



ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2566

วารสารวิชาการ

สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ
(สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

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



ISSN 2730-2725 (Online)



วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ
(สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology

(Humanities and Social Sciences)

ISSN: 2730-2725 (Online)

ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2566

Vol.9 No.1 January – June 2023

กำหนดออกวารสารทุก 6 เดือน (ปีละ 2 ฉบับ)

ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่ส่งเสริมและสนับสนุนให้คณาจารย์นักวิจัยนักวิชาการและนักศึกษาตลอดจนผู้สนใจทั่วไปได้มีโอกาสนำผลงานวิชาการและงานวิจัยในสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้แก่ ปรัชญาและศาสนารัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ นิติศาสตร์เศรษฐศาสตร์ การจัดการ บริหารธุรกิจ พัฒนาสังคมและการศึกษา

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 ต้นวิบูลย์

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 นิรุตติกุล	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์	มหาวิทยาลัยบูรพา
18. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชานาณินฐ์ 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 โรจนนิรุตติกุล	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.ศศิ จิระโร	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
34. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายสุดา เตียเจริญ	มหาวิทยาลัยศิลปากร
35. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนีย 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.ธัชพรพรณ 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.รชฎ 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.ชัยภูวนุช 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 9 และฉบับนี้เป็นฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – มิถุนายน 2566 บทความในวารสารเล่มนี้เกี่ยวกับการบริหาร การศึกษาการบริหารธุรกิจกฎหมายการท่องเที่ยวและวรรณกรรมด้านภาษารวมทั้งสิ้น 25 บทความ ทุกบทความที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารฉบับนี้ได้ผ่านการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญเฉพาะ สาขาเพื่อให้ได้บทความที่มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานกองบรรณาธิการวารสารวิชาการเทคโนโลยีแห่ง สุวรรณภูมิ (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) หวังเป็นอย่างยิ่งว่าวารสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในมุมมอง ประเด็นต่าง ๆ ทางวิชาการและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของนักวิจัยนักวิชาการและผู้อ่านทุกท่านจึงขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิและทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานวารสารฉบับนี้

ดร.ชาลิณี ปลุกผลงาม
บรรณาธิการ

สารบัญ

บทความวิจัย

- 1 การพัฒนาระบบบัญชีวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์บ้านสระกระเทียม อำเภอเมือง
จังหวัดนครปฐม 1
ชุตาพร สอนภักดี
- 2 กิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียน
ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น 22
ปัทมดา ปิยสกุลเสวี สิทธิศักดิ์ แก้วสอนทะเล ปรดี ประทุมสุวรรณ อัญชลี เศรษฐทรัพย์ทวี
และวาราลักษณ์ สุขอาษา
- 3 ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 38
ณัฏพรารักษ์ สุทธิประภา และนรรณสรพร เล็กคู่
- 4 การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของครูสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 50
รุ่งนภา คำไพ และนิพัทธ์พนธ์ สนิทเหลือ
- 5 ความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารจัดการศึกษาด้านการบริหารงานวิชาการ 65
ของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง
สมบูรณ์ จันทพงษ์ รวีวรรณ กลิ่นหอม และ ธนินาฏ ณ สุนทร
- 6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี 77
ศรายุ แสงสุวรรณ และ คุณปิยะฉัตร จารุธีรคันต์
- 7 พฤติกรรมการใช้ และการรู้เท่าทันสื่อเพชบุ๊ก ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัด
ชัยภูมิ 93
กัณฐกาญจน์ แสงบุญเกิด บุชบา สุธีธร และเสาวณี ชินนาลอง
- 8 อิทธิพลของความรับผิดชอบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลกับผลการดำเนินงาน 109
ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
อุบลวรรณ ขุนทอง, ไสวัตรธนา ธารา และ ชาคริต บุตรบำรุง

สารบัญ (ต่อ)

9	แนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อสังคมผู้สูงอายุ ธรรมมา เจียรธรวานิช พันธศักดิ์ พลสารัมย์ และ สิริฉันท์ สอิธิกุล เดชพาหพงษ์	121
10	ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ของพนักงานบริษัทเอกชนใน สถานการณ์การเกิดการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในเขตพัฒนา พิเศษภาคตะวันออก ประกาย วุฒิพัฒน์พงศ์ คุณฐิติมา สุ่มแสนหาญ และคุณชูศักดิ์ อินทมนต์	138
11	ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของ ลูกค้า ที่ซื้อแกลบ ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ศักดิ์ชาย จันทร์เรือง และ พิมพ์ชนก จินวุฒิ	156
12	การวิเคราะห์ตัวแบบสมการเชิงโครงสร้างปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุค ความปกติ ถัดไปของอุตสาหกรรมค้าปลีกในจังหวัดนครศรีธรรมราช อรพินท์ บุญสิน	170
13	ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ ๒๑ ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ ครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๑ มุกรินทร์ กันเขตวิทย์ และวัฒนา จินดาววัฒน์	186
14	การส่งเสริมอาชีพช่องทางเพิ่มรายได้ในสถานการณ์ระบาดของโควิด 19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ณัฐชยา ไชยมงคลและเอื้อมพร ศิริรัตน์	199
15	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) นนทวัฒน์ สุขผล	208
16	กลยุทธ์การพัฒนางานองค์กรของสถานประกอบการการแพทย์แผนไทย ชนัญญา มาพุทธ ชนิสรา แก้วสวรรค์ และธิตต์ ตรีศิริโชติ	223

สารบัญ (ต่อ)

บทความวิจัย (ภาษาอังกฤษ)

1	AFFECTING FACTORS OF STUDENTS' SATISFACTION ON E-LEARNING AND UNIVERSITY BRAND IMAGE IN YANGON, MYANMAR DURING COVID-19	237
	<i>Marie Myat Noe Thu Witsaroot Pariyaprasert</i>	
2	DETERMINANTS OF STUDENT SATISFACTION AND LOYALTY IN CHENGDU HIGHER EDUCATION	248
	<i>Yang Song Somsit Duangekanong and Rawin Vongurai</i>	
3	PREDICTORS OF STUDENTS' BEHAVIORAL INTENTION OF ONLINE ART APPRECIATION COURSES IN PUBLIC UNIVERSITIES IN CHENGDU, CHINA	258
	<i>Peng Lin and Somsit Duangekanong</i>	
4	RESEARCH ON TALENTS' BEHAVIORAL INTENTIONS TO PARTICIPATE COLLABORATIVE TALENT CULTIVATION IN CHENGDU-CHONGQING ECONOMIC CIRCLE	273
	<i>Zijun Yi</i>	
5	FACTORS INFLUENCING NON-RESIDENT GEN X CHINESE ON THEIR PURCHASE INTENTION OF REAL ESTATE IN PANZHUIHUA, CHINA	286
	<i>Jian Fu and Soonthorn Pibulcharoensit</i>	

บทความวิชาการ

1	การประยุกต์ใช้ระบบธุรกิจอัจฉริยะ: เครื่องมือเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร	302
	<i>สันติ เต็มผล และกฤษดา เขียววัฒนสุข</i>	
2	ความเสี่ยงของการบริหารทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัล	316
	<i>ณ.ชนม์ ประยูรวงศ์ และกฤษดา เขียววัฒนสุข</i>	
3	ผู้สูงอายุกับเทคโนโลยี	328
	<i>วิชนี คุปตะวาทีน</i>	
4	รากที่สอง ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนและการวินิจฉัย	335
	<i>พีระฉัตร คชลี สุดใจ เขียนภักดี นิพัทธ์พนธ์ สนิทเหลือ สุมิตรา ยาประดิษฐ์ และ วรรณภา รัตนมณี</i>	

การพัฒนาระบบบัญชีวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์บ้านสระกระเทียม

อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

ชูดพร สอนภักดี

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาการบัญชี), คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

THE DEVELOPMENT OF ACCOUNTING SYSTEM FOR BAN SA KATHIAM COMMUNITY ENTERPRISE OF ORGANIC PRODUCTS, MUAENG DISTRICT, NAKHON PATHOM PROVINCE

Chudapon Sonpukdee

Lecturer Bachelor of Business Administration (Accounting)

Faculty of Liberal Arts and Sciences, Kasetsart University

E-mail: chudapon220331@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 1 มิถุนายน 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 26 มิถุนายน 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 11 สิงหาคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบริบทและสภาพปัญหาเกี่ยวกับระบบบัญชีของวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์บ้านสระกระเทียม 2) ออกแบบและพัฒนาระบบบัญชีของวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์บ้านสระกระเทียม 3) ถ่ายทอดองค์ความรู้ระบบบัญชีให้กับวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์บ้านสระกระเทียม งานวิจัยนี้เป็นรูปแบบการวิจัยและพัฒนา แบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เวทีการประชุมแบบมีส่วนร่วม แบบประเมินระบบบัญชี เวทีถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และแบบประเมินผลการยอมรับระบบบัญชีที่ได้รับการพัฒนา

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มวิสาหกิจชุมชนได้ดำเนินงานเกี่ยวกับการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์ ในอดีตที่ผ่านมาได้บันทึกบัญชีตามความเข้าใจของสมาชิก ขาดการจัดเก็บเอกสาร ระบบบัญชีขาดความสมบูรณ์ เนื่องจากบันทึกบัญชีเงินสดรับ-จ่าย เท่านั้น และบันทึกบัญชีแบบรวมโดยไม่ได้แยกรายละเอียดของรายการค้าอย่างชัดเจน ส่งผลให้ไม่สามารถสรุปผลการดำเนินงานที่แท้จริงในรูปของกำไรขาดทุน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้พัฒนาระบบบัญชี ประกอบด้วยสมุดบัญชี 8 เล่ม ทะเบียนคุม 4 เล่ม รายงาน 5 เล่ม และงบการเงิน 1 งบ ถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่สมาชิก ผลประเมินการยอมรับด้านประสิทธิภาพและประโยชน์การใช้งานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 อยู่ในระดับมากที่สุด กลุ่มวิสาหกิจชุมชนได้รูปแบบระบบบัญชีพร้อมคู่มือการใช้งานที่ผ่านผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง เป็นต้นแบบให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนอื่นๆ นำไปปรับใช้/พัฒนาต่อยอดการจัดทำบัญชีของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนได้

คำสำคัญ: การพัฒนา ระบบบัญชี วิสาหกิจชุมชน

Abstract

This research aims 1) to study the context and problematic conditions of the accounting system of Ban Sa Kathiam community enterprise of organic products, 2) to design and develop the accounting system of Ban Sa Kathiam community enterprise of organic products, 3) to transfer knowledge of the accounting system to Ban Sa Kathiam community enterprise of organic products. This research and development was performed by mixed quantitative and qualitative approaches by various means of the in-depth interview, the participatory public forum, the accounting system assessment, the knowledge sharing forum, as well as the evaluation form of the approval of the formulated accounting system.

Results showed the community enterprise had in the past carried out the production and merchandising of organic products by means of keeping accounts heedlessly, or even haphazardly, according to sole understanding of each member in the community enterprise. According to these, it inevitably leads to lack of orderly documenting system and incomplete accounting system due to only keeping receipts accounts and keeping all types of accounts intermingled, not to classify any details of items categorically, resulting eventually in no conclusion of the profit and loss operation. Because of these, the accounting system, comprised of 8 book accounts, 4 property control registrations, 5 reports, and one financial statement, has therefore been formulated. Then transferring knowledge of how to run the accounting system and keep other accounts regularly has been proceeded subsequently. The result of evaluation of approval of collective use and efficiency is in the highest level (4.83). The community enterprise has received the accounting system, together with a user manual approved by experts, in order to be able to implement pragmatically, setting a good example for other community enterprises to emulate in terms of adaptation and further development of how to keep accounts appropriately for the community enterprise.

Keyword: Development, Accounting system, Community Enterprise.

ความสำคัญและที่มาของการวิจัย

องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ ผู้บริหารจะต้องมีความใส่ใจดูแลสถานะและความเข้มแข็งของธุรกิจ ระบบบัญชีที่ดีจะช่วยให้กิจการมีข้อมูลทางบัญชีที่จะช่วยสะท้อนภาพของธุรกิจซึ่งเป็นประโยชน์ในการวางแผน การควบคุม การจัดสรรทรัพยากร และการตัดสินใจดำเนินงานธุรกิจ การจัดทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารจัดการองค์กรในทุกๆระดับ เนื่องจากการบัญชีเป็นกระบวนการบันทึกข้อมูลตัวเลขของแต่ละกิจกรรมที่ดำเนินภายใต้องค์กร (ดวงเดือน เกตุรา, 2562) การบัญชีจัดทำขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อ

รายงานให้ทราบถึงฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของธุรกิจ ระบบบัญชีที่ดีจะเป็นเครื่องมือของฝ่ายบริหารในการดำเนินการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ เพื่อให้มีการดำเนินกิจกรรมที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ (พวงทอง วังราชภูร์ และ ญัฐยา สักเส็ด, 2558) ด้านการลดความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจช่วยควบคุมการดำเนินงานและเป็นเครื่องมือในการสร้างความเชื่อมั่นและความเชื่อถือ ทำให้แต่ละกิจกรรมทางธุรกิจที่ดำเนินงานมีข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนเชื่อถือได้ และก่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร

วิสาหกิจชุมชนเป็นกิจการของชุมชนเกี่ยวกับการผลิตสินค้า การให้บริการ หรือการอื่น ๆ ที่ดำเนินการโดยคณะบุคคลที่มีความผูกพัน มีวิถีชีวิตร่วมกันและรวมตัวกันประกอบกิจการดังกล่าว เพื่อสร้างรายได้และเพื่อการพึ่งพาตนเองของครอบครัว ชุมชนและระหว่างชุมชน (กรมส่งเสริมการเกษตร พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน, 2562) โดยส่วนใหญ่วิสาหกิจชุมชนจะเป็นผู้ประกอบการรายย่อยที่มีภูมิปัญญาท้องถิ่น ความถนัดของคนในชุมชน ความเชี่ยวชาญด้านการนำทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่มีความโดดเด่น เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของแต่ละวิสาหกิจ แต่วิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่จะพบปัญหาด้านการบริหารจัดการ ซึ่งหากเจาะลึกลงไปในระบบการบริหารจัดการจะพบว่ามีปัญหาในมิติด้านการบัญชี ซึ่งหากวิสาหกิจชุมชนใดมีระบบบัญชีที่ดีจะมีความได้เปรียบทางการแข่งขันและเป็นแนวทางเสริมจุดแข็งให้กับวิสาหกิจชุมชน

การมีระบบบัญชีที่ดีทำให้กลุ่มวิสาหกิจฯ ได้รับข้อมูลจากการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นรายรับ รายจ่าย ลูกหนี้การค้า เจ้าหนี้การค้า และรับรู้รายการจากการดำเนินงานที่ครบถ้วนถูกต้อง ง่ายต่อการจดบันทึกและค้นหาข้อมูลในภายหลัง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและบริหารของวิสาหกิจฯ ได้ดี ซึ่งส่งผลต่อวิสาหกิจฯ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ทำให้วิสาหกิจฯ มีความเป็นระบบระเบียบ มีความเป็นมาตรฐานสากลมากขึ้น แสดงข้อมูลที่แท้จริงที่ได้มาจากการดำเนินงานจริง ๆ มีหลักฐานการบันทึกที่น่าเชื่อถือ และสามารถใช้อ้างอิงในการเปรียบเทียบระหว่างปีได้ นอกจากนี้ข้อมูลนี้ยังสามารถใช้ในการยื่นต่อหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องตามกฎหมายและสามารถป้องกัน การสูญหาย รวมถึงการจำกัดการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลภายนอกหรือบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องได้

ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการบัญชีวิสาหกิจชุมชน โดยนำกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์บ้านสระกระเทียม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เป็นต้นแบบในการศึกษาวิจัย โดยการวิจัยฉบับนี้เป็นรูปแบบการวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R&D) แบบผสมผสาน (Mixed Method) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบบัญชีให้สามารถให้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ โปร่งใส และตรวจสอบได้ เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ ตรวจสอบรายการทางการเงิน ภาษี นำไปสู่การตัดสินใจ การวางแผน การควบคุม การจัดสรรกำไร ระดมทุน กู้ยืมเงินจากสถาบันการเงิน สนับสนุนเงินทุนงบประมาณจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง และการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์บ้านสระกระเทียม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เกิดความเข้มแข็งและยั่งยืน ตลอดจนนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้และเป็นต้นแบบให้กับกลุ่มวิสาหกิจอื่น ๆ ที่มีรูปแบบเดียวกันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบริบทและสภาพปัญหาเกี่ยวกับระบบบัญชีกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์บ้านสระกระเทียม

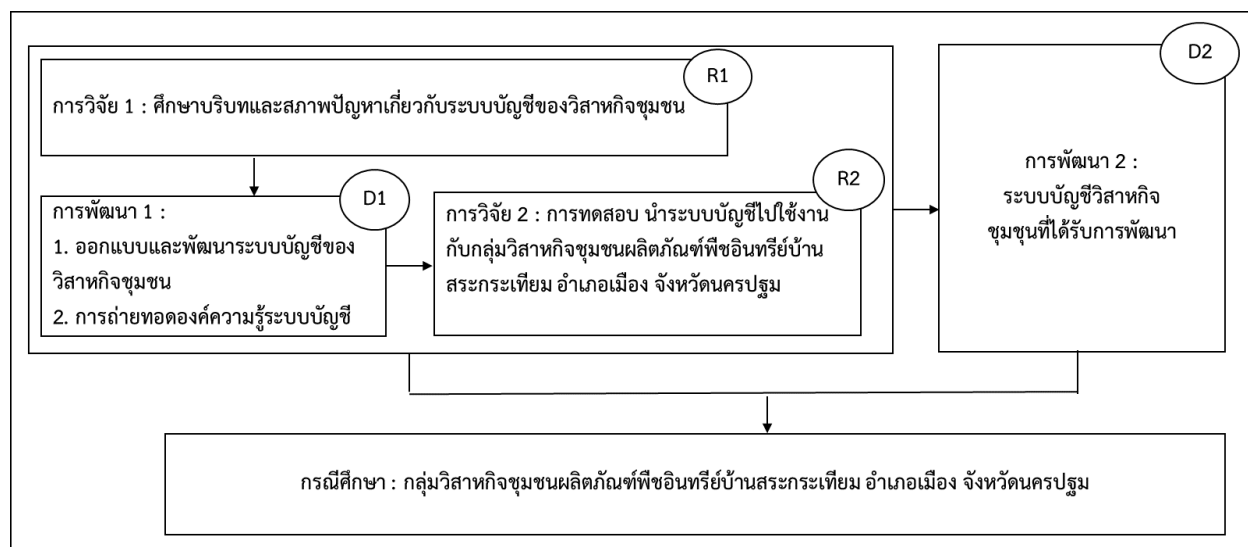
2. เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบบัญชีกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์บ้านสระกระเทียม
3. เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ระบบบัญชีให้กับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์บ้านสระ

กระเทียม

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ระบบบัญชีที่ช่วยในการจัดทำบัญชีของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ โปร่งใส และตรวจสอบได้ เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ ตรวจสอบรายการทางการเงิน ภาษี นำไปสู่การตัดสินใจ การวางแผน การควบคุม การจัดสรรกำไร การระดมทุน การกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงิน การขอรับสนับสนุนเงินทุนงบประมาณจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง และการดำเนินธุรกิจของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์บ้านสระกระเทียม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เกิดความเข้มแข็งและยั่งยืน
2. ระบบบัญชีที่เป็นต้นแบบให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนอื่น ๆ ที่มีลักษณะการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกันสามารถนำไปปรับใช้/ พัฒนาต่อยอดในการจัดทำบัญชีของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนได้

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R&D)

1. ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้ประชากร ประกอบด้วย

- 1.1 ประธานกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์บ้านสระกระเทียม จำนวน 1 คน
 - 1.2 คณะกรรมการกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์บ้านสระกระเทียม จำนวน 11 คน
 - 1.3 สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์บ้านสระกระเทียม จำนวน 18 คน
- รวมจำนวนประชากร 30 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ระบบบัญชี การบันทึกรายการทางบัญชี การจัดทำงบทดลอง การจัดทำงบการเงิน และการภาษี

อากรวิสาหกิจชุมชน

3. ขอบเขตการศึกษา

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R&D) ตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาบริบท

1.1 ลักษณะของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ได้แก่ ประชากร ขนาด ประเภท และที่ตั้ง

1.2 กระบวนการทำงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ได้แก่ การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ

กระบวนการผลิตและขายสินค้า การรับรู้รายได้ และการจัดสรรกำไร

1.3 การจัดทำบัญชีและปัญหาที่พบของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับ

จากการบันทึกบัญชีในอดีตของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน รวมถึงปัญหาและอุปสรรค

1.4 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและ

ใช้คำถามปลายเปิด

2. หาแนวทางการจัดทำบัญชีร่วมกันระหว่างผู้วิจัยและกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

2.1 เวทีการประชุมแบบมีส่วนร่วม

2.2 ออกแบบและพัฒนาระบบบัญชีกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

2.3 นำระบบบัญชีเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ

2.4 จัดอบรมเชิงปฏิบัติการถ่ายทอดองค์ความรู้ระบบบัญชีให้กับกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

3. การทดสอบ โดยนำระบบบัญชีไปใช้งานกับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์พืชมินิบ้านสระ

กระเทียม

3.1 ความเหมาะสม หมายถึง ระบบบัญชีที่พัฒนามีความเหมาะสมกับกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

3.2 ความทันเวลา หมายถึง ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันทันสมัย

3.3 ความน่าเชื่อถือ หมายถึง สมาชิกยอมรับและเชื่อมั่นระบบบัญชีที่ออกแบบและพัฒนาขึ้น

3.4 ความสะดวก หมายถึง สมาชิกสามารถจัดทำบัญชีได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว

3.5 ความเข้าใจ หมายถึง ผู้ที่จัดทำบัญชีและสมาชิกในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีความเข้าใจในระบบ

บัญชี

3.6 ความตรงเวลา หมายถึง กลุ่มวิสาหกิจชุมชนสามารถยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีได้

ทันเวลาตามกฎหมายกำหนดในกรณีที่มีหน้าที่ต้องเสียภาษี

3.7 ความพึงพอใจ หมายถึง สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนพึงพอใจต่อระบบบัญชีที่ออกแบบและ

พัฒนาขึ้น

4. ระบบบัญชีวิสาหกิจชุมชนที่ได้รับการพัฒนา

4.1 ระบบบัญชี

4.2 คู่มือการใช้งานระบบบัญชี

โดยงานวิจัยนี้ได้รับการรับรองการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยสำหรับโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

จากสถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมก. เลขที่ No. COA65/029

การดำเนินงาน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นรูปแบบการวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R&D) ในลักษณะของวิธีการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) ระหว่างวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบบัญชีของวิสาหกิจชุมชน โดยมีวิธีการดำเนินงานดังรายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงการดำเนินการวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R&D)

