นจังหวัดนำร่องเพื่อพัฒนาเป็นเมืองอัจฉริยะหรือ “Smart City” ที่มีการพัฒนาและเตรียมความพร้อมในทุกด้าน เพื่รองรับการลงทุนและการขยายตัวทางเศรษฐกิจซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการให้เป็นชุมชนหรือเมืองน่าอยู่ มีความทันสมัย ประชาชนมีคุณภาพชีวิตดี และมีความพร้อมด้านสาธารณสุข (EECO, 2562) การพัฒนาเมืองอัจฉริยะ ถือเป็นแผนการพัฒนาเมืองที่สำคัญตามนโยบายขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศตามยุทธศาสตร์ “Thailand 4.0” จึงทำให้ทุกภาคส่วนเกิดการบูรณาการด้านข้อมูลและด้านต่าง ๆ อย่างครบวงจร (เจนณรงค์ พันธุ์จันทิก, 2562) จากความเปลี่ยนแปลงนี้ได้ส่งผลกระทบต่ออย่างมากกับหลายองค์กรในพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงและให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมากขึ้น ด้วยการสร้างบุคลากรและองค์ความรู้โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นตัวขับเคลื่อน ซึ่งองค์กรภาครัฐจะเป็นหน่วยงานหลักในการผลักดันและดำเนินงานร่วมกับทุกภาคส่วนของจังหวัดเพื่อให้เกิดการพัฒนาเมืองอัจฉริยะประสบผลสำเร็จ จากการศึกษาเบื้องต้นค้นพบว่า จังหวัดฉะเชิงเทราเมืององค์กรภาครัฐตามโครงสร้างการบริหารงานจังหวัดฉะเชิงเทราประกอบด้วย หน่วยงานราชการบริหารส่วนกลาง หน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาค และหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น รวมทั้งสิ้นจำนวน 192 องค์กร (สำนักงานจังหวัดฉะเชิงเทรา, 2561) ทั้งนี้ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรภาครัฐของจังหวัดยังขาดความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ประกอบกับการปฏิบัติงานในยุคสมัยใหม่ต้องอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีส่วนสำคัญในการดำเนินงาน ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์นับเป็นปัญหาสำคัญและควรเร่งพัฒนาเป็นอันดับแรก และนำไปสู่การพัฒนาองค์การในด้านอื่นต่อไป การวิจัยนี้ได้ค้นหาช่องว่างที่ยังมีการศึกษาน้อยหรือยังไม่มีการศึกษาในประเทศไทย ซึ่งงานวิจัยก่อนหน้านี้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ส่วนใหญ่จะปรากฏการศึกษาในบริบทที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเมืองอัจฉริยะในภาพรวมเท่านั้น (Sunil, Mortaza, Tony & Niels, 2022; Parenti, Noori & Janssen, 2022; กตัญญู กลับสุวรรณ, 2561; เจนณรงค์ พันธุ์จันทิก, 2562; จารุวรรณ ประวันเน, 2563; ภาภรณ์ เรืองวิชา, 2563; อัครวิทย์ ศาสนพิทักษ์, 2564) จากการทบทวนวรรณกรรมจะเห็นได้ว่าในจังหวัดฉะเชิงเทราเป็นจังหวัดนำร่องในการพัฒนาเป็นเมืองอัจฉริยะ องค์กรภาครัฐในฐานะเป็นผู้รับนโยบายจำเป็นต้องมีแนวทางการพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์ที่ปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐที่ชัดเจนและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งพบว่ายังไม่มีการศึกษาในประเด็นนี้ ดังนั้นการศึกษานี้จึงมีความสนใจศึกษาในบริบทที่ยังเป็นช่องว่างอยู่และเลือกศึกษาในองค์กรภาครัฐ เนื่องจากองค์กรเป็นหน่วยงานหลักและมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายการ

พัฒนาเมืองอัจฉริยะของจังหวัด โดยงานวิจัยนี้จะช่วยเติมเต็มข้อจำกัดและช่องว่างการวิจัยที่ผ่านมาให้เกิดการพัฒนาและขยายองค์ความรู้ด้านการพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์ในในเมืองอัจฉริยะให้มีการศึกษาค้นคว้ามากยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุนี้ คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรภาครัฐสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะของจังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับนโยบายการพัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทราให้เป็นเมืองอัจฉริยะ จากผลงานวิจัยนี้จะทำให้เกิดแนวทางการพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์ สามารถใช้เป็นแนวทางให้กับองค์กรภาครัฐในพื้นที่ และผลักดันให้เป็น “ฉะเชิงเทราโมเดล” นำร่องเมืองอัจฉริยะทั่วประเทศ ตลอดจนเป็นต้นแบบเมืองอัจฉริยะให้อีกหลายจังหวัดได้นำไปปรับประยุกต์ใช้ได้ประสบความสำเร็จ เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรภาครัฐสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะของจังหวัดฉะเชิงเทรา

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหนึ่งในกลยุทธ์สำคัญที่จะขับเคลื่อนประเทศสู่จุดหมาย การทำให้โลกยุคดิจิทัลและการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์สอดคล้องกันได้อย่างลงตัว รวมถึงการปรับเปลี่ยนหน่วยงานที่มีคนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาให้กลายเป็นรูปแบบดิจิทัลได้อย่างแท้จริง เป็นเหตุผลที่ทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องให้ความสำคัญในด้านการสรรหา การคัดเลือก การธำรงรักษา และการมอบรางวัลให้แก่ทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถ (ภัทร พจน์พานิช, 2561) ด้วยเหตุนี้องค์กรภาครัฐจึงต้องปรับบทบาทในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีทักษะด้านดิจิทัล โดยทิศทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล นอกจากประเทศไทยต้องปรับตัวให้ทันกระแสโลกที่ธุรกิจจะต้องแข่งขันกันด้วยความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมกับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุค 4.0 อย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่นักทรัพยากรมนุษย์จะต้องมองการณ์ไกล และเตรียมหาหนทางรับมือที่เหมาะสมกับองค์การของตน (สุนทร ทองกำเนิด, 2560) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยรัตน์ ชามพูนท (2564) ที่ได้ค้นพบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลจะต้องให้ความสำคัญกับนโยบายและวิสัยทัศน์ขององค์กร การออกแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร และกลยุทธ์การรักษาและพัฒนาบุคลากรที่มีศักยภาพสูง และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิษณุสินี มะโน (2562); ณภัชฐนัน คักดีเจริญกุล (2562); ชลิตพันธ์ บุญมีสุวรรณ (2563); พงษ์วัตร บุญสนองโชคยิ่ง (2563); โสมวลี ชยามฤต (2564) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล และมีข้อค้นพบที่สอดคล้องกับผลการวิจัยข้างต้นเช่นเดียวกัน

แนวคิดการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคดิจิทัล

การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคดิจิทัลเป็นการเปลี่ยนแปลงแนวคิดและเป็นการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ภายในองค์กรที่มีความสอดคล้องกับยุคดิจิทัล เริ่มตั้งแต่การวางรากฐาน การกำหนดเป้าหมาย การดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ ขององค์กร และการส่งต่อคุณค่าให้แก่ลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการ (Russell Reynolds Associates, 2019) โดยผู้บริหารจะต้องตระหนักถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในการสร้างโอกาสให้องค์การมีความสามารถทางการแข่งขัน

ภายใต้สภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ พิมพ์นิภา บัวแสง (2560) ยังได้กล่าวว่า การพลิกโฉมองค์การด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นกระบวนการที่นำเอาเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในทุกส่วนตั้งแต่กระบวนการทำงาน ตลอดจนการกำหนดเป้าหมายการเติบโตในอนาคตเพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวเข้ากับยุคดิจิทัลได้ โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลในองค์กรภาครัฐคือการให้ความสำคัญของผู้บริหารระดับสูงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด ซึ่งผู้บริหารต้องมีการกำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ที่ชัดเจนในการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล และการให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กร ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมมีงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศหลายงานที่ค้นพบว่า องค์กรภาครัฐต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล (Francesco, Federico, Antonio & Paolo, 2021; Assunta, Rosa, Alberto & David, 2021; ประธาน คำจันะ, 2562; ชลิตพันธ์ บุญมีสุวรรณ, 2563; วัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ, 2563)

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์ให้ได้รับผลสำเร็จ องค์กรต้องมีการเตรียมความพร้อมทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาทักษะดิจิทัลเพื่อก้าวไปสู่การเป็นหน่วยงานดิจิทัลที่ โดยมุ่งเน้นการพัฒนา ศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์ให้ตรงตามความต้องการของงานที่เปลี่ยนแปลงไป (ชัยรัตน์ ชามพูนท, 2564) จากการศึกษาพบว่า มาตรฐานสากลด้านทักษะดิจิทัลของ ICDL® (International Computer Driving License) ที่ได้รับการยอมรับในการใช้วัดมาตรฐานทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และดิจิทัลของบุคลากรอันดับหนึ่งของโลกในปัจจุบันภายใต้กรอบแนวคิด “Digital Workplace Skills Framework” โดยกำหนดองค์ประกอบในการวัดความรู้ Digital literacy ออกเป็น 4 มิติคือ 1) ทักษะการใช้อุปกรณ์ไอทีและดิจิทัลต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และปลอดภัย 2) การวัดความสามารถในด้านการหาข้อมูล ประเมินความน่าเชื่อถือ และประยุกต์ใช้งาน 3) การวัดความสามารถในด้านการสร้างข้อมูลดิจิทัลใหม่ และ 4) การวัดความสามารถการจัดการกับข้อมูล (Tris Academy, 2018) สำหรับในประเทศไทยสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลภาครัฐ (Thailand Digital Government Academy: TDGA) ได้กำหนดกรอบมาตรฐานการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐไว้ 5 มิติคือ 1) ทักษะการรู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น 2) ทักษะการเข้าใจนโยบายกฎหมายและมาตรฐาน 3) ทักษะการใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา 4) ทักษะการใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผนบริหารจัดการและนำองค์กร และ 5) ทักษะการใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ (สถาบันพัฒนาบุคลากรดิจิทัลภาครัฐ, 2560) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมมีงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศหลายงานที่ค้นพบว่า การพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์จะนำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์การได้ (Promsri, 2019; Elisa & Paola, 2019; พัชรินทร์ คณิตชรากร, 2560; สุพัตรา หมุนอุดม, 2562; เนตรชนก ดวนใหญ่, 2562; รุ่งนภา จันทรอ่อน, 2562; สมศักดิ์ วานิชยาภรณ์, 2564)

แนวคิดการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ

เมืองอัจฉริยะ (Smart city) คือ เมืองที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะและการบริหารจัดการเมือง ตลอดจนการลดค่าใช้จ่ายและลดการใช้ทรัพยากรของเมือง ผสมผสานเข้ากับการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในการพัฒนาเมือง ภายใต้จุดมุ่งหมายเพื่อให้เป็นเมืองที่น่าอยู่ ทันสมัย ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข และยั่งยืน (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, 2565) จะเห็นได้ว่า ลักษณะการเป็นเมืองอัจฉริยะอย่างเป็นรูปธรรมคือ การผสมผสานกันระหว่างการใช้เทคโนโลยีกับการบริหารเมือง (Meijer, Bolivar, 2015) ซึ่งปัจจุบันหลายประเทศทั่วโลกมีแนวโน้มนโยบายในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะเกือบทุกประเทศ

โดยประเทศที่ดำเนินการแล้วประสบความสำเร็จมากที่สุดคือ ประเทศออสเตรเลีย รองลงมาคือ แคนาดา ฝรั่งเศส สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร ญี่ปุ่น เยอรมนี เดนมาร์ก จีน และสเปน ตามลำดับ สำหรับในประเทศไทยเริ่มมีการดำเนินการพัฒนาเมืองอัจฉริยะอย่างเป็นรูปธรรมเมื่อมีการประกาศแผนส่งเสริมการพัฒนาเมืองอัจฉริยะในปี พ.ศ. 2562 เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการ และแนวทางในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมตามบริบทของแต่ละพื้นที่ โดยมีเป้าหมายว่าในปี พ.ศ. 2565 ประเทศไทยต้องมีเมืองอัจฉริยะจำนวน 100 เมือง ใน 76 จังหวัด และมีเมืองอัจฉริยะที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลจำนวน 3 เมือง โดยปัจจุบันการดำเนินงานพัฒนาเมืองอัจฉริยะได้เริ่มนำร่องไปแล้ว ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต ขอนแก่น เชียงใหม่ ชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา (อัศวินท์ ศาสณพิทักษ์, 2564) และมีงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอัจฉริยะหลายงานและค้นพบว่า การพัฒนาเมืองอัจฉริยะจะนำไปสู่การปรับประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเหมาะสม มีส่วนสำคัญที่ช่วยให้ประชาชนสามารถรับประโยชน์เท่ากันซึ่งจะช่วยลดปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคมในพื้นที่เมือง และเป็นการจัดสรรหรือกระจายทรัพยากรอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม (Adapa, 2018; Michalec, 2019; Martin, Evans, Karvonen, Paskaleva, Yang, & Linjordet, 2019; Hatuka & Zur, 2019; กัตัญญู กลับสุวรรณ, 2561; ประธาน คำจันะ, 2562; เจนณรงค์ พันธุ์จันทิก, 2562; จารุวรรณ ประวันเน, 2563; ภาภรณ์ เรืองวิชา, 2563; อัศวินท์ ศาสณพิทักษ์, 2564)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ซึ่งเป็นการวิจัยโดยการศึกษาเฉพาะกรณีแบบเฉพาะเจาะจง เพื่อให้ได้เนื้อหาเชิงลึก มีความน่าเชื่อถือ และมีเหตุผล เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป ทางคณะผู้วิจัยได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ครอบคลุมหลักการ และมีคุณภาพตรงกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยมากที่สุด เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรภาครัฐสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะของจังหวัดฉะเชิงเทราได้อย่างครบถ้วน คณะผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยไว้ 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary research) โดยการทบทวนวรรณกรรม ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ บทความวิจัย งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสื่อต่าง ๆ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต ร่วมกับการศึกษาแผนพัฒนาเมืองและโครงสร้างพื้นฐานรองรับยุทธศาสตร์เมืองอัจฉริยะ (Smart city) จังหวัดฉะเชิงเทราที่เป็นกรณีศึกษา โดยจะทำการศึกษาในช่วงเดือนสิงหาคม – เดือนกันยายน 2564

ขั้นตอนที่ 2 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการกอง จำนวน 2 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านนโยบายและงานวิชาการ จำนวน 2 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ จำนวน 2 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำนวน 2 คน และผู้ปฏิบัติงานสำนักงานเมืองอัจฉริยะจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 2 คน ผู้นำชุมชน จำนวน 5 คน (ผู้แทนจากหน่วยงานราชการบริหารส่วนกลาง หน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาค และหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่นของจังหวัดฉะเชิงเทรา) นักวิชาการด้านสังคมวิทยา จำนวน 2 คน และอาจารย์ระดับอุดมศึกษา สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 5 คน (จากสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดฉะเชิงเทรา) รวมทั้งสิ้นจำนวน 24 คน ในการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะพิจารณาจากผู้ที่มีความเกี่ยวข้องในการมีส่วนร่วมการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรภาครัฐ และผู้มีส่วนร่วมในการทำประชาพิจารณ์โครงการเมืองอัจฉริยะ

รวมถึงนักวิชาการที่มีผลงานทางวิชาการเป็นที่ยอมรับ และเป็นผู้ที่มีความสามารถในการแสดงความคิดเห็นที่จะเป็นประโยชน์สูงต่องานวิจัย ใช้วิธีการสัมภาษณ์อย่างแบบเจาะจง และใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview form) ที่พัฒนาสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร บทความวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์ และทำการพัฒนาเครื่องมือการวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สำคัญสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ โดยจะทำการศึกษาในช่วงเดือนตุลาคม – เดือนพฤศจิกายน 2564

ขั้นตอนที่ 3 การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ครั้งที่ 1 หลังจากได้ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก คณะผู้วิจัยทำการประเมินความเห็นและทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งต่อการตีความบางประการที่ได้จากผลการศึกษา โดยการนำผลการศึกษาไปสนทนากลุ่ม ซึ่งเป็นบุคคลที่ผู้วิจัยคัดเลือกกว่าเป็นผู้มีข้อมูล และมีประสบการณ์ในประเด็นที่ศึกษา ซึ่งจะทำการศึกษาในช่วงเดือนธันวาคม 2564 โดยมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสนทนากลุ่ม จำนวน 17 คน ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้บริหารระดับสูง ผู้อำนวยการกอง ผู้ปฏิบัติงานด้านนโยบายและงานวิชาการ ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และผู้ปฏิบัติงานสำนักงานเมืองอัจฉริยะจังหวัดฉะเชิงเทราจำนวน 12 คน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้นำชุมชน จำนวน 5 คน

ขั้นตอนที่ 4 การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ครั้งที่ 2 โดยนำผลการศึกษาทั้งหมดจากขั้นตอนที่ 1-3 มาทำการประเมินความเห็นและทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งกับนักวิชาการด้านสังคมวิทยา และอาจารย์ระดับอุดมศึกษา สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 7 คน ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มนักวิชาการด้านสังคมวิทยา จำนวน 2 คน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มอาจารย์ระดับอุดมศึกษา สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 5 คน

โดยจะทำการศึกษาในช่วงเดือนมกราคม 2565

2. เครื่องมือในการวิจัย เครื่องมือหลักที่คณะผู้วิจัยเลือกใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรภาครัฐสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะของจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยส่งแบบสัมภาษณ์ให้กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญล่วงหน้าเพื่อเตรียมการก่อนการสัมภาษณ์ โดยในแบบสัมภาษณ์จะประกอบด้วยชุดคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และแสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการพัฒนาเพื่อให้ความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติมากที่สุด คณะผู้วิจัยสร้างแนวคำถามแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างจากกรอบแนวคิดการวิจัย โดยการศึกษาในครั้งนี้ใช้กรอบมาตรฐานการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐใน 5 มิติคือ 1) ทักษะการรู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น 2) ทักษะการเข้าใจนโยบายกฎหมายและมาตรฐาน 3) ทักษะการใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา 4) ทักษะการใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผนบริหารจัดการและนำองค์กร และ 5) ทักษะการใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ โดยในแต่ละมิติมีคำถาม 2 ประเด็นคือ

ประเด็นที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานการณ์ ปัญหา และอุปสรรคในการพัฒนาทักษะดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรภาครัฐสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะของจังหวัดฉะเชิงเทรา

ประเด็นที่ 2 ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรภาครัฐสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะของจังหวัดฉะเชิงเทรา

หลังจากนั้นคณะผู้วิจัยนำแนวคำถามแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยการทดลองสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์และด้านคอมพิวเตอร์ธุรกิจ แล้วนำมาพัฒนาปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยให้เหมาะสมในการนำไปเก็บข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษครั้งนี้ ประกอบด้วย

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร โดยศึกษาบททวนเอกสารทางวิชาการ บทความวิจัย งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสื่อต่าง ๆ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต ร่วมกับการศึกษาแผนพัฒนาเมืองและโครงสร้างพื้นฐานรองรับยุทธศาสตร์เมืองอัจฉริยะ (Smart city) จังหวัดฉะเชิงเทราที่เป็นกรณีศึกษา

3.2 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยติดต่อประสานงานกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์ ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อแจ้งความประสงค์ในการขอสัมภาษณ์ พร้อมกับส่งแบบสัมภาษณ์ให้กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละท่านล่วงหน้า ทำการนัดหมายวัน เวลา และสถานที่สำหรับการสัมภาษณ์ และทำการดำเนินการสัมภาษณ์ ถอดเทปบันทึกคำสัมภาษณ์ และทำการวิเคราะห์เนื้อหา และสรุปผลการวิจัย

3.3 การสนทนากลุ่ม โดยดำเนินการติดต่อประสานงานกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการขอเรียนเชิญเข้าร่วมสนทนากลุ่ม นัดหมายวัน เวลา และสถานที่สำหรับการสนทนากลุ่ม จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ติดต่อขอใช้สถานที่ ดำเนินการสนทนากลุ่ม ทำการถอดเทปบันทึกการสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์เนื้อหา และสรุปผลการวิจัย

4. การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง คณะผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์และขอเรียนเชิญเข้าร่วมสนทนากลุ่ม โดยชี้แจงการเข้าร่วมวิจัยทราบวัตถุประสงค์และขั้นตอนการวิจัย โดยชี้แจงสิทธิที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสามารถเข้าร่วมการวิจัยหรือสามารถปฏิเสธที่จะไม่เข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้ได้โดยไม่มีผลใด ๆ สำหรับข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะไม่มีการเปิดเผยให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และในขั้นตอนการดำเนินการสัมภาษณ์ คณะผู้วิจัยแนะนำตนเอง และชี้แจงเข้าถึงสิทธิกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หลังจากนั้นจึงอธิบายถึงวิธีการตอบแบบสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเข้าใจก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร (Documentary analysis) โดยศึกษาบททวนเอกสารทางวิชาการ บทความวิจัย งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสื่อต่าง ๆ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต ร่วมกับการศึกษาแผนพัฒนาเมืองและโครงสร้างพื้นฐานรองรับยุทธศาสตร์เมืองอัจฉริยะ (Smart city) จังหวัดฉะเชิงเทราที่เป็นกรณีศึกษาเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการวิเคราะห์ผลการวิจัย

ขั้นที่ 2 นำข้อมูลสาระสำคัญที่สรุปได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคน ทั้งจากการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม มาวิเคราะห์และสรุปผลข้อค้นพบในการวิจัย

ขั้นที่ 3 นำผลการวิเคราะห์ที่ได้จากขั้นที่ 1 และ 2 มาสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรภาครัฐสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะของจังหวัดฉะเชิงเทรา

ขั้นที่ 4 นำผลที่ได้จาก ขั้นที่ 1-3 มาเสนอผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม โดยใช้หลักการตรวจสอบข้อมูลเชิงคุณภาพแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ดังนี้ 1) ด้านข้อมูล เป็นการเปรียบเทียบข้อมูลเดียวกันจากแหล่งต่างกัน 2) ด้านบุคคล เป็นการตรวจสอบข้อมูลเรื่องเดียวกันที่มาจากต่างบุคคลกัน 3) ด้านทฤษฎี เป็นการตีความจากมุมมองทฤษฎีมากกว่าหนึ่งทฤษฎีในเรื่องเดียวกัน และ 4) ด้านผู้วิจัย เป็นการตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลของผู้วิจัยแต่ละ

คนว่าได้ข้อค้นพบที่เหมือนกันหรือต่างกันอย่างไร (บุษกร เชี่ยวจินตาทานต์, 2561) และสรุปผลงานและเรียบเรียงรายงานการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ สามารถสรุปผลการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

ในขั้นตอนการศึกษาขั้นที่ 1 – 4 จากการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การสนทนากลุ่มครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักได้แสดงความคิดเห็นว่า สภาพปัญหาการพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรภาครัฐจังหวัดฉะเชิงเทราภาพรวม มีศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยปัญหาส่วนใหญ่ค้นพบว่า ทรัพยากรมนุษย์ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การจำแนกกลุ่มเป้าหมายการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลที่ไม่ชัดเจน ช่วงอายุของทรัพยากรมนุษย์มีความหลากหลาย จากการเปรียบเทียบจำนวนทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรภาครัฐจังหวัดฉะเชิงเทราพบว่า มีการแบ่งจำนวนทรัพยากรมนุษย์ตามช่วงวัย (Generation) ในองค์กร โดยคณะผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงอายุของกรมสุขภาพจิต (2563) ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาในการพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลได้คือ ทรัพยากรมนุษย์ส่วนใหญ่จะมีช่วงอายุระหว่าง 40-54 ปี (Generation X) มากที่สุด รองลงมาคือ ช่วงอายุ 25-39 ปี (Generation Y) ช่วงอายุ 55 ปีขึ้นไป (Baby Boomers) และช่วงอายุต่ำกว่า 24 ปี (Generation Z) ตามลำดับ ซึ่งจากผลการค้นพบข้างต้นทำให้เห็นว่าในองค์กรภาครัฐจะมีจำนวนทรัพยากรมนุษย์ในช่วงอายุ 40-54 ปี มากที่สุด ถือว่าทรัพยากรมนุษย์กลุ่มนี้จำนวนมากมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองเพื่อไปสู่ตำแหน่งที่ดีขึ้น ขณะที่กลุ่ม Gen Y และกลุ่ม Gen Z เป็นกลุ่มเจนเนอเรชั่นที่เติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยี จึงไม่มีปัญหาต่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล และพร้อมที่จะก้าวไปพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงหรือนโยบายที่ถูกกำหนด ในขณะที่บางหน่วยงานยังไม่มีการจัดทำแผนสนับสนุนการพัฒนาทักษะดิจิทัลเฉพาะ เช่น การให้ทำงานรูปแบบเดิม ๆ ไม่มีความท้าทายในการทำงานส่งผลให้บุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองด้านดิจิทัล และเมื่อมีการทำงานที่ต้องใช้ทักษะด้านดิจิทัลจะมอบหมายงานให้กับบุคลากรรุ่นใหม่เป็นผู้รับผิดชอบ ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัล ในระดับองค์กรยังไม่มีการจัดทำแผนพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะของหน่วยงาน และมีข้อจำกัดด้านงบประมาณประจำปีในการจัดซื้ออุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่เพียงพอให้กับบุคลากรและให้บริการประชาชน ขาดการสนับสนุนการพัฒนาทักษะและการฝึกอบรมด้านดิจิทัล และระบบการปฏิบัติการภายในองค์กรไม่เอื้ออำนวยและไม่สามารถรองรับต่อการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ในการสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาด้านดิจิทัลทั้งการพัฒนาในระดับองค์กรและการพัฒนาในระดับบุคลากร

แนวทางการพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรภาครัฐสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะของจังหวัดฉะเชิงเทรา จากการศึกษาข้อมูลข้างต้นทั้ง 4 ขั้นตอน โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ร่วมกันนำเสนอแนวทางการแก้ไขการปรับทัศนคติของบุคลากร ต้องอาศัยความร่วมมือของหน่วยงานภายใน โดยผู้บริหารหน่วยงานต้องสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ ถึงสาเหตุของการปรับเปลี่ยน ทำไม่ต้องพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล และบุคลากรจะได้ประโยชน์อะไรในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ซึ่งการเป็นองค์กรภาครัฐที่มีบุคลากรที่มีศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลที่เข้มแข็งจะช่วยหนุนเสริมและผลักดันการนำไปสู่การพัฒนาเมืองอัจฉริยะของจังหวัดฉะเชิงเทราได้ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงจะส่งผลให้การขับเคลื่อนองค์กร ต้องดำเนินการอย่างค่อยเป็นค่อยไป สำหรับบุคลากรกลุ่ม Gen X และ Gen Baby boomers ในการปรับตัวหรือการพัฒนาทักษะดิจิทัลดังกล่าวคือ ลดการบังคับในการเรียนรู้ออนไลน์หรือ E-learning เพื่อไม่

ให้รู้สึกกดดัน การดำเนินการควรมีความยืดหยุ่นมากขึ้น ในการพัฒนาทักษะให้เป็นรูปแบบที่เข้าใจง่าย เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ต้องมีกระบวนการในการหารือร่วมกับผู้บริหารส่วนราชการในทุกระดับขององค์กรภาครัฐจังหวัดฉะเชิงเทรา และจำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์และเสนอหลักสูตรที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ตามสายงานให้มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงแบ่งเป็นความรู้ขั้นพื้นฐาน ส่วนคนที่พร้อมในการปรับเปลี่ยนมีความชำนาญการในเรื่องนั้น ๆ ก็สามารถเรียนรู้ตามที่สนใจ และพัฒนาทักษะดิจิทัลให้ดียิ่งขึ้นได้นอกจากนี้คณะผู้วิจัยสามารถสรุปตามแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐใน 5 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 ทักษะการรู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็น โดยองค์กรภาครัฐควรส่งเสริมทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน ระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โดยต้องครอบคลุมความสามารถในด้านการใช้งาน การเข้าใจในการทำงาน การสร้างระบบงาน และการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องส่งเสริมการเรียนรู้ให้บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับส่วนประกอบของคอมพิวเตอร์ วิธีการประกอบ หลักการทำงาน วิธีติดตั้งโปรแกรม ดูแลอาการเสียรวมถึงการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์เบื้องต้นได้ นอกจากนี้ข้าราชการในยุคดิจิทัลควรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์แนวโน้มการใช้อินเทอร์เน็ต การกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ ภัยคุกคามต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้และสามารถป้องกันและตรวจสอบความปลอดภัยเบื้องต้นด้วยตนเอง เพื่อป้องกันความเสียหายของข้อมูล และทรัพย์สินทั้งของตนเองและหน่วยงาน เรียนรู้การใช้งานโทรศัพท์มือถือ และการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) อย่างปลอดภัย การใช้รวมถึงการติดตั้งเครือข่ายไร้สายบ้านให้ปลอดภัยจากไวรัสและมัลแวร์คอมพิวเตอร์

มิติที่ 2 ทักษะการเข้าใจนโยบาย กฎหมาย และมาตรฐาน องค์กรภาครัฐควรส่งเสริมทักษะการเรียนรู้เรื่องแนวปฏิบัติและมารยาทต่าง ๆ ในสังคมดิจิทัล ทั้งมารยาทการใช้งานอินเทอร์เน็ต การกลั่นแกล้งในโลกไซเบอร์ การแบ่งปันในโลกออนไลน์ กฎความเป็นส่วนตัว จริยธรรมการใช้งานต่าง ๆ และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ในสังคมดิจิทัลปัจจุบัน เรียนรู้สิทธิการจัดตั้งข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานรัฐ และมาตรการวัดความโปร่งใส เรียนรู้และเข้าใจการใช้กฎหมายพื้นฐานสำหรับข้าราชการ เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง

มิติที่ 3 ทักษะการใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา องค์กรภาครัฐควรส่งเสริมการเรียนรู้การพัฒนาและสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปรับปรุงงาน สามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจสร้างการเปลี่ยนแปลงในการบริหารโดยใช้สารสนเทศเพื่อการขับเคลื่อนภารกิจไปสู่ผลสัมฤทธิ์ที่องค์กรต้องการเรียนรู้ ตลอดจนสามารถวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ข้อมูลเพื่อให้ได้วิธี แก้ปัญหา ยกระดับประสิทธิภาพการทำงาน และคุณภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ

มิติที่ 4 ทักษะการใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผนบริหารจัดการและนำองค์กร องค์กรภาครัฐควรส่งเสริมการเรียนรู้ความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนการบริหารภาครัฐแนวใหม่ คุณค่าของการทำงานราชการ และทัศนคติในการทำงานภาครัฐให้กับบุคลากร เช่น ทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน วิธีการปรับความคิด ทัศนคติและวิธีการทำงาน เป็นต้น และเรียนรู้วิธีการทำงานภาครัฐในบริบทใหม่ สร้างแผนงานเพื่อกระตุ้นการส่งเสริมกระบวนการคิดและสร้างนวัตกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร การส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรม โดยการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ที่จะนำไปสู่การ

เปลี่ยนแปลงเพื่อก่อให้เกิดคุณค่าต่อการให้บริการประชาชน และเชื่อมโยงสมรรถนะของผลการปฏิบัติงานกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ

มิติที่ 5 ทักษะการใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ โดยองค์กรภาครัฐควรกำหนดเป้าหมายและแผนงานการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรภาครัฐดิจิทัลที่มีความชัดเจน และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม สร้างกลยุทธ์เพื่อเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล กำหนดเป้าหมายและแผนงาน สร้างความมีส่วนร่วมและหลักคิด (Mindset) ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อขับเคลื่อนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล เรียนรู้เกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินภารกิจของภาครัฐ แนวคิดและหลักการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์พันธกิจ ค่านิยม เป้าหมายองค์กร เป้าประสงค์มาสู่กลยุทธ์องค์กรการพัฒนาบุคลากรด้านบริการของภาครัฐและการสื่อสารนำใช้กลยุทธ์องค์กรสู่การปฏิบัติ เรียนรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของภาวะผู้นำในบริบทการเปลี่ยนแปลงทั้งจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเข้าใจวิสัยทัศน์และการจัดการเชิงกลยุทธ์ของผู้นำในการนำพาองค์กรไปสู่การเปลี่ยนแปลงผ่านกรณีศึกษาทั้งในและต่างประเทศ ตลอดจนศึกษากระบวนการและปัจจัยสนับสนุนต่าง ๆ ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร เครือข่ายทางสังคม และการจัดการความรู้ในองค์กร นอกจากนี้ยังได้ศึกษาวิธีการบริหารนวัตกรรมในองค์กรเพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรต่อไป

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยทำให้ทราบปัญหาการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์ และแนวทางการพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรภาครัฐสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะของจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งข้อค้นพบจากการศึกษานั้นมีประเด็นที่สอดคล้องกันและสามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

การพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรภาครัฐสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะของจังหวัดฉะเชิงเทรานั้น ในภาพรวมยังมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานโดยทรัพยากรมนุษย์ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การจำแนกกลุ่มเป้าหมายการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลที่ไม่ชัดเจน ช่วงอายุของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมีความหลากหลาย บางองค์กรก็ยังมีการทำงานในรูปแบบเดิม ๆ ไม่มีความท้าทาย ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัล มีข้อจำกัดด้านงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ขาดการสนับสนุนการพัฒนาทักษะและการฝึกอบรมด้านดิจิทัล และระบบการปฏิบัติการภายในองค์กรไม่เอื้ออำนวยต่อการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยรัตน์ ชามพูนท (2564) ที่ได้ค้นพบว่า ปัญหาในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เกิดจากข้อจำกัดใจกับมั่นคงในอาชีพ บุคลากรมีช่วงอายุที่แตกต่างกัน บุคลากรขาดทักษะ ความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยี ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญในการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างแท้จริง ขาดงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์อำนวยความสะดวก และบุคลากรขาดความผูกพันกับองค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิตชนก ชูนุช (2562); เนตรชนก ดวนใหญ่ (2562) ที่ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล คือ ไม่มีแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลระดับหน่วยงาน มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ การพัฒนาไม่ครอบคลุมในทุกสายวิชาชีพ หลักสูตรการพัฒนาไม่ตรงตามความจำเป็น บุคลากรไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาตนเอง ขาดวิทยากรและเจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้และประสบการณ์ในด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และขาดการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการพัฒนา

แนวทางการพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรภาครัฐสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะของจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยคณะผู้วิจัยพบประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

ในส่วนของการข้าราชการและบุคลากรในองค์กรภาครัฐจังหวัดฉะเชิงเทราต้องมีการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและการเตรียมความพร้อมรองรับการพัฒนาสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะของจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยแบ่งเป็น 5 มิติ ตามกรอบมาตรฐานการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ดังนี้

1. ทักษะการรู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็น โดยองค์กรภาครัฐควรส่งเสริมทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบันมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน ต้องส่งเสริมการเรียนรู้ให้บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการใช้และการซ่อมบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์เบื้องต้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พชรินทร์ คณิตขจรกูร (2560) ที่พบว่า เทคโนโลยีมีความจำเป็นในการเรียนรู้และต้องก้าวให้ทันต่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ต้องสามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัย ในขณะที่เดียวกันองค์กรก็ต้องพัฒนาระบบเทคโนโลยีของหน่วยงานให้สามารถรองรับการใช้งานเทคโนโลยีสมัยใหม่ด้วย

2. ทักษะการเข้าใจนโยบาย กฎหมาย และมาตรฐาน องค์กรภาครัฐควรส่งเสริมทักษะการเรียนรู้เรื่องแนวปฏิบัติและมารยาทต่าง ๆ ในสังคมดิจิทัล มารยาทการใช้งานอินเทอร์เน็ต กฎความเป็นส่วนตัวจริยธรรมการใช้งานต่าง ๆ และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ในสังคมดิจิทัลปัจจุบันเรียนรู้และเข้าใจการใช้กฎหมายพื้นฐานสำหรับข้าราชการ เพื่อให้สามารถปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติพงศ์ กมลธรรมวงศ์ (2563) ที่ค้นพบว่า พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 นับเป็นกฎหมายใหม่ที่สำคัญซึ่งเพิ่งประกาศใช้ในประเทศไทย ส่งผลให้หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมในการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนและองค์กรเอกชนที่มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายให้ถูกต้อง ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์ของต่างประเทศที่ประสบความสำเร็จมาใช้ในการเตรียมความพร้อมสำหรับประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นการเผยแพร่องค์ความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับกฎหมาย การสร้างการรับรู้ร่วมกันของสังคมไทยทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและประชาชนทั่วไปให้รับทราบถึงข้อกำหนดสำคัญตามกฎหมายที่ต้องปฏิบัติ และการสร้างความตระหนักในความสำคัญของข้อมูลส่วนบุคคลผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ

3. ทักษะการใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา องค์กรภาครัฐควรส่งเสริมการเรียนรู้การพัฒนาและสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปรับปรุง ตลอดจนสามารถยกระดับประสิทธิภาพการทำงาน และคุณภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสมวลี ชยามฤต (2564) ที่ได้ค้นพบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัลขององค์กรภาครัฐและเอกชน ต้องมีความสามารถที่จะเรียนรู้ ประยุกต์ใช้ และอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยการให้ความสำคัญในการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรบุคคล เพื่อให้มีความพร้อมในการรับมือกับยุคดิจิทัลอย่างเหมาะสม

4. ทักษะการใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผนบริหารจัดการและนำองค์กร องค์กรภาครัฐควรส่งเสริมการเรียนรู้ความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนการบริหารภาครัฐในบริบทใหม่ และทัศนคติในการทำงานภาครัฐให้กับบุคลากร ควรจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลเฉพาะของหน่วยงาน เพื่อกระตุ้นการส่งเสริมกระบวนการคิดและสร้างนวัตกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร โดยการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเพื่อก่อให้เกิดคุณค่าต่อการให้บริการประชาชน และเชื่อมโยงสมรรถนะของผลการปฏิบัติงานกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของ

ข้าราชการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงสมร สุทธิวงศ์กุล (2562) ที่ได้ค้นพบว่า การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล หน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ ควรเร่งปรับปรุงโดยจัดให้มีการติดตามและประเมินผลผู้ผ่านการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง โดยเชื่อมโยงกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์วัตร บุญสนองโชคยิ่ง (2563) ที่ได้ค้นพบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลของบุคลากร มีการกำหนดให้การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรเป็นหนึ่งในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะ 4 ปี มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการปรับเปลี่ยนองค์กรไปสู่องค์กรดิจิทัล แจ้งให้บุคลากรทราบถึงวิสัยทัศน์และทิศทางการเปลี่ยนแปลงขององค์กรเพื่อปรับทัศนคติของบุคลากรให้ไปในทิศทางเดียวกัน สนับสนุนส่งเสริมและเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล โดยใช้รูปแบบในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล

5. ทักษะการใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ โดยองค์กรภาครัฐควรกำหนดเป้าหมายและแผนงานการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรภาครัฐดิจิทัลที่มีความชัดเจน และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม สร้างกลยุทธ์เพื่อเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล กำหนดเป้าหมายและแผนงาน สร้างความมีส่วนร่วมและหลักคิด (Mindset) ของบุคลากรในองค์กรเพื่อขับเคลื่อนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล และมีการส่งเสริมบทบาทหน้าที่ของภาวะผู้นำในบริบทการเปลี่ยนแปลงทั้งจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยการพัฒนาบริหารระดับสูงขององค์กรให้เป็นผู้นำด้านดิจิทัลที่สามารถกำหนดนโยบายและทิศทางขององค์กร รวมถึงกระตุ้นและผลักดันให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐรวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับเปลี่ยนเชิงนโยบาย และปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานหรือการให้บริการองค์กรโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌักพัทธ์ฐนัน ศักดิ์เจริญกุล (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล พบว่า ผู้บังคับบัญชาต้องมีมุมมองที่เปิดกว้าง มีวิสัยทัศน์กว้างไกล เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชายื่นข้อเสนอและพร้อมยอมรับความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา

ดังนั้นจากผลการศึกษานี้ทำให้ค้นพบว่า จากการประกาศนโยบายการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital economy) ที่เน้นการผลักดันเมืองอัจฉริยะให้เป็นกลไกที่จะสร้างโอกาสในการขยายตัวของเศรษฐกิจในระดับพื้นที่ให้ดีขึ้นตามแผนการพัฒนาเมืองที่สำคัญตามยุทธศาสตร์ “ไทยแลนด์ 4.0” และจังหวัดฉะเชิงเทราเป็น 1 ใน 3 จังหวัดในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกและได้รับการสนับสนุนให้เป็นจังหวัดนำร่องในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ “Smart City” ส่งผลให้องค์กรภาครัฐทั้งในส่วนราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาค และส่วนราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ต้องมีรูปแบบการบริหารงานที่เชื่อมโยงกันในการขับเคลื่อนการพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์ในส่วนราชการ และต้องมีการปรับตัวตลอดจนมีแนวทางการพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์ที่มีรูปแบบชัดเจนและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมที่สอดคล้องกับแนวคิดของเมืองอัจฉริยะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ การบริหารจัดการเมือง และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเมือง ตลอดจนช่วยยกระดับองค์กรภาครัฐให้เป็นองค์กรแห่งดิจิทัลอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. องค์กรภาครัฐในจังหวัดฉะเชิงเทราควรกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ให้สอดคล้องเชื่อมโยง การพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์ และจัดทำแผนพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของ หน่วยงานโดยเฉพาะเพื่อเป็นกรอบแนวให้บุคลากรปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
2. ควรส่งเสริมการจัดฝึกอบรมและพัฒนา ศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลให้กับทรัพยากรมนุษย์ โดย สำนวความต้องการและความจำเป็นของหลักสูตรฝึกอบรมที่สอดคล้องกับการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานด้าน ดิจิทัลที่แท้จริง และส่งเสริมการนำความรู้และประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์มาใช้ ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรมากที่สุด
3. ควรส่งเสริมการจัดการความรู้ในองค์กรให้เป็นแหล่งสะสมองค์ความรู้ด้านดิจิทัลทั้งจากภายใน องค์กรและภายนอกองค์กร และมีช่องทางในการเผยแพร่กระจายองค์ความรู้ด้านดิจิทัลให้กับทรัพยากร มนุษย์ขององค์กรได้อย่างสะดวก และควรพัฒนาระบบสนับสนุนให้สามารถรองรับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล สมัยใหม่ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ
4. ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกองค์กร เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเพื่อ พัฒนางานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพทักษะด้านอื่น ๆ ของทรัพยากรมนุษย์ให้ครอบคลุม กิจกรรมในงานทรัพยากรมนุษย์ที่จะมีผลกระทบต่อความสำเร็จในงานทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้มีความ ครอบคลุมในทุกมิติและจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีความเที่ยงตรง และแม่นยำมากยิ่งขึ้น
2. ควรขยายขอบเขตการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ องค์กรใน สังเกตรัฐวิสาหกิจ และธุรกิจภาคเอกชน ซึ่งยังเป็นหน่วยงานที่มีช่องว่างอยู่ เพื่อเพิ่มความหลากหลายของกลุ่ม ตัวอย่างให้มีความครอบคลุม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากร มนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัตัญญู กลัปสุวรรณ. (2561). *การบริหารเมืองอัจฉริยะแบบเสมือนจริงร่วมกับความมั่นคงปลอดภัยแห่งชาติ แบบครบวงจรเพื่อนำประเทศก้าวสู่ไทยแลนด์ 4.0*. เอกสารวิจัยส่วนบุคคล. วิทยาลัยป้องกัน ราชอาณาจักร.
- กรมสุขภาพจิต. (2563). *เกณฑ์การจัดแบ่งช่วงอายุ*. สืบค้นจาก <https://www.dmh.go.th/news/view.asp?id=1251>
- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2560). *แผนแม่บทการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ*. สืบค้นจาก <https://goo.gl/F8LLFX>.
- กิตติพงศ์ กมลธรรมวงศ์. (2563). ประสบการณ์ของกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในประเทศสาธารณรัฐ สิงคโปร์: บทเรียนสำหรับประเทศไทย. *วารสารสังคมวิจัยและพัฒนา*, 2(2), 7-29.
- จารุวรรณ ประวันเน. (2563). กระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะ: กรณีศึกษาเทศบาลนคร ขอนแก่น. *Local Administration Journal*, 13(3), 267-284.

- เจนณรงค์ พันธุ์จันทิก. (2562). การพัฒนาเมืองขอนแก่นให้เป็นเมืองอัจฉริยะ: พัฒนาการและความก้าวหน้า. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านการบริหารกิจการสาธารณะยุคดิจิทัล ครั้งที่ 5 วันที่ 1-2 พฤศจิกายน 2562, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชลิตพันธ์ บุญมีสุวรรณ. (2563). นวัตกรรมและการปรับตัวของธุรกิจในยุคดิจิทัล. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 12(2), 236-246.
- ชัยรัตน์ ชามพูนท. (2564). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคการเปลี่ยนแปลงฉับพลันทางดิจิทัล. *วารสาร ศรศาสตร์ปริทรรศน์*, 8(1), 195-208.
- ชิดชนก ชูสุข. (2562). การพัฒนาบุคลากรในสังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ณภัทช์ฐนัน ศักดิ์เจริญกุล. (2562). การเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- ดวงสมร สุทธิวงศ์กุล. (2562). การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย*, 13(1), 197-216.
- เนตรชนก ดวนใหญ่. (2562). การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในศาลอาญายุคดิจิทัล ประจำปี 2562. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง). สืบค้นจาก https://esv-jti.coj.go.th/Thesis/detail/Master's/2563/ma_63_006.pdf
- บุษกร เชี่ยวจินดาภานต์. (2561). เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา. *วารสารศิลปศาสตร์ปริทัศน์*, 13(25), 103-118.
- ประธาน คำจันะ. (2562). การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาต้นแบบเมืองอัจฉริยะ กรณีศึกษาพื้นที่เทศบาลเมืองเมืองแก่นพัฒนา จังหวัดเชียงใหม่. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- พงษ์วัตร บุญสนองโชคยิ่ง. (2563). การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเลขานุการ สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- พัชรินทร์ คณิตขจรกุล. (2560). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานทหารพัฒนาหน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์). สืบค้นจาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5903010352_8089.pdf
- พิชญ์สินี มะโน. (2562). ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงในยุค Digital Disruption ต่อการศึกษา. *วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม*, 18(1), 1-6.
- พิมพ์นิภา บัวแสง. (2560). Digital: Transformation พลิกโฉมธุรกิจด้วยแนวคิดดิจิทัล. *การเงินธนาคาร เกร็ดการเงิน*, ธันวาคม 2560.
- ภัทร พจน์พานิช. (2561). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายใต้นโยบายประเทศไทย 4.0. รายงานการวิจัย. วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- ภาภรณ์ เรืองวิชา. (2563). การพัฒนาเมืองอัจฉริยะ: บทเรียนจากต่างแดนสู่ข้อเสนอแนะต่อประเทศไทย. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 6(4), 165-180.

- รุ่งนภา จันทร์อ่อน. (2562). การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์สู่การเปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัล. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- วัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ. (2563). การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐเพื่อยกระดับความสามารถแข่งขันของประเทศไทย. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 18(1), 15-22.
- สถาบันพัฒนาบุคลากรดิจิทัลภาครัฐ. (2564). กรอบมาตรฐานหลักสูตรทักษะดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ. สืบค้นจาก https://dgsc.dga.or.th/home/about_us
- สมศักดิ์ วานิชยาภรณ์. (2564). การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลกับการทำงานในยุคชีวิตวิถีใหม่ (New Normal). ใน การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 13 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม วันที่ 8-9 กรกฎาคม 2564. สืบค้นจาก https://publication.npru.ac.th/bitstream/123456789/1492/1/npru_237.pdf
- สำนักงานจังหวัดฉะเชิงเทรา. (2561). โครงสร้างการบริหารงานของจังหวัด. สืบค้นจาก http://www.chachoengsao.go.th/ccoprovince/images/file_links/structure_cco.pdf
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. (2563). แผนส่งเสริมการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ. สืบค้นจาก <https://www.depa.or.th/th/smart-city-plan>
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. (2565). แผนแม่บทการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล พ.ศ.2561-2565. สืบค้นจาก <https://www.depa.or.th/th/master-plan-digital-economy/1st-master-plan-for-digital-economy>
- สุนทร ทองกำเหนิด. (2560). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคไทยแลนด์ 4.0. (เอกสารวิจัยส่วนบุคคล), วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก.
- สุพัตรา หมุนอุดม. (2562). การบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับไทยแลนด์ 4.0: กรณีศึกษา กรมการค้าภายใน. *วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์*, 2(1), 34-61.
- โสมวลี ชยามฤต. (2564). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัลขององค์การภาครัฐและเอกชน. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 4(1), 38-50.
- อัศวินท์ ศาสนพิทักษ์. (2564). การสังเคราะห์บทบาทเมืองอัจฉริยะที่มีผลต่อการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม: การสังเคราะห์ห่อหุ้ม. *วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์*, 12(1), 7-28.
- Adapa, S. (2018). Indian Smart Cities and Cleaner Production Initiatives-Integrated Framework and Recommendations. *Journal of Cleaner Production*, 172, 3351-3366.
- EECO. (2562). ฉะเชิงเทรา เมืองใหม่สำหรับการอยู่อาศัยในพื้นที่ EEC. สืบค้นจาก <https://www.baania.com/th/article/>
- Elisa, C., & Paola, N. (2019). Digital Skills and Profile of Each Generation: A Review. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 3(1), 487-496.
- Francesco, Federico, Antonio & Paolo. (2021). Digital Transformation and Innovation Management: A Synthesis of Existing Research and an Agenda for Future Studies. *Journal of Product Innovation Management*, 38(1), 4-20.
- Hatuka, T., & Zur, H. (2019). Who is the “Smart” Resident in the Digital Age? The Varied Profiles of Users and Non-Users in the Contemporary City. *Urban Studies*, 57(6), 1260-1283.
- Martin, C., Evans, J., Karvonen, A., Paskaleva, K., Yang, D., & Linjordet, T. (2019). Smart-Sustainability: A New Urban Fix?. *Sustainable Cities and Society*, 45, 640-648.

- Meijer, A., Bolivar, & M. P. R. (2015). Governing the Smart City: A Review of the Literature on Smart Urban Governance. *International Review of Administrative Sciences*, 82(2), 392-408.
- Michalec, A. O., Hayes, E., & Longhurst, J. (2019). Building Smart Cities, the Just Way, A Critical Review of “Smart” and “Just” Initiatives in Bristol, UK. *Sustainable Cities and Society*, 47, 1-8.
- Parenti, Noori, & Janssen. (2022). A Smart Governance diffusion model for blockchain as an anti-corruption tool in Smart Cities, 1(1), 71-92.
- Promsri, C. (2019). Developing Model of Digital Leadership for a Successful Digital Transformation. *International Journal of Business Management*, 2(8), 1-8 .
- Russell Reynolds Associates. (2019). *Digital Transformation: The Final Chapter*. 1-9.
- Sunil, C., Mortaza, S.B., Tony, B. & Niels, N. (2022). Data governance in smart cities: Challenges and solution directions. *Journal of Smart Cities and Society*, 1(2022), 31-51.
- Tris Academy. (2018). *The Digital Workplace Skills Framework*. Digital work research.
- Yigitcanlar, Tan, & Md Kamruzzaman. (2018). Does Smart City Policy Lead to Sustainability of Cities. *Land Use Policy*, 73(2018), 49-58.

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณ สถาบันวิจัยและพัฒนา และคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ในการสนับสนุนการดำเนินการวิจัย และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

การศึกษาคุณภาพการให้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่ระหว่าง Grabfood กับ LINE MAN

ในสถานการณ์โควิด -19 ของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี

ณัฐพงษ์ สิบบุญเรือง สันจิตา พรมโชติ และ พิมพา หิรัญกิตติ*

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

A STUDY SERVICE QUALITY OF RIDER DELIVERY BETWEEN GRABFOOD AND LINE MAN IN THE SITUATION OF COVID-19 OF PEOPLE IN PATHUM THANI PROVINCE

Nattapong Sibunrueng Sunjitra Poomchot and Pimpa Hirankitti*

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

*Corresponding author E-mail: pimpa_h@rmutt.ac.th

วันที่รับบทความ (Received) 24 กรกฎาคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 4 กันยายน 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 24 กันยายน 2565

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาข้อมูลการใช้บริการ ระดับคุณภาพการให้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่ และความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลการใช้บริการกับระดับคุณภาพการให้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่ Grabfood และ LINE MAN กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการ ไรเดอร์เดลิเวอรี่ Grabfood และ LINE MAN ใช้แบบสอบถาม ใน Google form และเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้การสุ่มตัวอย่าง แบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) สถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และสถิติเชิงทดสอบสมมติฐาน ใช้ ค่าสหสัมพันธ์ของ แบบ Pearson

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ให้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่ส่วนใหญ่เป็นผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ความถี่ในการใช้บริการคือ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ ช่วงเวลา 11.00-13.00 น. มีการใช้บริการมากที่สุด ส่วนเหตุผลของการใช้บริการคือ ไม่สะดวกในการไปซื้อด้วยตนเองและเพื่อประหยัดเวลา ขณะที่ระดับคุณภาพการให้บริการระหว่าง Grabfood และ LINE MAN พบว่า Grabfood มีระดับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้บริการสูงสุด ส่วน LINE MAN คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้บริการมีระดับสูงสุด ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลการใช้บริการกับคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ทั้ง 2 ราย มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง (Grabfood $r=.636$, LINE MAN $r=.615$) อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ ไรเดอร์เดลิเวอรี่ สถานการณ์โควิด – 19

Abstract

The purpose of this research is to study information on service usage. Rider delivery service quality level and the relationship between service usage data and service quality level of rider delivery, Grabfood and LINE MAN. The sample group was the service users of Rider Delivery, Grabfood and LINE MAN who used the questionnaire in the Google Form and collected the questionnaire by themselves. A sample of 400 people was used randomly, multi-stage sampling, descriptive statistics, using frequency, percentage, mean, standard deviation, and hypothesis testing statistic and Pearson's correlation.

The results showed that: the majority of rider delivery users are bachelor's degrees. The frequency of using the service is 2-3 times a week, between 11.00-13.00 hrs. The reason for using the service is It's not easy to go shopping in person and to save time while the service quality level between Grabfood and LINE MAN. It was found that Grabfood had the highest level of service quality in response to users, while LINE MAN was the highest level of trust in users. The correlation between service usage data and service quality found that both cases were at a moderate level (Grabfood $r=.636$, LINE MAN $r=.615$) with a statistically significant level of 0.01.

Keywords: Service quality, Rider delivery, Covid-19 situation

ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ปัจจุบันแม้การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ลดความรุนแรง แต่ยังคงส่งผลกระทบในภาคธุรกิจและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป อีคอมเมิร์ซหรือการซื้อขายออนไลน์ได้รับความนิยมมากขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มของการจัดส่งอาหารซึ่งได้รับความนิยมอย่างมาก (กรุงเทพธุรกิจ, 2565) ถือได้ว่ามีบทบาทสำคัญต่อรูปแบบการใช้ชีวิตของคนในปัจจุบัน ในภาพรวมตลาดโลก บริการส่งอาหารออนไลน์มีมานานแล้วทั้งในฝั่งยุโรปและอเมริกา และขณะนี้ยังคงมีแนวโน้มที่จะเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ แต่อยู่ในรูปแบบของแพลตฟอร์ม “Food Ordering” ที่ลูกค้าสามารถเลือกประเภทอาหาร ค้นหาร้านอาหาร รวมทั้งการเปรียบเทียบราคาและรสชาติอาหาร เมื่อตัดสินใจแล้วระบบจะส่งอาหารไปยังร้านอาหารนั้น ๆ และทางร้านจะเป็นผู้จัดส่งอาหารให้ลูกค้าเอง ข้อดีของแพลตฟอร์มนี้คือ ลูกค้าไม่ต้องเสียค่าบริการเพิ่มเติมนอกเหนือจากบิลค่าอาหาร แต่ร้านอาหารจะต้องมีการจัดการในเรื่องของการขนส่งเอง ส่วนการให้บริการแบบ Food delivery ยังมีสัดส่วนที่น้อยกว่า และค่อนข้างจะแตกต่างจากในเอเชียซึ่งการให้บริการ Food delivery ได้รับความนิยมกว่ามาก (Disruptignite, 2565)

อย่างไรก็ตามแม้ว่า Food delivery จะได้รับความนิยมอย่างมากในการใช้บริการแต่ยังคงมีปัญหาของผู้บริโภคจากการใช้บริการสั่งอาหาร food delivery เช่นกัน จากการรวบรวมของสภาองค์กรผู้บริโภคพบว่าปัญหาของผู้บริโภคจากการสั่งอาหาร food delivery มีดังนี้ (1) ปัญหาเรื่องการบริการของพนักงาน (2) การส่งของล่าช้า (3) การได้รับอาหารไม่ตรงตามที่สั่ง (4) ถูกเรียกเก็บค่าบริการจากร้านอาหารในอัตราที่เพิ่มสูงขึ้น (5) ปัญหาเรื่องความสะอาดและสุขลักษณะ (6) ปัญหาการเพิ่มขึ้นของขยะ และ (7) ปัญหาอื่นๆ (สภาองค์กรของผู้บริโภค, 2565)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการให้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่ ระหว่าง Grabfood กับ LINE MAN เนื่องจาก ทั้งสองรายเป็นผู้ที่ให้บริการครอบคลุมจำนวนจังหวัดใกล้เคียงกัน โดย LINE MAN มีจำนวน และ Grabfood 52 จังหวัด และเมื่อเปรียบเทียบประเภทและชื่อการให้บริการของแพลตฟอร์ม food delivery ในประเทศพบว่า Grabfood และ LINE MAN มีประเภทและชื่อการให้บริการที่ใกล้เคียงกันมาก (SCBEIC, 2021, น. 11) คือมี food delivery, e-wallet และการเงิน, ซื้อสินค้า on-demand, ขนส่งสินค้า on-demand และเรียกรถ/คนขับ เป็นต้น ส่วนการเลือกศึกษาการให้บริการของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี เนื่องจาก สถิติผู้บริโภคช่วงโควิดระบาด ในพื้นที่ควบคุม 6 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพฯ นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร และนครปฐม พบว่า 5 อันดับแรก มีอำเภอเมืองปทุมธานี มียอดใช้บริการเป็นอันดับ 1 และอำเภอคลองหลวงเป็นอันดับที่ 5 (Marketingopps, 2021) จึงได้เลือกเป็นกลุ่มเป้าหมาย โดยทำการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ กลุ่มธุรกิจไรเดอร์เดลิเวอรี่ ในสถานการณ์โควิด-19 ให้สอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้บริการมากที่สุด

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้า โดยการวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย ได้แก่ ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความสามารถตอบสนอง (Responsiveness) ความแน่นอน (Assurance) ความเข้าใจลูกค้า (Empathy) และลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangible) (Parasuraman, et al., 1991)

แนวคิด Delivery

Delivery (เดลิเวอรี่) คือ การจัดส่งสินค้าตามที่อยู่ของลูกค้าและเป็นไปตามเงื่อนไขของบริษัท ผู้ผลิตสินค้าหรือผู้จำหน่ายสินค้าได้จัดตั้งเงื่อนไขขึ้น โดยทั้ง 2 ฝ่ายจะต้องตกลงยินยอมกันภายใต้เงื่อนไข เมื่อลูกค้ายินยอมรับเงื่อนไขของบริษัท บริษัทก็จะทำการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าถึงที่อยู่ตามที่ลูกค้าได้ระบุไว้ โดยมีค่าใช้จ่ายในการจัดส่งสินค้าเพิ่มเติม ขึ้นอยู่กับสถานที่ประกอบการต่าง ๆ ว่าจะคิดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งอย่างไร

ธุรกิจ Food Delivery เป็นแนวคิดใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีในการสร้าง Platform และสร้างระบบการบริการแบบเครือข่ายที่มีแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์เป็นตัวกลาง โดยที่เข้ามาตอบ โจทย์ในการส่งอาหารให้กับผู้บริโภคลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและคิดค่าบริการตามอัตราที่กำหนดทำให้ร้านอาหารไม่ต้องจัดการส่งอาหารด้วยตนเอง และผู้บริโภคได้รับความสะดวกและเสียค่าใช้จ่ายไม่ต่างมากนักหากเปรียบเทียบการซื้อผ่านช่องทางดั้งเดิม (Mindphp, 2565; Disruptignite, 2565)

บริษัท Grabfood หรือ แกร็บ (Grab) คือ แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือที่ให้บริการเรียกรถแท็กซี่รถยนต์ส่วนบุคคล และรถมอเตอร์ไซด์ ทั้งในส่วนของการมอเตอร์ไซด์รับจ้าง และการขนส่งสิ่งของหรือเอกสาร เปิดตัวเมื่อ 5 ปีที่แล้ว โดยนักศึกษาชาวมาเลเซีย 2 คนจุดเริ่มต้นของ Grab นั้น ถูกก่อตั้งขึ้นโดย แอนโทนี ตัน และ โฮย หลิง ตัน โดยทั้งคู่เป็นเพื่อนร่วมชั้นกันที่ Harvard Business School ในปี 2013 Grab เปิดตัวในฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และประเทศไทย Grab ได้ปรับรูปแบบการให้บริการเป็น ‘ซูเปอร์แอปฯ’ สำหรับทุกวันของผู้บริโภค (Everyday Wpp) รายแรกในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ด้วยจุดเด่นของเทคโนโลยี APIs (Application Programming Interface) ที่เปิดทางให้พันธมิตรทางธุรกิจสามารถเชื่อมต่อการทำงานระหว่าง Grab และบริการของพาร์ทเนอร์ (Grabg, 2565; Grabข, 2565)

ไลน์แมน (LINE MAN) เป็นแอปพลิเคชันที่ใช้งานง่ายและสะดวกตลอด 24 ชั่วโมง LINE เริ่มโครงการ LINE MAN มาตั้งแต่วันที่ 21 เมษายนปี 2016 ออกแบบมาให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้บริโภคในประเทศโดยเฉพาะ โดยมีบริการจัดส่งของด้วยความรวดเร็วกับบริการส่งอาหารผ่านแอปสั่งซื้ออาหารที่มีร้านค้าร่วมรายการกว่า 100,000 แห่ง นอกจากนี้ยังมีการสั่งซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-11 ซึ่งผู้ใช้งานส่วนใหญ่เชื่อมต่อผ่านระบบ LINE MAN เป็นบริษัทขนส่งที่ประสบความสำเร็จอย่างมากช่วงหลายปีที่ผ่านมา ด้วยยอดผู้ใช้งาน 1 ล้านคนต่อเดือน ซึ่งเทียบกับอัตราการเติบโตมากถึง 489% จากปี 2560 โดยตั้งเป้าว่าจะเป็นบริษัทขนส่งที่ครบวงจร สามารถอำนวยความสะดวกให้คนไทยได้ในทุกด้าน ด้วยบริการขั้นพื้นฐาน 5 อย่างของ LINE MAN (LINE MAN, 2565)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุสิทธิ์พรณ แสนพันธ์และลีลา เตีย่งสูงเนิน (2561) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการฟู้ดเดลิเวอรี่ด้วย Mobile Application ของผู้บริโภคในเขตนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 วิเคราะห์ข้อมูลโดย สถิติT-test, F-testผลการวิจัยพบว่า Application ที่เลือกใช้บริการ มากที่สุดคือ Food panda รองลงมาคือ LINE

MAN เหตุผลที่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือความรวดเร็วในการจัดส่งประเภทอาหารที่ผู้ให้บริการนิยมเลือกซื้อเป็นอาหารแบบ Street food ส่วนมากตัดสินใจซื้อด้วยตนเอง

พิมพ์พมผกา บุญนาพิริชต์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Food Delivery ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Food Delivery ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการและสภาพสินค้า ปัจจัยด้านช่องทางในการชำระเงิน และปัจจัยด้านภาพลักษณ์และพาร์ทเนอร์ร้านอาหาร ตามลำดับ ในส่วนของลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Food delivery ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ รายได้ต่อเดือน และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ณัฐรจา พงศ์สุพัฒน์ (2561) ได้ศึกษาตลาดแอปพลิเคชันอาหารและพฤติกรรมผู้บริโภคต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันอาหาร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลทางบวกต่อทัศนคติและความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันอาหารที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือความสามารถในการใช้งาน (Usability) รองลงมา คือ ราคา (Price) โดยความสามารถในการใช้งาน (Usability) และราคา (Price) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ยังพบว่า บุคลิกภาพการรับรู้ความเสี่ยงและการแสวงหาความหลากหลายของผู้เคยใช้แอปพลิเคชันอาหารที่มีความหลากหลายสูงและมีความแน่นอนต่ำรับรู้ความเสี่ยงต่ำกว่ากลุ่มคนที่ใช้แอปพลิเคชันอาหารที่มีความหลากหลายต่ำละมีความแน่นอนสูง และกลุ่มคนที่ใช้แอปพลิเคชันอาหารที่มีความหลากหลายสูงและมีความแน่นอนต่ำมักแสวงหาความหลากหลายสูงกว่ากลุ่มคนที่ใช้แอปพลิเคชันอาหารที่มีความหลากหลายต่ำและมีความแน่นอนสูง