R&D	Research1: R1	Development1: D1	Research2: R2	Development2: D2
ขอบเขตการดำเนินงาน	ศึกษาบริบทและสภาพปัญหาเกี่ยวกับระบบบัญชีของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน - ลักษณะบริบทกลุ่มวิสาหกิจชุมชน - กระบวนการทำงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน - การจัดทำบัญชีกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ปัญหาและอุปสรรค	1) แนวทางการจัดทำบัญชีร่วมกันระหว่างผู้วิจัยและกลุ่มวิสาหกิจชุมชน 2) ออกแบบและพัฒนาระบบบัญชีกลุ่มวิสาหกิจชุมชน 3) ถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรียนรู้/จัดอบรมเชิงปฏิบัติการถ่ายทอดองค์ความรู้ระบบบัญชีให้กับกลุ่มวิสาหกิจชุมชน	การทดสอบ นำระบบบัญชีไปใช้งานกับกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์บ้านสระกระเทียมอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม	ระบบบัญชีวิสาหกิจชุมชนที่ได้รับการพัฒนา
เครื่องมือ Research and Development : R&D	1) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) 2) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้คำถามปลายเปิด	1) เวทีการประชุมแบบมีส่วนร่วม 2) แบบประเมินรูปแบบระบบบัญชี 3) เวทีถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 4) แบบทดสอบก่อน - หลังอบรม (Pre - Post test)	1) แบบรายงานผลการทดสอบระบบบัญชี 2) แบบประเมินผลการยอมรับด้านประสิทธิภาพและประโยชน์การใช้งานระบบบัญชีที่ได้รับการพัฒนา	1) คู่มือการใช้งานระบบบัญชี

R&D	Research1: R1	Development1: D1	Research2: R2	Development2: D2
กลุ่มเป้าหมาย	1) ประธานกลุ่ม วิสาหกิจชุมชน จำนวน 1 คน 2) คณะกรรมการกลุ่ม วิสาหกิจชุมชน จำนวน 5 คน 3) สมาชิกกลุ่ม วิสาหกิจชุมชน จำนวน 5 คน	1) ประธานกลุ่ม วิสาหกิจชุมชน จำนวน 1 คน 2) คณะกรรมการกลุ่ม วิสาหกิจชุมชน จำนวน 11 คน 3) สมาชิกกลุ่ม วิสาหกิจชุมชน จำนวน 18 คน 4) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 5 คน	1) ประธานกลุ่ม วิสาหกิจชุมชน จำนวน 1 คน 2) คณะกรรมการกลุ่ม วิสาหกิจชุมชน จำนวน 11 คน 3) สมาชิกกลุ่ม วิสาหกิจชุมชน จำนวน 18 คน 4) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 5 คน	1) ผู้เชี่ยวชาญด้าน บัญชี จำนวน 3 คน 2) หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง/กลุ่ม วิสาหกิจชุมชนอื่น ๆ

การวิจัย 1 (Research 1 : R1)

- ศึกษาบริบทและสภาพปัญหาเกี่ยวกับระบบบัญชีของวิสาหกิจชุมชน
 - ลักษณะของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ได้แก่ ประชากร ขนาด ประเภท และที่ตั้ง
 - กระบวนการทำงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ได้แก่ การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ กระบวนการผลิตและขายสินค้า การรับรู้รายได้ และการจัดสรรกำไร
 - การจัดทำบัญชีและปัญหาที่พบของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการบันทึกบัญชีในอดีตของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน รวมถึงปัญหาและอุปสรรค
- ศึกษาเอกสารและการสังเคราะห์งานวิจัย (Document analysis and synthesis study) เพื่อให้ได้ระบบบัญชี วิธีการบันทึกบัญชี การจัดทำบัญชี และระบบภาษีอากรของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน
- การศึกษาเชิงสำรวจ (Survey study) ใช้วิธีการสังเกตรูปแบบเอกสารในการจัดทำบัญชีและวิธีการบันทึกบัญชีของผู้มีหน้าที่ในการทำบัญชีของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน นำมาตั้งคำถามที่ใช้สัมภาษณ์เป็นลักษณะของคำถามปลายเปิด
- จัดทำแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ประกอบด้วย ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน เอกสารทางการบัญชี วิธีการบันทึกบัญชี เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการบันทึกบัญชี ผู้มีหน้าที่บันทึกบัญชี วิธีการดำเนินงาน และระบบบัญชีเดิมที่ใช้ในกลุ่มวิสาหกิจชุมชน
- นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ
- ผู้วิจัยทำการแก้ไขข้อมูลในแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
- ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ประธาน คณะกรรมการ และสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

การพัฒนา 1 (Development 1: D1)

1. การประชุมเชิงปฏิบัติการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมเพื่อหาแนวทางการจัดทำบัญชีร่วมกันระหว่างผู้วิจัยและกลุ่มวิสาหกิจชุมชน
2. ผู้วิจัยและกลุ่มวิสาหกิจชุมชนร่วมกันออกแบบและพัฒนาระบบบัญชีของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน
3. ผู้วิจัยนำร่างระบบบัญชีกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ
4. ผู้วิจัยทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและทำการ (ร่าง) ระบบบัญชีของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนโดยสมบูรณ์
5. นำเสนอระบบบัญชีกลุ่มวิสาหกิจชุมชนต่อประธาน คณะกรรมการ และสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์บ้านสระกระเทียม และดำเนินการเก็บข้อมูลจากแบบประเมินระบบบัญชีกลุ่มวิสาหกิจชุมชนก่อนและหลังได้รับการพัฒนาระบบบัญชี
6. ผู้วิจัยจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ระบบบัญชีให้กับกลุ่มวิสาหกิจชุมชน และดำเนินการเก็บข้อมูลจากแบบทดสอบก่อนอบรม (Pre-test) และแบบทดสอบหลังอบรม (Post-test) เพื่อประเมินผลความรู้ที่ได้จากการอบรม

การวิจัย 2 (Research 2 : R2)

1. ผู้วิจัยนำระบบบัญชีที่ร่วมกันออกแบบและพัฒนาขึ้นไปทดสอบ โดยมีการฝึกปฏิบัติงานจริงและทดลองใช้งานจริงในการจัดบันทึกบัญชีและจัดทำรายงานทางการเงิน ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากแบบรายงานผลการทดสอบระบบบัญชีวิสาหกิจชุมชน เพื่อประเมินผลและนำข้อมูลป้อนกลับมาปรับปรุงระบบ
2. ผู้วิจัยทำการปรับปรุงแก้ไขระบบบัญชีให้มีความพร้อมและสอดคล้องกับการดำเนินงานในกลุ่มวิสาหกิจชุมชน
3. ผู้วิจัยนำระบบบัญชีที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อประธาน คณะกรรมการ และสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนอีกครั้ง และดำเนินการเก็บข้อมูลจากแบบประเมินผลการยอมรับด้านประสิทธิภาพและประโยชน์การใช้งานระบบบัญชีที่ได้รับการพัฒนาด้านการใช้งานที่เหมาะสมและสามารถเข้าใจได้ มีประสิทธิภาพครอบคลุมการดำเนินงานทั้งหมดในกลุ่มวิสาหกิจชุมชน และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การพัฒนา 2 (Development 2: D2)

1. ผู้วิจัยนำผลการศึกษาวิเคราะห์มาปรับปรุงระบบบัญชีที่ได้รับการพัฒนาให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนอื่น ๆ ที่มีลักษณะเดียวกันสามารถนำไปปรับใช้/ พัฒนาต่อยอดในการจัดทำบัญชีของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนได้
2. ผู้วิจัยนำระบบบัญชีกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่ได้รับการพัฒนาไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ
3. ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบบัญชีกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

ผลการวิจัย

การวิจัย 1 (Research 1 : R1)

การศึกษาลักษณะบริบทของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน พบว่า มีการจดทะเบียนเป็นวิสาหกิจชุมชนตั้งแต่วันที่ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 โดยใช้ชื่อว่าวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์บ้านสระกระเทียม มีจำนวนสมาชิกรวมประมาณกลุ่มวิสาหกิจชุมชนทั้งหมดจำนวน 30 คน กระบวนการทำงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ดำเนินงานเกี่ยวกับการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์ ได้แก่ ต้นกล้าโกโก้ ผลิตภัณฑ์แปรรูปจากโกโก้ จำหน่ายปุ๋ยอินทรีย์ สารจุลินทรีย์ น้ำมันสารสกัดเย็นตีปัส น้ำมันสารสกัดจากเมล็ดลำไย ฟ้าทลายโจรชนิดแคปซูล กระชายขาวชนิดแคปซูล เครื่องดื่มชาสมุนไพรผงบดกล้วยน้ำว้า กระชายขาวบดผง ชาโกโก้ ชาดอกอัญชัน เป็นต้น โดยเป้าหมายหลักของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน คือ การเพิ่มจำนวนสมาชิกเพื่อขยายพื้นที่การปลูกต้นโกโก้ให้ได้ 15,000 ไร่ และทำสัญญาซื้อขายส่งออกผลิตภัณฑ์โกโก้ไปยังต่างประเทศ โดยต้นโกโก้จะต้องใช้ระยะเวลาในการปลูก 4-5 ปี จึงจะออกผลผลิต ในระหว่างที่รอผลผลิตโกโก้จากสมาชิกนั้น ทางกลุ่มวิสาหกิจชุมชนได้ดำเนินการแปรรูปผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์อย่างอื่นควบคู่ไปด้วย รายได้หลักมาจากการจำหน่ายต้นกล้าโกโก้ ผลิตภัณฑ์แปรรูปจากโกโก้ จำหน่ายปุ๋ยอินทรีย์ สารจุลินทรีย์ น้ำมันสารสกัดเย็นตีปัส น้ำมันสารสกัดจากเมล็ดลำไย ฟ้าทลายโจรชนิดแคปซูล กระชายขาวชนิดแคปซูล เครื่องดื่มชาสมุนไพรผงบดกล้วยน้ำว้า กระชายขาวบดผง ชาโกโก้ และชาดอกอัญชัน โดยการจำหน่ายสินค้าของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน จะจำหน่ายเป็นเงินสด สินทรัพย์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในปัจจุบันประกอบด้วย เครื่องอบความร้อน เครื่องบด และโรงอบแห้งพลังงานแสงอาทิตย์ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากประธาน คณะกรรมการ และสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน พบปัญหาเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน กล่าวคือ การทำบัญชีในรูปแบบเดิมของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ยังขาดระบบการจัดทำบัญชี ระบบการจัดเก็บเอกสาร และการบันทึกบัญชีที่ขาดความสมบูรณ์ เนื่องจากทำบัญชีเงินสดรับ-จ่าย เท่านั้น และบันทึกบัญชีแบบรวม โดยไม่ได้แยกรายละเอียดของรายการค้าอย่างชัดเจน จึงส่งผลให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนไม่สามารถสรุปผลการดำเนินงานที่แท้จริงในรูปของกำไรขาดทุน และส่งผลให้ไม่สามารถจัดสรรผลประโยชน์ให้กับสมาชิกได้ เนื่องจากยังไม่ทราบแน่ชัดว่าผลการดำเนินงานมีกำไรหรือขาดทุนและยังไม่ทราบฐานะการเงินที่แท้จริง อีกทั้งการควบคุมวัตถุดิบและสินค้า ยังไม่มีระบบที่เหมาะสม เกิดความยุ่งยากในการจัดทำบัญชี และผู้รับผิดชอบจัดทำบัญชีตามความเข้าใจของผู้จัดทำบัญชีเองไม่สามารถอธิบายให้สมาชิกในกลุ่มเข้าใจได้ อีกทั้งยังขาดความรู้ความสามารถเกี่ยวกับพื้นฐานการบัญชี ทำให้มีการจดบันทึกบัญชีที่ไม่ถูกต้องทั้งในด้านการรับรู้ต้นทุน ค่าใช้จ่าย และรายได้ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ส่งผลให้ขาดความน่าเชื่อถือและการดำเนินงานที่ผิดพลาด ทำให้ไม่สามารถรับรู้ผลการดำเนินงานในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนได้อย่างแท้จริง

การพัฒนา 1 (Development 1: D1)

การประชุมเชิงปฏิบัติการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อหาแนวทางการจัดทำบัญชีร่วมกันระหว่างผู้วิจัยและกลุ่มวิสาหกิจชุมชน พบว่า กลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีความต้องการระบบบัญชีที่เข้าใจง่าย ปฏิบัติงานได้ง่าย ทางผู้วิจัยและกลุ่มวิสาหกิจชุมชนจึงร่วมกันพัฒนาระบบบัญชีโดยใช้เกณฑ์เงินสดในการจัดทำบัญชี ซึ่งจะบันทึกบัญชีเมื่อมีการรับเงินหรือจ่ายเงิน ระบบบัญชีที่ผู้วิจัยได้ออกแบบนั้นสามารถนำไปใช้ได้ทั้ง 2 ลักษณะคือ การบันทึกบัญชีด้วยมือ

และการบันทึกบัญชีโดยโปรแกรม Excel จากการประชุมเชิงปฏิบัติการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมในการออกแบบและพัฒนาระบบบัญชี ประกอบด้วย สมุดบัญชี 8 เล่ม ทะเบียนคุม 4 เล่ม รายงาน 5 เล่ม และงบการเงิน 1 งบ ดังนี้

สมุดบัญชี

1. สมุดบัญชีชื่อ						เลขที่เอกสาร		
ว.ล.ป.	ชื่อ	รายการ	จำนวน	ต้นทุนต่อหน่วย	ต้นทุนรวม	เงินสด	ค้างชำระ	หมายเหตุ
					-		-	
					-		-	
					-		-	
					-		-	
					-		-	
					-		-	
รวม					-	-	-	

ภาพที่ 2 แสดงสมุดบัญชีชื่อ

[illegible]

ภาพที่ 4 แสดงสมุดบัญชีคุมวัตถุ

5. สมุดบัญชีคุมเจ้าหน้าที่					เลขที่เอกสาร	
ว.ด.ป.	ชื่อ	รายการ	ค้างชำระ	จ่ายแล้ว	ยอดคงเหลือ	หมายเหตุ
รวม						

ภาพที่ 6 แสดงสมุดบัญชีคุมเจ้าหน้าที่

7. สมุดบัญชีคุมลูกหนี้					เลขที่เอกสาร	
ว.ด.ป.	ชื่อ	รายการ	ค้างรับ	รับชำระ	คงเหลือ	หมายเหตุ
รวม						

ภาพที่ 8 แสดงสมุดบัญชีลูกค้า

[illegible]

ภาพที่ 3 แสดงสมุดบัญชีคุมสินค้า

4. สมุดบัญชีค่าใช้จ่าย					เลขที่เอกสาร	
ว.ด.ป.	รายการ	จ่ายเงินสด	ค้างชำระ	รวม	หมายเหตุ	
รวม						

ภาพที่ 5 แสดงสมุดบัญชีค่าใช้จ่าย

6. สมุดบัญชีรายได้						เลขที่เอกสาร	
ว.ด.ป.	ชื่อ	รายการ	จำนวน	รับเงินสด	ค้างรับ	รวม	หมายเหตุ
รวม							

ภาพที่ 7 แสดงสมุดบัญชีรายได้

8. สมุดบัญชีเงินสดรับจ่าย				เลขที่เอกสาร	
ว.ด.ป.	รายการ	เงินสดรับ	เงินสดจ่าย	เงินสดคงเหลือ	หมายเหตุ
รวม					

ภาพที่ 9 แสดงสมุดบัญชีเงินสดรับจ่าย

1. ทะเบียนคุมบัญชีเจ้าหนี้		
ชื่อ-นามสกุล	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่

ภาพที่ 10 แสดงทะเบียนคุมบัญชีเจ้าหนี้

2. ทะเบียนคุมบัญชีลูกหนี้		
ชื่อ-นามสกุล	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่

ภาพที่ 11 แสดงทะเบียนคุมบัญชีลูกหนี้

3. ทะเบียนคุมบัญชีสินทรัพย์				
ชื่อสินทรัพย์ _____ รหัส _____ ราคา _____ วันที่ _____				
ว.ค.ป.	สถานะการใช้งาน		ชื่อผู้ตรวจ	หมายเหตุ
	ใช้งานได้	ใช้งานไม่ได้		

ภาพที่ 12 แสดงทะเบียนคุมบัญชีสินทรัพย์

4. ทะเบียนคุมผู้ถือหุ้นวงลงทุน							
รายการ			จำนวนหุ้นที่		รหัส _____		
			ออกจำหน่ายทั้งหมด	ว.ค.ป.ที่ซื้อ.....	ว.ค.ป.ที่ซื้อ.....	รวมมูลค่า	
ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	รหัสสมาชิก	จำนวนหุ้น	มูลค่าหุ้น	จำนวนหุ้น	มูลค่าหุ้น	หน่วยลงทุน
รวมมูลค่า							

ภาพที่ 13 แสดงทะเบียนคุมผู้ถือหุ้นวงลงทุน

1. รายงานสรุปลงทุนรับ-จ่าย	
ประจำเดือน _____ พ.ศ. _____	
ยอดรวมเงินสดรับ	บาท
ยอดรวมเงินสดจ่าย	บาท
ยอดเงินสดคงเหลือ	บาท
ผู้จัดทำ	_____
วันที่จัดทำ	_____

ภาพที่ 14 แสดงรายงานสรุปลงทุนรับ-จ่าย

2. รายงานสรุปลงทุนเจ้าหนี้ประจำปี			
เดือน	เจ้าหนี้คนที่1	เจ้าหนี้คนที่2	รวม
มกราคม			
กุมภาพันธ์			
มีนาคม			
เมษายน			
พฤษภาคม			
มิถุนายน			
กรกฎาคม			
สิงหาคม			
กันยายน			
ตุลาคม			
พฤศจิกายน			
ธันวาคม			
รวม			

ภาพที่ 15 แสดงรายงานสรุปลงทุนเจ้าหนี้ประจำปี

3. รายงานสรุปลงทุนลูกหนี้ประจำปี			
เดือน	ลูกหนี้คนที่1	ลูกหนี้คนที่2	รวม
มกราคม			
กุมภาพันธ์			
มีนาคม			
เมษายน			
พฤษภาคม			
มิถุนายน			
กรกฎาคม			
สิงหาคม			
กันยายน			
ตุลาคม			
พฤศจิกายน			
ธันวาคม			
รวม			

ภาพที่ 16 แสดงรายงานสรุปลงทุนลูกหนี้ประจำปี

4.รายงานสรุปรายชื่อสมาชิกส่งสินค้าประจำปี			
เดือน	รายชื่อบริษัท	รายชื่อบริษัท	รวม
มกราคม			
กุมภาพันธ์			
มีนาคม			
เมษายน			
พฤษภาคม			
มิถุนายน			
กรกฎาคม			
สิงหาคม			
กันยายน			
ตุลาคม			
พฤศจิกายน			
ธันวาคม			
รวม			

ภาพที่ 17 แสดงรายงานสรุปรายชื่อสมาชิกส่งสินค้าประจำปี

5.รายงานสรุปรายชื่อซื้อ และค่าใช้จ่ายประจำปี				
เดือน	รายได้จากการขาย	รายได้อื่น	ซื้อ	ค่าใช้จ่าย
มกราคม				
กุมภาพันธ์				
มีนาคม				
เมษายน				
พฤษภาคม				
มิถุนายน				
กรกฎาคม				
สิงหาคม				
กันยายน				
ตุลาคม				
พฤศจิกายน				
ธันวาคม				
รวม				

ภาพที่ 18 แสดงรายงานสรุปรายชื่อซื้อ และค่าใช้จ่ายประจำปี

งบการเงิน

วิสาหกิจชุมชนชมรมผลิตภัณฑพืชอินทรีย์บ้านสระกระเทียม งบกำไรขาดทุน สำหรับปีสิ้นสุด ณ วันที่ _____ เดือน _____ พ.ศ. _____	
รายได้จากการขาย	-
<u>หัก</u> ต้นทุนขาย	-
กำไรขั้นต้น	-
<u>บวก</u> รายได้อื่น	-
กำไรก่อนหักค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	-
<u>หัก</u> ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	-
กำไรก่อนหักภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	-
<u>หัก</u> ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	-
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	-

ภาพที่ 19 แสดงงบกำไรขาดทุน

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากแบบประเมินระบบบัญชีกลุ่มวิสาหกิจชุมชนก่อนและหลังได้รับการพัฒนาระบบบัญชี พบว่า ระบบบัญชีก่อนได้รับการพัฒนา คะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ 1.84 อยู่ในระดับน้อย และคะแนนเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ด้านสมาชิกของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการจัดทำบัญชี คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 อยู่ในระดับน้อย 2) ด้านความเหมาะสมของขั้นตอนการบันทึกบัญชี คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.80 อยู่ในระดับน้อยที่สุด และ 3) ด้านความถูกต้องของรายงานต่าง ๆ ด้านความเชื่อมโยงข้อมูลทางบัญชีและภาษี และด้านความรู้ความเข้าใจในการจัดทำบัญชีให้สอดคล้องตามหลักการบัญชี คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.70 อยู่ในระดับน้อยที่สุด และระบบบัญชีหลังได้รับการพัฒนา คะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 อยู่ในระดับมาก และคะแนนเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ได้แก่

1. ด้านสมาชิกของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการจัดทำบัญชี คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 อยู่ในระดับมาก

2. ด้านความเหมาะสมของขั้นตอนการบันทึกบัญชี และด้านความเชื่อมโยงข้อมูลทางบัญชีและภาษี คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 อยู่ในระดับมาก และ 3) ด้านความรู้ความเข้าใจในการจัดทำบัญชีให้สอดคล้องตามหลักการบัญชี คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับมาก โดยใช้เกณฑ์การแปลผลคะแนนของ Likert (1961) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ไว้ที่ 4 คะแนน ดังรายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบแบบประเมินระบบบัญชีกลุ่มวิสาหกิจชุมชนก่อนและหลังได้รับการพัฒนาระบบบัญชี

ลำดับ	ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจการพัฒนาระบบบัญชี			
		ก่อนได้รับการพัฒนา		หลังได้รับการพัฒนา	
		คะแนน	ระดับ	คะแนน	ระดับ
1	ความเหมาะสมของขั้นตอนการบันทึกบัญชี	1.80	น้อยที่สุด	4.40	มาก
2	ความถูกต้องของรายงานต่าง ๆ	1.70	น้อยที่สุด	4.00	มาก
3	ความเชื่อมโยงข้อมูลทางบัญชีและภาษี	1.70	น้อยที่สุด	4.40	มาก
4	ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำบัญชีให้สอดคล้องตามหลักการบัญชี	1.70	น้อยที่สุด	4.20	มาก
5	สมาชิกของวิสาหกิจชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการจัดทำบัญชี	2.30	น้อย	4.44	มาก
คะแนนรวมเฉลี่ย		1.84	น้อย	4.28	มาก

ผู้วิจัยดำเนินการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ระบบบัญชีให้กับสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน พบว่า มีผู้เข้าร่วมอบรม จำนวนทั้งสิ้น 19 คน เป็นเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84 เป็นเพศหญิง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 63.16 ผลการประเมินการเรียนรู้ด้านระบบบัญชีโดยใช้แบบทดสอบ คะแนนเต็ม 10 คะแนน พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้คะแนนทดสอบก่อนฝึกอบรม (Pre-test) โดยเฉลี่ย 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 43.20 อยู่ในระดับควรปรับปรุง คะแนนทดสอบหลังฝึกอบรม (Post-test) โดยเฉลี่ย 8.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.90 อยู่ในระดับดี สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีความเข้าใจเกี่ยวกับพื้นฐานทางการบัญชีมากขึ้นและสามารถบันทึกรายการค้าพื้นฐาน เพื่อให้การจัดทำรายงานทางการเงินมีความเหมาะสม ง่ายต่อการจัดทำบัญชี และมีความน่าเชื่อถือ ดังรายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