ระวีวรรณ เวียงตา (2560) ได้ศึกษาการรับรู้คุณค่าผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจในการส่งเสริมการขาย และค่านิยมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน Grab ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจในการส่งเสริมการขาย ค่านิยมและการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Grabfood อยู่ในระดับมาก และการรับรู้คุณค่าผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจในการส่งเสริมการขาย ค่านิยมก็ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน Grab

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาข้อมูลการใช้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่ ของ Grabfood และ LINE MAN ในสถานการณ์โควิด-19
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่ ของ Grabfood และ LINE MAN ในสถานการณ์ โควิด-19
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลการใช้บริการกับคุณภาพการให้บริการ ของไรเดอร์เดลิเวอรี่ Grabfood และ LINE MAN ในสถานการณ์โควิด-19

สมมติฐาน

ข้อมูลการให้บริการของไรเดอร์เดลิเวอรีมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของไรเดอร์เดลิเวอรี

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร ขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากร เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรผู้ใช้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี ระหว่าง Grabfood กับ LINE MAN ของผู้บริโภค จังหวัดปทุมธานี ดังนั้นจึงอาศัยการคำนวณขนาดตัวอย่าง จากสูตรไม่ทราบจำนวนประชากร (พินพา หิรัญกิตติ, 2556: 111) ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 ตัวอย่าง มีสำรองเพื่อการสูญเสียความคลาดเคลื่อน 15 ตัวอย่าง ได้เท่ากับ 400 ตัวอย่างคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ } n &= \text{ขนาดตัวอย่าง} \\ n &= \frac{Z^2 pq}{e^2} \\ n &= \frac{(1.96)^2 (.5)(1-.5)}{(0.05)^2} = 384.1 \\ n &= 385 \text{ คน} \end{aligned}$$

Z = ค่าปกติมาตรฐานที่ได้จากตารางแจกแจงแบบปกติมาตรฐาน (Z score) ขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่นที่นักวิจัยกำหนดไว้คือ 95% นั่นคือ ความคลาดเคลื่อน

P = สัดส่วนของประชากรหรือความน่าจะเป็นของประชากรที่สนใจศึกษา

q = สัดส่วนของประชากรที่ไม่ได้สนใจศึกษา = $1 - p$

e = ระดับของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น (ความคลาดเคลื่อนที่ต้องการ) = $5\% = 0.05$

การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

ขั้นที่ 1 สุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลากแบบไม่ใส่คืน (Without Replacement) โดยใช้สัดส่วน 60 % ของทั้ง 7 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองปทุมธานี อำเภอลองหลวง อำเภอธัญบุรี อำเภอหนองเสือ อำเภอลาดหลุมแก้ว อำเภอลำลูกกา และอำเภอสามโคก ได้เท่ากับ 4 อำเภอ ได้แก่ หนองเสือ คลองหลวง ลำลูกกา และธัญบุรี

ขั้นที่ 2 สุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างแต่ละอำเภอเท่า ๆ กัน อำเภอละ 100 คน รวม จำนวน 400 คน

ขั้นที่ 3 การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกเก็บกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี Grabfood กับ LINE MAN เท่านั้น

การสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม

นำแบบสอบถามตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อประเมินค่าความตรงเชิงเนื้อหาด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence--IOC)

จากนั้นนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มที่มีความคล้อยคลึงกับประชากรที่ศึกษาคือ ผู้ใช้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่ Grabfood และ LINE MAN ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 30 ชุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการให้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่ ค่าความเชื่อมั่น .856

- เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่ เป็นมาตราวัดแบบ Interval Scale
- ประเภทอาหารที่ท่านสั่งบ่อยที่สุด เป็นมาตราวัดแบบ Interval Scale
- บุคคลที่มีส่วนรวมในการตัดสินใจการเลือกใช้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่ เป็นมาตราวัดแบบ Interval

Scale

ส่วนที่ 3 คุณภาพในการให้บริการ ค่าความเชื่อมั่น .960

- ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เป็นมาตราวัดแบบ Interval Scale
- ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ เป็นมาตราวัดแบบ Interval Scale
- ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ เป็นมาตราวัดแบบ Interval Scale
- ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ เป็นมาตราวัดแบบ Interval Scale
- ด้านการรู้จักและการเข้าใจ เป็นมาตราวัดแบบ Interval Scale

การรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ให้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่ Grabfood กับ LINE MAN จังหวัดปทุมธานี โดยตรงและเก็บข้อมูลทางออนไลน์จาก Google Form

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติพรรณนา ค่าร้อยละ, ใช้ค่าเฉลี่ย, ใช้ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ขอบเขตการวิจัย

1. เนื้อหาการวิจัย ศึกษาคุณภาพการให้บริการและข้อมูลการใช้บริการ ไรเดอร์เดลิเวอรี่ ระหว่าง Grabfood กับ LINE MAN ในสถานการณ์โควิด 19
2. ประชากร ผู้ใช้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่ ระหว่าง Grabfood กับ LINE MAN ในจังหวัดปทุมธานี
3. พื้นที่การทำการวิจัย เก็บกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่ ระหว่าง Grabfood กับ LINE MAN ในจังหวัดปทุมธานี
4. ระยะเวลาการทำการวิจัย 4 เดือน (สิงหาคม 2564 – พฤศจิกายน 2564)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่ Grabfood และ LINE MAN

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	178	44.5
หญิง	222	55.5
รวม	400	100
ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	46	11.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	14	3.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	37	9.3
อนุปริญญา/ปวส.	72	18.0
ปริญญาตรี	185	46.2
สูงกว่าปริญญาตรี	46	11.5
รวม	400	100
อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	180	45.0
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	87	21.7
ธุรกิจส่วนตัว	86	21.5
รับจ้างทั่วไป	47	11.8
รวม	400	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	173	43.3
10,001 – 20,000 บาท	184	46.0
20,001 – 30,000 บาท	41	10.2
มากกว่า 30,001 บาท	2	0.5
รวม	400	100
ความถี่ในการใช้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	95	23.8
4-5 ครั้ง/สัปดาห์	67	16.7
2-3 ครั้ง/สัปดาห์	162	40.5
1 ครั้ง/สัปดาห์	36	9.0
นาน ๆ ครั้ง	40	10.0

รวม	400	100.0
ช่วงเวลาในการใช้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
9.00-11.00 น.	36	9.0
11.01-13.00 น.	168	42.0
13.01-16.00 น.	117	29.2
16.01-20.00 น.	79	19.8
รวม	400	100.0
ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่โดน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เฉลี่ยครั้งละเท่าไร		
น้อยกว่า 150 บาท	71	17.7
151 – 300 บาท	212	53.0
301 – 500 บาท	101	25.3
มากกว่า 500 บาท	16	4.0
รวม	400	100.0
วิธีการชำระเงินในการใช้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชำระเงินสด	192	48.0
ชำระผ่านบัตรเครดิต/เดบิต	156	39.0
ชำระผ่าน Grab Pay Wallet	35	8.7
ชำระผ่าน Rabbit Line Pay	17	4.3
รวม	400	100.0

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 เป็นเพศชายจำนวน 178 คิดเป็นร้อยละ 44.5 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 ตามด้วย ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษาจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาทจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาทจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0

สำหรับความถี่ในการใช้บริการ ทุกวัน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 4-5 ครั้ง/สัปดาห์จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 โดยส่วนใหญ่มีความถี่ 3-2 ครั้ง/สัปดาห์ รองลงมาทุกวัน และ 5-4 ครั้ง/สัปดาห์ ช่วงเวลาในการใช้บริการ 11.01-13.00 น.จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 เวลา 13.01-16.00 น. จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 ส่วนค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแต่ละครั้ง ครั้งละ 151 – 300 บาท จำนวน 212

คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 ครั้งละ 301 – 500 บาท จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 วิธีชำระเงินเป็น ชำระเงินสดจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 ชำระผ่านบัตรเครดิต/เดบิตจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0

ตารางที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการของไรเดอร์เดลิเวอรี่

คุณภาพการให้บริการ ไรเดอร์เดลิเวอรี่	ผู้ให้บริการ	ระดับความสำคัญ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	Grabfood	4.53 (2)	.681	มากที่สุด
	LINEMAN	4.38 (8)	.654	มากที่สุด
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	Grabfood	4.51 (4)	.692	มากที่สุด
	LINEMAN	4.40 (6)	.651	มากที่สุด
ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	Grabfood	4.54 (1)	.671	มากที่สุด
	LINEMAN	4.39 (7)	.680	มากที่สุด
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	Grabfood	4.53 (2)	.678	มากที่สุด
	LINEMAN	4.41 (5)	.674	มากที่สุด
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	Grabfood	4.52 (3)	.677	มากที่สุด
	LINEMAN	4.40 (6)	.668	มากที่สุด

จาก ตาราง 2 ระดับคุณภาพการให้บริการของ ไรเดอร์เดลิเวอรี่ Grabfood มีระดับมากที่สุดใน 4 อันดับแรกคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.54 อยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ที่ระดับ 4.53 ส่วน LINE MAN ระดับคุณภาพการให้บริการสูงสุด อยู่ในอันดับที่ 5 คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.41 รองลงมาคือด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.40 เท่ากัน

จากตาราง 4 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลการใช้บริการกับคุณภาพการให้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่ ของ LINEMAN มีความสัมพันธ์กันทุกด้าน โดยข้อมูลการใช้บริการ ด้านเหตุผลในเลือกใช้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการในเชิงบวกสูงที่สุด

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

กลุ่มผู้ใช้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่เป็นผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือกลุ่ม อนุปริญญาหรือปวส. อาชีพนักศึกษาจำนวนมากที่สุดรองลงมาคืออาชีพธุรกิจส่วนตัวข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ ดังนั้นกลุ่มผู้ใช้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่จึงเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวเทคโนโลยีและการสื่อสาร นอกจากนี้เป็นผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 และรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท จำนวนเกินครึ่งของผู้ใช้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่ทั้งหมด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมีรายได้สูงแต่ต้องสามารถใช้เทคโนโลยีได้ ความถี่ที่ผู้ใช้บริการมากที่สุดคือ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ ช่วงเวลา 11:00 น - 13:00 น มีผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุด ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่มีจำนวนผู้ใช้บริการมากที่สุด 151 - 300 บาท สอดคล้องกับการศึกษาของ ศรานนท์ โดบุญมา และณัฐวัฒน์ กุณาหลาย, (2562) การสั่งอาหารเพื่อครอบครัวใช้เงินในการสั่งซื้อครั้งละ 100-300 บาท โดยชำระเป็นเงินสดมากที่สุดรองลงมาคือการชำระด้วยบัตรเครดิตหรือเครดิต สำหรับการชำระผ่าน application ของผู้ให้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่นั้นยังมีจำนวนไม่มากนัก จึงเป็นช่องว่างที่ผู้ให้บริการต้องปรับปรุง หรือสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใช้บริการมีการใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชันของผู้ให้บริการมากขึ้น

สำหรับคุณภาพการให้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่ระหว่าง Grabfood และ LINE MAN พบว่า มี 2 ประเด็นที่แตกต่างกันคือ หนึ่ง Grabfood มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงกว่า LINE MAN ในทุกด้าน โดยคุณภาพบริการของ Grabfood ที่มีระดับสูงสุดคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ต่อมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการมีระดับคุณภาพเท่ากัน ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าเป็นลำดับถัดมา ส่วนความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้มีระดับคุณภาพการให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย ส่วน LINE MAN ระดับคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการมีระดับสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ามีระดับคุณภาพการให้บริการเท่ากัน ลำดับถัดมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีระดับคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ประเด็นที่สองคือ Grabfood พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงสุดส่วน LINE MAN พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการมีระดับสูงที่สุด ซึ่งอาจเกิดจากการที่ Grabfood เป็นผู้ดำเนินธุรกิจ food delivery ก่อนที่ LINE MAN จะเริ่มดำเนินธุรกิจนี้ ขณะเดียวกัน LINE MAN ได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการสูงสุด เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะมีการใช้แอปพลิเคชัน LINE เพื่อใช้งานในการสื่อสารมาก่อน หลังจากนั้นจึงเริ่มใช้งานในการสั่งสินค้าหรือ food delivery จึงเกิดความเคยชินเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจกับ LINE MAN มากกว่า ผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับการวิจัยของณัฐรญา พงศ์สุพัฒน์ (2561) ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่ส่งผล

ทางบวกต่อทัศนคติและความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันอาหารที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือความสามารถในการใช้งาน (Usability)

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลการใช้บริการกับคุณภาพการให้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่ของ Grabfood และ LINE MAN พบว่า ข้อมูลการใช้บริการกับคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการทั้ง 2 อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อกัน โดย Grabfood พบว่า ด้านเหตุผลในการเลือกใช้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่สัมพันธ์กับด้านผู้กระทำการให้บริการมากที่สุด และ LINE MAN ด้านเหตุผลในการเลือกใช้บริการสัมพันธ์กับด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ยของเหตุผลในการเลือกใช้บริการ ลำดับแรก คือ ความไม่สะดวกในการไปซื้อด้วยตัวเอง รองลงมาคือ เพื่อประหยัดเวลาในการเดินทาง ลำดับถัดมาคือการมีโปรโมชั่นในการให้บริการที่น่าสนใจและลำดับสุดท้ายคือเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด 19 ซึ่งจากผลการวิจัยจะพบว่า ผู้ใช้บริการของไรเดอร์ทั้ง 2 รายคำนึงถึงความสะดวกและการประหยัดเวลามากกว่าการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 สอดคล้องกับการวิจัยของ พิมพ์พมผกา บุญธนาพิรัชต์ (2560) และ ชูลีพรรณ แสนพันธ์และลีลา เตียงสูงเนิน (2561) ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการจัดส่ง มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ให้บริการ

1. ผู้ให้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่ควรปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น เช่น ความสุภาพในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่พร้อมสำหรับการให้บริการ
2. ผู้ให้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่ควรมุ่งไปที่กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มผู้ใช้เทคโนโลยีหรือผู้ใช้แอปพลิเคชันต่างๆ ในโทรศัพท์มือถือ
3. ผู้ให้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่ควรปรับแอปพลิเคชันให้ง่ายต่อการใช้งานเพื่อให้ลูกค้ากลุ่มที่ยังไม่มีทักษะการใช้เทคโนโลยีขั้นสูงสามารถเข้ามาใช้งานได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการขยายขอบเขตงานวิจัยให้กว้างขึ้น โดยการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างไปยังจังหวัดและภูมิภาคอื่น ๆ เพื่อให้ครอบคลุมประชากรผู้ใช้บริการไรเดอร์เดลิเวอรี่ในสถานการณ์โควิด-19 ได้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรุงเทพมหานคร. (2565). *e-commerce พุ่งรับ work from home โควิดดันไทยชอปปออนไลน์ติดอันดับโลก*.

สืบค้นจาก bangkokbiznews.com/tech/932692.

ชูลีพรรณ แสนพันธ์ และ ลีลา เตียงสูงเนิน. (2561). *ได้ศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการฟู้ดเดลิเวอรี่ด้วย Mobile Application ของผู้บริโภคในเขตนนทบุรี (ออนไลน์)*. สืบค้นจาก <https://grad.dpu.ac.th/upload/content/files/Year8-2/8213.pdf>.

- ณัฐรุจา พงศ์สุพัฒน์. (2561). ตลาดแอปพลิเคชันอาหารและพฤติกรรมผู้บริโภคต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันอาหาร (ออนไลน์) สืบค้นจาก : <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/scaj/article/view/250503>
- พิมพ์ หิรัญกิตติ. (2556). การวิจัยการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: Diamond In Business World.
- พิมพ์มณฑา บุญธนาพิรัชต์. (2560). ตลาดแอปพลิเคชันอาหารและพฤติกรรมผู้บริโภคต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันอาหาร. สืบค้นจาก : <https://grad.dpu.ac.th/upload/content/files/Year8-2/8213.pdf>.
- ระวีวรรณ เวียงตา. (2560). การรับรู้คุณค่าผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจในการส่งเสริมการขายและค่านิยมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน Grab. สืบค้นจาก <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/3666>
- ศรานนท์ โตบุญมา และณัฐวัฒน์ ภูมหล่าย. (2562). พฤติกรรมการใช้บริการ food delivery. (วิทยานิพนธ์ศิลปวิทยามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- สภาองค์กรของผู้บริโภค. (2565). ปัญหาของผู้บริโภคจากการใช้บริการสั่งอาหาร Food Delivery. สืบค้นจาก <https://www.tcc.or.th/appeal/%E0%B8%9B%E0%B8%B1%E0%B8%8D%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%9C%E0%B8%B9%E0%B9%89%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B9%82%E0%B8%A0%E0%B8%84%E0%B8%88%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%81%E0%B8%B2/>.
- SCBEIC. (2021). อินไซด์ธุรกิจ Food delivery : เดินหน้าขยายตลาดพร้อมบริการที่หลากหลาย. สืบค้นจาก https://www.scbeic.com/th/detail/file/product/7906/g3uws6soy7/EIC_Note_Food-delivery_20211102.pdf
- Disruptignite. (2565). Delivery 4.0 เมื่อบริการจัดส่งเข้ามามีบทบาทสำคัญกับธุรกิจอาหาร. สืบค้นจาก <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:FGQQqNDXgxQJ:https://www.disruptignite.com/blog/delivery-impact-on-food-service&cd=1&hl=th&ct=clnk&gl=th>
- Grab. (2565). Grab. สืบค้นจาก <https://www.grab.com/th/>
- Grab. (2565). Grab cooperate profile. สืบค้นจาก <https://www.grab.com/sg/wp-content/uploads/media/docs/Grab-Corporate-Profile-ENG.pdf?ver=20180403>
- LINE MAN . (2565). LINE MAN. สืบค้นจาก <https://business.wongnai.com/restaurant-management-system/>
- Kotler, P. (2000). *Marketing management: Analyzing consumer marketing and Buyer behavior (The Millennium)*. New Jersey: Prentice Hall.

Marketingoops. (2021). เผยอินไซด์ Food delivery ช่วงโควิดระลอก 3 ‘ใครคือลูกค้าหลัก-เมนูไหนฮิต-ช่วงใดขายดีที่สุด’ และ ‘ร้านอาหารควรปรับตัวอย่างไร’. สืบค้นจาก

<https://www.marketingoops.com/news/insight-food-delivery-covid-19/>

Mindphp. (2565). ความหมายของ Delivery. (2565). สืบค้นจาก <https://www.mindphp.com/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1/194-e-commerce/%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%A3%E0%B8%B9%E0%B9%89%E0%B8%98%E0%B8%B8%E0%B8%A3%E0%B8%81%E0%B8%B4%E0%B8%88/3540-delivery-E0%B8%94%E0%B8%B4%E0%B8%A5%E0%B8%B4%E0%B8%9F%E0%B9%80%E0%B8%A7%E0%B8%AD%E0%B8%A3%E0%B9%8C%E0%B8%A5%E0%B8%B5%E0%B9%88-%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%AD%E0%B8%B0%E0%B9%84%E0%B8%A3.html> /

Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A., (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450

การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชาหลักสูตรและวิทยาการการจัดการ
การเรียนรู้ด้วยวิธีการเรียนรู้แบบเชิงรุกสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี
สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

สุดใจ เขียนภักดี* เกียรติวัฒน์ วัชฎากาญจน์ เทพนคร ทาคง วัยวุฒิ พรหมจีน และศิริวัฒน์ ฉัตรเมธี

อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

THE ACHIEVEMENTS DEVELOPMENT FOR CURRICULUM AND LEARNING
MANAGEMENT SCIENCE USING THE ACTIVE LEARNING METHODS FOR
UNDERGRADUATES OF SUVARNABHUMI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

Sudjai Kianpakdee* Kiattiwat Watchayakarn Tepnakorn Takong Vaiyavut Promcheen

and Siriwat Chaimatee

Lecture of Faculty of Educational and Liberal Arts, Suvarnabhumi Institute of Technology

*Corresponding author E-mail: moosudjai@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 23 สิงหาคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 8 พฤศจิกายน 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 17 ธันวาคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) การจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชาหลักสูตรและวิทยาการการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีการเรียนรู้แบบเชิงรุกสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ 2) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังเรียนวิชาหลักสูตรและวิทยาการการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีการเรียนรู้แบบเชิงรุก สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี 3) ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการเรียนรายวิชาหลักสูตรและวิทยาการการจัดการเรียนรู้ ด้วยวิธีการเรียนรู้แบบเชิงรุก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ จำนวน 30 คน ซึ่งได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) แผนการจัดการเรียนรู้ รายวิชาหลักสูตรและวิทยาการการจัดการเรียนรู้ 2) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียน ซึ่งเป็นแบบเลือกตอบชนิด 4 ตัวเลือก จำนวน 30 ข้อ ที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85 และ 3) แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาหลักสูตรและวิทยาการการจัดการเรียนรู้ ด้วยวิธีการเรียนรู้แบบเชิงรุก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ(%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการทดสอบค่าที (t-test)

ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ รายวิชาหลักสูตรและวิทยาการการจัดการเรียนรู้ ด้วยวิธีการเรียนรู้แบบเชิงรุก มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.66; S.D. = 0.46) 2) ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 13.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 69 และหลังการเรียนมีค่าเฉลี่ย 18.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ

93 ซึ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ผลการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีการเรียนรู้แบบเชิงรุก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$; S.D.= 0.37)

คำสำคัญ : การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิธีการเรียนรู้แบบเชิงรุก

Abstract

The objectives of this research were to 1) The learning management of achievement development for curriculum and learning management science by using the active learning methods for undergraduate students; 2) Compare academic achievement before and after classes using the active learning methods for undergraduate students; and 3) Study satisfaction with curriculum and learning management science using the active learning methods for undergraduate students. The samples used in this research included 30 undergraduate students which was obtained through purposive sampling. Guidance learning management is combined with proactive learning management: 1) A learning management plan of curriculum and learning management science using the active learning methods for undergraduate students; 2) Pre and post study achievement tests are 30 selective responses with a confidence value of 0.85; and 3). Statistics used to analyze data include percentages, averages, Standard Deviations. (S.D.) and t-test statistics.

The results of the study revealed that 1) Quality of learning management for Curriculum and learning management science by using active learning methods are of the highest quality ($\bar{X} = 4.66$; S.D. = 0.46) ; 2) The comparing student achievement showed that pre-school achievement averaged 13.80 points, representing 69 percent, and after school averaged 18.60 points, representing 93 percent, which was statistically significantly higher than pre-school at .05; and 3) The satisfaction with curriculum and learning management science using active learning methods were at the highest level ($\bar{X} = 4.81$; S.D.= 0.37).

Keywords : The achievements development, Active Learning Methods.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผัน (Disruptive Change) อันเป็นผลมาจากการพลิกผันของเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้โลกมีลักษณะเป็นโลกยุคคุก้า หรือ VUCA World ตลอดจนการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวไม่สามารถคาดการณ์ได้อย่างสิ้นเชิงเหมือนในอดีตที่ผ่านมา จำเป็นอย่างยิ่งที่บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาจะต้องเรียนรู้ปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง และสอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ครูผู้สอนจึงต้องพัฒนาการจัดการเรียนการสอน โดยเฉพาะวิธีการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้นักศึกษาเกิดประโยชน์ต่อการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ (วิจารณ์พานิช, 2555) การจัดการเรียนรู้ เปรียบเสมือนการนำแผนที่เตรียมไว้ไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญที่จะขับเคลื่อนการพัฒนาผู้เรียนให้บรรลุตามจุดหมายของหลักสูตร โดยการจัดการเรียนรู้ในแต่ละรายวิชา แต่ละชั้นปีให้กับผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติหรือฝึกทำจนบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ที่พึงประสงค์ของแต่ละวิชา โดยอาจารย์ผู้สอนต้องส่งเสริมให้มีระบบการเรียนรู้ที่เหมาะสมสอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการพัฒนาให้กับผู้เรียนอย่างมีคุณภาพ

สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ เป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชนภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) เปิดสอนในระดับปริญญาตรี หลักสูตรศึกษาศาสตรและศิลปศาสตรบัณฑิต ประกอบด้วย 3 สาขา ได้แก่ 1) สาขาการศึกษาปฐมวัย 2) สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจระหว่างประเทศ 3) สาขาวิชาภาษาจีนเพื่อธุรกิจ และ ระดับปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ประกอบด้วย 2 สาขา ได้แก่ 1) สาขาวิชาการบริหารการศึกษา 2) สาขาวิชาหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ โดยมุ่งผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม สามารถนำองค์ความรู้ ทักษะ เจตคติ เสริมทักษะด้านการวิจัย โดยจัดการเรียนการสอนที่ทันสมัยตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงและความต้องการโดยใช้หลักการทฤษฎีสมัยใหม่ เน้นการผลิตบัณฑิตให้มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานและมีสมรรถนะในการทำงานเป็นพลเมืองชั้นนำของสังคมและภาคอุตสาหกรรม (แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี, พ.ศ.2563-2567) จากนโยบายดังกล่าว จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่คณาจารย์ผู้สอนทุกท่านต้องมีการพัฒนา การจัดการเรียนรู้ อย่างหลากหลายเพื่อเป็นแรงจูงใจให้ผู้เรียนมีความสนใจและตั้งใจเรียนรู้ และสามารถจัดประสบการณ์ให้กับผู้เรียนเพื่อให้กระบวนการเรียนการสอนดำเนินไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

วิชาหลักสูตรและวิทยาการจัดการเรียนรู้ เป็นวิชาเอกบังคับของการศึกษาศาสตรสาขาการศึกษาปฐมวัย วัตถุประสงค์ในการจัดการเรียนรู้เพื่อให้นักศึกษารู้และเข้าใจ เนื้อหาของวิชาที่สำคัญ ได้แก่ หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน องค์ประกอบของหลักสูตร และการจัดประสบการณ์และกิจกรรมให้สอดคล้องกับหลักสูตร เป็นต้น จากเนื้อหาดังกล่าวจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการพัฒนาวิธีการจัดการเรียนการสอนอย่างหลากหลายเพื่อเป็นแรงจูงใจให้ผู้เรียนมีความสนใจและตั้งใจเรียนรู้ เพื่อส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้น ผู้วิจัยในฐานะอาจารย์ผู้สอนจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับการเรียนรู้ของผู้เรียน ซึ่งในปัจจุบันการสอนโดยส่วนใหญ่มีรูปแบบการสอนแบบออนไลน์ซึ่งเต็มไปด้วยข้อจำกัด ที่ผู้สอนและผู้เรียนขาดปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน และการจัดการเรียนการสอนส่วนใหญ่ ครูผู้สอนจะเป็นฝ่ายบรรยายโดยผู้เรียนไม่พูดคุยโต้ตอบกับผู้สอน หรืออภิปรายกับเพื่อนร่วมชั้นเรียนเหมือนที่เคยทำในชั้นเรียน

ปกติ จึงทำให้ธรรมชาติในการเรียนรู้ผิดไปจากเดิม นักศึกษาขาดสมาธิมีความกระตือรือร้นในการเรียนน้อยลง และมักทำกิจกรรมอื่นในระหว่างที่มีการเรียนการสอน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธาวิ จำเนียร และ กรกฎ จำเนียร (2561) พบว่า การจัดการเรียนการสอนทางไกลในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ยังไม่ประสบผลสำเร็จและมีข้อแก้ไขจำนวนมาก เนื่องจากขาดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูและนักเรียน ส่งผลให้คุณภาพการเรียนการสอนและการส่งเสริมสมรรถนะ พื้นฐานที่สำคัญของผู้เรียนด้อยกว่าการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียน และสอดคล้องกับมนัสนันท์ บุตรสอน (2558) กล่าวว่า ผู้เรียนอาจจะขาดความสนใจในบทเรียน หากเนื้อหาและรูปแบบที่น่า สนองไม่น่าสนใจและอาจทำให้เกิดปัญหาในการพัฒนาความฉลาดทาง อารมณ์ (E.Q.) ในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม เพราะการเรียนแบบออนไลน์นั้น เป็นการเรียนรู้ด้วยตัวเองโดยไม่ได้พบเพื่อนและครูผู้สอน และถ้าครูผู้สอนสอนไปตามรูปแบบปกติยิ่งจะทำให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์อ่อนลง จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะนำกระบวนการจัดการเรียนรู้แบบเชิงรุก มาใช้ในการจัดกิจกรรมการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาหลักสูตรและวิทยาการการจัดการเรียนรู้ เนื่องจากกระบวนการจัดการเรียนรู้แบบเชิงรุก เป็นวิธีการจัดการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม การเรียนรู้แบบใฝ่รู้ การเรียนรู้ด้วยการลงมือปฏิบัติ การเรียนรู้จากประสบการณ์ การจัดประสบการณ์แบบปฏิบัติการ การเรียนรู้แบบกระตือรือร้น การเรียนรู้แบบศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ผู้เรียนมีโอกาสมือปฏิบัติมากกว่าการฟังเพียงอย่างเดียว สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Bonwell & Eison. (1991) ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในชั้นเรียนเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน และผู้เรียนกับผู้เรียน โดยวิธีการจัดการเรียนรู้เชิงรุกที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ที่มีวิธีสอนและใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือ เน้นสร้างความรู้และความเข้าใจ ค้นหาความคิดใหม่ๆ ด้วยตนเองและสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้อื่น

จากสภาพของปัญหาและประเด็นดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาวิธีการจัดการเรียนรู้แบบเชิงรุก มาใช้ในการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชาหลักสูตรและวิทยาการการจัดการเรียนรู้สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ เพื่อการพัฒนาผลสัมฤทธิ์และพัฒนาในการจัดการเรียนการสอนในรายวิชานี้ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียน และผู้เกี่ยวข้องได้นำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชาหลักสูตรและวิทยาการการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีการเรียนรู้แบบเชิงรุกสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังเรียนด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้แบบเชิงรุกสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้พัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชาหลักสูตรและวิทยาการ การจัดการเรียนรู้ ด้วยวิธีการเรียนรู้แบบเชิงรุก สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี โดยใช้วิธีการศึกษาจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดวิธีการจัดการเรียนรู้แบบเชิงรุกของ Baldwin ; & Williams.(1988) ได้เสนอขั้นตอนการ จัดการเรียนรู้แบบเชิงรุก (Active learning) ไว้ 4 ขั้น ดังนี้ 1) ขั้นเตรียมพร้อมเป็นขั้นที่ผู้สอนนำผู้เรียนเข้าสู่เนื้อหา โดยการสร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียนเกิดความกระตือรือร้นในการอยากที่จะเรียนรู้ 2) ขั้นปฏิบัติงานกลุ่ม เป็นขั้นที่ผู้สอนให้ผู้เรียนเข้ากลุ่มย่อย เพื่อทำงานร่วมกัน และ สรุปความคิดเห็นของกลุ่ม อีกทั้งต้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างกลุ่มอื่น ๆ โดยที่ผู้สอนต้องเสริมข้อมูลให้สมบูรณ์ 3) ขั้นประยุกต์ ใช้เป็นขั้นที่ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด หรือทำแบบทดสอบหลังเรียน 4) ขั้นติดตามผล เป็นขั้นที่ให้ผู้เรียนได้ค้นคว้าอิสระเพิ่มเติม และ แนวคิดทฤษฎีของ Bonwell and Eison.(1991) ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในชั้นเรียนเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน และผู้เรียนกับผู้เรียน โดยวิธีการจัดการเรียนรู้เชิงรุกที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ที่มีวิธีสอนและใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือ เน้นสร้างความรู้และความเข้าใจ ค้นหาความคิดใหม่ๆ ด้วยตนเองและสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้อื่น จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชาหลักสูตรและวิทยาการการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีการเรียนรู้แบบเชิงรุก

สมมติฐานการวิจัย

นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการศึกษาปฐมวัย สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีการเรียนรู้แบบเชิงรุก มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการศึกษาปฐมวัย สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ ที่ลงทะเบียนเรียน วิชาหลักสูตรและวิทยาการการจัดการเรียนรู้ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 30 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการศึกษาปฐมวัย สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ จำนวน 30 คน โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง มีคุณสมบัติที่กำหนดดังนี้ เป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน วิชาหลักสูตรและวิทยาการการจัดการเรียนรู้ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 และมีความเต็มใจและให้ความร่วมมือเข้าเรียนและร่วมกิจกรรมไม่น้อยกว่า 80% ของเวลาเรียน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ประกอบด้วย

1. แผนการจัดการเรียนรู้วิชา PET 211 หลักสูตรและวิทยาการการจัดการเรียนรู้ โดยใช้วิธีการจัดการเรียนรู้แบบเชิงรุกที่มีกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นบทบาทและการมีส่วนร่วมของผู้เรียนประกอบด้วยหน่วย การเรียนรู้ จำนวน 10 หน่วย เวลาเรียน 18 สัปดาห์ ได้แก่ 1) ความหมายและความสำคัญของหลักสูตร 2) หลักสูตรแบบต่าง ๆ 3) หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน 4) องค์ประกอบของหลักสูตร 5) การจัดประสบการณ์ และกิจกรรมให้สอดคล้องกับหลักสูตร 6) การใช้หลักสูตรให้เหมาะสมกับสภาพท้องถิ่น 7) การเลือกใช้แหล่ง วิทยาการเสริมหลักสูตร 8) การบริหารหลักสูตร 9) การสร้างและการพัฒนาหลักสูตร 10) การประเมิน หลักสูตร โดยมีองค์ประกอบของแผน ได้แก่ 1) 1. สาระสำคัญ 2. จุดประสงค์การเรียนรู้ 3. สาระการเรียนรู้ 4. กิจกรรมการเรียนรู้ 5. สื่อและแหล่งการเรียนรู้ 6. การวัดและประเมินผล

2. แบบประเมินคุณภาพของแผนการจัดการเรียนรู้รายวิชาหลักสูตรและวิทยาการการจัดการเรียนรู้ ด้วยวิธีการเรียนรู้แบบเชิงรุก ตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหาและกิจกรรมมีความสอดคล้องกับ จุดประสงค์ของการเรียนรู้ จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและการสอน จำนวน 2 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีทางการศึกษา จำนวน 2 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านการ วัดผลและประเมินผลการจัดการเรียนรู้ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตาม แบบของลิเคิร์ท (Likert) จำนวน 10 ข้อ เป็นคำถามชนิดปลายปิด มีเกณฑ์ยอมรับที่ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	หมายถึง	มีความเหมาะสม ระดับ มากที่สุด
3.50-4.49	หมายถึง	มีความเหมาะสม ระดับ มาก
2.50-3.49	หมายถึง	มีความเหมาะสม ระดับ ปานกลาง
1.50-2.49	หมายถึง	มีความเหมาะสม ระดับ น้อย
1.00-1.49	หมายถึง	มีความเหมาะสม ระดับ น้อยที่สุด

2.1.การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของ แบบประเมินคุณภาพ โดยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.87

3. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง กับกระบวนการสร้างแบบทดสอบที่ดี และศึกษาเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการเรียนรู้รายวิชาหลักสูตรและวิทยาการการจัดการเรียนรู้ ด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้แบบเชิงรุก

3.2 ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ วิชาหลักสูตรและวิทยาการการจัดการเรียนรู้ ด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้แบบเชิงรุก จำนวนทั้งหมด 30 ข้อ ลักษณะเป็นปรนัย ชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก เป็นแบบทดสอบวัดความรู้ ความเข้าใจ การนำไปประยุกต์ใช้ และการวิเคราะห์ โดยนำแบบทดสอบเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและการสอน,ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผลจำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาข้อสอบมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้ จากนั้นนำผลการพิจารณาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง เลือกข้อสอบที่มี ค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ถึง 1.00 ผู้วิจัยเลือกแบบทดสอบด้านความรู้ ความเข้าใจ และวิเคราะห์ ที่มีค่าผ่านเกณฑ์ รวมจำนวน 30 ข้อ

3.3 ผู้วิจัยนำผลคะแนนมาวิเคราะห์หาค่าความยากง่าย (P) ค่าอำนาจจำแนก (D) ของ ข้อสอบ คัดเลือกข้อสอบที่มีความยากง่ายตั้งแต่ .20 -.80 ค่าอำนาจตั้งแต่ .20 -1.00 โดยเลือกข้อสอบที่ได้ เกณฑ์ตามมาตรฐานไว้จำนวนทั้งหมด 30 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน คำนวณโดยใช้สูตร KR-20 ของคูเดอร์ ริชาร์ดสัน (Kuder Richardson Reliability) ทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.81 ซึ่งมีคุณภาพอยู่ในระดับดี

4. แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ วิชาหลักสูตรและวิทยาการการจัดการเรียนรู้ ด้วยวิธีการเรียนรู้แบบเชิงรุก ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

4.1 ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีความพึงพอใจ และศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีการจัดการเรียนรู้แบบเชิงรุกเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

4.2 ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้แบบเชิงรุก เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่านตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสม โดยพิจารณาความสอดคล้องรายข้อคำถามโดยเลือกข้อคำถามที่มี ค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ถึง 1.00 ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 10 ข้อ เป็นคำถามชนิดปลายปิด มีเกณฑ์ยอมรับที่ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผลการจัดการเรียนรู้ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 10 ข้อ เป็นคำถามชนิดปลายปิด มีเกณฑ์ยอมรับที่ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
3.50-4.49	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
2.50-3.49	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1.00-1.49	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

4.3 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริง โดยนำไปทดลองกับนักศึกษาที่มีคุณสมบัติเหมือนกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นได้นำผลมาวิเคราะห์ หาค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถาม โดยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.83

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำแผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการจัดการเรียนรู้แบบเชิงรุกที่มีเทคนิคการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือ ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน นำมาชี้แจงจุดประสงค์ในการจัดการเรียนรู้ให้กับนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลอง เป็นกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม (One Group Pretest Posttest Design) จำนวน 30 คน นำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ ทำการทดสอบก่อนเรียน กับนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 30 ข้อ

3. ทำการจัดการเรียนการสอน รายวิชาหลักสูตรและวิทยาการการจัดการเรียนรู้ให้กับนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตามแผนการจัดการเรียนรู้แบบเชิงรุกที่มีเทคนิคการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ

4. เมื่อสิ้นสุดการเรียน ผู้วิจัย ทำการทดสอบหลังเรียน (Post-test) กับนักศึกษากลุ่มเดิม ด้วยแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ ชุดเดิมจำนวนทั้งหมด 30 ข้อ

5. ประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีการเรียนรู้แบบเชิงรุก หลังจากสิ้นสุดการทดลอง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง แบบประเมินได้รับคืน จำนวน 30 ชุดคิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลแล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการประมวลผลข้อมูล โดยใช้สถิติ และวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การประเมินหาคุณภาพของแผนการจัดการเรียนรู้และการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดย โดยใช้ค่าสถิติการหาค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. การวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบทดสอบโดยการหาดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม IOC ค่าความยากง่าย (P) ค่าอำนาจจำแนก (D) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบใช้วิธีการของคูเดอร์-ริชาร์ดสัน KR-20

3. วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)
4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าความแตกต่างแบบทดสอบก่อนและหลังเรียนด้วยค่าทางสถิติ t-test

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชาหลักสูตรและวิทยาการการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีการเรียนรู้แบบเชิงรุกสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ วิชาหลักสูตรและวิทยาการการจัดการเรียนรู้ ด้วยวิธีการเรียนรู้แบบเชิงรุกสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ข้อ	ประเด็นการพิจารณา	ระดับความเหมาะสม		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	การออกแบบการจัดการเรียนรู้สอดคล้องกับจุดประสงค์	4.80	0.40	มากที่สุด
2.	สร้างเสริม ทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ให้กับนักศึกษา	4.80	0.40	มากที่สุด
3.	มุ่งใจให้เกิดการเรียนรู้มากกว่าการเรียนรู้แบบบรรยายปกติ	4.80	0.40	มากที่สุด
4.	ส่งเสริมให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ผู้สอน	4.80	0.40	มากที่สุด
5.	ส่งเสริมให้นักศึกษามีความคิดสร้างสรรค์ และการแสดงออก	4.60	0.49	มากที่สุด
6.	เป็นกิจกรรมการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.50	0.50	มากที่สุด
7.	ฝึกให้นักศึกษามีความคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหากลุ่มร่วมกัน	4.80	0.40	มากที่สุด
8.	ส่งเสริมให้มีความซื่อสัตย์ รับผิดชอบในงานที่มอบหมาย	4.60	0.49	มากที่สุด
9.	สื่อการสอนมีอุปกรณ์ทันสมัยส่งผลต่อการเรียนรู้	4.47	0.56	มาก
10.	รูปแบบการประเมินผลการจัดการเรียนรู้มีความเหมาะสม	4.43	0.62	มาก
ผลเฉลี่ยรวม		4.66	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, S.D.= 0.46) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือการออกแบบการจัดการเรียนรู้สอดคล้องกับจุดประสงค์, สร้างเสริม ทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ให้กับนักศึกษา, มุ่งใจให้เกิดการเรียนรู้มากกว่าการเรียนรู้แบบบรรยายปกติ, ส่งเสริมให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ผู้สอนและฝึกให้นักศึกษามีความคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหากลุ่มร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D.= 0.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของคะแนนทดสอบก่อนและหลังเรียนวิชาหลักสูตรและวิทยาการ
การจัดการเรียนรู้ ด้วยค่าทางสถิติ t-test

การทดสอบ	จำนวน ผู้เรียน	คะแนนเต็ม	คะแนน เฉลี่ย	ร้อยละ	t	p
ก่อนเรียน	30	20.00	13.80	69	-	
					18.463*	0.000
หลังเรียน	30	20.00	18.60	93		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของคะแนนทดสอบก่อนและหลังเรียน ด้วยค่าทางสถิติ t-test พบว่าผลการทดสอบหลังเรียนมีค่าเฉลี่ย 18.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93 สูงกว่าผลการทดสอบก่อนเรียนมีค่าเฉลี่ย 13.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 69 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้แบบเชิงรุกสำหรับ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี

ข้อ	ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	การเตรียมความพร้อมของกิจกรรมการเรียนรู้มีความเหมาะสม	4.87	0.34	มากที่สุด
2.	กิจกรรมการเรียนรู้สอดคล้องกับเนื้อหาและจุดประสงค์	4.87	0.34	มากที่สุด
3.	กิจกรรมการจัดการเรียนรู้ส่งเสริมพัฒนาความรู้และทักษะดีขึ้น	4.90	0.30	มากที่สุด
4.	การจัดกิจกรรมแบบเชิงรุกกระตุ้นให้เกิดกระบวนการกลุ่ม	4.83	0.37	มากที่สุด
5.	ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอนมีความชัดเจน	4.87	0.34	มากที่สุด
6.	ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในชั้นเรียน	4.83	0.37	มากที่สุด
7.	สื่อการสอนมีอุปกรณ์ทันสมัยส่งผลต่อการจัดการเรียนรู้	4.80	0.40	มากที่สุด
8.	ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมมีความเหมาะสม	4.53	0.50	มากที่สุด
9.	สถานที่จัดกิจกรรมการเรียนรู้มีความเหมาะสม	4.73	0.44	มากที่สุด
10.	นำความรู้ที่ได้รับจากกิจกรรมนี้ไปใช้ประโยชน์ได้จริง	4.93	0.25	มากที่สุด
ผลเฉลี่ยรวม		4.81	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีการเรียนรู้แบบเชิงรุก โดยประเมินจากนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน พบว่า มีค่าเฉลี่ย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.81$, S.D.= 0.37) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ นำความรู้ที่ได้รับจากกิจกรรมนี้ไปใช้ประโยชน์ได้จริง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$, S.D.= 0.25)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลวิจัย เรื่อง การพัฒนาการจัดการเรียนรู้ รายวิชาหลักสูตรและวิทยาการการจัดการเรียนรู้ ด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้แบบเชิงรุก สำหรับนักศึกษา ระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ พบว่า

1. คุณภาพของแผนการจัดการเรียนรู้รายวิชาหลักสูตรและวิทยาการการจัดการเรียนรู้ ประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, S.D.= 0.46)
2. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของคะแนนทดสอบก่อนและหลังเรียน ด้วยค่าทางสถิติ t-test พบว่า ผลการทดสอบหลังเรียนมีค่าเฉลี่ย 18.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93 สูงกว่าผลการทดสอบก่อนเรียนมีค่าเฉลี่ย 13.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 69 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05
3. ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ ด้วยวิธีการเรียนรู้แบบเชิงรุก ประเมินจากนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, S.D.= 0.37)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า

1. คุณภาพของแผนการจัดการเรียนรู้รายวิชาหลักสูตรและวิทยาการการจัดการเรียนรู้ ด้วยวิธีการเรียนรู้แบบเชิงรุก ประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, S.D.= 0.46) แสดงให้เห็นว่าการออกแบบการจัดการเรียนรู้สอดคล้องกับจุดประสงค์ ด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้แบบเชิงรุกที่มีวิธีสอนและใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือ สร้างเสริม ทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ให้กับนักศึกษา จูงใจให้เกิดการเรียนรู้มากกว่าการเรียนแบบบรรยายปกติ ส่งเสริมให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ผู้สอนและฝึกให้นักศึกษามีความคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหาในกลุ่มร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด หลังการได้รับการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (Active learning) ดีขึ้นทั้งในด้าน การทำงานเป็นกลุ่มของผู้เรียน การแสดงความคิดเห็น และการแสดงออกเพื่อสะท้อนความคิดเห็นร่วมกัน จากการสังเกตและ ประเมินของผู้สอน ผู้เรียนทุกคนมีความสนใจในการเรียน มีความรับผิดชอบ มีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำงานกลุ่มซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้บ่งชี้ให้เห็นว่า ผู้เรียนมีการพัฒนา ทางการเรียนรู้ไปในทางที่ดีขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแผนการจัดการเรียนรู้ที่สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพ มีการวางแผนการเรียนรู้ที่ดีมีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการเรียนแบบกลุ่มร่วมมือ ทำให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้น สอดคล้องกับ นนทลี พรธาดาวิทย์ (2559) กล่าวว่า ผู้สอนที่ประสิทธิภาพควร พัฒนาทักษะ 3 ด้าน คือ ความรู้เกี่ยวกับการสอน ความเข้าใจในเรื่องที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้และ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และทักษะจาก ผู้สอนไปยังผู้เรียน ผู้สอนควรออกแบบรูปแบบการสอนต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับเนื้อหาที่ผู้เรียนและชั้นเรียน ไม่ใช่เป็นเพียงผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเนื้อหาเท่านั้น แต่ เป็นผู้เชี่ยวชาญทั้งด้านเนื้อหา ส่งเสริมให้ผู้เรียนมี ความเชื่อมั่น และเป็นนักคิดที่ไม่

หยุดนิ่ง เมื่อการ เรียนมีบรรยากาศเชิงรุกย่อมทำให้ผู้เรียนสามารถ จดจำเนื้อหาได้นานและสามารถนำความรู้ไป ประยุกต์ใช้ได้บริบทต่าง ๆ

2. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของคะแนนทดสอบก่อนและหลังเรียน ด้วยค่าทางสถิติ t-test พบว่า ผลการทดสอบหลังเรียนมีค่าเฉลี่ย 18.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93 สูงกว่าผลการทดสอบก่อนเรียนมีค่าเฉลี่ย 13.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 69 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ.05 แสดงให้เห็นว่าผลของการจัดกิจกรรม การเรียนการสอนด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้แบบเชิงรุก นักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถทำข้อสอบได้คะแนนสูงมากกว่าเดิม นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้เรียนมีความสนใจในการเรียน มีความ รับผิดชอบ มีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำงานกลุ่มซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้บ่งชี้ให้เห็นว่า ผู้เรียนมีการพัฒนา ทาง การ เรียนไป ในทางที่ดีขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแผนการจัดการเรียนรู้ที่สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพ มีการวางแผนการ เรียนที่ดี มีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการเรียนแบบกลุ่มร่วมมือ ทำให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาณัญญา ศิริภรธาดา (2553) ที่พบว่า นักศึกษามีพฤติกรรมทางการเรียนก่อน และหลังการทดลองใช้การสอนแบบมีส่วนร่วมดีขึ้น ทั้งนี้เพราะการจัดการเรียนการสอนแบบการเรียนรู้แบบมี ส่วนร่วม (Active Learning) กระตุ้นให้เกิดการเรียนแบบกระบวนการกลุ่ม ซึ่งจะช่วยให้ นักศึกษาแต่ละคน ทราบจุดเด่นจุดด้อยของผู้อื่น และ ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันภายในกลุ่ม มีการกล้าแสดงออกกล้าแสดง ความคิดเห็น วิเคราะห์ รวมถึงมีวางแผน กลั่นกรอง ซึ่งกิจกรรมการจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้ แบบเชิงรุก เป็นการช่วยเหลือให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้มากกว่าการสอนโดยวิธีบรรยายแบบปกติ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รลิตา รักสกุล, สุวรรณ สมบุญสุขโข, และก้องกาญจน์ วชิรพจน์ (2558) ได้ศึกษา เรื่อง สัมฤทธิ์ผลของการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการ โดยใช้ Active learning ของ นักศึกษาในรายวิชา การบริหารจัดการยุคใหม่และภาวะผู้นำมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลการ เปรียบเทียบคะแนนจากการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยวิธีการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการโดย ใช้ Active learning หลังการจัดการเรียนการสอนมีคะแนนจากการทดสอบสูงกว่าก่อนการจัดการ เรียน การ สอน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อวิธีการจัดการเรียนรู้แบบเชิงรุก โดยประเมินจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, S.D.= 0.37 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ นำความรู้ที่ได้รับจากกิจกรรมนี้ไปใช้ประโยชน์ได้จริง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด การเตรียมความพร้อมของกิจกรรมการเรียนรู้มีความเหมาะสม , การจัดกิจกรรมแบบเชิงรุก กระตุ้นให้เกิดกระบวนการกลุ่ม, ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอนมีความชัดเจนส่งเสริมและเปิด โอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในชั้นเรียน เป็นการเรียนที่นักเรียนสร้างความรู้ใหม่โดยผ่านกระบวนการคิดด้วย ตนเอง ผู้เรียนเรียนรู้จากการปฏิบัติ มีความตื่นตัวในกิจกรรมด้านการรู้คิด (Cognitive Activity) และ กระตือรือร้น ในการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ เกิดความเข้าใจ รวมไปถึงการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ได้ด้วยตนเอง สามารถนำความรู้ไปบูรณาการใช้ในการชีวิตประจำวัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เดชดนัย จัวยุม และคณะ (2558) ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง ทักษะการคิดของนักศึกษาในรายวิชา

ทักษะการคิด (Thinking Skills) รหัส วิชา 11-024-112 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 ด้วยการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (Active Learning). พบว่า พฤติกรรมทางการเรียนของนักศึกษาหลังการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมดีขึ้น ทั้งในด้านการทำงานเป็นกลุ่มและมีคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนของนักศึกษา สูงกว่าก่อนเรียน และมีความพึงพอใจต่อการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ผู้เรียนมีความสนใจในการเรียน มีความรับผิดชอบ มีการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำงานกลุ่มเพิ่มขึ้น อาจารย์ผู้สอนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการศึกษา จึงควรนำวิธีการจัดกิจกรรมการจัดการเรียนรู้แบบเชิงรุกครั้งนี้ ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

2. อาจารย์ผู้สอนควรนำผลการประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อวิธีการจัดการเรียนรู้แบบเชิงรุกครั้งนี้ นำไปพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้เรียนต่อไป โดยใช้กิจกรรมที่หลากหลายในการเรียนการสอนเพิ่มขึ้นเพื่อให้นักศึกษามีความกระตือรือร้น และมีความสนใจที่อยากจะร่วมกิจกรรมมากกว่าการสอนแบบบรรยายเพียงอย่างเดียว

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษารูปแบบการประเมินผลที่มีการจัดการเรียนรู้แบบเชิงรุก ของนักศึกษาในสาขาอื่น ๆ เพื่อเป็นการต่อยอดให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาต่อไป

2. ควรมีศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของนักศึกษา ในด้านทักษะต่างๆ เพิ่มขึ้น ได้แก่ ทักษะการเรียนรู้ และนวัตกรรม ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และเจตคติที่ดีต่อการจัดการเรียนการสอนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

นนทลี พรธาดาวิทย์. (2559) *การจัดการเรียนรู้แบบ Active learning*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ทริป

เพ็ล เอ็ดดูเคชั่น,

ญาณัญญา ศิริภักธธาดา. (2553) *การพัฒนาพฤติกรรมกรเรียนและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาในการเรียนวิชา หลักการตลาดโดยการสอบแบบมีส่วนร่วม (Active Learning)*. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

เดชดนัย จุ้ยชุม, เกษรา บ่าวเข้มซ้อย และศิริกัญญา แก่นทอง. (2559). *การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง ทักษะการคิดของนักศึกษาในรายวิชาทักษะการคิด (Thinking Skills) รหัส วิชา 11-024-112 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 ด้วยการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (Active Learning)*. นราธิวาส: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.

- มนัสนันท์ บุตรสอน (2558) การพัฒนาบทเรียนออนไลน์ กลุ่มสาระการงานอาชีพและเทคโนโลยี เรื่อง การใช้โปรแกรมนำเสนอข้อมูล ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร).
- เมธาวี จำเนียร และ กรกฎ จำเนียร. (2561). ประโยชน์ ปัญหา และแนวทางแก้ไขการใช้สื่อออนไลน์ในการเรียนอย่างมีประสิทธิภาพของโรงเรียนในจังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารราชพฤกษ์*, 16 (3), 113-121.
- รสิตา รักสกุล, สุวรรณ สมบุญสุข, และก้องกาญจน์ วชิรพจน์. (2558). สัมฤทธิ์ผลของการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการ โดยใช้ Active Learning ของ นักศึกษาในรายวิชาการบริหารจัดการยุคใหม่และภาวะผู้นำมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. ใน *รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปี 2559 (RSU National Research Conference 2015)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วิจารณ์ พานิช. (2555). *วิธีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ : มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์.
- สถาพร พงษ์พิบูล. (2558). *คุณภาพผู้เรียน เกิดจากกระบวนการเรียนรู้*. สระแก้ว: คณะเทคโนโลยี การเกษตร มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว.
- สำนักงานฝ่ายวางแผนและบริหาร สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ. (2561). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะ 5 ปี พ.ศ.2563-2567*. สมุทรปราการ: สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ
- Baldwin, J., & Williams, H. (1988). *Active learning: A trainer's guide*. England: Basil Blackwell.
- Bonwell & Eison. (1991). *Active Learning: Creating Excitement in the Classroom*. ERIC Digest. Washington D.C. :ERIC Clearinghouse on Higher Education.
- Meyers, C.; & Jones, T. B. (1993). *Promoting Active Learning: Strategies for the College Classroom*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Sherman. S. J.; & Sherman. B. S. (2004). *Science and Science teaching*. Westport: Greenwood Press.

กระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา ให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

มนัสมาน ชูเชิด

วิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา สถาบันการอาชีวศึกษาภาคใต้ 3 สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

PROCESS OF THE LEARNERS' COMPETENCY DEVELOPMENT OF SONGKHLA VOCATIONAL COLLEGE FOR DESIRABLE CHARACTERISTICS

Manascha Chucherd

Songkhla Vocational College, Institute of Vocational Education: Southern Region 3,

Office of the Vocational Education Commission, Thailand

E-mail: sarawut_mye@hotmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 25 กรกฎาคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 30 สิงหาคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 24 กันยายน 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 2) เพื่อสร้างกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 3) เพื่อพัฒนากระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 4) เพื่อดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และ 5) เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเรียนการสอนอาชีวศึกษา จำนวน 21 คน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารจัดการอาชีวศึกษา จำนวน 11 คน ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 4 คน ครูผู้สอนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา จำนวน 88 คน ผู้ปกครอง จำนวน 86 คน และผู้บริหารสถานประกอบการ จำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบวิเคราะห์เอกสาร แบบสนทนากลุ่ม แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถามปลายปิด (แบบมาตราประมาณค่า) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าดัชนีความสอดคล้อง ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1. กระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย 6 ด้าน 2. การสร้างกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 1.00 จำนวน 4 ด้าน และมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.95 จำนวน 1 ด้าน และเท่ากับ 0.91 จำนวน 1 ด้าน 3. การพัฒนากระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 1.00 ทุกด้าน 4. การดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์มีความสอดคล้องกับปฏิทินการดำเนินงานในทุกด้าน มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 1.00 และ 5. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ ผู้บริหาร ครูผู้สอน ผู้ปกครอง และผู้บริหารสถานประกอบการ ที่มีต่อกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษา สงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : สมรรถนะ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้เรียน

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the process of the learners' competency development of Songkhla Vocational College for desirable characteristics 2) to create the process of the learners' competency development of Songkhla Vocational College for desirable characteristics 3) to develop the process of the learners' competency development of Songkhla Vocational College for desirable characteristics. 4) to execute the process of the learners' competency development of Songkhla Vocational College for desirable characteristics and 5) to assess the achievement of the process of the learners' competency development of Songkhla Vocational College for desirable characteristics. Sample of the research were 21 specialists of vocational education instructional, 11 experts of vocational education administration, 4 executives and 88 teachers of Songkhla Vocational College, 86 parents and 40 establishment administrators. The research instruments were documentary analysis form, focus group form, questionnaire, interview form and closed-ended questionnaire (rating scale). The statistics used for analysis were Index of item-Objective Congruence (IOC), percentage, mean and standard deviation.

The research results found that 1. The Process of the learners' competency development of Songkhla Vocational College for desirable characteristics consists of 6 aspects. 2. The creation of process of the learners' competency development of Songkhla Vocational College for desirable characteristics have an Index of item-Objective Congruence (IOC) at 1.00 for 4 aspects, at 0.95 for 1 aspect and at 0.91 for 1 aspect. 3. The development of process of the learners' competency development of Songkhla Vocational College for desirable characteristics have an Index of item-Objective Congruence (IOC) at 1.00 for all aspects. 4. The execution of process of the learners' competency development of Songkhla Vocational College for desirable characteristics have been in accordance with the operations calendar for all aspects and have an Index of item-Objective Congruence (IOC) at 1.00. 5. The satisfaction of stakeholders were executives, teachers, parents and establishment administrators towards the process of the learners' competency development of Songkhla Vocational College for desirable characteristics of the overall was at a high level.