ข้อมูล	คะแนน เต็ม	คะแนน สูงสุด	คะแนน ต่ำสุด	คะแนน เฉลี่ย	ระดับ	คิดเป็น ร้อยละ
ก่อนฝึกอบรม (Pre-test)	10	6	3	4.32	ควร ปรับปรุง	43.20
หลังฝึกอบรม (Post-test)	10	10	6	8.79	ดี	87.90

การวิจัย 2 (Research 2 : R2)

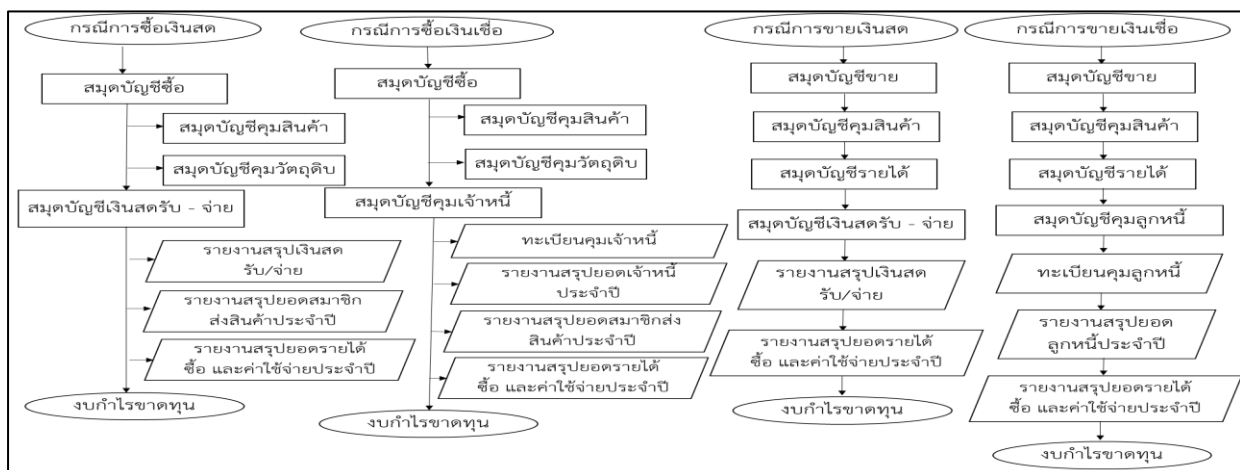
ผู้วิจัยนำระบบบัญชีกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่ออกแบบและพัฒนาขึ้นไปทดสอบ โดยมีการฝึกปฏิบัติงานจริง และทดลองใช้งานจริงในการจดบันทึกบัญชีและจัดทำรายงาน พบว่า สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาใช้ในการบันทึกบัญชีในระบบบัญชีที่ออกแบบและพัฒนาขึ้นได้ มีความเข้าใจรายการค้าที่เกิดขึ้นในกลุ่มวิสาหกิจชุมชน สามารถจัดทำรายงานทางการเงินได้ และดำเนินการประเมินผลการยอมรับด้านประสิทธิภาพและประโยชน์การใช้งานระบบบัญชีที่ได้รับการพัฒนา พบว่า ประสิทธิภาพและประโยชน์การใช้งานระบบบัญชี คะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 อยู่ในระดับมากที่สุด และคะแนนเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การยอมรับระบบบัญชีที่ได้รับการพัฒนาในภาพรวม คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ระบบบัญชีสามารถอำนวยความสะดวกในการจัดทำรายงานการเงินได้ และระบบบัญชีทำให้การดำเนินงานได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 อยู่ในระดับมากที่สุด และ 3) ระบบบัญชีและคู่มือที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเหมาะสมที่จะถ่ายทอดไปยังกลุ่มวิสาหกิจอื่น ๆ ในลักษณะเดียวกัน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยใช้เกณฑ์การแปลผลคะแนนของ Likert (1961) ดังรายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แบบประเมินผลการยอมรับด้านประสิทธิภาพและประโยชน์การใช้งานระบบบัญชีที่ได้รับการพัฒนา

รายการ	Min	Max	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ระบบบัญชีสามารถอำนวยความสะดวกในการจัดทำรายการงานการเงินได้	3.00	5.00	4.79	0.54	มากที่สุด
ระบบบัญชีทำให้การดำเนินงานได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น	4.00	5.00	4.79	0.42	มากที่สุด
ระบบบัญชีและคู่มือที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเหมาะสมที่จะถ่ายทอดไปยังกลุ่มวิสาหกิจอื่น ๆ ในลักษณะเดียวกัน	4.00	5.00	4.74	0.45	มากที่สุด
การยอมรับระบบบัญชีที่ได้รับการพัฒนาในภาพรวม	5.00	5.00	5.00	0.00	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม	4.25	5.00	4.83	0.27	มากที่สุด

การพัฒนา 2 (Development: D2)

1. ผู้วิจัยนำผลการทดสอบการใช้งานระบบบัญชีมาปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน และนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความสมบูรณ์ของระบบบัญชีกลุ่มวิสาหกิจชุมชนและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
2. ผู้วิจัยทำการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและจัดทำระบบบัญชีกลุ่มวิสาหกิจชุมชนโดยสมบูรณ์
3. รูปแบบระบบบัญชีและคู่มือการใช้งานที่ผู้ประกอบการกลุ่มวิสาหกิจชุมชนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในเบื้องต้น ซึ่งแบ่งออกเป็นสมุดบัญชี ทะเบียนคุม รายงาน และงบการเงิน ดังรายละเอียดภาพที่ 20



ภาพที่ 20 ระบบบัญชีวิสาหกิจชุมชน

จากภาพที่ 20 แสดงระบบบัญชีและคู่มือการใช้งาน ดังนี้

1. กรณีการซื้อเงินสด

1.1 การซื้อสินค้า จะบันทึกรายการที่สมุดบัญชีซื้อและบันทึกการเพิ่มขึ้นของสินค้าที่สมุดบัญชีคุมสินค้า

1.2 การซื้อวัตถุดิบ จะบันทึกรายการที่สมุดบัญชีซื้อและบันทึกการเพิ่มขึ้นของวัตถุดิบที่สมุดบัญชีคุมวัตถุดิบ

เมื่อมีรายการที่เกี่ยวกับรายรับและรายจ่ายที่เป็นรายการเงินสดบันทึกที่สมุดบัญชีเงินสดรับ - จ่าย ในทุกสิ้นเดือนจะได้รายงานสรุปเงินสดรับ/จ่าย ซึ่งแสดงข้อมูลเงินสดของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ได้แก่ เงินสดรับ เงินสดจ่าย และเงินสดคงเหลือในแต่ละเดือน เมื่อถึงวันสิ้นรอบระยะเวลาบัญชีจะได้รายงานสรุปยอดรายได้ ซื้อ และค่าใช้จ่ายประจำปี และงบกำไรขาดทุน

2. กรณีการซื้อเงินเชื่อ

2.1 การซื้อสินค้า จะบันทึกรายการที่สมุดบัญชีซื้อและบันทึกการเพิ่มขึ้นของสินค้าที่สมุดบัญชีคุมสินค้า

2.2 การซื้อวัตถุดิบ จะบันทึกรายการที่สมุดบัญชีซื้อและบันทึกการเพิ่มขึ้นของวัตถุดิบที่สมุดบัญชีคุมวัตถุดิบ

เนื่องจากการซื้อเงินเชื่อยังไม่ได้ชำระค่าสินค้าหรือวัตถุดิบจึงต้องบันทึกรายการที่สมุดบัญชีคุมเจ้าหนี้ ทะเบียนคุมเจ้าหนี้การชำระหนี้จะบันทึกการลดลงของเจ้าหนี้ที่สมุดบัญชีคุมเจ้าหนี้ และสมุดบัญชีเงินสดรับ-จ่าย เมื่อถึงวันสิ้นรอบระยะเวลาบัญชีจะได้รายงานสรุปยอดเจ้าหนี้ประจำปี รายงานสรุปยอดสมาชิกส่งสินค้าประจำปี รายงานสรุปยอดรายได้ ซื้อ และค่าใช้จ่ายประจำปี และงบกำไรขาดทุน

3. กรณีการขายเป็นเงินสด

การขายสินค้าเป็นเงินสดบันทึกการขายที่สมุดบัญชีขายและบันทึกลดยอดสินค้าลงที่สมุดบัญชีคุมสินค้า การรับเงินจากการขายบันทึกที่สมุดบัญชีรายได้และผ่านรายการไปสมุดบัญชีเงินสดรับ - จ่าย ในทุกสิ้นเดือนจะได้รายงานสรุปเงินสดรับ/จ่าย ซึ่งแสดงข้อมูลเงินสดของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ได้แก่ เงินสดรับ เงินสดจ่าย และเงินสดคงเหลือในแต่ละเดือน เมื่อถึงวันสิ้นรอบระยะเวลาบัญชีจะได้รายงานสรุปยอดสมาชิกส่งสินค้าประจำปี รายงานสรุปยอดรายได้ ซื้อ และค่าใช้จ่ายประจำปี และงบกำไรขาดทุน

4. กรณีการขายเงินเชื่อ

การขายสินค้าเป็นเงินเชื่อบันทึกการขายที่สมุดบัญชีขายและบันทึกลดยอดสินค้าลงที่สมุดบัญชีคุมสินค้า บันทึกการเพิ่มยอดรายการขายที่สมุดบัญชีรายได้และบันทึกทะเบียนคุมลูกหนี้ เมื่อถึงวันสิ้นรอบระยะเวลาบัญชีจะได้รายงานสรุปยอดลูกหนี้ประจำปี รายงานสรุปยอดรายได้ ซื้อ และค่าใช้จ่ายประจำปี และงบกำไรขาดทุน

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. บริบทของวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์บ้านสระกระเทียม พบว่า จดทะเบียนเป็นวิสาหกิจชุมชนตั้งแต่วันที่ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 โดยใช้ชื่อว่าวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์บ้านสระกระเทียม

มีจำนวนสมาชิกรวมประธานกลุ่มวิสาหกิจชุมชนทั้งหมดจำนวน 30 คน กระบวนการทำงานของวิสาหกิจชุมชน ดำเนินงานเกี่ยวกับการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์ ได้แก่ ต้นกล้าโกโก้ ผลิตภัณฑ์แปรรูปจากโกโก้ จำหน่ายปุ๋ยอินทรีย์ สารจุลินทรีย์ น้ำมันสารสกัดเย็นดีปลี น้ำมันสารสกัดจากเมล็ดลำไย ฟาฟลายโจรชนิดแคปซูล กระชายขาวชนิดแคปซูล เครื่องดื่มชาสมุนไพรผงบดกล้วยน้ำว้า กระชายขาวบดผง ชาโกโก้ ชาดอกอัญชัน เป็นต้น โดยเป้าหมายหลักของวิสาหกิจ คือ การเพิ่มจำนวนสมาชิกเพื่อขยายพื้นที่การปลูกต้นโกโก้ให้ได้ 15,000 ไร่ และได้ทำสัญญาซื้อขายส่งออกผลิตภัณฑ์โกโก้ไปยังต่างประเทศ โดยต้นโกโก้จะต้องใช้ระยะเวลาในการปลูก 4-5 ปี จึงจะออกผลผลิต ในระหว่างที่รอผลผลิตโกโก้จากสมาชิกนั้น ทางวิสาหกิจชุมชนได้ดำเนินการแปรรูปผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์อย่างอื่นควบคู่ไปด้วย รายได้หลักมาจากการจำหน่ายต้นกล้าโกโก้ ผลิตภัณฑ์แปรรูปจากโกโก้ จำหน่ายปุ๋ยอินทรีย์ สารจุลินทรีย์ น้ำมันสารสกัดเย็นดีปลี น้ำมันสารสกัดจากเมล็ดลำไย ฟาฟลายโจรชนิดแคปซูล กระชายขาวชนิดแคปซูล เครื่องดื่มชาสมุนไพรผงบดกล้วยน้ำว้า กระชายขาวบดผง ชาโกโก้ และชาดอกอัญชัน โดยการจำหน่ายสินค้าของวิสาหกิจชุมชนจะจำหน่ายเป็นเงินสด สินค้าของวิสาหกิจชุมชนในปัจจุบันประกอบด้วย เครื่องอบความร้อน เครื่องบด และโรงอบแห้งพลังงานแสงอาทิตย์

2. สภาพปัญหาเกี่ยวกับระบบบัญชีของวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์บ้านสระกระเทียม พบว่า การทำบัญชีในรูปแบบเดิมของวิสาหกิจชุมชน ยังขาดระบบการจัดทำบัญชี ระบบการจัดเก็บเอกสาร และการบันทึกบัญชีที่ขาดความสมบูรณ์ เนื่องจากทำบัญชีเงินสดรับ-จ่าย เท่านั้น บันทึกบัญชีแบบรวม โดยไม่ได้แยกรายละเอียดของรายการค้าอย่างชัดเจน จึงส่งผลให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนไม่สามารถสรุปผลการดำเนินงานที่แท้จริงในรูปของกำไร ขาดทุน และส่งผลให้ไม่สามารถจัดสรรผลประโยชน์ให้กับสมาชิกได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jeyaseeli. and Justus (2014) ศึกษาแนวปฏิบัติทางการบัญชีของวิสาหกิจขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดย่อม (MSMEs) ใน Tirunelveli Municipal Corporation of Tamilnadu พบว่า 75% ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (MSMEs) มีการบันทึกบัญชีที่ไม่สมบูรณ์ ซึ่งสามารถยืนยันได้ว่ามีช่องว่างระหว่างทฤษฎีและแนวทางในการปฏิบัติจริง ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ของ District Industries Center (DIC) ควรจัดทำแนวทางเฉพาะด้านและจัดเตรียมแบบฟอร์มสำหรับบันทึกข้อมูลด้านบัญชีของวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม (MSMEs) ต้องจัดการฝึกอบรมให้กับเจ้าของกิจการเพื่อสร้างความตระหนักและความสำคัญของการจัดเก็บบัญชีที่เหมาะสม การบันทึกบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (MSMEs) จะต้องได้รับการควบคุมเพื่อปรับปรุงแนวทางปฏิบัติทางบัญชี สิ่งนี้ไม่เพียงแต่จะทำให้มั่นใจได้ถึงการลดรายจ่ายที่เหมาะสม แต่ยังช่วยเพิ่มรายได้จากภาษีให้กับรัฐบาลอีกด้วย นอกจากนี้ยังจัดทำข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการตรวจสอบรายได้ประชาชาติซึ่งมักจะมีอิทธิพลต่อนโยบายสำคัญของรัฐบาล สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mwangi (2011) ศึกษากระบวนการบัญชีในวิสาหกิจขนาดเล็กและขนาดย่อมในประเทศเคนยา พบว่า วิสาหกิจเหล่านี้มีระบบบัญชี บันทึกบัญชีเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างจำกัด โดยเฉพาะรายชื่อลูกหนี้ และเจ้าหนี้ธุรกิจ บันทึกอื่น ๆ จะถูกเก็บไว้ในความทรงจำของผู้ค้า ทำให้ยากที่จะวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากข้อมูลถูกมาจากการสอบถามและการสนทนา และการขาดข้อมูลทางบัญชีที่เป็นลายลักษณ์อักษรทำให้ยากที่จะกำหนดอัตราส่วนทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการทำกำไรได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของพุทธมน สุวรรณอาสน์ (2562) ศึกษาการพัฒนาระบบบัญชีตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน กล่าวว่า ปัญหาด้านบัญชี

การเงินมี 2 ประการ 1) ระบบบัญชีเดิมไม่สามารถสรุปผลการดำเนินงานที่แท้จริงได้ในรูปของงบกำไรขาดทุน 2) การควบคุมวัตถุดิบ/สินค้าไม่เป็นระบบ ไม่ได้มีการจดบันทึกอย่างมีระบบ ส่งผลถึงการไม่สามารถคำนวณต้นทุนสินค้าได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสัจจวัฒน์ วรโยธา และคณะ (2561) ศึกษาการพัฒนาระบบบัญชีในการบริหารเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของกลุ่มเย็บผ้าฝ่ายพื้นเมืองบ้านกกไธ ตำบลคำชะอี อำเภอดงคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร กล่าวว่า สภาพปัญหาที่พบคือ การจัดทำบัญชีมีเพียงการบันทึกรายรับ-รายจ่าย ซึ่งไม่มีการจัดทำอย่างเป็นระบบ ไม่มีการอ้างอิงเอกสาร ไม่มีหลักฐานการเบิกจ่ายเงิน ไม่มีการควบคุมปริมาณสินค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริตานวลประดิษฐ์ (2561) ศึกษาการพัฒนาระบบการจัดทำบัญชีและการคำนวณต้นทุนผลิตภัณฑ์และบริการของวิสาหกิจชุมชนข้าวสังข์หยด: กรณีศึกษาบ้านเขากลาง อำเภอกวนขนุน จังหวัดพัทลุง กล่าวว่า สภาพปัญหาที่พบคือ การจัดทำบัญชีไม่ถูกต้อง ขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการจัดทำบัญชี จัดทำบัญชีโดยใช้เกณฑ์เงินสด ไม่มีการแยกประเภทและเรียงลำดับเหตุการณ์

3. การออกแบบและพัฒนาระบบบัญชี โดยมีสมุดบัญชี 8 เล่ม ประกอบด้วย 1) สมุดบัญชีซื้อ สำหรับบันทึกรายการที่เกี่ยวข้องกับการซื้อต่าง ๆ 2) สมุดบัญชีคุมสินค้า สำหรับบันทึกรายการที่เกี่ยวข้องกับสินค้าของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน 3) สมุดบัญชีคุมวัตถุดิบ สำหรับบันทึกรายการที่เกี่ยวข้องกับวัตถุดิบ 4) สมุดบัญชีค่าใช้จ่าย สำหรับบันทึกรายการที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่าย 5) สมุดบัญชีคุมเจ้าหนี้ สำหรับบันทึกรายการที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหนี้ 6) สมุดบัญชีรายได้ สำหรับบันทึกรายการที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าหรือรายได้อื่น 7) สมุดบัญชีคุมลูกหนี้ สำหรับบันทึกรายการที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน และ 8) สมุดบัญชีเงินสดรับ-จ่าย สำหรับบันทึกรายการที่เกี่ยวข้องกับรายรับและรายจ่ายที่เป็นเงินสด ทะเบียนคุม 4 เล่ม ประกอบด้วย 1) ทะเบียนคุมบัญชีเจ้าหนี้ สำหรับบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเจ้าหนี้ของวิสาหกิจชุมชน 2) ทะเบียนคุมบัญชีลูกหนี้ สำหรับบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ของวิสาหกิจชุมชน 3) ทะเบียนคุมบัญชีสินทรัพย์ สำหรับบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับสินทรัพย์ของวิสาหกิจชุมชน และ 4) ทะเบียนคุมผู้ถือหุ้นหน่วยลงทุน สำหรับบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการนำเงินมาลงทุนในวิสาหกิจชุมชน รายงาน 5 เล่ม ประกอบด้วย 1) รายงานสรุปเงินสดรับ-จ่าย สำหรับแสดงข้อมูลเงินสดของกิจการ 2) รายงานสรุปยอดเจ้าหนี้ ประจำปี สำหรับบันทึกรายการจำนวนยอดเจ้าหนี้ที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือนที่ทำการซื้อเชื่อกับสมาชิกรายบุคคล 3) รายงานสรุปยอดลูกหนี้ประจำปี สำหรับบันทึกรายการจำนวนยอดลูกหนี้ที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือนที่ซื้อเชื่อกับสมาชิกรายบุคคล 4) รายงานสรุปยอดสมาชิกส่งสินค้าประจำปี สำหรับบันทึกรายการจำนวนยอดวัตถุดิบในแต่ละเดือนที่สมาชิกรายบุคคลนำมาส่งให้กับกลุ่มวิสาหกิจชุมชน และ 5.) รายงานสรุปยอดรายได้ ซื้อ และค่าใช้จ่ายประจำปี สำหรับบันทึกรายการจำนวนยอดรายได้ ซื้อ และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน และงบการเงิน 1 งบ คือ งบกำไรขาดทุน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทริกา แยมะมัง และนันท์วันน์ ปัญญาศรนากรณ์ (2562) ศึกษาการพัฒนาระบบบัญชีวิสาหกิจชุมชนเกษตรเลี้ยงกุ้ง ตำบลห้วยม่วง อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม มีผลการวิจัยโดยได้ออกแบบสมุดบัญชี 8 เล่ม ได้แก่ สมุดบัญชีรายได้ สมุดบัญชีค่าใช้จ่าย สมุดบัญชีคุมลูกหนี้ สมุดบัญชีคุมเจ้าหนี้ สมุดบัญชีเงินสดรับ-จ่าย สมุดบัญชีกระหนยอดเงินฝากธนาคาร สมุดบัญชีคุมสินทรัพย์ สมุดบัญชีคุมสินค้า และสมุดบัญชีคุมผู้ถือหุ้นหน่วยลงทุน และสอดคล้องกับงานวิจัยของพุทธมน สุวรรณอาสน์ (2562) ศึกษาการพัฒนาระบบบัญชีตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน มีผลการวิจัยโดยได้ออกแบบสมุดบัญชี 6 เล่ม 8 บัญชี

ประกอบด้วย บัญชีเงินสดรับ บัญชีเงินสดจ่าย บัญชีต้นทุนสินค้า บัญชีคุมสินค้า บัญชีคุมวัตถุดิบ บัญชีลูกหนี้รายตัว บัญชีเจ้าหนี้รายตัว และบัญชีทะเบียนสินทรัพย์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสัจวัฒน์ วรโยธา และคณะ (2561) ศึกษาการพัฒนาระบบบัญชีในการบริหารเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของกลุ่มเย็บผ้าฝ้ายพื้นเมืองบ้านกกไถ ตำบลคำชะอี อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม มีผลการวิจัยโดยได้ออกแบบสมุดบัญชี 7 เล่ม ประกอบด้วย สมุดบัญชีเงินสดรับ สมุดบัญชีเงินสดจ่าย สมุดคุมงานระหว่างทำ สมุดคุมสินค้า สมุดคุมวัตถุดิบ สมุดงบต้นทุนการผลิต สมุดงบรายได้ และค่าใช้จ่าย

4. หลังจากนำระบบบัญชีไปทดลองใช้แล้ว พบว่า กลุ่มวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์บ้านสระกระเทียมมีระดับความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากสมาชิกของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการจัดทำบัญชี ความเหมาะสมของขั้นตอนการบันทึกบัญชี ความเชื่อมโยงข้อมูลทางบัญชีและภาษี และมีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำบัญชีให้สอดคล้องตามหลักการบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทาริกา แยมะมัง และนันทวัฒน์ ปัญญาศรนากรณ (2562) ศึกษาการพัฒนาระบบบัญชีวิสาหกิจชุมชนเกษตรเลี้ยงกุ้ง ตำบลห้วยม่วง อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม พบว่า ภายหลังจากการพัฒนาระบบบัญชีมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระบบบัญชีที่ได้สามารถช่วยให้การทำงานของผู้ทำบัญชีรวดเร็วและถูกต้องมากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดการควบคุมภายในได้ดี สามารถออกรายงานทางการเงินเพื่อแจ้งให้สมาชิกทราบถึงผลการดำเนินงานอย่างถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรินทร์ โสมปาน และคณะ (2562) ศึกษาการพัฒนาระบบบัญชีของผู้ผลิตสินค้าเพื่อเสริมสร้างเศรษฐกิจเข้มแข็ง: กรณีศึกษาอำเภอฟิปปู จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้ระบบบัญชีมีความพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในระบบสารสนเทศทางการบัญชี แต่มีข้อจำกัดในด้านการมองเห็น การอ่านตัวอักษร และตัวเลขบนจอสมาร์ตโฟน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. การนำระบบบัญชีไปใช้เหมาะสำหรับผู้ที่มีพื้นฐานด้านการบัญชีเบื้องต้น
2. การพัฒนาระบบบัญชีควรคำนึงถึง สภาพการดำเนินงานของกิจการที่นำระบบบัญชีไปใช้ ได้แก่ รูปแบบการดำเนินธุรกิจ ลักษณะกิจการให้บริการ กิจการซื้อมาขายไป และกิจการอุตสาหกรรม เพื่อให้ถูกต้องตามหลักการมาตรฐานบัญชีที่รับรองทั่วไปรวมทั้งผู้จัดทำบัญชีต้องให้ความสำคัญกับการจัดทำบัญชีเป็นอย่างมาก เนื่องจากจะสามารถสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นระหว่างกิจการกับสมาชิกในกลุ่มวิสาหกิจชุมชน
3. การพัฒนาระบบบัญชีในครั้งนี้จะไม่มีสมุดคุมงานระหว่างทำและงบต้นทุนการผลิต เนื่องจากวิสาหกิจชุมชนชมผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์บ้านสระกระเทียม มีระยะเวลาในการผลิตที่สั้น
4. การพัฒนาระบบบัญชีทำให้ข้อมูลผลการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนมีความถูกต้องแม่นยำ และสามารถนำมาติดตามผลกำไรขาดทุนเปรียบเทียบหรือใช้ในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้วิสาหกิจชุมชนชมผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์บ้านสระกระเทียมเจริญเติบโตและพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง

5. ระบบบัญชีที่ได้รับการพัฒนาสามารถนำไปเป็นต้นแบบให้กับวิสาหกิจชุมชนอื่น ๆ ที่มีลักษณะการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน โดยสามารถนำไปปรับใช้/พัฒนาต่อยอดในการจัดทำบัญชีของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนได้

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องการพัฒนากระบบบัญชีวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์บ้านสระกระเทียม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือจากหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ขอขอบคุณคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนที่สนับสนุนทุนการวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบคุณคุณณัช แสงจันทร์ ประธานวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์พืชอินทรีย์บ้านสระกระเทียม คณะกรรมการรวมทั้งสมาชิกทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและข้อเสนอแนะในการดำเนินการวิจัยเป็นอย่างดี ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบบัญชีให้กับวิสาหกิจชุมชนทั่วประเทศ เพื่อวิสาหกิจชุมชนเกิดความเข้มแข็ง หากมีข้อบกพร่องประการใดในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขออภัยและยินดีต้อนรับข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการเกษตร. (2562). *พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน*. สืบค้น 21 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://www.doae.go.th>
- ดวงเดือน เกตุรา. (2562). การพัฒนาระบบบัญชีกลุ่มอาชีพทอเสื่ออก บ้านเหล่าไพรงาม ตำบลเกาะแก้ว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 38(1), 21-34.
- ทาริกา แยมะมั่ง และนันท์วณันท์ ปัญญาศรนากรณ์. (2562). การพัฒนาระบบบัญชีวิสาหกิจชุมชนเกษตรเลี้ยงกุ้ง ตำบลห้วยม่วง อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 11(3), 73-112.
- พวงทอง วังราษฎร์ และณัฐยา สักเส็ด. (2558). *การศึกษาระบบบัญชีที่เหมาะสมสำหรับการเลี้ยงปลาในกระชังกรณีศึกษา KC FISHERY 2002*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, ลำปาง: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา).
- พัชรินทร์ โสมปาน และคณะ. (2562). การพัฒนาระบบบัญชีของผู้ผลิตสินค้าเพื่อเสริมสร้างเศรษฐกิจเข้มแข็ง: กรณีศึกษาอำเภอพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารนาคบุตรปริทรรศน์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช*. 11(2), 148-155.
- พุทธมน สุวรรณอาสน์. (2562). การพัฒนาระบบบัญชีตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*, 8(1), 84-96.
- ยุพรัตน์ จันทร์แก้ว. (2558). การพัฒนาระบบบัญชีของกลุ่มอาชีพบ้านหนองกะโหล่ อำเภอเมืองตาก. *วารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่*, 16(2), 30-43.
- ศิรดา นวลประดิษฐ์. (2561). การพัฒนาระบบการจัดทำบัญชีและการคำนวณต้นทุนผลิตภัณฑ์และบริการของวิสาหกิจชุมชนข้าวสังข์หยด: กรณีศึกษาบ้านเขากลาง อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง. *วารสารวิทยาการ จัดการ*, 35(2), 27-54.

- สร้อยชูช บุญวุฒิ. (2558). ปัญหาและรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบัญชีสำหรับวิสาหกิจชุมชน : กลุ่มผู้ผลิตข้าวแต๋นบ้านหนองหล่าย อำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง. การประชุมสัมมนาวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ เครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 15, 161-172. ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- สัจวัฒน์ วรโยธา และคณะ. (2561). การพัฒนาระบบบัญชีในการบริหารเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของกลุ่มเย็บผ้าฝ้ายพื้นเมือง บ้านกกไถ ตำบลคำชะอี อำเภอกำชะอี จังหวัดมุกดาหาร. *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม*, 8(2), 81-89.
- Likert, S. (1961). *New Pattern of Management*. New York: McGraw – Hill.
- Jeyaseeli, H.V. & Justus, E.R. (2014). Accounting Practices of Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) in the Tirunelveli Municipal Corporation of Tamilnadu. *GJRA-Global. Journal for Research Analysis*, 3(11), 16-19.
- Mwangi, B.W. (2011). Accounting Systems in Small and Micro Enterprises in Kenya. *Journal of Language Technology & Entrepreneurship in Africa*, 1(3), 78-98.

กิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย

ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น

ปัทิตตา ปิยสกุลเสวี^{1*} สิทธิศักดิ์ แก้วสอนทะเล² ปรีติ ประทุมสุวรรณ² อัญชลี เศรษฐทรัพย์ทวี² และวราลักษณ์ สุขอาษา²

¹อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

²อาจารย์โรงเรียนสตรีวัดอัมพรวรรค

CHECK-IN AROUND THAILAND: AN ONLINE MULTIMEDIA CHANNEL PRODUCTION FOR COMPETENCIES-BASED DEVELOPMENT OF JUNIOR HIGH SCHOOL STUDENTS

Pathitta Piyasakulsewee^{1*} Sitthisak Kaewsorntale² Poratee Pratumswan² Anchalee Sethasubtawee²

and Waralak Suk-arsa²

¹Lecturer of Faculty of Educational and Liberal Arts, Suvarnabhumi Institute of Technology

² Teacher of Satri Wat-absornsawan School

E-mail: lpathitta@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 4 สิงหาคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 28 สิงหาคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 4 กันยายน 2565

บทคัดย่อ

บทความวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินความเหมาะสมของกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น 2) ประเมินพฤติกรรมการบ่งชี้สมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นหลังจากร่วมกิจกรรม ผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริม สมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น และ 3) ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อกิจกรรม ผลิตรายการ ช่องทีวี ออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 จำนวน 83 คน เลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ 1) แบบประเมินความเหมาะสมของกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะ ของผู้เรียน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ด้วยรูปแบบเวสปรา 2) แบบประเมินพฤติกรรมการบ่งชี้สมรรถนะ 6 ด้านของผู้เรียน หลังร่วมกิจกรรม และ 3) แบบสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งสามชุดได้ผ่านการตรวจหาค่าความสอดคล้องพบว่า มีความสอดคล้องสามารถนำเครื่องมือไปใช้เก็บข้อมูลได้ สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) กิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอิน เที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ควรนำไปดำเนินการจัดกิจกรรมให้บรรลุตามจุดมุ่งหมาย 2) พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ 6 ด้านของผู้เรียนหลังร่วมกิจกรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง สมรรถนะที่โดดเด่นที่สุดคือ สมรรถนะด้านการรวมพลังทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับสูงมาก และ 3) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อกิจกรรมกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ : กิจกรรม ผลิตรายการทีวีออนไลน์ สมรรถนะ

Abstract

The objectives of this research article were to 1) assess the appropriateness of online TV program production activities. Check-in and travel around Thailand to promote the competence of lower secondary school learners; 2) to assess the behavior indicating the competency of the students Studying at the junior high school level after participating in the activities Produce TV Channels Online Check-in travel around Thailand to promote the competency of lower secondary school students; and 3) learners' satisfaction with activities, production of programs, online TV channels, check-in travel throughout Thailand. Promote the competence of learners at the lower secondary level The samples used in this research were 83 students in grades 1-3, selected by specific The research tools were 1) assessment form for online TV program production activities. Check-in and travel around Thailand Promote the competency of learners at the lower secondary school level by using the Vespra model 2) Behavior assessment form indicating the learners' competency in 6 aspects. and 3) the sample satisfaction questionnaire. All three sets were tested for conformance. Consistent and able to use tools to collect data The statistics used in the research were mean, standard deviation. The results of the research showed that 1) online TV program production activities, check-in, travel around Thailand Promote the competence of learners at the lower secondary level Overall, it was appropriate at the highest level. should be used to carry out activities to achieve the goals The overall picture is high. The most outstanding performance is The ability to combine energy to work as a team and 3) the satisfaction of the sample group towards the online TV program production activities. Check-in and travel around Thailand Promote the competence of learners at the lower secondary level Overall, it's at the highest level.

Keywords: Activity, Online TV Production, Competency

บทนำ

สภาวะการณ์ความเปลี่ยนแปลงจากโลกที่ไร้พรมแดน ความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้มีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด รวมทั้งการสื่อสารที่มีการกระจายอย่างกว้างขวาง และไร้ขีดจำกัด ทำให้ทุกประเทศ ในประชาคมโลกให้ความสำคัญ และเร่งการเตรียมความพร้อม เพื่อรองรับสภาวะการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลง การศึกษาถือได้ว่าเป็นกลไกสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพ เพื่อพัฒนา

คนไทยให้มีศักยภาพ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และสรรถนะให้พร้อมรับมือต่อแรงกดดันภายนอกจากกระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ที่มีคุณภาพนั้น จะเป็นรากฐานสำคัญที่จะทำให้เกิดความก้าวหน้า ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และยืนหยัดในเวทีโลก ซึ่งนักการศึกษา นักวิชาการ อาจารย์ ครู สถานศึกษาต่างในระดับต่าง ๆ มีบทบาท หน้าที่ในการวางแผน การศึกษา เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้เรียนไทย ให้มีขีดความสามารถเต็มศักยภาพ รวมทั้งมีสมรรถนะที่สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของโลกที่เป็นพลวัต สอดคล้องกับแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้

เมื่อพิจารณาถึงสมรรถนะการศึกษาไทยในเวทีสากล ตามรายงานของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา ยังอยู่ในระดับที่ไม่ดีนัก ซึ่งเปรียบเทียบกับประเทศในกลุ่มเอเชียแปซิฟิก ประเทศไทยได้ถูกจัดอันดับอยู่ในกลุ่ม ระดับล่างที่มีอันดับไม่เกินครึ่งจากประเทศที่เข้ารับการประเมินทั้งหมด ผลการจัดอันดับโดยสถาบันนานาชาติ เพื่อพัฒนาการจัดการ (International institute for management development: IMD) เป็นการพิจารณา ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่จะส่งผล ต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ได้สรุปไว้ว่า การจัดการ ด้าน การศึกษาให้มีคุณภาพ รวมทั้งความสามารถในการแข่งขันด้านการศึกษาของไทย ที่ยังเป็นรองประเทศอื่นอีกมาก โดยเฉพาะประเทศในอาเซียน นอกจากนี้ ปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งทางตรง และทางอ้อม เช่น โครงสร้าง ประชากรไทยที่เปลี่ยนแปลงไปมีอัตราการเกิดลดลง และมีจำนวนผู้สูงอายุมากขึ้น สภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็วรวมทั้งความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี ดิจิทัลแบบก้าวกระโดด ล้วนส่งผลต่อระบบการศึกษาที่ต้องตั้งรับ และวางแผน การผลิต และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น และสามารถอยู่ได้ในสังคมไทย และสังคมโลกอย่างมีคุณภาพ (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.), 2564)

สถานศึกษามีความตื่นตัวในด้านการออกแบบการจัดการเรียนรู้ตามแผนการสอนฐานสมรรถนะ เพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาให้แก่ผู้เรียน ปัจจุบันการเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะ (Competency-based) เป็นความสามารถในการทำบางสิ่งได้เป็นอย่างดี ความสามารถในการทำงาน หรือ การประกอบอาชีพ ซึ่งในการทำงาน หรือ การประกอบอาชีพนั้น ต้องใช้ความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคล เพื่อจะทำภารกิจของงานนั้น ถ้าบุคคลใดมีความสามารถในการทำงานได้ เรียกว่า เป็นคนที่มีสมรรถนะในการทำงาน และในทางตรงข้ามถ้า บุคคลใดไม่สามารถทำงานได้ ก็เรียกว่าเป็นคนไม่มีสมรรถนะ การสร้างเสริมให้คนมีความสามารถในการทำงาน เป็นการสร้างสมรรถนะให้เกิดขึ้นในตัวบุคคล การฝึกอบรมคนให้มีสมรรถนะสำหรับ การทำงานจึงเป็นสาระสำคัญ ของการจัดการเรียนการสอน (Bua-sri, 1999) ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดสมรรถนะอันพึงมีในตัวของผู้เรียน ดังนี้ สมรรถนะการสื่อสาร สมรรถนะการรวมพลังทำงานเป็นทีม สมรรถนะการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง และสมรรถนะการอยู่ร่วมกับธรรมชาติและวิทยาการอย่างยั่งยืน เพื่อกำหนดเป็นเป้าหมายในการพัฒนา ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดสมรรถนะดังกล่าว (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ, 2564)

การกำหนดหัวข้อกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนอย่างมีความหมายนั้น นอกจากพิจารณาจุดประสงค์ ตัวชี้วัดพฤติกรรมบ่งชี้แล้ว ยังต้องคำนึงถึงสถานการณ์ ปัญหา หรือ ความต้องการใน

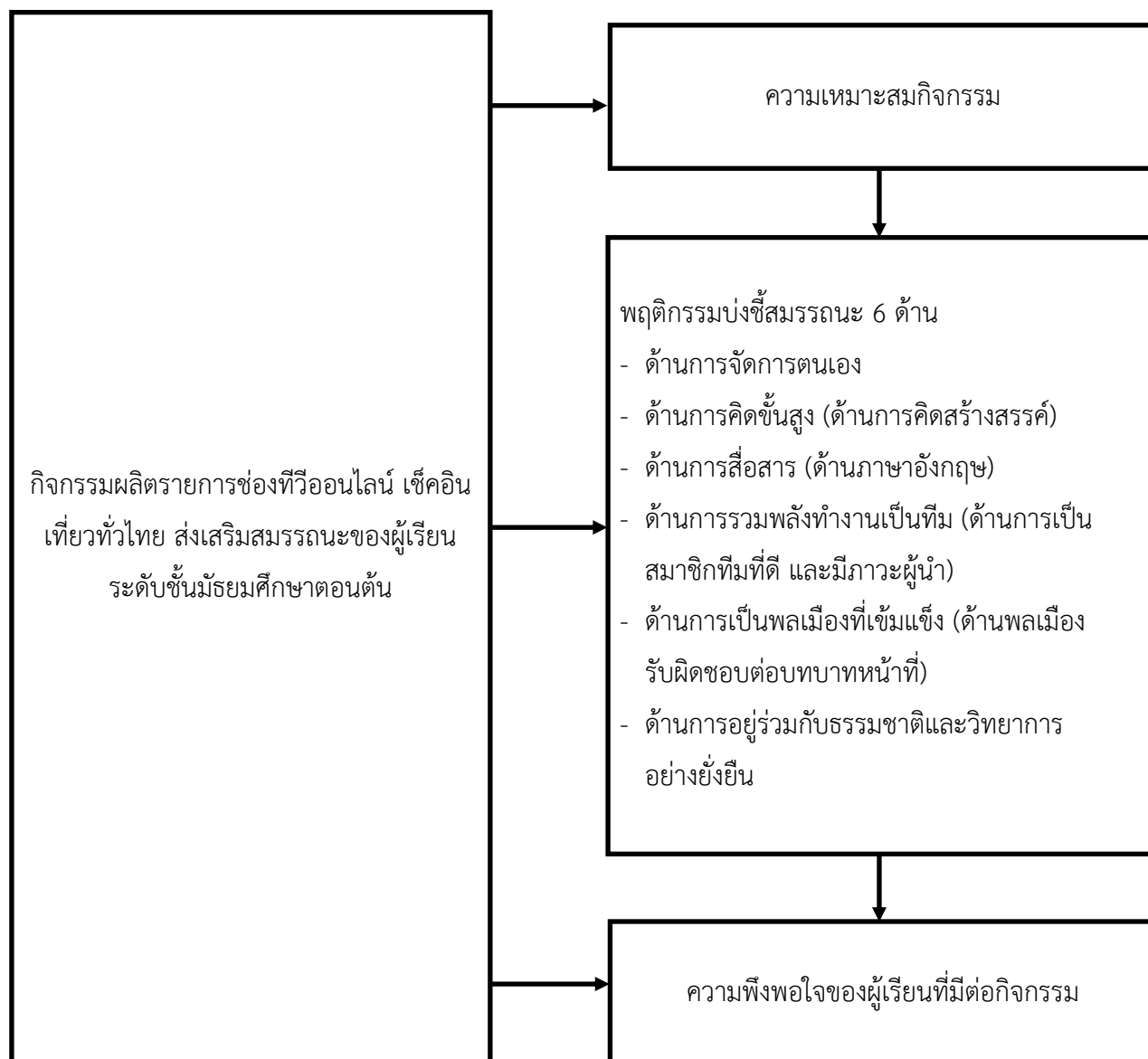
ช่วงเวลานั้น ๆ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ อยู่ในช่วงเวลาหลังจากประเมินสถานการณ์การระบาดโควิด-19 ที่ขณะนี้มียอดผู้ติดเชื้อทยอยลดระดับลงอย่างต่อเนื่อง และมีนโยบายการเปิดประเทศเพื่อรองรับการเดินทางของนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาในประเทศกลับมาเริ่มต้นใหม่อีกครั้ง เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ (มติชน, 2565, น.1) ผนวกกับการสำรวจความสนใจในของครูผู้รับผิดชอบกิจกรรมเสริมภาษา (กลุ่มภาษาต่างประเทศ, 2565, น.2) แบบไม่เป็นทางการพบว่า ผู้เรียนในช่วงวัย 13-15 ปี มีความสนใจในเรื่องของการทำสื่อออนไลน์ประเภทมัลติมีเดีย ที่สามารถนำไปเผยแพร่ทางช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศได้อยู่ในระดับดี และมีความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์เพิ่มมากขึ้น

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ถือเป็นความท้าทายสำหรับผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่ทำการศึกษาความเหมาะสมของกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสตรีวิทย์อุปสรรค กรุงเทพมหานคร เขต 1

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินความเหมาะสมของกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น
2. เพื่อประเมินพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นหลังจากร่วมกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น

การวิจัยเรื่อง กิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทยส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 จำนวน 945 คน โรงเรียนสตรีวัดอัมพรสวรรค์ ภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2565

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 จำนวน 83 คน โรงเรียน สตรีวัดอัมพรสวรรค์ ภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2565 ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 กิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยม ศึกษาตอนต้น

2.2 แบบประเมินความเหมาะสมกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะ ของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น

2.3 แบบประเมินพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ 6 ด้านของผู้เรียนหลังร่วมกิจกรรม

2.4 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น

3. การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยการวิจัยเรื่องกิจกรรม ผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น มีกระบวนการสร้างและหา ประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

3.1 กิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น

3.1.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา บทความ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะ 6 ด้าน การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และการผลิตรายการโทรทัศน์

3.1.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่จะศึกษา เพื่อกำหนดขอบเขตของเนื้อหา สมรรถนะ และแนวทางการจัดกิจกรรม แล้วนำไปออกแบบกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น

3.1.3 สร้างแบบประเมินความเหมาะสมของกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น

โดยแบบประเมินความเหมาะสมแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามแนวของรูปแบบเวสปรา (WESPRA model) (ปัทิตตา ปิยสกุล, 2564, น. 116)

3.1.4 นำแบบประเมินความเหมาะสมเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อประเมินความสอดคล้องขององค์ประกอบของกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยม กับจุดประสงค์โดยใช้สูตร IOC (Index of Item-Objective congruence) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2560, น. 200) ผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญได้ค่าความสอดคล้องทั้งฉบับ (IOC) เท่ากับ 0.8

3.1.5 นำกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทยส่งเสริมสมรรถนะ ของผู้เรียน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น เสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบองค์ประกอบของความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความชัดเจน ความเหมาะสม และสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์การเรียนรู้ เนื้อหา กิจกรรม สื่อ การเรียนรู้ และการวัด ประเมินผล โดยแบบประเมินความเหมาะสมเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert rating scale) (สมชาย รัตนทองคำ,

2562, น.147) ผลการประเมินความเหมาะสมของผู้เชี่ยวชาญมีค่าความเหมาะสมเท่ากับ 4.38 มีค่าความเหมาะสมในระดับมากที่สุด

3.1.6 นำกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ที่ได้รับข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.2. แบบประเมินพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ 6 ด้านของผู้เรียนหลังร่วม กิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น

3.2.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา บทความ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินพฤติกรรม บ่งชี้สมรรถนะ 6 ด้านของผู้เรียน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2564)

3.2.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่จะศึกษาเพื่อกำหนดขอบเขตของเนื้อหาข้อคำถามในการสร้างเครื่องมือ

3.2.3 สร้างแบบประเมินแบบประเมินพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ 6 ด้านของผู้เรียนหลัง ร่วม กิจกรรม ผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยม โดยแบบประเมินความเหมาะสมเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert rating scale) (สมชาย รัตนทองคำ, 2562, น.147) โดยมีโครงสร้างของแบบประเมินที่ประกอบด้วย นิยาม ศัพท์พฤติกรรมบ่งชี้ และตารางประเมินสมรรถนะการจัดการตนเอง มีข้อคำถาม 4 ข้อ สมรรถนะการคิดขั้นสูง (ด้านการคิดสร้างสรรค์) มีข้อคำถาม 8 ข้อ สมรรถนะการสื่อสาร (ด้านภาษาอังกฤษ) มีข้อคำถาม 6 ข้อ สมรรถนะการรวมพลังทำงานเป็นทีม (ด้านการเป็นสมาชิกทีมที่ดี และมีภาวะผู้นำ) มีข้อคำถาม 4 ข้อ สมรรถนะการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง (ด้านพลเมืองรับผิดชอบ ต่อบทบาทหน้าที่) มีข้อคำถาม 8 ข้อ และสมรรถนะการอยู่ร่วมกับธรรมชาติและวิทยาการอย่างยั่งยืน มีข้อคำถาม 4 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งหมด