Keywords: Competency, Desirable Characteristics, Learner

ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย

การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างคน สร้างสังคม และสร้างชาติ ซึ่งเป็นกลไกหลักในการพัฒนา กำลังคนให้มีคุณภาพและสามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างเป็นสุข ในขณะเดียวกันกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างของโลกศตวรรษที่ 21 ที่ทั่วโลกต่างต้องเผชิญกับความท้าทายและมุ่งพัฒนาประเทศไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมยุค 4.0 ทำให้การศึกษามีบทบาทสำคัญในการสร้างความ

ได้เปรียบของประเทศเพื่อการแข่งขันและยืนหยัดในเวทีโลกภายใต้ระบบเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นพลวัต (สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) ด้วยเหตุนี้แต่ละประเทศจึงให้ความสำคัญและทุ่มเทกับการพัฒนาการศึกษาให้กับประชาชน ของตนเพื่อเสริมสร้างและพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีศักยภาพและสามารถก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ภูมิภาค และของโลกควบคู่ไปกับการธำรงรักษาอัตลักษณ์ของประเทศ สำหรับประเทศไทยได้ให้ความสำคัญด้านการศึกษาในฐานะกลไกหลักในการพัฒนาประเทศโดยมุ่งจัดการศึกษาให้ทุกคนสามารถเข้าถึงโอกาสและความเสมอภาคในการศึกษาที่มีคุณภาพ รวมไปถึงพัฒนาระบบการบริหารจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ พัฒนากำลังคนให้มีสมรรถนะในการทำงานที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579 ได้วางกรอบเป้าหมายและทิศทางการจัดการศึกษาของประเทศโดยมุ่งจัดการศึกษาให้คนไทยทุกคนสามารถเข้าถึงโอกาสและความเสมอภาคในระบบการศึกษาที่มีคุณภาพ มีมาตรฐานอย่างเท่าเทียม ในขณะเดียวกันระบบการบริหารจัดการศึกษาต้องมีประสิทธิภาพและตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เป็นพลวัต โดยกำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “คนไทยทุกคนได้รับการศึกษาและเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพ ดำรงชีวิตอย่างเป็นสุขสอดคล้องกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและการเปลี่ยนแปลงของโลกศตวรรษที่ 21” ในยุทธศาสตร์ที่ 3 เป้าหมายที่ 3 สถานศึกษาทุกระดับ การศึกษาสามารถจัดกิจกรรม/กระบวนการเรียนรู้ตามหลักสูตรอย่างมีคุณภาพและมาตรฐาน โดยมีตัวชี้วัด ที่สำคัญได้แก่ จำนวนสถาบันการศึกษาในระดับอาชีวศึกษาและอุดมศึกษาที่จัดการศึกษาตามหลักสูตรที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีสมรรถนะที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 เพิ่มขึ้น ที่สำคัญแผนการศึกษาแห่งชาติ มุ่งพัฒนาผู้เรียนทุกคนให้มีคุณลักษณะและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 กล่าวคือ 3Rs ได้แก่ การอ่านออก (Reading) การเขียนได้ (Writing) และการคิดเลขเป็น (Arithmetic) และ 8Cs ได้แก่ ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหา (Critical Thinking and Problem Solving) ทักษะด้านการสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Creativity and Innovation) ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรมต่างกระบวนทัศน์ (Cross-cultural Understanding) ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีมและภาวะผู้นำ (Collaboration, Teamwork and Leadership) ทักษะด้านการสื่อสารสารสนเทศและการรู้เท่าทันสื่อ (Communications, Information and Media Literacy) ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Computing and ICT Literacy) ทักษะอาชีพและทักษะการเรียนรู้ (Career and Learning Skills) และความมีเมตตา กรุณา มีวินัย คุณธรรม จริยธรรม (Compassion) (สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564 ได้กำหนดยุทธศาสตร์การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ เพื่อวางรากฐานให้คนไทยเป็นคนที่สมบูรณ์ มีคุณธรรมจริยธรรม มีระเบียบวินัย ค่านิยมที่ดี มีจิตสาธารณะ และมีความสุข โดยมีสุขภาวะและสุขภาพที่ดีครอบคลุมรอบด้าน ตลอดจนเป็นคนเก่งที่มีทักษะความรู้ความสามารถและพัฒนาตนเองได้ต่อเนื่องตลอดชีวิต ซึ่งเป็นการมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการศึกษาตลอดชีวิตที่มีความจำเป็นสำหรับคนไทยในยุคปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อให้ก้าวทันความเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกอย่างรอบด้าน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) และพระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551 หมวด 1 มาตรา 6 ที่ระบุว่า การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพต้องเป็นการจัดการศึกษาด้านวิชาชีพที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและแผนการศึกษาแห่งชาติ เพื่อผลิตและพัฒนาากำลังคนในด้านวิชาชีพระดับฝีมือ ระดับเทคนิค และระดับเทคโนโลยี รวมทั้งเป็นการยกระดับการศึกษาวิชาชีพให้สูงขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ ของตลาดแรงงาน โดยนำความรู้ในทางทฤษฎีอันเป็นสากลและภูมิปัญญาไทยมาพัฒนาผู้รับการศึกษา

ให้มีความรู้ความสามารถในทางปฏิบัติและมีสมรรถนะจนสามารถนำไปประกอบอาชีพในลักษณะผู้ปฏิบัติหรือประกอบอาชีพโดยอิสระได้ (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2551)

จากแนวคิดการจัดการอาชีวศึกษา ซึ่งเป็นการจัดการศึกษาด้านวิชาชีพเพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนในระดับฝีมือ (ปวช.) ระดับเทคนิค (ปวส.) ระดับเทคโนโลยี (ปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ) ซึ่งเป็นการจัดการศึกษาระยะยาว และการฝึกอบรมวิชาชีพซึ่งเป็นการจัดการศึกษาระยะสั้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนและผู้สำเร็จการศึกษามีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ ชุมชน ตลาดแรงงานและการประกอบอาชีพอิสระ กอปรกับในการจัดการศึกษา เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษา จะต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ กรอบคุณวุฒิอาชีวศึกษาแห่งชาติ มาตรฐานการศึกษาของชาติ เกณฑ์มาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาแต่ละระดับ รวมทั้งมาตรฐานอาชีพตามระดับคุณวุฒิ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษาทุกระดับคุณวุฒิมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาวิชาชีพของประเภทวิชา สาขาวิชาและสาขางานที่ศึกษาทั้งในด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้และความรับผิดชอบ (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2562) ซึ่งสถานศึกษาต้องจัดให้มีการประเมินคุณภาพด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน โดยการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2561 เพื่อพัฒนาผู้เรียน ให้มีความรู้ มีทักษะและการประยุกต์ใช้เป็นไปอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาแต่ละระดับ รวมทั้งมีคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตรงตามความต้องการของงานอาชีพ

วิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา เป็นสถาบันทางการศึกษาด้านวิชาชีพมีบทบาทหน้าที่ในการจัดการเรียนการสอนด้านอาชีวศึกษาที่มุ่งเน้นการสร้างอาชีพ สร้างงาน สร้างรายได้ให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและท้องถิ่น กอปรกับให้บริการทางวิชาการและวิชาชีพแก่ผู้เรียนให้ได้รับการพัฒนาทักษะทางปัญญาทั้งด้านความรู้ ทักษะกระบวนการ และคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งเป็นไปตามคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาด้านอาชีวศึกษาที่ว่า ผู้สำเร็จอาชีวศึกษาจะต้องเป็นที่ยอมรับขององค์กร ดังนั้นการมุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ดังกล่าว จำเป็นต้องมีการวางแผนการบริหารจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะกระบวนการพัฒนาคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของผู้เรียนให้มีความเหมาะสมรอบด้านทั้งด้านหลักสูตร กิจกรรมการเรียนการสอน บุคลากร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนผู้เรียน เพื่อสร้างทุนมนุษย์ในอนาคตให้เป็นผู้มีคุณภาพและเต็มศักยภาพทั้งด้านความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่สังคมต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ บุญชม ศรีสะอาด และคณะ (2544) ที่ได้กล่าวถึง กระบวนการอันนำไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนาผู้เรียนประกอบด้วย 1) ด้านผู้บริหาร ต้องมีความรู้ความสามารถในการบริหารการศึกษาทุกด้านและมีกระบวนการนิเทศภายในที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ 2) ด้านครูผู้สอน ต้องมีความรู้ความสามารถในเนื้อหาที่สอนเป็นอย่างดี มีความสามารถในการพัฒนาหลักสูตรตามความต้องการของท้องถิ่น มีเทคนิคการสอนที่ทันสมัย จัดทำแผนการสอนและนำไปสอนตามแผนที่วางไว้ 3) ด้านผู้เรียน ต้องตั้งใจเรียน มีระเบียบวินัยในการเรียน และมีเป้าหมายของชีวิตที่ชัดเจน 4) ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน หลักสูตรต้องตรงตามความต้องการและความสนใจของผู้เรียน ผู้เรียน ได้เรียนรู้ที่ตรงกับชีวิตจริงโดยเน้นการคิดได้ลงมือปฏิบัติมากกว่าเรียนทฤษฎี มีการวัดผลและประเมินผลหลากหลายวิธีที่ตรงกับสภาพจริง 5) ด้านสื่อ อุปกรณ์และเทคโนโลยีทางการศึกษาต้องทันสมัยและเพียงพอ กับความต้องการใช้งานของผู้เรียน มีห้องปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ มีห้องสมุดที่เอื้อต่อการค้นคว้าด้วยตนเอง มีหนังสือและคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นที่เพียงพอและได้มาตรฐาน เช่นเดียวกับแนวความคิดของเกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2554) ที่ได้แสดงความเห็นว่ากระบวนการพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพ ควรประกอบด้วย 1) หลักสูตร ต้องทันสมัยเหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่นและวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษา ของชาติ 2) ครูผู้สอน ต้องตื่นตัวในการแสวงหาความรู้ใหม่นำมาพัฒนา

ผู้เรียนอย่างเหมาะสม 3) รูปแบบการเรียน การสอน ต้องเน้นความสำคัญที่ตัวผู้เรียน เน้นกระบวนการคิด และการสัมผัสกับสถานการณ์รอบตัว 4) สื่อ อุปกรณ์ประกอบการเรียนรู้ ต้องมีคุณภาพดีและเหมาะสมกับความสามารถของผู้เรียน 5) ผู้เรียนต้องปรับเปลี่ยน วิธีการเรียนรู้และพฤติกรรมการเรียนรู้

ในส่วนของการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนให้มีความพร้อมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และคุณธรรม จริยธรรม ต้องอาศัยองค์ประกอบด้วยกันหลายด้านทั้งกระบวนการพัฒนาสมรรถนะผู้เรียน กระบวนการในการแก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยมีสถานศึกษาและครูร่วมกันทำหน้าที่พัฒนาคุณภาพผู้เรียนให้มีลักษณะปรากฏเป็นไปตามมาตรฐานการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2561 มาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาอาชีวศึกษาที่พึงประสงค์ ความเป็นที่พึงประสงค์ ความเป็นที่พึงประสงค์ “การจัดการอาชีวศึกษาเป็นการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาผู้สำเร็จการศึกษาอาชีวศึกษา มีความรู้ มีทักษะและการประยุกต์ใช้ไปเป็นไปตามมาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาแต่ละระดับการศึกษา และมีคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์” ซึ่งผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษาจากการประเมินตนเอง ในปีการศึกษา 2562 พบว่า ประเด็นการประเมินที่ต้องได้รับการพัฒนาเพื่อให้ได้คุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานการอาชีวศึกษาในระดับคุณภาพดีเยี่ยม ประกอบด้วย 2 มาตรฐาน 3 ประเด็นการประเมิน (งานประกัน คุณภาพและมาตรฐานการศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา, 2562) ดังนี้ มาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของผู้สำเร็จ การศึกษาอาชีวศึกษาที่พึงประสงค์ ประเด็นการประเมินด้านทักษะและการประยุกต์ใช้และด้านคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มาตรฐานที่ 3 การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ ประเด็นการประเมินด้านนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ งานสร้างสรรค์ หรืองานวิจัย โดยมีข้อเสนอแนะซึ่งเป็นจุดที่ต้องพัฒนาได้แก่สถานศึกษาควรสร้างความตระหนักให้เห็นถึงความสำคัญของการแข่งขันทักษะวิชาชีพเพื่อให้นักเรียน นักศึกษาเกิดแรงจูงใจในการเรียนและการเห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งจะเป็นแรงกระตุ้นผลักดันให้นักเรียน นักศึกษาได้พัฒนา ศักยภาพและความรู้ความสามารถตลอดจนทักษะปฏิบัติทางวิชาชีพในระดับที่สูงขึ้น กอปรกับการดูแลและ แนะแนวผู้เรียน ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาบูรณาการใช้ร่วมกับระบบดูแลผู้เรียน เพื่อให้การดำเนิน โครงการลดปัญหาการออกกลางคันของผู้เรียนอาชีวศึกษามีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น รวมไปถึงดำเนินการติดต่อประสานงานกับผู้ปกครองในการดูแลติดตามพฤติกรรมและให้ความช่วยเหลือทางด้านการเรียนของผู้เรียนเพื่อลดปัญหาการออกกลางคันให้น้อยลงหรือไม่เกิดขึ้น ตลอดจนมีการติดตามให้ผู้เรียนที่ออกกลางคันกลับเข้ามาศึกษาต่อ

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีแนวคิดที่จะศึกษากระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เพื่อให้ได้กระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนที่ชัดเจนและสามารถนำไปเป็นแนวปฏิบัติในการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการอาชีวศึกษา ในด้านความรู้ ด้านทักษะและการประยุกต์ใช้ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ อันจะยังประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา พัฒนาผู้เรียน ให้เป็นคนเก่ง คนดี และเป็นที่ยอมรับของสังคมต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์
2. เพื่อสร้างกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์
3. เพื่อพัฒนากระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

4. เพื่อดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

5. เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา ให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษากระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา ให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามเกณฑ์มาตรฐานการอาชีวศึกษา มาตรฐานที่ 1 ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะและการประยุกต์ใช้ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์

2. แหล่งข้อมูล หรือประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) กลุ่มประชากรและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักได้กำหนดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขั้นตอนของการวิจัย ดังนี้

2.1 การศึกษากระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา โดยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ ของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ แหล่งข้อมูล ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580 แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579 แผนพัฒนาการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2560-2579 มาตรฐานการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2561 กรอบคุณวุฒิอาชีวศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2562 การจัดการอาชีวศึกษา กระบวนการบริหารจัดการสถานศึกษา แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้เรียนที่พึงประสงค์ บริบทของวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 การสร้างกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยการสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเรียนการสอนอาชีวศึกษา จำนวน 21 คน กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเรียนการสอนอาชีวศึกษา ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จำนวน 5 คน ผู้บริหารการศึกษา จำนวน 3 คน ครูผู้สอน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียน จำนวน 8 คน และผู้บริหารสถานประกอบการ จำนวน 5 คน ใช้การคัดเลือกแบบเจาะจง

2.3 การพัฒนากระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยการสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารจัดการอาชีวศึกษา จำนวน 11 คน กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารจัดการอาชีวศึกษา ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูงหรือเคยดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จำนวน 5 คน ผู้อำนวยการสำนัก จำนวน 2 คน ศึกษาานิเทศก์เชี่ยวชาญ จำนวน 2 คน และผู้อำนวยการสถานศึกษาหรือเคยดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสถานศึกษาวิทยฐานะเชี่ยวชาญ จำนวน 2 คน ใช้การคัดเลือกแบบเจาะจง

2.4 การดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา ให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยการจัดทำปฏิทินและดำเนินการตามปฏิทินการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้วยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารจัดการอาชีวศึกษา จำนวน 11 คน กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารจัดการอาชีวศึกษา ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูงหรือเคยดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จำนวน 5 คน ผู้อำนวยการสำนัก จำนวน 2 คน ศึกษาานิเทศก์เชี่ยวชาญ จำนวน 2 คน และ

ผู้อำนวยการสถานศึกษาหรือเคยดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสถานศึกษาวิทยฐานะเชี่ยวชาญ จำนวน 2 คน ใช้การคัดเลือกแบบเจาะจง

2.5 การประเมินผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ดังนี้

1. การศึกษาผลสัมฤทธิ์เชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และผลสะท้อนสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา ในด้านความรู้ ด้านทักษะและการประยุกต์ใช้ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยการเปรียบเทียบผลการประเมินตนเองของสถานศึกษา ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563

2. การสอบถามความพึงพอใจของกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยสอบถามผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้บริหาร ครูผู้สอน ผู้ปกครอง และผู้บริหารสถานประกอบการ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอนของวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 4 คน ครูผู้สอน จำนวน 88 คน ผู้ปกครอง จำนวน 86 คน และผู้บริหารสถานประกอบการ จำนวน 40 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 218 คน

3. ด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการวิจัย ปีการศึกษา 2562 ถึง ปีการศึกษา 2563

4. ด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

4.1 ตัวแปรต้น คือ กระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา ได้แก่

1. ด้านการกำหนดนโยบายการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาอาชีวศึกษา

2. ด้านการจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาอาชีวศึกษา

3. ด้านการจัดกิจกรรมที่มุ่งเน้นพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาอาชีวศึกษา

4. ด้านการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาอาชีวศึกษา

5. ด้านการพัฒนาสื่อการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาอาชีวศึกษา

6. ด้านการวัดและประเมินผลที่สอดคล้องกับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาอาชีวศึกษา

4.2 ตัวแปรตาม คือ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา ซึ่งเป็นคุณลักษณะตามมาตรฐานการอาชีวศึกษา มาตรฐานที่ 1 ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะและการประยุกต์ใช้ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์

วิธีดำเนินการวิจัย

แหล่งข้อมูล หรือประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเรื่อง กระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) โดยได้แบ่งการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและในแต่ละขั้นตอนได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. การศึกษากระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา โดยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ ของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ แหล่งข้อมูล ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580 แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579 แผนพัฒนาการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2560-2579 มาตรฐาน การอาชีวศึกษา พ.ศ. 2561 กรอบคุณวุฒิอาชีวศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2562 การจัดการอาชีวศึกษา กระบวนการบริหารจัดการสถานศึกษา แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้เรียนที่พึงประสงค์ แนวคิดการพัฒนาการศึกษา บริบทของวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. การสร้างกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยการสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเรียนการสอนอาชีวศึกษา จำนวน 21 คน กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเรียนการสอนอาชีวศึกษา ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จำนวน 5 คน ผู้บริหารการศึกษา จำนวน 3 คน ครูผู้สอน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียน จำนวน 8 คน และผู้บริหารสถานประกอบการ จำนวน 5 คน ใช้การคัดเลือกแบบเจาะจง

3. การพัฒนากระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยการสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารจัดการอาชีวศึกษา จำนวน 11 คน กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารจัดการอาชีวศึกษา ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูงหรือเคยดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จำนวน 5 คน ผู้อำนวยการสำนัก จำนวน 2 คน ศึกษาพิเศษผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 คน และผู้อำนวยการสถานศึกษาหรือเคยดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสถานศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษา จำนวน 2 คน ใช้การคัดเลือกแบบเจาะจง

4. การดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยการจัดทำปฏิทินและดำเนินการตามปฏิทินการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้วยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารจัดการอาชีวศึกษา จำนวน 11 คน กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารจัดการอาชีวศึกษา ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูงหรือเคยดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จำนวน 5 คน ผู้อำนวยการสำนัก จำนวน 2 คน ศึกษาพิเศษผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 คน และผู้อำนวยการสถานศึกษาหรือเคยดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสถานศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษา จำนวน 2 คน ใช้การคัดเลือกแบบเจาะจง

5. การประเมินผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

5.1 การศึกษาผลสัมฤทธิ์เชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และผลสะท้อนสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา ในด้านความรู้ ด้านทักษะและการประยุกต์ใช้ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยการเปรียบเทียบผลการประเมินตนเองของสถานศึกษา ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563

5.2 การสอบถามความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ ของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนของวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 4 คน และครูผู้สอน จำนวน 88 คน ผู้ปกครอง จำนวน 86 คน และผู้บริหารสถานประกอบการ จำนวน 40 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 218 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การศึกษากระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เพื่อกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบวิเคราะห์เอกสาร

2. การสร้างกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสนทนากลุ่ม ซึ่งเป็นประเด็นคำถามการสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเรียนการสอนอาชีวศึกษา ที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

3. การพัฒนากระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นประเด็นคำถามเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ที่พัฒนามาจากการสนทนากลุ่ม

4. การดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นประเด็นคำถามที่ผู้วิจัยใช้ ในการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารจัดการอาชีวศึกษา เพื่อรับรองพฤติกรรมการดำเนินการตามกระบวนการ พัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

5. การประเมินผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยการกำหนดข้อคำถาม ด้วยการนำกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ที่ผ่านกระบวนการสร้างและพัฒนาแล้วมาเป็นประเด็นคำถาม เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้บริหาร ครูผู้สอนของวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา ผู้ปกครอง และผู้บริหารสถานประกอบการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การศึกษากระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา โดยได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสารเกี่ยวกับหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศที่ได้มีการเผยแพร่ ในรูปของสื่อต่าง ๆ อาทิ ตำรา และเอกสารทางวิชาการ เพื่อกำหนดเป็นกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์

2. การสร้างกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

2.1 ผู้วิจัยเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเรียนการสอนอาชีวศึกษา มาเป็นผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มร่วมกับผู้วิจัย โดยมีผู้จัดบันทึกและบันทึกเทปซึ่งมีผู้ร่วมสนทนากลุ่ม จำนวน 21 คน

2.2 ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มแนะนำผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการสนทนากลุ่ม

2.3 ผู้วิจัยนำเสนอความเป็นมาและกระบวนการวิจัย เรื่อง กระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้วยเอกสารและโปรแกรมนำเสนอให้กับผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มทราบเป็นข้อมูลเบื้องต้น

2.4 ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มร่วมกันพิจารณาเพื่อสร้างกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์เป็นขั้นตอนตามลำดับ

2.5 ผู้วิจัยสรุปประเด็นจากการสนทนากลุ่มเพื่อกำหนดเป็นกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

3. การพัฒนากระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

3.1 ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารจัดการอาชีวศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูงหรือเคยดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ผู้อำนวยการสำนัก ศึกษาพิเศษเขตเชี่ยวชาญ และผู้อำนวยการสถานศึกษาหรือเคยดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการสถานศึกษาวิทยฐานะเชี่ยวชาญ เพื่อร่วมตรวจสอบและพิจารณาความเหมาะสมของกระบวนการ พัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

3.2 ผู้วิจัยดำเนินการสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิโดยร่วมกันตรวจสอบและพิจารณาความเหมาะสมของกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

3.3 ประมวลผลการสอบถามเพื่อกำหนดเป็นกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

3.4 การดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการส่งหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารจัดการอาชีวศึกษาเข้าร่วม การสัมมนาพร้อมทั้งแจ้งกำหนดการและประเด็นในการสัมมนาเพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณาล่วงหน้า

2. ผู้วิจัยนำเสนอกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. ผู้วิจัยนำเสนอปฏิทินการดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

4. สรุปผลการสัมมนากำหนดเป็นปฏิทินการดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

3.5 การประเมินผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา ให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

1. การศึกษาผลสัมฤทธิ์เชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และผลสะท้อนสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา ในด้านความรู้ ด้านทักษะและการประยุกต์ใช้ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ โดยการศึกษารายงานการประเมินตนเองเพื่อเปรียบเทียบผลการประเมินตนเองของสถานศึกษา ปีการศึกษา 2562 และปีการศึกษา 2563 ได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาผลการประเมินตนเองของสถานศึกษา ปีการศึกษา 2562 และปีการศึกษา 2563 จากงานประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา

2. ผู้วิจัยนำรายงานผลการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2562 และปีการศึกษา 2563 มาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทั้งเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และผลสะท้อนของสมรรถนะผู้เรียนในด้านความรู้ ด้านทักษะและการประยุกต์ใช้ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์

3. สรุปผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์เชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และผลสะท้อนของสมรรถนะผู้เรียนในด้านความรู้ ด้านทักษะและการประยุกต์ใช้ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ปีการศึกษา 2562 และปีการศึกษา 2563

3.6 การสอบถามความพึงพอใจของของผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน ผู้ปกครอง และผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. สอบถามความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน ผู้ปกครอง และผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

2. รวบรวมแบบสอบถามของผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน ผู้ปกครอง และผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

3. สรุปผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน ผู้ปกครอง และผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา ให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การศึกษากระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ โดยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2. การสร้างกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความสอดคล้อง (IOC : Index of item Objective Congruence)

3. การพัฒนากระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความสอดคล้อง (IOC : Index of item Objective Congruence)

4. การดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความสอดคล้อง (IOC : Index of item Objective Congruence)

5. การประเมินผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

5.1 การศึกษาผลสัมฤทธิ์เชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และผลสะท้อนสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา ในด้านความรู้ ด้านทักษะและการประยุกต์ใช้ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยการเปรียบเทียบผลการประเมินตนเองของสถานศึกษา ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

5.2 การสอบถามความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน ผู้ปกครอง และผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง กระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในแต่ละขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การศึกษากระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ปรากฏว่า กระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) การกำหนดนโยบายการจัดการเรียน การสอนที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน 2) การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน 3) การจัดกิจกรรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน 4) การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน 5) การพัฒนาสื่อการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน และ 6) การติดตาม การวัดและประเมินผลที่สอดคล้องกับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน

2. การสร้างกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ โดยการสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเรียนการสอนอาชีวศึกษา ปรากฏว่า ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเรียนการสอนอาชีวศึกษา มีความเห็นว่ากระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ทั้ง 6 ด้าน มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 1.00 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ การกำหนดนโยบายการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้เรียน การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน และการติดตาม การวัดและ ประเมินผล ที่สอดคล้องกับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน ในขณะที่เดียวกันมีค่าดัชนีความ สอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.95 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาสื่อการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับการพัฒนา คุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของผู้เรียน และเท่ากับ 0.91 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ การจัดกิจกรรมที่มุ่งเน้นการ พัฒนาคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของผู้เรียน

3. การพัฒนากระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ โดยการสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารจัดการอาชีวศึกษา ปรากฏว่า ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการ บริหารจัดการอาชีวศึกษา มีความเห็นว่ากระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา ให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) การกำหนดนโยบายการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการ พัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน 2) การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ ของผู้เรียน 3) การจัดกิจกรรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน 4) การจัด สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน 5) การพัฒนาสื่อการเรียนการสอน ที่ สอดคล้องกับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน และ 6) การติดตามการวัดและประเมินผล ที่ สอดคล้องกับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 1.00 คือ มีความสอดคล้องในระดับที่ยอมรับได้

4. การดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มี คุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยการจัดทำปฏิทินและดำเนินการตามปฏิทินการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียน วิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้วยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารจัดการ อาชีวศึกษา ปรากฏว่า ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารจัดการอาชีวศึกษา มีความเห็นว่าการดำเนินการตาม กระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ทั้ง 6 ด้าน

ได้แก่ 1) การกำหนดนโยบายการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน 2) การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้เรียน 3) การจัดกิจกรรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน 4) การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของผู้เรียน 5) การพัฒนาสื่อการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน และ 6) การติดตามการวัดและประเมินผล ที่สอดคล้องกับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน มีความสอดคล้องกับปฏิทินการดำเนินงานในทุกด้าน โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 1.00

5. การประเมินผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา ให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

5.1 การศึกษาผลสัมฤทธิ์เชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และผลสะท้อนสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา ในด้านความรู้ ด้านทักษะและการประยุกต์ใช้ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ โดยการเปรียบเทียบผลการประเมินตนเองของสถานศึกษา ปีการศึกษา 2562 และปีการศึกษา 2563 ในแต่ละด้านดังนี้

5.1.1 การประเมินผลสัมฤทธิ์สมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา ด้านความรู้ ปรากฏว่า ในปีการศึกษา 2562 มีผู้เรียนที่ผ่านการประเมินมาตรฐานวิชาชีพครั้งแรก จำนวน 788 คน เทียบกับ จำนวนผู้เรียนที่ลงทะเบียนเรียนครบทุกรายวิชา จำนวน 823 คน คิดเป็นร้อยละ 95.75 และในปีการศึกษา 2563 มีผู้เรียนที่ผ่านการประเมินมาตรฐานวิชาชีพครั้งแรก จำนวน 808 คน เทียบกับจำนวนผู้เรียนที่ลงทะเบียนเรียน ครบทุกรายวิชา จำนวน 833 คน คิดเป็นร้อยละ 97.00

5.1.2 การประเมินผลสัมฤทธิ์สมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา ด้านทักษะ และการประยุกต์ใช้ ประกอบด้วย 2 ประเด็นการประเมิน ได้แก่ 1) ผู้เรียนมีสมรรถนะในการเป็นผู้ประกอบการ หรือการประกอบอาชีพอิสระ และ 2) ผลการแข่งขันทักษะวิชาชีพ ปรากฏว่า ในปีการศึกษา 2562 สถานศึกษา ได้รับการประเมินศูนย์บ่มเพาะผู้ประกอบการอาชีวศึกษาในระดับคุณภาพยอดเยี่ยม (5 ดาว) และได้รับรางวัลจากการแข่งขันทักษะวิชาชีพในระดับคุณภาพดีเลิศ (ระดับชาติ) ปีการศึกษา 2563 สถานศึกษา ได้รับการประเมิน ศูนย์บ่มเพาะผู้ประกอบการอาชีวศึกษาในระดับคุณภาพดี (3 ดาว) และได้รับรางวัลจากการแข่งขันทักษะวิชาชีพในระดับคุณภาพดี (ระดับภาค)

5.1.3 การประเมินผลสัมฤทธิ์สมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา ด้านคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย 3 ประเด็นการประเมิน ได้แก่ 1) การดูแลและแนะแนว ผู้เรียน 2) ผู้เรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และ 3) การมีงานทำและศึกษาต่อของผู้สำเร็จการศึกษา ปรากฏว่า ในปีการศึกษา 2562 สถานศึกษามีผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 783 คน จากจำนวนผู้เรียนแรกเข้า 989 คน คิดเป็นร้อยละ 79.17 และมีจำนวนผู้เรียนที่มีคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 2,006 คน จากจำนวนผู้เรียนทั้งหมด 2,294 คน คิดเป็นร้อยละ 87.45 ในขณะที่ผู้สำเร็จการศึกษาในปีที่ผ่านมา มีงานทำ ในสถานประกอบการ หน่วยงาน ภาครัฐและเอกชน ประกอบอาชีพอิสระหรือศึกษาต่อ จำนวน 829 คน จากจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาทั้งหมด 889 คน คิดเป็นร้อยละ 93.25 และในปีการศึกษา 2563 สถานศึกษา มีผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 803 คน จากจำนวนผู้เรียนแรกเข้า 998 คน คิดเป็นร้อยละ 80.46 และมีจำนวนผู้เรียนที่มีคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 2,143 คน จากจำนวนผู้เรียนทั้งหมด 2,189 คน คิดเป็นร้อยละ 97.90 ในขณะที่ผู้สำเร็จการศึกษาในปีที่ผ่านมา มีงานทำในสถานประกอบการ หน่วยงาน ภาครัฐและเอกชน ประกอบอาชีพอิสระหรือศึกษาต่อ จำนวน 696 คน จากจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาทั้งหมด 783 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89

5.2 การสอบถามความพึงพอใจของกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา ให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ปรากฏว่า ผู้บริหาร ครูผู้สอน ผู้ปกครอง และผู้บริหารสถานประกอบการ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับได้ดังนี้คือ การจัดกิจกรรมที่มุ่งเน้นพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน การติดตามการวัดและประเมินผลที่สอดคล้องกับการพัฒนาคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของผู้เรียน การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน การกำหนดนโยบาย การจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน การพัฒนาสื่อการเรียนการสอน ที่สอดคล้องกับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

ด้านการกำหนดนโยบายการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน ปรากฏว่า ผู้บริหาร ครูผู้สอน ผู้ปกครอง และผู้บริหารสถานประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกรายการ เรียงตามลำดับได้ดังนี้คือ การสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน การสร้างกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน การกำหนดวิสัยทัศน์ให้สอดคล้องกับ การพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน การจัดทำพันธกิจให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์การพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน และ การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของครูผู้สอนในการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน

ด้านการจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน ปรากฏว่า ผู้บริหาร ครูผู้สอน ผู้ปกครอง และผู้บริหารสถานประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ เรียงตามลำดับได้ดังนี้คือ การนิเทศ ติดตามการใช้แผนการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ การนำผลการนิเทศการสอนมาพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ การนำแผน การจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์สู่การปฏิบัติงานการสอน การพัฒนาครูผู้สอน ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ การตรวจสอบคุณภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และการวิเคราะห์สมรรถนะรายวิชาที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์

ด้านการจัดกิจกรรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน ปรากฏว่า ผู้บริหาร ครูผู้สอน ผู้ปกครอง และผู้บริหารสถานประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ เรียงตามลำดับได้ดังนี้คือ การส่งเสริมการจัดทำผลงานนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ และงานวิจัยที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของผู้เรียน การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน การส่งเสริมการจัดกิจกรรมจิตอาสาและการบริการวิชาการ วิชาชีพที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้เรียน การส่งเสริมการจัดทำศูนย์บ่มเพาะผู้ประกอบการอาชีวศึกษาที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน และการส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านวิชาชีพที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน

ด้านการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน ปรากฏว่า ผู้บริหาร ครูผู้สอน ผู้ปกครอง และผู้บริหารสถานประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ เรียงตามลำดับได้ดังนี้คือ การพัฒนาอาคารสถานที่ อาคารเรียน อาคารปฏิบัติการ และโรงฝึกงานให้เอื้อต่อการ

พัฒนาคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของผู้เรียน การบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้เอื้อต่อการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน การพัฒนาสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน การจัดทำ แผนงานโครงการ กิจกรรมที่สอดคล้องกับการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน การจัดสรรงบประมาณในการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน

ด้านการพัฒนาสื่อการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน ปรากฏว่า ผู้บริหาร ครูผู้สอน ผู้ปกครอง และผู้บริหารสถานประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกรายการ เรียงตามลำดับได้ดังนี้คือ การพัฒนาและการเลือกใช้สื่อการเรียนการสอนที่เหมาะสมสอดคล้องกับแผนการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ การนำสื่อการเรียนการสอนไปใช้ในการพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ การสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ครูผู้สอนในการจัดทำสื่อการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน และการนิเทศติดตามการใช้สื่อการเรียน การสอนตามแผนการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์

ด้านการติดตามการวัดและประเมินผลที่สอดคล้องกับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน ปรากฏว่า ผู้บริหาร ครูผู้สอน ผู้ปกครอง และผู้บริหารสถานประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ เรียงตามลำดับได้ดังนี้คือ การวัดและประเมินผลตรงตามแผนการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ การใช้วิธีการวัดและประเมินผลที่หลากหลายสอดคล้องกับแผนการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ การติดตามการใช้การวัดและประเมินผลในการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้เรียน การนำผลการวัดและประเมินผลไปใช้ในการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน และการสร้าง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการวัดและประเมินผลของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง กระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลในประเด็นหลักตามผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. จากผลการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ พบว่า ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) การกำหนดนโยบายการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน 2) การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน 3) การจัดกิจกรรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน 4) การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน 5) การพัฒนาสื่อการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน และ 6) การติดตามการวัดและประเมินผลที่สอดคล้องกับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน โดยกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดวงจรคุณภาพเดมมิ่ง (สมพร วงศ์วิฐน, 2555) ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องเริ่มจากการวางแผน (P) ประกอบด้วย การกำหนดนโยบายการจัดการเรียนการสอน การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ไปสู่การปฏิบัติ (D) ประกอบด้วย การดำเนินงานตามแผนการจัดการเรียนรู้ การจัดสภาพแวดล้อม การพัฒนาสื่อการเรียนการสอน การตรวจสอบ (C) ประกอบด้วย การติดตาม การวัดและประเมินผลที่สอดคล้องกับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน และการปรับปรุงการดำเนินการอย่างเหมาะสม (A) เพื่อให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้วยการจัดกิจกรรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียนให้มี

ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาคือ กระบวนการบริหารวงจรพัฒนาคุณภาพแบบ PDCA ที่ต้องอาศัยการทำงานประสานกันด้วยดี ฝ่ายผู้บริหารต้องมีความจริงใจและมุ่งมั่น มีการทบทวนของฝ่ายบริหารอย่างสม่ำเสมอและแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยใช้กลยุทธ์ในการพัฒนาตามวงจรคุณภาพเดิมมีเป็นเครื่องมือการบริหารงานอย่างต่อเนื่องในการติดตามปรับปรุงพัฒนาให้บรรลุเป้าหมาย (กรมวิชาการ, 2546) เช่นเดียวกับแนวคิดของ ทิศนา ขัมมณี (2560) ที่ได้กล่าวว่าการปฏิรูปการศึกษานับเป็นประเด็นสำคัญเร่งด่วนที่จำเป็นต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังในทุกองค์ประกอบ โดยเฉพาะในองค์ประกอบที่ส่งผลโดยตรงต่อผลสัมฤทธิ์และคุณภาพของผู้เรียน ครู หลักสูตรการเรียนการสอน และการวัดและประเมินผล อันจะนำไปสู่การผลิตและพัฒนากำลังคนที่มีความเชี่ยวชาญและเป็นเลิศเฉพาะทาง ตามแผนพัฒนาการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2560-2579 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การผลิตและพัฒนากำลังคนด้านการอาชีวศึกษา เพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2560)

2. ผลการสร้างกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยการสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเรียนการสอนอาชีวศึกษา มีความเห็นว่าการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) การกำหนดนโยบายการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน 2) การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน 3) การจัดกิจกรรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน 4) การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน 5) การพัฒนาสื่อการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน และ 6) การติดตามการวัดและประเมินผลที่สอดคล้องกับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน โดยรวมมีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปในทุกด้าน ทั้งนี้เพราะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนในการสร้างกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนตั้งแต่ศึกษาเอกสาร หนังสือ บทความ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียน ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580 แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579 แผนพัฒนาการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2560-2579 มาตรฐานการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2561 กรอบคุณวุฒิอาชีวศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2562 การจัดการอาชีวศึกษา กระบวนการบริหารจัดการสถานศึกษา และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้เรียนที่พึงประสงค์ โดยใช้วิธีการสังเคราะห์ความรู้จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจนกระทั่งได้บทสรุปของกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ สำหรับเป็นแนวทางและนำไปสู่การปฏิบัติของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน สอดคล้องกับ สมชัย วงษ์นายะ และทวนทอง เขาวงกิตพงศ์ (2559) ได้ศึกษา วิจัยการพัฒนาแผนกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษากำแพงเพชร ซึ่งผลการวิจัยในขั้นตอนการตรวจสอบร่างแผนกลยุทธ์ พบว่า แผนกลยุทธ์ การพัฒนาคุณภาพการศึกษาสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากำแพงเพชร ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมร่วมประเด็นกลยุทธ์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด มาตรการ และโครงการ ผลการประเมินกลยุทธ์ทั้งหมดมีความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ และสอดคล้องกับ สิริวิชญ์ ธนเศรษฐวงศ์ (2564) ได้ศึกษา กลยุทธ์การบริหารจัดการสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม ของวิทยาลัยเทคนิคสุราษฎร์ธานี เพื่อพัฒนาศักยภาพสู่วิทยาลัยนวัตกรรม ผลการวิจัยพบว่า การสร้างกลยุทธ์การบริหารจัดการสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรมของวิทยาลัยเทคนิคสุราษฎร์ธานี เพื่อพัฒนาศักยภาพสู่วิทยาลัยนวัตกรรม ประกอบด้วย 5 ประเด็น 14 กลยุทธ์ และผลตรวจสอบกลยุทธ์การบริหารจัดการสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม

ของวิทยาลัยเทคนิคสุราษฎร์ธานี เพื่อพัฒนาศักยภาพสู่วิทยาลัยนวัตกรรม ความเหมาะสม ถูกต้อง ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ผลการพัฒนาระบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยการสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารจัดการอาชีวศึกษา มีความเห็นว่า กระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) การกำหนดนโยบายการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน 2) การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน 3) การจัดกิจกรรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน 4) การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของผู้เรียน 5) การพัฒนาสื่อการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน และ 6) การติดตามการวัดและประเมินผลที่สอดคล้องกับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้เรียน โดยทุกด้านมีค่าดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับ 1.00 ทั้งนี้เป็นเพราะกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ ของผู้เรียนได้มีการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนและมีระบบ โดยใช้หลักการบริหารหรือการพัฒนาคุณภาพตามวงจรเดมมิง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2551) ที่กล่าวว่า วงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA มีความเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาโดยตรงและเป็นการนำมาใช้ในการพัฒนาหรือการบริหารงานในวงการศึกษาให้มีคุณภาพ อีกทั้งในการกำหนดขั้นตอนย่อยของการพัฒนาสมรรถนะ ผู้เรียนมีความครอบคลุมกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภัทรวรรณ นิลแก้ววรวิชัย (2559) ที่ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า รูปแบบการพัฒนาเครือข่าย ความร่วมมือทางวิชาการ ประกอบด้วย 1) กระบวนการสร้างเครือข่าย 2) องค์ประกอบของเครือข่ายความร่วมมือ ทางวิชาการ และ 3) ขอบข่ายภารกิจงานด้านวิชาการ มี 7 ภารกิจคือ การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนาระบบการเรียนรู การพัฒนาการวัดและประเมินผลการศึกษา การพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา การพัฒนาระบบการนิเทศติดตาม การพัฒนาระบบประกันคุณภาพ การศึกษา และการพัฒนาระบบบริหาร จัดการศึกษา ในทำนองเดียวกันกับ นุติ หนูโพธิ์ (2565) ที่ได้ ศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์เพื่อขายสินค้าและภาวะการรู้เท่าทันสื่อของเจ้าของร้านค้าออนไลน์วัย นักศึกษา พบว่า ในด้านภาวะการรู้เท่าทันสื่อออนไลน์โดยรวมเจ้าของร้านค้าออนไลน์วัยนักศึกษามีความรู้เท่าทันสื่อดิจิทัล โดยภาพรวมในระดับปานกลาง

4. ผลการดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยการจัดทำปฏิทินและดำเนินการตามปฏิทินการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้วยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารจัดการอาชีวศึกษา มีความเห็นว่า การดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์มีความสอดคล้องกับปฏิทินการดำเนินงานในทุกด้าน มีค่าดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับ 1.00 ทั้งนี้เพราะในแต่ละกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนได้มีการกำหนดขั้นตอน และปฏิทินการพัฒนาสมรรถนะผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะทำให้การดำเนินงานโครงการในแผนปฏิบัติการประจำปีเป็นไปตามวัตถุประสงค์ทั้งในด้านการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ การพัฒนาสื่อการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล สอดคล้องกับ สุภาพร พงศ์ภิญโญโอกาส และคณะ (2556) ที่ได้ศึกษาวิจัยการพัฒนากลยุทธ์การบริหารงานวิจัย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง พบว่า การพัฒนากลยุทธ์การบริหาร

งานวิจัยได้ประเด็น กลยุทธ์ซึ่งครอบคลุมกระบวนการทางการบริหารหรือหน้าที่ทางการบริหาร ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การนำ และการควบคุม ดังนั้นถ้าการวางแผนดีย่อมทำให้การจัดองค์การตามแผนมีความถูกต้อง เหมาะสม และการนำก็จะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ถูกต้อง ส่งผลให้การควบคุมสามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบ มีความชัดเจน

5. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหาร ครูผู้สอน ผู้ปกครอง และผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อ กระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะวิทยาลัยให้ความสำคัญกับกระบวนการพัฒนาสมรรถนะผู้เรียนอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอนทั้งการสร้างกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน การสร้างการมีส่วนร่วมของครูผู้สอน การพัฒนาครูผู้สอนให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ การวิเคราะห์สมรรถนะรายวิชาการตรวจสอบ คุณภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ และการนำแผนสู่การปฏิบัติงานการสอน การนิเทศติดตาม การใช้แผน การจัดการเรียนรู้ การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ การจัดสภาพแวดล้อม ที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ การพัฒนาและการเลือกใช้สื่อการเรียนการสอนที่เหมาะสม สอดคล้องกับแผนการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ การติดตามการใช้การวัดและประเมินผลในการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน อีกทั้งในการกำหนดขั้นตอนการพัฒนาสมรรถนะ ผู้เรียนทั้ง 6 ขั้นตอน มีความครอบคลุมคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2562) และสุกัญญา รัชมีธรรมโชติ (2547) ที่ได้แบ่งองค์ประกอบของสมรรถนะออกเป็น 1) ความรู้ คือความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้เป็นสาระสำคัญสำหรับวิชาชีพ 2) ทักษะ คือสิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง คือเจตคติค่านิยมและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเองหรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น และสอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2562) ที่กำหนดให้ผู้สำเร็จการศึกษา มีคุณภาพตามกรอบคุณวุฒิอาชีวศึกษาแห่งชาติครอบคลุมอย่างน้อย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ คือ มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดี มีความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ของตนเองและมีจิตสาธารณะ ด้านความรู้ คือความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง หลักการ ทฤษฎี และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับสาขาวิชาที่เรียนหรือทำงาน ด้านทักษะ คือความสามารถปฏิบัติงาน ทักษะการปฏิบัติ หรือวิธีปฏิบัติที่มีความ คล่องแคล่วและความชำนาญในการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาแต่ละระดับ ด้านความ สามารถในการประยุกต์ใช้และความรับผิดชอบ คือการใช้ความรู้ ทักษะทางสังคม ในการทำงานหรือการศึกษา อบรมเพื่อการพัฒนาวิชาชีพของบุคคล ประกอบด้วยความสามารถในการสื่อสาร ภาวะผู้นำ ความรับผิดชอบ และความเป็นอิสระในการดำเนินการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การนำกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ไปใช้เพื่อพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ควรดำเนินการตามกระบวนการ

ทั้ง 6 ด้านอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ผ่านการสร้างและการพัฒนาอย่างเป็นระบบ น่าเชื่อถือ และเกิดผลสัมฤทธิ์ในเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และผลสะท้อนอย่างชัดเจน

1.2 ควรให้ความสำคัญกับการดำเนินการตามปฏิทินการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียน เนื่องจาก ได้กำหนดสาระสำคัญของการดำเนินการทั้งกระบวนการพัฒนาสมรรถนะผู้เรียน ช่วงเวลาของการดำเนินการและ ผู้รับผิดชอบในแต่ละด้านและแต่รายการไว้อย่างชัดเจน

1.3 กระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อาจมีการปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ เช่น สถานการณ์ปัจจุบันเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อ ดังนั้นสถานศึกษาอาจต้องมีการปรับแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนให้มีคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์หรือบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการในการพัฒนาสมรรถนะผู้เรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

2.2 ควรศึกษาและเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของผลการใช้กระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระหว่างสถานศึกษาที่มีขนาดต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2562). *ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาแห่งชาติ*

พ.ศ. 2562. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2554). ข้อเสนอยุทธศาสตร์เพื่อการปฏิรูปการศึกษา. ใน *การสัมมนา เรื่อง วิฤต และโอกาสในการปฏิรูปการศึกษาและสังคมไทย*. (12 กันยายน หน้า 69-70). กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

งานประกันคุณภาพมาตรฐานการศึกษา, วิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา. (2562). *รายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2562*. สงขลา: วิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา.

บุญชม ศรีสะอาด และคณะ. (2544). *ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานในโรงเรียนสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขต 11*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ทิตนา แคมมณี. (2560). *ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ*.

กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภัทรวรรณ นิลแก้ววรวิชัย. (2559). *รูปแบบการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*.

(คุรุภัณฑ์ปรัชญาคุณบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา)

สมชัย วงษ์นายะ และทวนทอง เขาวงกิตพงศ์. (2559). *การพัฒนาแผนกลยุทธ์การพัฒนาคณาการการศึกษา สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากำแพงเพชร*. *วารสาร มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (สทมส.)*, 22(1), 41-56.

สมพร วงศ์วิฐาน. (2555). *การบริหารงานแผน โดยใช่วงจรเดมมิ่ง (PDCA) ของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 2*. พะเยา: สาขาวิชา การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา.

สมศักดิ์ สันธะเวชชัย. (2551). *มุ่งสู่คุณภาพการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

- สิริวิชัย ธนเศรษฐวงศ์. (2564, กรกฎาคม-ธันวาคม). กลยุทธ์การบริหารจัดการสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรมของวิทยาลัยเทคนิคสุราษฎร์ธานี เพื่อพัฒนาศักยภาพสู่วิทยาลัยนวัตกรรม. *วารสารวิชาการสถาบันการอาชีวศึกษาภาคใต้* 1, 6(2), 23-33.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2547). Competency: เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้. *Productivity*, 9(53), 44-48.
- สุภาพร พงศ์ภิญโญโอบาส และคณะ. (2556). การพัฒนากลยุทธ์การบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 15(2), 67-79.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2551). *พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.
- _____. (2560). *แผนพัฒนาการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2560-2579*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.
- _____. (2562). *หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติการจัดการอาชีวศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพและระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง เรื่องที่ 1 การจัดการอาชีวศึกษา*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยเทคนิคมีนบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ.2560-2564*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการ สภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- _____. (2562). *เข้าใจสมรรถนะอย่างง่าย ๆ ฉบับประชาชน และเข้าใจหลักสูตรฐานสมรรถนะอย่างง่าย ๆ ฉบับครู ผู้บริหาร และบุคลากรทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : 21 เซ็นจูรี จำกัด.

THE DEMAND FOR VOCATIONAL WORKERS AND THE DESIRABLE ATTRIBUTES IN “THE ECONOMIC TRIANGLE OF STABILITY, PROSPERITY, AND SUSTAINABILITY” 2020-2025 (PATTANI, YALA, and NARATHIWAT PROVINCES)

Ratrisawat Thananan^{1*}, Racha Chusuwan² and Chawalit Kerdtip³

¹A Doctoral Student of Doctor of Education Program, Faculty of Education, Prince of Songkla University,

²Dr., Faculty of Education, Prince of Songkla University, Songkhla 90112, Thailand

³Asst. Prof., Dr., Faculty of Education, Prince of Songkla University, , Songkhla 90112, Thailand

*Corresponding author e-mail: sawatdeeevec64@gmail.com

Received: 21 January 2022

Revised: 13 March 2022

Accepted: 17 March 2022

ABSTRACT

The objective of this research was to study the demand for vocational workers and the desirable attributes to support the model city policy of “the Economic Triangle of Stability, Prosperity, and Sustainability” in Thailand. Qualitative research, which consisted of document synthesis and the interviews, was used. 10 people from the target group were interviewed and the information was evaluated by 3 experts having roles in issuing policies and monitoring the work, who were Deputy Permanent Secretary, Ministry of Education; Advisor to the Special Representative of government sector of the Southern Border Provinces; and Director of the National Economic and Social Development Council for the South. The study was focused on vocational workers’ attributes needed to support model city policy of “the Economic Triangle of Stability, Prosperity, and Sustainability “ in the Southern Border Provinces (Pattani, Yala, and Narathiwat) of Thailand. The results of the research showed that within 5 years from 2020-2025, there would be a demand for 324 positions of vocational workers per year. The top three industries that needed vocational workers were 1) rubber, palm, fruit processing industries, 2) halal food industries, and 3) fishery. The top 3 labor attributes needed were 1) having knowledge including skills in Thai and English, Electrical skills (Electrical work, industrial control of electrical work, technology work for the power generation industry, and electrical transmission technology work); 2) physical aspect (being endurance, and skill of problem-solving with scientific thinking; and 3) psychological aspect (being moral and honest).

Keywords: Worker characteristics, Vocational workers, Model city policy “The Economic Triangle of Stability, Prosperity, and Sustainability”

Introduction

The 10th to 12th National Economic and Social Development Plans all highlight the importance of vocational workers and state that economic competitive advantage must come from having a sufficient number and quality of vocational workers (Office of the National Economic and Social Development Board Version. 10, 11 and 12) and the ability of Thai people who can extend their knowledge to develop products and create new innovations by themselves, and the innovations must be appropriate to the fundamental factors or existing capital in the country. Therefore, the country's production structure must be strengthened and competitive in the agricultural, industrial, and service sectors. The production should be based on knowledge by emphasizing creating value for Thai products and services that highlight culture, courtesy, hospitality, and Thai identity in order to develop “brilliance” in the globalization era. (Office of the National Economic and Social Development Board, 2017)

In the 12th Education Development Plan of the Ministry of Education (2017-2021), there are two focus areas: 1) the development of the agro-industry and agricultural processing industry; and 2) the development of border towns to become trade and tourism cities. These can be done along with strengthening the community, and there are development guidelines that are in line with the 20-year national strategic plan in which people must be able to operate in 6 areas: 1) security, 2) building competitiveness, 3) developing and building human capacity, 4) creating equal opportunities and social equality, 5) creating growth on the quality of life that is environmentally friendly, and 6) balancing and developing the government management system. And when considering the three southern border provinces, the researcher found that the focus of the three border provinces is different. In Pattani Province, the emphasis is on the agro-industry and agricultural processing industry. In Yala Province, the focus is on trade and cultural tourism, and in Narathiwat Province, the focus is on the border special economic development zone, and the hub to support the transportation of goods and logistics. This is called the model city policy “the Triangle of Stability, Prosperity, and Sustainability” (Office of the Permanent Secretary, Ministry of Education, 2016).

The government is very interested in the management of education in the southern border regions. The Ministry of Education has set up a committee to drive the integration of regional education of the Fiscal Year 2019 and held a meeting with a resolution on October 9, 2018. There are important matters about education in the southern border provinces that must adhere to the 6 principles of the national strategies and the 12th National Economic and Social Development Plan (2017-2021). The focus of target goal is to be an important source of agricultural production and processing industries of the country and to be border provinces that link trade and tourism in the southern area, and the focus is also on the economic development of both Malaysia and Singapore (Office of the Permanent Secretary, Ministry of Education, 2019). The development is in line with the focus of the model cities, “The Triangle of Stability, Prosperity, and Sustainability”. In the 2018 academic year, the Ministry of Education outlined a vision of education in the southern border provinces, which indicated that people in the southern border provinces should get quality education and life-long learning, live happily in a multicultural society, adhere to the philosophy of sufficiency economy, and reconcile to changes in the 21st century (Coordinating and Administrative Center for Education in the Southern Border Provinces, 2020).

Therefore, it is an important opportunity for vocational colleges in 3 provinces, namely Pattani, Yala, and Narathiwat to develop vocational students to be able to work or support the policy of “Triangle of Stability, Prosperity, and Sustainability” by considering the required number of workers and desirable attributes of the future industry in the model city areas of “Triangle of Stability, Prosperity, and Sustainability”. The development should be in line with UNESCO's definition of vocational education. Vocational education depends on design for the development of workers to be well-equipped with knowledge, skills, professional abilities, information, and understanding to meet the needs of entrepreneurs at all levels of business (Moodie, 2008).

Objectives of the study

To study the demand for vocational workers and attributes of vocational workers to support model city policy of “Triangle of Stability, Prosperity, and Sustainability” in Thailand.

Literature review

Labor development planning

The Office of the Civil Service Commission (2009) defined human resource planning as a systematic process of analyzing and forecasting demand and supply of manpower, leading to the determination of strategies to provide a sufficient number and quality of manpower with adequate knowledge and competence to work when needed. There is a plan to use and develop those human resources efficiently and continually in order to continually maintain the appropriate manpower for the organization to work with its full potential.

The Chartered Institute of Personnel and Development (2018) stated that labor planning is the process of analyzing the current workforce, defining the future labor demand, and finding gaps in the number of employees required and the needs for future employees. To solve the problems so that the organization can achieve its goals, the institute must set missions, goals, and strategic plans. The main steps in the workforce planning process are: 1) determining the strategic direction, 2) analyzing the workforce and developing strategies, 3) implementation of labor plans, and 4) monitoring, evaluating, and improving labor plans.

Model city development policy “The Triangle of Stability, Prosperity, and Sustainability”

Principles, conceptual frameworks and guidelines for model city development “The Triangle of Stability, Prosperity, and Sustainability” can be summarized as follows: (Cabinet Office, 2016)

1. A conceptual framework was developed under the concept of model cities “Triangle of Stability, Prosperity, and Sustainability” by developing the economy in 3 districts, namely Nong Chik District, Pattani Province; Su-ngai Kolok District, Narathiwat Province; and Betong District, Yala Province, to be model cities in special development areas and to allow investment from private sectors to create jobs, generate income for neighboring areas, and make them safer areas.

2. The objectives are to develop the southern border provinces into special economic areas and stimulate investment, as well as to improve the quality of life of people in the areas and neighboring areas.

3. The objectives are to develop Nong Chik District, Pattani Province, to be a “model city of agricultural processing industry”; Su-ngai Kolok District, Narathiwat Province,

to be an “international trading center”; and Betong District, Yala Province, to be a “model city for sustainable self-reliance development”.

4. Development guidelines are divided into 3 phases as follows:

4.1 An urgent phase is to enhance the investment climate, such as issuing measures on investment privileges, establishing a new business promotion fund for each district, and etc.

4.2 Phase 2 in the following year is to support investment in the first phase:

1) Nong Chik District promotes the processing of agricultural products into OTOP products and improves Pattani port and roads, 2) Su-ngai Kolok District establishes a Free Trade Zone, constructs the 2nd Kolok Bridge, and examines the suitability of distribution centers, warehouses, factories, exhibition centers, etc., and 3) Betong District develops integrated tourism and new tourist attractions, as well as improving the quality of electrical systems and other infrastructure systems.

4.3 The final phase is to link all transport systems to different regions, both domestically and internationally.

The Ministry of Education attached great importance to education management in the southern border provinces so that they can solve the problems in the area in a unified and complete manner. Especially since 2004, there have been problems of unrest in the southern border provinces which have affected the educational quality development. If the problems are not systematically updated, there will be a serious problem to developing population quality. Consequently, the Ministry of Education established the Education Coordination and Administration Center in the Southern Border Provinces in 2004 and revised its authority by the mission. According to the Ministry of Education's announcement, it has been a government agency under the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Education, situated at the 12th Office of the Inspector General of the Ministry of Education in Yala or it is now the Office of Education Region 8. The authority has been set up and they appointed Executive for the Coordinating and Administration Center for Education in the Southern Border Provinces. In addition, the Minister of Education entrusted the Deputy Minister of Education to instruct government officials and to work in the area to integrate and jointly develop policies, strategies, and educational development measures in accordance with education reform policies and local conditions in the three southern border

provinces including the model city area of “Triangle of Stability, Prosperity, and Sustainability” (Office of the Permanent Secretary, Ministry of Education, 2018).

Labor attributes

It is important to develop labor attributes to meet entrepreneurs’ needs. Attributes mean a sign or thing that indicates goodness or characteristics that a person had before obtaining the rights and positions (Soonthornsing & Chuanchom, 2008.) For labor development guidelines, they improved and promoted the process that makes workers skillful, knowledgeable, competent, and have professional ethics and a good attitude about work. They used training methods and skill development and then they set up labor skill standards and other relevant measures (Department of Skill Development, 2017) under the Skill Development Promotion Act, B.E. 2545 to allow employers or entrepreneurs to take part more in skill development.

The Future S-Curve Industry and the New-S-Curve Industry

In 2016, there was a total of 10 industries which consisted of 1) Modern automotive industry (Next-Generation Automotive), 2) Smart Electronics, 3) Affluent, Medical and Wellness Tourism, 4) Agriculture and Biotechnology, 5) Industry Food for the Future, 6) Industrial Robotics, 7) Aviation and Logistics, 8) Biofuels and Biochemical, 9) Digital Industry, and 10) Medical Hub Industry. These industries not only originated in the area but also formed the model city area of “Triangle of Stability, Prosperity, Sustainability”.

Research methodology

Step 1 Study of the documents on vocational labor requirements

Step 2 Study of labor demand data and attributes of vocational workers. Key informants were selected by purposive sampling (Law et al., 1998). Key informants were divided into 2 groups. The first group, which was people involved in production and workforce development policies, consisted of the chairman of the Provincial Vocational Education and administrators of vocational colleges. The second group, which was people related to the industry or business establishments, consisted of entrepreneurs of the Provincial Chamber of Commerce and Provincial Industry Council. There was a total of 10 key informants. The data collection tool was a Semi-Structured Interview Protocol. Data were collected through in-depth interviews, and then they were analyzed and interpreted. Next, the researcher investigated the data with triangulation to ensure the accuracy of the

collected information and used Typology and Taxonomy techniques, and analytic induction to classify and organize the data system. For the interview questions, there are 2 items as follows: 1) What industry is growing and how many vocational workers do they need in the “Triangle of Stability, Prosperity, and Sustainability” in 5 years (2020-2025)? and 2) what desirable attributes of vocational workers do they need for vocational industries in the “Triangle of Stability, Prosperity, and Sustainability”?

Step 3: The findings were rechecked and 3 experts having roles in policy issuing and monitoring practices provided the opinions. The experts consisted of Deputy Permanent Secretary for Education, Special Representative of the Government for Education in the Southern Border Provinces, and Director of the Office of Social and Economic Development for the Southern Region.

Research Result

Table 1 The summary of the opinions of 10 experts from 2 questions, item 1: What industry is growing and how many vocational workers do they need in the “Triangle of Stability, Prosperity, and Sustainability” in 5 years (2020-2025)? and item 2: what desirable attributes of vocational workers do they need for vocational industries in the “Triangle of Stability, Prosperity, and Sustainability”?

Expert	Type of industry and number of vocational workers required	Labor attributes that come from vocational education			
		physical	mental	social	Knowledge & skill
1.	For rubber Processing/ People, Fruit Processing/ People, they will need 1,500 positions of vocational labor for another 5 years in 3 provinces.		moral		basic language skills
2.	For border trade/ people, processing local products/ people, processing local fruits/ people, wholesale, Retail/ people, they will need 1,500 positions of vocational labor for another 5 years in 3 provinces.	endurance diligent	honest		specific language skills

Table 1 (continued)

Expert	Type of industry and number of vocational workers required	Labor attributes that come from vocational education			
		physical	mental	social	Knowledge & skill
3.	Automotive, food, rubber farming, palm, animal husbandry, fishery, logistics, agricultural innovation, Health industry will need about 2,000 vocational workers within 5 years in Narathiwat, Yala, and Pattani.	endurance	honest	disciplined	English and Malay
4.	Agricultural industry will be popular, and fishery, fruit processing, the halal food will be very advanced in all 3 southern border provinces. For the need for vocational workers in 5 years, 2,000 positions will be required.	Scientific aspect	-	punctual	Thai and Malay
5.	In agro-industry, logistics, product processing industry, tourism industry, and trade industry, 1,500 positions of vocational workers will be needed in 3 southern border provinces within 5 years.	endurance	honest	Open-minded	Electrical-Electronics skills, Thai, Bahasa
6.	In Processed agro-industry, construction, stone mill, processed agriculture, durian export, confectionery factory, organic fertilizer factory, 1,500 vocational workers will be needed for over the next 5 years.	safety rules sacrifice	Sacrifice discipline	compatible with the old workers.	Love to learn new things

Table 1 (continued)

Expert	Type of industry and number of vocational workers required	Labor attributes that come from vocational education			
		physical	mental	social	Knowledge & skill
7.	In Economic crops industry such as palm oil and coconut, durian, processing, fishery, the halal food, food science-based industries, there will be 2,000 positions for vocational workers in 3 southern border provinces for the next 5 years.	Problem solver	Determined and understanding	Knowledge seeker	Electrical and engineering skills
8.	General industries in the southern border provinces will need 1,000 vocational workers for the next 5 years.	endurance, diligent	punctual moral	Infrequent absence	English, Thai Bahasa, and Burmese
9.	Seafood industry, fishing industry, agro-processing industry durian, oil palm, food science industry will need 2,000 positions of vocational jobs in 3 southern border provinces in the next 5 years.	Diligent Self-responsible		compatible with their colleagues	English and Chinese
10.	The industry in general fixed area in the next 5 years, will need 1,000 vocational workers of all types.	-	-	-	Bahasa Thai language Mandarin English

Table 1 provides information from 2 questions; details are as follows:

Part 1 Types of Industry required in 3 Southern Border Provinces of “Triangle of Stability, Prosperity, and Sustainability”

1st rank is the rubber processing industry, palm processing industry, and fruit processing industry such as durian.

2nd rank is the Halal food industry

3rd rank is the fishing industry.

4th rank is tourism, stone mills, organic fertilizers, animal husbandry, retail, and the S-Curve and New S-Curve industries, with equal numbers on average.

Part 2 Number of vocational workers needed within 5 years in the aforementioned industry sectors, 1,620 positions will be needed, or 324 positions will be needed per year.

Part 3 Desirable Labor Attributes from Vocational Education

1st rank: Necessary knowledge and skills consist of Thai, English, Chinese, Bahasa, Burmese, electricity (electrical work, industrial control, electrical power work, technology work for the power generation industry, and electrical transmission technology works), electronics, and engineering.

2nd rank: the physical aspects consisted of endurance, problem-solving, diligence, and self-responsibility, scientific thinking, and work safety.

3rd rank: the mental aspects include morality, honesty, determination, understanding things, and sacrifice.

4th rank: the social aspects consist of social discipline, punctuality, compatibility with old-age workers and people in the area, and being open-minded people with infrequent absenteeism.

Conclusion

When applying the findings in Table 1, 3 experts assessed them with a 5-level assessment score. The results of the assessment of the number of industries that require labor and vocational jobs are consistent with the government policy at 4.33 which means that they are very consistent, and they can be used for action plan at 4.33 which means they are very practical. The results of the assessment of vocational labor characteristics are consistent with the government policy at 4.45 which means they are very consistent, and they can be used to implement the plan at 4.45 which means they are very practical.

Within 5 years (2021-2025), in the area of “Triangle of Stability, Prosperity, and Sustainability area, a total of 1,620 vocational workers will be required, or an average of 324 positions will be required per year. Vocational workers will work in the following types of industry: No. 1: rubber processing industry, palm industry, fruit processing industry such as durian, No. 2: the Halal food industry, No. 3: fishery industry, No. 4: tourism industry, stone mill, organic fertilizer industry, animal husbandry, tourism, retail, and S-Curve and New S-

Curve industries. Within 5 years, vocational workers will work in the dimension of S-Curve more than New S-Curve at a rate of 2:1.

However, this does not include vocational workers engaged in occupations and continue working from the aforementioned industries. There are also vocational workers who will do other jobs, including mechanics, cost accountants, agriculturalists, workers in production of raw materials for industrial plants, electricians (electrical work, industrial control for electrical work, work for the power generation industry, and electrical transmission technology work), welders, rubber wood processors, furniture makers, workers in pillow production, grocery store, clothing production, confectionery, local cooking, public relations officers, salespeople, technologists, and computer technicians.

In this regard, the desirable vocational labor attributes of the industrial sector are as follows: the first rank is knowledge and skills characteristics which consist of Thai, English, Chinese, Bahasa, Burmese, electrical skills (electrical work, industrial control of electrical work, technology work for the power generation industry, and electrical transmission technology), and electronics engineers. Rank 2 is physical attributes which consist of endurance, problem-solving, diligence, self-responsibility, work ability, scientific thinking, and work safety. Rank 3 is mental attributes which consist of morality, honesty, determination, understanding things, and sacrifice. Rank 4 is social attributes which include social discipline, punctuality, and compatibility with old-age workers, being open-minded, and infrequent absenteeism.

Discussion

Within 5 years, the number one preferred vocational education labor is the rubber industry, palm, and fruit processing industries such as durian. This is in line with the research of Phongprom et al. (2017) who found that rubber, palm, and processed fruits are needed a lot in other foreign countries, especially China. However, modern technology must be used in the production so that quality and quantity will be obtained for the industries. There are minor demands for other industries. The result agrees with the area setting based on the policy of “Triangle of Stability, Prosperity, and Sustainability” that has a more focus on processing agricultural products for export, and tourism than any other industries (Model City Policy, 2016).

The overall demand for labor in “Strong Triangle, Wealth, Sustainability” averages 324 positions per year, or within 5 years, 1,620 positions. The demand may be a small number in the first phase. This corresponds to the number of 1,590 factories in the 3 southern border provinces where the turnover rate of employees with low skill levels or vocational education levels is low (Department of Industrial Works, 2018).

As for the attributes of vocational workers in knowledge, the use of the Thai language ranked first, and this is consistent with the context of students in the three southern border provinces where reading and speaking Thai at a young age are rare, so students have less aptitude for Thai (Madeeyoh & Charumanee, 2013). When they work, the feature of the Thai language is still necessary. The characteristic of endurance is the number 1 desired physical attribute. This is in line with research by Thuannadee (2016) who found that industrial workers should have the attribute of endurance. For the mental attributes, the first attribute is morality, and this is in accordance with the six principles of good governance (King Prajadhipok's Institute, 2019). Finally, the first required social attribute is discipline, and this is consistent with the principles of industrial work where there are frequent dangers from many machines, therefore, discipline is required in work in order that workers are safe from using machines (Srimarut, 2012).

Recommendations

Policy for executives

In organizing the curriculums, the administrators not only focus on sending skilled workers to the industrial system, but they also take into account the production of entrepreneurs or workers for other occupations that are Supply Chains of the mentioned industries as well. The administrators should also use the existing vocational training centers in the three southern border provinces. They are sources or places to practice developing new innovations for former students who have already worked. There should also be the registration of licensed special vocational teachers as the former Deputy Minister of Education has initiated to help teach in the new and improved curriculum.

Policy for operators

1. While striving to produce skills for vocational workers, teachers should also develop themselves to keep up with the changes in the body of knowledge in teaching students.

2. Vocational teachers should look for opportunities to work or do holiday internships with the industry, and this is popularly practiced by foreign countries.

3. Vocational teachers should explore occupations or jobs that are the supply chains of the industry to develop students who will receive that opportunity.

4. The Ministry of Labor's Department, the Provincial Vocational Offices in Pattani, Yala, and Narathiwat, as well as the most important agency, the Employment Guidance Center of all vocational colleges, should work together to train and develop the characteristics of vocational workers in a concrete way.

For the next research issue

In further research, the Big Data system should be researched on the needs for vocational workers in “the Triangle of Stability, Prosperity, and Sustainability” which will result in actual and practical policy.