3.2.4 นำแบบประเมินแบบประเมินพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ 6 ด้านของผู้เรียนหลังร่วม กิจกรรม ผลิตรายการ ช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อประเมินความสอดคล้องของ องค์ประกอบของพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ 6 ด้านของผู้เรียน หลังร่วม กิจกรรม ของผู้เรียนภายหลังร่วมกิจกรรมกับ จุดประสงค์ โดยใช้สูตร IOC (Index of Item-Objective Congruence) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2560, น.200) ผลการ ประเมินจากผู้เชี่ยวชาญได้ค่าความสอดคล้องทั้งฉบับ (IOC) เท่ากับ 1

3.2.5 นำแบบประเมินแบบประเมินพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ 6 ด้านของผู้เรียนหลังร่วม กิจกรรม ผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ที่ได้รับข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.3 แบบประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทยส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น

3.3.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา บทความ วิทยานิพนธ์และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบ ของการจัดกิจกรรม

3.3.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่จะศึกษาเพื่อกำหนดขอบเขตของเนื้อหาข้อคำถามในการสร้างเครื่องมือ

3.3.3 สร้างแบบประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อกิจกรรม ผลิตรายการ ช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โดยแบบประเมินความเหมาะสม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert rating scale) (สมชาย รัตนทองคำ, 2562, น.147) โดยมีโครงสร้างของแบบประเมินที่ประกอบด้วย คำชี้แจง และทั้งฉบับมีข้อคำถามปลายปิด 6 ข้อ ประกอบด้วยด้านวิทยาการ รูปแบบการดำเนินกิจกรรม สื่อประกอบการการจัดกิจกรรม และประโยชน์ที่ได้รับ

3.3.4 นำแบบประเมินความเหมาะสมเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อประเมิน ความสอดคล้องขององค์ประกอบของแบบประเมินความพึงพอใจของของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อกิจกรรมผลิตรายการ ช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น กับจุดประสงค์ โดยใช้สูตร IOC (Index of Item-Objective congruence) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2560, น. 200) ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ ได้ค่าความ สอดคล้องทั้งฉบับ (IOC) เท่ากับ 0.89

3.3.5 นำแบบประเมินความพึงพอใจของของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อกิจกรรมผลิตรายการ ช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ที่ได้รับข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ มาปรับปรุง แก้ไขเพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

4.1 ขออนุญาตดำเนินการทดลองในโรงเรียนสตรีวัดอัมพรวรสารค์ จากผู้อำนวยการโรงเรียน

4.2 ชี้แจงนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 จำนวน 83 คน ที่สมัครใจร่วมกิจกรรมผลิตรายการ ช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ก่อนการทดลอง

4.3 ดำเนินการจัดกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น

4.4 ดำเนินการประเมินแบบประเมินพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ 6 ด้านของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 83 คน หลังร่วมกิจกรรม ผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โดยแต่งตั้งผู้ประเมิน ให้ทำหน้าที่ผู้สังเกตพฤติกรรมตามตัวบ่งชี้จำนวน 10 คน เลือกแบบเจาะจง ซึ่งทั้งหมดเป็นครูผู้สอนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นให้มาทำหน้าที่นี้โดยเฉพาะ และได้รับการชี้แจงถึงวิธีการสังเกตพฤติกรรมตามตัวชี้ที่กำหนดในแบบประเมิน เพื่อสร้างความเข้าใจตรงกัน

4.5 ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยม จำนวน 83 คน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 วิเคราะห์ผลความเหมาะสมของกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โดยใช้รูปแบบเวสปรา (WESPRE model) ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดในการประเมินการออกแบบแผนการจัดกิจกรรมแบบบูรณาการ (ปัทิตตา ปิยสกุลเสวี, 2564, น.116) ซึ่งเก็บข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน โดยมีประเด็นในการวิเคราะห์ ดังนี้ ทำไมต้องดำเนินกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น การแสดงออกทางความคิด และพฤติกรรมของผู้เรียน ผ่านสถานการณ์ และการสวมบทบาทเป็นผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ออนไลน์ การบูรณาการเนื้อหาในรูปแบบสหวิชาที่สอดคล้องกับกิจกรรม และการเรียนรู้ ซึ่งได้จัดทำเป็นเอกสารประกอบการดำเนินกิจกรรมให้แก่ผู้เรียน กระบวนการดำเนินกิจกรรมโดยยึดการดำเนินงานในรูปแบบ PDCA

4.51 – 5.00 หมายถึง ความเหมาะสมของกิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง ความเหมาะสมของกิจกรรมอยู่ในระดับดี

2.51 – 3.50 หมายถึง ความเหมาะสมของกิจกรรมอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง ความเหมาะสมของกิจกรรมอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง ความเหมาะสมของกิจกรรมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5.2 วิเคราะห์พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ 6 ด้านของผู้เรียนหลังร่วมกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยม ซึ่งเก็บข้อมูลจากผู้สังเกตการณ์ จำนวน 10 คน

4.51 - 5.00 หมายถึง พฤติกรรมพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะระดับสูงมาก

3.51 - 4.50 หมายถึง พฤติกรรมพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะระดับสูง

2.51 - 3.50 หมายถึง พฤติกรรมพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะสูงปานกลาง

1.51 - 2.50 หมายถึง พฤติกรรมพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะระดับน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง พฤติกรรมพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะระดับน้อยมาก

5.3 วิเคราะห์ผลความพึงพอใจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยม ซึ่งเก็บข้อมูลจำนวน 83 คน

4.51 – 5.00 หมายถึง ทักษะการเรียนรู้ของนักเรียนอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง ทักษะการเรียนรู้ของนักเรียนอยู่ในระดับดี

2.51 – 3.50 หมายถึง ทักษะการเรียนรู้ของนักเรียนอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง ทักษะการเรียนรู้ของนักเรียนอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง ทักษะการเรียนรู้ของนักเรียนอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้า และวิเคราะห์เอกสาร ตำรา บทความ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะ 6 ด้าน การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และการผลิตรายการโทรทัศน์ โดยผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์และออกแบบเป็นกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ที่ใช้เวลาทั้งสิ้น 6 ชั่วโมง เน้นการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร กำหนดกลุ่มภาระงาน 4 ภาระงานกลุ่ม แต่ละกลุ่ม กำหนดหลักฐานความสำเร็จ ไว้ชัดเจน รูปแบบการดำเนินกิจกรรมเป็นแบบการทำงานเป็นกลุ่ม การจัดกลุ่มแบบผสม มีสมาชิกกลุ่มละ 4-5 คน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แผนการจัดกิจกรรม: ผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทยส่งเสริมสมรรถนะ



ภาพที่ 2 กิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทยส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น

สรุปผลการวิจัย

จากศึกษาและทดลองสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษา และวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ผู้วิจัยจึงสามารถสรุป ดังนี้

1.1 รูปแบบของการออกแบบกิจกรรม ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

1.1.1 W: Why ทำไมต้องดำเนินกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น

1.1.1.1 วิเคราะห์ลักษณะของผู้เรียน เพื่อให้เข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคล ด้าน พัฒนาการ วุฒิภาวะ การเรียนรู้ และความรู้ ประสบการณ์พื้นฐานเดิม พบว่า ผู้เรียนอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น เป็นนักเรียนสตรีล้วน และมีความสนใจด้านภาษาอังกฤษเป็นพิเศษ ต้องการฝึกฝนตนเองในการใช้ภาษา เพื่อการสื่อสารแต่ด้วยปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในชีวิตมากขึ้นผู้เรียนจำเป็นต้องมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ และปลอดภัยต่อตนเองและสังคม

1.1.1.2 กำหนดจุดประสงค์การเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วย คุณลักษณะหรือ คุณสมบัติอันพึงประสงค์ (Attribute) ทักษะที่ต้องการ (Skill) และความรู้ที่ผู้เรียนควรได้รับความรู้ (Knowledge)

1.1.2 E : Expression การแสดงออกทางความคิด และพฤติกรรมของผู้เรียน ผ่านสถานการณ์ และการสวมบทบาทเป็นผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ออนไลน์ ซึ่งได้กำหนดสมรรถนะ และพฤติกรรมบ่งชี้ อันประกอบด้วย

1.1.2.1 สมรรถนะการจัดการตนเอง หมายถึง การรู้จัก รัก เห็นคุณค่าในตนเอง และผู้อื่น ตั้งเป้าหมายและกำกับตนเอง จัดการกับอารมณ์และความเครียด รวมทั้งการจัดการกับปัญหา และภาวะวิกฤต พื้นดินสภาวะสมดุลเพื่อสู่ความสำเร็จของเป้าหมาย มีสุขภาวะที่ดี มีความสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นได้ดี

1.1.2.2 สมรรถนะการคิดขั้นสูง (ด้านการคิดสร้างสรรค์) หมายถึง พัฒนารายการ ช่องทีวีออนไลน์เช็คอินเที่ยวทั่วไทยเพื่อสนองการเปิดประเทศเพื่อรับนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยด้วยแนวคิดที่แปลกใหม่ไม่ซ้ำใคร โดยคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม ภายใต้ระยะเวลาในการทำงานที่กำหนด มีการแจกแจงรายละเอียดของผลงาน หรือขยายความคิด ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ รวมทั้งมีการประเมินตนเองเพื่อพัฒนาปรับปรุงให้เหมาะสมในโอกาสต่อไป

1.1.2.3 สมรรถนะการสื่อสาร (ด้านภาษาอังกฤษ) หมายถึง รับสารผ่านสื่อที่หลากหลายรูปแบบ เข้าใจ วิเคราะห์ วิพากษ์ และนำสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาตนเอง ชุมชน หรือสังคมได้อย่างมีสติและวิจารณญาณ เพื่อสร้างความเข้าใจ ลดความขัดแย้ง และเป็นพลังในการขับเคลื่อนสังคม โดยคำนึงถึงความแตกต่าง อธิบายให้เหตุผลและแสดงออกถึงพฤติกรรมทางกาย วาจา และใจ ในการรู้เท่าทันสื่อ การเลือกใช้และผลิตสื่อ และการใช้กลวิธีการสื่อสารที่หลากหลายเพื่อตอบโจทย์การแก้ปัญหาสังคม และสร้างสังคมที่พัฒนาอย่างยั่งยืน โดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นฐาน

1.1.2.4 สมรรถนะการรวมพลังทำงานเป็นทีม (ด้านการเป็นสมาชิกทีมที่ดี และมีภาวะผู้นำ) หมายถึง เป็นต้นแบบของผู้สร้างการเปลี่ยนแปลงที่ใช้ภาวะผู้นำได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ มีแรงบันดาลใจในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องสร้างแรงจูงใจให้ทีมเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งแนวคิดและกระบวนการทำงาน

1.1.2.5 สมรรถนะการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง (ด้านพลเมืองรับผิดชอบ ต่อบทบาทหน้าที่) หมายถึง ยึดมั่นและปกป้องในหลักสิทธิเสรีภาพ และความเสมอภาค มีจิตสาธารณะ สำนักสากล ด้วยความเชื่อมั่นในสังคมที่เท่าเทียมเป็นธรรม และแนวทางสันติวิธี

1.1.2.6 สมรรถนะการอยู่ร่วมกับธรรมชาติและวิทยาการอย่างยั่งยืน หมายถึง มีความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับการปรากฏการณ์ของโลก และความสัมพันธ์ของ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี คณิตศาสตร์ และธรรมชาติในชีวิตประจำวัน มีความอยากรู้ อยากเห็น ช่างสังเกต ใฝ่และรู้ทันเพื่อการดำรงชีวิต และอยู่ร่วมกับธรรมชาติอย่างยั่งยืน

1.1.3 S : Stand การบูรณาการเนื้อหาในรูปแบบสหวิชาที่สอดคล้องกับกิจกรรม และการเรียนรู้ ซึ่งได้จัดทำเป็นเอกสารประกอบการดำเนินกิจกรรมให้แก่ผู้เรียน อันประกอบด้วย

1.1.3.1 ลักษณะสำคัญของอาชีพผู้ผลิตรายการ

1.1.3.2 การเขียนโครงงาน

1.1.3.3 การวางแผนการผลิตรายการโทรทัศน์

1.1.3.4 การเขียนบท สคิลิป

1.1.3.5 การวิเคราะห์และการวิพากษ์รายการโทรทัศน์

1.1.4 P : Processes กระบวนการดำเนินกิจกรรมโดยยึดการดำเนินงานในรูปแบบ PDCA: Plan Do Check Adjust cycle มีเวลาในการดำเนินกิจกรรมรวมทั้งสิ้น 6 ชั่วโมง (ไม่รวมเวลาพัก) ซึ่งผู้เรียนสามารถบริหารจัดการเวลาของตนเองได้อย่างอิสระ กำหนดภาระงาน และหลักฐานความสำเร็จ ในแต่ละภาระงาน โดยมีครูเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ตลอดการดำเนินงาน ซึ่งภาระงาน มีดังนี้

1.1.4.1 ร่างโครงการการผลิตรายการโทรทัศน์ ตามหลักการเขียนร่างโครงงาน เพื่อเป็นการวางแผนการดำเนินงานในภาพรวม นำเสนอเพื่อรับการอนุมัติให้จัดทำรายการได้

1.1.4.2 วางแผนการผลิตรายการโทรทัศน์ ตามองค์ประกอบ 4M's 1T

1.1.4.3 ดำเนินการผลิตรายการโทรทัศน์ตามแผนงาน ตามรูปแบบ 3P's

1.1.4.4 ดำเนินการนำเสนอผลสำเร็จของงาน และร่วมวิพากษ์ผลงานก่อน เผยแพร่สู่สาธารณะ ด้วยกระบวนการ SWOT analysis

1.1.5 R : Research สิ่งที่ผู้เรียนต้องการเก็บข้อมูลตามความสนใจจากกระบวนการวิจัยแผ่นเดียว ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

1.1.5.1 ชื่อเรื่อง

1.1.5.2 สภาพปัญหา

1.1.5.2.1 ปัญหาที่ต้องการหาคำตอบ

1.1.5.2.2 วัตถุประสงค์

1.1.5.2.3 สมมติฐาน

1.1.5.3 ดำเนินการวิจัย

1.1.5.3.1 วิธีการวิจัย

1.1.5.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.1.5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1.1.5.5 สรุปผลการวิจัย

1.1.5.6 ข้อเสนอแนะ

1.1.6 A : Applied to live ผู้เรียนร่วมถอดบทเรียนผ่านกระบวนการคิดไตร่ตรอง

1.2 จากการวิเคราะห์ผลการประเมินความเหมาะสมของกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทยส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน พบว่า ในภาพรวมคุณภาพ แผนอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.38 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.08)

2. ผลการประเมินพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะทั้ง 6 ด้าน หลังร่วมกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทยส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 83 คน พฤติกรรม บ่งชี้สมรรถนะ 6 ด้านของผู้เรียนหลังร่วมกิจกรรม ในภาพรวมสมรรถนะทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.41, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.57) เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่า สมรรถนะที่โดดเด่นที่สุดคือ สมรรถนะด้านการรวมพลังทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.6, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.5) สำหรับสมรรถนะด้านการจัดการตนเองได้คะแนนน้อยที่สุด มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.2, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.62) และพฤติกรรมบ่งชี้ในเรื่องการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการสร้างงานซึ่งเป็นพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะด้านการอยู่ร่วมกับธรรมชาติและวิทย์การอย่างยั่งยืน มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.6, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.55)

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างหลังร่วมกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทยส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 83 คน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.82, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.42) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อ การเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ลงมือปฏิบัติกิจกรรมด้วยตนเองทุกขั้นตอน และเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรม ได้ซักถาม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 5, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0) สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการเรียน และการปฏิบัติงานอื่น ๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.83, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.3)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง กิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. กิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น เป็นกิจกรรมที่บูรณาภาษาและการใช้เทคโนโลยีเป็นฐาน โดยให้ผู้เรียนดำเนินกิจกรรม

กลุ่ม 4-5 คน แบบขุ่มสมาชิกเพื่อสามารถเข้าถึงสถานการณ์จริงให้มากที่สุด กำหนดภาระงาน และหลักฐานความสำเร็จในทุก ๆ ภาระงาน กำหนดระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม 6 ชั่วโมงซึ่งผู้เรียนแต่ละกลุ่ม สามารถบริหารจัดการ เวลาได้อย่าง อิสระ

2. ความเหมาะสมของกิจกรรมสอดคล้องกับนโยบาย และความต้องการของโรงเรียนลักษณะของกิจกรรม เหมาะสมกับจุดประสงค์ วย และความสนใจของผู้เรียน ทุกขั้นตอนสามารถส่งผลให้ผู้เรียนแสดงออกถึงพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะทั้ง 6 ด้าน กิจกรรมดำเนินเป็นลำดับขั้นตอนชัดเจน สำหรับสื่อ เอกสารประกอบความรู้ สอดคล้องกับกิจกรรม และจุดประสงค์ สามารถช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจ เกิดความคิดรวบยอด และสรุปองค์ความรู้ ได้ด้วยตนเองด้านการวัด และประเมินผลเชิงประจักษ์สามารถครอบคลุมจุดประสงค์ และเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับรายงานของ สุริพร ระดมกิจ ที่ได้แล้วว่า การกำหนดกิจกรรมให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายของสถานศึกษาสามารถบ่มเพาะผู้เรียนให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีการบริหารจัดการที่เป็นระบบ เป็นลำดับขั้นตอนที่สามารถตรวจสอบ และมีความยืดหยุ่นเพื่อส่งเสริมพัฒนาผู้เรียนอย่างเต็มศักยภาพ ส่งผลให้การบริหารจัดการงบประมาณของสถานศึกษามีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดในทุกมิติ (สุริพร ระดมกิจ และคณะ, 2563, น.25)

3. สมรรถนะของผู้เรียนทั้ง 6 ด้าน หลังร่วมกิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็กอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ปรากฏพฤติกรรมบ่งชี้ในภาพรวมสมรรถนะทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับสูง สมรรถนะที่โดดเด่นที่สุดคือ สมรรถนะด้านการรวมพลังทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับสูงมากเนื่องจากกิจกรรมที่ออกแบบมาให้ผู้เรียนได้สัมผัสนั้นเป็นการสวนบทบาทการเป็นบริษัทผลิตรายการโทรทัศน์ จึงทำให้ผู้เรียนต้องทำการวางแผนงาน จัดหน้าที่ความรับผิดชอบ ให้สอดคล้องกับความถนัดและความสามารถของสมาชิกในทีม หลาย ๆ หน้าที่ต้องดำเนินงานไปพร้อม ๆ กัน อีกทั้งยังต้องนำหน้าที่และผลสำเร็จของแต่ละแผนมาเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมให้บรรลุผลสำเร็จตามเงื่อนไขข้อจำกัดของเวลาและงบประมาณ จึงส่งผลให้สมรรถนะด้านการรวมพลังทำงานเป็นทีมนี้สูงอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะสำคัญของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ยึดทักษะ กระบวนการ และยึดสมรรถภาพเป็นหลักของ ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์ (2564, น.85) ที่กล่าวไว้ว่า การจัดกิจกรรมที่ยึดทักษะกระบวนการ และยึดสมรรถภาพเป็นหลักนั้น ผู้เรียนจะได้ฝึกปฏิบัติจริง โดยใช้โดยใช้ความรู้ความถนัดพื้นฐานส่งผลให้เกิดผลสำเร็จ โดยครูผู้สอนนั้น เน้นประเมินกระบวนการ และความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ สำหรับสมรรถนะด้านการจัดการตนเองได้คะแนนน้อยที่สุด มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง และพฤติกรรมบ่งชี้ในเรื่องการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการสร้างงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ ด้านการอยู่ร่วมกับธรรมชาติ และวิทยาการอย่างยั่งยืน มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิฑิตพัฒน์ สดางค์จันทร์ ภัทรธิดา ผลงาม ภัทราพร เกษสังข์และจุลดิษฐ์ อุปฮาด (2561) ที่ได้ผลการทดลองใช้รูปแบบการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของนักเรียนโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลยเขต 2 โดยการนำกิจกรรมต่าง ๆ ไปทดลองใช้ เป็นเวลา 1 ภาคเรียน พบว่าเกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อนักเรียนทั้ง 5 ด้าน เกิดการเรียนรู้โดยการปฏิบัติ ผ่านกิจกรรม นักเรียนมีความ

พึงพอใจต่อกิจกรรมที่ได้ปฏิบัติจริง (จิตพัฒน์ สดางค์จันทร์ ภัทรธิดา ผลงาม ภัทรพร เกษสังข์และจุลดิษฐ์ อุปฮาด, 2561, น.343)

4. ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างหลังร่วมกิจกรรมผลิตรายการ ช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทย ส่งเสริมสมรรถนะของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรสรัญ ชัยยา สอนันท์ แดงประเสริฐและ ชีรพงษ์ วิจารณ์ (2563, น. 140) กล่าวคือ กิจกรรมดังกล่าว เป็นกิจกรรมที่แปลกใหม่สำหรับผู้เรียนกลุ่มนี้ อีกทั้งกระบวนการจัดกิจกรรมมีความยืดหยุ่นสูง ผู้เรียนมีอิสระในการลงมือปฏิบัติกิจกรรม โดยมีทีมวิทยากรเข้าสนับสนุน ช่วยเหลือ เป็นโค้ชที่ดี สื่อ วัสดุ อุปกรณ์เพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง กิจกรรมผลิตรายการช่องทีวีออนไลน์ เช็คอินเที่ยวทั่วไทยส่งเสริมสมรรถนะ ของผู้เรียน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1.1 ควรจัดทำคู่มือ หรือ ชุดการจัดกิจกรรม และหาความเหมาะสม สำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้รับรู้และเข้าใจลักษณะ ขั้นตอนในการออกแบบกิจกรรม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการยกระดับผลสัมฤทธิ์ในการเรียนภาษาอังกฤษ เพื่อติดตาม ประเมินผลของการเกิดความรู้ที่คงทน และการพัฒนาของสมรรถนะของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง

2.2 ควรมีการจัดฝึกอบรมครูแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (PLC) ที่อยู่โรงเรียน และโรงเรียนในสังกัดเดียวกัน

เอกสารอ้างอิง

กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ. (2565). รายงานการประชุมกลุ่มสาระการเรียนรู้ต่างประเทศ 4/2565.

กรุงเทพฯ. โรงเรียนสตรีวัดอัปสรสวรรค์.

ชูศรี วงศ์รัตน์. (2560). เทคนิคการสร้างเครื่องมือวิจัย : แนวทางการนำไปใช้อย่างมืออาชีพ.

กรุงเทพฯ. อมรการพิมพ์.

ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์. (2564). การพัฒนาหลักสูตร ทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 8). นนทบุรี: เอ็มดี ออลกราฟฟิค.

ปัทมดา ปิยสกุลเสวี. (2558). รูปแบบเวสปรา สำหรับการจัดการเรียนรู้ตามแนวสะเต็มศึกษา. (ดุชนิพนธ์ปริญญาคุชฎบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น).