References

- Cabinet Office. (2016). *13th News of the Minister's Office in 2016 on MOE Meeting on Integrated Education Management, Model City “Triangle, Stable, Prosperous, Sustainable”, Su-ngai Kolok District*. Retrieved from <https://www.moe.go.th/websm/2016/dec/513.html>
- Department of Industrial Works. (2018). *Factory Registration Information*. Retrieved from <https://www.diw.go.th/hawk/content.php?mode=data1search>
- Department of Skill Development. (2017). *Promoting the Development of Labor Skills*. Bangkok: Division of Academic Affairs and Programs.
- King Prajadhipok's Institute. (2019). *Principles of good governance*. Retrieved from <https://www.goodgovernance.kpi.ac.th/th/blog>
- Law, M., Stewart, D., Letts, L., Pollock, N., Bosch, J., & Westmorland, M. (1998). *Guidelines for critical review of qualitative studies*. Retrieved from https://tbzmed.ac.ir/Uploads/3/cms/user/File/10/Pezeshki_Ejtemaei/conferance/dav.pdf
- Madeeyoh, C., & Charumanee, N. (2013). The use of Islamic context texts to improve Muslim students' English reading skills. *Journal of Liberal Arts, Prince of Songkhla University*, 5(2), 46-58.
- Moodie, G. F. (2008). *From vocational to higher education an international perspective*. New York: McGraw-Hill.

- Office of the National Economic and Social Development Board. (2017). 12th National Development Plan (2017-2021). Retrieved from http://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422
- Office of the Permanent Secretary, Ministry of Education. (2016). *12th education development plan of the ministry of education (2017-2021)*. Retrieved from <http://www.bpp.mua.go.th/main/download/plan/EducationPlan12.pdf>
- Office of the Permanent Secretary, Ministry of Education. (2018). *Order entrusting the deputy minister of education instruct government officials and operate in the area to integrate and jointly develop policies, strategies and measures for educational development*. Bangkok: Ministry of Education.
- Office of the Permanent Secretary, Ministry of Education. (2019). *MOE strengthening education in all areas to drive an integrated education plan in 6 sectors*. Retrieved from <https://www.egov.go.th/th/content/10301/6633/>
- Phongprom, A. et al. (2017). *Guidelines for the promotion and development of indigenous rice production with participation in the case of para rubber and oil palm farmers in the southern land reform area*. Bangkok: Office of Agricultural Land Reform (A.L.R.).
- Soonthornsing, W., & Chuanchom, J. (2008). *Characteristics of human resource personnel based on the opinions of entrepreneurs in ratchathewi district: case study. bangkok*. Independent research, Master of Business Administration, Human Resources Management, Graduate School, Suan Dusit Rajabhat University.
- Srimarut, T. (2012). *Research report on safety behavior in the operation of the production staff in the practitioner level*. Bangkok: Suan Sunandha Rajabhat University.
- The Center for Coordinating and Administration of Education in the Southern Border Provinces. (2018). *Joining in forces to drive education management in the southern border provinces*. Retrieved from <https://www.dailynews.co.th/article/802379/>
- Thuannadee, A. (2016). Analysis of Demand for Qualitative Labor of Industrial Sector in Chonburi Province under Liberalization of the ASEAN Economic Community. *Journal of Economics and Management Strategy*, 3(2), 34-49.

THE INFLUENCE OF NORMS, PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE, AND PERCEIVED VALUE ON PASSENGER SATISFACTION OF BUS NO. 166 OF THE BANGKOK MASS TRANSIT AUTHORITY

Jirawat Wongthongchai

Faculty of Logistics and Transportation Management, Panyapiwat Institute of Management, Thailand

E-mail: jirawatwon@pim.ac.th

Received: 25 January 2022

Revised: 22 March 2022

Accepted: 24 March 2022

Abstract

The understanding of passenger satisfaction is essential for encouraging public transport usage. This study evaluates the drivers of passenger satisfaction with bus no. 166 of the Bangkok Mass Transit Authority, hence contributing specifically by analyzing the influence of norms in public transport use. In this study, survey data were collected in Nonthaburi, Thailand, and the multiple regression method was used to validate the research framework. The survey was conducted in a sample of 473 participants. The study found that passenger satisfaction is positively related to (i) perceived value, (ii) perceived ease of use, (iii) perceived usefulness, and (iv) norms, of public transport, receptively. Hence, it is important to address passenger needs to ensure public transport ridership in the future. Government can develop public transport performance using the factors this study investigates to monitor and improve public transport service performance. By improving the bus stop to be clean and providing route information will help passengers to use the bus efficiently and safely.

Keywords: Passenger satisfaction, Norm, Perceived value, Public transport, Perceived usefulness

Introduction

The efficiency of a transportation system depends on shared responsibility between the service providers and passengers. From the point of view of the service provider, such systems should rely on consistent planning and policy guidelines to endorse advanced

solutions that are attractive, simple, efficient, and suited to the needs of the passengers (Houria & Farès, 2019). Improving the quality of service is a powerful tool to increase the competitiveness of public transport compared to other modes of transport. However, public transport also serves other objectives such as endorsing the mobility of all communities in society (Lucas, 2006; Welch & Mishra, 2013), reducing congestion in metropolitan areas, and endorsing sustainable transport without environmental impact (Eboli & Mazzulla, 2015).

From the user's point of view, sustainable transition to higher passenger numbers can be achieved through evolutionary processes of knowledge diffusion and habit formation. The assurance of sustainable public transport is based on passenger satisfaction, which is the key to shared responsibility. This is because passengers are co-producers of service quality outcomes through the satisfaction from passenger-system interactions (Randheer et al., 2011). Bamberg et al. (2007), Heath & Gifford (2002) found that social norms influence the frequency of the use of public transport and have an important role in social acceptance.

Bus no. 166 is a service that transfers passengers from Pak Kret District, Nonthaburi Province, to Victory Monument, which is the longest line. It is also the line that passengers will use to travel to the connection point at the Victory Monument, which is the city center and has a variety of public transport to choose from. Bus No. 166's route is the one of the congested route in Nonthaburi province. The study to promote the use of public transport must start with the buses that use the most passengers. The problems passengers have to face in using the service have made them choose other modes of transportation and result in traffic problems always present on route 166. Because public transport is classified as a service industry, this study of the quality of service contributed to understanding passengers' needs and applying the knowledge to create policies to promote usage.

This research aimed to analyze the main drivers of creating a positive passenger satisfaction process in the mass transit system, which includes the influence of norms on the relationship between perceived usefulness, perceived ease of use, perceived value, and passenger satisfaction in public transport. This contribution stems from the role of satisfaction in facilitating the formation of public transit behaviors and changing habits toward future passenger use of public transport, as recommended by De Vos and Witlox (2017).

The present study used a satisfaction survey to examine the drivers of passenger satisfaction in bus route 166 in Nonthaburi, Thailand. This study expands on previous research by analyzing the relationship between satisfaction with the norm, the perceived usefulness,

the perceived ease of use, and the perceived value using multiple regression. Chen and Chao (2011) confirmed the importance of social norms in describing mode choices and intentions to use public transport. The current study further explores the importance of multiple perceptions in choosing public transport with satisfaction. This includes a specific emphasis on the importance of norms regarding passenger satisfaction in public transport. This is often discussed in the arguments for investing in mass transit. Moreover, The literature has demonstrated the importance of perceived usefulness, perceived ease of use, and perceived value on influencing passenger attitude and behavior, including their passenger satisfaction with the services provided to them (Solomon, 2012).

The remainder of this paper is structured as follows: Section 2, the relevant literature will be reviewed. Section 3 contains a description of the research methodology, including used data and modeling guidelines. While model results are presented in Section 4, Section 5, the findings and limitations of the study are discussed, while Section 6 summarizes the work by suggesting policy implications.

Literature review

1. satisfaction

Customer satisfaction is a latent variable. There are various definitions of customer satisfaction (Wen et al., 2005; Kotler & Keller, 2011; Van der Wiele et al., 2002). However, customer satisfaction results from customer evaluations of discrepancies between the overall performance of the service provider and customer expectations (Sumaedi et al., 2014; Zeithaml et al., 2008; Kotler & Keller, 2011; Ojo, 2010). In the context of public transport. Passenger satisfaction can be defined as a passenger's feeling as a result of their assessment of the difference between the performance of public transport services and their expectations (Sumaedi et al., 2014, 2012; Lai & Chen, 2011; Wen et al., 2005; Jen et al.'s 2011, and Sumaadi. et al., 2012) found that service quality and perceived value influenced Significant passenger satisfaction. A study by Lai and Chen (2011) also shows that passenger satisfaction is affected by service quality and perceived value. The current study evaluated the impact of the norm, perceived usefulness, perceived ease of use, and perceived value on passenger satisfaction.

2. Norm

The Planned Behavior Theory (TPB, Ajzen, 1991) was applied to examine social norms in public transport, emphasizing its influence on passenger satisfaction. According to the

subjective norms of the TPB and social norms are the main motivations for behavior. Subjective norms influence the willingness to show behavior. Heath and Gifford (2002) used TPB to describe the use of buses by university students before and after using automated tickets. The results showed that both norms significantly explained the number of passengers. Bamberg et al. (2007) and Kang et al. (2019) similarly found that norms, including predicted guilt and perceived social norms, predicted public transport use. Chen and Chao (2011) found similar positive influences of societal norms about the willingness to switch to public transport among car and motorcycle users in Taiwan. Therefore, there is clear evidence that norms are important in explaining mode selection and frequency of user behaviors. Although these studies show a broad spectrum of research conducted on the satisfaction and use of public transport, few studies have focused on analyzing the influence of norms on public transit passenger satisfaction. The current study focuses on this main limitation by analyzing attitudes including norm, perceived usefulness, perceived ease of use, perceived value, and passenger satisfaction using the passenger satisfaction survey from Nonthaburi Province, Thailand.

3. Perceived value

Perceived value is a suitable concept to explore how the exchange between service providers and customers differs (Yang & Peterson, 2004; Woodruff, 1997; Sumaedi et al., 2014). In the context of public transport. Perceived value can be defined as a passenger's assessment by comparing the benefits of public transport they receive and the sacrifices they have made (Lai & Chen, 2011; Wen et al., 2005; Jen & Hu, 2003). The previous studies reveal that Perceived value is a pre-determined factor in customer satisfaction (Aurir & N'Goala, 2010, Zhang et al., 2019). Wen et al. (2005) found that value perception positively affected passenger satisfaction. Their findings were also supported by Lai and Chen (2011) and Jen et al. (2011).

4. Perceived usefulness

Perceived usefulness has an impact on the purchasing decision of the customer. This is because consumption is beneficial in supporting their activities (Cheong & Park, 2005; Ha & Stoel, 2009; Celik, 2009; Lorenzo-Romero et al., 2011; Lin & Chang, 2011). In the context of public transport services. Perceived usefulness can determine how beneficial a passenger feels using public transport in supporting their activities (Palmatier et al., 2006; Wilcox et al., 2011; Solomon, 2012)

5. Perceived ease of use

Perceived ease of use is a key belief in product consumption (Solomon, 2012). Perceived ease of use shows how easily customers feel the product is used (Venkatesh et al., 2003). in the context of public transport. Perceived ease of use can determine how easily passengers feel using public transport. Ease of use is a form of customer attitude (Palmatier et al., 2006; Wilcox et al., 2011). The previous studies have shown a positive effect of perceived ease of use on customer satisfaction (Cheong & Park, 2005; Ha & Stoel, 2009; Celik, 2009; Lorenzo-Romero et al. al., 2011; Lin & Chang, 2011)

The literature review led to the research hypothesis to analyze the relationship between the variables included norm, perceived usefulness, perceived ease of use, perceived value, and passenger satisfaction.

Several research hypotheses were tested. A positive correlation is expected between the norm, perceived usefulness, perceived ease of use, perceived value, and passenger satisfaction. The study analyzed the model using multiple regression. These four research hypotheses are illustrated in the overall model framework.

H1: Norm has a positive influence on passenger satisfaction

H2: Perceived usefulness has a positive influence on passenger satisfaction

H3: Perceived ease of use has a positive influence on passenger satisfaction

H4: Perceived value has a positive influence on passenger satisfaction

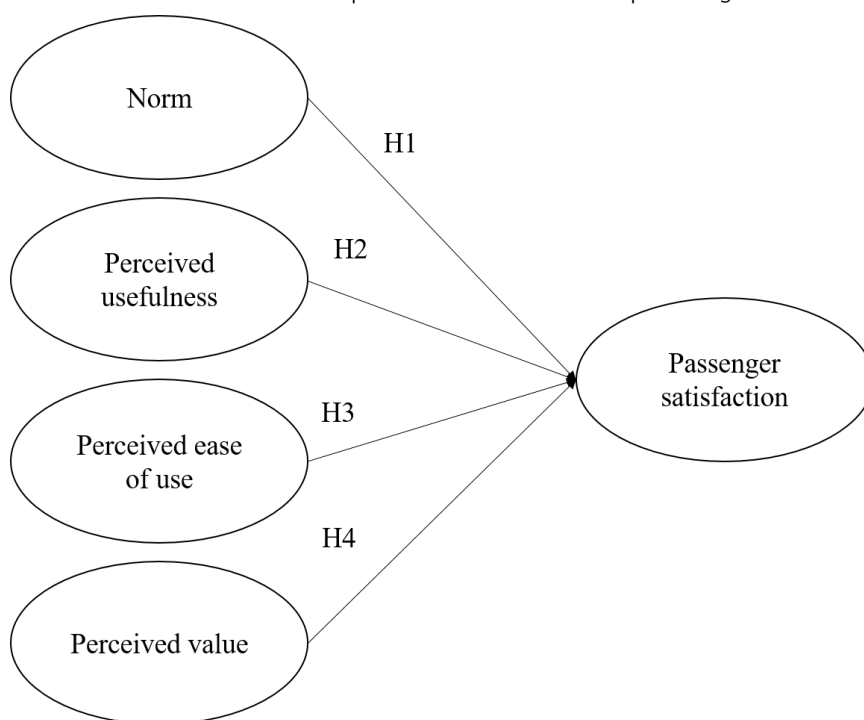


Figure 1 Research framework

Methodology

1. Survey Description

The questionnaire was used as the data source for this study. The survey was conducted in a sample of 473 participants. Survey data measures passenger satisfaction with attitudes related to various variables. A total of 19 items were adapted from the literature (Chen & Chao, 2011; Lai & Chen, 2011). All entries were measured on a 5-point Likert scale, from strongly disagree to agree strongly. Additionally, participants' background information such as age, gender, occupation, and monthly income were also collected. All datasets consisted of respondents from Nonthaburi, Thailand, during October-December 2020.

Table 1 List of latent variables and observed variables

Latent variable	Symbol	Observed variable	Symbol
Norm	NO	Buses are beneficial to the community.	NO1
		Buses enhance the environment.	NO2
		You felt that more people should use buses in the future.	NO3
		The use of buses should be encouraged and developed.	NO4
Perceived usefulnesss	US	The bus schedule is appropriate for the journey.	US1
		The route is suitable for traveling.	US2
		Customers get good service.	US3
		Better customer service than expected	US4
Perceived ease of use	EZ	Transportation information is easy to find.	EZ1
		The facility in the car is easy to use.	EZ2
		Signs or stations are easy to reach.	EZ3
		Transportation is convenient.	EZ4
Perceived value	VA	You feel that the bus is valuable.	VA1
		Bus fare is reasonable.	VA2
		You feel that using the bus is worthwhile.	VA3
	ST	You are satisfied with the service.	ST1

Table 1 List of latent variables and observed variables

Latent variable	Symbol	Observed variable	Symbol
Passenger satisfaction		You feel that the usage is suitable for your daily life routine.	ST2
		You are satisfied with the overall service process.	ST3
		You will continue to use the buses in the future.	ST4

Result

1. Descriptive statistics

The descriptive statistics can be seen in Table 2. This research used a questionnaire to collect data from 473 public transport passengers in Nonthaburi, Thailand. The data using convenience sampling technique. Data were collected by using a questionnaire during October - December 2020. The majority of respondents were female (76.7%) and ranged from 21-30 years old (77.8%). Most of the respondents were students (95.8%), and their monthly income was less than 10,000 THB. Respondents felt that public transport was beneficial to the environment and community, leading to satisfaction with public transport. Moreover, respondents also perceived usefulness, perceived ease of use, and perceived value of public transport, which also led to their satisfaction with using public transport.

Table 2 Sample characteristics

Characteristic	Category	%
Gender	Male	23.3
	Female	76.7
Age	18-20	20.7
	21-30	77.8
	31-40	1.3
	41-50	2
	More than 50	0
Education	Senior high school	2.6
	Bachelor	95.8
	Higher education	1.7

Table 2 Sample characteristics

Characteristic	Category	%
Occupation	Government employee	0.4
	Private employee	3.4
	Entrepreneur	2
	Student	95.8
	Unemployed	2
Monthly income	Less 10,000 THB	61.7
	10,000-20,000 THB	12.3
	20,001-30,000 THB	12.7
	More than 30,000 THB	13.3

2. Multiple regression

The construct validity and reliability test used Kaiser Meyer Olkin value ≥ 0.5 ; p-value of Bartlett test of sphericity ≤ 0.05 (Hair et al., 2006; Lai & Chen, 2011). The results of the analysis can be seen in Table 4. Table 4 also shows that the Cronbach α coefficients exceed the recommended value of 0.6, which means the reliability of each variable was confirmed (Hair et al., 2006; Lai & Chen, 2011). From Table 5, the Pearson's correlation showed that all variables were correlated, leading to regression analysis.

Multiple regression analysis is a method for analyzing data to find the relationship between one dependent variable (Y) or criterion Variable and two or more independent variables (X). In prediction, when one variable is known, one can predict another. The results of the analysis of the obtained data are in the form of predictive equations. This study examined passenger satisfaction by using factors affecting passenger satisfaction as independent variables (included norm, perceived usefulness, perceived ease of use, perceived value) and passenger satisfaction as dependent variables. Therefore, multiple regression analysis, which was used to analyze the influence of more than one independent variable on one dependent variable, was an appropriate analytical method in this study.

Table 3 Overview of all items measured on the 5-point Likert scale.

Symbol	Variable	Minimum	Maximum	Mean	S.D.
NO1	Buses are beneficial to the community.	1	5	3.96	0.92
NO2	Buses enhance the environment.	1	5	3.70	0.95
NO3	You felt that more people should use buses in the future.	1	5	3.81	0.92
NO4	The use of buses should be encouraged and developed.	1	5	4.06	0.90
US1	The bus schedule is appropriate for the journey.	1	5	3.72	0.91
US2	The route is suitable for traveling.	1	5	3.75	0.92
US3	Customers get good service.	1	5	3.70	0.90
US4	Better customer service than expected	1	5	3.72	0.88
EZ1	Transportation information is easy to find.	1	5	3.69	0.91
EZ2	The facility in the car is easy to use.	1	5	3.72	0.91
EZ3	Signs or stations are easy to reach.	1	5	3.75	0.95
EZ4	Transportation is convenient.	1	5	3.77	0.86
VA1	You feel that the bus is valuable.	1	5	3.82	0.87
VA2	Bus fare is reasonable.	1	5	3.78	0.89
VA3	You feel that using the bus is worthwhile.	1	5	3.78	0.89
ST1	You are satisfied with the service.	1	5	3.81	0.86
ST2	You feel that the usage is suitable for your daily life routine.	1	5	3.80	0.88
ST3	You are satisfied with the overall service process.	1	5	3.76	0.89
ST4	You will continue to use the buses in the future.	1	5	3.82	0.90

Table 4 Test of Construct validity and reliability

Variable	KMO	Bartlett's test of sphericity (sig.)	Cronbach coefficient α
Norm	.758	.000	.851
Perceived usefulness	.846	.000	.906
Perceived ease of use	.837	.000	.896
Perceived value	.739	.000	.875
satisfaction	.840	.000	.903

Table 5 The result of Pearson correlation

Variable	NO	US	EZ	VA	ST
NO	1				
US	.683	1			
EZ	.638	.756	1		
VA	.692	.748	.794	1	
ST	.665	.741	.760	.712	1

The results of the multiple regressions analysis are shown in Table 6. The results showed that perceived value affects passengers' satisfaction positively and significantly ($\beta = 0.445$, $p\text{-value} = 0.000$). The hypothesis was supported. The results showed that perceived ease of use, perceived usefulness, and norm affect passengers' satisfaction positively and significantly ($\beta = 0.214$, $p\text{-value} = 0.000$, $\beta = 0.206$, $p\text{-value} = 0.000$, $\beta = 0.080$, $p\text{-value} = 0.008$). Hence, all hypothesis was supported.

Table 6 The result of the regression model

Hypothesis	Estimate	Sig.	Result
NO $\rightarrow$ ST	.080	.008	Supported
US $\rightarrow$ ST	.206	.000	Supported
EZ $\rightarrow$ ST	.214	.000	Supported
VA $\rightarrow$ ST	.445	.000	Supported

Discussion

The present study evaluated the relationship between norm, perceived usefulness, perceived ease of use, perceived value, and passenger satisfaction by using a survey in Nonthaburi, Thailand. The study investigated fore variables did analyze the relationship between the variables and passenger satisfaction. While the most crucial variable is perceived value, followed by perceived ease of use, perceived usefulness, and norm.

The study has shown that passengers are satisfied with public transport because they perceive the value of using public transport. This was followed by a perception of ease of use and its usefulness. While norm has the least effect on passenger satisfaction, it is an indispensable factor in public transport satisfaction. Satisfying the use of public transport requires raising awareness amongst passengers (Cheong & Park, 2005; Ha & Stoel, 2009; Celik, 2009; Lorenzo-Romero et al., 2011; Lin & Chang, 2011). Moreover, the community contributes to promoting the use and satisfaction of public transport passengers (Heath & Gifford, 2002; Bamberg et al., 2007; Chen & Chao, 2011).

Based on the literature review, perceived value is a comparison between passengers' expectations and actual service received, which was the most important passenger concern in the research. This shows that bus no. 166 is still unable to serve the expectations of passengers. Service providers can promote the value factor by improving the cleanliness of the bus stop and providing details of bus routes for each line in an understandable format such as infographics, etc. A clear schedule will help passengers plan their trips efficiently.

Perceived ease of use in terms of using bus route 166 is that passengers can easily plan their trip to their destination, which is linked to the fact that the operator has a clear schedule and detailed route easy to understand. This will lead to awareness of the benefits of using bus route 166. Using public transport services is to reach the destination safely by providing detailed travel information. The obvious improvements and improvements to the bus stop that make passengers feel safe and functional will improve passengers' perceptions of all three aspects and thus promote efficient use of public transport.

Norm is the need to display behaviors that people in the group are interested in or appreciate as a way of showing solidarity. Norm has an influence in choosing the products or services of members within the group. Using public transport demonstrates people's responsibility to reduce pollution and care for the environment. From the results of the study, it was found that the norm affected the decision to use the bus route 166 through the feeling

of satisfaction in using it. However, the least influence on the satisfaction of the norm could be due to the government's lack of emphasis on participation in tackling pollution and traffic congestion. Therefore, the government should emphasize its participation in solving people's problems through the use of public transport.

1. Limitation and direction of future study

While the study provided important insights by analyzing the factors' impact on passenger satisfaction in Nonthaburi, Thailand. It is, however, not without limitations that future studies should investigate further. First, as the data is cross-sectional. It is not possible to detect changes in passenger attitudes over time. It is a limitation in terms of resources. Future studies are encouraged to use longitudinal data to overcome this limitation. Secondly, The study used convenience sampling. In addition, we performed the data collection only in Nonthaburi, Thailand. Thus, the research results may not be generalized into other contexts. However, the researcher collected the questionnaires distributed by time and place in order to maximize the sample population. Thirdly, this research only included four variables (norm, perceived value, perceived ease of use, and perceived usefulness) as the investigators of passengers' satisfaction because this research aimed to examine the relationship of passenger perception and the influence of subcultures on the satisfaction of using bus line 166. Hence, other factors of passengers' satisfaction depend on research interests in other dimensions. Based on the limitations, future studies should include others factors in the research model and involve more public transport passengers from other areas to analyze the model.

2. Theoretical implementation

Passengers' satisfaction is an important variable for public transport providers. This is due to the issue of the decreased usage of public transport services and the increased usage of private vehicles (Sumaedi et al., 2014b). Thus, the providers have to understand the factors that influence passengers' satisfaction. The study developed and analyzed a passengers' satisfaction model that included perceived value, perceived ease of use, perceived usefulness, and norm. The results of this study represented that passengers' satisfaction is influenced by perceived value, perceived ease of use, perceived usefulness, and norm, respectively. Models in this study can be used to develop and enhance an understanding of norms that affect customer attitudes. Whether it is a study of the attitude of a product or service.

3. Managerial implementation

The results of this research have managerial implications for public transport providers in demonstrating passengers' satisfaction. First, the findings show that public transport providers should manage their passengers' perceived value, perceived ease of use, perceived usefulness, and norm effectively. Furthermore, the provider should emphasize the strategy that can improve passengers' perceived value, perceived ease of use, perceived usefulness, and norm of the public transport service. This study is also important for the government. Government can develop public transport performance by using the factors this study investigated to monitor public transport service performance.

Conclusion

The study has important implications for policy and practice. The findings confirm the importance of perceived value, perceived ease of use, perceived usefulness on passenger satisfaction in public transport services. But the results also showed that the norm importance of public transport was a significant source for satisfaction of the public transport services. Hence, public transport agencies could consider these issues to keep existing passengers more satisfied. Moreover, students were the majority of used public transport. Thus, public transport should focus on the specific needs of the young passengers to ensure a high level of satisfaction, which requires a constant focus on efficient operations ensuring fast and reliable public transport.

Reference

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.
- Aurier, P., & N'Goala, G. (2010). The differing and mediating roles of trust and relationship commitment in service relationship maintenance and development. *Journal of the Academy of marketing science*, 38(3), 303-325.
- Bamberg, S., Hunecke, M., & Blöbaum, A. (2007). Social context, personal norms and the use of public transportation: Two field studies. *Journal of environmental psychology*, 27(3), 190-203.
- Celik, H. (2008). What determines Turkish customers' acceptance of internet banking?. *International journal of bank marketing*. 26(5), 353-370.

- Chen, C. F., & Chao, W. H. (2011). Habitual or reasoned? Using the theory of planned behavior, technology acceptance model, and habit to examine switching intentions toward public transit. *Transportation research part F: traffic psychology and behaviour*, 14(2), 128-137.
- Cheong, J. H., & Park, M. C. (2005). Mobile internet acceptance in Korea. *Internet research*, 15(2), 125-140.
- De Vos, J., & Witlox, F. (2017). Travel satisfaction revisited. On the pivotal role of travel satisfaction in conceptualising a travel behaviour process. *Transportation research part A: policy and practice*, 106, 364-373.
- Eboli, L., & Mazzulla, G. (2015). Relationships between rail passengers' satisfaction and service quality: a framework for identifying key service factors. *Public Transport*, 7(2), 185-201.
- Ha, S., & Stoel, L. (2009). Consumer e-shopping acceptance: Antecedents in a technology acceptance model. *Journal of business research*, 62(5), 565-571.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L. & Black, W.C. (2006). *Multivariate Data Analysis*. (6th ed.). NJ. : Prentice Hall.
- Heath, Y., & Gifford, R. (2002). Extending the theory of planned behavior: Predicting the use of public transportation 1. *Journal of applied social psychology*, 32(10), 2154-2189.
- Houria, B., & Farès, B. (2019). The quality of service in urban public transport in Algeria. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 11(4), 559-575.
- Jen, W., & Hu, K. C. (2003). Application of perceived value model to identify factors affecting passengers' repurchase intentions on city bus: A case of the Taipei metropolitan area. *Transportation*, 30(3), 307-327.
- Jen, W., Tu, R., & Lu, T. (2011). Managing passenger behavioral intention: an integrated framework for service quality, satisfaction, perceived value, and switching barriers. *Transportation*, 38(2), 321-342.
- Kang, A. S., Jayaraman, K., Soh, K. L., & Wong, W. P. (2019). Social predictors and implementation intention of drivers to use public bus transport. *Management of Environmental Quality: An International Journal*, 30(2), 307-328.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2011). *Marketing Management*. (14th global ed.). NJ: Pearson.

- Lai, W. T., & Chen, C. F. (2011). Behavioral intentions of public transit passengers—The roles of service quality, perceived value, satisfaction and involvement. *Transport policy*, 18(2), 318-325.
- Lin, J. S. C., & Chang, H. C. (2011). The role of technology readiness in self-service technology acceptance. *Managing Service Quality: An International Journal*. 21(4), 424-444.
- Lorenzo-Romero, C., & Constantinides, E. (2011). Consumer adoption of social networking sites: implications for theory and practice. *Journal of research in Interactive Marketing*. 5(2/3), 170-188.
- Lucas, K. (2006). Providing transport for social inclusion within a framework for environmental justice in the UK. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 40(10), 801-809.
- Malhotra, N.K. (2007). *Marketing Research: An Applied Orientation* (5th ed.) NJ: Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Ojo, O. (2010). The relationship between service quality and customer satisfaction in the telecommunication industry: Evidence from Nigeria. *BRAND. Broad Research in Accounting, Negotiation, and Distribution*, 1(1), 88-100.
- Palmatier, R. W., Dant, R. P., Grewal, D., & Evans, K. R. (2006). Factors influencing the effectiveness of relationship marketing: A meta-analysis. *Journal of marketing*, 70(4), 136-153.
- Randheer, K., Al-Motawa, A. A., & Vijay, P. J. (2011). Measuring commuters' perception on service quality using SERVQUAL in public transportation. *International Journal of Marketing Studies*, 3(1), 21-34.
- Solomon, M. R. (2012). *Consumer Behavior: Buying, Having and Being*. (10th ed.) PrenticeHall, London.
- Sumaedi, S., Bakti, I. G. M. Y., Rakhmawati, T., Astrini, N. J., Widiarti, T., & Yarmen, M. (2014). The empirical study on patient loyalty: The role of trust, perceived value, and satisfaction (a case study from Bekasi, Indonesia). *Clinical Governance: An International Journal*, 19(3), 269-283.

- Sumaedi, S., Bakti, I.G.M.Y. & Yarmen, M. (2012). The empirical study of public transport passengers' behavioral intentions: the roles of service quality, perceived sacrifice, perceived value, and satisfaction (case study: paratransit passengers in Jakarta, Indonesia). *International Journal for Traffic and Transport Engineering*, 2(1), 83-97.
- Van Der Wiele, T., Boselie, P., & Hesselink, M. (2002). Empirical evidence for the relationship between customer satisfaction and business performance. *Managing Service Quality: An International Journal*. 12(3), 184-193.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478.
- Welch, T. F., & Mishra, S. (2013). A measure of equity for public transit connectivity. *Journal of Transport Geography*, 33, 29-41.
- Wen, C. H., Lan, L. W., & Cheng, H. L. (2005). Structural equation modeling to determine passenger loyalty toward intercity bus services. *Transportation Research Record*, 1927(1), 249-255.
- Wilcox, K., Roggeveen, A. L., & Grewal, D. (2011). Shall I tell you now or later? Assimilation and contrast in the evaluation of experiential products. *Journal of Consumer Research*, 38(4), 763-773.
- Woodruff, R. B. (1997). Customer value: the next source for competitive advantage. *Journal of the academy of marketing science*, 25(2), 139-153.
- Yang, Z., & Peterson, R. T. (2004). Customer satisfaction, perceived value, and loyalty: The role of switching costs. *Psychology & Marketing*, 21(10), 799-822.
- Zeithaml, V., Bitner, M.J. & Gremler, D.D. (2008). *Services Marketing: Integrating Customer Focuss Across the Firm* (5th ed.), McGraw-Hill, Boston, MA and London.
- Zhang, C., Liu, Y., Lu, W., & Xiao, G. (2019). Evaluating passenger satisfaction index based on PLS-SEM model: Evidence from Chinese public transport service. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 120, 149-164.

A STUDY OF BEHAVIORAL INTENTION TO USE AUGMENTED REALITY FOR APPAREL PRODUCTS SHOPPING ON E-COMMERCE PLATFORMS IN THAILAND

Chontida Chatsirichai¹ Rawin Vongurai² Thanatchaporn Jaruwanakul^{3*}

¹Ph.D. Candidate, Doctor of Philosophy, Innovative Technology Management, Assumption University

²Program Director, Doctor of Philosophy, Innovative Technology Management, Assumption University

³Associate Director, Strategic Policy Development, True Corporation Public Company Limited

*Corresponding author e-mail: tjaruwanakul@gmail.com

Received 24 March 2022

Revised 27 April 2022

Accepted 11 August 2022

Abstract

This research aims to investigate the determinants of behavioral intention to use augmented reality (AR) for apparel products shopping on e-commerce platforms in Thailand. Key variables are performance expectancy, effort expectancy, social influence, attitude toward using, perceived enjoyment, innovativeness and behavioral intention. The data (n=450) were collected, applying nonprobability sampling technique; judgmental, quota and convenience sampling. The data were analyzed, using descriptive statistics, confirmatory factor analysis (CFA) and structural equation modeling (SEM) methodology. The result showed that performance expectancy, effort expectancy, perceived enjoyment and innovativeness had significant effects on behavioral intention. Also, innovativeness significantly affected perceived enjoyment. On the other hand, social influence and attitude toward using had no significant effect on behavioral intention. Academic researchers, business leaders and marketers are recommended to improve user interface and user experience of AR technology to raise higher adoption rate among consumers.

Keywords: Performance expectancy, Effort expectancy, Perceived enjoyment, Innovativeness, Behavioral intention

Introduction

Augmented reality (AR) is a novel technology which had arisen for businesses' implementation. The development from virtual reality (VR) and augmented reality (AR) was firstly introduced in 1962 as 3D immersive simulator (Heilig, 1962). In recent years, the technology of VR and AR have gained widely attention among investors and the public, particularly alongside Mark Zuckerberg invested in Oculus for \$2 billion (Castelvecchi, 2016). Numerous research has been conducted on AR technology, but very limited studies have been conducted in the e-commerce industry. Many literatures on AR technology have been increasing despite of the efficacy of this technology in recent years (Saidin et al., 2015). In especially, Singhal et al. (2012) stated that AR provides better visualization and the unified interface between the reality and virtual settings and permits a tangible interaction symbol to be applied for object manipulation. Electronic commerce (e-commerce) is an any type of business transaction that comprises the transfer of information or transaction across digital network channels. It expands rapidly in the past decade and allows consumers to exchange goods and services faster, cheaper and more convenient than the traditional commerce at anywhere and anytime (Baynal & Boyaci, 2016). Electronic commerce market in Thailand has been growing rapidly due to an increasing number of transactions. Therefore, the rising in monetary in 2019 stimulates domestic expenditure and subsidizes household demand. Spending per capita on E-commerce is high in Thailand at \$1,746.20 per head per annual, and rises in private consumption can enhance extra the market growth (J.P. Morgan, 2019).

Objectives of the Study

This paper investigates the relationship between performance expectancy, effort expectancy, social influence, attitude toward using, perceived enjoyment, innovativeness and behavioral intention to use AR technology for apparel products on e-commerce platforms.

Research Framework

The conceptual framework was proposed according to previous theories and relevant academic research frameworks based on Technology Acceptance Model (TAM) and Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) theories as shown in Figure 1. Independent variables are performance expectancy, effort expectancy, social influence, attitude toward using, perceived enjoyment, and innovativeness. A dependent variable is behavioral intention

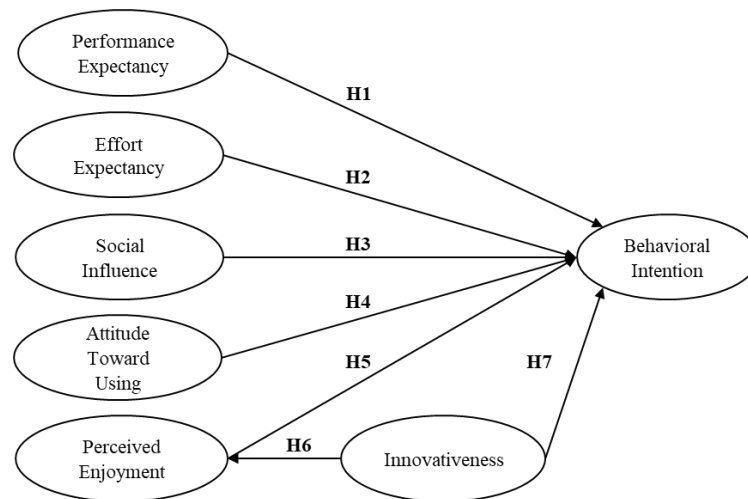


Figure 1 Conceptual Framework

Significance of the Study

The researchers explore factors impacting users to adopt AR technology in apparel products online shopping. Following the world trend of metaverse, AR technology has been foreseen to play a big role in global online commerce. The AR technology adoption process is in demand and more likely to be expanded the future academic study. AR technology could be one of an option to attract them to engage more and longer time in the platforms as well as reducing their delay purchasing especially in apparel products which usually require try-on to make sure it is perfect fit with the size and look.

Literature Review

1. Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model or TAM were firstly developed by Davis (1989). The original TAM includes four main factors; perceived usefulness, perceived ease of use, behavioral intention and actual use. Some studies postulated differently by adding attitude toward using in to the model, claiming to be a moderator among perceived usefulness and perceived ease of use, behavioral intention (Alwahaishi & Snasel, 2013).

2. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

UTAUT is extended from TAM, involving performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, behavioral intention and actual use (Venkatesh et al., 2003). However, several researchers stated that perceived usefulness is replaced by performance expectancy and perceived ease of use is substituted by effort expectancy (Alwahaishi & Snasel, 2013).

3. Performance Expectancy

Performance expectancy has been defined as “the degree to which a person believes that using the technology will make him or her to achieve performance or goals.” (Mueller-Johnson et al., 2017; Venkatesh et al., 2012; Giovanis et al., 2018; Saprikis et al., 2021). Performance expectancy is examined to have an impact on behavioral intention to use AR technology for online apparel shopping on e-commerce platform. Consequently, the first hypothesis is established.

H1: Performance Expectancy has a significant effect on Behavioral Intention.

4. Effort Expectancy

Effort expectancy has been key construct of innovation adoption derived from UTAUT. It has been identified as “the degree of ease related with the use of the technology” (Venkatesh et al., 2012). A significant relationship between effort expectancy and behavioral intention had been proven by many scholars (Ntsafack et al., 2018; Saprikis et al., 2021) and is considered to embed this relationship into the conceptual model of AR feature for online apparel shopping on e-commerce. Hence, it proposes in the next hypothesis:

H2: Effort Expectancy has a significant effect on Behavioral Intention.

5. Social influence

Social influence describes “the degree to which a person perceives that other persons’ belief and opinions are importance whether he/she should use a specific system or not” (Fan et al., 2021). Social influence can ground potential users’ attitude in accordance with peers’, family members’ and friends’ opinions which can dominate user’s behavior (Kijsanayotin et al., 2009). Based on the previous studies, individuals who have positive impact from their environment would express an intentional behavior to use AR technology to try on apparel products on e-commerce platform (Baabdullah, 2018). Therefore, a hypothesis is derived:

H3: Social Influence has a significant effect on Behavioral Intention.

6. Attitude Toward Using

Attitude Toward Using refers to an acceptance or a rejection of users when using technology or performing certain technologies (Zain et al., 2005). Mailizar and Johar (2021) posted that attitude toward using potentially has an impact on students’ willingness to use AR learning. This study further explains the AR technology on e-commerce platform tends to be more accepted when users have a positive feeling about using it to achieve some expectation. Therefore, the following hypothesis is set.

H4: Attitude Toward Using has a significant effect on Behavioral Intention.

7. Perceived Enjoyment

Perceived enjoyment was firstly introduced by Davis (1989) in and extended TAM model to specify an intrinsic motivation of intentional behavior to adopt a system. It was referred as “the extent to which the activity of computer usage is perceived to be enjoyable

and can accomplish user's performance expectation". Concerning AR environment, many researchers have proven the linkage among perceived enjoyment and behavioral intention in an AR application adoption (Haugstvedt & Krogstie, 2012; Ghazali et al., 2019). Likewise, AR technology drives better shopping experience with enjoyment and raise customer's attention to make an online purchase (Kim & Forsythe, 2012). Thereby, a hypothesis is per followed:

H5: Perceived Enjoyment has a significant effect on Behavioral Intention.

8. Innovativeness

Per empirical study of Saprikis et al. (2021), innovativeness has a significant and direct influence on perceived enjoyment. Innovative people will find it fun to use a new technology and will want to be the first to try as seeking for new ideas, products or services. Based on numerous research, it can be postulated AR technology is perceived to be new way to experience buying products or services, integrating real and virtual world (Tariq, 2007). Innovativeness has been widely inspected having a direct impact on intentional behavior to use a system (Escobar-Rodriguez & Carvajal-Trujillo, 2014). To verify the facts, following hypotheses is addressed:

H6: Innovativeness has a significant effect on Perceived Enjoyment.

H7: Innovativeness has a significant effect on Behavioral Intention.

9. Behavioral Intention

Behavioral intention is strongly associated with and is a predictor of actual use in many technologies adoption research (Venkatesh & Davis, 2000). Behavioral intention explains "one's subjective possibility that he/she will use a particular information technology" (Tanasapsakul & Vongurai, 2018). In this context, the researcher explains behavioral intention as the use of AR technology among users is impacted by various motivational factors (Saprikis et al., 2021).

Research Methodology

This study applied quantitative approach, using online questionnaire distribution. The investigation has been divided into three sections including the screening question, five-point Likert scale measurement and demographic characteristics.

1. Population and Sample Size

The target population in this study is based on people who are 18 years old and above, eligible to use credit card (according to Thai laws), living in Thailand and have experience in buying apparel products on top three e-commerce platform by market share in Thailand including Lazada, Shopee and JD Central. A parameter values were calculated by statistical software of Soper (2021) which results minimum sample size of 425. For this study, the questionnaire aims to collect 450 respondents.

2. Sampling Technique

This study operates three stages in sampling procedure. Firstly, nonprobability sampling method of purposive sampling were used to selecting top three e-commerce in Thailand from market share which are Lazada, Shopee & JD Central. Secondly, quota sampling was used to target customers form top three e-commerce platform (As of Table 1). Thirdly, purposive sampling and convenience sampling was applied to choosing e-commerce customers who are 18 years old and above, eligible to use credit card, using social media such as Facebook, LinkedIn, Twitter and Line Chat Application via posts and direct messages. to distribute questionnaire. The data collection was between November 2021 to February 2022.

Table 1: Sample Units and Sample Size

E-Commerce Platform	Approximate Population Size (Thai Users in Million)	Sample Size
Lazada	35	181
Shopee	47	243
JD Central	5	26
Total	87	450

Source: EcommerceIQ (2018).

Results and Discussion

1. Demographic Information

The questionnaire was distributed to 500 participants during April to June 2022. After screening process, 450 were completed and accepted. The demographic results are including gender, age, occupation, income and educational level. Majority of respondents were female (56.0%) whereas males were 44.0%. For age group, the majority of people were between 21-30 years old (37.3%) while the least group was those who were over 60 years old (2.6%). In occupation, corporate employee was a major group at 41.1%, followed by self-employment (22.4%), government employee (16.2%), student (12.0%), retiree (5.0%) and others (3.3%). For monthly earning, major group was THB 20,000 to 40,000 (39.1%), whereas the least group was below 20,000 (14.4%). Most participant were Bachelor's degree of 68.6%, followed by Master's Degree of 16.0%, High School/ Vocational and Below of 14.4% and Doctor's Degree of 1.0%.

2. Confirmatory Factor Analysis (CFA)

Confirmatory factor analysis (CFA) was conducted for model conceptualization, identification and parameter measurement. CFA was used to assess the data-model fit and the factor loading of each observed variable in this research (Mueller & Hancock, 2001). The results derived from SPSS AMOS statistical software were in harmony with empirical data, thus, CFA

has no need to be adjusted. In addition, the results can be validated for convergent and discriminant validity as shown in Table 2.

Table 2: Goodness of Fit for Measurement Model

Index	Acceptable Values	Statistical Values
CMIN/DF	< 3.00 (Hair et al., 2006)	291.874/231 = 1.264
GFI	> 0.90 (Hair et al., 2006)	0.949
AGFI	> 0.80 (Sica & Ghisi, 2007)	0.934
NFI	> 0.80 (Wu & Wang, 2006)	0.943
CFI	> 0.90 (Hair et al., 2006)	0.987
TLI	> 0.90 (Hair et al., 2006)	0.985
RMSEA	< 0.08 (Pedroso et al., 2016)	0.024
Modelsummary		Acceptable Model Fit

Source: Created by the author

Table 3 summarizes all the value were accepted at Cronbach's Alpha value higher than 0.70 (Cortina, 1993) and were statistically significant of the factor loading greater than 0.30 (Field, 2013), which confirmed the convergent validity of measurement models with t-value more than 1.98, p-value less than 0.50. Composite reliability (CR) values are confirmed at above 0.70. Average variance extracted (AVE) were accepted at above 0.40 (Fornell & Larcker, 1981). Hence, all estimates were significant.

Table 3: Confirmatory Factor Analysis Result, Composite Reliability (CR) and Average Variance Extracted (AVE)

Latent Variables	Source of Questionnaire	No. of Items	Cronbach's Alpha	Factors Loading	CR	AVE
Performance Expectancy (PE)	Saprikis et al.(2021)	3	0.724	0.674 - 0.695	0.725	0.467
Effort Expectancy (EE)	Saprikis et al.(2021)	3	0.793	0.742 - 0.759	0.793	0.562
Social Influence (SI)	Saprikis et al.(2021)	3	0.770	0.682 - 0.801	0.772	0.531
Attitude Toward Using (AT)	Teo et al. (2011)	4	0.887	0.793 - 0.836	0.888	0.666
Perceived Enjoyment (PN)	Saprikis et al.(2021)	3	0.881	0.830 - 0.859	0.882	0.713
Innovativeness (IN)	Saprikis et al.(2021)	4	0.832	0.678 - 0.822	0.832	0.555
Behavioral Intention (BI)	Cruz et al. (2014)	4	0.764	0.573 - 0.732	0.769	0.457

The convergent validity was confirmed when the value of CR is greater than AVE of higher than 0.40 ((Fornell & Larcker, 1981). The discriminant validity results are presented in Table 4. AVE of each construct was not beyond the association among constructs and the results were not higher than 0.80 which serve as the adequate strength of association among seven pairs of constructs. Therefore, this research has no multicollinearity issue.

Table 4: Discriminant Validity

	IN	PE	EE	SI	AT	PN	BI
IN	0.745						
PE	0.155	0.684					
EE	0.105	0.654	0.749				
SI	0.097	0.230	0.213	0.729			
AT	0.148	0.167	0.208	0.644	0.816		
PN	0.271	0.548	0.454	0.335	0.290	0.844	
BI	0.423	0.535	0.434	0.255	0.261	0.581	0.676

Note: The diagonally listed value is the AVE square roots of the variables

Source: Created by the author

3. Structural Equation Model (SEM)

Due to the initial structural model did not meet an acceptable criterion of fit indices, the adjusted model was taken to ensure a harmonization of empirical data. The values of structural model after adjustment are overall good fit as summarized in Table 5.

Table 5: Goodness of Fit for Structural Model

Index	Acceptable Values	Statistical Values Before Adjustment	Statistical Values After Adjustment
CMIN/DF	< 3.00 (Hair et al., 2006)	991.347/245 = 4.046	612.883/288 = 2.688
GFI	> 0.90 (Hair et al., 2006)	0.849	0.909
AGFI	> 0.80 (Sica & Ghisi, 2007)	0.815	0.880
NFI	> 0.80 (Wu & Wang, 2006)	0.805	0.880
CFI	> 0.90 (Hair et al., 2006)	0.845	0.920
TLI	> 0.90 (Hair et al., 2006)	0.825	0.903
RMSEA	< 0.08 (Pedroso et al., 2016)	0.082	0.061
Model summary		Unacceptable Model Fit	Acceptable Model Fit

Source: Constructed by the author.

4. Hypothesis Testing Result

The research matrix was computed as significance for each variable from the regression weights and R^2 variances. According to each calculated results illustrated in Table 6.

Table 6: Hypothesis Result of the Structural Equation Model

Hypothesis	Standardized path coefficient (β)	t-value	Testing result
H1: PE $\rightarrow$ BI	0.167	3.400*	Supported
H2: EE $\rightarrow$ BI	0.136	2.924*	Supported
H3: SI $\rightarrow$ BI	-0.020	-0.408	Not Supported
H4: AT $\rightarrow$ BI	0.081	1.780	Not Supported
H5: PN $\rightarrow$ BI	0.613	9.823*	Supported
H6: IN $\rightarrow$ PN	0.214	4.350*	Supported
H7: IN $\rightarrow$ BI	0.233	4.547*	Supported

Note: * $p < 0.05$

Source: Created by the author.

According to the data in Table 6 we could obtain the following extensions.

H1 was supported and can be implied that performance expectancy had a significant effect on behavioral intention as of standardized path coefficient value = 0.167. Performance

expectancy has been a key construct in UTAUT model (Venkatesh & Davis, 2000). Due to PE is a strong predictor to behavioral intention, the researcher emphasized this variable into the conceptual model to examine AR technology usage for online apparel shopping on e-commerce platform as aligned with many scholars (Venkatesh et al., 2012; Giovanis et al., 2018; Saprikis et al., 2021).

H2 confirmed that effort expectancy has a significant effect on behavioral intention, representing standardized path coefficient value = 0.136. Effort expectancy has been key construct of innovation adoption derived from UTAUT (Venkatesh et al., 2012). A significant relationship between effort expectancy and behavioral intention had been proven by many scholars (Giovanis et al., 2018; Ntsafack et al., 2018; Saprikis et al., 2021) and is considered to embed this relationship into the conceptual model of AR feature for online apparel shopping on e-commerce.

H3 showed standardized path coefficient value = -0.020 which signified that social influence had no significant effect on behavioral intention. The result was contradicted with previous literatures which explained that SI has been one of UTAUT's variable that directly impacts behavioral intention (Kijsanayotin et al., 2009; Giovanis et al., 2018). This result can be that most users' social group has a little knowledge about AR technology. Therefore, they cannot seek influencers in the early stage of AR technology in Thailand.

For **H4**, the relationship between attitude toward using and behavioral intention was not supported as of the standardized path coefficient value = 0.081. In TAM, AT is an influential factor of behavioral intention (Cho & Cheung, 2003). However, the result of this study was opposed with earlier researches have measured attitude toward using on adoption and acknowledged that it can raise wiliness to use a technology (Zain et al., 2005; Mailizar & Johar, 2021). It can be assumed that most users have not been experienced AR technology. So, they do not have a clear picture and attitude towards the use.

H5 proved perceived enjoyment had a strongest significant effect on behavioral intention in this study, resulting the standardized path coefficient value of 0.613. In AR context, many researchers have proven the linkage between perceived enjoyment and behavioral intention in an AR application adoption. More specifically, Haugstvedt and Krogstie (2012) found a positive impact between perceived enjoyment and the mobile AR app usage for cultural heritage, user's willingness to play 'Pokemon Go' (Ghazali et al., 2019), AR services in shopping malls, an AR feature in teaching programs, online purchase (Kim & Forsythe, 2012).

H6 confirmed the support relationship between innovativeness and perceived enjoyment, showing standardized path coefficient value = 0.214. Per empirical study of Saprikis et al. (2021),

innovativeness has a significant and direct influence on perceived enjoyment. Innovative people will find it fun to use a new technology and will want to be the first to try as seeking for new ideas, products or services. Subsequently, they are able to cope with risk and assert with a positive attitude toward using a new technology. Based on numerous research, it can be postulated AR technology is perceived to be new way to experience buying products or services, integrating real and virtual world (Tariq, 2007).

H7 indicated that innovativeness significantly affected behavioral intention with standardized path coefficient value = 0.233. Innovativeness has been widely inspected having a direct impact on intentional behavior to use a system (Escobar-Rodriguez & Carvajal-Trujillo, 2014) Innovation is related to a personal innovativeness to experiment with pioneering goods or services (Saprikis et al., 2021; Kim & Forsythe, 2012; Tariq, 2007). As a result, it can be noted that innovators will firstly volunteers to use and express intentional behavior to experience AR technology on e-commerce platform.

Conclusions and Recommendations

1. Conclusions

This study addresses how the AR technology could be applied into apparel products in e-commerce as it could contribute to business leaders, especially in e-commerce firms around the world to have a better understanding of customer's adoption before investing in such technology. Researchers incorporates theories and research models for building the research framework of AR technology adoption for online apparel shopping on e-commerce platforms in Thailand, involving the technology adoption theories including technology acceptance model (TAM) and unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT). The result showed that performance expectancy, effort expectancy, perceived enjoyment and innovativeness had significant effects on behavioral intention. Also, innovativeness significantly affected perceived enjoyment. On the other hand, social influence and attitude toward using had no significant effect on behavioral intention.

2. Recommendations

Academic researchers, business leaders and marketers are recommended to consider significant determinants of behavioral intention of using AR technology for both research and business development to raise higher adoption rate among consumers by promoting enjoyment, benefits, ease-of-use in considering with innovative level of customers. In practices, marketers and AR developers should enhance public relations, build marketing campaign, develop the user's interface and experience to be attractive, and promote how to use AR technology and its

benefit to consumers and their social groups to increase enjoyment and positive attitude among them.

Limitation and Further Research

Several limitations were clarified as the further studies should extend more important variables for better contribution to both academic and business development area. The geographic was scoped in Thailand so other countries would have different findings. Additionally, qualitative approach is critically to be considered in order to support the findings with better and deeper insights.

References

- Alwahaishi, S., & Snasel, V. (2013). Modeling the Determinants Affecting Consumers' Acceptance and Use of Information and Communications Technology. *International Journal of E-Adoption*, 5(2), 25-39. <https://doi.org/10.4018/jea.2013040103>
- Baabdullah, M. A. (2018). Consumer adoption of Mobile Social Network Games (M-SNGs) in Saudi Arabia: The role of social influence, hedonic motivation and trust. *Technology in Society*, 53, 91-102.
- Baynal, K., & Boyaci, A. (2016). E-Commerce Research and Applications a proposal for classification and an update literature review. *International Referred Journal of Marketing and Market Researches*, 23-23. <https://doi.org/10.17369/UHPAD.2016923644>
- Castelvecchi, D. (2016). Low-cost headsets boost virtual reality's lab appeal. *Nature*, 533, 153-154. <https://doi.org/10.1038/533153a>
- Cho, V., & Cheung, I. (2003). *A study of on-line legal service adoption in Hong Kong*.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- EcommerceIQ (2018). E-commerce in Thailand A Guide for Australian Business. *Australian Trade and Investment Commission (Austrade)*.
- Escobar-Rodriguez, T., & Carvajal-Trujillo, E. (2014). Online purchasing tickets for low-cost carriers: An application of the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) model. *Tourism Management*, 43, 70-88.
- Fan, X., Duangekanong, S., & Xu, M. (2021). Factors Affecting College Students' Intention to Use English U-learning in Sichuan, China. *AU-GSB E-JOURNAL*, 14(2), 118-129. <https://doi.org/10.14456/augsbejr.2021.20>

- Ghazali, E., Mutum, D. S., & Woon, M.-Y. (2019). Exploring player behavior and motivations to continue playing Pokémon Go. *Information Technology & People*, 32(3), 646–667. <https://doi.org/10.1108/ITP-07-2017-0216>
- Giovanis, A., Assimakopoulos, C., & Sarmaniotis, C. (2018). Adoption of mobile self-service retail banking technologies: The role of technology, social, channel and personal factors. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 47(9), 894–914.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th ed.). Harlow, England: Pearson Education.
- Haugstvedt, A. C., & Krogstie, J. (2012, 5-8 November). *Mobile Augmented Reality for Cultural Heritage: A Technology Acceptance Study* [Paper presentation]. IEEE International Symposium on Mixed and Augmented Reality 2012 Science and Technology Proceedings, Atlanta.
- Heilig, M. (1962). Sensorama simulator. *U.S. Patent No - 3, 870*. United States Patent and Trade Office.
- Kijsanayotin, B., Pannarunothai, S., & Speedie, S. M. (2009). Factors influencing health information technology adoption in Thailand’s community health centers: Applying the UTAUT model. *International Journal of Medical Informatics*, 78(6), 404–416.
- Kim, J., & Forsythe, S. (2008). Adoption of virtual try-on technology for online apparel shopping. *Journal of Interactive Marketing*, 22(2), 45–59.
- Mailizar, M., & Johar, R. (2021). Examining Students’ Intention to Use Augmented Reality in a Project-Based Geometry Learning Environment. *International Journal of Instruction*, 14(2), 773–790. <https://doi.org/10.29333/iji.2021.14243a>
- Morgan.J.P. (2019). *E-commerce Payments Trends: Thailand. Thailand e-commerce insights*. <https://www.jpmorgan.com/europe/merchant-services/insights/reports/thailand>
- Mueller-Johnson, K., Toglia, M. P., Sweeney, C. D., & Ceci, S. J. (2007). The perceived credibility of older adults as witnesses and its relation to ageism. *Behavioral Sciences & the Law*, 25(3), 355–375.
- Ntsafack, F. W., Kamdjoug, J. R. K., & Wamba, S. F. (2018). Exploring Factors Affecting Mobile Services Adoption by Young Consumers in Cameroon. In Á. Rocha, H. Adeli, L.P. Reis, S. Costanzo (Eds.), *Trends and Advances in Information Systems and Technologies* (pp. 46–57). Springer.
- Pedroso, R., Zanetello, L., Guimaraes, L., Pettenon, M., Goncalves, V., Scherer, J., Kessler F., & Pechansky, F. (2016). Confirmatory factor analysis (CFA) of the crack use relapse scale (CURS). *Archives of Clinical Psychiatry*, 43(3), 37-40.

- Saidin, N., Abd halim, N., & Yahaya, N. (2015). A Review of Research on Augmented Reality in Education: Advantages and Applications. *International Education Studies*, 8(13), 1-8. <https://doi.org/10.5539/ies.v8n13p1>
- Saprikis, V., Avlogiaris, G., & Katarachia, A. (2021). Determinants of the Intention to Adopt Mobile Augmented Reality Apps in shopping malls among University Students. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(3), 491–512. <https://doi.org/10.3390/jtaer16030030>
- Sica, C. & Ghisi, M. (2007). The Italian versions of the Beck Anxiety Inventory and the Beck Depression Inventory-II: Psychometric properties and discriminant power. In M.A. Lange (Ed.), *Leading - Edge Psychological Tests and Testing Research* (pp. 27-50). New York: Nova.
- Singhal, S., Bagga, S., Goyal, P., & Saxena, V. (2012). Augmented Chemistry: Interactive Education System. *International Journal of Computer Applications*, 49(15), 1-5. <http://dx.doi.org/10.5120/7700-1041>
- Soper, D. S. (2021). *A-priori Sample Size Calculator for Structural Equation Models* [Software]. www.danielsoper.com/statcalc/default.aspx
- Tanasapsakul, W., & Vongurai, R. (2018). An Investigation of The Factors Influencing Consumers of Different Generation's Behavioral Intention Towards Franchised Japanese Restaurants in Bangkok, Thailand. *AU-GSB E-JOURNAL*, 11(2), 40-53.
- Tariq, B. (2007). Exploring factors influencing the adoption of mobile commerce. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 12(3), 32–42.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Hall, M., Davis, G. B., Davis, F. D., & Walton, S. M. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (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, J. H., & Wang, Y. M. (2006). *Measuring KMS success: A respecification of the DeLone and McLean's model*. *Information and Management*, 43(6), 728–739. <https://doi.org/10.1016/j.im.2006.05.002>
- Zain, M., Rose, R., Abdullah, I., & Masrom, M. (2005). The relationship between information technology acceptance and organizational agility in Malaysia. *Information & Management*, 42(6), 41-51. <https://doi.org/10.1016/j.im.2004.09.001>

INFLUENCING FACTORS OF BEHAVIORAL INTENTION TO USE ONLINE LEARNING AMONG HIGHER VOCATIONAL STUDENTS IN CHENGDU

Kexun Zhong¹ Deping Feng² Ming Yang³ and Thanatchaporn Jaruwanakul^{4*}

¹Ph.D. Candidate, Doctor of Philosophy, Technology Education and Management, Assumption University

²Dean, Department of Marxism and Fundamental Education, Chongqing Vocational College of Intelligent Engineering, China

³Department of Animation, School of Film Television and Animation, Chengdu University China

⁴Associate Director, Strategic Policy Development, True Corporation Public Company Limited

E-mail address: tjaruwanakul@gmail.com*

Received 24 March 2022

Revised 27 April 2022

Accepted 11 August 2022

Abstract

This research examines the influencing factors of behavioral intention to use online learning among higher vocational students in Tianfu Vocational College of Chengdu, China. The research model involves perceived ease of use, perceived usefulness, attitude, trust, satisfaction and behavioral intention to use online learning. Population and sample size of 500 second-grade students were accounted for the data collection by questionnaire distribution. The sample techniques include purposive, quota, and convenience sampling. For preliminary test, the results of index of item objective congruence (IOC) and Cronbach's Alpha coefficient of 50 samples were acceptable to proceed the data analysis. Afterwards, confirmatory factor analysis (CFA) and structural equation modeling (SEM) approach were carried out to confirm data's validity, reliability and goodness of fit. In results, perceived ease of use significantly influenced perceived usefulness and attitude. Trust had a significant influence on satisfaction towards behavioral intention. In contrary, perceived usefulness had no significant influence on attitude and behavioral intention, and attitude did not have a significant influence on behavioral intention. This research contributes to academic researchers and school management executive to efficiently promote the use of online learning during the concern of COVID-19 pandemic.

Keywords: Online Learning, Satisfaction, Trust, Attitude, Behavioral Intention

Introduction

China has entered the stage of high-quality development of higher vocational education since 2020. The market size of China's vocational education system has been growing remarkably, elevating the strong development trend of vocational education. This trend promotes the alternative educational concept, learning reform, system reconstruction and new mode of diversified teaching of China's education system (Wang, 2014). The education system focuses on the important functions of cultivating diverse talents, passing on technical skills, and promoting employment and entrepreneurship. Most of vocational education needs to be carried out in the classroom or on the job site, where students learn skills and theories from accredited lecturers or professionals. However, in recent years, with the rapid development of the Internet and new media, as well as coronavirus global pandemic, online learning has become more and more popular. Thus, students are more likely than ever to continue their curriculum through the use of online learning (MOE, 2021).

Objectives of the Study

The main purpose of this study is to discuss the influencing factors, including perceived ease of use, perceived usefulness, attitude, trust and satisfaction on behavioral intention to use online learning among second-grade students in higher vocational collage in Chengdu. The objectives of the study are;

1. To explore the significant influence between perceived ease of use and perceived usefulness.
2. To inspect the significant influence among perceived ease of use, perceived usefulness and attitude.
3. To determine the significant influence between trust and satisfaction.
4. To investigate the significant influence among perceived usefulness, attitude, satisfaction and behavioral intention.

Research Framework

The research framework was adopted from technology acceptance model (TAM) and the theory of planned behavior (TPB) theories with extension of variables. Three previous studies of technology adoption were adapted to construct a model (Park & Park, 2020; Chen, 2017; Gray & Daymond, 2010). as proposed in Figure 1.

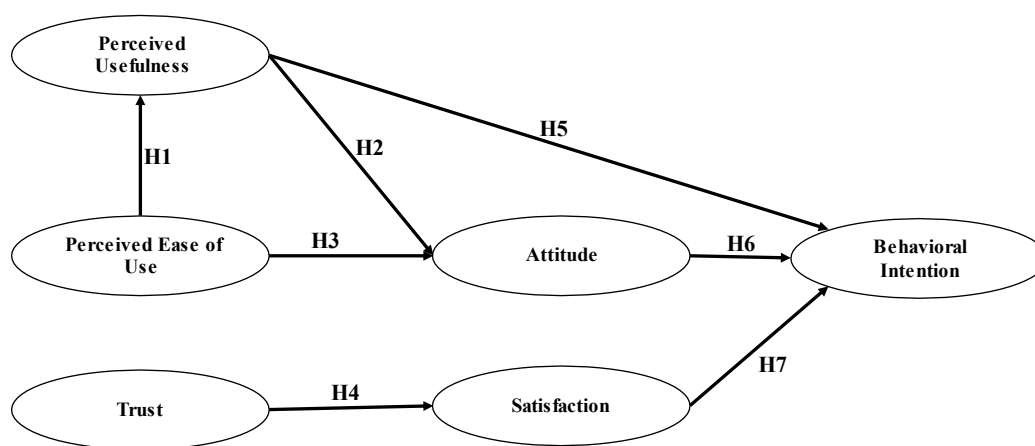


Figure 1 Conceptual Framework

Significance of the Study

Due to this study focuses on an investigation of factors impacting behavioral intention to use online learning during the epidemic, the findings could contribute to academic researchers and school management executives to efficiently promote the use of online learning. It does not only improve teachers' skills in online teaching but also the learning efficiency enhancement of students. This study brings importance of scientific research on vocational and technical colleges and can be extended to further research of educational technology adoption.

Literature Review

1. Technology Acceptance Model (TAM)

TAM was introduced by Davis (1989) and have been widely used in most empirical research of technology adoption. The model basically conceptualizes users' acceptance of an information system, which contains two fundamental constructs of perceived usefulness and perceived ease of use. TAM explains users' feeling of convenience and benefits obtained from using a particular technology. The theory has been proposed in some studies to include attitude and behavioral intention. Thus, TAM is examined for the student's adoption in online learning in this study.