- ฐิตพัฒน์ สดางค์จันทร์ ภัทรธิดา ผลงาม ภัทรพร เกษสังข์และจุลดิษฐ์ อุปฮาด. (2561). การพัฒนากิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของนักเรียนโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเลย เขต 2. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 11(1), 343-365.
- ปติตดา ปิยสกุลเสวี. (2558). รูปแบบเวสปรา สำหรับการจัดการเรียนรู้ตามแนวสะเต็มศึกษา. (ดุชนิพนธ์ ปริญาดุชนิพนิต, มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น).
- พรสรัญ ชัยยา สอนันท์ แดงประเสริฐและ อีรพงษ์ วิจารณ์ (2563, มกราคม-เมษายน). การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการคิดเชิงคณิตศาสตร์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ตอนต้น. *วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรมพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 11(1), 40
สืบค้นจาก <http://journal.fte.kmutnb.ac.th/download/v11n1/journalFTE-Fulltext-2020-11-1-15.pdf>
- มติชน. (2565). ‘ททท.’ 3 ก.ย. นี้ ลุยเปิดประเทศรับต่างชาติ. สืบค้นจาก https://www.matichon.co.th/economy/news_2916010
- สมชาย รัตน์ทองคำ. (2562). การวัดและประเมินผลทางการศึกษา. ขอนแก่น. คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. (2564). *พฤติกรรมบ่งชี้หลักตามระดับสมรรถนะ : หลักสูตรฐานสมรรถนะ*. สืบค้นจาก <https://cbethailand.com/หลักสูตร/หลักสูตรฐานสมรรถนะ/สมรรถนะหลัก 6 ประการ/พฤติกรรมบ่งชี้หลักตามหลักสูตรฐานสมรรถนะ/>
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.). (2564). *ผลการจัดอันดับความสามารถในการแข่งขันประจำปี 2564 โดย IMD (2021 IMD World Competitiveness Ranking)* สืบค้นจาก https://www.nstda.or.th/home/knowledge_post/2021-imd-world-competitiveness-ranking/
- สุรีพร ระดมกิจ สุนันทา สถาพรวัลย์รัตน์ และปติตดา ปิยสกุลเสวี. (2563). *SHC model กับการพัฒนาสถานศึกษาแบบบูรณาการ 360 องศา*. กรุงเทพฯ. โรงเรียนพระหฤทัยคอนแวนต์
- Buasri, T. (1999). *Curriculum theory: Design and development* (2nd ed.). Bangkok: Pattanasuksa Printing. (in Thai).

ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานวิชาการของสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

ณัฏพรารังค์ สุทธิประภา

นักศึกษาปริญญาโท คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

ADMINISTRATIVE FACTORS AFFECTING ACADEMIC PERFORMANCE
OF EDUCATIONAL UNDER THE OFFICE OF SAMUTH PRAKAN
PRIMARY EDUCATIONAL SERVICE AREA 1

Natvarang Suttiprapa

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

E-mail: porsinking@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 18 สิงหาคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 15 ตุลาคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 18 ตุลาคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยการบริหาร 2) ประสิทธิภาพงานวิชาการ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหาร กับประสิทธิภาพงานวิชาการ 4) ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ปีการศึกษา 2563 จำนวน 327 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ท ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา การวิเคราะห์ความแปรปรวน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยการบริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2. ประสิทธิภาพการสอนของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 3. ปัจจัยการบริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยตัวแปรที่ได้รับเลือกเข้าสมการ ได้แก่ ปัจจัยลักษณะขององค์การ ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมขององค์การ ปัจจัยลักษณะของบุคคลในองค์การ และปัจจัยลักษณะนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ โดยมีประสิทธิภาพในการทำนาย ร้อยละ 73.6

คำสำคัญ: ปัจจัยการบริหาร การบริหารงานวิชาการ ประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการ

Abstract

This research aimed to study 1) Administrative factor 2) Academic performance 3) Administrative factors affecting academic performance of educational 4) Management factors affecting academic performance Under the Samut Prakan Primary Education Service Area

Office 1. The samples were 327 teachers. The research instruments were 5 rating scales of questionnaires. The questionnaire has a reliability of 0.98. The statistics for data analysis comprised of percentage, mean, standard deviation, Alpha coefficient, ANOVA, stepwise and multiple regression. The research results revealed that: 1. Administrative factor Under the Samut Prakan Primary Educational Service Area Office, Region 1 was overall and each level at a high level. 2. academic performance of educational institutions Under the Samut Prakan Primary Education Service Area Office 1 was overall and each level at a high level. 3. Administrative factors affecting academic performance of educational Under the Samut Prakan Primary Education Service Area Office 1 was positive correlation significant. The variables that have been selected into the equation are Characteristics of people in the organization. The predictive efficiency was at 73.60 percentile.

Keywords: Administrative factors, Academic administration, Academic administration efficiency

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาวะการเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลกระทบต่อด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม การพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีการขับเคลื่อนเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง ความสามารถในการสื่อสารที่ไร้ขีดจำกัด ทำให้การสื่อสารทั่วโลกเชื่อมโยงกันอย่างรวดเร็ว ทำให้ประชาคมทั่วโลกต้องมีการปรับตัวจัดรวมกลุ่ม สร้างการเปลี่ยนแปลงขึ้นเกือบทุกมิติในทุกภูมิภาค ดังนั้นประเทศไทยจึงต้องปรับตัวในกระแสการเปลี่ยนผ่านนี้ด้วยสิ่งที่ภาครัฐต้องวางแผนพัฒนาเป็นอันดับแรกคือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพที่สุด เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นการศึกษาคือเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างคน หรือเป็นกระบวนการพัฒนาคนให้มีคุณภาพตามที่สังคมต้องการ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560 น. 1)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) ถือเป็นแผนแม่บทหลักในการพัฒนาประเทศที่ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นกฎหมายบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2564 นั้น มีหลักการสำคัญคือ “ยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” มุ่งสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีสำหรับคนไทย พัฒนาคนให้มีความเป็นคนที่สมบูรณ์ มีวินัย ใฝ่รู้ มีความรู้ มีทักษะ มีความคิดสร้างสรรค์ มีทัศนคติที่ดี รับผิดชอบต่อสังคม มีคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการ ในฐานะหน่วยงานหลักในภาคการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพคนของ ประเทศ ได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว ดังนั้น ภายใต้วิสัยทัศน์ “มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ คู่ คุณธรรม มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขในสังคม” ของแผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) ฉบับนี้จึงได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์และวางเป้าหมายที่สามารถตอบสนองการพัฒนาที่สำคัญในด้านต่าง ๆ ที่ผ่านมามีประเทศไทยได้ดำเนินการจัดและส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาภายใต้บทบาทของกฎหมายที่สำคัญหลายฉบับ

จากผลการทดสอบระดับชาติการศึกษาขั้นพื้นฐาน (O-NET) ในปี 2559 - 2562 ในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 3 และมัธยมศึกษาปีที่ 6 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานในกลุ่มสาระการเรียนรู้หลัก 4 รายวิชาหลักคือ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ในระดับระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 และมัธยมศึกษาปีที่ 3 กลุ่มสาระการเรียนรู้หลัก 5 รายวิชาหลักคือ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ในระดับชั้นมัธยมศึกษา

ปีที่ 6 พบว่าอยู่ในระดับที่ไม่น่าพึงพอใจเห็นได้จากผลการทดสอบทางการศึกษา ระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) ในกลุ่มสาระการเรียนรู้หลักส่วนใหญ่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าร้อยละ 50 โดยเฉพาะวิชาภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ ส่วนภาษาไทยเกินร้อยละ 50 มาเพียงเล็กน้อย ซึ่งสะท้อนให้เห็นคุณภาพของการจัดการศึกษาที่ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2563, น. 33)

การจัดการศึกษา เป็นกระบวนการพัฒนามนุษย์ให้มีความเจริญงอกงามทั้งทางด้านร่างกาย สติปัญญา และคุณธรรมจริยธรรม โดยให้สังคมทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่น หลักการดังกล่าวจึงส่งผลให้การจัดการศึกษาต้องเร่งดำเนินการพัฒนางานวิชาการในสถานศึกษาให้สามารถจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ ดังนั้น การบริหารงานวิชาการจึงถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะกำหนดทิศทางการพัฒนามาตรฐานและคุณภาพสถานศึกษาได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน ซึ่งการบริหารงานโดยทั่วไปจะเน้นการบริหารงานวิชาการเป็นงานหลัก หากต้องการให้งานดังกล่าวดำเนินไปได้ด้วยดี บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ผู้บริหารต้องนำกระบวนการทางการบริหารมาใช้กับงานวิชาการ เนื่องจากมีผู้เชี่ยวชาญในการบริหารสถานศึกษาต่างๆ กล่าวไปในทิศทางเดียวกันว่า งานวิชาการถือเป็นหัวใจสำคัญ เพราะการเรียนการสอนเป็นงานหลักของสถานศึกษา ส่วนงานอื่นๆในการบริหารสถานศึกษาถือเป็นงานเสริมหรืองานสนับสนุนงานวิชาการ งานวิชาการในสถานศึกษาทุกระดับ ทุกประเภทสามารถยกระดับให้สูงขึ้นได้ด้วยความเอาใจใส่ ดูแลของผู้บริหาร ทั้งผู้บริหารการศึกษาและผู้บริหารสถานศึกษาโดยตรง โดยหลักการบริหารงานวิชาการในเชิงพัฒนา ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสนใจที่จะใช้ประกอบเป็นแนวทางในการบริหารงานวิชาการให้มีความเจริญก้าวหน้า และทันสมัยต่อการบริหารงานในสถานศึกษาของตนให้บรรลุความสำเร็จในด้านวิชาการต่อไป

การบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ได้มุ่งดำเนินงานตามแนวนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและเพื่อเป็นการปรับศักยภาพ แนวทางและวิธีการดำเนินงานที่ดีให้องค์กรบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เป้าหมายพันธกิจ และวิสัยทัศน์ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 กำหนดไว้จึงได้วิเคราะห์สภาพปัญหาที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กรและหน่วยงานในสังกัด โดยใช้เทคนิค SWOT พบว่า มีปัญหาความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นผลกระทบจากการพัฒนาอุตสาหกรรมในอดีต สภาพสังคมชุมชนเป็นสังคมเมือง ครอบครัวยุคใหม่เอาใจใส่ดูแล ผู้เรียนขาดการปลูกฝังคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และส่งผลต่อภาวะติดยาเสพติด เกมส์ แมวไวส์ ผู้เรียนขาดทักษะชีวิตและงานอาชีพ ได้แก่ ทักษะการทำงานกับผู้อื่น ทักษะการประสานที่ดี ทักษะการเรียนรู้ และทักษะการคิดวิเคราะห์ มีประชากรแฝงจำนวนมาก ต้องรับภาระจัดบริการการศึกษาเพิ่มขึ้น ผู้เรียนจากประชากรแฝงจะโยกย้ายติดตามผู้ปกครอง ซึ่งเป็นผลให้เกิดการย้ายเข้าย้ายออกและออกกลางคัน ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการศึกษา ดังนั้นการดำเนินการจัดการศึกษาภายในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ตามแผนปฏิบัติการที่ผ่านมามุ่งเน้นให้มีการพัฒนานักเรียนในด้านความรู้ ทักษะ และคุณธรรมตามนโยบาย มีความพร้อมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ ประสานงานความร่วมมือกันพัฒนาการศึกษาโดยสร้างเครือข่ายเพื่อการพัฒนาการศึกษาอย่างยั่งยืน มีการสร้างเครือข่ายการศึกษาขึ้นโดยมุ่งเน้นให้สถานศึกษามีความใกล้ชิด และมีความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ประสานงานความร่วมมือกัน จัดบริการ และพัฒนาการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพในการจัดการศึกษา การดำเนินงานของสถานศึกษาภายใต้การกำกับดูแลของสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 และการวิจัยนี้จะช่วยให้มีการพัฒนาสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1, 2562)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น โรงเรียนที่ประสบความสำเร็จเป็นโรงเรียนที่มีคุณภาพมาตรฐานนั้น เพราะมาจากองค์ประกอบที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่อการบริหารงานสถานศึกษา จะเห็นได้ว่าความสำคัญของงานวิชาการมีผลทำให้สถานศึกษาเป็นสถานศึกษาที่มีความก้าวหน้าและประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานวิชาการของโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลในการพัฒนาสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพ หรือสามารถนำผลที่ศึกษาไปเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต1
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหาร กับประสิทธิภาพงานวิชาการ ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1
4. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยการบริหารของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 อยู่ในระดับมาก
2. ประสิทธิภาพงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 อยู่ในระดับมาก
3. ปัจจัยการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1
4. ปัจจัยการบริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

จากการศึกษาปัจจัยการบริหาร ผู้วิจัยได้ศึกษางานเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการบริหารศึกษาจากแนวคิดของของ Steers (1985, p. 46) ซึ่งแบ่งปัจจัยการบริหารไว้ 4 ลักษณะได้แก่ลักษณะขององค์การ ลักษณะสภาพแวดล้อม ลักษณะบุคคล นโยบายการบริหารและการปฏิบัติและประสิทธิภาพงานวิชาการ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากการศึกษาแนวคิดของ กระทรวงศึกษาธิการ (2550) รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ (2552) จอมพงศ์ มงคลวนิช (2555) วิเชียร ยอดจักร์ (2555) กิตติยา กาเร็ว (2556) สงวนพงศ์ ขวนชม (2557) วินิจ เกตขำ (2559) ปราญชลี สุดตา (2560) โดยผู้วิจัยเลือกใช้ขอบข่ายงานวิชาการด้านที่มีความสำคัญตั้งแต่ 5 ขึ้นไป ผู้วิจัยสามารถนำมาแจกแจงและสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานวิชาการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เกี่ยวกับ

องค์ประกอบของหลักของงานวิชาการในสถานศึกษา ได้ 7 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านหลักสูตรและการบริหารงานหลักสูตร 2. ด้านการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในสถานศึกษา 3. ด้านวัดผลและประเมินผล 4. ด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา 5. ด้านการพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา 6. ด้านการนิเทศภายใน 7. ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ครูผู้สอนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จำนวน 2,162 คน จาก 72 โรงเรียน(สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1, แผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2563)

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ปีการศึกษา 2563 จำนวนทั้งสิ้น 327 คน โดยการเปิดตาราง สำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970, p. 607-610)

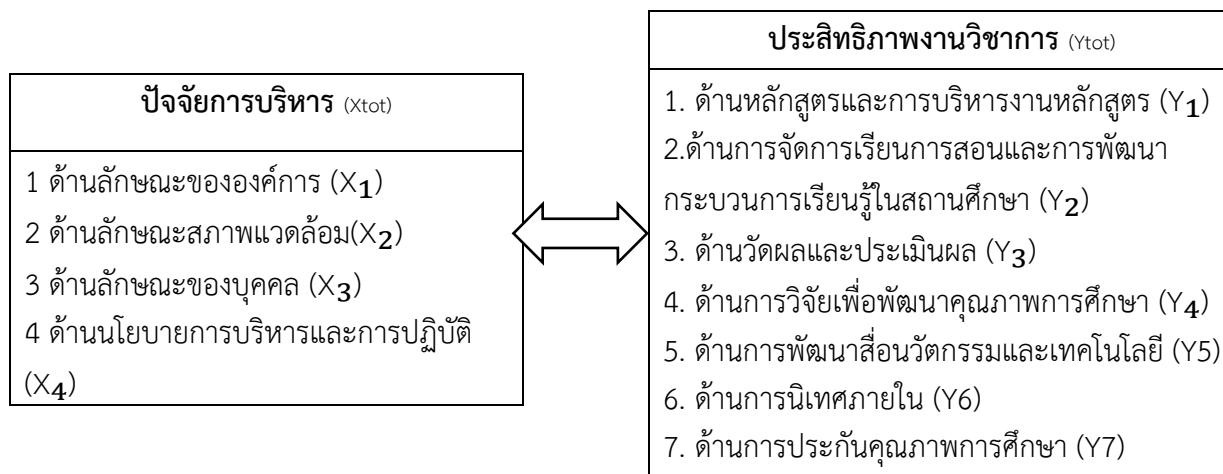
ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยในครั้งนี้ ปีการศึกษา 2563-2564

กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. จากการศึกษาปัจจัยการบริหาร ผู้วิจัยได้ศึกษางานเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการบริหารศึกษาจากแนวคิดของของ Steers (1985, p. 46) ซึ่งแบ่งปัจจัยการบริหารไว้ 4 ลักษณะได้แก่ลักษณะขององค์การ ลักษณะสภาพแวดล้อม ลักษณะบุคคล นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ

2. ประสิทธิภาพงานวิชาการ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากการศึกษาแนวคิดของ กระทรวงศึกษาธิการ (2550) รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ (2552) จอมพงศ์ มงคลวนิช (2555) วิเชียร ยอดจักร์ (2555) กิตติยา กาเร็ว (2556) สงวนพงศ์ ชวนชม (2557) วินิจ เกตขำ (2559) ปราญชลี สุดตา (2560) โดยผู้วิจัยเลือกใช้ขอบข่ายงานวิชาการด้านที่มีความถี่ตั้งแต่ 5 ขึ้นไป ผู้วิจัยสามารถนำมาแจกแจงและสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานวิชาการสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เกี่ยวกับองค์ประกอบของหลักของงานวิชาการในสถานศึกษา ได้ 7 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านหลักสูตรและการบริหารงานหลักสูตร 2. ด้านการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในสถานศึกษา 3. ด้านวัดผลและประเมินผล 4. ด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา 5. ด้านการพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา 6. ด้านการนิเทศภายใน 7. ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถนำแนวทางการจัดการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ในการจัดการ ศึกษาเพื่อปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงานวิชาการให้สูงขึ้น อันจะนำไปสู่การสร้างความมั่นใจว่าโรงเรียนจะดำเนินการบริหารงานวิชาการให้มีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐาน
2. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 สามารถนำข้อค้นพบไปเป็นแนวทางในการช่วยเหลือและสนับสนุนโรงเรียนในสังกัด ให้สามารถประสบความสำเร็จในการจัดการศึกษา ได้อย่างมีคุณภาพ
3. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สามารถนำองค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาโรงเรียนในสังกัดให้มีคุณภาพ
4. นำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นสารสนเทศในการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการงานวิชาการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวของวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆโดยในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ของลิเคิร์ท ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.988

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ เพื่อขอความอนุเคราะห์ จากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เพื่อขอความร่วมมือในการทำวิจัย
2. ผู้วิจัยนำสำเนาหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัยติดต่อกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
3. กำหนดวันในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์มาตรวจสอบค่าตามวิธีทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อประมวลค่าสถิติต่างๆดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยการคำนวณหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ปัจจัยการบริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของข้อมูลจากค่าเฉลี่ย
3. วิเคราะห์ประสิทธิภาพการงานวิชาการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของข้อมูลจากค่าเฉลี่ย
4. การบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยหรือไม่มีเลยสำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ ตามเกณฑ์ของ (Hinkle, William & Stephen, 1998, p. 118)
5. การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบริหารกับประสิทธิภาพงานวิชาการโดยวิธีการหาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) ซึ่งตัวแปรอิสระทุกตัวต้องมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม
6. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานวิชาการ โดยวิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Stepwise multiple regression)

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยทางการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิภาพงานวิชาการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยทางการบริหารของสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป

หาน้อย คือ ด้านลักษณะของบุคคลในองค์กร ด้านลักษณะขององค์กร ด้านลักษณะสภาพแวดล้อม และด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ

2. ประสิทธิภาพงานวิชาการของสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการวัดผลและประเมินผล ด้านการนิเทศภายใน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านหลักสูตรและการบริหารงานหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการบริหารกับประสิทธิภาพงานวิชาการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (X) และตัวแปร (Y) ตัวแปรปัจจัยทางการบริหารและประสิทธิภาพงานวิชาการของสถานศึกษามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานวิชาการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยตัวแปรที่ได้รับเลือกเข้าสมการได้แก่ ปัจจัยลักษณะขององค์กร ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมขององค์กร ปัจจัยลักษณะของบุคคลในองค์กร และปัจจัยลักษณะนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ โดยมีประสิทธิภาพในการทำนาย ร้อยละ 73.6 สมการพยากรณ์ในรูปแบบมาตรฐานคือ $ZY_{tot} = 0.398 X1 + 0.214 X4 + 0.133 X3 + 0.098 X2$

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยทางการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ผู้วิจัยได้นำมาสู่การอภิปรายผลตามประเด็นต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยทางการบริหารของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางการบริหาร โดยเฉพาะการบริหารทางการศึกษาดังที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 กำหนดความมุ่งหมายของการศึกษาโดยเน้นการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา มีความรู้ มีคุณธรรม จริยธรรมและมีวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข เป็นแนวทางในการปฏิรูปการศึกษาเพื่อให้สามารถพัฒนาคุณภาพการศึกษาของไทยในทุก ๆ ด้าน และตอบสนองความต้องการของชีวิตและสังคมตามกระแสโลกที่เปลี่ยนแปลงไปให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีเป้าประสงค์ที่มุ่งเน้นให้มีการพัฒนานักเรียนในด้านความรู้ ทักษะ และคุณธรรมตามนโยบาย มีความพร้อมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ ประสานงานความร่วมมือกันพัฒนาการศึกษาโดยสร้างเครือข่ายเพื่อการพัฒนาการศึกษาอย่างยั่งยืน มีการสร้างเครือข่ายการศึกษาขึ้นโดยมุ่งเน้นให้สถานศึกษามีความใกล้ชิด และมีความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ประสานงานความร่วมมือกันจัดบริการ และพัฒนาการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพในการจัดการศึกษา (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1, 2562) ฉะนั้นผู้บริหารโรงเรียนซึ่งเป็นผู้มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานของโรงเรียน จำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจขอบข่ายงานของโรงเรียน ไม่ว่าจะเป็นด้านลักษณะขององค์กร ด้านลักษณะสภาพแวดล้อม ด้านลักษณะของบุคคล ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริหารงานของสถานศึกษาบรรลุตามเป้าหมาย และเมื่อพิจารณาผลการศึกษา

ปัจจัยการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 พบว่า ปัจจัยการบริหารกับประสิทธิภาพงานวิชาการของสถานศึกษา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. ประสิทธิภาพงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนที่อยู่ในสถานศึกษา มีความตื่นตัวในเรื่องของการจัดการศึกษาเป็นอย่างมาก และต้องการแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภายในสถานศึกษา เพื่อส่งผลต่อคุณภาพของผู้เรียนให้เป็นผู้ที่มีคุณภาพตรงตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร เมื่อผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอนได้ร่วมกันจัดให้มีการอบรมประชุม สัมมนา เพื่อรับนโยบายที่มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ โดยมีการกำกับ ติดตามอย่างใกล้ชิด และส่งเสริมสนับสนุนให้ครูได้รับความรู้เพื่อก้าวหน้าเทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดการเรียนการสอน จึงส่งผลให้การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกับประสิทธิภาพงานวิชาการในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ เนื่องจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีการกำหนดกรอบโครงสร้างการบริหารสถานศึกษาอย่างชัดเจน มีแผนกลยุทธ์ในการบริหารจัดการศึกษา มีแผนนิเทศติดตาม ให้ความสำคัญกับงาน มุ่งเน้นบริหารงานวิชาการเพราะเป็นงานหลักที่จะส่งผลต่อเป้าหมายความสำเร็จของสถานศึกษาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิราณี มะแอ (2554) ได้ทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนนวมินทราชินูทิศสวนกุหลาบวิทยาลัย ปทุมธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 4 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนนวมินทราชินูทิศสวนกุหลาบวิทยาลัยปทุมธานี ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับการบริหารงานวิชาการทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

4. ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานวิชาการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยตัวแปรที่ได้รับเลือกเข้าสมการ ได้แก่ ปัจจัยลักษณะขององค์การ ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมขององค์การ ปัจจัยลักษณะของบุคคลในองค์การ และปัจจัยลักษณะนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ โดยมีประสิทธิภาพในการทำนาย ร้อยละ 73.6 สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $\hat{ZY}_{tot} = 0.398 X1 + 0.214 X4 + 0.133 X3 + 0.098 X2$

ปัจจัยด้านลักษณะขององค์การ พบว่า มีผลต่อการบริหารงานวิชาการมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารให้ครูมีส่วนร่วมในการวางแผนกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานของโรงเรียน โดยกำหนดแผนงานโครงการของโรงเรียนให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายและสภาพปัญหาปัจจุบันของโรงเรียนซึ่งมีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างเหมาะสม ชัดเจน มีการจัดทำระบบสารสนเทศอย่างเป็นระบบ และประชาสัมพันธ์ชี้แจงวัตถุประสงค์ของโรงเรียนให้บุคลากรเข้าใจแนวทางปฏิบัติงานและประมวลผลร่วมกัน การที่จะทำงานให้บรรลุความมุ่งประสงค์ของโรงเรียนบุคลากรในโรงเรียนควรมีโอกาสร่วมกัน กำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติเมื่อโรงเรียนกำหนดความมุ่งประสงค์ของโรงเรียนแล้วควรประชาสัมพันธ์ชี้แจงให้บุคลากรในโรงเรียนเข้าใจเห็นคุณค่าและความสำคัญเกี่ยวกับความมุ่งประสงค์ของโรงเรียน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและการประเมินผลร่วมกัน รวมทั้งคำนึงถึงการตัดสินใจที่มีผลต่อเป้าประสงค์ของโรงเรียนด้วย และมีการนิเทศภายในอย่างมีประสิทธิภาพ มีการจัดประชุม อบรม สนับสนุนบุคลากรให้ศึกษาดูงานที่เป็นประโยชน์แก่สถานศึกษา ผู้บริหารมอบหมายงานให้ครูรับผิดชอบในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม อีก

ทั้งเปิดโอกาสให้ครูมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษา มีการพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารจัดให้มีสื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและสนับสนุนให้นักเรียนเข้าร่วมแข่งขันด้านวิชาการกับหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของ โสภิต ม่วงทอง (2553, น. 177) ได้กล่าวว่า ผู้บริหารจำเป็นต้องมีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถและมีคุณธรรมในการดำเนินการจึงจะทำให้ห้องเรียนประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายที่คาดหวัง โดยให้ทีมงานมีวิสัยทัศน์ร่วมกันทำทุกอย่างให้คนที่เกี่ยวข้องพร้อมเป็นส่วนหนึ่งของการทำให้ห้องเรียนประสบความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางการบริหารของผู้บริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยและความคิดเห็นเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางในการนำไปปฏิบัติได้ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ปัจจัยทางการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้ครูมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษา ควรพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรตามเกณฑ์โดยระบบคุณธรรม ควรเปิดโอกาสให้ครูมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายและควรกล้าคิดกล้าตัดสินใจได้เหมาะสมกับสถานการณ์

1.2 ประสิทธิภาพงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 สถานศึกษาควรจัดเตรียมเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษามาสนับสนุนสถานศึกษา มีการจัดสื่อและแหล่งการเรียนรู้ให้ครูและนักเรียนได้ค้นคว้าเพิ่มเติม กำหนดระเบียบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการวัดและประเมินผลแต่ละกลุ่มสาระอย่างชัดเจน และควรปรับปรุงระบบสารสนเทศในการวัดผลและประเมินผลการเรียนการสอนเพื่อตรวจสอบและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพเพื่อความแม่นยำและสะดวกในการวัดและประเมินผล

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษา ปัจจัยการบริหารของผู้บริหาร แต่ละด้านเป็นรายกรณี ในโรงเรียนที่มีประสิทธิผลที่เป็นเลิศเพื่อค้นหาแนวทางวิธีปฏิบัติ

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำวิจัย เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ของผู้บริหารและครู ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

2.3 ควรศึกษาแนวทาง บริหารงานวิชาการจากปัจจัย ที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

2.4 ควรศึกษาเชิงลึกในเรื่องรูปแบบการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต1 เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทาง ในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ของครู

2.5 ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาผู้บริหารในยุคดิจิทัลในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 เพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาประสิทธิภาพงานวิชาการให้ทันต่อยุคศตวรรษที่ 21

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2550). *หลักสูตรพัฒนาผู้นำการเปลี่ยนแปลง เพื่อรองรับการกระจายอำนาจสำหรับผู้บริหารการศึกษาและผู้บริหารสถานศึกษา*. นครปฐม: สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา.
- กิตติยา กาเร็ว. (2556). *การบริหารงานวิชาการของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 3. (การค้นคว้าด้วยตนเองปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยพะเยา).*
- ปราณული สุตตา. (2560). *แนวทางการบริหารงานวิชาการโรงเรียนพื้นที่สูง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงรายเขต 3. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย).*
- จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2555). *การบริหารองค์การและบุคลากรทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ทวีพริ้นท์.
- รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ. (2552). *การบริหารงานวิชาการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: นาติลโปโฆษณา.*
- วิเชียร ยอดจักร์. (2555). *การบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).*
- วินิจ เกตุขำ. (2559). *คู่มือการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและวัสดุภัณฑ์.
- โสภณ ม่วงทอง. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญในภาคตะวันออก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีนิพนธ์, มหาวิทยาลัยบูรพา).*
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579. (2560, มีนาคม).* กรุงเทพฯ: พรักหวานกราฟฟิค.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2563). *การติดตามและประเมินผลการบูรณาการองค์ความรู้แบบสะเต็มศึกษาในสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักประเมินผลการจัดการศึกษา.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. (2562). *สรุปผลรายงานการดำเนินงานการขับเคลื่อนโครงการเร่งด่วนของกระทรวงศึกษาธิการ*. สมุทรปราการ: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1.
- สงวนพงศ์ ขวนชม. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับประสิทธิภาพของสถานศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิชาการสมาคม สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย, 20(2), 59-68.*
- ศิริณี มะแอ. (2554). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนนวมินทราชินูทิศสวนกุหลาบวิทยาลัย ปทุมธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).*
- Hinkle, William, & Stephen, (1998). *Applied statistics for the behavior sciences* (4th ed.). New York: Houghton Mifflin.

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities.

Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607-610.

Steers, R.M. (1977). *Organizational effectiveness: A behavioral view*. Santa Monica: C.A.

Goodyear.

การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของครูสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

รุ่งนภา คำไพ^{1*} และ นิพิฐพนธ์ สนิทเหลือ²

¹นักศึกษาปริญญาโทคณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

²อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

ORIENTATION OF SCHOOL ADMINISTRATORS' POWER AFFECTING TO JOB MOTIVATION OF TEACHER IN THE PRIVATE SCHOOL UNDER THE SAMUTPHAKARN EDUCATION SERVICE AREA OFFICE 1

Rungnapa Kampai^{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: rungnapakampai@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 20 สิงหาคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 15 ตุลาคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 18 ตุลาคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา ในจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เขต 1 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูในโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 327 คน เครื่องมือเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ทและมีความเชื่อมั่น .97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise multiple regression) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากมากไปน้อย ได้แก่ อำนาจความเชี่ยวชาญ อำนาจการมีข่าวสารข้อมูล อำนาจการติดต่อเชื่อมโยง อำนาจอ้างอิง อำนาจตามกฎหมาย อำนาจการให้รางวัล และอำนาจบังคับ 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู โดยรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความต้องการความสัมพันธ์ ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า และด้านความต้องการดำรงชีวิต 3) การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษา ส่งผลต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู มี 7 ด้าน คืออำนาจการให้รางวัล อำนาจการมีข่าวสารข้อมูล อำนาจตามกฎหมาย อำนาจความเชี่ยวชาญ และอำนาจบังคับ โดยการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาทั้ง 7 ด้าน สามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดสมุทรปราการโดยมีประสิทธิภาพในการทำนาย ร้อยละ 73.8

คำสำคัญ : การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู

Abstract

The objective of this research was to study the use of power of educational institution administrators and their motivations. Performance of primary school teachers in

Samut Prakan Province The sample group consisted of 327 teachers in primary schools in Samut Prakan Province. The instrument was a flat questionnaire on a 5-level estimation scale of likert and had 97 confidence in statistics used for analysis. The data are percentage, mean, standard deviation. and stepwise multiple regression and forest coefficient analysis. The correlation of Pian Meeson's findings was found that 1) the overall and all aspects of educational institution administrators' use of power in all aspects were at a high level. Ranked from highest to lowest: power, expertise. power of information The power of thinking about the link, the power of reference, the power of the law. reward power and compulsory power. 2) The teachers' overall and individual performance motivation in all aspects was at a high level. Ranked from highest to lowest were relationship needs. on demand for progress 3) The use of power of educational institution administrators affects teachers' motivation in 7 aspects: reward power; power of information power of law expertise power and coercion By using the power of the administrators of the schools in all 7 areas, it was able to predict the percentage of teachers' overall performance motivation of primary school teachers in Samut Prakan Province. The forecast equation in standard score form

Keywords : The use of power of educational institution administrators, Motivation for teachers.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากพุทธศักราช 2542 ประเทศไทยมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการศึกษาครั้งใหญ่หรือเรียกกันว่า “ปฏิรูปการศึกษา” โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพทัดเทียมกับอารยประเทศ มุ่งเน้นในเรื่องการปรับโครงสร้างทางการบริหาร การพัฒนานาหลักสูตร การพัฒนาคุณภาพครู กระบวนการเรียนรู้ของนักเรียน รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพแหล่งเรียนรู้ภายในและภายนอกสถานศึกษาซึ่งเน้นให้มีการกระจายอำนาจไปสู่หน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงสถานศึกษาด้วยโดยเปิดโอกาสให้ผู้บริหารสถานศึกษามีอำนาจในการตัดสินใจเพื่อทำให้บริหารสถานศึกษาเกิดความคล่องตัว มีอิสระ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับสถานศึกษา สามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการพัฒนาการศึกษา สถานศึกษาเป็นหน่วยงานสำคัญหน่วยงานหนึ่งที่จะช่วยให้การศึกษามุ่งบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ ผลจัดการศึกษาจะประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวมากน้อยเพียงใดนั้นผู้มีส่วนสำคัญคือ ผู้บริหารสถานศึกษา เป็นกลไกสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานของโรงเรียนมีประสิทธิภาพและสามารถพัฒนาคุณภาพนักเรียนให้บรรลุเป้าหมายได้ เพราะผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้มีอำนาจ และหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและตัดสินใจ

ความสำคัญของการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้มีอำนาจ ในการคิด ตัดสินใจ ในการบริหาร จัดการสถานศึกษาอย่างอิสระ ซึ่งในการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาบางครั้งก่อให้เกิดความหลงใหลในรสชาติของอำนาจ ใช้อำนาจพร่ำเพรื่อ จนบางครั้งลืมนึกถึงความถูกต้องและความเป็นธรรม อรรถพรณ คำมา (2559, น.17) ผู้บริหารเป็นผู้มีอิทธิพลเหนือคนอื่นบุคคลนั้นอาจมีตำแหน่งในสายงานหรือเป็นเจ้าของผู้ครอบครองทรัพยากรทั้งหลายไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรทางกายภาพ บุคคล เศรษฐกิจ สังคม หรือทางจิตวิทยา ซึ่งสามารถชักจูงทำให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคล เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความคิดเห็น ทศนคติ เป้าหมาย ความต้องการหรือค่านิยม ของบุคคลอื่นไปในทิศทางที่ต้องการ อาจมีลักษณะทั้งบังคับควบคุมและการบังคับที่มีลักษณะชักชวน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู มีส่วนทำให้การศึกษาของไทยพัฒนาไปอย่างมีคุณภาพ การใช้ กลยุทธ์เพื่อกระตุ้นการปฏิบัติงาน ของผู้ร่วมงานให้ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการนั้นผู้บริหารองค์กรจะต้องนำ กลยุทธ์ที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจ สมครใจที่จะทำ พร้อมการเสริมสร้างปัจจัยแวดล้อมที่เอื้อต่อการ พัฒนาคุณภาพของคนทั้งในเชิงสถาบัน ระบบ โครงสร้างของสังคมให้เข้มแข็ง สามารถเป็นภูมิคุ้มกันต่อการ เปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (กระทรวงศึกษาธิการ, 2555, น.8) การพัฒนาสภาพแวดล้อมของ สังคม เพื่อเป็นฐานในการพัฒนาคน และสร้างสังคม คุณธรรม ภูมิปัญญาและการเรียนรู้ มีแนวนโยบาย พัฒนาและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ เพิ่มโอกาสทางการศึกษา และการเรียนรู้ตลอดชีวิต บุชยามาส ผาดี (2563, น. 31) กระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้ กระทำหรือดั้นรนเพื่อให้ บรรลุจุดประสงค์บางอย่างแรงผลักดันหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีอยู่ภายในและภายนอกตัวบุคคลที่กระตุ้นให้เกิด พฤติกรรมการทำงาน ทิศทางในการกระทำ ความเข้มข้นและระยะเวลาในการกระทำ ดังนั้นแรงจูงใจจึงเป็น กระบวนการทางจิตใต้ที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมที่จะทำให้บุคคลตระหนักที่ จะปฏิบัติงานอย่างเต็มใจเต็มความสามารถ โดยอาศัยการบริหารการจัดการทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่าง คุ่มค่า ประหยัดเกิดประโยชน์สูงสุด และก่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่อองค์กรอย่างมีคุณภาพมาก ที่สุดความสำคัญของแรงจูงใจคือการจูงใจมีอิทธิพลต่อผลผลิต ผลผลิตของงานจะมีคุณภาพดีมีปริมาณมากน้อย เพียงใด ขึ้นอยู่กับการจูงใจในการทำงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจึงจำเป็นต้องเข้าใจว่าอะไร คือ แรงจูงใจที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ และไม่ใช่เรื่องง่ายในการจูงใจพนักงาน เพราะพนักงาน ตอบสนองต่องาน และวิธีทำงานขององค์กรแตกต่างกัน แรงจูงใจพนักงานจึงมีความสำคัญ ที่จะเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำ หรือพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใด ๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง จะทำให้ กระทำให้สำเร็จคิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตน มาใช้ให้เป็นประโยชน์ ต่องานให้มากที่สุด ซึ่งแรงจูงใจมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของครู

เป้าหมายหลักของสถานศึกษา คือ การพัฒนานักเรียนให้มีคุณภาพ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตาม จุดมุ่งหมายของหลักสูตร บุคคลที่มีผลโดยตรงต่อคุณภาพของนักเรียนคือครูผู้สอน การจะพัฒนาคุณภาพและ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูนั้น อรพรรณ คำมา (2559, น. 2) ครูจึงเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนา และจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการดูแลและเอาใจใส่ สร้างแรงจูงใจให้ครูเกิดกำลังใจพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างดี และมีคุณภาพด้วย มิฉะนั้นอาจจะทำให้คุณภาพและประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอนเกิดความสูญเปล่าได้ เพราะครูเป็นผู้นำนโยบายและหลักสูตรไปปฏิบัติ ซึ่งการที่ครูจะปฏิบัติงานได้ผลดีมากน้อยเพียงใด ขวัญและกำลังใจที่ดีของครู ดังนั้นแรงจูงใจจึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง ทั้งนี้เพราะทัศนคติความรู้สึที่ดีต่อการทำงาน เป็นปัจจัยเกื้อหนุนที่ส่งผลไปถึงประสิทธิผลของโรงเรียน จึงกล่าวได้ว่า การจูงใจครูให้ทุ่มเทความพยายาม แสดงศักยภาพที่มีให้กับงานที่ทำอย่างเต็มที่ และพร้อมที่จะปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นเอาใจใส่อย่างเต็มที่จึง น่าจะเป็นวิธีที่ดีที่สุดบุคคลสำคัญที่จะดำเนินการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนคือครู ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญใน การผลักดันให้นักเรียนและโรงเรียนมีประสิทธิภาพเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม สามารถบรรลุถึงพันธ กิจและวิสัยทัศน์ของโรงเรียน ผู้บริหารในฐานะที่เป็นผู้นำ สามารถชักจูง กำกับหรือผลักดันให้พฤติกรรมในการ ทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ครูเป็นบุคคลที่เสียสละและทุ่มเทในการให้การศึกษากับเด็กอย่างมาก ประกอบกับจะต้องปฏิบัติหน้าที่มากมาย

ดังนั้น หากครูขาดความเข้าใจบทบาทหน้าที่ ขาดความรู้เกี่ยวกับหลักสูตร ขาดการยอมรับนับถือ และการได้รับผลตอบแทนที่ไม่เหมาะสมแล้วก็จะส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ และการปฏิรูป การศึกษาจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่นั้น ประกอบไปด้วยปัจจัยหลายประการ ไม่ ว่าจะเป็นรูปแบบการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ รูปแบบกระบวนการทำงาน ภาวะผู้นำของผู้บริหารและการ

สร้างแรงจูงใจ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีความสำคัญทั้งสิ้น บุคคลที่ขาดแรงจูงใจในการทำงาน จะเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ สิ้นหวัง ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และไม่มีความอดทน ซึ่งจะส่งผลให้งานในหน้าที่รับผิดชอบขาด การพัฒนาและไม่มีประสิทธิภาพ ดังที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ซึ่งได้ ตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารสถานศึกษาและผู้บริหารของสถานศึกษา ผู้บริหารในสถานศึกษาส่งผล ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต1 ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของครู ซึ่งผลการศึกษา ครั้งนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมผู้นำของ ผู้บริหาร เสริมสร้าง และรักษาระดับแรงจูงใจของคณะครู อันจะส่งผลให้การจัดการศึกษาประสบผลสำเร็จ บรรลุตาม วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต1
2. ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต1
3. ศึกษาการใช้อำนาจของผู้บริหารที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต1

สมมติฐานของการวิจัย

การใช้อำนาจของผู้บริหารในสถานศึกษาส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 อยู่ในระดับมาก

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

จากการศึกษาการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษา โดยอาศัยตามแนวคิดพื้นฐานของ เฟรนช์ และ ราเวน (French & Raven, 1968, p.256) เสนอไว้ 5 ด้าน ได้แก่ อำนาจการให้รางวัล อำนาจบังคับ อำนาจ ตามกฎหมาย อำนาจอ้างอิง อำนาจความเชี่ยวชาญ ราเวนและกรูกกลานสกี (Raven & Kruglanski, p.177) ได้เพิ่มอำนาจการมีข่าวสารข้อมูลและเฮอร์เชย์ และแบลนชาร์ด (Hersey & Blanchard, 1993, p.235) เสนอ อำนาจติดต่อเชื่อมโยง ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดดังกล่าวมาศึกษาค้นคว้าครั้งนี้รวม 7 ด้าน และศึกษาการใช้ แรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของครูปฏิบัติการสอน โดยอาศัยทฤษฎีการจูงใจ ERG (Existence relatedness growth theory) ของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972, pp.507-532) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ด้าน ความต้องการดำรงชีวิต ด้านความต้องการความสัมพันธ์ และด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร การวิจัยครั้งนี้ศึกษาประชากร ได้แก่ ครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต1 จาก 72 โรงเรียน จำนวน 2,162 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1, 2563)

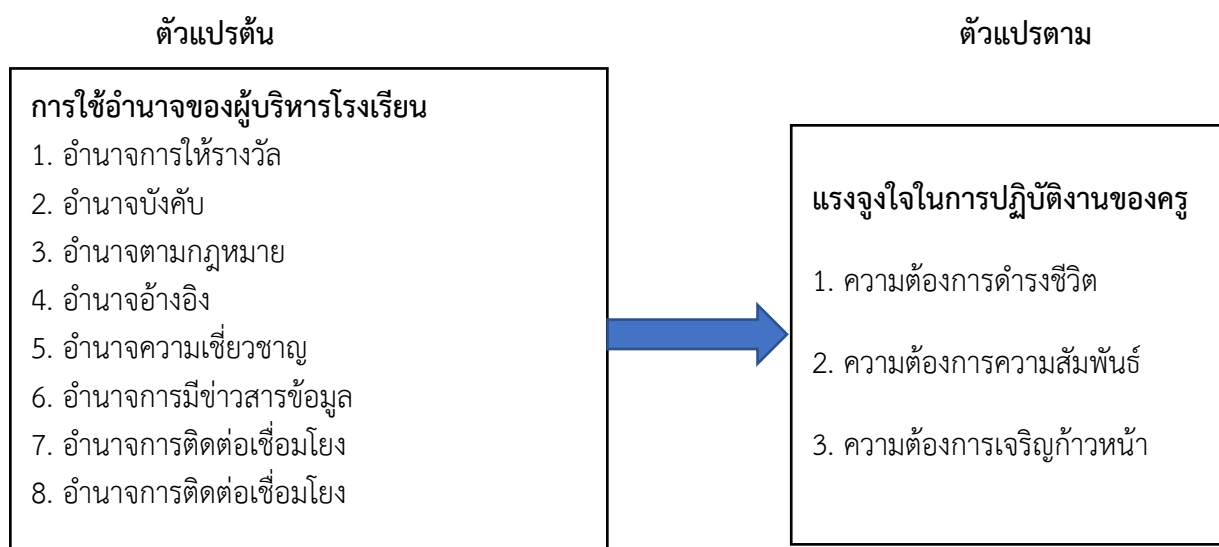
กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต1 จาก 72 โรงเรียนจำนวน 327 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเทียบหากกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่ และ มอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp.607-610) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 327 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5%

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยในครั้งนี้ ปีการศึกษา 2563-2564

กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. จากการศึกษาการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษา โดยอาศัยตามแนวคิดพื้นฐานของ เฟรนช์ และราเวน (French & Raven, 1968, p.256) เสนอไว้ 5 ด้าน ได้แก่ อำนาจการให้รางวัล อำนาจบังคับ อำนาจตามกฎหมาย อำนาจอ้างอิง อำนาจความเชี่ยวชาญ ราเวนและกรูกกลานสกี (Raven & Kruglanski, p.177) ได้เพิ่มอำนาจการมีข่าวสารข้อมูลและเฮอร์เชย์ และแบลนชาร์ด (Hersey Blanchard, 1993, p.235) เสนออำนาจติดต่อเชื่อมโยง ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดดังกล่าวมาศึกษาค้นคว้ารวม 7 ด้าน
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูปฏิบัติการสอน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวทฤษฎีการจูงใจ ERG (Existence relatedness growth theory) ของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972, pp.507-532) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ด้านความต้องการดำรงชีวิต ด้านความต้องการความสัมพันธ์ และด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ผู้บริหารโรงเรียนสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการใช้อำนาจในการบริหารงานให้เหมาะสมกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต1