2. Theory of Planned Behavior (TPB)

With the continuous improvement of scientific research, scholars developed theory of

planned behavior or TPB (Ajzen, 1991). Park and Park (2020) believed that most research of information system practically applied TPB to clarify the factors of user's behavior to use a technology. TPB contains psychological aspects that are not in the basic TAM such as attitude, subjective norms and perceived behavioral control (Mathieson et al., 2001). In TPB model, the attitude toward use of technology can completely explain the behavior intention to adopt information technology (Taylor & Todd, 1995).

3. Perceived Ease of Use

Perceived ease of use is defined by Davis (1993) as the user's perception that the system is easy and effective to be used. Davis et al. (1989) indicated that perceived ease of use is a kind of non-monetized consumption feeling (Venkatesh et al., 2003). In the education context, perceived ease of use can be described as students' feeling whether using an online learning is easy or difficult (Neo et al., 2015). Perceived ease of use directly impacts perceived usefulness and attitude. Because students can engage online learning system without too much effort, they perceive the benefits of using online learning to enhance their learning performance. In addition, when online learning is easy to use, they tend to have positive feeling toward using it (Davis, 1989). Hence, we propose hypotheses:

H1: Perceived ease of use has a significant influence on perceived usefulness.

H3: Perceived ease of use has a significant influence on attitude.

4. Perceived Usefulness

Perceived usefulness is one of the important variables of the TAM which has an influence on user's acceptance of a technology (Davis, 1989). Numerous scholars noted perceived usefulness as the effectiveness of a particular technology can provide benefits to users (Venkatesh & Davis, 2000). Through literature reviews, perceived usefulness has a direct and significant impact on attitude and behavioral intention (Chiou & Shen, 2012). Therefore, when students perceived the improvement of their leaning performance via online learning, they would develop positive attitude and behavioral intention to use it. Accordingly, it can be hypothesized that:

H2: Perceived usefulness has a significant influence on attitude.

H5: Perceived usefulness has a significant influence on behavioral intention.

5. Trust

Trust refers to an individual's belief that people or organizations can provide product/service as committed (Newell et al., 2016). Trust exists when users are confident in

using a technology and are willing to rely on it (Moorman et al., 1993). Many studies have found a strong correlation between trust and satisfaction. Trust is considered to be an essential element in establishing relationship better product/service providers and consumers (Corbitt et al., 2003). In an online learning perspective, users expect to be satisfied with learning system, so they are confident and comfortable of using it (Deng et al., 2010). Yeh and Li (2009) found that satisfaction was significantly affected by trust. Consequently, a hypothesis is set:

H4: Trust has a significant influence on satisfaction.

6. Attitude

Attitude is explained as favorable or unfavorable feeling towards a specific object or process which can greatly impact acceptance or rejection to use a technology among users (Chauhan, 2015). Dabholkar and Bagozzi (2002) confirmed that attitude directly and positively influences behavioral intention. Researchers have cited a relationship between attitude and behavioral intention (Davis, 1993). Some other researchers also agreed and constructed in the framework, emphasizing an attitude as the determining condition of behavioral intention (Mathieson et al., 2001). Positive or negative attitude will directly lead to whether a user will use a technology or not (Liker & Sindi, 1997). Thereby, we hypothesize:

H6: Attitude has a significant influence on behavioral Intention.

7. Satisfaction

Satisfaction is the comprehensive evaluation of a student toward product/service provided by an institution (Fornell, 1992). There is a positive correlation between student satisfaction and behavioral intention to use online learning (Athiyaman, 1997; Zeithaml et al., 1996; Browne et al., 1998; Clemes et al., 2008; Machleit & Mantel, 2001). Some researchers regarded satisfaction as an emotion-based driver which can lead to positive and negative feeling towards the behavioral intention to use a technology (Babin & Babin, 2001). Based on the above assumption, a hypothesis is proposed:

H7: Satisfaction has a significant influence on behavioral intention.

8. Behavioral Intention

Behavioral intention signifies individual participation in an activity or action (Ajzen & Fishbein, 1980). Zarpou et al. (2012) postulated that behavioral intention was a comprehensive concept which refers to the frequency and willingness of users in using an information system. Davis (1989) firstly conceptualized a behavior intention as a reaction affected by various factors. Ajzen (1991) interpreted that behavioral intention explains a

willingness to take a certain behavior. This study pointed behavioral intention as an outcome of perceived ease of use, perceived usefulness, attitude, trust and satisfaction.

Research Methodology

The methodology of this research is based on quantitative approach, distributing online survey to the target group. The series of question has three sections which are the screening question, measuring items of five-point Likert scale and demographic information. The development of the items in the questionnaire was obtained from previous studies, including 3 items of perceived ease of use (Davis, 1989), 3 items of perceived usefulness (Davis, 1989), 5 items of attitude (Lee et al., 2015), 4 items of trust (Pappas et al., 2014), 5 items of satisfaction (Mouakket & Bettayeb, 2015), and 4 items of behavioral Intention (Bashir & Madhavaiah, 2015).

1. Population and Sample Size

The target population is required to be determined the specific group of people with the same characteristics in accordance with the research objectives (Weathington et al., 2012.) This research employed the population and sample size of 500 second-grade students in Tianfu Vocational College who have been using superstar software during the COVID-19 pandemic. In brief, superstar software is an online learning platform with quality strategy-based teaching and innovative features and has been adopted for lecturing in Tianfu Vocational College during Covid-19. The reason to target second-year student is because this group have been using intensely the online learning software more than other year of student.

2. Sampling Technique

The sample techniques include purposive, quota, and convenience sampling. Purposive sampling was employed to choose second-grade students in Tianfu Vocational College in three majors; preschool education, art pedagogy and English, who have been using superstar software during the COVID-19 pandemic. Quota sampling is used to divide strata of sample size per total of students (Table 1). Lastly, convenience sampling was accounted to distribute questionnaire via administrative office and WeChat application to the target group.

Table 1 Sample Units and Sample Size

Majors	No. of Second-Grade Students (As of 2022)	Number of Respondents
Preschool Education	1320	191
Art pedagogy	1286	186
English	845	123
Total	3451	500

Source: Created by the author

Results and Discussion

1. Demographic Information

The distribution of survey was made during November 2021 to February 2022 to 600 students who are second-grade students in Tianfu Vocational College in three majors; preschool education, art pedagogy and English, and have been using superstar software during the COVID-19 pandemic. Per judgmental sampling, researchers consider these group of students as they are major population of Tianfu Vocational College. Afterwards, the data were screened to 500 participants. The demographic information includes gender, experience with superstar software, frequency of using superstar software and student's major. The demographic results are explicated per shown in Table 2.

Table 2 Demographic Results

N=1000	Demographic Questions	Second-Grade Students (n=500)
Gender	Male	27.0%
	Female	73.0%
Experience with superstar software	One semester or below	22.4%
	Two semesters	25.0%
	Three semesters	36.6%
	Four semesters or over	16.0%
Frequency of using superstar software	3 times or below / week	42.2%
	5 times / week	39.6%
	7 times or over / week	18.2%
Student's Major	Preschool Education	39.6%
	Art pedagogy	17.0%
	English	43.4%

2. Confirmatory Factor Analysis (CFA)

CFA approach was employed to investigate a measurement model of this study. The goodness of fit model was assessed, using SPSS AMOS statistical software. The results were Chi – Square (χ^2/df) = 1.658, goodness-of-fit index (GFI) = 0.936, adjusted goodness-of-fit index (AGFI) = 0.918, normalized fit index (NFI) = 0.916, comparative fit index (CFI) = 0.964, Tucker-Lewis index (TLI) = 0.959, and root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.036. All statistical values were fit and in harmony with empirical data, thus, CFA was not required to be adjusted. In addition, the results can be validated for convergent and discriminant validity as shown in Table 3

Table 3 Goodness of Fit for Measurement Model

Index	Acceptable Values	Statistical Values
CMIN/DF	< 3.00 (Schreiber et al., 2006)	393.023/237 = 1.658
GFI	$\geq$ 0.90 (Hair et al., 2006)	0.936
AGFI	$\geq$ 0.90 (Hair et al., 2006)	0.918
NFI	$\geq$ 0.90 (Hair et al., 2006)	0.916
CFI	$\geq$ 0.90 (Hair et al., 2006)	0.964
TLI	$\geq$ 0.90 (Hair et al., 2006)	0.959
RMSEA	< 0.05 (Browne & Cudeck, 1993)	0.036
Model summary		Acceptable Model Fit

Source: Created by the author

According to Table 4, CFA resulted Cronbach's Alpha coefficient value at above 0.60 (Nunnally & Bernstein, 1994), factor loading at above 0.30 (Field, 2013), Composite reliability (CR) values at above 0.70 and Average variance extracted (AVE) at above 0.40 (Fornell & Larcker, 1981). Subsequently, the convergent and discriminant validity were ensured in this study.

Table 4 Confirmatory Factor Analysis Result, Composite Reliability (CR) and Average Variance Extracted (AVE)

Latent Variables	Source of Questionnaire	No. of Items	Cronbach's Alpha	Factors Loading	CR	AVE
Perceived Ease of Use (PEOU)	Davis (1989)	3	0.624	0.538 - 0.661	0.641	0.375
Perceived Usefulness (PU)	Davis (1989)	3	0.709	0.632 - 0.731	0.716	0.458
Attitude (A)	Lee et al. (2015)	5	0.859	0.668 - 0.832	0.861	0.555
Trust (T)	Pappas et al. (2014)	4	0.787	0.613 - 0.782	0.793	0.492
Satisfaction (S)	Mouakket and Bettayeb (2015)	5	0.810	0.642 - 0.724	0.811	0.462
Behavioral Intention (BI)	Bashir and Madhavaiah (2015)	4	0.775	0.592 - 0.733	0.781	0.474

Source: Created by the author

When the CR value is higher than AVE of greater than 0.40, the convergent validity was acceptable ((Fornell & Larcker, 1981). Table 5 shows that results of discriminant validity that AVE of each construct is not beyond the correlation among variables and are not higher than 0.80. The strength of association among six pairs of constructs are confirmed to have no multicollinearity problem.

Table 5: Discriminant Validity

	S	PU	A	BI	PEOU	T
S	0.680					
PU	-0.034	0.677				
A	-0.055	0.550	0.745			
BI	0.658	-0.015	-0.022	0.688		
PEOU	-0.058	0.592	0.603	0.015	0.612	
T	0.647	0.019	-0.022	0.664	0.022	0.702

Note: The diagonally listed value is the AVE square roots of the variables

Source: Created by the author

3. Structural Equation Model (SEM)

The structural model in this study showed acceptable model fit per concluded in Table 6. The results of SEM were Chi – Square (χ^2/df) = 1.633, Goodness-of-fit statistic (GFI) = 0.935, Adjusted Goodness-of-fit statistic (AGFI) = 0.920, Normed-fit index (NFI) = 0.914, Comparative Fit Index (CFI) = 0.965, Tucker-Lewis index (TLI) = 0.960, and Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.036.

Table 6: Goodness of Fit for Structural Model

Index	Acceptable Values	Statistical Values
CMIN/DF	< 3.00 (Schreiber et al., 2006)	400.104/245 = 1.633
GFI	≥ 0.90 (Hair et al., 2006)	0.935
AGFI	≥ 0.90 (Hair et al., 2006)	0.920
NFI	≥ 0.90 (Hair et al., 2006)	0.914
CFI	≥ 0.90 (Hair et al., 2006)	0.965
TLI	≥ 0.90 (Hair et al., 2006)	0.960
RMSEA	< 0.05 (Browne & Cudeck, 1993)	0.036
Model summary		Acceptable Model Fit

Source: Constructed by the author

4. Hypothesis Testing Result

Table 7 posted the hypothesis results of the structural equation model, including standardized path coefficient (β) and t-value. The significant value had $p < 0.05$ to confirm a structural pathway.

Table 7: Hypothesis Result of the Structural Equation Model

Hypothesis	Standardized path coefficient (β)	t-value	Testing result
H1: PEOU $\rightarrow$ PU	0.792	8.739*	Supported
H2: PU $\rightarrow$ A	0.175	1.406	Not Supported
H3: PEOU $\rightarrow$ A	0.474	3.559*	Supported
H4: T $\rightarrow$ S	0.668	9.665*	Supported
H5: PU $\rightarrow$ BI	0.009	0.186	Not Supported
H6: A $\rightarrow$ BI	0.015	0.338	Not Supported

Hypothesis	Standardized path coefficient (β)	t-value	Testing result
H7: S $\rightarrow$ BI	0.949	13.474*	Supported

Note: * $p < 0.05$

Source: Created by the author.

According to Figure 2, the results of hypothesis testing and structural model are explained per followings.

H1 confirmed the significant relationship between perceived ease of use and perceived usefulness at the value of standard coefficient = 0.792 (t-value = 8.739). It signified that perceived ease of use strongly affected perceived usefulness of an online learning as confirmed by previous literatures (Davis et al., 1989; Venkatesh et al., 2003; Neo et al., 2015). This study explained that when students feel using online learning system is easy, they would also feel it is useful.

H2 was not supported in a relationship of perceived usefulness and attitude, resulting standard coefficient value = 0.175 (t-value = 1.406). H2 contradicted with most studies that perceived usefulness directly impacted on attitude (Chiou & Shen, 2012). Based on the finding, the benefits of using online learning system cannot produce positive or negative attitude among students. It can be assumed students might evaluate other factors such as learning content, instructors' skills perceived enjoyment etc. more than just the system itself.

H3 showed that perceived ease of use significantly influenced attitude of students toward the use of online learning system with standard coefficient value = 0.474 (t-value = 3.559). The result supported the claim that students tend to adopt online learning system when they feel it is easy to use and will develop positive motivation to use it continuously (Davis, 1989).

H4 supported the strong relationship between trust and satisfaction as of the standard coefficient value = 0.668 (t-value = 9.665). Many scholars affirmed trust as an influential factor of satisfaction (Newell et al., 2016; Moorman et al., 1993; Corbitt et al., 2003; Deng et al., 2010; Yeh & Li, 2009). The higher level of trust, the higher degree of satisfaction of students in using online learning system provided by the school.

H5 opposed with many researchers on the significant relationship between perceived usefulness and behavioral intention with the standard coefficient value = 0.009 (t-value =

0.186). In TAM, perceived usefulness is an essential determinant that drives a usage intention (Davis, 1989; Venkatesh & Davis, 2000; Chiou & Shen, 2012). However, the result in this study signaled that the benefits of using an online learning might be not clear because students have no other choice of learning method during pandemic.

H6 found that attitude had no significant influence on behavioral intention to use online learning system among second-year students, showing standard coefficient value = 0.015 (t-value = 0.338). Empirical studies were conflicted with this study's result (Chauhan, 2015; Dabholkar & Bagozzi, 2002; Davis, 1993; Mathieson et al., 2001; Liker & Sindi, 1997). The assumption would be that a behavioral intention cannot be driven by student's attitude as online learning is strictly required by the school to complete the program during epidemic.

H7 indicated the strongest of influence between satisfaction and behavioral intention, showing the highest value of standard coefficient value = 0.949 (t-value = 3.559). Per evidences of earlier studies, satisfaction can be derived from convenience, learning performance and goals' accomplishment which motivate the behavioral intention to use online learning system during the outbreak of COVID-19 (Athiyaman, 1997; Zeithaml et al., 1996; Browne et al., 1998; Clemes et al., 2008; Machleit & Mantel, 2001).

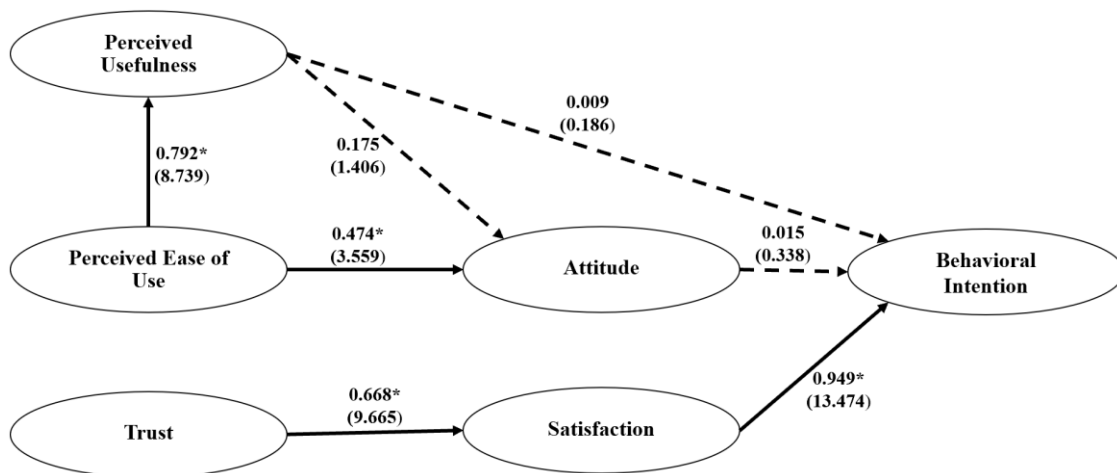


Figure 2 The Results of Structural Model

Conclusions, Recommendations, Limitations and Future Research

1. Conclusions

Online learning has been remarkably gained attention during the COVID-19 pandemic due to in-person classes has been restricted for health security reason. The findings of this research would enhance academic knowledge and implication for practices for researchers and education's stakeholders. TAM and TPB were discussed and used in the construction of a

research model. The results raised the importance of online learning system development, examining significant factors of the system adoption. In summary, the significant relationships were found between perceived ease of use and perceived usefulness towards attitude, followed by trust and satisfaction towards behavioral intention. Non-supported relationships were between perceived usefulness, attitude and behavioral intention.

The findings can improve online teaching and learning in Tianfu Vocational College by collaborating superstar software service provider to improve the system to be easy to use. Simultaneously, the college should promote the innovative features as benefits of using a system such as games, group chat etc. Additionally, the satisfaction survey can be distributed to examine also attitude and trust of students for better improvement of online learning system further.

2. Recommendations

Academic researchers and school management executives are recommended to promote the use of online learning during COVID-19 pandemic more efficiently. Furthermore, online learning format could create a boredom and low engagement among learners in comparison with an in-person class, thus, teachers should design learning contents to be more interesting to ensure positive attitude, trust, satisfaction of students in promoting behavioral intention to use online learning system provided by the school.

3. Limitations and Future Research

This study was limited to certain variables used in a research model which could be extended more in the future research such as curriculum design, instructors' skill, perceived enjoyment and vice versa. The sample group was merely second-year students of high vocational college in Chengdu, China which can be applied into other year of students or in other countries. Moreover, qualitative methodology is recommended to be employed further for better interpretation of the findings.

References

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Prentice-Hall.

- Athiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education. *European Journal of Marketing*, 31(7), 528-540.
- Babin, B., & Babin, L. (2001). Seeking something different? A model of schema typicality, consumer affect, purchase intentions and perceived shopping value. *Journal of Business Research*, 54(2), 89-96.
- Bashir, I., & Madhavaiah, C. (2015). Consumer Attitude and Behavioral Intention Towards Internet Banking Adoption in India. *Journal of Indian Business Research*, 7(1), 67-102.
- Browne, B. A., Kaldenberg, D., Browne, W. G., & Brown D. J. (1998). Student as customer: Factors affecting satisfaction and assessments of institutional quality. *Journal of Marketing for Higher Education* 8(3), 1-14.
- Browne, M. W., & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. In K. A. Bollen & J. S. Long (Eds.). *Testing structural equation models* (pp.136-162). SAGE.
- Chauhan, S. (2015). Acceptance of mobile money by poor citizens of India: integrating trust into the technology acceptance model. *info*, 17(3), 58-68.
- Chen, Y. C. (2017). The relationships between brand association, trust, commitment, and satisfaction of higher education institutions. *International Journal of Educational Management*, 31(7), 973-985. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/IJEM-10-2016-0212>
- Chiou, J. S., & Shen, C. C. (2012). The Antecedents of Online Financial Service Acceptance: The Impact of Physical Banking Services on Internet Banking Acceptance. *Behavior and Information Technology*, 31(9), 859-871.
- Clemes, M. D., Gan, C., & Kao, T. H. (2008). University Student Satisfaction: An Empirical Analysis. *Journal of Marketing for Higher Education* 17(2), 292-325.
- Corbitt, B., Thanasankit, T., & Yi, H. (2003). Trust and E-Commerce: A Study of Consumer Perceptions. *Electronic Commerce Research and Applications*, 2(3), 203-215. Retrieved from [https://doi.org/10.1016/S1567-4223\(03\)00024-3](https://doi.org/10.1016/S1567-4223(03)00024-3)
- Dabholkar, P. A., & Bagozzi, R. P. (2002). An attitudinal model of technology-based self service: moderating effects of consumer traits and situational factors. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(3), 184-201.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. Retrieved from <https://doi.org/10.1177/0022429411405207>.

- Davis, F. D. (1993). User acceptance of information technology: system characteristics, user perceptions and behavioral impacts. *International Journal of Man-Machine Studies*, 38(3), 475-487.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- Deng, Z., Lu, Y., Wei, K. K., & Zhang, J. (2010). Understanding customer satisfaction and loyalty: an empirical study of mobile instant messages in China. *International Journal of Information Management*, 30(4), 289-300.
- Field, A. (2013). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics: And Sex and Drugs and Rock "N" Roll* (4th ed.). Sage.
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: the Swedish experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6-21.
- Fornell, C. G., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Gray, D., & Daymond, J. (2010). *The Influence of student engagement levels on satisfaction and behavioral intentions* [Paper Presentation]. Australian & New Zealand Marketing Academy Conference, Christchurch, New Zealand.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th ed.). NY: Pearson.
- Lee, S., Yoo, Y., & Yun, S. (2015). Sharing my knowledge? An interactional perspective. *Journal of Managerial Psychology*, 30(8), 986-1002. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/JMP-11-2013-0355>
- Liker, J. K., & Sindi, A. A. (1997). User acceptance of expert systems: a test of the theory of reasoned action. *Journal of Engineering & Technology Management*, 14(2), 147-173.
- Machleit, K., & Mantel, S. (2001). Emotional response and shopping satisfaction: moderating effects of shopper attributions. *Journal of Business Research*, 54(2), 97-106.
- Mathieson, K., Peacock, E., & Chin, W. W. (2001). Extending the technology acceptance model: the influence of perceived user resources. *The DATA BASE for Advances in Information Systems*, 32(3), 86-112.
- MOE. (2022). *Vocational Education in China*. Retrieved from <http://www.moe.gov.cn>

- Moorman, C., Deshpande, R., & Zaltman, G. (1993). Factors affecting trust in market research relationships. *Journal of Marketing*, 57(1), 81-101.
- Mouakket, S., & Bettayeb, A. M. (2015). Investigating the factors influencing continuance usage intention of Learning management systems by university instructors: The Blackboard system case. *International Journal of Web Information Systems*, 11(4), 491-509.
- Neo, M., Park, H., Lee, M., Soh, J., & Oh, J. (2015). Technology Acceptance of Healthcare E-Learning Modules: A Study of Korean and Malaysian Students' Perceptions. *The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 14(2), 181-194.
- Newell, S., Wu, B., Leingpibul, D., & Jiang, Y. (2016). The importance of corporate and salesperson expertise and trust in building loyal business-to-business relationships in China. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 36(2), 1-14. Retrieved from <https://doi.org/10.1080/08853134.2016.1190656>
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). NY: McGraw-Hill.
- Pappas, I., Pateli, A., Giannakos, M., & Chrissikopoulos, V. (2014). Moderating effects of online shopping experience on customer satisfaction and repurchase intentions. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 42(3), 187-204.
- Park, E., & Park, M. (2020). Factors of the Technology Acceptance Model for Construction IT. *Applied Sciences*, 10(22), 1-15. Retrieved from <https://doi.org/10.3390/app10228299>
- Schreiber, J. B., Nora, A., Stage, F. K., Barlow, E. A., & King, J. (2006). Reporting structural equation modeling and confirmatory factor analysis results: A review. *The Journal of educational research*, 99(6), 323-338.
- Taylor, S., & Todd, P. (1995) Assessing IT usage: the role of prior experience. *MIS Quarterly*, 19(4), 561-570.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186-204. Retrieved from <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Hall, M., Davis, G. B., Davis, F. D., & Walton, S. M. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Wang, T. Z. (2014). *Career Planning and Career Guidance*. NY: Northwestern University Press.

- Weathington, J. M., Strahan, J. A., & Cooke, B. M. (2012). Social experience induces sex-specific for expression in the amygdala of the juvenile rat. *Hormones and Behavior*, 62(2), 154–161. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.yhbeh.2012.06.004>
- Yeh, Y. S., & Li, Y. M. (2009). Building trust in m-commerce: contributions from quality and satisfaction. *Online Information Review*, 33(6), 1066-1086.
- Zarmpou, T., Saprikis, V., Markos, A., & Vlachopoulou, M. (2012). Modeling users' acceptance of mobile services. *Electronic Commerce Research*, 12(2), 225–248. Retrieved from <https://doi.org/10.1007/s10660-012-9092-x>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46. Retrieved from <https://doi.org/10.2307/1251929>

DETERMINANTS OF STUDENTS' BEHAVIORAL INTENTION TO USE MOBILE LEARNING DURING COVID-19 IN CHENGDU, CHINA

Huang Botao^{1*} and Somsit Duangekanong²

¹Ph.D. Candidate, Doctor of Philosophy, Innovative Technology Management

²Program Director, Doctor of Philosophy, Technology Education and Management

Graduate School of Business and Advanced Technology Management, Assumption University of Thailand

E-mail address: huangbotao2022@gmail.com*

Received 7 April 2022

Revised 12 May 2022

Accepted 11 August 2022

Abstract

The purpose of this research is to examine the determinants of undergraduate students' behavioral intention to use mobile learning (M-learning) during Covid-19 pandemic. The conceptual framework was based on the Technology Acceptance Model (TAM) and the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). The sampling techniques used were judgmental sampling, quota sampling, and convenience sampling. The target population and sample size were collected by the questionnaire distribution to 500 respondents who are undergraduate students in the three selected universities in Chengdu, China. Confirmatory Factor Analysis (CFA) was applied to test validity and reliability of measurement model. Lastly, Structural Equation Model (SEM) was accounted to measure structural model and hypothesis testing. As a results, there was a significant relationship between perceived usefulness and attitude toward behavioral intention. Effort expectancy, self-efficacy and facilitating condition significantly impacted behavioral intention. Nevertheless, attitude and social influence had no significant impact on behavioral intention. The recommendations for academic practitioners and school management team were to design user's friendly function and promote benefits of a system to build positive attitude and behavior intention to use mobile learning.

Keywords: Mobile Learning, Higher Education, Behavioral Intention, Covid-19, UTAUT

Introduction

Mobile learning (M-learning) derived from Wireless Andrew project implemented by Carnegie Mellon University in 1994, which used wireless network technology to create a mobile learning environment. Since then, several learning programs in Europe had widely adopted as mobile learning or M-education. In the early 21st century, Irish education technology expert, Desmond Keegan, came to China to promote a report entitled “From Distance Learning to E-Learning to Mobile Learning”. He was the first person who recommended the concept of M-learning to China (Wei, 2018). There were a variety of mobile learning systems available in the market which learners could not only source a wide variety of functions such as smart phones and tablets, but also adopt learning machines and hand-held computers with wireless communication modules. Learners can also copy learning materials to offline devices such as e-books, MP4 and other learning system (Li, 2020). During Covid-19, in-person classes have been restricted for health security reasons. M-learning had become an ideal way for students to continue their classes and to complete the programs per required by schools and universities. Therefore, it is necessary to consider what factors would affect learners to adopt m-learning more efficiently.

Objectives of the Study

The objectives of this research were clarified in according with the significant relationship between variables as follows;

1. To identify the significant relationship between perceived usefulness and attitude toward using m-learning.
2. To examine the significant relationship among perceived usefulness, attitude, effort expectancy, self-efficacy, facilitating condition, and social influence towards behavioral intention to use m-learning.

Research Framework

The research framework was adopted on the basis of the Technology Acceptance Model (TAM) and the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Seven latent variables used were perceived usefulness, attitude, effort expectancy, self-efficacy, facilitating condition, social influence and behavioral intention as exhibited in Figure 1.

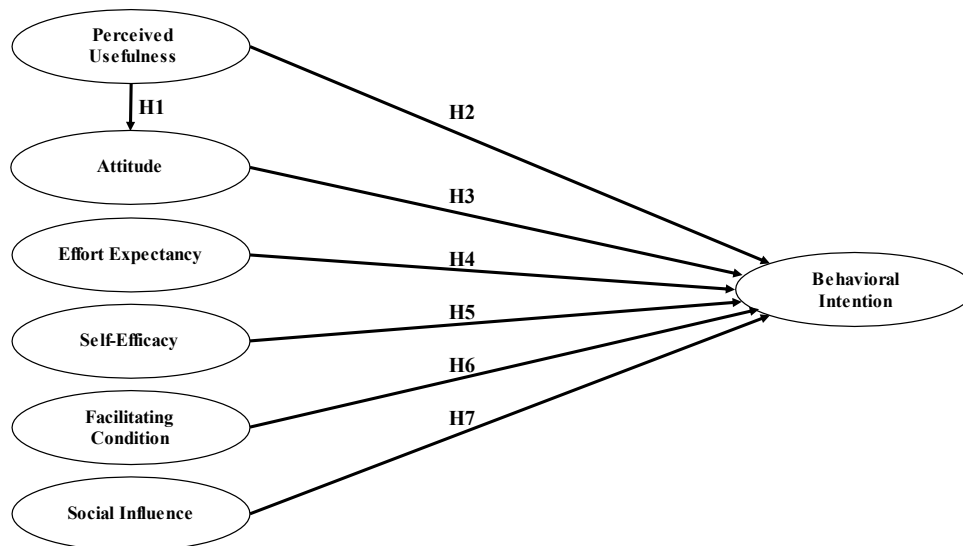


Figure 1 Conceptual Framework

Significance of the Study

This study introduces the importance of influencing factors of behavioral intention to use mobile learning which can provide theoretical contribution for future research. In practice, mobile learning system developers and academic executives can improve their mobile learning system to enhance learning efficiency and performance of students. In returns, the findings and recommendations of this research can greatly contribute to the higher education sector on how they could improve and promote mobile learning as a service quality which can impact institution's image and stay competitive in the education market.

Literature Review

1. Technology Acceptance Model (TAM)

Davis (1989) developed TAM model, which was utilized to predict users' behavior of technology acceptance. Devaraj et al. (2002) noted that TAM aims to explore users' adoption of some new technologies, which had been proved theoretically and empirically. TAM has been triumphantly used as one of the most outstanding models for predicting IT usage intentions (Doll et al., 1998). TAM has been broadly applied to determine the probability of technology use in online context. The TAM model stressed two important factors which are perceived usefulness and perceived ease of use to predict behavioral intention (King & He, 2006).

2. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

UTAUT borrowed basic elements from the various classic models, such as TRA, TPB, and TAM. Among them, UTAUT was suggested as a theoretical model that has been widely adopted in the technology acceptance research fields. Different results were obtained in according to particular technology and research context (Dwivedi et al., 2011). UTAUT model consists of four core structures, which play an important role in technology context, including performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions. These key variables were used to determine users' behavioral intention of various new and complex technologies (Venkatesh et al., 2003).

3. Perceived Usefulness

Perceived usefulness was defined as a user's application in innovation and a new technology which was believed that using particular technology would shorten the time to complete tasks or provide timely information to improve individual work performance (Mathwick et al., 2001). Perceived usefulness was a key factor determining personal attitudes, which further promoted users' behavioral intention (Davis, 1989). Ghazali et al. (2018) administrated a study identifying the willingness to use mobile shopping in the Malaysian, which indicated perceived usefulness was a significant predictor to customers' attitude. Castañeda et al. (2007) showed that behavioral intention of customers with more internet experience was strongly impacted by perceived usefulness. Thus, the following hypotheses are proposed:

H1: Perceived usefulness has a significant impact on attitude.

H2: Perceived usefulness has a significant impact on behavioral intention.

4. Attitude

Based on Ajzen and Fishbein (1980), attitude is referred to a person's view and an assessment of a specific information system's application. Attitude is related to how a person would involve or concern of using the system in the future (Bajaj & Nididumolu, 1998). Davis et al. (1989) posited that customers' intention to execute some certain behaviors was functioned by attitude. Individuals' behavioral intention to adopt a technology was impacted by ones' attitude toward using it. Various studies found the impact of attitude upon behavioral intention was significant (Lee et al., 2011). This study pointed that positive attitude of students would encourage their intention to use m-learning. Thereby, H3 is proposed:

H3: Attitude has a significant impact on behavioral intention.

5. Effort Expectancy

Lwoga and Komba (2015) defined effort expectancy as a person's evaluation on whether using a particular technology is difficult or not. According to Yadav et al. (2016), it also considered as the extent of effort that users have to put into a technology, which is the ease use of the system. In most prior researches, the impact of effort expectancy upon behavioral intention was direct and significant (Gupta et al., 2008). Raman and Don (2013) studied preschool teachers learning management system (LMS) adoption which showed effort expectancy had a positive effect on behavioral intention. Accordingly, the next hypothesis is obtained:

H4: Effort expectancy has a significant impact on behavioral intention.

6. Self-efficacy

Self-efficacy was originally defined as ones' perception of ability to master a skill or use information technology, such as computer (Eom, 2012). Mungania and Reio (2005) stated that self-efficacy in e-learning context referred to an individual capability of searching immediate information, communicating with instructors, and using skills to engage e-learning system, which was regarded as a vital determinant to determine behavioral intention. Tarhin et al. (2017) stated that self-efficacy played a vital role to predict students' behavioral intention to use e-learning. Hence, we hypothesize:

H5: Self-efficacy has a significant impact on behavioral intention.

7. Facilitating Condition

Venkatesh et al. (2003) posted that facilitation condition was the perceived level of use of organization and technological infrastructure to sustain or employ a new system. Samsudeen and Mohamed (2019) pointed out that facilitation condition was an environment supported by technology and organizational infrastructure, which could assist students to use e-learning system. Dwivedi et al. (2011) proposed UTAUT model and signified the influence of facilitating condition on behavioral intention to use a system technology. Based pervious empirical researches, a hypothesis is constructed:

H6: Facilitating condition has a significant impact on behavioral intention.

8. Social Influence

An individual who believes the recommendations of using a certain new system from an influential person was explained as social influence (Venkatesh et al., 2003). Commonly, it

refers to opinions of friends, colleagues, or mentors which can have an impact on user's behavioral intention. Gruzdt et al.(2012) identified the impact of social influence on individual's behavioral intention to adopt technologies. Fidani and Idrizi (2012) inquired the elements referring to the acceptance of technologies in e-learning context, and found social influence positively impacted users' behavioral intention to use the system. Consequently, a hypothesis is developed.

H7: Social influence has a significant impact on behavioral intention.

9. Behavioral Intention

Behavior intention is conceptualized as the willingness to implement a particular behavioral action (Davis, 1989). It is identified as the probability that a user carries out a certain activity. Many studies indicated that behavioral intention was certified to be the best forecaster of ones' actual behavior (Zhang et al., 2008). Based on e-learning researches, behavioral intention means an individual's intention to change their learning methods from existing teaching ways into online systems in the future. Behavioral intention has been validated to be a predicting factor of the use behavior (Samsudeen & Mohamed, 2019).

Research Methodology

The quantitative method was applied by distributing online questionnaire to the sample group. Questions were set into three parts which include screening questions (3 questions) and demographic profiles (3 questions), applied in multiple choices, and measuring items of Five-point Likert scale questions (30 questions). For ethical concern, researchers contain all data to be anonymous with a conduction of privacy statement. Before data collection, the researcher used Item- Objective Congruence (IOC) to test the content validity, resulting with all items reserved from three experts' rating. The researcher used Cronbach's Alpha to perform an inter-item reliability analysis with the pilot test of 50 participants, resulting with coefficient value at above 0.60 (Nunnally & Bernstein, 1994).

1. Population and Sample Size

The target population is a total set of respondents who meet the set of criteria (Burns & Grove, 1997). The recommended sample size for this study was 425 participants (Soper, n.d.). Based on previous research, 500 sample size was appropriate for this study and applicable for structural equation modeling (SEM) statistical technique. This study purposely chose the second year- to fourth year-undergraduate students who have been experiencing mobile

learning in Chengdu during the COVID-19 pandemic.

2. Sampling Technique

Probability and nonprobability sampling were applied in this study. The sampling techniques used were judgmental sampling, quota sampling, and convenience sampling. Firstly, judgmental sampling was accounted to choose second to fourth year of undergraduate students in three universities which are Chengdu University of Technology (CDUT), Chengdu University of Traditional Chinese Medicine (CDUTCM) and Sichuan Normal University (SICNU). Secondly, quota sampling was employed to distribute appropriate percentage as shown in Table 1. Lastly, convenience sampling was to distribute online survey link to students via WeChat application

Table 1 Sample Units and Sample Size

University	Population Size (Total number of undergraduate students)	Proportional Sample Size
Chengdu University of Technology (CDUT)	23100	190
Chengdu University of Traditional Chinese Medicine (CDUTCM)	16000	131
Sichuan Normal University (SICNU)	21750	179
Total	60850	500

Source: Created by the author

Results and Discussion

1. Demographic Information

The demographic profile was the results from 500 participants, including gender, year of study and residency. The demographic results as of Table 2 showed that males were 45.8% whereas females were 54.2%. For the year of study, there were 39.6% of third year, 31.4% of fourth year and 29.0% of second year students. Most participants were living in Chengdu (57.8%) and participants who live outside Chengdu were 42.2%.

Table 2 Demographic Results

N=500	Demographic Profile	Percentage
Gender	Male	45.8%
	Female	54.2%
Year of Study	Second Year	29.0%
	Third Year	39.6%
	Fourth Year	31.4%
Residency	In Chengdu	57.8%
	Outside Chengdu	42.2%

Source: Created by the author.

2. Confirmatory Factor Analysis (CFA)

A measurement model was tested in CFA using SPSS AMOS program. The results of fit model were Chi-Square (χ^2/df) = 1.428, goodness-of-fit index (GFI) = 0.934, adjusted goodness-of-fit index (AGFI) = 0.920, normalized fit index (NFI) = 0.923, comparative fit index (CFI) = 0.975, Tucker-Lewis index (TLI) = 0.972, incremental fit index (IFI) = 0.975, and root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.029. The measurement model resulted a good fit with no adjustment required. Furthermore, the convergent and discriminant validity were approved as exhibited in Table 3

Table 3 Goodness of Fit for Measurement Model

Index	Acceptable Values	Statistical Values
CMIN/DF	< 3.00 (Hair et al., 2006)	548.372/384 = 1.428
GFI	≥ 0.85 (Sica & Ghisi, 2007)	0.934
AGFI	≥ 0.80 (Sica & Ghisi, 2007)	0.920
NFI	≥ 0.80 (Forza & Filippini, 1998; Al-Mamary & Shamsuddin, 2015)	0.923
CFI	≥ 0.85 (Kline, 2011)	0.975
TLI	≥ 0.85 (Kline, 2011)	0.972
IFI	≥ 0.85 (Kline, 2011)	0.975
RMSEA	< 0.08 (Pedroso et al., 2016)	0.029
Model summary	In harmony with empirical data	

Table 4 shows results of CFA including Cronbach's Alpha coefficient value at above 0.60 (Nunnally & Bernstein, 1994), Factor loadings are higher than 0.50 and p-value of lower than 0.05. Aligning with the recommendation from Fornell and Larcker (1981), Average Variance Extracted (AVE) is less than 0.5, but Composite Reliability (CR) is greater than 0.6, the convergent validity of the construct is still sufficient.

Table 4 Confirmatory Factor Analysis Result, Composite Reliability (CR) and Average Variance Extracted (AVE)

Latent Variables	Source of Questionnaire	No. of Items	Cronbach's Alpha	Factors Loading	CR	AVE
Perceived Usefulness (PU)	Andoh (2018)	4	0.780	0.650-0.704	0.781	0.472
Attitude (ATT)	Andoh (2018)	3	0.884	0.827-0.876	0.885	0.720
Effort expectancy (EE)	Samsudeen and Mohamed (2019)	4	0.804	0.679-0.745	0.804	0.507
Self-efficacy (SE)	Lwoga and Komba (2015)	6	0.856	0.677-0.740	0.857	0.500
Facilitating Conditions (FC)	Al-Hujran et al. (2014)	4	0.795	0.648-0.743	0.797	0.495
Social influence (SI)	Lwoga and Komba (2015)	4	0.881	0.750-0.861	0.884	0.656
Behavioral intention (BI)	Samsudeen and Mohamed (2019)	5	0.822	0.625-0.765	0.825	0.486

Source: Created by the author

According to Fornell and Larcker (1981), discriminant validity was measured by computing the square root of each AVE. The value of discriminant validity in this study is greater than all inter-construct/factor correlations, thus, the discriminant validity is supportive. Additionally, multicollinearity is not an issue through correlation coefficient as of Table 5 (Studenmund, 1992).

Table 5 Discriminant Validity

	SI	PU	ATT	EE	SE	FC	BI
SI	0.810						
PU	0.206	0.687					
ATT	0.300	0.668	0.848				
EE	0.197	0.282	0.354	0.712			
SE	0.215	0.615	0.534	0.196	0.707		
FC	0.289	0.624	0.693	0.513	0.518	0.704	
BI	0.241	0.677	0.538	0.413	0.553	0.652	0.697

Note: The diagonally listed value is the AVE square roots of the variables

Source: Created by the author

3. Structural Equation Model (SEM)

SEM was used to test the structural model. The goodness of fit results was Chi-Square (χ^2/df) = 2.821, goodness-of-fit index (GFI) = 0.862, adjusted goodness-of-fit index (AGFI) = 0.839, normalized fit index (NFI) = 0.842, comparative fit index (CFI) = 0.891, Tucker-Lewis index (TLI) = 0.881, incremental fit index (IFI) = 0.892, and root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.060. The structural model resulted a good fit with no modification required per shown in Table 6.

Table 6: Goodness of Fit for Structural Model

Index	Acceptable Values	Statistical Values
CMIN/DF	< 3.00 (Hair et al., 2006)	1122.670/398 = 2.821
GFI	≥ 0.85 (Sica & Ghisi, 2007)	0.862
AGFI	≥ 0.80 (Sica & Ghisi, 2007)	0.839
NFI	≥ 0.80 (Forza & Filippini, 1998; Al-Mamary & Shamsuddin, 2015)	0.842
CFI	≥ 0.85 (Kline, 2011)	0.891
TLI	≥ 0.85 (Kline, 2011)	0.881
IFI	≥ 0.85 (Kline, 2011)	0.892
RMSEA	< 0.08 (Pedroso et al., 2016)	0.060
Model summary		In harmony with empirical data

4. Hypothesis Testing Result

Table 7 presents the results of SEM including significant relationships and hypothesis testing. The standardized path coefficient (β) and t-value were examined to ensure the significant value of $p < 0.05$. The results were that H1, H2, H4, H5 and H6 were supported, whereas H3 and H7 were not significant.

Table 7: Hypothesis Result of the Structural Equation Model

Hypothesis	Standardized path coefficient (β)	t-value	Testing result
H1: PU $\rightarrow$ ATT	0.668	10.989*	Supported
H2: PU $\rightarrow$ BI	0.534	5.935*	Supported
H3: ATT $\rightarrow$ BI	-0.079	-1.085	Not Supported
H4: EE $\rightarrow$ BI	0.190	3.737*	Supported
H5: SE $\rightarrow$ BI	0.240	4.730*	Supported
H6: FC $\rightarrow$ BI	0.323	5.666*	Supported
H7: SI $\rightarrow$ BI	0.051	1.104	Not Supported

Note: * $p < 0.05$

Source: Created by the author.

The hypothesis testing results from Table 7 can be described per below:

H1 showed that the relationship between perceived usefulness and attitude was significant at standard coefficient value of 0.668 (t-value = 10.989).

H2 supported relationship of perceived usefulness and behavioral intention to use mobile learning, representing the value of standard coefficient value at 0.534 (t-value = 5.935).

H3 resulted that attitude had no significant impact on attitude of students toward the use of online learning system with standard coefficient value of -0.079 (t-value = -1.085).

H4 verified the support relationship between effort expectancy and behavioral intention to use mobile learning per the standard coefficient value at 0.190 (t-value = 9.665).

H5 was confirmed with the standard coefficient value at 0.240 (t-value = 4.730), showing the significant relationship between self-efficacy and behavioral intention.

H6 was tested that facilitating condition significantly impacted behavioral intention to use mobile learning among students at standard coefficient value of 0.323 (t-value = 5.666).

H7 was contradicted with previous studies (Venkatesh et al., 2003; Gruzd et al., 2012; Fidani & Idrizi, 2012) The result showed social influence had no significant impact on behavioral intention, reflecting the standard coefficient value at 0.051 (t-value = 1.104).

Conclusions, Recommendations and Limitations

1. Conclusions

Mobile learning has been viewed as a powerful tool to organize virtual classes during the COVID-19 pandemic because it is accessible, efficient and convenient. TAM and UTAUT were key theories for this research to investigate the determinants of behavioral intention to use mobile learning among undergraduate students in Chengdu, China. Firstly, the result implied that perceived usefulness had the strongest impact on attitude toward using mobile learning as confirmed by numerous scholars ((Mathwick et al., 2001; Davis, 1989). Mobile learning can be perceived as convenient, efficient and accessible anytime and anywhere, especially during Covid-19 pandemic. Therefore, students tend to have a positive attitude toward using it. Secondly, Ghazali et al. (2018) and Castañeda et al. (2007) previously confirmed that behavioral intention to use m-learning was strongly impacted by perceived usefulness among users. Mobile learning can provide various benefits to students to continue and complete their courses during the pandemic. Thirdly, favorable attitude of students cannot determine the willingness to use mobile learning which opposed to many studies (Ajzen & Fishbein, 1980; Bajaj & Nididumolu, 1998; Davis et al., 1989; Lee et al., 2011). The reason could be that mobile learning was the only choice during the pandemic as in-person class has been prohibited during the lockdown.

Fourthly, previous literatures also agreed the significant relationship and explained that ease-of-use mobile learning system would encourage the intention to use among students (Lwoga & Komba, 2015; Yadav et al., 2016; Gupta et al., 2008; Raman & Don, 2013). Students who found no complication in using mobile system for learning would accelerate their intention to use. Fifthly, there was a significant relationship between self-efficacy and behavioral intention. It implied that self-efficacy in m-learning context due to students believe in their own capability to source usage information as well as to develop skills in using the system, hence, they are more likely to use it during the pandemic period (Eom, 2012; Mungania & Reio, 2005; Tarhin et al., 2017).

Next, the finding was also supported by many scholars that facilitating condition significantly impacted behavioral intention (Venkatesh et al., 2003; Samsudeen & Mohamed, 2019; Dwivedi et al., 2011). The researchers assumed from the results that most universities have been forced to provide effective infrastructure to encourage behavioral intention to use mobile learning as it is a practical and only option to continue teaching and learning during epidemic. Lastly, the result showed social influence had no significant impact on behavioral intention. It can be interpreted that the influence of family and peers did not impact the decision to use mobile learning during the Covid-19 pandemic because it has been forced by universities as attendance's requirement and course completion.

2. Recommendations

The results pointed that perceived usefulness had a strongest impact on attitude of students, the academic practitioners and school management should communicate to the benefits of mobile learning and its features such as recording classes, group activities, learning hours tracking to serve as an effective tool to enhance their learning performance which contribute to behavioral intention to use. Effort expectancy, self-efficacy and facilitating condition were found to determine behavioral intention. Consequently, mobile learning platform is required to carefully selected to be user friendly and self-control. Facilitating conditions could serve in the form of software license, 24-hours service support and video training on how to use it.

On the other hand, attitude and social influence had no significant impact on behavioral intention because an online class was the only way to provide the learning service for students during Covid-19. Therefore, the negative or positive attitude and influence by others cannot motivate students to use mobile learning. However, it is important to ensure the successful adoption of mobile learning. By verifying the pragmatic factors impacting the use of mobile learning, academic practitioners and school management team were recommended to ensure ease of use of the system as well as to promote benefits of such system for favorable attitude of students which can bring greatly return in terms of student's performance and university image.

3. Limitations and Future Research

Researchers only focused on certain constructs from TAM and UTAUT models. The actual usage behavior was not tested to explain whether or not students actually use mobile learning. Therefore, the conceptual model can be modified or extended in accordance with

the results of this study. In addition, future researchers can further examine some other sample group such as high school or post graduate students. For deeper insights, qualitative research is suggested to be conducted for better articulation of the findings.

References

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. NY: Prentice-Hall.
- Al-Hujran, O., Al-Lozi, E., & Al-Debei, M. M. (2014). Get ready to mobile learning”: Examining factors affecting college students’ behavioral intentions to use m-learning in Saudi Arabia. *Jordan Journal of Business Administration*, 10(1), 1-18. Retrieved from <https://doi.org/10.12816/0026186>
- Al-Mamary, Y. H., & Shamsuddin, A. (2015) Testing of The Technology Acceptance Model in Context of Yemen. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(4). 268-273.
- Andoh, B.(2018). Predicting students’ intention to adopt mobile learning. *Journal of Research in Innovative Teaching & Learning*, 11(2), 178-191.
- Bajaj, A., & Nidumolu, S. R. (1998) A Feedback Model to Understand Information System Usage. *Information & Management*, 33, 213-224. Retrieved from [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(98\)00026-3](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(98)00026-3)
- Burns, N., & Grove, S. K. (1997). *The Practice of Nursing Research: Conduct, Critique and Utilization* (3rd ed.). St. Louis: Saunders.
- Castañeda, A., Ríos, F., & Luque Martínez, T. (2007). The dimensionality of customer privacy concern on the internet. *Online Information Review*, 31(4), 420-439. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/14684520710780395>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982-1003. Retrieved from <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>.
- Devaraj, S., Fan, M., & Kohli, R. (2002). Antecedents of b2C channel satisfaction and preference: validating e-commerce metrics, *Information Systems Research*, 13(3), 316-333.

- Doll, W. J., Hendrickson, A. & Deng, X. (1998). Using Davis's perceived usefulness and ease-of-use instruments for decision making: a confirmatory and multi-group invariance analysis, *Decision Sciences*, 29(4), 839-69.
- Dwivedi, K., Rana, P., Chen, H., & Williams, D. (2011). A meta-analysis of the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT). *Proceedings of the International Conference on Governance and Sustainability in Information Systems*.
- Eom, S. B. (2012). Effects of LMS, self-efficacy, and self-regulated learning on LMS effectiveness in business education. *Journal of International Education in Business*, 5(2), 129-144.
Retrieved from <https://doi.org/10.1108/18363261211281744>
- Fidani, A., & Idrizi, F. (2012). Investigating students' acceptance of a learning management system in university education: a structural equation modeling approach. *ICT Innovations*, 311.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
Retrieved from <https://doi.org/10.2307/3151312>
- Forza, C. & Filippini, R. (1998) TQM impact on quality conformance and customer satisfaction: a causal model. *International Journal of Production Economics*, 55(1), 1-20.
- Ghazali, E. M., Mutum, D. S., Chong, J .H., & Nguyen, B. (2018). Do consumers want mobile commerce? A closer look at M-shopping and technology adoption in Malaysia. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 30(4), 1064-1086.
- Gruzd, A., Staves, K., & Wilk, A. (2012). Connected scholars: Examining the role of social media in research practices of faculty using the UTAUT model. *Computers in Human Behavior*, 28(6), 2340-2350.
- Gupta, B., Dasgupta, S., & Gupta, A. (2008). Adoption of ICT in a government organization in a developing country: an empirical study. *Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 140-154.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th ed.). NY: Pearson.
- King, W., & He, J. (2006). A meta-analysis of the Technology Acceptance Model. *Information & Management*, 43(6), 740-755. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.im.2006.05.003>
- Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling* (3rd ed.). NY: The Guilford Press.

- Lee, L., Petter, S., Fayard, D., & Robinson, S. (2011). On the use of partial least squares path modeling in accounting research. *International Journal of Accounting Information Systems*, 12(4), 305-328. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2011.05.002>
- Li, A. Q. (2020). *Research on the development of college students' mobile learning power*. Dalian University of Technology press.
- Lwoga, E. T., & Komba, M. (2015). Antecedents of continued usage intentions of web-based learning management system in Tanzania. *Education + Training*, 57(7), 738-756.
- Mathwick, C., Malhotra, N., & Rigdon, E. (2001). Experiential value: conceptualization, measurement and application in the catalog and Internet shopping environment. *Journal of Retailing*, 77(1), 39-56.
- Mungania, P., & Reio, T. G. (2005, February 24-27). *If e-learners get there, will they stay? the role of e-learning self-efficacy* [Paper Presentation]. Academy of Human Resource Development International Conference (AHRD), Estes Park, CO. Retrieved from <http://www.eric.ed.gov/PDFS/ED492287.pdf>
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994) The Assessment of Reliability. *Psychometric Theory*, 3, 248-292.
- Pedroso, R., Zanetello, L., Guimaraes, L., Pettenon, M., Goncalves, V., Scherer, J., Kessler, F., & Pechansky, F. (2016). Confirmatory factor analysis (CFA) of the crack use relapse scale (CURS). *Archives of Clinical Psychiatry*, 43(3), 37-40.
- Raman, A., & Don, Y. (2013). Preservice Teachers' Acceptance of Learning Management Software: An Application of the UTAUT2 Model. *International Education Studies*, 6(7), Retrieved from <https://doi.org/10.5539/ies.v6n7p157>
- Samsudeen, S. N., & Mohamed, R. (2019). University students' intention to use e-learning systems. *Interactive Technology and Smart Education*, 16(3), 219-238.
- Sica, C. & Ghisi, M. (2007). The Italian versions of the Beck Anxiety Inventory and the Beck Depression Inventory-II: Psychometric properties and discriminant power. In M.A. Lange (Ed.), *Leading - Edge Psychological Tests and Testing Research* (pp. 27-50). Nova.
- Soper, D. S. (n.d.). *A-priori Sample Size Calculator for Structural Equation Models* [Software]. Retrieved from www.danielsoper.com/statcalc/default.aspx
- Studenmund, A. H. (1992). *Using Econometrics: A Practical Guide*. NY: Harper Collins.

- Tarhini, A., Masa'deh, R., Al-Busaidi, K. A., Mohammed, A. B., & Maqableh, M. (2017). Factors influencing students' adoption of e-learning: a structural equation modeling approach. *Journal of International Education in Business*, 10(2), 164-182. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/JIEB-09-2016-0032>
- Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B., & Davis F.D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Wei, M. (2018). *Research on influencing factors model of college students' willingness to use mobile learning*. Minzu university of China.
- Yadav, R., Sharma, S.K., & Tarhini, A. (2016). A multi-analytical approach to understand and predict the mobile commerce adoption. *Journal of Enterprise Information Management*, 29(2), 222-237.
- Zhang, S., Zhao, J., & Tan, W. (2008) Extending TAM for online learning systems: An intrinsic motivation perspective. *Tsinghua Science & Technology*, 13(3), 312-317.

INFLUENCING FACTORS OF BEHAVIORAL INTENTION AND SATISFACTION OF ONLINE LEARNING AMONG UNDERGRADUTES IN CHENGDU UNIVERSITY OF CHINA

Wencai Lan^{1*} Chaochu Xiang² and Deping Feng³

¹Ph.D. Candidate, Doctor of Philosophy, Technology Education Management, Assumption University

² Academy of Arts and Design, Chengdu University of China

³ Dean of the Department of Marxism and Fundamental Education, Chongqing Vocational College of Intelligent Engineering, China

*Corresponding author e-mail: wencailan2022@gmail.com

Received 25 April 2022

Revised 04 July 2022

Accepted 13 August 2022

Abstract

The objective of this research is to investigate the behavioral intention and satisfaction of students towards online learning, in order to provide corresponding theoretical support for future planning and implementation of teaching reform. Technology Acceptance Model (TAM), the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), and the Information Systems Success (ISS) were applied to build a research model, consisted of perceived ease of use, perceived usefulness, self-efficacy, effort expectancy, social influence, behavioral intentions, and satisfaction. The multistate sampling techniques used were judgmental sampling, stratified random sampling, and convenience sampling. The target population and sample size were collected by distributing online questionnaire to 500 undergraduate students, majoring in economics, physical science, art design, and bioengineering in Chengdu university of China. Item- Objective Congruence (IOC) for the content validity and Cronbach's Alpha for reliability analysis were conducted before processing of the data collection. Afterwards, the descriptive analysis, Confirmatory Factor Analysis (CFA) and Structural Equation Model (SEM) were accounted. The results showed a significant relationship between perceived ease of use and perceived usefulness towards behavioral intention, and social influence on behavioral intention towards satisfaction. For non-significant relationships, there were self-efficacy and effort expectancy on behavioral intention. Academic researchers and education's stakeholders should extend the study to ensure the high-quality online learning system for increasing the level of behavioral intention and satisfaction of the system.

Keywords: Undergraduate, Online Learning, Behavioral Intention, Satisfaction, Technology Adoption Model

Introduction

The Internet had been introduced to China in 1994, and the nationwide public internet was primarily accomplished in 1996. Thus, comprehensive online learning has commenced and is continuing to expand in China. Because the Chinese internet in the 90s is still in its early stages, the functionality of network software and hardware had not been upgraded. As the consequence, the quality of online learning was relatively mediocre, and the experience was not very enjoyable for the participant in the past (Guan & Li, 2014). With the technological advancement of the online and intelligence devices, as well as the advancement of mobile platforms, online learning has established an extraordinarily and advantageous aspects. Live classes have progressively appeared and increased, which also relates to brand-new business strategy (Chen & Bao, 2014; Fan, 2017). Among these, online education began to be actively investigated and realized in 2017, as a result of the advent of new content dissemination techniques such as live broadcasts and short films (Chen & Bao, 2014; Jiang, 2021). With the emergence of the novel coronavirus pandemic, the globe has entered an era of massive online education. Furthermore, the worldwide pandemic outbreak in 2020 exacerbated several colleges to make a hasty migration to online learning rather than attending lectures in person. Online learning has changed the face of lecturing and learning worldwide. In comparison with the physical classroom, online learning may not deliver full effectiveness as some programs might need physical interaction for best performance of students such as arts, architecture, engineering, sports, medical practice etc. Learning effectiveness of students is required to be monitored closely during and after Covid-19 period (Aristovnik et al., 2020).

Objectives of the Study

The research objectives are described as follows;

1. To examine the significant effect between perceived ease of use and perceived usefulness of online learning among undergraduates in Chengdu University.

2. To examine the significant effects among self-efficacy, perceived usefulness, perceived ease of use, effort expectancy, social influence and behavioral intentions to use online learning among undergraduates in Chengdu University.

3. To examine the significant effect between behavioral intention and satisfaction of online learning among undergraduates in Chengdu University.

Research Framework

Technology Acceptance Model (TAM), the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), and the Information Systems Success (ISS) were applied to construct a research framework. It is composed with six independent variables which are perceived ease of use, perceived usefulness, self-efficacy, effort expectancy, social influence and behavioral intentions, and one dependent variable which is satisfaction per shown in Figure 1.

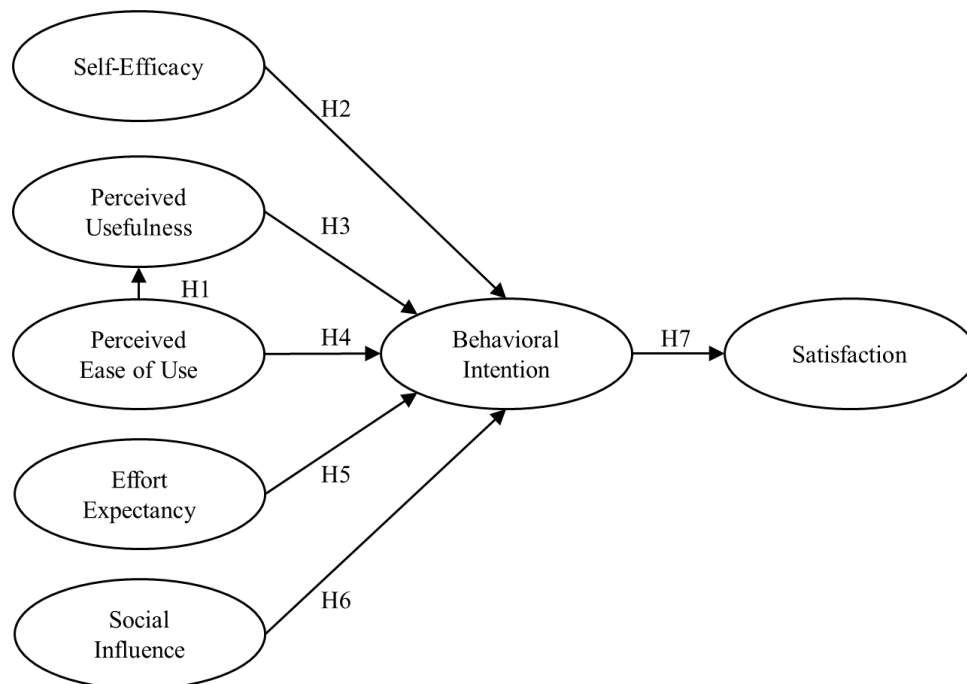


Figure 1 Conceptual Framework

Significance of the Study

Regarding to the fact that online learning has become extremely adopted in Chinese public colleges, there is a challenge of complexity with the instructional implementation, as evidenced by instructors' misconceptions of students' psychological requirements. Moreover, the academic administrations in organizational strategy departments who deploy online learning urged that online learning is an inconsistency phenomenon. These limitations would

have a negative influence on the effectiveness of online education. Based on the above situation, it has the obvious significance for us to conduct corresponding research.

Literature Review

1. Technology Acceptance Model (TAM)

Numerous efforts have been devoted by social scientists and researchers who endeavors to construct and evaluate the theoretical matrices for anticipating the technological acceptance for the mankind (Cheon et al., 2012). The majority of academic achievements for the online learning have accurately forecasted the technology adoption of behavioral intention which developed from the theories based on the technology acceptance model by Davis (1989) which explains the user's journey on the use of a new technology. TAM presents key variables which are perceived ease of use, perceived usefulness, attitudes toward using and behavioral intention (Davis et al., 1989).

2. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

The unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) is an adoption and utilization for technology system which has been established by Venkatesh et al. (2003). The primary function of the UTAUT model is to characterize authentic motivations to utilize an information system or application software and certain subsequent employment of the behavioral interaction. According to this assumption, there are predominant latent variables which include performance expectancy, effort expectancy, social Influence, and facilitating conditions towards behavioral intention and use behavior (Venkatesh et al., 2003).

3. Information Systems Success (ISS)

DeLone and McLean (1992) originally established the ISS theory, and they have enhanced this framework several years later in the reaction of condemnation from other scholars. The ISS model has been acknowledged in amounts of social science academic achievements and generally regarded amongst the exploration of information systems adoption studies. Information quality, system quality, service quality, behavioral intention, satisfaction, and net system benefit are the crucial variables of ISS framework (DeLone & McLean, 2002).

4. Perceived Ease of Use

Perceived ease of use is characterized as the correspondence toward a participant's perception that the use of target technology requires the minimum effort (Davis, 1989).

According to the TAM, actual behavior is determined by the behavioral intention for the specific application, which is characterized by perceived usefulness and perceived ease of use. According to Davis (1993) and Teo (2009), perceived ease of use has a positive impact on perceived usefulness. According to Venkatesh and Davis (2000), perceived usefulness is indeed regulated by perceived ease of usage. Furthermore, a variety of previous academic research have determined that perceived ease of use had an impact on behavioral intention (Çelik, 2008; Lee, 2009; Kesharwani & Tripathy. 2012; Abbad, 2013). Accordingly, the proposed hypotheses are established:

H1: Perceived ease of use has significant effect on perceived usefulness.

H4: Perceived ease of use has significant effect behavioral intention.

5. Self-efficacy

Self-efficacy refers to individuals' belief of their abilities to orchestrate and accomplish goals (Bandura, 1982). Self-efficacy has been incorporated as a determinant of behavioral intention for digital and information technology utilization. (Henry & Stone, 1995; Venkatesh & Davis, 2000; Yi & Hwang, 2003). Self-efficacy is a fundamental characteristic that stems from participants' perceptions regarding to their capabilities to implement their behavioral intention (Cheung & Vogel, 2013). Henceforth, we hypothesize:

H2: Self-efficacy has a significant effect on behavioral intention.

6. Perceived Usefulness

Perceived usefulness is defined as the extent to which a student is convinced to use an online learning as it can facilitate his or her learning achievements (Shin & Kang, 2015). Based on TAM, perceived usefulness is a strong significant component determining attitude towards use, and behavioral intention (Liaw & Huang, 2003). A number of academic investigations incorporated perceived usefulness as a constitution of the technology acceptance model which can predict behavioral intention (Rajan & Baral, 2015; Wu & Wang, 2005; Yunus & Mohammad, 2017). Consequently, a following hypothesis is proposed:

H3: Perceived usefulness has a significant effect on behavioral intention.

7. Effort Expectancy

Effort expectancy could be conceptualized as the extent of convenience associated with the employment of the system and technology (Bardakc, 2019). UTAUT signified effort expectancy as an instantaneous determinant of behavioral intention. Many antecedent academic researchers have established that effort expectancy is a significant determinant of

behavioral intention to use particular technology (Teo & Noyes, 2014). According to academic achievements, effort expectation could anticipate behavioral intention to the employment of the certain technology system (Dwivedi et al., 2019). Hence, H5 is set:

H5: Effort expectancy has a significant impact on behavioral intention.

8. Social Influence

Social influence explains how other persons can influence individuals to adopt the system technology (Venkatesh et al., 2003). Social influence is a considerable effect on behavioral intention to implement certain technologies (Barrane et al., 2018; Chao, 2019; Dwivedi et al., 2019; Tao, 2011). Alam and Uddin (2019) demonstrated that behavioral intention might have been affected by how family and friends, as influencers, can convince users to use a technology. Therefore, social influence is a significant indicator for behavioral intention. Based on the above evidences, a hypothesis is constructed:

H6: Social influence has a significant effect on behavioral intention.

9. Behavioral Intention

Behavior intention is the level to which a participant has a strong will to perform a specific behavior. It is hypothesized to be a causative characteristic of behavior and attitude (Ajzen, 1991). Shin and Kang (2015) encountered that behavioral intention is a significant forecaster of user's satisfaction and performance in online learning. Several social scientists stated that the behavioral intention for the employment of massive open online courses can generate the considerable influence on students' learning (Pozón-López et al., 2019). Consequently, the hypothesis is demonstrated:

H7: Behavior intention has a significant effect on satisfaction.

10. Satisfaction

Satisfaction in this study can be implied as the students' positive or optimistic preconceptions of their online education experience or observations (Nagy, 2018). Satisfaction is constituted in the theory of planned behavior (Ajzen, 1991). Satisfaction represents the level of enjoyment generated from the use of specific technological system whether or not such system match or exceed user's expectation (Lin & Hsieh, 2006). Accordingly, satisfaction is illustrated to be an acceptance, a consideration or a psychological reaction to a particular technology (Oliver, 1993).

Research Methodology

Researchers conducted quantitative approach, using online questionnaire distribution to the target group. Research instruments were compiled into three sections including screening questions, Five-point Likert scale of measuring items, and demographic information.

1. Population and Sample Size

The target population of this empirical research was undergraduate students, majoring in economics, physical, art design, and bioengineering of Chengdu University of China. Additionally, the sample size was determined by Soper (2022)' s online statistical software which recommended the minimum sample size at least 425. However, to minimize the tendency of missing data and error, researchers considered a proper sample size to be 500.

2. Sampling Technique

The sampling techniques were the combination of probability and nonprobability approaches which include judgmental sampling, stratified random sampling, and convenience sampling. Firstly, judgmental sampling was applied to select undergraduate students, majoring in economics, physical, art design, and bioengineering of Chengdu University of China. Secondly, stratified random sampling was calculated in a proportion of each major as demonstrated in Table 1. Lastly, convenience sampling was organized to distribute online survey to 500 participants via WeChat application.

Table 1 The Proportional Scale for the Stratified Random Sampling

Subjects	Population Size (Total = 4781)	Proportional Sample Size (Total = 500)
Economic	1709	179
Physical	743	78
Art Design	1343	140
Bioengineering	986	103

Source: Created by the author

Results and Discussion

1. Demographic Information

The demographic profile of 500 participants were gender, year of study and age. Most of participants were female (57.6%) whereas males were 42.4%. For the year of undergraduate

study, third year was 39.8%, second year was 22.8%, fourth year was 19.6%, and first year was 17.8%. The participants were majorly between 18 to 20 years old of 63.2%, while the least group is over 26 years old at 1.2%. The details of demographic profile are presented in Table 2.

Table 2 Demographic Results

N=500	Demographic Profile	Percentage
Gender	Male	42.4%
	Female	57.6%
Year of Undergraduate Study	First Year	17.8%
	Second Year	22.8%
	Third Year	39.8%
	Fourth Year	19.6%
Age	18-20 years	63.2%
	21-22 years	18.6%
	23-24 years	11.0%
	25-26 years	6.0%
	Over 26 years	1.2%

Source: Created by the author

2. Confirmatory Factor Analysis (CFA)

CFA was implemented to assess the fit degree of a measurement model in this research. The results of the initial model showed acceptable model fit as presented in Table 3.

Table 3 Goodness of Fit for Measurement Model

Index	Acceptable Values	Statistical Values
CMIN/DF	< 3.00 (Hair et al., 2006)	503.734/356 = 1.415
GFI	≥ 0.85 (Sica & Ghisi, 2007)	0.938
AGFI	≥ 0.80 (Sica & Ghisi, 2007)	0.924
NFI	≥ 0.80 (Wu & Wang, 2006)	0.922
CFI	≥ 0.80 (Bentler, 1990)	0.976
TLI	≥ 0.80 (Sharma et. al., 2005)	0.972
RMSEA	< 0.08 (Pedroso et al., 2016)	0.029
Model summary		Acceptable Model Fit

Source: Created by the author

CFA results revealed the constructs have coefficient of internal consistency under Alpha Cronbach's value above 0.7 which is considered high reliability and acceptable (Nunnally & Bernstein, 1994). All measuring items in each construct are significant and have factor loading to prove discriminant validity. Hair et al. (2006) noted that factor loadings are greater than 0.50 and p-value of lower than 0.05. Additionally, Fornell and Larcker (1981) confirmed that the Composite Reliability (CR) is greater than the cut-off values of 0.6 and Average Variance Extracted (AVE) is higher than the cut-off point of 0.4. The summary of CFA, CR and AVE of this study is shown in Table 4.

Table 4 Confirmatory Factor Analysis Result, Composite Reliability (CR) and Average Variance Extracted (AVE)

Latent Variables	Source of Questionnaire	No. of Items	Cronbach's Alpha	Factors Loading	CR	AVE
Perceived Ease of Use (PEOU)	Vululleh (2018)	5	0.833	0.681-0.730	0.833	0.500
Perceived Usefulness (PU)	Vululleh (2018)	5	0.844	0.646-0.794	0.845	0.524
Self-Efficacy (SE)	Cheung & Vogel, (2013)	3	0.755	0.673-0.771	0.756	0.509
Effort Expectancy (EE)	Tan (2013)	4	0.877	0.773-0.831	0.879	0.646
Social Influence (SI)	Vululleh (2018)	4	0.826	0.689-0.808	0.827	0.545
Behavioral Intention (BI)	Maphosa et al. (2020)	3	0.715	0.590-0.749	0.724	0.469
Satisfaction (SS)	Al-Azawei & Lundqvist (2015)	5	0.810	0.620-0.716	0.811	0.462

Source: Created by the author.

Discriminant validity can approve construct validity of this study which was measured by calculating the square root of each AVE (Table 5). As a result, the value of discriminant validity is larger than all inter-construct/factor correlations, therefore, the discriminant validity is proved. Furthermore, the convergent and discriminant validity were supported (Fornell & Larcker, 1981).

Table 5 Discriminant Validity

	SS	PU	SE	PEOU	EE	SI	BI
SS	0.680						
PU	0.649	0.724					
SE	0.251	0.197	0.714				
PEOU	0.564	0.515	0.241	0.707			
EE	0.182	0.192	0.618	0.200	0.804		
SI	0.309	0.364	0.069	0.136	0.142	0.739	
BI	0.617	0.648	0.256	0.527	0.272	0.425	0.685

Note: The diagonally listed value is the AVE square roots of the variables

Source: Created by the author

3. Structural Equation Model (SEM)

Structural model was examined, using SEM to determine the goodness of fit model (Table 6). The findings were Chi-Square (χ^2/df) = 2.839, goodness-of-fit index (GFI) = 0.889, adjusted goodness-of-fit index (AGFI) = 0.870, normalized fit index (NFI) = 0.837, comparative fit index (CFI) = 0.887, Tucker-Lewis index (TLI) = 0.876, and root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.061.

Table 6: Goodness of Fit for Structural Model

Index	Acceptable Values	Statistical Values
CMIN/DF	< 3.00 (Hair et al., 2006)	1050.532/370 = 2.839
GFI	≥ 0.85 (Sica & Ghisi, 2007)	0.889
AGFI	≥ 0.80 (Sica & Ghisi, 2007)	0.870
NFI	≥ 0.80 (Wu & Wang, 2006)	0.837
CFI	≥ 0.80 (Bentler, 1990)	0.887
TLI	≥ 0.80 (Sharma et al., 2005)	0.876
RMSEA	< 0.08 (Pedroso et. al., 2016)	0.061
Model summary		Acceptable Model Fit

Source: Constructed by the author

4. Hypothesis Testing Result

SEM produced the outcome of relationships and hypotheses, using the standardized path coefficient (β) and t-value at the significant value of $p < 0.05$. As of Table 7, The significant results were that H1, H3, H4, H6 and H7, whereas non-significant results were H2 and H5.

Table 7 Hypothesis Result of the Structural Equation Model

Hypothesis	Standardized path coefficient (β)	t-value	Testing result
H1: PEOU $\rightarrow$ PU	0.515	8.549*	Supported
H2: SE $\rightarrow$ BI	0.090	1.909	Not Supported
H3: PU $\rightarrow$ BI	0.515	7.633*	Supported
H4: PEOU $\rightarrow$ BI	0.335	5.630*	Supported
H5: EE $\rightarrow$ BI	0.056	1.285	Not Supported
H6: SI $\rightarrow$ BI	0.256	5.386*	Supported
H7: BI $\rightarrow$ SS	0.720	9.862*	Supported

Note: * $p < 0.05$

Source: Created by the author.

Table 7 is explained in accordance with hypotheses results per follows:

H1 presented a significant relationship at standard coefficient value of 0.515 (t-value = 8.549) which confirmed that perceived ease of use significantly affected perceived usefulness. According to the TAM, perceived ease of use directly impacted perceived usefulness in some studies (Davis, 1993; Teo, 2009; Çelik, 2008; Lee, 2009; Kesharwani & Tripathy, 2012; Abbad, 2013). Based on assumptions, undergraduate students believe the easy-to-use online learning system can produce greatly benefits and tends to adopt it.

H2 showed that self-efficacy had no significant effect on behavioral intention, supported by the value of standard coefficient value at 0.090 (t-value = 1.909). According to many scholars, self-efficacy has been united as a factor of behavioral intention in the context of technology and system adoption (Henry & Stone, 1995; Venkatesh & Davis, 2000; Yi & Hwang, 2003). The result signified that undergraduate students' opinion of their skills and control over the online learning system had no association with the willingness to use.

The result of **H3** confirmed a significant effect between perceived usefulness and behavioral intention, reflecting standard coefficient value of 0.515 (t-value = 7.633). This study can affirm that perceived usefulness is the extent to which a student is convinced to use an online learning as it can facilitate his or her learning achievements as evidenced in TAM (Shin & Kang, 2015; Liaw & Huang, 2003; Rajan & Baral, 2015; Wu & Wang, 2005; Yunus & Mohammad, 2017).

H4 was supported in a relationship between perceived ease of use and behavioral intention with the standard coefficient value at 0.335 (t-value = 5.630). Previous studies had a consensus on this result where it explained the perceptions of undergraduate students that online system is easy to use and they are more likely to adopt the use for their learning efficiency (Çelik, 2008; Lee, 2009; Kesharwani & Tripathy, 2012; Abbad, 2013).

H5 resulted the non-supported relationship between effort expectancy and behavioral intention with the standard coefficient value at 0.056 (t-value = 1.285). Accordingly, the hypothesis result was contradicted with many researchers that UTAUT signified effort expectancy is an instantaneous determinant of behavioral intention. Many literatures explain that students have no other options but are forced to adopt online learning during Covid-19 pandemic (Bardakc, 2019; Teo & Noyes, 2014; Dwivedi et al., 2019).

H6 proved the significant effect of social influence on behavioral intention to use online learning among undergraduate students at standard coefficient value of 0.256 (t-value

= 5.386). Social influence has an impact on behavioral intention to use an online learning system (Barrane et al., 2018; Chao, 2019; Dwivedi et al., 2019; Tao, 2011). Therefore, behavioral intention to use online learning system among undergraduate students has been affected by teachers, family and friends.

H7 reflected the strongest relationship among others, showing a significant effect between behavioral intention and satisfaction with the standard coefficient value at 0.720 (t-value = 9.862). Ajzen (1991) and Shin and Kang (2015) agreed that behavioral intention is a significant forecaster of user's satisfaction and performance in online learning among undergraduate students.

Conclusions, Recommendations and Limitations

1. Conclusions

The rapid growth of the technology advancement and Covid-19 pandemic have accelerated the online learning in higher education in China. This study contributes academically and practically on how behavioral intention to use could build satisfaction of using online learning system among undergraduate students. Three major theories were adopted, involving TAM, UTAUT and ISS. The findings showed that behavioral intention had the strongest significant effect on satisfaction. The relationship between perceived ease of use and perceived usefulness towards behavioral intention are supported. Also, social influence significantly affected behavioral intention. On the other hand, self-efficacy and effort expectancy had no significant effect on behavioral intention in this study.

2. Recommendations

Although online learning has been the only way to continue teaching and learning during Covid-19 pandemic, learning effectiveness is a key success of academic goals. For academic researchers, this study can add the extent knowledge of technology adoption in online learning context. Technology Acceptance Model (TAM), the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), and the Information Systems Success (ISS) are effective models for further investigations. The relationship between variables of perceived ease of use, perceived usefulness, self-efficacy, effort expectancy, social influence, behavioral intention and satisfaction has been enormously examined in social studies worldwide.

The recommendations are made in this part to guide the practices for both academic practitioners and educational management executors to strategize for better improvement of

online learning engagement and learning effectiveness of students. The recommendations aim to be made in order to improve educational industry in accordance with online learning including investing to improve online learning system, improvement in gaining competitiveness after Covid-19, more features in online learning for higher student satisfaction and learning effectiveness assessment

3. Limitations and Future Research

TAM, UTAUT and ISS models are composed with many more variables to be examined such as attitude, facilitating conditions, usage behavior etc., Only quantitative method was applied in this study; thus, future research should consider to enquire qualitative approach such as interview, focus group for better insights. Moreover, this research achieved to answer the sample group of undergraduate students which can be expanded to others such as postgraduates.

References

- Abbad, M. M. (2013). e-Banking in Jordan, *Behavior and Information Technology*, 32(7), 618-694.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Alam, M. S., & Uddin, M. A. (2019). Adoption and Implementation of Enterprise Resource Planning (ERP): An Empirical Study. *Journal of Management and Research (JMR)*, 6(1), 84-116.
- Al-Azawei, A., & Lundqvist, K. (2015). Learner Differences in Perceived Satisfaction of an Online Learning: An Extension to the Technology Acceptance Model in an Arabic Sample, Learner Differences in Perceived Satisfaction of an Online Learning: An Extension to the Technology Acceptance Model in an Arabic Sample. *The Electronic Journal of e-Learning*, 13(5), 408-426.
- Aristovnik, A., Keržič, D., Ravšelj, D., Tomaževič, N., & Umek, L. (2020). Impacts of the COVID-19 Pandemic on Life of Higher Education Students: A Global Perspective. *Sustainability*, 12(20), 8438.
- Bandura, A. (1982). Self-Efficacy Mechanism in Human Agency. *American Psychologist*, 37(2), 122-147.

- Bardakc, S. (2019). Exploring High School Students' Educational Use of YouTube. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 20(2), 260-278.
- Barrane, F. Z., Karuranga, G. E., & Poulin, D. (2018). Technology Adoption and Diffusion: A New Application of the UTAUT Model. *International Journal Innovative. Technology Management*, 15(6), 1950004–1950023.
- Bentler, P. M. (1990). Comparative fit indexes in structural models. *Psychological Bulletin*, 107(2), 238–246. Retrieved from <https://doi.org/10.1037/0033-2909.107.2.238>
- Çelik, H. (2008). What Determines Turkish Consumers' Acceptance of Internet Banking? *International Journal of Bank Marketing*, 26(5), 353-370.
- Chao, C. (2019). Factors Determining the Behavioral Intention to Use Mobile Learning: An Application and Extension of the UTAUT Model. *Frontiers in Psychology*, 10, Retrieved from <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01652>
- Chen, Q., & Bao, H. (2014). *The Development and Current situation of Chinese Online Education*. Higher Education Press.
- Cheon, J., Lee, S., Crooks, S. M., & Song, J. (2012). An Investigation of Mobile Learning Readiness in Higher Education Based on The Theory of Planned Behavior. *Computers & Education*, 59(3), 1054-1064.
- Cheung, R., & Vogel, D. (2013). Predicting User Acceptance of Collaborative Technologies: An Extension of The Technology Acceptance Model for e-Learning. *Computers & Education*, 63(1), 160-175.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-339.
- Davis, F. (1993). User Acceptance of Information Technology: System Characteristics, User Perceptions, and Behavioral Impacts. *International Journal of Man-Machine Studies*, 38, 475-487.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35, 982-1003.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2002). Information Systems Success Revisited. *Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS)*, Big Island, Hawaii, 238-249.

- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2019). Re-examining the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Towards a Revised Theoretical Model. *Information Systems Frontiers*, 21(3), 719–734.
- Fan, H. (2017). The Present Situation and Countermeasures of Educational Equity in China. *Academy*, 21(1), 115-116.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Guan, J., & Li, Q. T. (2017). Chinese Online Education Current Situation, Trend and Experience for Reference. *China Educational Technology*, 331(1), 62-66.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th ed.). NY: Pearson Education.
- Henry, J. W., & Stone, R. W. (1995). A Structural Equation Model of Job Performance Using a Computer-Based Order Entry System. *Behavior and Information Technology*, 14(3), 163-173.
- Jiang, S. (2021). The Development Course and New Path of Online Education of Education Association. *Editors Monthly*, 102-106.
- Kesharwani, A., & Tripathy, T. (2012), Dimensionality of Perceived Risk and Its Impact on Internet Banking Adoption: An Empirical Investigation. *Services Marketing Quarterly*, 33(2), 177-193.
- Lee, M. C. (2009), Factors Influencing the Adoption of Internet Banking: An Integration of TAM and TPB With Perceived Risk and Perceived Benefit. *Electronic Commerce Research and Applications*, 8(3). 130-141.
- Liaw, S. S., & Huang, H. M. (2003). An Investigation of User Attitudes Toward Search Engines as An Information Retrieval Tool. *Computers In Human Behavior*, 19(6), 751–765.
Retrieved from [https://doi.org/10.1016/S0747-5632\(03\)00009-8](https://doi.org/10.1016/S0747-5632(03)00009-8)
- Lin, J. C., & Hsieh, P. (2006). The Role of Technology Readiness in Customers' Perception and Adoption of Self-Service Technologies. *International Journal of Service Industry Management*, 179(5), 497-517.
- Maphosa, V., Dube, B., & Jita, T. (2020). A UTAUT Evaluation of WhatsApp as a Tool for Lecture Delivery During the COVID-19 Lockdown at a Zimbabwean University. *International Journal of Higher Education*, 9(5), 84-93.

- Nagy, J. (2018). Evaluation of Online Video Usage and Learning Satisfaction: An Extension of the Technology Acceptance Mode. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 19(1), 160-185.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. R. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Oliver, R. L. (1993). Cognitive, Affective, and Attribute Bases of the Satisfaction Response, *Journal of Consumer Behavior*, 20(3), 418-430.
- Pedroso, R., Zanetello, L., Guimaraes, L., Pettenon, M., Goncalves, V., Scherer, J., Kessler, F., & Pechansky, F. (2016). Confirmatory factor analysis (CFA) of the crack use relapse scale (CURS). *Archives of Clinical Psychiatry*, 43(3), 37-40.
- Pozón-López, I., Kalinic, Z., Higuera-Castillo, E., & Liébana-Cabanillas. (2020). A Multi-Analytical Approach to Modeling of Customer Satisfaction and Intention to Use in Massive Open Online Courses (MOOC). *Interactive Learning Environments*, 28(8), 1003-1021.
- Rajan, C., & Baral, R. (2015). Adoption of ERP System: An Empirical Study of Factors Influencing the Usage of ERP and its Impact on End User. *IIMB Management Review*, 27(2), 105-117. Retrieved from <http://doi.org/10.1016/j.iimb.2015.04.008>
- Sharma, G. P., Verma, R. C., & Pathare, P. (2005). Mathematical modeling of infrared radiation thin layer drying of onion slices. *Journal of Food Engineering*, 71(3), 282-286.
- Shin, W. S., & Kang, M. (2015). The Use of a Mobile Learning Management System at an Online University and Its Effect on Learning Satisfaction and Achievement. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 16(3), 110-130.
- Sica, C., & Ghisi, M. (2007). The Italian versions of the Beck Anxiety Inventory and the Beck Depression Inventory-II: Psychometric properties and discriminant power. In M. A. Lange (Ed.), *Leading - Edge Psychological Tests and Testing Research* (pp. 27-50). Nova.
- Soper, D. S. (2022). A-priori Sample Size Calculator for Structural Equation Models [Software]. Retrieved from www.danielsoper.com/statcalc/default.aspx
- Tan, P. (2013). Applying the UTAUT to Understand Factors Affecting the Use of English E-Learning Websites in Taiwan. *SAGE Open*, 3(4), 1-12. Retrieved from <http://doi.org/10.1177/2158244013503837>
- Teo, T. (2009). Modelling Technology Acceptance in Education: A Study of Pre-Service Teachers. *Computers & Education*, 52(2), 302-312.

- Teo, T., & Noyes, J. (2014). Explaining the Intention to Use Technology among Pre-Service Teachers: A Multi-Group Analysis of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Interactive Learning Environments*, 22(1), 51-66.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of The Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Hall, M., Davis, G. B., Davis, F. D., & Walton, S. M. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View 1. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Vululleh, P. (2018). Determinants Of Students' E-Learning Acceptance in Developing Countries: An Approach Based on Structural Equation Modeling (SEM). *International Journal of Education and Development Using Information and Communication Technology*, 14(1), 141-151.
- Wu, J., & Wang, S. (2005). What Drives Mobile Commerce? An Empirical Evaluation of the Revised Technology Acceptance Model. *Information & Management*, 42, 719-729. Retrieved from <http://doi.org/10.1016/j.im.2004.07.001>
- Wu, J. H., & Wang, Y. M. (2006). Measuring KMS success: A respecification of the DeLone and McLean's model. *Information and Management*, 43(6), 728-739. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.im.2006.05.002>
- Yi, M. Y., & Hwang, Y. (2003). Predicting The Use of Web-Based Information Systems: Self-Efficacy, Enjoyment, Learning Goal Orientation, And the Technology Acceptance Model. *International Journal of Human-Computer Studies*, 59(4), 431-449.
- Yunus, A., & Mohammad, A. (2017). A Proposed Framework based Electronic Medical Records (ERM) for Implementation of Technology Acceptance in Healthcare Service. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(9), 96-115. Retrieved from <http://doi.org/10.6007/IJARBS/v7-i9/331>

CRYPTOCURRENCY PLATFORM SELECTION IN THAILAND

Suwapat Boonkunapong* and Tanpat Kraiwanit

Faculty of Economics, Rangsit University, Thailand

* Corresponding author e-mail: suwapat.k61@rsu.ac.th

Received 22 June 2022

Revised 9 August 2022

Accepted 11 August 2022

Abstract

This research aimed to investigate cryptocurrency platform selection of investors who trade cryptocurrency. Data were collected online from 648 people with the age of 18 years and above who use cryptocurrency platforms. The study result found education level, income, how to use, and platform could forecast the model correctly at 72 percent. It is recommended that platform developers who want to encourage users to use platforms should strengthen perceived usefulness by allowing users to perceive that the platforms enable them to trade cryptocurrency at any time and from any location, as well as encouraging users to perceive that the platforms have popular currencies and a diverse range of currencies. Furthermore, platform developers should improve perceived ease of use in applying and using by themselves, such as by preparing public relations media to promote perceived usefulness and perceived ease of use in order to ensure users have a positive attitude toward how to use the platforms. As E-banking experience and E-wallet experience were not brought to this study, an additional study on this matter should be conducted in future research.

Keywords: Cryptocurrency Trading, Selection, Platform

Introduction

Rapidly developing technologies are now driving the global economy and societies. Digital technologies are becoming increasingly important in society. Capital market products and services are increasingly being developed in digital form. Finance and capital markets are expanding at a rapid pace. Trading in the form of coins or banknotes gives rise to digital currency or cryptocurrency, which is a digital or virtual currency that is secured transactions by cryptography and used as a medium of exchange, making counterfeiting or double-spending nearly impossible. It is a decentralized digital currency based on blockchain technology (Grinberg, 2011; Limna et al., 2022; Raza et al., 2022). By spreading its operations across a network of computers, blockchain allows cryptocurrencies to operate without the need for a central authority, which does not depend on third-party mediators (Sonsuphap & Chutipat, 2020). Therefore, digital currencies increase interest and acceptance and are widely used, such as Bitcoin, Ethereum, and other digital currencies that gain confidence from investors across the world while digital currencies seem to increase in value (Coinmarketcap, 2021).

In Thailand, the rise in popularity of and attention paid to cryptocurrency can be seen from the number of 1,490,067 investor accounts in August 2021 (The Securities and Exchange Commission, 2021). By the time trading prices of digital currencies are higher, the number of new accounts shall increase according to a market situation. Currently, to open an individual account to trade cryptocurrency in Thailand, it can be done through digital asset businesses (Digital Asset Exchange) that are licensed from The Securities and Exchange Commission. In this regard, competition among digital asset exchanges on websites is quite high by the time the cryptocurrency market is popular. Each website tries to find outstanding features or differences of usage to attract as many users as possible. Service providers also develop a platform model for being able to support the operating system on smartphones or tablets, probably becoming advantages and benefits of digital asset exchange services including an alternative choice for users since at presents platforms play an important role in people's daily life as they are easily accessible from smartphones or tablets so as to facilitate demands of a higher number of users. Based on the basic form of cryptocurrency trading on websites, digital asset exchanges have developed platforms to

allow users to access and use them at any time. Each digital asset business needs to compete between each other for snatching more market share to ensure the most cryptocurrency trading shall take place the most on its platform. Consequently, cryptocurrency trading on platforms is a good choice since it is convenient and can be done at any time according to users' demands. Each platform offers a similar usability model, making users have different options for using cryptocurrency trading platforms, leading to competition among companies creating platforms (Khitasanga & Kraiwanit, 2021; Yan et al., 2022).

Objectives of the Study

- 1.To study demographic characteristics affecting cryptocurrency trading of investors in Thailand
- 2.To study platform using behaviors affecting cryptocurrency trading of investors in Thailand

Scope of the Study

The scope of the research on factors affecting cryptocurrency platform selection included Bitkub, Satang Pro, Huobi, ERX, Zipmex, Upbit, Z.comEX (The Securities and Exchange Commission, Thailand, 2021).

Conceptual framework

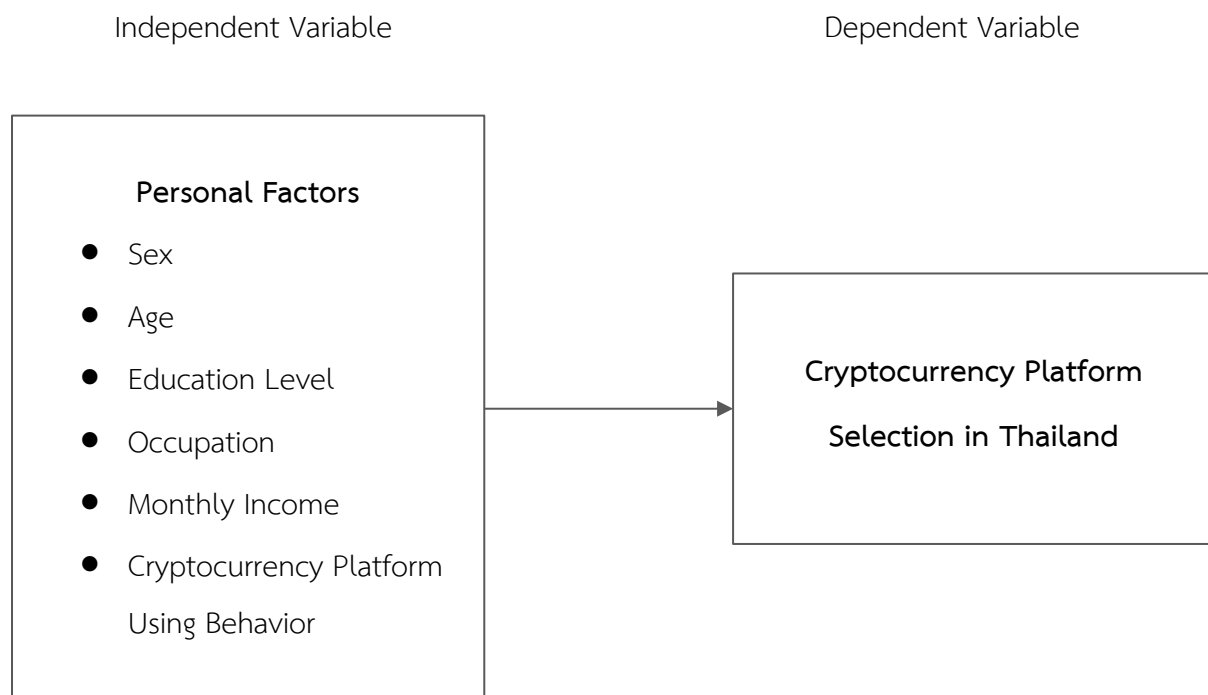


Figure 1 Conceptual Framework

Literature Review

The researchers reviewed literature about demographic characteristics, namely, various backgrounds of each individual, i.e. sex, age, education level, career, monthly income, marital status. These factors reveal an individual's background from the past till present. Individuals with different demographic characteristics shall have different decision-making styles.

According to Hayes (2021) and Mouna and Jarbouï (2022), demography is the study of a population, or the total number of people or organisms in a given area. Demographic analysis is the study of a population's characteristics such as age, race, and gender. Demographic data is a statistical representation of socioeconomic information such as employment, education, income, marriage rates, birth and death rates, and so on. Understanding how population characteristics such as size, spatial distribution, age structure, or birth and death rates change over time can aid scientists and governments in making decisions. Engel, Blackwell, and Miniard (1990) described that consumer behavior refers to all actions directly associated with provision of consumption and purchase of goods and

services including the process of decision making that takes place before and after those actions. Moreover, Schiffman and Kanuk (1987) explained that consumer behavior is behaviors expressed by consumers, ranging from searching for, purchasing, evaluating or consuming produces or services, including any concept that consumers expect to be responded. It is a study on consumers' decision making in consuming existing resources, in terms of money, time, and power to consume products and services, consisting of questions, such as what to buy, why to buy, when to buy, where to buy, how to buy, and how often to buy.

Srinuan (2016) studied individual factors, investment behavior, and investment motivation affecting investment decision making in the Stock Exchange of Thailand. The study aimed 1) to study differences of individual factors influencing investment decision making in the Stock Exchange of Thailand, 2) to study investment behavior influencing investment decision making in the Stock Exchange of Thailand, 3) to study motivation influencing investment decision making in the Stock Exchange of Thailand. The study result showed most of the questionnaire respondents were men, aged between 40 and 59 years old, married, graduated with a bachelor's degree, had 50,001 baht and above monthly income, self-employed, and had 4 to 5 years investment experience. Investment behavior and work motivation had an influence on investment decision making in the Stock Exchange of Thailand with statistical significance level of 0.05.

Teerasakdapong (2016) studied factors affecting Bitcoin selection. The study aimed to study the current situation in using Bitcoin in Thailand, to identify factors affecting Bitcoin selection, and to be used as a case study for the future of financial innovation. The study was conducted on the basis of a quantitative study design and 445 copies of the questionnaire were used for data collection. The sample was investors in Thailand. The study result found that awareness factor had a negative effect on interest in selecting Bitcoin. Factors related to trust, ecosystem, and virtual currency had a positive effect on interest in selecting Bitcoin. The last factor was innovation acceptance which did not have an effect on Bitcoin selection with a statistical significance level of 0.10. Bitcoin is in the early adoption stage. Most users are forward-thinking people who quickly welcome new innovation and trends. They always see benefits from technologies and trends. They love to take risks and search for profit since Bitcoin's return is the major factor encouraging people to select Bitcoin, followed by its newness and it is not under the control of the government.

Research Methodology

This quantitative research employed closed-ended questionnaires (Likert's Rating Scale) for data collection. The questionnaire items were developed by the researchers based on previous research. Furthermore, the questionnaire was tested on 30 respondents (pre-testing) for a dedicated questionnaire. Measuring instruments' reliability and validity were also evaluated. If reliability is greater than 0.6, the questionnaire can be used for collecting data further (Shrestha, 2021). According to Sürücü and Maslakçı (2020), it is crucial to comprehend that the validity of an instrument refers to how well it measures the researcher's conceptual framework or hypothesis.

Population and Sample

The study's target population was unknown. The samples were people who used platforms to trade cryptocurrency, people who used Bitkub platform and people who used other platforms. The researchers conducted a traditional survey with a 95% confidence level. A minimum of 385 cases with a p-value of 0.05 could be obtained through convenience sampling for the inferential statistics (Napawut et al., 2022; Sitthipon et al., 2022). Thus, convenience sampling was employed. This study included 648 participants.

Research Instrument

The online questionnaires were divided into three sections. The first section included questions about respondents' demographic characteristics. The questions were in the form of closed-ended checklist questions, such as gender, age, education level, and average monthly income. The second section included questions about how people use cryptocurrency trading platforms. The third section included questions about making decisions when choosing a cryptocurrency trading platform.

Data Collection

The data were collected from the online questionnaire survey responded by people who use platforms to trade cryptocurrency; people who use Bitkub platform and people who use other platforms. The data were collected between April 2022 and June 2022. In this study, secondary data were gathered from study documents, articles, and research on knowledge and understanding of the DeFi system, as well as listening to interviews,

seminars, and podcasts. Moreover, the researchers also interviewed well-informed people about a specific topic in order to obtain detailed and accurate answers about the topics that were requested.

Data Analysis

The data obtained from the online surveys were analyzed using a statistical data analysis software. The values for each variable and questionnaire item were calculated using the mean and standard deviation. Percentage was used to analyze the demographic data from the section one: sex, age, education level, career, and average monthly income. Logistic regression analysis was employed for hypothesis testing. To test statistical significance, Wald statistic was used. Moreover, the ratio of the maximum likelihood function of full model and simple model were used to test the model by transforming the ratio using log and likelihood-ratio test statistics. Hosmer-Lemeshow Goodness of Fit Test was used to test model appropriateness.

Results

General characteristics of data as independent variables are shown in the tables below.

Table 1 Number and percentage classified by gender

Sex	Number	Percent
Male	39	61.5
Female	244	38.5
Total	634	100

According to Table 1, there are 39 males (61.5%) and 244 females. The total number is 634 persons (100%).

Table 2 Number and percentage classified by age

Age	Number	Percent
< 20 years	176	27.8
21-30 years	270	42.6
31-40 years	104	16.4
41-50 years	76	12.0
>50 years	8	1.3
Total	634	100

According to Table 2, there are 176 people (28.8%) with the age below 20 years, 270 people (42.6%) aged 21-30 years, 104 people (16.4%) aged 31-40 years, 76 people (12%) aged 41-50 years, 8 people (1.3%) aged 50 years and above. The total number is 634 people (100%).

Table 3 Number and percentage classified by education level

Education	Number	Percent
Below bachelor's degree	122	19.2
Bachelor's degree	396	62.5
Master's degree or higher	116	18.3
Total	634	100

According to Table 3, there are 122 people (19.2%) with a below bachelor's degree, 396 people (62.5%) with a bachelor's degree, 116 people (18.3%) with a master's degree or higher. The total number is 634 people (100%).

Table 4 Number and percentage classified by career

Career	Number	Percent
Government officer	16	2.5
State enterprise employee	4	0.6
Private company employee	174	27.4
Self-employed	64	10.1
University student	376	59.3
Total	634	100

According to Table 4, there are 16 people (2.5%) who are government officers, 4 people (0.6%) are state enterprise employees, 174 people (27.4%) are private company employees, 64 people (10.1%) are self-employed, 376 people (59.3%) are university students. The total number is 634 people (100%).

Table 5 Number and percentage classified by average monthly income

Average monthly income	Number	Percent
10,000 Baht or lower	176	27.8
10,001 - 20,000 Baht	194	30.6
20,001 – 30,000 Baht	62	9.8
30,001 – 40,000 Baht	42	6.6
40,001 Baht or higher	160	25.2
Total	634	100

According to Table 5, there are 176 people (27.8%) had average monthly income less than 10,000 baht, 194 people (30.6%) had average monthly income 10,001 - 20,000 baht, 62 people (9.8%) had average monthly income 20,001 - 30,000 baht, 42 people (6.6%) had average monthly income 30,001 - 40,000 baht, 160 people (25.2%) had average monthly income more than 40,001 baht. The total number is 634 people (100%).

Table 6 Number and percentage classified by using platforms

Using platforms	Number	Percent
Ever	634	100
Never	0	0
Total	634	100

According to Table 6, there are 634 people (100%) who used platforms and 0 people (0%) never used platforms. The total number is 634 people (100%).

Table 7 Number and percentage classified by how often they use platforms

How often of using platforms	Number	Percent
Occasionally	84	13.2
Once a week	34	5.4
1 - 5 times a week	204	32.2
Every day	308	48.6
Others	4	0.6
Total	634	100.0

According to Table 7, there are 84 people (13.2%) who occasionally used platforms, 34 people (5.4%) used platforms once a week, and 204 people (32.2%) used platforms 1 - 5 times a week, 308 people (48.6%) used platforms every day, and 4 people (0.6%) used other platforms. The total number is 634 people (100%).

Table 8 Number and percentage classified by cryptocurrency platforms

Cryptocurrency platforms	Number	Percent
Bitkub	204	32.82
Other platforms	430	67.80
Total	634	100.0

According to table 8, there are 204 people (32.82%) who selected Bitkub platform while 430 people (67.80%) selected other platforms.

Table 9 Coefficient of predicted value of significant variables

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Education level	.957	.203	22.260	1	.000	2.605
Monthly income	-.472	.086	30.225	1	.000	.623
Platform usage	.265	.081	10.665	1	.001	1.303
Platform	-.570	.055	107.115	1	.000	.566

According to table 9, significant independent variables are education level, monthly income, platform usage, and platforms, which can explain the dependent variable (platform selection) at the statistical significance level of 0.05. It means that when a change in monthly income occurs, platform selection decreases 37.7% (calculated from $0.623 - 1 \times 100$). A one-time increase in using platforms enables platform selection to increase 1.303 times. A one-level increase in education level enables platform selection to increase 2.605 times. A decrease in cryptocurrency platforms enables cryptocurrency platform selection to decrease by 43.4% (calculated from $0.566 - 1 \times 100$).

Table 10 Verification of predicted value

Observed value			Predicted value		
			Platform selection		Percentage of total
			Others	Bitkub	accuracy
Step 1	Platform	Others	352	74	82.6
	selection	Bitkub	110	92	45.5
	Percentage of total accuracy				70.7
a The cut value is .500					

According to Table 10, the percentage of total accuracy of predicted value is 70.7. Predicted value greater than 0.5 is determined as 1, Bitkub platform users, and predictive value lower than 0.5 is determined as 0, other platforms users.

Conclusion and Discussion

Education level, monthly income, platform usage, and platforms are four independent variables that can describe the dependent variable with a statistical significance level of 0.05, whereas other variables, such as gender, age, and career, are not significant. However, when all seven variables are entered into the model for prediction with a cut value of 0.5, they can correctly predict the model 70.7%. In the second method, significant variables include education level, monthly income, platform usage, and platforms, and they can correctly predict the model by 72%. Tamphakdiphanit and Laokulrach (2020) identified the evolution of cryptocurrency regulations in Thailand as well as the influences on people's intentions to use cryptocurrency. Thai people's intentions to use cryptocurrency were influenced indirectly by their educational level and age. Moreover, this research is consistent with the study conducted by Srinuan (2016) on individual factors, investment behavior, and investment motivation affecting investment decision making in the Stock Exchange of Thailand. The study aimed 1) to study differences of individual factors influencing investment decision making in the Stock Exchange of Thailand, 2) to study investment behavior influencing investment decision making in the Stock Exchange of Thailand. The study result found that most of the respondents who are women aged between 21 and 30 years old, graduated with a bachelor's degree, with monthly income between 10,001 and 20,000 baht, university students and had experience in using platforms. Investment behavior and investment motivation had an influence on investment decision making in the Stock Exchange of Thailand with the statistical significance level of 0.05.

Suggestions

The study on factors affecting cryptocurrency platform selection found the significant independent variables are education level, monthly income, platform usage, and platforms can correctly predict the model by 72%. Suggestions are as follows:

1. In terms of business suggestions, platform developers who would like to promote the attitude towards using platforms should strengthen perceived usefulness by letting users perceive that the platforms enable them to trade cryptocurrency at any place and any time, including encouraging users to perceive that the platforms have popular currencies and diversity of currencies. In addition, platform developers should enhance perceived ease of use in applying and using by oneself, such as preparing public relations media to promote

perceived usefulness and perceived ease of use to ensure users have a positive attitude towards how to use the platforms.

2. In terms of academic suggestions, E-banking experience and E-wallet experience were not brought to this study. Thus, an additional study on this matter should be conducted in future research.

References

- Coinmarketcap. (2021). *Cryptocurrencies*. Retrieved from <https://coinmarketcap.com>.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1990) *Consumer Behavior*. (6th ed.). Dryden Press, Hinsdale.
- Grinberg, R. (2011). Bitcoin: An innovative alternative digital currency. *Hastings Science & Technology Law Journal*, 4, 160. Retrieved from <https://ssrn.com/abstract=1817857>.
- Hayes, A. (2021). Economics: Demographics. Investopedia. Retrieved from <https://www.investopedia.com/terms/d/demographics.asp>.
- Khitasanga, S., & Kraiwanit, T. (2021). Factors Affecting Cognition in Defi: Decentralized Finance. In *The 16th RSU National Graduate Research Conference*, (pp. 2022-2029). Rangsit University. Retrieved from <https://rsujournals.rsu.ac.th/index.php/rgrc/article/view/2387>.
- Limna, P., Kraiwanit, T., & Siripipatthanakul, S. (2022). The Growing Trend of Digital Economy: A Review Article. *International Journal of Computing Sciences Research*, 6, 1-11. doi:10.25147/ijcsr.2017.001.1.106.
- Mouna, A. & Jarboui, A. (2022). Understanding the Link between Government Cashless Policy, Digital Financial Services and Socio-Demographic Characteristics in the MENA Countries. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 42, No. 5/6, pp. 416-433. doi.org/10.1108/IJSSP-12-2020-0544.
- Napawut, W., Siripipatthanakul, S., Phayaphrom, B., Siripipattanakul, S., & Limna, P. (2022). The Mediating Effect of E-WOM on the Relationship Between Digital Marketing Activities and Intention to Buy Via Shopee. *International Journal of Behavioral Analytics*, 2(2), 1-13. Retrieved from <https://ssrn.com/abstract=4047441>.

- Raza, D., Nanda, P., & Mondal, S. (2022). Implementation of Blockchain-Based Cryptocurrency Prototype Using a PoW Consensus Mechanism. In *Biologically Inspired Techniques in Many Criteria Decision Making* (pp. 171-180). Springer, Singapore. doi.org/10.1007/978-981-16-8739-6_15.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1987). *Consumer Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Shrestha, N. (2021). Factor Analysis as a Tool for Survey Analysis. *American Journal of Applied Mathematics and Statistics*, 9(1), 4-11. doi: 10.12691/ajams-9-1-2.
- Sitthipon, T., Limna, P., Jaipong, P., Siripipattanakul, S., & Auttawechasakoon, P. (2022). Gamification Predicting Customers' Repurchase Intention Via E-Commerce Platforms Through Mediating Effect of Customer Satisfaction in Thailand. *Review of Advanced Multidisciplinary Sciences, Engineering & Innovation*, 1(1), 1-14. Retrieved from <https://ssrn.com/abstract=4080558>.
- Sonsuphap, R., & Chutipat, W. (2020). *Applying Blockchain for Transparency in Real Estate Sector*. NACC Journal, 13(2), 30-40. Retrieved from <https://www.nacc.go.th/uploads/files114740928/joournal132/tex2132e.pdf>.
- Srinuan. K. (2016). *A Study of Personal Characteristics Investment Behaviors and Investment Motivation of Thai Investors Affecting Decision Making in the Stock Exchange of Thailand*. Master Thesis, Faculty of Business, Bangkok University. Retrieved from <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/2416>.
- Sürücü, L., & Maslakçi, A. (2020). Validity and Reliability in Quantitative Research. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(3), 2694-2726. doi.org/10.15295/bmij.v8i3.1540.
- Tamphakdiphanit, J., & Laokulrach, M. (2020). Regulations and Behavioral Intention for Use Cryptocurrency in Thailand. *Journal of Applied Economic Sciences, Volume XV*, Fall, 3(69): 523-531. doi.org/10.14505/jaes.v15.3(69).01.
- Teerasakdapong. A. (2016). *An Analysis of Factors Affecting the Intention to Use Bitcoin*. Master of Science, IT Policies and Management, College of Innovation, Thammasat University. Retrieved from http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5823036032_5597_6287.pdf.

- The Securities and Exchange Commission. (2021). *Weekly Report of the Digital Asset Market Summary*. Retrieved from <https://www.sec.or.th/TH/Pages/WEEKLYREPORT-2564-08.aspx>.
- Worakitpokatorn, P. (1996). *Principles and Theory of Communication*. Sukhothai Thammathirat Open University Press. Retrieved from <https://library.coj.go.th/en/book/19335/book-19335.html>.
- Yan, H., Yan, K., & Gupta, R. (2022). A Survey of the Accounting Industry on Holdings of Cryptocurrencies in Xiamen City, China. *Journal of Risk and Financial Management*, 15(4), 175. doi.org/10.3390/jrfm15040175

จิตสาธารณะกับวิถีชีวิตของบุคคลในยุคศตวรรษที่ 21

มนูญพงศ์ ชัยพันธุ์*, สุดใจ เขียนภักดี และ อนุสรณ์ นามประดิษฐ์

อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

PUBLIC MIND AND LIFESTYLE OF PEOPLE IN THE 21st CENTURY

Manoonpong Chaiphan*, Sudjai Kienpakdee and Anusorn Nampradit

Lecturer of Faculty of Educational and Liberal Arts, Suvarnabhumi Institute of Technology

* Corresponding author e-mail: manoonpong.chn@svit.ac.th

วันที่รับบทความ (Received) 16 กรกฎาคม 2565

วันที่รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 20 สิงหาคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 23 สิงหาคม 2565

บทคัดย่อ

การสังเคราะห์สาระเกี่ยวกับจิตสาธารณะกับวิถีชีวิตของบุคคลในยุคศตวรรษที่ 21 มีจุดประสงค์สำคัญ คือ การนำเสนอจิตสาธารณะของบุคคลในยุคศตวรรษที่ 21 ที่ควรมีเพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันในสังคมในยุคศตวรรษที่ 21 ได้อย่างมีความสุข ซึ่งพบว่า จิตสาธารณะในศตวรรษที่ 21 ที่บุคคลควรพัฒนาให้เกิดขึ้นในตัวตน ได้แก่ จิตแห่งวิทยาการ (Disciplined Mind) จิตแห่งการสังเคราะห์ (Synthesizing Mind) จิตแห่งการสร้างสรรค์ (Creating Mind) จิตแห่งความเคารพ (Respectful Mind) จิตแห่งคุณธรรม (Ethical Mind) โดยที่องค์ประกอบของจิตสาธารณะในยุคศตวรรษที่ 21 ควรประกอบไปด้วย ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อกัน (Trusting) ความใส่ใจต่อผู้อื่น (Caring) การแบ่งปันกับผู้อื่น (Sharing) ความร่วมมือร่วมใจ (Collaborating) เป็นต้น

คำสำคัญ: จิตสาธารณะ ยุคศตวรรษที่ 21

Abstract

The synthesis of public mind and lifestyle of people in the 21st century main purpose is to present the public mind of the person in the 21st century that should have in order to be able to coexist in society in the 21st century, happily, it was found that the public mind in the 21st century that a person should develop into one's self is the disciplined mind, the synthesis mind, creative mind, respectful mind, ethical mind, where the elements of the public mind in the 21st century should consist of confidence and trust with each other, caring, sharing with others, cooperation., etc.

Keywords: Public mind, 21st Century

ความเป็นมาและความสำคัญ

โลกในยุคศตวรรษที่ 21 เป็นโลกในยุคปัจจุบัน ซึ่งมีความแตกต่างจากช่วงเวลาที่ผ่านมาในศตวรรษก่อน คือ ศตวรรษที่ 19 และ 20 อย่างมาก เป็นยุคที่เปลี่ยนจากเกษตรกรรม อุตสาหกรรม มาเป็นโลกแห่งนวัตกรรมและเทคโนโลยี ซึ่ง พัทธรินทร์ โลหา (2562) ได้กล่าวว่า ยุคศตวรรษที่ 21 คือช่วงของคริสต์ศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นคริสต์ศตวรรษปัจจุบัน โดยเริ่มนับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ค.ศ. 2001 จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม ค.ศ. 2100 ซึ่งโลกในทุกวันนี้ได้มีการถูกพัฒนาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันเป็นผลมาจากความก้าวหน้าทางด้าน Technology และนวัตกรรม (Innovation) ต่าง ๆ ที่ถูกสร้างสรรค์ขึ้นมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งขณะนี้โลกปัจจุบันได้ก้าวเข้ามาสู่ศตวรรษที่ 21 อย่างเต็มตัว ซึ่งเป็นยุคที่ Digital Technology ที่เข้ามามีบทบาทและเป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับมนุษย์ในปัจจุบันและอนาคตอย่างชัดเจน การเปลี่ยนผ่านจากยุคเก่าเข้าสู่ยุคใหม่ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนในวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของมนุษย์อย่างมากมาย ซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบด้านร่างกายและจิตใจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่มนุษย์ต้องดิ้นรนเพื่อความอยู่รอดและหันมาพึ่งพาซึ่งกันและกันมากขึ้น ดังนั้นเพื่อให้การอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขซึ่งที่มนุษย์ทุกคนต้องมีคือ การพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพและมีศักยภาพอย่างรอบด้าน มีการเสียสละเพื่อสรรค์สร้างความสุขแก่ครอบครัว และร่วมแรงร่วมใจตลอดจนมีเสียสละต่อสังคมในฐานะสมาชิกที่ดีของสังคมที่ตนดำรงอยู่ ซึ่ง ณัฐวัฒน์ ล่องทอง (2565) ได้กล่าวว่า เมื่อสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลง มิติของสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมแบบเดิม อาจต้องถูกทับซ้อนด้วยแนวคิด รูปแบบวิธีการ ความเชื่อและเทคโนโลยีที่ผุดเกิดขึ้นใหม่ ๆ ตามยุคสมัย ทุกคนข้ามผ่านวันเวลาที่ผันเปลี่ยนและยืนหยัดอยู่ให้ได้ในสังคมสมัยใหม่ พัฒนาดตนเองให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ของวันนี้และอนาคตข้างหน้า ให้สมบูรณ์อย่างเต็มกำลัง สังคมที่โลกเต็มไปด้วยการเปลี่ยนแปลง การปรับตัว และการบริหารจัดการเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น โลกในศตวรรษที่ 21 ถือเป็นช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีความแตกต่างจากศตวรรษที่ 19 และ 20 อย่างสิ้นเชิง เศรษฐกิจ อุตสาหกรรมในอดีต ได้ถูกแทนที่ด้วยเศรษฐกิจและบริการที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล ความรู้และนวัตกรรม และการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มผลผลิตแทนการใช้แรงงานแบบเดิม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้ทำให้มนุษย์ต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้เท่าทันการใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน และใช้เทคโนโลยีสรรค์สร้างสังคมให้มีความสุข มีความเสียสละ ลดละความเห็นแก่ตัว เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขท่ามกลางความผันผวนและวิกฤตในโลกยุคใหม่อย่างมีคุณภาพ นอกจากนี้ ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์ (2555) ได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่มีความสอดคล้องกันว่า ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบัน อันเนื่องมาจากกระแสทุนนิยม และความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้ประเทศไทยต้องเร่งพัฒนาให้ทันต่อ การเปลี่ยนแปลงและสามารถแข่งขันกับนานาประเทศได้ ภายใต้สถานการณ์ดังกล่าวด้านหนึ่งส่งผลกระทบกับวิถีชีวิตของคนไทยให้เปลี่ยนแปลงไปด้วย เช่น มีค่านิยมทางวัตถุสูงขึ้น เกิดการเอารัดเอาเปรียบซึ่งกันและกัน มุ่งแสวงหาผลประโยชน์ให้กับตนเองมากกว่าส่วนรวม และขาดคุณธรรม จริยธรรม เป็นต้น การส่งเสริมหรือพัฒนาความมีจิตสาธารณะจะช่วยให้บุคคลคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าส่วนตน รวมถึงการใช้และการรักษาสິงของที่เป็นของส่วนรวมในหลายระดับ ตั้งแต่ระดับครอบครัว ชุมชนและสังคมอีกด้วย

ดังนั้น การมีเสียสละเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ จึงถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ความเสียสละดังกล่าวนี้ต้องมาจากความยินดีที่จะเสียสละ ไม่ได้มาจากการถูกบีบบังคับจากบุคคลใด ซึ่งเรียกว่า “ความมีจิตสาธารณะ” ซึ่งให้ความสำคัญต่อการเสียสละเพื่อส่วนรวมเป็นสำคัญ

การเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคศตวรรษที่ 21

ปัจจุบันนี้เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่า ยุคศตวรรษที่ 21 เป็นยุคที่โลกมีการเปลี่ยนแปลงในทุกมิติอย่างมากมาย สิ่งที่เป็นผลลัพธ์ของการเปลี่ยนแปลงนั้นมีทั้งที่เป็นผลในเชิงบวกและเชิงลบที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นาโซึก อุ่นเวียง (2565, ออนไลน์) ที่เสนอว่า โลกในศตวรรษที่ 21 มีการเปลี่ยนแปลงไปจากโลกเมื่อยุคศตวรรษที่ 20 อย่างสมบูรณ์การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวของโลกในยุคศตวรรษที่ 21 ในปัจจุบันทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาอย่างหลากหลาย ซึ่งปัญหาเหล่านั้นมีความซับซ้อนมากกว่าปัญหาในอดีตที่ผ่านมาอย่างชัดเจน ทั้งนี้เป็นผลมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยเฉพาะเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งทำให้เกิดสภาพของโลกไร้พรมแดน หรือทำให้โลกแคบลง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้คนหรือองค์กรต่าง ๆ เป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งปัญหาต่าง ๆ ที่โลกกำลังเผชิญอยู่ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามมาในปัจจุบันได้แก่ ปัญหาการก่อการร้าย ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาสังคมและวัฒนธรรม และปัญหาด้านการเมือง การปกครอง เป็นต้น และสอดคล้องกับ มุลนิธิยูวพัฒน์ (2565, ออนไลน์) ที่เสนอว่า ศตวรรษที่ 21 เป็นโลกของเทคโนโลยีและนวัตกรรม ทำให้เราต้องเผชิญกับปัญหาระดับโลก เช่น วิกฤตการเงินโลก ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาเรื่องโรคภัยไข้เจ็บ เราจะต้องเตรียมพร้อมเพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและปัญหาระดับโลกเหล่านี้ ซึ่งเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและยากที่จะคาดเดาได้ว่าจะเกิดอะไรต่อไป

การเจริญเติบโตด้านเทคโนโลยีที่เป็นผลผลิตสำคัญของโลกศตวรรษที่ 21 ได้อำนวยความสะดวกนานับการแก่มวลมนุษยในโลก เช่น การประกอบอาชีพด้านธุรกิจ อุตสาหกรรม พาณิชยกรรมและการเกษตร ซึ่งเมื่อใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีมากขึ้นโดยไม่มีขอบเขตจำกัด ย่อมส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงธรรมชาติของโลกได้ ซึ่ง สุวิทย์ เมษินทรีย์ (2563) ได้กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลจากความเจริญเติบโตที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของนวัตกรรมและเทคโนโลยีในศตวรรษที่ 21 จะส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศโลกส่งผลให้สภาพภูมิอากาศแปรปรวน สภาพความแปรปรวนของภูมิอากาศก่อให้เกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติบ่อยครั้งและทวีความรุนแรง อาทิ แผ่นดินไหว ดินถล่ม ภูเขาไฟระเบิด อุทกภัย วาตภัย ภัยแล้ง ไฟป่า ซึ่งทำให้ระบบนิเวศในของโลกอ่อนแอลงอย่างชัดเจน ซึ่งส่งผลกระทบเป็นลูกโซ่ย้อนกลับมาสู่วิกฤตในอาชีพและธุรกิจซึ่งเป็นวิถีการดำเนินชีวิตประจำวันของบุคคลในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ ตามมา

วิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของคนในยุคศตวรรษที่ 21 ดังกล่าวทำให้สภาวะเศรษฐกิจทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว สังคม ประเทศชาติ ตกต่ำลงอย่างน่าวิตก ส่งผลให้บุคคลต้องต่อสู้ดิ้นรนเพื่อความอยู่รอดมากขึ้น ซึ่งไม่สามารถปฏิเสธได้เลยว่าเมื่อบุคคลแต่ละคนมุ่งมั่นแต่จะต่อสู้เพื่อความอยู่รอด ย่อมที่

จะไม่มีเวลามากพอที่จะมีจิตใจคิดคำนึงหรือใส่ใจที่จะเสียสละกำลังความคิด กำลังกาย และกำลังทรัพย์เพื่อสร้างเสริมความอยู่รอดของสังคมส่วนรวมหรือที่เรียกว่า“จิตสาธารณะ”

แนวคิดเกี่ยวกับจิตสาธารณะ

ความหมายของจิตสาธารณะ

ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า จิตสาธารณะ (Public mind) หรือจิตสำนึกสาธารณะหรือจิตอาสาไว้แตกต่างกัน ดังนี้

พระไพศาล วิสาโล (2554) กล่าวว่า จิตสาธารณะ เป็นความสำนึกใส่ใจและพร้อมที่จะให้ความร่วมมือในกิจการของส่วนรวม ความเคารพและห่วงใยในสมบัติที่ทุกคนในสังคมต้องใช้ร่วมกันซึ่งมิใช่เฉพาะครอบครัว ญาติมิตร คนรอบข้างหรือชุมชนที่ตนเป็นสมาชิกอยู่เท่านั้น หากแต่รวมไปถึงบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน หรือองค์กรอื่น ที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ในปัจจุบัน

หฤทัย อาจปรุ (2554) กล่าวว่า จิตสาธารณะ เป็นลักษณะความคิดที่ไม่เห็นแก่ตัว เป็นความตระหนักรู้ของบุคคลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมของตน และมีความปรารถนาที่จะช่วยเหลือให้การสนับสนุน แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับบุคคล ชุมชนหรือสังคม มีความต้องการเข้าไปแก้ปัญหาหรือพัฒนา มีความพยายามและฉวยโอกาสที่จะช่วยเหลืออย่างจริงจังและมองโลกในแง่ดี บนพื้นฐานของความเป็นจริงโดยรับรู้ถึงสิทธิควบคู่ไปกับหน้าที่และความรับผิดชอบ สันนิษฐานถึงพลังของตนเองว่าจะสามารถร่วมแก้ไขปัญหาคือได้ และลงมือกระทำเพื่อให้เกิดการแก้ปัญหาด้วยวิธีการต่าง ๆ โดยการเรียนรู้และแก้ไขปัญหาพร้อมกับคนในสังคม

สุนทรี จูวงศ์สุข (2558) ให้ความหมายว่า จิตสาธารณะเป็นการคิดและปรารถนาดีของบุคคลที่จะกระทำการบางอย่างเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญคือความช่างสังเกต ความไม่เห็นแก่ตัว การรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม การพัฒนาความเป็นพลเมือง การเป็นผู้มีจิตสาธารณะ ควรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (2559) ได้ให้ความหมายของ จิตสาธารณะว่า การรู้จักเอาใจใส่เป็นธุระและเข้าร่วมในเรื่องของส่วนรวมที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติ มีความสำนึกและยึดมั่นในระบบ คุณธรรม และจริยธรรมที่ดีงาม ละอายต่อสิ่งผิด เน้นความเรียบร้อย ประหยัดและมีความสมดุลระหว่างมนุษย์กับธรรมชาติ

ศุภรัตน์ ทองอ่อน (2560) ให้ความหมายว่า จิตสำนึกสาธารณะ (Public mind) หมายถึง คุณลักษณะทางจิตใจของบุคคลเกี่ยวกับการมองเห็นคุณค่าหรือการให้คุณค่าแก่การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นสาธารณะที่ไม่มีผู้ใดคนหนึ่งเป็นเจ้าของ หรือเป็นสิ่งที่คนในสังคมเป็นเจ้าของร่วมกัน เป็นสิ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้จากความรู้สึกนึกคิดหรือการกระทำที่แสดงออกมา

อัญชลี ยิ่งรักพันธ์ (2560) ให้ความหมายไว้ว่า จิตสาธารณะ หมายถึง ความเป็นพลเมืองที่ตื่นรู้ ตระหนักในสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะสร้างสรรค์สังคมส่วนรวมของคนสามัญ พลเมืองที่รัก เรียกร้อง การมีส่วนร่วมและต้องการที่จะจัดการดูแลกำหนดชะตากรรมของตนและชุมชน การมีจิตที่คำนึงถึงประโยชน์

ของส่วนรวม มีความรับผิดชอบต่อเรื่องของส่วนรวม มีการใช้สิ่งของส่วนรวมอย่างรับผิดชอบ การถือเป็นหน้าที่ในการดูแลรักษาสมบัติของส่วนรวม มีการแบ่งปันและเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ใช้สมบัติของส่วนรวมนั้นและการไม่ยึดสมบัติของส่วนรวมมาเป็นของตนเองหรือของกลุ่ม

ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์ (2561) ให้ความหมายไว้ว่า จิตสาธารณะเป็นลักษณะของจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม ซึ่ง “สาธารณะ” คือสิ่งที่มีได้เป็นของผู้หนึ่งผู้ใดผู้หนึ่ง จิตสาธารณะเป็นความรู้สึกการเป็นเจ้าของในสิ่งที่ เป็นสาธารณะในสิทธิและหน้าที่ที่จะดูแล และบำรุงรักษาร่วมกัน เช่น การช่วยกันดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม โดยการทิ้งขยะลงในแหล่งน้ำ การดูแลสาธารณสมบัติ เช่น โทรศัพท์สาธารณะ หลอดไฟฟ้าที่ให้ความสว่างตาม ถนนหนทาง แม้แต่การประหยัดน้ำประปาหรือไฟฟ้าที่เป็นของส่วนรวม โดยใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า ตลอดจนช่วยกันดูแลรักษา ให้ความช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยาก หรือ ผู้ที่ร้องขอความช่วยเหลือเท่าที่จะทำได้ ตลอดจนร่วมมือกันกระทำเพื่อไม่ให้เกิดปัญหา หรือช่วยกันแก้ปัญหา แต่ต้องไม่ขัดต่อกฎหมายเพื่อรักษา ประโยชน์ส่วนรวม

จากการศึกษาความหมายของจิตสาธารณะ สรุปได้ว่า จิตสาธารณะ หมายถึง การตระหนักของบุคคล ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม ทำให้เกิดความรู้สึก และพฤติกรรมที่กระทำการบางอย่างเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ ต่อส่วนรวม โดยคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวม มีความรับผิดชอบต่อเรื่องของส่วนรวม ถือเป็นหน้าที่ในการดูแลรักษาสมบัติของส่วนรวม มีการใช้สิ่งของส่วนรวมอย่างรับผิดชอบ ไม่ยึดครองของส่วนรวมมาเป็นของ ตนเอง และเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ใช้ของส่วนรวม

ความสำคัญของจิตสาธารณะ

จิตสาธารณะเป็นการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อส่วนรวม พร้อมทั้งจะเสียสละอุทิศตนเพื่อ ประโยชน์ส่วนรวม จิตสาธารณะจึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งในการยกระดับจิตใจของมนุษย์ให้หันมา มองถึงประโยชน์ส่วนรวมช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมทั้งร่วมมือกันพัฒนาสังคมและประเทศชาติให้มีความสงบสุข (ณิดา ทองมีเหลือ และคณะ, 2550) ดังนั้น ถ้าคนในสังคมขาดจิตสาธารณะนอกจากจะมี ผลกระทบต่อบุคคล ครอบครัว องค์กรแล้ว มีผลกระทบต่อชุมชน ทั้งในระดับประเทศชาติ และระดับโลก ดังนี้ (ไพบุลย์ วัฒนศิริธรรม และสังคม สัจจกร, 2550)

ผลกระทบต่อชุมชน ทำให้เกิดปัญหา คือ ชุมชนอ่อนแอ ขาดการพัฒนา เพราะต่างคน ต่างอยู่ สภาพ ชุมชนมีสภาพเช่นไร ก็ยังคงเป็นเช่นนั้น ไม่เกิดการพัฒนาและยั่งยืนไปก็มีแต่เสื่อมทรุดลง อาชญากรรมใน ชุมชนอยู่ในระดับสูง ขาดศูนย์รวมจิตใจ ขาดผู้นำที่นำไปสู่การแก้ปัญหา เพราะคนในชุมชนมองปัญหาของ ตัวเองเป็นเรื่องใหญ่ ขาดคนอาสาสมัครพัฒนา เพราะกลัวเสียทรัพยากรกลัวเสียเวลา หรือกลัวเป็นที่ครหา จากบุคคลอื่น

ผลกระทบในระดับชาติทำให้เกิดปัญหา คือ เกิด วิกฤตการณ์ภายในประเทศบ่อยครั้งและแก้ปัญหา ไม่ได้ อาทิ วิกฤตการณ์เศรษฐกิจ สังคมขาดเสถียรภาพทางการเมือง การชุมนุมขับไล่รัฐบาลหรือผู้นำประเทศ ประเทศชาติอยู่ในสภาพล้าหลัง เนื่องจากขาดพลังของคนในสังคม เมื่อผู้นำประเทศนำมาตรการใดออกมาใช้ก็ จะไม่ได้ผล เพราะไม่ได้รับความร่วมมือจากประชาชนประเทศชาติไร้เกียรติ ไร้ศักดิ์ศรี ทำให้ประชาชนใน

ประเทศอื่นมองด้วยสายตาเหยียดหยาม ดูหมิ่นดูแคลนว่าเป็นประเทศด้อยพัฒนา

ผลกระทบในระดับโลกทำให้เกิดปัญหา คือ เกิดการสะสมอาวุธกันระหว่างประเทศ เพราะขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน กลัวประเทศอื่นจะโจมตี จึงต้องมีอาวุธที่รุนแรง มีอำนาจในการทำลายสูงไว้ในครอบครองเพื่อข่มขู่ประเทศอื่น และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็มักมีแนวโน้มในการใช้ความรุนแรงของแสนยานุภาพทางสงครามในการตัดสินปัญหา เกิดการกลั่นแกล้งแก่งแย่งหรือครอบงำทางการค้าระหว่างประเทศ พยายามทุกวิถีทาง เพื่อให้เกิดการได้เปรียบทางการค้า ทำให้ประเทศด้อยกว่าขาดโอกาสในการพัฒนาประเทศของตน เกิดการรังเกียจเหยียดหยามคนต่างเชื้อชาติ ต่างเผ่าพันธุ์หรือต่างท้องถิ่น มองชนชาติอื่น เผ่าพันธุ์อื่นว่ามีความเจริญหรือมีศักดิ์ศรีด้อยกว่าเชื้อชาติและเผ่าพันธุ์ของตนเอง ถูกดูหมิ่นหรือเป็นปฏิปักษ์ต่อชาติอื่น

องค์ประกอบของจิตสาธารณะ

องค์ประกอบของจิตสาธารณะมีลักษณะที่แตกต่างกันตามลักษณะของกลุ่มและช่วงวัยในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม โดยมีผู้แบ่งองค์ประกอบของจิตสาธารณะไว้ ดังนี้

ณัฐนิชากร ศรีบริบูรณ์ (2550) นำเสนอองค์ประกอบย่อยของจิตสาธารณะ ซึ่งเป็นลักษณะของพฤติกรรมที่มุ่งช่วยเหลือผู้อื่น เช่น 1) พฤติกรรมช่วยแนะนำสิ่งที่ถูกที่ควรแก่ผู้อื่น ร่วมมือกับผู้อื่นในการพัฒนาสังคม อำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น และแบ่งปันสิ่งของให้กับผู้อื่น 2) พฤติกรรมการเสียสละต่อสังคม เช่น สละกำลังกายกำลังทรัพย์และเวลาช่วยเหลือผู้อื่นและสังคมเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน รู้จักเป็นผู้ให้มากกว่าผู้รับ สละประโยชน์ที่ตนพึงได้รับเพื่อแลกกับประโยชน์ของคนหมู่มากหรือผู้ที่อ่อนแอกว่า และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม 3) พฤติกรรมมุ่งมั่นพัฒนาสังคม เช่น สนใจในปัญหาและการเปลี่ยนแปลง พร้อมทั้งเสนอความคิดที่จะพัฒนาสังคม ตั้งใจทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดให้สำเร็จตามเป้าหมายกำหนดและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ตั้งใจที่จะทำงานของส่วนรวมจนสำเร็จ ริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาสังคมจนสำเร็จ

เหงว ไตจิรากร (2550) กล่าวถึงองค์ประกอบของการมีจิตสาธารณะไว้ ได้แก่ มีจิตสำนึกที่เป็นไปเพื่อประโยชน์เกื้อกูลต่อสาธารณะชนคนหมู่มาก ให้กำลังใจ ให้แรงบันดาลใจแก่ผู้อื่นในการต่อสู้เพื่อเอาชนะอุปสรรคในชีวิตของตนเอง มีบทบาทในการลดทอนอำนาจของกิเลสตัณหาต่าง ๆ และมีสังคมอุดมการณ์หรือสภาพอันเป็นที่พึงปรารถนาพร้อมกันของมนุษยชาติโดยรวม

เจษฎา หนูรูน (2551) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของจิตสาธารณะ จะต้องพิจารณาจากความรู้ความเข้าใจหรือพฤติกรรมที่แสดงออก ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ 1) การใช้ หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมของนักเรียนในการใช้ของส่วนรวม การรักษาทรัพย์สิน การดูแลรักษาความสะอาด การไม่ทำลายทรัพย์สินที่เป็นสาธารณสมบัติในโรงเรียน ทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียนให้เกิดความชำรุดเสียหายโดยแสดงออก เช่น ดูแลรักษาสิ่งของเมื่อใช้แล้วมีการเก็บรักษาให้คงอยู่สภาพดี และลักษณะของการใช้ของส่วนรวมอย่างประหยัดและทะนุถนอม 2) การถือเป็นที่หมาย หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการมุ่งปฏิบัติเพื่อส่วนรวมในการดูแลรักษาของส่วนรวมในโรงเรียน ทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียนในวิธีที่ตนสามารถทำได้โดยแสดงออก เช่น ทำตาม

หน้าที่และเคารพกฎระเบียบที่กำหนด และรับอาสาที่จะทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อส่วนรวม คอยสอดส่องดูแลสาธารณสมบัติของส่วนรวม และ 3) การเคารพสิทธิ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการเคารพสิทธิในการใช้ของส่วนรวมที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม การไม่ยึดครองของส่วนรวมมาเป็นของตน ตลอดจนไม่ปิดกั้นโอกาสของบุคคลที่จะใช้ของส่วนรวมนั้นโดยแสดงออก เช่น ไม่นำของส่วนรวมมาเป็นของตนเอง และ แบ่งปันและเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ใช้ของส่วนรวม

วิทย์พัฒน์ สี่หา (2551) กล่าวถึงองค์ประกอบของการมีจิตสาธารณะ คือ การแสดงความรู้สึกและการปฏิบัติที่เกี่ยวกับการกระทำตามหน้าที่ที่รับผิดชอบต่อตนเอง การช่วยเหลือดูแลรักษาสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งของสาธารณะสมบัติ การแสดงความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละทรัพย์สินหรือแรงงานของตนต่อส่วนรวม การเข้าร่วมในการท างานที่เป็นส่วนรวม การใช้เหตุผลการคิด การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่น การมองโลกในแง่ดี มีการปรับตัวทางอารมณ์ให้สามารถอยู่ร่วมด้วยกับผู้อื่นได้มีความรู้สึกที่ดีต่อตนเองเกี่ยวกับบทบาทของตนเอง มีการแสดงออกที่ดีเกี่ยวกับครอบครัว การมีระเบียบวินัย การเชื่อฟังคำสั่งสอนของพ่อแม่ ญาติพี่น้อง การแสดงความช่วยเหลืองานของครอบครัว การทำกิจกรรมในครอบครัวและมีการเห็นอกเห็นใจช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ใช้เหตุผลในการแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เคารพกฎระเบียบของสังคม และมีการยึดถือแบบอย่างของคุณธรรมจริยธรรมจากพ่อแม่ และหลักคำสอนจากพระพุทธศาสนา

เรียบ นมรัช (2552) กล่าวถึงองค์ประกอบของการมีจิตสาธารณะไว้ 9 องค์ประกอบ คือ มีการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ความรักเอื้ออาทร และความสามัคคี การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคม ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ยกย่องและให้เกียรติผู้อื่น การมีวิสัยทัศน์ร่วมกันตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้น มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีองค์ความรู้และความสามารถในการแสวงหาความรู้ และมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

ภัสวรรณ งามอาจ (2554) กล่าวถึงองค์ประกอบของการมีจิตสาธารณะไว้เป็น 6 ประการ คือ ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม การวิเคราะห์ วิเคราะห์สภาพสังคม เศรษฐกิจการเมือง และกระบวนการที่ทำให้เกิดปัญหาสังคม เศรษฐกิจการเมือง ด้านความรักเอื้ออาทร และความสามัคคี การรับรู้ความสามารถของตนเอง เพื่อแก้ปัญหาสังคม เศรษฐกิจการเมือง และมั่นใจในความสามารถของตนเอง การลงมือปฏิบัติ หรือร่วมมือในการแก้ปัญหาสังคม เศรษฐกิจการเมือง และเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ และการมีเครือข่ายในการทำกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือปัญหาสังคม

วารุณี วงศ์วิรุฬห์ (2554) กล่าวถึงองค์ประกอบของการมีจิตสาธารณะไว้ 4 ประการ คือ การดูแลรักษาของส่วนรวม รู้จักใช้ของส่วนรวมแก่เก็บเข้าที่ ลักษณะการใช้ของส่วนรวม รู้จักใช้ของส่วนรวมอย่างประหยัดและทะนุถนอม การทำตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อส่วนรวม และ การอาสาที่จะทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อส่วนรวม

ไสว ภูทับทิม (2554) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของจิตสาธารณะ 3 ประการ คือ 1) การหลีกเลี่ยงการใช้หรือกระทำที่จะทำให้เกิดความชำรุดเสียหายต่อส่วนรวม โดยดูแลรักษาใช้อย่างประหยัดและทะนุถนอม 2) การถือเป็นหน้าที่ที่จะมีส่วนร่วมในวิสัยที่ที่ตนสามารถทำได้ โดยทำตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและอาสาที่จะทำเพื่อส่วนรวม และ 3) การเคารพสิทธิในการใช้ของส่วนรวมที่เป็นประโยชน์ร่วมกัน ไม่ยึดครองของส่วนรวม

เป็นของตนและเปิดโอกาสให้ผู้อื่นสามารถใช้ของส่วนรวมนั้น

ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์ (2555) กล่าวว่าจิตสาธารณะ มี 3 องค์ประกอบ ดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 คือ การหลีกเลี่ยงการใช้หรือการกระทำที่จะทำให้เกิดความชำรุดเสียหายต่อส่วนรวมที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม โดยกำหนดตัวชี้วัดจากการดูแลรักษาของส่วนรวม ใช้ของส่วนรวมแล้วเก็บเข้าที่ และการรู้จักใช้ของส่วนรวมอย่างประหยัดและทะนุถนอม องค์ประกอบที่ 2 คือ การถือเป็นหน้าที่ที่จะมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาของส่วนรวมในวิสัยที่ตนทำได้ โดยกำหนดตัวชี้วัดจากการทำตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อส่วนรวม และการรับอาสาที่จะทำบางอย่างเพื่อส่วนรวม องค์ประกอบที่ 3 คือ การเคารพสิทธิการใช้ของส่วนรวมที่เป็นประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม โดยกำหนดตัวชี้วัดจากการไม่ยึดครองของส่วนรวมนั้นมาเป็นของตนเอง และการเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้สามารถใช้ของส่วนรวมนั้น

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2556) ได้วิเคราะห์ว่าการมีจิตสาธารณะที่แท้จริงต้องพิจารณาจากองค์ประกอบหลักสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) การมีจิตสำนึกเห็นคุณค่าส่วนรวม เริ่มต้นจากการมีความรู้สึกนึกคิดถึงการเป็นเจ้าของในสิ่งที่เป็นสาธารณะ เช่น รู้สึกเดือดเนื้อร้อนใจเมื่อเห็นสาธารณะสมบัติถูกทำลาย 2) การมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อส่วนรวม ฐานคิดของจิตสาธารณะที่ลึกซึ้งอีกระดับหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ทำให้ผู้อื่นในสังคมเดือดร้อน เสียหาย ยินดีช่วยเหลือสังคม ระดับความรับผิดชอบต่อสังคมนี้ ประกอบด้วย ความรับผิดชอบต่อครอบครัว เคารพนับถือพ่อแม่ ช่วยเหลืองานบ้าน ไม่ทำให้พ่อแม่เสียใจ ความรับผิดชอบต่อโรงเรียน/ครู อาจารย์ ตั้งใจเล่าเรียน เชื่อฟังคำสั่งสอนที่ดีของครูอาจารย์ ปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัยของโรงเรียน ช่วยรักษาทรัพย์สินสมบัติของโรงเรียน มีความรับผิดชอบต่อองค์กรหรือที่ทำงาน ตั้งใจทำงาน ไม่เบียดเบียนเวลา ทรัพย์สินขององค์กร ซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบต่อชุมชน ให้ความร่วมมือการพัฒนา ดูแลรักษาทรัพย์สินชุมชน และสุดท้ายความรับผิดชอบต่อประเทศชาติด้วยการทำหน้าที่พลเมืองที่ดี รักษากฎหมาย มีระเบียบวินัย ใช้สิทธิและหน้าที่ดูแล บำรุงรักษาสัญชาติที่เป็นของส่วนรวม และ 3) การมีจิตสำนึกอาสาเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ต้องหาช่วยเหลือผู้อื่นและส่วนรวม ไม่เห็นแก่ตัว ละอึดตา ยินดีอุทิศตัว อุทิศเวลา อุทิศทรัพยากรเพื่อสร้างประโยชน์แก่ส่วนรวม แสดงออกด้วยการอาสาตัวไม่มีใครบังคับ สมควรใจ เสียสละ ร่วมมือร่วมใจในการท าประโยชน์เพื่อส่วนรวม

อัญชลี ยิ่งรักพันธ์ (2560) ได้สรุปองค์ประกอบของจิตสาธารณะว่ามี 3 ด้าน คือ ด้านจิตสำนึกเกี่ยวกับตนเอง จิตสำนึกเกี่ยวกับผู้อื่น จิตสำนึกเกี่ยวกับสังคม หรือจิตสาธารณะ ซึ่งเป็นจิตสำนึกที่คนไทยขาดกันมาก คือ จิตสำนึกด้านสาธารณะที่ควรปลูกฝังให้มีมากขึ้น และควรปลูกฝังให้มีครบทั้งสามองค์ประกอบ คือ ด้านความคิด ด้านความรู้สึก และด้านการปฏิบัติ

จากการศึกษาความหมายและองค์ประกอบของจิตสาธารณะดังกล่าวข้างต้นสรุป ได้ว่าองค์ประกอบของคุณลักษณะด้านมีจิตสาธารณะควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ 1) คุณลักษณะด้านจิตสาธารณะต่อตนเอง หมายถึง การประพฤติตัวให้เหมาะสม เว้นการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสื่อมเสีย เป็นจิตสำนึกเพื่อพัฒนาตนเอง ทำให้ตนเองเป็นบุคคลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น การมีความรับผิดชอบต่อนักศึกษาในด้านต่าง ๆ เช่น มี ความประหยัดรู้จักความพอดี ตรงเวลา สามารถพึ่งพาตนเองได้ ฯลฯ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบ

และเกิดความเสียหายต่อส่วนรวม 2) คุณลักษณะด้านจิตสาธารณะต่อครอบครัว หมายถึง การแสดงออกในทางที่ดีเกี่ยวกับครอบครัว มีการทำกิจกรรมในครอบครัว มีการเห็นอกเห็นใจช่วยเหลือเกื้อกูลกันและเชื่อฟังคำสั่งสอนของผู้ปกครอง พ่อแม่ ญาติพี่น้อง ยึดถือแบบอย่าง คุณธรรม จริยธรรมที่ดีจากพ่อแม่ผู้ปกครองและหลักธรรมสอนของพระพุทธศาสนาเป็นจิตสำนึกของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในครอบครัว และ 3) คุณลักษณะด้านจิตสาธารณะต่อสังคม หมายถึง การแสดงออกถึงการ ดูแลช่วยเหลือ รักษาสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งของสาธารณะสมบัติ ให้ความเคารพในสิทธิซึ่งกันและกัน เห็นคุณค่าหรือการให้คุณค่าแก่การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เคารพกฎระเบียบของสังคม การปฏิบัติตนตามกฎหมายบ้านเมือง การปฏิบัติตนตามวัฒนธรรม ประเพณีที่มีอยู่ในสังคม ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม รวมถึงความสำคัญในการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นเป็นกลุ่มเดียวกันและที่สำคัญคือการตระหนักถึงความสำคัญของการมีคุณธรรม จริยธรรม

แนวคิดเกี่ยวกับจิตสาธารณะกับชีวิตของบุคคลในยุคศตวรรษที่ 21

ความเปลี่ยนแปลงของโลกยุคศตวรรษที่ 21 ซึ่งส่วนใหญ่มีวิกฤตหรือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของบุคคลมากมาย ความมีจิตสาธารณะต้องมีขึ้นในจิตใจของบุคคลซึ่งต้องใช้ชีวิตในสังคมแทนที่การดิ้นรนเอาตัวรอดเฉพาะบุคคลเนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม จำเป็นต้องอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นการที่จะทำให้บุคคลจะอยู่รอดได้ สังคมต้องอยู่รอดและมีความมั่นคงก่อน ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอของ สำนักงานข้าราชการพลเรือน (2550) ได้เสนอว่าบุคคลจะสามารถเอาตัวรอดและประสบความสำเร็จทั้งในด้านการทำงาน และการดำเนินชีวิตในโลกยุคศตวรรษที่ 21 ได้จะต้องมีจิตสาธารณะทั้ง 5 ประการ เนื่องจากจิตสาธารณะทั้ง 5 ยังจะช่วยจรรโลงให้สังคมโลกในอนาคตเป็นสังคมที่น่าอยู่มากยิ่งขึ้น จิตสาธารณะ 5 ประการในโลกยุคศตวรรษที่ 21 ได้แก่ จิตแห่งวิทยาการ (Disciplined mind) หมายถึง “การเรียนรู้ตลอดชีวิต คิดเป็น ทำเป็น” จิตแห่งการสังเคราะห์ (Synthesizing mind) หมายถึง “การสังสมต่อยอด และสร้างนวัตกรรมความรู้” จิตแห่งการสร้างสรรค์ (Creating mind) ที่เชื่อว่า “ความคิดสร้างสรรค์สร้างด้วยการหมั่นฝึกฝน” จิตแห่งความเคารพ (Respectful mind) หมายถึง “การเปิดใจกว้างพร้อมรับฟังทุกความคิดเห็น” และจิตแห่งคุณธรรม (Ethical mind) อันสรุปได้ว่า “ความรู้คู่คุณธรรม นำการพัฒนา” ดังนั้นในระบบสังคมจึงควรเป็นระบบสังคมฐานความรู้และความมีจิตสาธารณะนั้น ซึ่งกุญแจแห่งความสำเร็จนั้นประกอบไปด้วยการหาคำตอบในประเด็นคำถาม คือ รู้หรือไม่ว่าในโลกนี้มีอะไร (Knowing) รู้แล้วนำมาคิดต่อยอดได้หรือไม่ (Thinking) นำความคิดนี้ไปใช้ในเชิงพาณิชย์ได้หรือไม่ (Serving) และนำความรู้ที่มีและไดมานั้นมาเป็นประสบการณ์ได้หรือไม่ (Experiencing) โดยจะมียอดประกอบที่เกี่ยวข้องต่อความสำเร็จของสังคมยุคศตวรรษที่ 21 คือ ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อกัน (Trusting) ความใส่ใจต่อผู้อื่น (Caring) การแบ่งปันกับผู้อื่น (Sharing) ความร่วมมือร่วมใจ (Collaborating) (สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2550)

ในขณะที่โฮเวิร์ด การ์ดเนอร์ (Gardner, 2010) ได้ให้ความคิดเห็นสอดคล้องกันกับแนวคิดข้างต้นเกี่ยวกับถึงบุคคลที่จะประสบความสำเร็จได้ในทุกด้าน และสามารถสร้างสังคมโลกในศตวรรษที่ 21 ให้เป็นสังคมที่น่าอยู่ จะต้องเป็นผู้มี จิตทั้ง 5 ประการ คือ 1) จิตเชี่ยวชาญ (Disciplined mind) เป็นผู้ที่มีความคิด

เป็นระบบ เป็นระเบียบ พัฒนาตนเองในการเรียนรู้ตลอดเวลา 2) จิตสังเคราะห์ (Synthesizing mind) เป็นผู้ที่มีมองสิ่งต่าง ๆ แบบองค์รวม และสังเคราะห์สิ่งที่เกี่ยวข้อง อย่างรอบด้าน 3) จิตสร้างสรรค์ (Creative mind) เป็นผู้ที่มีแนวคิดหรือค้นหาวิธีการหรือรูปแบบ และแนวปฏิบัติใหม่ ที่อยู่นอกกรอบจากความคิดเดิมที่พร้อมจะจัดการกับปัญหาใหม่ หรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ 4) จิตเคารพ (Respectful mind) เป็นผู้ที่เชื่อในคุณงามความดีของผู้อื่น ให้เกียรติกัน ให้ความเคารพให้ ความไว้วางใจ ยอมรับความคิดผู้อื่น และเชื่อว่าความแตกต่างระหว่างกันเป็นสิ่งที่ดี เพื่อศึกษาเรียนรู้ ซึ่งกันและกันและ 5) จิตจริยธรรม (Ethical mind) เป็นผู้ที่ยึดหลักของจริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคมเป็น แนวทางประพฤติปฏิบัติตนเพื่อการเป็นพลเมืองที่ดี โดยที่จิตสาธารณะทั้ง 5 ประการนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการดำเนินชีวิตหรือการดำรงชีวิตของมนุษย์ในโลกยุคใหม่ ทั้งนี้เนื่องจากจิตสาธารณะทั้ง 5 ประการมีผลต่อการพัฒนาตัวบุคคลทั้งในแง่การทำงานและการดำเนินชีวิต ซึ่งจะนำไปสู่สังคมที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นพลัง ในการผลักดันให้องค์กร สังคม และประเทศชาติพัฒนาไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทางที่กำหนดได้อย่างราบรื่น สามารถยืนหยัดอยู่ภายใต้โลกแห่งการแข่งขันในยุคใหม่นี้ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า จิตสาธารณะในยุคศตวรรษที่ 21 ควรประกอบไปด้วย จิตแห่งวิทยาการ (Disciplined mind) จิตแห่งการสังเคราะห์ (Synthesizing mind) จิตแห่งการสร้างสรรค์ (Creating mind) จิตแห่งความเคารพ (Respectful mind) จิตแห่งคุณธรรม (Ethical mind)

บทสรุป

สรุปได้โลกยุคศตวรรษที่ 21 แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของโลกที่กำลังย้อนกลับไปสู่ค่านิยมในเรื่องของจิตใจที่ตึงตังในยุคของสังคมเกษตรกรรม แต่ในขณะเดียวกันมนุษย์ก็ได้นำเอาเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ให้เกิดเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญ คือ “จิตทั้ง 5” อย่างลงตัว และมีเป้าหมายเดียวกันกับนโยบายการบริหารประเทศ ที่มุ่งเน้นในเรื่องของ “การเตรียมความพร้อมของคนไทยเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะต้องเผชิญในอนาคต” ซึ่งหมายความว่า ถึงว่านอกจากเราจะสร้างความรู้ให้กับคนแล้ว ยังจะต้องสร้างและพัฒนา ความคิด ทักษะคน มุมมองต่อโลกและสังคม ในแง่ของ “จิตใจ” ตามแนวทางการพัฒนา “ความรู้คู่คุณธรรม” ให้เกิดขึ้นกับคนในสังคมและประเทศชาติ

“โลกในยุคสังคมหลังฐานความรู้จะมุ่งเน้นไปสู่เรื่องของการใส่ใจและการแบ่งปัน คือการที่คนเรามีค่านิยมในเรื่องของจิตสาธารณะก็จะทำให้คนเราเกิดความใส่ใจและห่วงใยกัน แต่ในขณะเดียวกันเราก็นำเอาความรู้หรือข้อมูลต่าง ๆ ที่มีออกไปเผยแพร่และแบ่งปันกัน ซึ่งทั้งหมดนี้ก็คือหัวใจหลักของการพัฒนาทุนมนุษย์”

เอกสารอ้างอิง

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร.

สืบค้นจาก <http://www.ifd.or.th>.

- เจษฎา หนูรุ่ง. (2551). ปัจจัยจิตลักษณะที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 โรงเรียนสาธิตในสังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์. (2555). สอนเด็กให้มีจิตสาธารณะ. กรุงเทพฯ: วิพรีนท์ (1991).
- _____. (2561). นวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ. นนทบุรี: พีบาลานซ์ดีไซด์แอนปรินต์ติ้ง.
- ณัฐวัฒน์ ล่องทอง. (2565). การปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในยุคศตวรรษที่ 21. เชียงใหม่ : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐนิชากร ศรีบริบูรณ์. (2550). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของจิตอาสาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- ธนิดา ทองมีเหลือ และคณะ. (2550). ปัจจัยทางจิตสังคมที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วารสารพฤติกรรมศาสตร์, 13(1), 92-103.
- นำโชค อุ่นเวียง. (2565). โลกในศตวรรษที่ 21. สืบค้นจาก <https://www.trueplookpanya.com/learning/detail/34764>.
- พระไพศาล วิสาโล. (2554). ประชา สังคม และวัฒนธรรมชุมชน. กรุงเทพฯ: มูลนิธิเด็ก.
- พัชรินทร์ โลหา. (2562). การพัฒนาพฤติกรรมกล้าแสดงออกและความคิดสร้างสรรค์ ของเด็กปฐมวัย โดยการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดสะเต็มศึกษา. วารสารราชพฤกษ์, 17(1), 121-128.
- ไพบุลย์วัฒนศิริธรรม และสังคม สัจจร. (2550). สำนักไทยที่พึงปรารถนา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา.
- ภัสวรรณ องอาจ. (2554). การขัดเกลาทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับจิตสาธารณะของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มูลนิธิยุวพัฒน์. (2565). เปลี่ยนตัวเองสู่วัยรุ่นในยุคศตวรรษที่ 21. สืบค้นจาก <https://www.yuvabadhanafoundation.org/th>.
- เรียม นมรักษ์. (2552). การวิเคราะห์องค์ประกอบของจิตสาธารณะของนักศึกษาในองค์กร นักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- วารุณี วงศ์วิรุฬห์. (2554). การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาจิตสาธารณะของนักเรียนโรงเรียนบ้านสามชั่ว สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร).
- วิทย์พัฒน์ สือหา. (2551). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับจิตสาธารณะของนิสิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทการศึกษามหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).

- ศุภรัตน์ ทองอ่อน. (2550). การศึกษาเปรียบเทียบจิตสำนึกสาธารณะในการอนุรักษ์ทรัพยากรของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 และปีที่ 6 ในจังหวัดปราจีนบุรี ที่มีระดับการให้เหตุผลเชิงจริยธรรมต่างกัน. (ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. (2559). การพัฒนาการผลิตพืชเศรษฐกิจเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและนำไปสู่การแข่งขันและการพึ่งพาตนเอง. สืบค้นจาก https://www.pharmacy.cmu.ac.th/unit/RAI/admin/files_strategy/national%research%20strategy%202555-2559.pdf
- สำนักงานข้าราชการพลเรือน. (2550). จิตสาธารณะ: ทูของมนุษย์ในโลกยุคใหม่. สืบค้นจาก <http://www.blog.rmutt.ac.th/?p=145>.
- สุนทรี จุวงศ์สุข. (2558). การใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษาเพื่อสร้างเสริมลักษณะนิสัยจิตสาธารณะของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2563). โลกเปลี่ยน คนปรับ [electronic resource] : เตรียมคนไทยเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ในโลกหลังโควิด-19. กรุงเทพฯ: กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.
- ไสว ภูทับทิม. (2554). จิตสาธารณะ: คุณลักษณะของเด็กไทยที่พึงประสงค์. สืบค้นจาก <http://km.spnl.net>.
- หฤทัย อาจปฐ. (2554). รายงานการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำรูปแบบการดำเนินชีวิตและความสามารถในการเรียนรู้ ตัวตนเองกับการมีจิตสำนึกสาธารณะของนักศึกษาพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เหงว โตจิราการ. (2564). จุดประกาย...คิด (ดนตรี) เพื่อจิตสาธารณะ. [ระบบออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://www.9dern.com/rsa/view.php?id=110> (13 ธันวาคม 2564).
- อัญชลี ยิ่งรักพันธุ์. (2560). ผลการใช้สถานการณ์จำลองผลงานกับเทคนิคการประเมินผลจากสภาพจริงเพื่อพัฒนาจิตสาธารณะของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5. (ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- Gardner, H. (2010). *Five Minds for the Future 21st Century Skills: Rethinking How Students Learn*. (edited by James Bellanca and Ron Brandt). Bloomington: Solution Tree Press.

รูปแบบการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะปฏิบัติของผู้เรียน

วริศนันท์ เดชปานประสงค์*, มงคล ไชยวงศ์, อัครวุฒิ จินดานุรักษ์, ไตรรัตน์ พิพัฒน์โกศล และพลอยปภัส จิตรัตน์สรณ์

อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

A LEARNING MANAGEMENT MODELS TO DEVELOP LEARNERS' PRACTICAL SKILLS

Warisanan Dechpanprongsong*, Mongkol Chaiwong, Akrawuti Chindanuraks, Trairat Pipatpockkapole and

Ploypapas Jitratsorn

Curriculum and Learning Management Program Teachers, Faculty of Education

and Arts, Suvarnabhumi Institute of Technology

E-mail: yingchol0909@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 23 สิงหาคม 2565

วันที่รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 17 ตุลาคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 19 ตุลาคม 2565

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อนำเสนอรูปแบบการจัดการเรียนรู้ด้านทักษะปฏิบัติสำหรับนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะในการปฏิบัติกิจกรรมการเรียนรู้และกิจกรรมในชีวิตประจำวัน โดยนำแนวคิดหรือเทคนิคการจัดการเรียนรู้ด้านทักษะปฏิบัติของนักการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ มานำเสนอ สำหรับให้ครูผู้สอนสามารถนำไปประกอบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นการฝึกปฏิบัติโดยใช้ทักษะทางร่างกายเป็นเครื่องมือปฏิบัติ ซึ่งสามารถสังเคราะห์เป็นขั้นตอนของการสอนทักษะปฏิบัติได้ 7 ขั้นตอน โดยมีลำดับขั้นตอนของการจัดกิจกรรมการสอนทักษะปฏิบัติ คือ ขั้นที่ 1 ขั้นการตรวจสอบทักษะเดิมหรือพื้นฐานที่ผู้เรียนมีมาก่อน ขั้นที่ 2 ขั้น การอธิบายกระบวนการ ขั้นที่ 3 ขั้นการสาธิตประกอบการอธิบาย ลำดับขั้นตอนของการปฏิบัติซ้ำ ๆ ให้ผู้เรียนสังเกตเพียงอย่างเดียว ขั้นที่ 4 ขั้นการสาธิตให้นักเรียนทำตามทีละขั้นตอนจนขึ้นงานที่ปฏิบัติเสร็จสมบูรณ์ ขั้นที่ 5 ขั้นการฝึกปฏิบัติด้วยตนเองโดยไม่มีตัวแบบภายใต้คำแนะนำของ ขั้นที่ 6 ขั้นฝึกปฏิบัติด้วยตนเองโดยไม่มีตัวแบบและไม่มีคำแนะนำ และ ขั้นที่ 7 ขั้นฝึกปฏิบัติด้วยตนเองอย่างเชี่ยวชาญเป็นธรรมชาติ และเพิ่มเติมปรับปรุงทักษะปฏิบัติให้เหมาะสมกับความถนัดของตนเองตามลำดับ

คำสำคัญ : รูปแบบ การจัดการเรียนรู้ การพัฒนาทักษะปฏิบัติ

Abstract

This article is intended to present practical skills learning management techniques for applying in learning management for develop skills in learning activities and everyday activities by bringing the concepts or techniques of learning management in the practical skills of Thai and foreign educators to presenting to teachers to utilize in teaching and learning for teachers to use of teaching and learning activities. The practical skills focus on practice using physical skills as a practical tool which can be synthesized into 7 steps of teaching practical skills, with the sequence of activities teaching practical skills, i.e., Step 1, checking the original skills or the basics that learners have acquired. Step2, the process explaining. Step3, the demonstration

consists of explaining the sequence of steps of the practice slowly for the learners to observe only completed. Step 5, self-practice without model under guidance of teachers. Step 6, self-practice without model and without guidance, and Step 7, natural self-experience practice. and additionally, improve practical skills to suit their own aptitude accordingly.

Keywords: Model, Learning Management, Practical Skill Development

ความเป็นมาและความสำคัญ

การศึกษาถือว่าเป็นหัวใจของการพัฒนาประเทศและเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์เหล่านั้นมีความรู้ความสามารถและมีศักยภาพที่สมบูรณ์ ซึ่งทรัพยากรมนุษย์คือทรัพยากรที่เป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เนื่องจากความเจริญของประเทศชาติขึ้นอยู่กับทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของ การขยายตัวด้านธุรกิจและอุตสาหกรรม รวมทั้งรู้จักนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ และเมื่อโลกเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์จะทำให้เกิดการแข่งขันกันในด้านต่าง ๆ มากขึ้น ดังนั้นการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของชาติให้เป็นบุคคลที่เปี่ยมล้นด้วยศักยภาพอย่างรอบด้าน จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการนำประเทศไทยเข้าสู่การแข่งขันในโลกยุคคลื่นแห่งความรู้หรือยุคแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) ในที่สุด (พวงศักดิ์ จันทรสุรินทร์, 2555)

การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนในปัจจุบันนี้มุ่งพัฒนาตามองค์ประกอบหลัก 3 ประการ ตามแนวคิดของบลูม (Bloom) คือ การพัฒนาด้านสติปัญญาหรือความรู้ การพัฒนาด้านจิตใจหรือคุณธรรมจริยธรรม และการพัฒนาด้านทักษะทางกายเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญและคล่องแคล่วในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน สอดคล้องกับข้อเสนอของโรงเรียนวังจันทร์วิทยา (2563: ข และ พลอยไพลิน นิลกรรณ์, 2562, น.11) ที่กล่าวว่า แนวคิดทฤษฎีของบลูมอธิบายไว้ว่า จุดมุ่งหมายของการเรียนรู้ของผู้เรียนมี 3 ด้าน คือ พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย และจิตพิสัย ซึ่งจุดมุ่งหมายของการเรียนรู้ทั้ง 3 ด้านของบลูม ได้ถูกนำมาใช้ในการจัดการศึกษาของประเทศไทย โดยสถานศึกษาต่าง ๆ มีการวัดการประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนตามทฤษฎีของบลูมใน 3 ด้านดังกล่าวอย่างชัดเจน ซึ่งการพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนทั้ง 3 องค์ประกอบดังกล่าวต้องเป็นไปอย่างเหมาะสม เกิดความสมดุลในทุกองค์ประกอบ ไม่มุ่งเน้นด้านใดด้านหนึ่งโดยเฉพาะแต่ต้องพัฒนาทุกองค์ประกอบไปพร้อม ๆ กัน สอดคล้องกับแนวคิดของวิวัฒน์ ชัตติยะมาน และฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2565). ที่เสนอว่า การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนตามหลักสูตรการศึกษาของประเทศไทยในทุกระดับมีจุดมุ่งหมายสำคัญ คือ มุ่งหมายในการพัฒนา พฤติกรรมทางการศึกษา 3 ด้าน คือ 1) พฤติกรรมด้านพุทธิพิสัย (Cognitive domain) 2) พฤติกรรมด้านจิตพิสัย (Affective domain) 3) พฤติกรรมด้านทักษะพิสัย (Psychomotor domain) ดังนั้นจึงจำเป็นที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการวัดผลการศึกษาต้องเข้าใจถึงพฤติกรรมทางการศึกษาอย่างถ่องแท้ เพื่อจะได้นำไปจำแนกให้ครอบคลุม พฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียนในแต่ละด้านให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายทางการศึกษาของชาติต่อไป

การพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้เกิดความสมดุลในทุกด้าน ซึ่งพฤติกรรมด้านทักษะพิสัย (Psychomotor domain) ถือว่าเป็นพฤติกรรมทางการศึกษาหนึ่งที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งต้องพัฒนาให้เกิดขึ้นในตัวผู้เรียนอย่างสมบูรณ์ เพื่อให้ผู้เรียนมีความสามารถในการใช้ส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย ในการปฏิบัติกิจกรรมได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประสิทธิผลที่สมบูรณ์ของงานหรือกิจกรรมใด ๆ ที่เป็นภาระงานของผู้เรียนแต่ละคน ซึ่งประวีณา เอี่ยมยี่สุน (2564, น. 19) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการด้านพัฒนาทักษะพิสัยว่า ทักษะพิสัยเป็นการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับทักษะของร่างกาย เช่น ทักษะทางการเคลื่อนไหว กล้ามเนื้อ รวมทั้งการประสานงานของสมองและกล้ามเนื้อ หรือด้านประสาทและ

กล้ามเนื้อ ทักษะพิสัย รวมอยู่ในการเรียนรู้ทุกอย่าง ตั้งแต่การเขียนซึ่งเกี่ยวกับการใช้ดินสอ ปากกา การวาดรูป การพูด ตลอดจนการใช้เครื่องมือต่าง ๆ เช่น การพิมพ์ การใช้เครื่องคิดเลข ความสามารถในการปฏิบัติหรือกระทำสิ่งต่าง ๆ โดยใช้อวัยวะหรือกล้ามเนื้อส่วนต่าง ๆ ของร่างกายประสานกับจิตใจและสมอง เช่น การรำและการเต้น การอ่านทำนองเสนาะ การวาดภาพ การเล่นดนตรี เป็นต้น ทักษะพิสัยจะแสดงออก ในรูปของพฤติกรรม การทำกิจกรรมต่าง ๆ หรือการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย อย่างไรก็ตามพฤติกรรมด้านทักษะพิสัยจะเกิดขึ้นได้อย่างสมบูรณ์นั้นจะต้องมีการปฏิบัติที่เป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่สำคัญ คือ 1) การรับรู้และการปฏิบัติพื้นฐาน เป็นการรับรู้และใส่ใจต่อสิ่งเร้า หรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ รวมถึงการปฏิบัติอย่างง่ายโดยไม่ต้องอาศัยการเรียนรู้ 2) การเตรียมความพร้อมและการเลียนแบบ เป็นการเตรียมตัวให้พร้อมในการปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ ตลอดจนการทำตามตัวแบบหรือคำแนะนำจากบุคคลที่เป็นต้นแบบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัตินั้น ๆ ซึ่งจะยังไม่เป็นอัตโนมัติและยังไม่มีคล่องแคล่ว 3) การฝึกปฏิบัติ เป็นการปฏิบัติตามตัวแบบอย่างช้า ๆ การปฏิบัติในขั้นตอนนี้จะค่อย ๆ เป็นอัตโนมัติและมีความคล่องแคล่วมากขึ้น 4) การปฏิบัติด้วยความชำนาญ เป็นการปฏิบัติอย่างคล่องแคล่ว แม่นยำ ชำนาญ ซึ่งขั้นตอนนี้จะเป็นอัตโนมัติและคล่องแคล่วอย่างแท้จริง และ 5) การปรับเปลี่ยนหรือสร้างพฤติกรรมการ เป็นการเปลี่ยนแปลงหรือปรับประยุกต์การปฏิบัติการหรือพัฒนาแนวปฏิบัติขึ้นมาใหม่โดยต่อยอดหรือเพิ่มเติมจากแนวปฏิบัติเดิมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (กมลวรรณ ตังธนกานนท์, 2557, น. 29)

การพัฒนาทักษะพิสัย (Psychomotor domain) หรือทักษะในการใช้ร่างกายเพื่อปฏิบัติกิจกรรมของผู้เรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีกระบวนการและขั้นตอนเฉพาะซึ่งแตกต่างจากการพัฒนาด้านพุทธิพิสัย (Cognitive domain) และด้านจิตพิสัย (Affective domain) อย่างชัดเจน ซึ่งรูปแบบหรือเทคนิคในการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะพิสัยในปัจจุบันมีหลากหลายรูปแบบ เช่น รูปแบบการสอนทักษะปฏิบัติของเดวิส (Davies' Instructional model for psychomotor domain) รูปแบบการเรียนการสอนตามแนวคิดการพัฒนาทักษะปฏิบัติของซิมป์สัน (Instructional model based on Simpson's Processes for psycho-Motor skill development) และรูปแบบ การเรียนการสอนทักษะปฏิบัติของแฮร์โรว์ (Harrow's Instructional model for psychomotor domain) ซึ่งการจัดการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติจะมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับวิธีการฝึกฝนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ซึ่ง ซิมป์สัน และ บราวน์ (Simpson & Brown, 1977, p.327) ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพว่า ทักษะเป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้อง กับ พัฒนาการทางกายของผู้เรียน เป็นความสามารถในการประสานการทำงานของกล้ามเนื้อหรือร่างกายในการทำงาน ที่มีความซับซ้อนและต้องอาศัยความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อหลาย ๆ ส่วนการทำงานดังกล่าวเกิดขึ้นได้จากการสั่งงานของสมอง ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับความรู้สึกที่เกิดขึ้น ทักษะปฏิบัตินี้สามารถพัฒนาได้ด้วยการฝึกฝนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ซึ่งหากได้รับการฝึกฝนที่ดีและต่อเนื่องสม่ำเสมอแล้วจะเกิดความถูกต้องความคล่องแคล่วความเชี่ยวชาญ ชำนาญการ และเกิดความคงทนในกระบวนการและขั้นตอนของการปฏิบัติตามมา

ดังนั้น การใช้กระบวนการสอนหรือเทคนิคการสอนทักษะปฏิบัติใด ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด จึงต้องมีการฝึกฝนหรือปฏิบัติตามขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และควรให้สอดคล้องกับธรรมชาติของเนื้อหาวิชาและธรรมชาติของผู้เรียนอย่างแท้จริง ซึ่งการปฏิบัติตามดังกล่าวจะนำไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนในด้านการใช้ทักษะทางกายในการปฏิบัติกิจกรรมได้อย่างเต็มศักยภาพ ทำให้ผลการปฏิบัติกิจกรรมหรือภาระงานในการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล นอกจากนั้นยังทำให้ผู้เรียนสามารถนำกระบวนการปฏิบัติทั้งหลายไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้อีกด้วยซึ่งการฝึกฝนทักษะปฏิบัติตามลำดับขั้นตอนของรูปแบบหรือเทคนิคการ

สอนทักษะปฏิบัติดังกล่าวอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จะทำให้ผู้เรียนเกิดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างราบรื่น เป็นธรรมชาติและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในที่สุด

การพัฒนาทักษะปฏิบัติ

ทักษะปฏิบัติเป็นการเรียนรู้ในส่วนของทักษะพิสัย (Psychomotor domain) ซึ่งมีรายละเอียดที่ควรทราบ ดังนี้

1. ความหมายของทักษะปฏิบัติ

อภิชาติ อนุกุลเวช (2551, น. 64) ได้ให้ความหมายของทักษะปฏิบัติว่า หมายถึง ความสามารถความชำนาญของกล้ามเนื้อ ที่กระทำออกมาอย่างถูกต้อง คล่องแคล่วและรวดเร็วที่ต้องอาศัยการฝึกหัดอย่างเหมาะสม จึงจะทำให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน

ปัญญา ไช้พรมราช (2563, น. 69) อธิบายว่า ทักษะพิสัยหรือทักษะปฏิบัติ หมายถึง รูปแบบการเรียนรู้ที่มุ่งช่วยพัฒนาความสามารถของผู้เรียนในด้านการ ปฏิบัติการ การกระทำ หรือการแสดงออกต่าง ๆ ซึ่งจำ เป็นต้องใช้ หลักการหรือวิธีการ ที่แตกต่างไปจากการพัฒนาทางด้านจิตพิสัย หรือพุทธิพิสัย

แกริสันและมากู่น (Garrison & Magoon, 1972, p.112) ได้อธิบายความหมายของทักษะปฏิบัติว่าเป็นแบบของพฤติกรรมที่กระทำไปด้วยความราบเรียบ รวดเร็วแม่นยำ ซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาความสามารถของตน

เคลาส์เมเออร์ และ ริปปเปิล (Klausmeior & Ripple, 1971.p.98) ได้ให้ความหมายของทักษะปฏิบัติ ว่า ทักษะปฏิบัติเป็นทักษะระดับความคล่องแคล่วในการประกอบกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องตามลำดับ โดยที่ผู้ที่มีความสามารถทางทักษะปฏิบัติมาก จะมีลักษณะสำคัญ คือ 1) สามารถประกอบกิจกรรมนั้น ๆ ให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าจะมีความตั้งใจในการกระทำนั้นแต่เพียงน้อยก็ตาม 2) สามารถแยกแยะและมองเห็นแนวทางที่จะทำได้ดีกว่าเดิม 3) สามารถรู้ผลและ ตรวจสอบความถูกต้องได้เร็วและไม่ผิดพลาด 4) ทำได้รวดเร็วและมีการประสานงานกันดี และ 5) มีความคงที่ทำได้สม่ำเสมอแม้อยู่ในภาวะแวดล้อมต่างกัน

เพจ (Page, 1977, p. 217) ได้อธิบายความหมายของทักษะปฏิบัติ หมายถึง การปฏิบัติที่มีระบบและมีรูปแบบของการประสานต่อเนื่องกัน ทั้งกิจกรรมทางกายและจิตใจซึ่งจะประกอบด้วยกระบวนการรับจากการสัมผัสด้วยอวัยวะรับการสัมผัสและกระบวนการแสดงออกที่เป็นการตอบสนองต่อสิ่งที่รับเข้ามาโดยการสัมผัส โดยตอบสนองเป็นทักษะที่ต้องใช้ส่วนต่าง ๆ ของร่างกายในการตอบสนองหรือปฏิบัติให้สอดคล้องเหมาะสมกับสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติ

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ทักษะพิสัยหรือทักษะปฏิบัติ คือ ความคล่องแคล่ว ชำนาญหรือเชี่ยวชาญในการใช้องค์ประกอบของร่างกายในการปฏิบัติงานหรือปฏิบัติกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งทักษะปฏิบัติจำเป็นต้องใช้ความสามารถในด้านอื่น ๆ เข้ามาบูรณาการในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม เช่น ประสบการณ์หรือความรู้ และความใส่ใจหรือความขยันหมั่นเพียร โดยนำมาบูรณาการในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม ก็จะสามารถทำให้การปฏิบัติการใด ๆ บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

2. แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติ

พัฒนาการของการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติมีลำดับขั้นตอนการเรียนรู้ ดังนี้ (Simson, 1972; โสภานุพิกุลชัย, 2550; ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2555)

1. การรับรู้ (Perception) ถือเป็นจุดเริ่มต้นของพฤติกรรมของผู้เรียน จากสิ่งเร้าที่ ผู้เรียนพบเห็น

หรือมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องด้วยในสิ่งแวดล้อมหนึ่ง ๆ ซึ่งต้องผ่านเข้าไปใน กระบวนการภายในความรู้สึกสำนึก ความนึกคิด (Thinking) ความเชื่อ (Belief) และประสบการณ์ หรือการเรียนรู้ (Experience or Learning) ที่ผ่านมาของผู้เรียนและสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่จะเข้ามาสู่ผู้เรียนโดยผ่านประสาทสัมผัส ได้แก่ การเห็น การได้ยิน การสัมผัส การชิม และการดม จากนั้นข้อมูลที่เข้ามาจะได้รับการจัดระบบและกลายเป็นสิ่งรับรู้โดยสามารถตอบสนองออกมาเป็น การกระทำตามความนึกคิดและแนวคิดที่ทำให้ผู้เรียนมีความแตกต่างกัน การรับรู้เป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้ และยิ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ความต้องการและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้เรียน การรับรู้ที่จัดอยู่ใน จำพวกนี้จะแบ่งเป็น 3 ขั้นตอนย่อย ๆ ซึ่งประกอบด้วย (1) การรับรู้ความรู้สึก (Sensory stimulation) เป็นการกระตุ้นของสิ่งเร้าต่อ โสตประสาทรับความรู้สึกหนึ่งอย่างหรือมากกว่าหนึ่งอย่างซึ่งได้แก่ ทางหูทางตา ทางมือ ทางลิ้น ทางการดมกลิ่นและทางกล้ามเนื้อซึ่งเป็นความรู้สึกจากกิจกรรมของเครื่องรับที่อยู่ในกล้ามเนื้อ เอ็น และข้อต่อ (2) การเลือกตัวแนะ (Cue selection) เป็นการตัดสินใจของผู้เรียนที่จะเลือกตัว แแนะที่ผู้เรียนจะสนองตอบ เพื่อให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายบางอย่างในการปฏิบัติงาน ตัวชี้แนะ อาจจะมีตัวเดียวหรือหลายตัวก็ได้การเลือกตัวแนะอาจเกี่ยวข้องกับการจัดกลุ่มตัวแนะตาม ประสบการณ์ที่ผ่านมาและตามความรู้ตัวแนะที่สอดคล้องกับประสบการณ์จะได้รับการเลือกเพื่อ ชี้แนะการกระทำตัวแนะที่ไม่สอดคล้องจะได้รับการละเลยหรือทิ้งไป และ (3) การแปลความ (Translation) การรับรู้นี้มีสถานะกับการรับที่เกี่ยวกับ การรับรู้ต่อการเริ่มปฏิบัติกิจกรรม เป็นกระบวนการทางสมองโดยมีภาพพจน์หรือการย้อนรำลึกถึง บางอย่างของการมีความคิด อันเป็นผลของตัวแนะที่ได้รับการแปล เกี่ยวข้องกับความเข้าใจที่ลึกซึ้ง ซึ่งจำเป็นในการแก้ปัญหาโดยอาศัยการรับรู้ความสัมพันธ์ที่จำเป็นต่อการได้คำตอบ การแปลนี้เป็น ส่วนที่มีลักษณะต่อเนื่องอยู่ในกิจกรรมทางทักษะที่จะลงมือ

2. ความพร้อม (Readiness) เป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนได้มีการพัฒนาด้านสมอง ร่างกาย และอารมณ์พร้อมที่จะกระทำกิจกรรมนั้น หรือการที่ผู้เรียนมีมีโนภาพว่า มีความสามารถทาง สรีรวิทยาในการกระทำทักษะนั้นจนสำเร็จประกอบกับมีจิตใจที่พร้อมจะลงมือกระทำ 1) ความพร้อมทางสมอง เป็นความพร้อมในเชิงความคิด ที่จะกระทำกิจกรรม ทางทักษะบางอย่าง ความพร้อมทางสมองเป็นสิ่งที่ต้องมีมาก่อน และเกี่ยวข้อง กับระดับของการรับรู้ และการจดจำ จัดพวกย่อยการจำแนกที่ใช้การตัดสินใจตามความแตกต่างเป็นตัวอย่างหนึ่งของความ พร้อมทางสมอง 2) ความพร้อมทางร่างกาย เป็นความพร้อมเกี่ยวกับการปรับสภาพร่างกาย ซึ่งจำเป็นสำหรับการกระทำกิจกรรมทางทักษะบางอย่าง ความพร้อมทางร่างกาย เกี่ยวข้องกับความ พร้อมด้านการรับรู้ความรู้สึก หรือการมุ่งไปยังความตั้งใจของประสาทสัมผัสและท่าทางที่จำเป็นหรือ การจัดท่าทางตำแหน่งของร่างกาย 3) ความพร้อมทางอารมณ์เป็นความพร้อมในรูปของความรู้สึก ความพึงปรารถนาในการปฏิบัติกิจกรรมทางทักษะนั้น ๆ นั่นคือ มีความตั้งใจตอบสนอง

3. การตอบสนองตามแนวทางที่ให้ (Guided response) การพัฒนาทักษะในช่วงนี้ จะเน้นที่ความสามารถซึ่งเป็นส่วนสำคัญของทักษะที่ซับซ้อนยิ่งขึ้น การตอบสนองตามแนวทางนี้ เป็นการแสดงออกของผู้เรียนภายใต้การแนะนำของผู้สอนซึ่งผู้เรียนจะเห็นแบบที่ผู้สอนแสดงให้ดู เป็นตัวอย่างหรือมีเกณฑ์ที่ต้องการเปรียบเทียบกับผลปฏิบัติงานของเขาอยู่แล้ว สิ่งที่ผู้เรียนจะต้องมีมาก่อนที่จะถึงขั้นนี้คือความพร้อมที่จะตอบสนองอย่างเหมาะสม การตอบสนองตามแนวทางที่ให้นี้ แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ (1) การเลียนแบบ เป็นการตอบสนองโดยตรงตามการรับรู้ของผู้เรียนที่กระทำการนั้นหลังจากที่ผู้เรียนได้เห็นการกระทำกิจกรรมทางทักษะนั้น ผู้เรียนจะเลียนแบบกิจกรรมนั้น ใน ขั้นแรกก็จะมี การเลียนแบบในใจ ผู้เรียนจะจำขั้นตอนและวิธีการที่ตนรับรู้ไว้ (2) การลองผิดลองถูก เป็นความพยายามของผู้เรียนที่จะตอบสนองกิจกรรม ทางทักษะต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นการทดลองกระทำ อาจจะมีผิดบ้างถูกบ้าง เป็นเพียงขั้นการท างานเสร็จ เท่านั้นผู้เรียนยังทำกิจกรรมทางทักษะนั้น ๆ ยังไม่คล่องแคล่วขาดการประสานงานที่ดีระหว่างระบบ ประสาทและระบบ

กล้ามเนื้อ จึงทำให้การปฏิบัติกิจกรรมนั้น ๆ เป็นไปอย่างไม่ถูกต้องและไม่สมบูรณ์ มากนักแต่ผู้เรียนจะเริ่มทำให้คล่องแคล่วขึ้น และจะสามารถทำกิจกรรมทางทักษะนั้นด้วยตนเอง โดยมีคำแนะนำอยู่หรือมีผู้แนะนำก็ได้

4. กลไก (Mechanism) เป็นการตอบสนองที่เกิดการเรียนรู้จนกลายเป็นนิสัย จาก การที่ผู้เรียนได้ผ่านการฝึกฝนแบบลองผิดลองถูกในการกระทำกิจกรรมทางทักษะด้วยตนเอง โดยไม่ต้องมีแบบอย่างหรือคู่มือ หรือมีการแนะนำ การพัฒนาทักษะในระดับนี้ผู้เรียนจะมีความเชื่อมั่น และมีความชำนาญมากพอที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ การตอบสนองอาจจะซับซ้อนกว่าระดับที่ผ่านมา นอกจากนี้ผู้เรียนจะปฏิบัติกิจกรรมทักษะเป็นทักษะย่อย ๆ ที่ปฏิบัติมีการประสานงานกันอย่างกลมกลืน และเป็นไปตามขั้นตอนที่ควรจะเป็น ภายในเวลาอันรวดเร็วอีกด้วย

5. การตอบสนองภายนอกที่ซับซ้อน (complex overt response) เป็นระดับพัฒนา ของทักษะที่ผู้เรียนสามารถปฏิบัติกิจกรรมทักษะนั้น ๆ ได้อย่างชำนาญ คล่องแคล่ว รวดเร็ว ซึ่งเป็นการปฏิบัติที่แสดงให้เห็นรูปแบบการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อที่ราบรื่น ประสานกันอย่างต่อเนื่อง ใช้ กำลังงานน้อยที่สุด ประหยัดเวลามากที่สุด การปฏิบัติกิจกรรมทักษะนี้เป็นไปอย่างปราศจากความลังเล จนกระทั่งเป็นการปฏิบัติที่เป็นไปอย่างอัตโนมัติซึ่งอาจจะแบ่งออกเป็นขั้นตอนย่อย คือ (1) การตัดสินใจกระทำได้อย่างทันทีทันใด เป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนปฏิบัติกิจกรรม ทักษะอย่างปราศจากความลังเลใจ ทั้งนี้เพราะผู้เรียนรู้จักขั้นตอนต่าง ๆ ที่จำเป็น และสามารถทำให้สำเร็จได้ การกระทำนี้มีลักษณะซับซ้อนตามธรรมชาติ (2) การกระทำโดยอัตโนมัติเป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนสามารถปฏิบัติงาน ซึ่งต้องอาศัยการประสานงานของสมองและการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อ

6. การดัดแปลงให้เหมาะสม (Adaptation) เป็นการเปลี่ยนกิจกรรมทางทักษะเพื่อให้ สอดคล้องกับความต้องการในสภาพการณ์แก้ปัญหาแบบใหม่ที่ต้องการ การตอบสนองทางร่างกาย

7. การริเริ่ม (Origination) เป็นการสร้างกิจกรรมทางทักษะแบบใหม่หรือใช้วิธีใหม่ ในการจัดกระทำกับวัสดุต่าง ๆ ซึ่งอยู่นอกขอบเขตของความเข้าใจ ความสามารถและทักษะที่ได้รับ จากการพัฒนาทางทักษะอยู่แล้ว สรุปได้ว่า พัฒนาการการเรียนรู้ด้านทักษะหรือทักษะการปฏิบัติงาน มีจุดเริ่มจากการ รับรู้ ซึ่งเกิดจากการเร้าความรู้สึกทั้งภายในซึ่งอาจจะเป็นทางด้านเจตคติ อารมณ์ และสิ่งเร้าจาก ภายนอก ซึ่งอาจเป็นลักษณะของการจัดการเรียนการสอนที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนทั้ง ในและนอกห้องเรียน บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมจากการเรียนในลักษณะสถานการณ์ จริง เมื่อผู้เรียนมีความพร้อม ทั้งทางความรู้ ทางร่างกาย จิตใจแล้ว ก็จะเกิดการตอบสนองเป็นการกระทำ ซึ่งการกระทำนั้นอาจเกิดจากการเลียนแบบ หรือการลองผิดลองถูก จนเกิดการเรียนรู้โดย อาจจะแสดงออกมาอย่างทันทีทันใดจากความรู้สึกนึกคิด หรือแสดงออกมาอย่าง สามารถสังเกตเห็น ได้จากลักษณะต่าง ๆ ของท่าทาง การกระทำหรือพฤติกรรมที่ผู้เรียนแสดงออกซึ่งลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นสิ่งที่บ่งบอกว่าผู้เรียนมีทักษะในการปฏิบัติงานมากขึ้นแตกต่างกัน

3.การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติ

การเรียนการสอนเพื่อพัฒนาทักษะหรือทักษะปฏิบัติงาน โดยทั่วไปเป็นการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งช่วย พัฒนาความสามารถของผู้เรียนในด้านการปฏิบัติการกระทำ หรือการแสดงออก สามารถทำกิจกรรมจนมีลักษณะถูกต้อง คล่องแคล่ว ว่องไว ซึ่งการเรียนรู้ทักษะของผู้เรียน นักการศึกษาได้ นำเสนอรูปแบบการเรียนรูเพื่อพัฒนาทักษะ ซึ่ง ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2555, น. 101-103) ได้กล่าวถึงการสอนทักษะปฏิบัติ โดยทั่วไปว่ามีขั้นตอน คือ 1) วิเคราะห์ทักษะนั้น ต้องพิจารณาแยกแยะรายละเอียดของทักษะนั้นออกมา 2) ตรวจสอบความสามารถเบื้องต้นเกี่ยวกับทักษะของผู้เรียนว่ามีอะไร เพียงใด ให้ทดสอบการปฏิบัติเบื้องต้นต่าง ๆ ตามลำดับก่อนหลัง 3) จัดการฝึกหน่วยย่อยต่าง ๆ และฝึกหนักในหน่วยที่ขาดไป และอาจจะฝึกสิ่งที่

เขาพอเป็นอยู่แล้วให้ชำนาญเต็มที่ และให้ความสนใจในสิ่งที่ยังไม่ชำนาญ 4) ขั้นตอนอธิบายและสาธิตทักษะให้ผู้เรียน เป็นการแสดงทักษะทั้งหมด ทั้งการอธิบายและการแสดงให้เห็นตัวอย่าง โดยให้ผู้เรียนดูภาพยนตร์หรือผู้เชี่ยวชาญแสดงให้ดูในขั้นต้นไม่จำเป็น ต้องอธิบายมาก ให้ผู้เรียนดูตัวอย่างและสังเกตเอง เพราะถ้าอธิบายมากจะเป็นสิ่งรบกวนการสังเกต ของผู้เรียน การใช้ภาพยนตร์สอนทักษะต่าง ๆ นั้นมีคุณค่าอย่างยิ่งในขั้นแรกของการเรียนและขั้นสุดท้ายของการเรียน เพราะเมื่อผู้เรียนมีทักษะในขั้นสูงแล้ว ก็อาจจะหันมาพิจารณารายละเอียดจาก ภาพยนตร์อีกครั้งหนึ่ง การใช้ภาพยนตร์นั้น เมื่อดูแล้วควรอภิปรายโดยให้ผู้เรียนอธิบายเป็นคำพูด ของเขาเอง และควรฉายให้ดูอีกครั้งก่อนที่จะลงมือปฏิบัติ 5) ขั้นตอนภาวะเพื่อการเรียน 3 ประการ คือ (1) จัดลำดับขั้นสิ่งเร้าและการตอบสนอง ให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติอย่างถูกต้อง ตามลำดับก่อนหลัง สิ่งใดที่เกี่ยวข้องกันต้องจัดให้ติดต่อกัน (2) การปฏิบัติต้องจัดกำหนดเวลาของการปฏิบัติให้ดีจะใช้เวลาแต่ละครั้งนานเท่าใด หรือแต่ละครั้งจะมีการหยุดพักมากน้อยเพียงใด การฝึกแต่ละอย่างอาจใช้ครั้งเดียวหรือ หลายครั้ง จะต้องคิดพิจารณาให้ดีจะใช้การปฏิบัติแบบแบ่งปฏิบัติหรือฝึกแบบรวดเร็วเดียวกัน ขึ้นอยู่กับขั้นต่าง ๆ ของการเรียนทักษะ ในขั้นสุดท้ายของการเรียนทักษะอาจจะใช้การฝึกฝนนานได้ (3) ให้รู้ผลของการปฏิบัติการรู้ผลนั้นมี 2 อย่าง คือ รู้จากคำบอกเล่าของครูผู้สอนและรู้ผลโดยตัวเอง ในขั้นแรก ๆ บอกเล่าว่าเขามีข้อบกพร่องอย่างไร แบบนี้เป็นารรู้ผล จากภายนอกเป็นการบอกให้รู้ว่าจะแก้ไขอย่างไร พอผู้เรียนก้าวหน้าไปถึงขั้นที่สองและขั้นที่สาม คือ มีความชำนาญมากขึ้น เขาจะสังเกตตัวเอง เป็นการรู้ผลจากตัวเองโดยดูจากผลของการเคลื่อนไหว นอกจากนี้ ไพโรจน์ ตรีธนากุล, ไพบุลย์ เกียรติโกล และเสกสรรค์ แยมพินิจ (2546, น. 134-135) ได้กล่าวว่า การสอนทักษะปฏิบัติต้องดำเนินด้วยวิธีการที่จะส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ตามลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม ในการสอนทักษะปฏิบัติมี ลำดับขั้น 4 ขั้น คือ 1) ขั้นกล่าวนำ (Introduction) เพื่อสร้างความสนใจ ชี้แจงให้ผู้เรียนทราบ เป้าหมายที่จะฝึกกัน ตลอดจนจัดตำแหน่งผู้เรียนให้เหมาะสมก่อนเริ่มต้นให้เนื้อหาวิชา 2) ขั้นการสาธิตจากครู(Demonstration from the teach) อธิบายลักษณะงาน วิธีการทำงาน แล้วสาธิตพร้อม ๆ กับอธิบายด้วย 3) ขั้นการสาธิตจากผู้เรียน (Demonstration from the learner) ให้ผู้เรียนลองปฏิบัติได้เพียงใด ซึ่งจะเป็น Feed back ให้ครูผู้สอนปรับปรุงในการสอน 4) ขั้นให้การฝึกหัดและตรวจผลสำเร็จ (Exercise and Progress) ต้องแน่ใจว่าผู้เรียนทำได้แล้วโดยไม่ผิดพลาด จึงจะมอบหมายให้ทำงานได้

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า การจัดกิจกรรมการจัดการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติมีขั้นตอนที่สำคัญของการจัดกิจกรรม คือ 1) วิเคราะห์ทักษะปฏิบัติที่ต้องการพัฒนาให้เกิดกับผู้เรียน 2) วางแผนเพื่อจัดลำดับขั้นตอนการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะปฏิบัติ 3) จัดกิจกรรมการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติโดยเริ่มจากครูอธิบายและสาธิตให้ดู นักเรียนฝึกทำปฏิบัติตาม และฝึกปฏิบัติด้วยตนเองจนเกิดความเชี่ยวชาญ เป็นต้น 4) ให้ข้อมูลป้อนกลับผลการใช้ทักษะปฏิบัติของผู้เรียน และ 5) มอบหมายให้ผู้เรียนฝึกทักษะปฏิบัติเพิ่มเติมเพื่อความเชี่ยวชาญมากขึ้น

4. การวัดและประเมินผลทักษะปฏิบัติ

การวัดทักษะปฏิบัติ เป็นการวัดทักษะควรมีการดำเนินการ ตามลำดับ คือ 1) ต้องมีการปฏิบัติงานหรือแสดงกระบวนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน 2) การใช้ทักษะปฏิบัติในการปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ ต้องอาศัยกลไกการทำงานของอวัยวะส่วนต่าง ๆ ให้เกิดการประสานกันอย่างเหมาะสม 3) การใช้ทักษะปฏิบัติควรมีการกระทำซ้ำบ่อย ๆ และ 4) การใช้ทักษะปฏิบัติเป็นกระบวนการทำให้เกิดการเรียนรู้ ซึ่งการวัดภาคปฏิบัตินั้น ต้องมีการให้ผู้เรียนมีการปฏิบัติงานเพื่อแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้ปรากฏชัดเจน ทักษะการปฏิบัติงานอาจ เป็นความสามารถซึ่งอาจจะเป็นด้านสมอง (Cognitive skills) หรือไม่ใช่ทางสมอง (Non-cognitive skills หรือ Manual skills) ก็ได้ ซึ่งทักษะการปฏิบัติสามารถทดสอบได้โดยให้ผู้ถูกทดสอบ “แสดง” (Perform) ให้ดูเพื่อจะได้มีข้อมูลในการตัดสินระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน ทั้งความถูกต้อง

ในกระบวนการปฏิบัติงานหรือคุณภาพของผลงานที่เป็นผลมาจากกระบวนการปฏิบัตินั้น หรือทั้งกระบวนการและผลงาน การวัดภาคปฏิบัติจึงเป็นกระบวนการที่วัดทักษะ (Object of measurement) เป็นความสามารถด้านใดก็ได้แม้กระทั่งความสามารถด้านภาษา จุดสำคัญอยู่ที่ว่าพฤติกรรมที่แสดงออกให้เห็นนั้นเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าในรูปของการปฏิบัติโดยสิ่งเร้าที่นำเสนอเป็น Verbal หรือ Non-verbal ก็ได้ ดังนั้นการวัดทักษะปฏิบัติจึงเป็นการประเมินผู้เรียนในด้านทักษะพิสัยโดยการทดสอบพฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้วยวิธีการประเมินที่หลากหลายรูปแบบ เช่น การสังเกตพฤติกรรมขณะ ปฏิบัติงาน การประเมินผลงานที่ผู้เรียนได้ปฏิบัติการประเมินแฟ้มสะสมงาน เป็นต้น (สุวิมล ว่องวานิช, 2550, น.62 และ ไพบุลย์ เทวรักษ์, 2550, น. 77)

รูปแบบการสอนทักษะปฏิบัติ

รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาด้านทักษะพิสัย (Psycho-Motor domain) รูปแบบการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติในครั้งนี้ เป็นรูปแบบที่มุ่งช่วยพัฒนาความสามารถของผู้เรียนในด้านการปฏิบัติหรือการกระทำ หรือการแสดงออกต่าง ๆ ซึ่งต้องใช้หลักการ วิธีการที่แตกต่างไปจากการเรียนรู้ทางด้านจิตพิสัยหรือพุทธิพิสัย โดยขอนำเสนอใน 4รูปแบบดังนี้ (ทศนา แคมมณี, 2556, น. 24-30)

1.รูปแบบการสอนทักษะปฏิบัติของเดวิส (Davies' Instructional model for psychomotor domain)

รูปแบบการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติของเดวิส (Davies' Instructional model for psychomotor domain) จัดเป็นทักษะใหญ่ ซึ่งประกอบไปด้วยทักษะย่อย ๆ จำนวนมาก ซึ่งการฝึกให้ผู้เรียนสามารถทำทักษะย่อย ๆ เหล่านั้นได้ก่อน แล้วค่อยเชื่อมโยงต่อกันเป็นทักษะใหญ่ จะช่วยให้ผู้เรียนประสบผลสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว วัตถุประสงค์ของรูปแบบการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติของ เดวิส รูปแบบนี้มุ่งช่วยพัฒนาความสามารถด้านทักษะปฏิบัติของผู้เรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะที่ประกอบด้วยทักษะย่อยจำนวนมาก กระบวนการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติของเดวิสมีดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นสาธิตทักษะหรือการกระทำ ขั้นนี้เป็นขั้นที่ให้ผู้เรียนได้เห็นทักษะหรือ การกระทำที่ต้องการให้ผู้เรียนทำได้ในภาพรวม โดยการสาธิตให้ผู้เรียนดูทั้งหมดตั้งแต่ต้นจนจบทักษะหรือการกระทำที่สาธิตให้ผู้เรียนดูนั้น จะต้องเป็นการกระทำในลักษณะที่เป็นธรรมชาติไม่ซ้ำ หรือเร็วเกินไปกติก ก่อนการสาธิตครูควรให้คำแนะนำแก่ผู้เรียนในการสังเกต ควรชี้แนะจุดสำคัญที่ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษในการสังเกต

ขั้นที่ 2 ขั้นสาธิตและให้ผู้เรียนปฏิบัติทักษะย่อย เมื่อผู้เรียนได้เห็นภาพรวมของการกระทำหรือทักษะทั้งหมดแล้วผู้สอนควรแตกทักษะทั้งหมดให้เป็นทักษะย่อย ๆ หรือแบ่งสิ่งที่กระทำออกเป็นส่วนย่อย ๆ และสาธิตส่วนย่อยแต่ละส่วนให้ผู้เรียนสังเกตและทำตามไปที่ละส่วน อย่างช้า ๆ

ขั้นที่ 3 ขั้นให้ผู้เรียนปฏิบัติทักษะย่อย ผู้เรียนลงมือปฏิบัติทักษะย่อยโดยไม่มีการสาธิตหรือมีแบบอย่างให้ดู หากติดขัดจุดใดผู้สอนควรให้คำชี้แนะและช่วยแก้ไขจนกระทั่งผู้เรียนทำได้เมื่อได้แล้วผู้สอนจึงเริ่มสาธิตทักษะย่อยส่วนต่อไป และให้ผู้เรียนปฏิบัติทักษะย่อยนั้นจนทำได้ ทำเช่นนั้นเรื่อยไปจนกระทั่งครบทุกส่วน

ขั้นที่ 4 ขั้นให้เทคนิควิธีการ เมื่อผู้เรียนปฏิบัติได้แล้วผู้สอนอาจแนะนำเทคนิค วิธีการที่จะช่วยให้ผู้เรียนสามารถทำงานนั้นได้ดีขึ้น เช่น ทำได้ประณีตสวยงามขึ้น ทำได้รวดเร็วขึ้น ทำได้ง่ายขึ้น หรือสิ้นเปลืองน้อยลง เป็นต้น

ขั้นที่ 5 ขั้นให้ผู้เรียนเชื่อมโยงทักษะย่อยเป็นทักษะที่สมบูรณ์เมื่อผู้เรียนสามารถ ปฏิบัติแต่ละส่วนได้แล้วจึงให้ผู้เรียนปฏิบัติทักษะย่อย ๆ ต่อเนื่องกันตั้งแต่ต้นจนจบ และฝึกปฏิบัติหลาย ๆ ครั้งจนกระทั่งสามารถ

ปฏิบัติทักษะที่สมบูรณ์ได้อย่างชำนาญ ผลที่ผู้เรียนจะได้รับจากการเรียนตามรูปแบบการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติของเดวิสผู้เรียนจะสามารถปฏิบัติทักษะได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษารูปแบบการจัดการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติของเดวิสข้างต้น สรุปได้ว่า การเรียนการสอนทักษะปฏิบัติเดวิสเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของผู้เรียนที่มีการทำงานหลายขั้นตอนมีทักษะย่อยหลายทักษะ โดยฝึกทักษะย่อยให้เกิดความชำนาญอย่างแท้จริงแล้วจึงทำการเชื่อมโยงทักษะย่อยเหล่านั้นเป็นทักษะใหญ่และเชื่อมโยงทักษะใหญ่กับทักษะใหญ่ที่มีอยู่ให้เป็นการกระทำที่สมบูรณ์ต่อไป

2. รูปแบบการเรียนการสอนตามแนวคิดการพัฒนาทักษะปฏิบัติของซิมป์สัน (Instructional Model Based on Simpson's Processes for psycho-Motor Skill Development)

รูปแบบการเรียนการสอนตามแนวคิดการพัฒนาทักษะปฏิบัติของซิมป์สัน มีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยให้ผู้เรียนสามารถปฏิบัติหรือทำงาน ที่ต้องอาศัยการเคลื่อนไหวหรือการประสานงานของกล้ามเนื้อทั้งหลายได้อย่างดี มีความถูกต้องและความชำนาญ ซึ่งกระบวนการเรียนการสอนของรูปแบบมีดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นการรับรู้ เป็นขั้นการให้ผู้เรียนรับรู้ในสิ่งที่จะทำ โดยการให้ผู้เรียนสังเกต การทำงานนั้นอย่างตั้งใจ

ขั้นที่ 2 ขั้นการเตรียมความพร้อม เป็นขั้นการปรับตัวให้พร้อมเพื่อการทำงานหรือแสดงพฤติกรรมนั้น ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ โดยการปรับตัวให้พร้อมที่จะเคลื่อนไหวหรือแสดงทักษะนั้น ๆ และมีจิตใจและสภาวะอารมณ์ที่ดีต่อการที่จะทำหรือแสดงทักษะนั้น ๆ

ขั้นที่ 3 ขั้นการสนองตอบภายใต้การควบคุม เป็นขั้นที่ให้ออกแบบผู้เรียนในการ ตอบสนองต่อสิ่งที่รับรู้ ซึ่งอาจใช้วิธีการให้ผู้เรียนเลียนแบบการกระทำ หรือการแสดงทักษะนั้น หรือ อาจใช้วิธีการให้ผู้เรียนลองผิดลองถูก จนกระทั่งสามารถตอบสนองได้อย่างถูกต้อง

ขั้นที่ 4 ขั้นการให้ลงมือกระทำจนกลายเป็นกลไกที่สามารถกระทำตัวเองเป็นขั้นที่ ช่วยให้ผู้เรียนประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติ และเกิดความเชื่อมั่นในการทำสิ่งนั้น ๆ

ขั้นที่ 5 ขั้นการกระทำอย่างชำนาญ เป็นขั้นที่ช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนการกระทำนั้น ๆ จนผู้เรียนสามารถทำได้อย่างคล่องแคล่ว ชำนาญ เป็นไปโดยอัตโนมัติ และด้วยความเชื่อมั่นในตนเอง

ขั้นที่ 6 ขั้นการปรับปรุงและประยุกต์ใช้เป็นขั้นที่ช่วยให้ผู้เรียนปรับปรุงทักษะหรือการปฏิบัติของตนให้ดียิ่งขึ้น และประยุกต์ใช้ทักษะที่ตนได้รับการพัฒนาในสถานการณ์ต่าง ๆ

ขั้นที่ 7 ขั้นการคิดริเริ่ม เมื่อผู้เรียนสามารถปฏิบัติหรือกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างชำนาญ และสามารถประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ที่หลากหลายแล้ว ผู้ปฏิบัติจะเริ่มเกิดความคิดใหม่ ๆ ในการกระทำ หรือปรับการกระทำนั้นให้เป็นไปตามที่ตนต้องการ ผู้เรียนจะสามารถกระทำหรือแสดงออกอย่างคล่องแคล่ว ชำนาญ ในสิ่งที่ต้องการให้ผู้เรียนทำได้ นอกจากนั้นยังช่วยพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ และความอดทนให้เกิดขึ้นในตัวผู้เรียนด้วย

3. รูปแบบการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติของ ดีเซคโค (De Cecco)

รูปแบบการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติของ ดีเซคโค(De Cecco) กำหนดขั้นตอนการสอนเพื่อให้เกิดทักษะไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์ทักษะที่จะสอน เป็นขั้นแรกของการสอนทักษะโดยที่ผู้สอนจะต้อง วิเคราะห์งานที่จะให้ผู้เรียนปฏิบัติก่อนว่างานนั้นประกอบด้วยทักษะย่อยอะไรบ้าง

ขั้นที่ 2 ประเมินความสามารถเบื้องต้นของผู้เรียน ว่าผู้เรียนมีความรู้ความสามารถพื้นฐานเพียงพอที่จะเรียนทักษะใหม่หรือไม่ถ้ายังขาดความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อการเรียนทักษะนั้น ก็ ต้องเรียนเสริมให้มีพื้นฐานความรู้เพียงพอเสียก่อน

ขั้นที่ 3 จัดขั้นตอนการฝึกให้เป็นไปตามลำดับขั้นจากง่ายไปยากจากทักษะพื้นฐานไปสู่ ทักษะที่มีความสลับซับซ้อน จัดให้มีการฝึกทักษะย่อยเสียก่อน แล้วฝึกรวมทั้งหมด

ขั้นที่ 4 สาธิตและอธิบายแนะนำเป็นขั้นให้ผู้เรียนได้เห็นลำดับขั้นตอนการปฏิบัติจาก ตัวอย่างที่ผู้สอนสาธิตให้ดูหรือจากภาพยนตร์จากวีดิทัศน์ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนเห็นรายละเอียด การปฏิบัติในขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน

ขั้นที่ 5 จัดให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติจริง โดยคำนึงถึงหลักการสำคัญ คือ 1) ความต่อเนื่อง จัดให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติทักษะที่เรียนตามลำดับขั้นตอนอย่างต่อเนื่องกัน 2) การฝึกหัดให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะ เน้นทักษะย่อยที่สำคัญ ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในส่วนที่ผิด ในการฝึกนี้ต้องจัดแบ่งเวลาฝึก เวลาพักให้เหมาะสม 3) การให้แรงเสริมโดยให้ผู้เรียนได้รู้ผลของการฝึกปฏิบัติ (Feedback) ซึ่งมี 2 ทาง คือ การรู้ผลจากภายนอก (Extrinsic Feedback) คือ จากคำบอกกล่าวของครูว่าดีหรือบกพร่องอย่างไร ควรแก้ไขอย่างไร พอผู้เรียนเกิดความก้าวหน้าไปถึงขั้นที่จะเพิ่มพูนความชำนาญ นักเรียนจะรู้ได้ โดยการสังเกตด้วยตนเอง เป็นการรู้ผลจากภายในตนเอง (Intrinsic Feedback)

4. รูปแบบการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติของฟิตส์ (Fitts)

ฟิตส์ (Fitts อ้างถึงในทิสนา แคมมณี, 2556: 27) ได้ให้ข้อเสนอแนะการพัฒนาทักษะการกระทำที่ชำนาญจะเกิดขึ้นภายใต้ ขั้นตอนการพัฒนาทักษะไว้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นความรู้ความเข้าใจ(The Cognitive Phase) เป็นขั้นตอนที่จะบอกถึงทักษะและ ความรู้ทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้สอนควรให้ข้อมูลแก่ผู้เรียนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ต้องทำอะไรบ้าง ต้องดูแลและหลีกเลี่ยงในเรื่องอะไรบ้าง กระบวนการที่ต้องทำงาน อะไรที่จำเป็นที่ต้องรู้ ต้องระมัดระวัง อะไรบ้าง และระดับมาตรฐานที่ต้องการ ผู้เรียนควรจะให้ความสนใจเป็นพิเศษในด้านการวิเคราะห์ ข้อผิดพลาดต่าง ๆ ขั้นความรู้ความเข้าใจนี้ควรจะทำในช่วงเวลาสั้น ๆ

ขั้นที่ 2 ขั้นปฏิบัติ (The Associative Phase) เป็นการกระทำเพื่อให้ได้พฤติกรรมในรูปแบบที่ถูกต้อง ทักษะจะเกิดขึ้นได้เมื่อได้ลงมือปฏิบัติการ ข้อผิดพลาดหรือพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้อง ควรได้รับการจำกัด ขั้นปฏิบัติการนี้ผู้สอนควรจัดให้ผู้เรียนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การสาธิตทักษะที่จะฝึก เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เลียนแบบทักษะ ฝึกหัดทักษะนั้นด้วยสถานการณ์จริงและสถานการณ์ จำลอง ให้ความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับผลของทักษะ และให้คำแนะนำและช่วยเหลือตามความจำเป็น ขั้นตอนนี้ควรจะเริ่มต้นต่อจากขั้นความรู้ความเข้าใจ และควรกระทำติดต่อกันเป็นระยะ

ขั้นที่ 3 ขั้นชำนาญ (The Autonomous Phase) เป็นขั้นที่ปฏิบัติทักษะนั้นรวดเร็วและ ถูกต้องตลอดจนโอกาสจะกระทำผิดก็จะมีเกิดขึ้น ทักษะที่เกิดขึ้นเป็นการเพิ่มพูนความชำนาญเป็น อัตโนมัติมากขึ้น ในขั้นนี้เราเรียกว่าขั้นผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งต้องใช้การปฏิบัติมาก ๆ การฝึกทักษะในขั้นนี้ถือว่าได้บรรลุถึงขั้นสุดท้ายของระดับ Taxonomy ในทักษะพิสัย ซึ่งในขั้นนี้ผู้สอนควรจัดให้ผู้เรียนได้ กระทำในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การฝึกทักษะจนถึงระดับเกินพอ เรียนรู้วิธีการเอาชนะความเครียดและการสอหดแทรกต่าง ๆ เพิ่มพูนความเร็วและความถูกต้อง และบรรลุถึงประสบการณ์ในระดับมาตรฐานที่ต้องการ ในขั้นนี้ผู้เรียนแต่ละคนอาจจะแสดงผลสำเร็จที่แตกต่างกัน ซึ่งความแตกต่างกันนี้มักจะขึ้นอยู่กับความสามารถ ความสนใจ นิสัย อารมณ์ และความขยันหมั่นเพียรของผู้เรียน

5.รูปแบบการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติของวูดรUFF (Woodruff)

องค์ประกอบที่ควรมีในกระบวนการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติรูปแบบการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติของวูดรUFF (Woodruff) มีดังนี้ 1) มีชิ้นงานต้นแบบ 2) อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติอย่างละเอียดและชัดเจน 3) การสาธิต การปฏิบัติงานอย่างละเอียดและชัดเจน 4) การสาธิต การทำงานซ้ำอีกครั้งตั้งแต่ต้นจนจบ 5)

การแสดงการปฏิบัติแต่ละขั้นตอนอย่างง่าย ๆ และทำให้ดูอย่างช้า ๆ 6) การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ลงมือทำเอง ตั้งแต่ต้นจนจบในสายตาครู และครูเป็นพี่เลี้ยง 7) การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนทำงานเองตามลำพัง แล้วนำผลงานที่ทำได้มา ตรวจสอบกับชิ้นงานต้นแบบ

6. รูปแบบการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติของแฮร์โรว์ (Harrow's Instructional Model for Psychomotor Domain)

การเรียนรู้ทางด้านทักษะปฏิบัติตามรูปแบบการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติของแฮร์โรว์ เริ่มจากระดับที่ซับซ้อนน้อยไปถึงระดับที่มีความซับซ้อนมาก ดังนั้น การกระทำจึงเริ่มจากการเคลื่อนไหวกล้ามเนื้อใหญ่ไปจนถึงการเคลื่อนไหวกล้ามเนื้อย่อย ลำดับขั้นดังกล่าวได้แก่ การเลียนแบบ การลงมือกระทำตามคำสั่ง การกระทำอย่างถูกต้องสมบูรณ์ การแสดงออกและ การกรออย่างเป็นธรรมชาติ เป็นรูปแบบที่มุ่งช่วยให้ผู้เรียนเกิดความสามารถทางด้าน ทักษะปฏิบัติต่าง ๆ กล่าวคือผู้เรียนสามารถปฏิบัติหรือกระทำอย่างถูกต้องสมบูรณ์ และชำนาญ โดยมีกระบวนการเรียนการสอนของรูปแบบ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นการเลียนแบบ เป็นขั้นที่ให้ผู้เรียนสังเกตการกระทำที่ต้องการให้ผู้เรียนทำได้ ซึ่งผู้เรียนยอมจะรับรู้หรือสังเกตเห็นรายละเอียดต่าง ๆ ได้ไม่ครบถ้วนแต่อย่างน้อยผู้เรียน จะสามารถบอกได้ว่าขั้นตอนหลักของการกระทำนั้น ๆ มีอะไรบ้าง

ขั้นที่ 2 ขั้นการลงมือกระทำตามคำสั่ง เมื่อผู้เรียนได้เห็นและสามารถบอกขั้นตอนของการกระทำที่ต้องการเรียนรู้แล้ว ให้ผู้เรียนลงมือทำโดยไม่มีแบบอย่างให้เห็น ผู้เรียนอาจ ลงมือทำตามคำสั่งของผู้สอน หรือทำตามคำสั่งที่ผู้สอนเขียนไว้ในคู่มือก็ได้ การลงมือปฏิบัติตามคำสั่งนี้แม้ผู้เรียนจะยังไม่สามารถทำได้อย่างสมบูรณ์ แต่อย่างน้อยผู้เรียนก็ได้ประสบการณ์ในการลงมือทำ และค้นพบปัญหาต่าง ๆ ซึ่งช่วยให้เกิดการเรียนรู้ และการปรับการกระทำให้ถูกต้องสมบูรณ์ขึ้น

ขั้นที่ 3 ขั้นการกระทำอย่างถูกต้องสมบูรณ์ ขั้นนี้เป็นขั้นที่ผู้เรียนจะต้องฝึกฝนจนสามารถทำสิ่งนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ โดยไม่จำเป็นต้องมีแบบอย่างหรือมีคำสั่งนำทางการกระทำ ซึ่งการกระทำที่ถูกต้องแม่นยำ พอดี สมบูรณ์แบบเป็นสิ่งที่ผู้เรียนจะต้องสามารถทำได้ในขั้นนี้

ขั้นที่ 4 ขั้นการแสดงออก ขั้นนี้เป็นขั้นที่ผู้เรียนมีโอกาสได้ฝึกฝนมากขึ้น จนกระทั่ง สามารถกระทำสิ่งนั้นได้ถูกต้องสมบูรณ์แบบอย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว ราบรื่น และด้วยความมั่นใจ

ขั้นที่ 5 ขั้นการกระทำอย่างเป็นธรรมชาติ ขั้นนี้เป็นขั้นที่ผู้เรียนสามารถกระทำสิ่งนั้น ๆ อย่างสบาย ๆ เป็นไปอย่างอัตโนมัติ โดยไม่รู้สึกรู้ว่าต้องใช้ความพยายามเป็นพิเศษ ซึ่งต้องอาศัย การปฏิบัติบ่อย ๆ ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่หลากหลายผลที่ผู้เรียนจะได้รับจากการเรียนตามรูปแบบ ผู้เรียนจะเกิดการพัฒนาทางด้านทักษะปฏิบัติ จนสามารถกระทำได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์

จากการศึกษารูปแบบการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาทักษะปฏิบัติของผู้เรียนจากแนวคิดของนักการศึกษา ดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่ารูปแบบการสอนทักษะปฏิบัติเป็นรูปแบบการสอนที่นำมาใช้เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านทักษะพิสัย (Psychomotor domain) ของผู้เรียนโดยตรง ซึ่งสามารถสรุปขั้นตอนของการจัดการเรียนการสอนด้านทักษะปฏิบัติ ได้เป็น 7 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ขั้นการตรวจสอบทักษะเดิมหรือพื้นฐานที่ผู้เรียนมีมาก่อน หากผู้เรียนมีทักษะไม่เพียงพอที่จะฝึกทักษะปฏิบัติการหรืองานใด ๆ ต้องเพิ่มเติมทักษะให้ของผู้เรียนให้เพียงพอ ขั้นที่ 2 ขั้นการอธิบายกระบวนการปฏิบัติ โดยครูอธิบายขั้นตอนของการปฏิบัติให้ผู้เรียนตั้งใจฟังตามลำดับขั้นตอนช้า ๆ ขั้นที่ 3 ขั้นการสาธิตประกอบการอธิบายลำดับขั้นตอนของการปฏิบัติช้า ๆ ให้ผู้เรียนสังเกตเพียงอย่างเดียวโดยไม่ทำตาม ขั้นที่ 4 ขั้นการสาธิตให้นักเรียนทำตามทีละขั้นตอนจนชิ้นงานที่ปฏิบัติเสร็จสมบูรณ์ อาจสาธิตให้ผู้เรียนได้ทำตามซ้ำหลายครั้งก็ได้ ขั้นที่ 5 ขั้นการฝึกปฏิบัติด้วยตนเองโดยไม่มีตัวแบบภายใต้คำแนะนำของครู โดยครูให้ผู้เรียนฝึกปฏิบัติด้วยตนเองเป็นรายบุคคลหรือราย

กลุ่มก็ได้ภายใต้การสังเกตอย่างใกล้ชิดของครูและให้คำแนะนำทันทีที่ผู้เรียนปฏิบัติไม่ถูกต้อง ขั้นที่ 6 ขั้นฝึกปฏิบัติด้วยตนเองโดยไม่มีตัวแบบและไม่มีการแนะนำ ครูคอยสังเกตและจะสะท้อนผลการปฏิบัติของผู้เรียนเมื่อผู้เรียนทำเสร็จสิ้นกระบวนการแล้ว ขั้นที่ 7 ขั้นฝึกปฏิบัติด้วยตนเองอย่างเชี่ยวชาญและเป็นธรรมชาติ และเพิ่มเติมปรับปรุงทักษะปฏิบัติให้เหมาะสมกับความถนัดของตนเอง

บทสรุป

การเรียนรู้ทักษะปฏิบัติจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้เรียนจะต้องกำหนดจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติให้ชัดเจน เรียนรู้กระบวนการขั้นตอนของกิจกรรมการปฏิบัติอย่างละเอียด จะทำให้ผู้เรียนเกิดการตอบสนองในการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างแบบแผนในการใช้ทักษะปฏิบัติและแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการใช้ทักษะปฏิบัติที่สมบูรณ์โดยมีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ด้านทักษะปฏิบัติที่ดี นอกจากจะได้รับการสาธิตเกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติมีอย่างชัดเจนแล้วการได้รับการตอบสนองของผลจากงานที่กระทำโดยได้รับแรงเสริม การได้ รับรู้ลำดับขั้นตอนของการเรียนรู้ทักษะการปฏิบัติ ตลอดจนได้รับการฝึกฝนในการใช้ทักษะปฏิบัติอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอจะทำให้ผู้เรียนมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสมบูรณ์และสามารถใช้ทักษะปฏิบัติในการปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพในที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- กมลวรรณ ตังธณกานนท์. (2557). *การวัดและประเมินทักษะการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิตินา แคมมณี. (2556). *ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประวีณา เอี่ยมยี่สุน. (2564). การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะพิสัย. *วารสารวิทย์พัฒนศิลป์บัณฑิตศึกษา*, 1(2: พฤษภาคม – สิงหาคม)
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน. (2555). *การบริหารงานวิชาการ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปัญญา ไชยพรมราช. (2563). การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ดนตรีไทยของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ตามแนวคิดการพัฒนาทักษะของซิมพ์สัน. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม*, 10(2: พฤษภาคม – สิงหาคม).
- พยุศักดิ์ จันทรสุนทร. (2565). *นโยบายการปฏิรูปอาชีวศึกษา*. สืบค้นจาก <http://www.idis.ru.ac.th/report/index/php?=557.0;wap>
- พลอยไพลิน นิลกรรณ์. (2562). *แนวทางการจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning)*. กลุ่มนิเทศติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 35.
- ไพบุลย์ เทวรักษ์. (2550). *จิตวิทยาการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: เอสดีเพรสการพิมพ์,
- ไพโรจน์ ติธธนากุล, ไพบุลย์ เกียรติโกลม และเสกสรรค์ แยมพิณิจ. (2546). *การออกแบบและผลิตบทเรียนคอมพิวเตอร์การสอน สำหรับ e-Learning*. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพมหานคร
- โรงเรียนวังจันทร์วิทยา. (2563). *นวัตกรรมรูปแบบการจัดการกระบวนการเรียนรู้ OLA (อัดสำเนา)*. ระวัง: โรงเรียนวังจันทร์วิทยา.
- วิวัฒน์ ชัดติยะมาน และฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2565). *การปรับปรุงจุดมุ่งหมายหมายทางการศึกษาของบลูม*. สืบค้นจาก <http://www.Watpon.com>.
- โสภา ชูพิกุลชัย. (2550). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

- สุวิมล ว่องวาณิช. (2550). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภิชาติ อนุกุลเวช. (2551). *การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้การสอนฝึกปฏิบัติทางเทคนิคบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำหรับนักเรียนอาชีวศึกษา*. (ปริญญาณิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ)
- Garrison, K.C. , and Magoon, R.(1972). *Educational psychology*. Ohio: Charles E. Morrill Publishing.
- Klausmeier, H. J. and R. E. Ripple. (1971). *Learning and Human Abilities: Educational Psychology*. New York: Harper International Editions.
- Page, G. (1977). *International Dictionary of Education*. Great Britain: The Anchor Press.
- Simpson, R.D. (1972). *Teaching Physical Education: A System Approach*. Boston: Houghton.
- Simpson, R. D. and D. K. Brown. (1977). Validating Science Teaching Competencies
Using the Delphi: Method, Science Education, 61(6), 211 - 213.

การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์

พระปลัดสุรเชษฐ์ สุรเชฐโร^{1*} สุรศักดิ์ ปาเฮ² อมรา เขียวรักษา² เกียรติวัฒน์ วิชาญกาญจน์² และเทพนคร ทาคง²

¹เลขานุการเจ้าคณะอำเภอบางกรวย เจ้าอาวาสวัดโตนด กรุงเทพมหานคร

²อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

EDUCATION MANAGEMENT AND PERFECT HUMAN DEVELOPMENT

Phrapalad Surachet Surachetho^{1*} Surasak Pahe², Amara Kiewrugsas², Kiattiwat Watchayakarn²
and Tepnakorn Takong²

¹Secretary, Priest of Bang Kruai District, Abbot of Wat Tanot, Bangkok, Thailand

²Lecturer of Faculty of Educational and Liberal Arts, Suvarnabhumi Institute of Technology

* Corresponding author e-mail: amara482017@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 19 ตุลาคม 2565

วันที่รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 16 พฤศจิกายน 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 14 ธันวาคม 2565

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหลักการในการจัดการศึกษาตามหลักพุทธศาสนาในการพัฒนาความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ใช้วิธีการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องใน 3 ประเด็นหลักตามลำดับ ดังนี้ 1) ความหมายและความสำคัญของความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ 2) เป้าหมายจัดการศึกษาตามหลักพุทธศาสนา 3) หลักในการจัดการศึกษาตามหลักพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์แบบผลการศึกษารูปได้ว่า ความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์หรือคนที่สมบูรณ์แบบนั้นเป็นคนที่มีความสามารถนำตน นำครอบครัว นำชุมชน และสังคมไปสู่ความสงบ และสันติสุขได้ โดยมีคุณสมบัติหรือธรรมะ 7 ประการ เรียกว่า สัปปริสธรรม การจัดการศึกษาตามหลักพุทธศาสนานั้นมีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาคนให้เป็นคนที่สมบูรณ์ โดยเน้นการจัดการศึกษาตามหลักไตรสิกขา คือ ศีล สมาธิ ปัญญา ก่อให้เกิดการพัฒนาครอบคลุมในทุกมิติไปพร้อมกัน ทั้งทางด้านกาย อารมณ์ สังคม จิตใจ สติ และปัญญา กล่าวรวมว่า เป็นคนที่มีความรู้คู่คุณธรรม ทั้งยังเน้นอย่างยิ่งกับการพัฒนาทางด้านจิต สติ และปัญญาผ่านการปฏิบัติภาวนาและฝึกสมาธิ ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันสำคัญในการดำรงตนให้เป็นผู้ใฝ่เรียนรู้ ปรับตัวได้ทันการณ และยังมีมั่นคงในความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ได้ตลอดชีวิตถึงแม้สังคมจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใดก็ตาม

คำสำคัญ: ความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ การพัฒนามนุษย์

Abstract

Education is something that always goes hand in hand with learning. Both the importance of learning will enable human beings to learn and be trained to continually improve. Humans can learn on their own to survive partly. and can learn by another part of the educational process The important goal of education is to change the learner from the unknown to the one who knows, and this can be seen from the way of thinking, the consciousness that has changed from when he did not know it and the behavior has changed from before But it is unfortunate that The education that exists today creates learners to be

mere remembrances and mere remembrances for exams and competitions. Create for students to have a walking textbook condition. without taking the process "Changing people Social Creation" is an important goal of education. This makes education like a word that Luang Por Buddhadasa said, "Education of the Duan Dog" that lacks the way to develop "people" for a complete "human being" with knowledge and virtue.

Keywords: Humanity education, Human development

บทนำ

การศึกษา คือ การเรียนรู้ฝึกฝนพัฒนา มนุษย์ที่ผ่านการฝึกฝน พัฒนาแล้ว ซื่อว่าเป็น “สัตว์ประเสริฐ” หรือเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์แบบ ต่างจากสัตว์อื่น โดยมนุษย์ที่สมบูรณ์แบบนั้นถือได้ว่าเป็นสมาชิกที่มีคุณค่าอย่างแท้จริงของมนุษยชาติ เรียกว่าเป็นคนเต็มคน เป็นผู้ที่สามารถนำหมู่ชนและสังคมไปสู่สันติและความสวัสดิ์ คนที่สมบูรณ์จักต้องมีธรรมหรือมีคุณสมบัติ 7 ประการ หรือที่เรียกว่า สัปปริสธรรม ประกอบด้วย รู้จักเหตุ รู้จักผล รู้คน รู้ประมาณ รู้กาล รู้ชุมชนและรู้บุคคล เป้าหมายหลักของการศึกษาในมุมมองพุทธศาสนานั้น คือ พัฒนาความเป็นมนุษย์ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรม พัฒนาได้ด้วยศีล ด้านจิตใจ พัฒนาได้ด้วยสมาธิ และด้านความรู้ พัฒนาได้ด้วยปัญญา ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาไปพร้อม ๆ กัน อย่างประสานสอดคล้องต่อเนื่องกันไปด้วยดีทั้งพฤติกรรม จิตใจ และปัญญา ซึ่งเป็นการพัฒนาชีวิตทั้งหมด (พระธรรมปิฎก (ปอ.ปยุตฺโต), 2540, น.142-1)

ด้วยเหตุนี้ระบบการศึกษาจึงเป็นที่คาดหวังว่าจะเป็นพลังการพัฒนามนุษย์ที่ใหญ่ที่สุด ที่จะพัฒนามนุษย์ให้เป็นมนุษย์สมบูรณ์แบบ แต่ที่ผ่านมาถึงแม้จะมีการปฏิรูประบบการศึกษามาอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ไม่สามารถสร้างพลังให้ระบบการศึกษาได้เท่าที่คาดหวังไว้ ที่เป็นเช่นนั้นเพราะเรายังคงติดกับมโนทัศน์ (ทิฐิ) ที่เอาวิชาเป็นตัวตั้ง แทนที่จะเป็นเอาชีวิตเป็นตัวตั้ง ในประเด็นนี้ นพ.ประเวศ วะสี เห็นว่า การศึกษาที่เอาวิชาเป็นตัวตั้งนั้นเป็นแนวคิดแบบแยกส่วน โดยแยกวิชาความรู้ออกจากชีวิตและสังคมหรือการอยู่ร่วมกัน และอะไรที่แยกส่วนจากชีวิตและการอยู่ร่วมกัน จะนำไปสู่วิกฤตการณ์เสมอ... ความรู้มีข้อจำกัดและมีปัญหาความรู้ไม่มีพลังมากพอที่จะต้านอำนาจกิเลสได้...ดังที่ชาวยุโรปค้นพบวิทยาศาสตร์ วิทยาศาสตร์เป็นความรู้ที่คมชัดลึกและมีเสน่ห์ แต่ก็กลายเป็นเครื่องมือที่ชาวยุโรปใช้ล่าทรัพยากรจากผู้คนทุกทวีปเอาไปสร้างความมั่งคั่งและอำนาจให้ยุโรป ทั้งยังสร้างอารยธรรมแบบบริโภคนิยม ที่ให้ความสำคัญกับวัตถุมากกว่าความสำคัญต่อชีวิตและการอยู่ร่วมกัน จึงกำลังเกิดวิกฤตอารยธรรมและมนุษย์กำลังก้าวไปสู่การเปลี่ยนอารยธรรม...(ประเวศ วะสี, 2553, น.14) การเรียนที่ไม่ได้เอาชีวิตและการอยู่ร่วมกันเป็นตัวตั้ง จึงมีความสูญเสียเปล่ามหาศาล และไม่เกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนา เช่น ศีลธรรม จนกระทั่งมีผู้ตั้งข้อสังเกตว่า “ผู้ที่มีการศึกษามากมีศีลธรรมน้อยกว่าคนที่มีการศึกษาน้อย” (ประเวศ วะสี, 2553, น.18) ในสภาวะวิกฤตเช่นนี้ ระบบการศึกษาจึงควรสร้างจิตสำนึกใหม่วิถีคิดใหม่โดยการศึกษาที่เอาชีวิตและสังคมหรือการอยู่ร่วมกันเป็นตัวตั้ง ซึ่งเป็นการคิดแบบองค์รวม การวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้นจึงทำให้รู้ว่าการจัดการศึกษาที่เน้นการคิดแบบองค์รวมคือการจัดการศึกษาตามหลักพุทธศาสนา วัตถุประสงค์ของการเสนอบทความในครั้งนี้เพื่อรายงานผลการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ตามแนวพุทธศาสนาใน 3 ประเด็นหลัก ดังนี้ 1) ความหมายและความสำคัญของความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ 2) เป้าหมายการจัดการศึกษาตามแนวคิดแบบองค์รวมหรือตามหลักพุทธศาสนา และ 3) หลักในการจัดการศึกษาตามหลักพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์แบบ

ความหมายและความสำคัญของความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์

ความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ มนุษย์ที่สมบูรณ์ หมายถึง มนุษย์ที่ผ่านการฝึก ศึกษาหรือพัฒนาตนให้รู้จักดำเนินชีวิตที่พึ่งตนด้วยตนเอง และช่วยให้สังคมดำรงอยู่ในสันติสุขโดยสวัสดิ์ โดยมีคุณสมบัติที่เป็นต้นทุนสำคัญ 7 ประการ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2541, น. 11-15) ดังนี้

1. มีกัลยาณมิตร แสวงแหล่งปัญญาและแบบอย่างที่ดี คือ อยู่ร่วมกันหรือใกล้ชิดกัลยาณชน ที่เป็นทั้งบุคคล หนังสือ และเครื่องมือสื่อสารทั้งหลายเพื่อเรียนรู้และพัฒนาตน สร้างสรรค์ชีวิตที่พึ่งตน

2. ทำศิลปให้ถึงพร้อม คือ มีวินัยเป็นฐานของการพัฒนาชีวิต คือ รู้จักจัดระเบียบความเป็นอยู่กิจกรรมกิจการและสิ่งแวดล้อมให้อื้อโอกาสแก่การพัฒนาชีวิต

3. ทำฉันทะให้ถึงพร้อม มีจิตใจใฝ่รู้ใฝ่สร้างสรรค์ คือ เป็นผู้มีความใฝ่รู้ ใฝ่สัมฤทธิ์อย่างสร้างสรรค์ อย่างมีความสุข

4. ทำตนให้ถึงพร้อม มุ่งมั่นฝึกฝนตนจนเต็มสุดภาวะที่ความเป็นคนจะให้ถึงได้ คือ ระวังอยู่เสมอถึงความจริงแท้แห่งธรรมชาติของมนุษย์ผู้เป็นสัตว์ที่ฝึกได้ มีจิตสำนึกในการพัฒนาตนให้พร้อมทั้งด้านพฤติกรรมจิตใจและปัญญา

5. ทำทฤษฎีให้ถึงพร้อม ยึดหลักเหตุปัจจัยของอะไรก็ตามเหตุและผล คือ ตั้งอยู่ในหลักความคิดความเชื่อถือที่พึ่งตนมีเหตุผล ดำรงจิตผ่องใสเป็นอิสระได้

6. ทำความไม่ประมาทให้ถึงพร้อม ตั้งตนอยู่ในความไม่ประมาท คือ มีจิตสำนึกในความไม่เที่ยงตระหนักในคุณค่าของกาลเวลา เร่งชวนขวนขวายศึกษาและป้องกันเหตุปัจจัยของการเสื่อม และเสริมสร้างเหตุปัจจัยของความเจริญงอกงาม

7. ทำโยนิโสมนัสการให้ถึงพร้อม ฉลาดคิดแยกคายให้ได้ประโยชน์และหาความจริง คือ รู้จักคิด รู้จักพิจารณา มองเป็น คิดเป็น โดยใช้ปัญญาพิจารณาสอบสวนสืบค้นวิเคราะห์ สามารถแก้ปัญหาและจัดทำดำเนินการต่าง ๆ ให้สำเร็จได้ด้วยวิธีการแห่งปัญญา ที่จะทำให้พึ่งตนเองและเป็นที่พึ่งของคนอื่นได้

ธรรมะที่มีในคนสมบูรณ์แบบ คนสมบูรณ์แบบหรือมนุษย์โดยสมบูรณ์แบบ คือผู้ที่ปฏิบัติตามธรรมะที่เรียกว่าสัปปริสธรรม มี 7 ประการ ดังนี้ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2541, น. 18-20)

1. อัมมัญญตา รู้หลัก-รู้จักเหตุ คือ รู้หลักการ และเกณฑ์ของสิ่งทั้งหลาย ที่ตนเข้าไปเกี่ยวข้องในการดำเนินชีวิต รู้เข้าใจในสิ่งที่ตนจะต้องประพฤติปฏิบัติตามเหตุผล มีอะไรเป็นหลักการ จะต้องทำอะไรให้ประสบความสำเร็จ และขั้นสูงสุดคือ รู้เท่าทันความจริงของธรรมชาติ มีจิตใจเป็นอิสระ

2. อัตถัญญตา รู้ความมุ่งหมาย-รู้จักผล คือ รู้ความหมาย และความมุ่งหมาย รู้ประโยชน์ที่ประสงค์ รู้จักผลที่จะเกิดขึ้นสืบเนื่องจากการกระทำ รู้ความหมายของคติธรรมตา และประโยชน์ที่เป็นจุดหมายของชีวิต

3. อัตตัญญตา รู้ตน คือ รู้ตามความเป็นจริงว่าตัวเรานั้น มีสถานภาพเป็นอะไร ฐานะ ภาวะ เพศ กำลัง ความรู้ ความสามารถ ความถนัด และคุณธรรม เป็นต้น ว่าขณะนี้ เเท่าไร อย่างไร แล้วประพฤติให้เหมาะสม และรู้ที่จะแก้ไขปรับปรุงต่อไป

4. มัตตัญญตา รู้ประมาณ คือ รู้จักพอดี เช่น รู้จักประมาณในการบริโภค ในการใช้จ่ายโภคทรัพย์ ทำการทุกอย่างด้วยความเข้าใจวัตถุประสงค์เพื่อผลดีแท้จริงที่พึงต้องการ

5. กาลัญญตา รู้กาล คือ รู้กาลเวลาอันเหมาะสม และระยะเวลาที่จะต้องใช้ในการประกอบกิจ หน้าที่ การงาน เช่น รู้ว่าเวลาไหน ความทำอะไร อย่างไร และทำให้ตรงเวลา และรู้จักวางแผนการใช้เวลาอย่างได้ผล

6. ปรีสัญญตา รู้ชุมชน คือ รู้จักถิ่น รู้จักที่ชุมชน รู้กิจที่ชุมชน รู้กิจที่ชุมชนนั้นๆว่า ชุมชนนี้เมื่อเข้าไปหา ต้องทำกิจหรือปฏิบัติแบบนี้ ชุมชนนี้มีระเบียบวินัยแบบนี้ มีวัฒนธรรมอย่างนี้

7. บุคคลลัญญตา รู้บุคคล คือ รู้จักและเข้าใจความแตกต่างแห่งบุคคลว่า มีอภัยาศัย มีความสามารถ มีคุณธรรม ผู้ใดยิ่งหรือหย่อนอย่างไร และรู้ที่จะ ปฏิบัติต่อบุคคลนั้น ๆ ด้วยดี ว่าควรจะคบหรือไม่ จะตำหนิหรือยกย่อง และแนะนำสั่งสอนอย่างไร จึงจะได้ผลดี

2. เป้าหมายจัดการศึกษาตามแนวคิดแบบองค์รวมหรือตามหลักพุทธศาสนา

การศึกษาจะต้องมีการพัฒนาผู้เรียนอย่างรอบด้าน คือ การพัฒนาผู้เรียนให้ครอบคลุมในหลายมิติ ทั้งใน ด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา สังคมและอารมณ์ ทั้งนี้ ตามรายงานขององค์การยูเนสโกเรื่องการศึกษาคือขุมทรัพย์ ภายใน (Learning: The Treasure Within) (องค์การยูเนสโก, 2539) ที่กำหนดแนวทางการจัดการศึกษาที่เหมาะสมสำหรับคริสต์ศตวรรษที่ 21 ได้เสนอจุดสมรรถภาพการศึกษา (Four Pillars of Education) กล่าวคือความ สมบูรณ์ของการศึกษาประกอบด้วยเสาหลักการศึกษา 4 ประการ (พระเทพโสภณ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), 2546, น. 5) ประการแรก คือ การศึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพ เป็นการเรียนเพื่อรู้เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับการศึกษา ต่อเนื่องตลอดชีวิต ยังรวมถึงการเตรียมความพร้อมด้านจิตใจผู้เรียน ให้มีความพร้อมเพื่อการศึกษาต่อ ได้แก่ การเรียนการสอนที่เกิดความสนุก อยากเรียน รักที่จะเรียนรู้ มีความสุขในการเรียนและการแสวงหาความรู้ เพราะการมีสุขภาพจิตที่ดี ประการที่สอง การศึกษาเพื่อพัฒนาสมรรถภาพ (Learning to do) ได้แก่เรียนเพื่อ ทำได้ สมรรถภาพ คือ ความสามารถในการนำความรู้มาปฏิบัติให้บรรลุผลตามความมุ่งหวัง การเรียนเพื่อให้ทำ ได้ก็คือการเรียนเพื่อใช้ความรู้ในการทำงาน การประกอบอาชีพ ซึ่งเป็นผลของการเรียนที่มุ่งเน้นการปฏิบัติ ประการที่สาม การศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพ (Learning to live together) ได้แก่การใช้ความรู้ความสามารถ เพื่อสังคมส่วนรวม เป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนใช้ความรู้ความสามารถในการทำประโยชน์แก่ผู้อื่น เป็นการ ดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพด้วยการสร้างสรรค์ประโยชน์ให้แก่สังคม และประการที่สี่ การศึกษาเพื่อพัฒนา มนุษยภาพ (Learning to be) ได้แก่การพัฒนาคนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ กล่าวคือเมื่อผู้เรียนจบการศึกษาไป แล้วเขาจะต้องเป็นอะไรที่มากกว่าเครื่องจักรในโรงงาน มากกว่าความเป็นแรงงานราคาถูก และมากกว่าความ เป็นทรัพยากรมนุษย์หรือสัตว์เศรษฐกิจ นั่นก็คือการศึกษาต้องไม่กดคนให้ต่ำลงมีค่าเพียงทรัพยากรหรือ เครื่องจักรชิ้นหนึ่ง แต่ต้องพัฒนาคนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์เต็มตามศักยภาพในทุกมิติ

แท้ที่จริงแล้วเสาหลักทางการศึกษาตามรายงานขององค์การยูเนสโกนี้ มิใช่เป็นเรื่องใหม่เลยสำหรับ ระบบการศึกษาไทย ทั้งนี้ หากเรามองย้อนไปถึงระบบการศึกษาของไทยในอดีตที่การศึกษาไทยยึดหลัก การศึกษาตามแนวพระพุทธศาสนา จะพบว่าการศึกษาเพื่อพัฒนาคนให้ครบทั้ง 4 ด้านนี้ เป็นเป้าหมาย การศึกษาตามหลักพระพุทธศาสนาแล้ว คือ

1. กายภาวนา คือ การศึกษาเพื่อการพัฒนาทางด้านร่างกาย เพื่อให้มีทักษะในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีสมัยใหม่ตามแนวหัตถศึกษา

2. สิลภาวนา คือ การศึกษาเพื่อพัฒนาด้านสังคม เพื่อปรับตัวเข้ากับคนอื่นได้ อยู่ในสังคมได้ รู้จัก บริหารจัดการที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรมตามแนวจริยศึกษา

3. จิตภาวนา คือ การศึกษาเพื่อพัฒนาทางจิต เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจ ไม่ดูถูกตนเอง ไม่ดูถูก ท้องถิ่น มีสุขภาพจิตดี มีความสุขตามสมควรแก่ฐานะ จัดเป็นสุขศึกษาที่เน้นทั้งสุขกายและสุขใจ

4. ปัญญาภาวนา คือ การพัฒนาทางปัญญา เพื่อให้มีอิสระทางความคิด ได้แก่การคิดเป็นตามหลัก โยนิโสมนสิการ แสวงหาความรู้ด้วยตนเองได้อย่างต่อเนื่องทุกเวลา มีความรู้พอเพียงต่อการแก้ไขปัญหา กล่าวคือการมีทักษะในการแก้ปัญหาชีวิต เทียบได้กับพุทธศึกษา

ระบบการศึกษาของพุทธศาสนา นอกจากจะพัฒนาค่านิยมเรื่องเสพสิ่งวัตถุให้ถูกต้องชอบธรรมแล้ว ยังมีหน้าที่ในการพัฒนาคน พอสรุปได้ 4 ลักษณะดังนี้ คือ (พระราชวรมุนี (ประยุทธ์ ปยุตฺโต), 2530, น.108)

1. ฝึกฝนพัฒนาคนให้รู้จักปฏิบัติต่อชีวิต หรือดำเนินชีวิตอย่างถูกต้องมีความสุข

2. สอนให้คนรู้จักแก้ปัญหาชีวิตและสูญเสียซึ่งความทุกข์ได้ด้วยดี โดยไม่ก่อให้เกิดโทษแก่ผู้อื่นและแก่สังคม

3. พัฒนาค้นให้รู้จักแสวงหาและเสพความสุขทางวัตถุอย่างถูกต้อง ปราศจากโทษพิษภัยไร้การเบียดเบียน และพร้อมที่จะใช้สิ่งอำนวยความสะดวกนั้น ๆ ในทางที่เกื้อกูลแก่ผู้อื่นและแก่สังคม

4. พัฒนาค้นให้พร้อมและมีความสามารถบางอย่างในการที่จะเอื้ออำนวยความสุขแก่ผู้อื่นและแผ่ขยายความสุขออกไปในสังคม

กระบวนการพัฒนามนุษย์ ให้มีความสุขที่แท้จริงด้วยระบบการศึกษาตามแนวพุทธธรรมก็เพื่อให้มนุษย์ได้พบกับบ่อสรภาพ สันติคือ ความสงบ หรือภาวะที่ความเดือดร้อนวุ่นวายและความบีบคั้นกระวนกระวายระงับดับสิ้นไปนั่นเอง

3. หลักในการจัดการศึกษาตามหลักพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์

ความคาดหวังอันจะเป็นพลังขับเคลื่อนสังคมไปสู่เป้าหมายการพัฒนาความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์นั้น คือ “การศึกษา” ซึ่งเป็นกลไกสำคัญและจำเป็นที่สุด รากฐานของการศึกษาที่วางอยู่บนฐานที่ถูกต้องจึงเป็นปัจจัยหลักในการผลักดันสังคมให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จคืออุดมคติที่วางไว้ เมื่อพิจารณากระบวนการศึกษาของสังคมไทยปัจจุบัน จะพบว่ายังอยู่ห่างไกลจากจุดประสงค์ของการศึกษาดังกล่าว อันสืบเนื่องมาจากความบกพร่องหรือความล้มเหลวทางการศึกษาหลายประการด้วยกันที่ปลูกฝังให้แก่ผู้ศึกษา เช่น เป้าหมายของการศึกษาคือความเป็นเลิศทางวิชาการ (เน้นความรู้แต่ขาดจริยธรรม) ความเชื่อ และค่านิยม โดยเฉพาะเรื่องค่านิยมทางการศึกษาในสังคมไทยนั้น ถือว่ามีความบกพร่องประสบความล้มเหลว ถึงจุดที่จะต้องแก้ไข ระบบการศึกษาของพระพุทธศาสนาจึงมีหน้าที่ที่สำคัญ คือ การเรียนรู้เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างคนให้เจริญด้วยกระบวนการตามหลักไตรสิกขา คือ ศีล สมาธิ และปัญญา (ชั้นทอง วิชาเดช, 2547, น. 8 - 12)

ระบบการศึกษาที่ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์แบบตามหลักของพระพุทธศาสนาซึ่งมีความสำคัญยิ่งคือ หลักไตรสิกขา ได้แก่ (พระราชวรมนี (ประยุทธ์ ปยุตโต), 2529, น.914-915)

1. อธิศีลสิกขา คือ การฝึกความประพฤติสุจริตทางกาย วาจา และอาชีวะ โดยความหมายแล้วก็คือการดำเนินชีวิตให้อยู่ในสังคมด้วยดี ปฏิบัติหน้าที่ได้ถูกต้อง มีระเบียบวินัย และมีความรับผิดชอบต่อบุคคลอย่างถูกต้อง มีความสัมพันธ์อันดีงามกับสังคมในทางที่เกื้อกูลเป็นประโยชน์ ช่วยรักษาและส่งเสริมสภาพแวดล้อม เพื่อให้ทุกคนสามารถดำเนินชีวิตที่ดีงาม

2. อธิจิตสิกขา การฝึกอบรมในด้านคุณภาพและสมรรถภาพของจิต หรือการฝึกให้จิตมีความเข้มแข็ง มั่นคงแน่วแน่ มีสมาธิ มีกำลังใจสูง ให้เป็นจิตที่สงบ ผ่องใส อยู่ในสภาพเหมาะแก่การใช้งานมากที่สุด โดยเฉพาะการใช้ปัญญาอย่างลึกซึ้งและตรงตามความเป็นจริง

3. อธิปัญญาสิกขา คือ การฝึกปรีชาปัญญาให้บริสุทธิ์รู้แจ้งชัด เกิดความรู้ความเข้าใจสิ่งทั้งหลายตามความเป็นจริงจนถึงความหลุดพ้น มีจิตใจเป็นอิสระ เบิกบานโดยสมบูรณ์ หลักไตรสิกขา ซึ่งเป็นกระบวนการฝึกตนพัฒนาด้านตลอดชีวิต ทำให้ผู้ศึกษาเจริญองงามทำให้ชีวิตดีขึ้นทั้งด้านความประพฤติ การอยู่ร่วมในสังคม จิตใจ และปัญญา และมีวิสัยแห่งการพัฒนาได้อย่างสูงสุด ซึ่งก็คือการดึงเอาศักยภาพที่มีอยู่ในตัวมนุษย์แต่ละคนออกมาพัฒนาให้งอกงามเต็มที่และใช้ให้ได้ผลดีที่สุด เพราะพระพุทธศาสนานั้นมีความเชื่อพื้นฐานว่ามนุษย์เป็นสัตว์ที่ฝึกได้ ดังข้อความพุทธคุณบทหนึ่งว่า ปุริสทมมสารถิ แปลว่า พระพุทธเจ้าเป็นสารถีฝึกบุรุษที่ฝึกได้ เนื่องจากท่านถือว่า มนุษย์เป็นทมิฬ คือ เป็นสัตว์ที่ฝึกได้ และด้วยการฝึกหรือการศึกษาตลอดชีวิตนี้มนุษย์จะกลายเป็นสัตว์ที่ประเสริฐที่สุด มีพระพุทธพจน์รับรองไว้ว่า ทนโต เสฏโฐ มนุสเสสุ และด้วยการฝึกฝน

พัฒนาตนหรือการศึกษาที่ไม่หยุดยั้งของมนุษย์นี้เองก็เป็น “ภาวิตตะ” คือเป็นผู้ที่แม้แต่เทวดา พระอินทร์ พระพรหมก็ต้องบูชา (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), 2530, น.71)

แต่ถ้าหากมนุษย์ไม่มีการเรียนรู้หรือฝึกฝน อบรมตนอยู่ตลอดเวลา มนุษย์จะไม่มีความสำเร็จ เพราะว่ามันมนุษย์นั้นเป็นสัตว์ที่โดยลำพังถ้าไม่มีการฝึกฝนจะสู้สัตว์ชนิดอื่นไม่ได้เลย กิจกรรมที่มนุษย์กระทำอยู่ทุกวันนี้ทุกอย่างได้มาจากการเรียนรู้ และการฝึกฝนพัฒนาตนเองทั้งสิ้น (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), 2539, น.110)

ชีวิตที่ไม่มีการศึกษาอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตจะทำให้โอกาสที่ดี ๆ ของชีวิตสูญหายไป และเป็นการตั้งอยู่ในความประมาท ดังนั้น การศึกษาเพื่อให้เกิดความใฝ่รู้ต้องตระหนักถึงความไม่ประมาทด้วยการนึกถึงพุทธพจน์บทที่ว่า “อชเชว กิจจมาตปปี โก ชญญา มรณํ สุเว ความเพียรในการฝึกฝน พัฒนาตนควรเริ่มลงมือกระทำ หากเราเสียชีวิตแล้ว จะไม่มีโอกาสได้ทำอีก ข้อความนี้จึงเป็นการกระตุ้นเตือนสติเพื่อให้เกิดการพัฒนาหรือการเรียนรู้ตลอดชีวิตทั้ง 3 ด้าน ซึ่งครอบคลุมพฤติกรรมของมนุษย์ทั้งหมด คือ พฤติกรรมทางกาย จิตใจ และปัญญา

บทสรุป

สังคมใดก็ตามที่ไร้ซึ่งมนุษย์ที่สมบูรณ์แบบแล้ว สังคมนั้นย่อมหาความสงบ สุข และสันติมิได้ เพราะมนุษย์ที่สมบูรณ์แบบ หมายถึงมนุษย์ที่ถึงพร้อมความดีงามทั้งทางกาย สังคม อารมณ์ จิตใจ สติ และปัญญา สามารถนำตน นำหมู่ชนและสังคมไปสู่ความสงบ สันติและปลอดภัยจากวิกฤตอารยธรรม ระบบการศึกษาตามแนวพุทธศาสนามีเป้าหมายที่ส่งเสริม สนับสนุนพัฒนาให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่ฝึกฝน โดยมีกระบวนการหลักไตรสิกขา 3 คือ ศีล สมาธิ และปัญญา โดยวิธีการหลักที่ใช้ คือ การสร้างความรู้เชิงประจักษ์ให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน จากการมีประสบการณ์ตรงด้วยการทำสมาธิและวิปัสสนาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การเรียนรู้ผ่านการฝึกฝนทางกาย เช่น การเดินจงกรม การเคลื่อนไหวร่างกายแบบต่างๆ อย่างมีสติ การเรียนรู้ผ่านการทำงานศิลปะรูปแบบต่าง ๆ การใคร่ครวญทางความคิดโดยอาศัยประสบการณ์ที่ผ่านมาเป็นบทเรียน ความท้าทายของผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงในการจัดการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ ทั้งในระดับองค์กร และระดับชั้นเรียนหรือรายบุคคล จะต้องตระหนักเสมอว่าการจัดการหรือการพัฒนาการศึกษาในทุกระดับนั้น การศึกษาที่สมบูรณ์จะต้องไม่แยกวิชาออกจากชีวิตและสังคม และการศึกษาที่จะนำมาซึ่งการพัฒนาชีวิตที่สมบูรณ์นั้นจะต้องเป็นการจัดการศึกษาที่เน้นเอาชีวิตและสังคมเป็นตัวตั้ง หรือสรุปได้ว่าจำเป็นต้องพัฒนาองค์ความรู้ควบคู่ไปกับการปลูกฝังคุณธรรมเสมอ ดังพระบรมราโชวาทและพระราชดำรัสของของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ที่ปรากฏในหนังสือคำพ่อสอน ความตอนหนึ่งว่า

“...ความรู้ทางวิชาการและทางปฏิบัติที่สอนในโรงเรียนเป็นทั้งรากฐานและปัจจัยที่สำคัญยิ่งของคนทุกคน เพราะบุคคลได้อาศัยความรู้เป็นกำลัง ที่จะนำพาตัวให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จ ความสุข และความเจริญทั้งปวง และความรู้ ดังกล่าวนี้นี้ไม่ขัดกับศาสนา ไม่ว่าศาสนาใด ตรงข้ามกับสนับสนุนกัน กล่าวคือ ความรู้ช่วยให้เรียนรู้ศาสนาได้กว้างขวาง และศาสนาช่วยให้เรียนความรู้ได้โดยลึกซึ้งและชัดแจ้ง เพราะฉะนั้นทั้งวิชาและศาสนาจึงดำเนินควบคู่กัน เป็นสิ่งสำคัญสำหรับชีวิตด้วยกัน ผู้ใดมีทั้งหลักวิชาทั้งหลักศาสนา ย่อมดำเนินถึงความสำเร็จในชีวิตได้ไม่พลาดพลั้ง...” (ภูมิพลอดุลยเดช, 2549, น.116)

“...ในสมัยปัจจุบัน นอกจากความรู้ในวิชาการซึ่งสอนกันอยู่ยังต้องมีความรู้ในทางธัมมะ คือความเป็นอยู่ในจิตใจของแต่ละคนการที่เป็นคนดี เป็นคนที่มีความรู้ในทางเหตุผลนี้ สามารถที่จะทำให้คนอยู่ด้วยการร่วมกันอย่างดี ไม่ทะเลาะเบาะแว้งกัน ช่วยเหลือสามัคคีกัน นอกจากนี้จะช่วยให้คนสามารถที่จะเรียนวิชาการได้ ผู้ใดที่เรียนวิทยาการแต่ฝ่ายเดียว จะไม่สามารถปฏิบัติตนเป็นมนุษย์ ถ้ามีศีลธรรมอยู่ในจิตใจก็สามารถปฏิบัติตนเป็นมนุษย์ที่ดี เป็นประโยชน์ต่อตนเองและต่อผู้อื่น...” (ภูมิพลอดุลยเดช, 2549, น.117)

เอกสารอ้างอิง

- ชั้นทอง วิชาเดช. (2547). พุทธศาสนากับการพัฒนาค่านิยมทางการศึกษาในสังคมไทย (วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ประเวศ วะสี. (2553). ระบบการศึกษา ที่แก้ความทุกข์ยากของคนทั้งแผ่นดิน. กรุงเทพฯ: ศูนย์จิตปัญญาศึกษา
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พระเทพโสภณ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). (2546). ทิศทางการศึกษาไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราช
วิทยาลัย.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). (2539). สถานการณ์พระพุทธศาสนากระแสสายศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 2).
กรุงเทพฯ: มูลนิธิพุทธธรรม.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). (2539). การศึกษาเพื่ออารยธรรมที่ยั่งยืน. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: มูลนิธิพุทธธรรม.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2541) ธรรมานุญชีวิต พุทธจริยธรรมเพื่อชีวิตที่ดีงาม. สืบค้นจาก
<https://www.watnyanaves.net>.
- พระราชวรมนี (ประยุทธ์ ปยุตฺโต). (2527). ค่านิยมแบบพุทธ. กรุงเทพฯ: เทียนวรรณ.
- _____. (2529). พุทธธรรม. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- _____. (2530). ทางสายกลางของการศึกษาไทย. กรุงเทพฯ: อมรินทร์ พรินติ้ง กรุ๊ป.
- พุทธทาสภิกขุ. (2517). การศึกษา คืออะไร. กรุงเทพฯ: สมชายการพิมพ์.
- ภูมิพลอดุลยเดช, พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหา. (2549). คำพ่อสอน: ประมวลพระบรมราโชวาทและพระ
ราชดำรัสเกี่ยวกับความสุขในการดำเนินชีวิต. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุน
การสร้างเสริมสุขภาพและมูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์.
- องค์การยูเนสโก. (2539). *Learning: The Treasure Within*. 1996



สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

55-56 ม.7 ซ.สามมิตร ถ.สนามแดง-บางพลี

ต.บางพลีใหญ่ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ 10540

โทรศัพท์ 02-3373341-3

www.svit.ac.th