2. เป็นแนวทางสำหรับให้ผู้บริหารสถานศึกษาประยุกต์ใช้อำนาจในการบริหารงานให้ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์และลักษณะงานที่ปฏิบัติสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

3. สามารถนำผลการวิจัยหรือข้อเสนอแนะไปเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการขาดแรงจูงใจและการปฏิบัติงานหรือวางแผนอบรมผู้บริหารสถานศึกษาเรื่องการใช้อำนาจในการบริหารงานและการสร้างแรงจูงใจให้ครูปฏิบัติงาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เรื่อง การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวของวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ โดยในแบบตรวจสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ของลิเคิร์ท ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.988

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ เพื่อขอความอนุเคราะห์ จากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เพื่อขอความร่วมมือในการทำวิจัย

2. ผู้วิจัยนำสำเนาหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัยติดต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3. กำหนดวันในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์มาตรวจสอบหาค่าตามวิธีทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อประมวลค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยการคำนวณหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ(Percentage)

2. วิเคราะห์การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของข้อมูลจากค่าเฉลี่ย

3. วิเคราะห์การปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของข้อมูลจากค่าเฉลี่ย

4. การบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ ใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย

หรือไม่มีเลยสำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ ตามเกณฑ์ของ (Hinkle, William, & Stephen, 1998, p. 118)

5. การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโดยวิธีการหาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) ซึ่งตัวแปรอิสระทุกตัวต้องมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม

6. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู โดยวิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Stepwise multiple regression)

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 4 ส่วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถม ศึกษาสมุทรปราการเขต 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยรวมและรายด้าน X_{tot}

การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษา	จำนวน (n = 327)			
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	อันดับ
1. ด้านอำนาจการให้รางวัล	3.76	1.01	มาก	6
2. ด้านอำนาจการบังคับ	3.37	1.12	มาก	7
3. ด้านอำนาจตามกฎหมาย	3.98	0.93	มาก	3
4. ด้านอำนาจอ้างอิง	4.60	0.97	มาก	1
5. ด้านอำนาจความเชี่ยวชาญ	3.90	1.02	มาก	4
6. ด้านอำนาจการมีข่าวสารข้อมูล	4.02	0.94	มาก	2
7. ด้านอำนาจการติดต่อเชื่อมโยง	3.87	0.95	มาก	5
เฉลี่ยรวม X_{tot}	3.93	1.00	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่าการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านอำนาจอ้างอิง ด้านอำนาจข้อมูล ด้านอำนาจกฎหมาย ด้านอำนาจเชี่ยวชาญ ด้านอำนาจเชื่อมโยง ด้านอำนาจการให้รางวัล และด้านอำนาจการบังคับ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยรวมและรายด้าน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู	จำนวน n (= 327)			
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	อันดับ
1. ด้านความต้องการดำรงชีวิต	3.92	0.96	มาก	3
2. ด้านความต้องการความสัมพันธ์	4.05	0.86	มาก	1
3. ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า	3.93	0.95	มาก	2
เฉลี่ยรวม Y_{tot}	3.97	0.92	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความต้องการความสัมพันธ์ ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้าและ ด้านความต้องการดำรงชีวิต

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหาร กับประสิทธิภาพงานวิชาการ ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (X) และตัวแปร (Y)

การใช้ อำนาจของ ผู้บริหาร		แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู			
		Y_1	Y_2	Y_3	Y_{tot}
X_1	ด้านอำนาจการให้รางวัล	.738**	.589**	.741**	.751**
X_2	ด้านอำนาจการบังคับ	.627**	.603**	.624**	.670**
X_3	ด้านอำนาจตามกฎหมาย	.805**	.664**	.752**	.805**
X_4	ด้านอำนาจอ้างอิง	.802**	.647**	.738**	.793**
X_5	ด้านอำนาจความเชี่ยวชาญ	.799**	.603**	.724**	.771**
X_6	ด้านอำนาจการมีข่าวสารข้อมูล	.831**	.659**	.747**	.810**
X_7	ด้านอำนาจการติดต่อเชื่อมโยง	.778**	.641**	.765**	.792**
X_{tot}		.806**	.681**	.786**	.824**

จากตารางที่ 3 พบว่าการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1

มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบหลายขั้นตอนของประสิทธิภาพงานวิชาการ (Y_{tot})

ตัวแปรพยากรณ์ตามลำดับ การเข้าสมการ	Unstandardized Coefficients		Unstandardized Coefficients	t	Sig
	β	Std.Error	Beta		
(ค่าคงที่)	0.735	0.139		5.290	0.000
อำนาจการให้รางวัล (X_1)	0.114	0.042	0.146	2.730	0.000
อำนาจการบังคับ (X_2)	0.098	0.052	0.082	1.902	0.000
อำนาจตามกฎหมาย (X_3)	0.196	0.061	0.223	3.220	0.001
อำนาจอ้างอิง (X_4)	0.202	0.060	0.254	3.359	0.001
อำนาจความเชี่ยวชาญ (X_5)	0.183	0.065	0.251	2.798	0.005
อำนาจการมีข่าวสารข้อมูล (X_6)	0.179	0.065	0.225	2.752	0.006
อำนาจการติดต่อเชื่อมโยง (X_7)	0.210	0.052	0.264	4.059	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ได้รับเลือกเข้าสมการตามลำดับ คือ อำนาจการให้รางวัล อำนาจการบังคับ อำนาจตามกฎหมาย อำนาจอ้างอิง อำนาจความเชี่ยวชาญ อำนาจการมีข่าวสารข้อมูล อำนาจการติดต่อเชื่อมโยง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.862 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.743 นั่นคือ ตัวแปรทั้ง 7 ตัว ร่วมกันทำนายผลประสิทธิภาพงานวิชาการของสถานศึกษา ในภาพรวม (Y_{tot}) ได้ร้อยละ 73.8 ค่าประสิทธิภาพการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) เท่ากับ 0.738 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error) เท่ากับ 0.341 ในลักษณะนี้แสดงว่าตัวแปรด้านการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษา ทั้ง 7 ด้าน ร่วมกันส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสามารถเขียนสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้ $\hat{Y}_{tot} = 0.735 + 0.210 \times 7 + 0.202 \times 4 + 0.196 \times 3 + 0.183 \times 5 + 0.179 \times 6 + 0.114 \times 1 + 0.086 \times 2$

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษา การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยซึ่งผลการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารสถานศึกษาและผู้บริหารของสถานศึกษา ได้กำหนดไว้ที่วิสัยทัศน์ว่า “เป็นเลิศทางวิชาการ บริหารแบบสากล พัฒนาคนให้มีคุณภาพ” และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 ได้ติดตามจากการประเมินตนเอง (SAR) ของโรงเรียนในสังกัด เพื่อพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาให้มีคุณภาพและดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

และเมื่อพิจารณาผลการศึกษากการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต พบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีประเด็นที่จะอภิปรายเพิ่มเติม โดยจำแนกตามรายด้าน ดังนี้

1. การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ด้านอำนาจการให้รางวัล (Reward power) โดยรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารที่เอื้อประโยชน์แก่ครู ในทางบวกเพื่อเสริมแรงให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ให้โอกาสครูรับผิดชอบงานที่สำคัญและเหมาะสมกับความสามารถอย่างเต็มที่ สนับสนุนให้ครูได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น การให้ผลตอบแทนสำหรับความดีความชอบ ตามโอกาสที่จะอำนวยให้ เช่น ยกย่องชมเชย สวัสดิการในการทำงาน เลื่อนขั้นเงินเดือน พิจารณา ความดีความชอบโดยใช้เกณฑ์ผลงานเป็นหลักอย่างเป็นธรรม โปร่งใสและตรวจสอบได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชชา มากะเต (2558, น. 28) ได้กล่าวถึงอำนาจการให้รางวัล ไว้ว่า (Reward power) อำนาจการให้รางวัล หมายถึง อำนาจที่ผู้บริหารสามารถ ให้รางวัลตอบแทนผลการปฏิบัติงานของครู เช่นโอกาสการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ส่งเสริมและสนับสนุนให้ก้าวหน้า รวมถึงการยกย่องสรรเสริญและชมเชยเพื่อเป็นกำลังใจ ให้รางวัลผู้ที่มีผล การปฏิบัติงานดีเด่นในโอกาสต่าง ๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้คงไว้ซึ่งพฤติกรรมที่พึงประสงค์

2. การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ด้านอำนาจการบังคับ (Coercive power) โดยรวมและรายข้อทุกข้อ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารแจ้งระเบียบและข้อบังคับของสถานศึกษาที่จะลงโทษครูที่ไม่ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ ผ่าฝืนกฎระเบียบโดยผู้บริหารสามารถทำให้ครูยอมปฏิบัติตามเพื่อหลีกเลี่ยงการลงโทษ ข้อบังคับโทษจากการฝ่าฝืน ซึ่งถ้าครูไม่ปฏิบัติตามผู้บริหารสามารถลงโทษครูได้ โดยการสืบสวนหาข้อเท็จจริงและสาเหตุของความผิดก่อนพิจารณาการลงโทษตามระเบียบกฎเกณฑ์ โดยไม่มีการยกเว้น เช่น การเร่งรัดให้ครูปฏิบัติงานให้มาปฏิบัติงานในวันหยุดราชการ ตักเตือนด้วยวาจาในกรณีที่ครูกระทำความผิดเล็กน้อยและครูที่ประพฤติวินัยกรณีตักเตือนแล้วไม่แก้ไขตนเอง ลงโทษเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งสอดคล้องกับกระทรวง ศึกษาธิการ (2545) หนังสือความรู้สำหรับผู้บริหารที่ว่า เพื่อให้ความมุ่งหมายของโรงเรียนเห็นได้อย่างชัดเจนผู้บริหารต้องใช้วิธีสื่อความหมายทุกอย่างทั้งคำพูดและท่าทางเพื่อสื่อสารความคาดหวังของจุดมุ่งหมายของโรงเรียนให้ครูทุกคนทราบโดยสม่ำเสมอเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นหลักในการตัดสินใจนอกจากนี้งานวิจัยของ

3. การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ด้านอำนาจตามกฎหมาย (Legitimate power) โดยรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารที่ใช้อำนาจตามสิทธิภายในขอบเขตที่มีโดยคำนึงถึงความถูกต้องและเหมาะสมในการใช้อำนาจตามที่กฎหมายกำหนดไว้ บริหารงานด้วยความเป็นธรรม มีคำสั่งมอบหมายงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้ครูปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบมีการสั่งงานอย่างชัดเจนตามสายงาน ติดตามผลการปฏิบัติงานของครู และพิจารณาการปฏิบัติงานของครูตามระเบียบ อำนาจตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ซึ่งสอดคล้องกับฮอย และมิสเกล (Hoy & Miskel, 2001, pp.225-226) ได้ให้ความหมายของอำนาจตามกฎหมาย ไว้ว่า อำนาจตามกฎหมาย หมายถึง อำนาจที่บุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายยอมปฏิบัติตาม เนื่องจากยอมรับว่าผู้ใช้อำนาจมีความชอบธรรมในการใช้คำสั่งและจะต้องปฏิบัติตาม ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ อำนาจตามกฎหมาย มักจะติดมากับการดำรงตำแหน่งหน้าที่ อย่างเป็นทางการ

4. การการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ด้านอำนาจอ้างอิง (Referent power) โดยรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ครู มีวิธีการพูดให้ครูประทับใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อครู เคารพในสิทธิของครูยอมรับความคิดเห็นของครู ผู้บริหารมีความขยันมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงานให้เป็นที่ยอมรับของครู และผู้บริหารต้องสร้างความไว้วางใจให้ครู

รู้สึกว่าเป็นทีมเดียวกันซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของครูที่มาจากพื้นฐานของการยอมรับความประทับใจในบุคลิกภาพของผู้บริหาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรพรรณ คำมา (2559, น. 26) ได้กล่าวถึงอำนาจอ้างอิง ไว้ว่า อำนาจอ้างอิงเป็นอำนาจที่ผู้บริหารมีบุคลิกภาพ หรือลักษณะท่าทางที่น่าประทับใจ เช่นการพูด การแต่งกาย มีพฤติกรรมทางบริหารที่แสดงถึงคุณธรรมและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความรู้สึกซาบซึ้ง ศรัทธา เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เป็นพวกเดียวกับผู้บริหาร

5. การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ด้านอำนาจความเชี่ยวชาญ (Expert power) โดยรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการจัดทำโครงการใหม่ ๆ นำแนวคิดทฤษฎีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถนำความรู้มาใช้ในการแก้ไขปัญหาทางานได้อย่างเป็นระบบ ผู้บริหารต้องแสดงความรอบรู้ทางวิชาการให้เป็นที่ยอมรับต่อครูและบุคลากรทั่วไปและยังให้คำแนะนำเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเป็นอำนาจที่มีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในงานหรือวิชาการสาขานั้น ๆ และยังมีองค์ความรู้ในวิชาชีพให้แก่ครู เช่นการให้แนวทางในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญการใช้ อำนาจความเชี่ยวชาญจะมีเกิดขึ้นเมื่อผู้นำได้แสดงให้เห็นบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายยอมรับปฏิบัติตามให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องและแก้ปัญหาได้จริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชชา มากะเต (2558, 28) ได้กล่าวไว้ว่า อำนาจเชี่ยวชาญ คือ อำนาจ ที่เกิดจากความรู้ คุณวุฒิ และความเชี่ยวชาญ เป็นอำนาจที่เกิดจากการเรียนรู้ การศึกษา การอบรมและประสบการณ์ ในการทำงาน ความสามารถเฉพาะตัวบุคคล ที่ผู้บริหารควรรู้ เช่น ความรู้ทางวิชาการ มีความเชี่ยวชาญ ในงานที่ปฏิบัติมีประสบการณ์และความชำนาญในงาน ให้คำแนะนำได้ถูกต้อง และสามารถแก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ มีการใช้ความรู้ความสามารถในการพัฒนาครูทีมงาน และงานต่าง ๆ พร้อมทั้งมีความสามารถในการกำกับติดตามและประเมินผลการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ครูจะยอมรับความเชี่ยวชาญนั้นก็ต่อเมื่อผู้บริหารเป็นแหล่งข้อมูลและคำแนะนำที่เชื่อถือได้

6. การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ด้านอำนาจการมีข่าวสารข้อมูล (Information power) โดยรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารที่มีความสนใจติดตามข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ แสดงความรอบรู้ทางวิชาการและยังได้นำข้อมูลข่าวสารมาใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานใช้ข่าวสารข้อมูลสารสนเทศในการบริหารจัดการสถานศึกษาเพื่อให้มีระบบแจ้งข้อมูลและเผยแพร่ข่าวสารให้ครูได้รับรู้ แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ให้ครูทราบ ให้ข่าวสารที่ทันเหตุการณ์แก่ครู อำนาจอันเกิดจากผู้บริหารมีความรอบรู้ ทันต่อยุคต่อสมัยรอบรู้ทันเหตุการณ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามที่เห็นสมควรและต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องให้ข้อมูลข่าวสารที่ตรงกับความต้องการในการปฏิบัติงานของครูชัดเจนตลอดจนความสามารถควบคุมข่าวสารนั้น และสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรพรรณ คำมา (2559, p. 30) ได้กล่าวไว้ว่า อำนาจข่าวสารเป็นอำนาจที่เกิดจากผู้บริหารที่มีความรู้ข่าวสารหรือข้อมูลที่มีคุณค่า แสวงหาข่าวสารหรือข้อมูลที่มีประโยชน์แจ้งให้กับครูทราบอย่างสม่ำเสมอ หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานและในเรื่องทั่ว ๆ ไปอย่างกว้างขวาง โดยเป็นแหล่งข้อมูลที่ครูต้องการอย่างดี รวมทั้งข้อมูลข่าวสารนั้นและตัดสินใจได้อย่างถูกต้องด้วย

7. การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ด้านอำนาจการติดต่อเชื่อมโยง (Connection power) โดยรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารที่มีอำนาจเกิดจากการมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับ ผู้ปฏิบัติงานในระดับเดียวกันหรือติดต่อความสัมพันธ์ประสานงานกับผู้ปฏิบัติในระดับเหนือกว่าได้และยังสามารถประสานงานระหว่างบุคคลสำคัญในท้องถิ่นและเชิญบุคคลสำคัญมาร่วมกิจกรรมของโรงเรียนทำให้มีความสามารถในการสร้างเครือข่ายทางการศึกษาทำให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารงานและยังมีความสามารถ

ในการขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นๆ ทำให้ผู้น้อยยอมปฏิบัติตามได้ ซึ่งสอดคล้องกับเฮอเชย์ และแบลนชาร์ต (Hersey & Blanchard, 1993, pp. 566-570) กล่าวว่า อำนาจติดต่อเชื่อมโยงเป็นอำนาจที่เกิดจากผู้บริหารมีเส้นสายเกี่ยวข้องกับผู้มีอิทธิพล หรือบุคคลสำคัญภายในองค์กรหรือบุคคลนอกองค์กร ทำให้ผู้น้อยยอมปฏิบัติตามเพราะต้องการได้รับความพอใจหรือหลีกเลี่ยงความลำบากใจที่จะเกิดจากอำนาจประเภทนี้

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถม ศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอนที่อยู่ในสถานศึกษา มีการประสานสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานและจากมาตรฐานวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ด้าน คือมาตรฐานความรู้ประสบการณ์วิชาชีพ มาตรฐานการปฏิบัติงานและ มาตรฐานการปฏิบัติตนโดยเฉพาะมาตรฐานการปฏิบัติงาน ผู้บริหารโรงเรียนมีการตัดสินใจปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ โดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นกับการพัฒนาของบุคลากร มุ่งพัฒนาผู้ร่วมงานให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ พัฒนาแผนงานขององค์กรให้สามารถปฏิบัติได้เกิดผลจริง พัฒนาและใช้วัตรกรรมการบริหารจนเกิดผลงานที่มีคุณภาพสูงขึ้นตามลำดับ ร่วมมือกับชุมชนและหน่วยงานอื่นอย่างสร้างสรรค์ แสวงหาข้อมูลข่าวสารในการพัฒนาและสร้างโอกาสในการในการพัฒนาได้ทุกสถานการณ์ส่งผลให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เขต 1 อยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธร สุนทรายุทธ (2556, น. 246) ได้กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการที่ อินทรีย์ถูกกระตุ้นให้มีการตอบสนองอย่างมีทิศทางและดำเนินไปสู่เป้าหมาย (Goal) ตามที่ต้องการ แรงจูงใจอาจจะเกิดจากสิ่งเร้าภายในอินทรีย์ของบุคคล ได้แก่ ความสนใจ ความต้องการ แรงขับ เจตคติ หรือเกิดขึ้นจากสิ่งเร้าภายนอกมากระตุ้นอันได้แก่ แรงกระตุ้น (Incentive) ความต้องการของกลุ่ม เป็นต้น เมื่อบุคคลสามารถตอบสนอง และไปสู่จุดหมายได้ ก็จะทำให้ความเข้มแข็งของแรงจูงใจลดลง และเปลี่ยนเป้าหมายในการแสดงพฤติกรรมต่อไป เป็นประเด็นสำคัญรายด้าน ดังนี้

1. ด้านการดำรงชีวิต (Existence needs) พบว่า โดยรวมและรายข้อทุกด้าน อยู่ในระดับมากทุกข้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานความต้องการดำรงชีวิต เป็นความต้องการพื้นฐานและจำเป็นที่สุดสำหรับดำเนินชีวิตเช่นได้ปฏิบัติงานที่มีการคมนาคมสะดวก มีอุปกรณ์ในการทำงานอย่างเพียงพอ ได้รับการปกครองอย่างเป็นธรรม ได้รับความคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินให้ปลอดภัย และที่สำคัญเป็นอย่างมากคือการได้ทำงานที่มั่นคงกับอนาคตได้รับสวัสดิการอื่นๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือนต้องการอาหารน้ำอากาศที่อยู่อาศัยและความมั่นคงปลอดภัยได้รับความคุ้มครองการได้อยู่ในสังคมที่เป็นระเบียบมีกฎหมายที่จะช่วยคุ้มครองให้พ้นอันตรายต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทฤษฎีของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972, p.32) แห่งมหาวิทยาลัยเยล ได้ปรับปรุงตามลำดับความต้องการตามแนวความคิดของมาสโลว์ ซึ่งด้านความต้องการการดำรงชีวิต(Existence needs) เป็นความต้องการการตอบสนองด้านปัจจัยทางวัตถุจึงมีความคล้ายกับความ ต้องการระดับที่ 1 และ 2 ของมาสโลว์ ที่ เป็นความต้องการทางร่างกายกับความต้องการความปลอดภัย ซึ่งต้องตอบสนองด้วยเงื่อนไขที่เป็นวัตถุ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เงินค่าจ้าง และความปลอดภัยในการทำงาน

2. ด้านความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness needs) พบว่าโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารได้สนับสนุนให้ครูได้ทำงานในรูปแบบการทำงานเป็นทีมทำให้ครูมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียนได้ให้ความช่วยเหลือกันเป็นอย่างดีมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ มีการสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานตามโอกาสและยังทำงานร่วมมือกันเป็นอย่างดีในการทำงานและได้รับการยอมรับในความรู้ความสามารถจากเพื่อนร่วมงานและจากผู้บริหารต้องการให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิกได้มีส่วนร่วมในสังคมต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากคนในสังคมซึ่งซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพิชา มากะเต (2558, น. 37) ได้กล่าวไว้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความสัมพันธ์เป็นแรงจูงใจในการ

ปฏิบัติงานของครูปฏิบัติการสอน ที่เกิดความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ที่มีความสามัคคีกลมเกลียวกัน รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียน การได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสามารถที่จะทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

3. ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้าพบว่าโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของบุคลากรทุกคนทำให้ครูได้ปฏิบัติงานจนสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้และผู้บริหารสถานศึกษาได้สนับสนุนให้ครูได้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ประกอบกับผู้บริหารสถานศึกษาสนับสนุนให้ครูทุกคนศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชา มากะเต (2558, น.37) ได้กล่าวไว้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการเจริญก้าวหน้าเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูปฏิบัติการสอน คือความต้องการเป็นผู้เริ่มสร้างสรรค์พัฒนา ได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ จนประสบความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความรู้สึกรู้สึกนึกคิดหรือตามเป้าหมายที่ได้ตั้งใจไว้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้จากผลการวิจัยการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เขต 1 ควรมีการส่งเสริมในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิจัยการใช้อำนาจของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เขต 1 ควรมีการส่งเสริมในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านอำนาจการให้รางวัล ผู้บริหารควรมีการเลื่อนขั้นเงินเดือนให้ครูที่มีผลงานดีเด่น
- 1.2 ด้านอำนาจบังคับ ผู้บริหารเมื่อมีการสั่งให้มาปฏิบัติงานในวันหยุดควรบอกให้ทราบล่วงหน้า
- 1.3 ด้านอำนาจตามกฎหมาย ผู้บริหารควรบริหารงานด้วยความเป็นธรรมและสั่งงานชัดเจนตาม

สายงาน

- 1.4 ด้านอำนาจอ้างอิง ผู้บริหารสร้างความสัมพันธ์ให้ครูรู้สึกว่าเป็นพวกเดียวกัน
- 1.5 ด้านอำนาจความเชี่ยวชาญ ผู้บริหารแนะนำความรู้ด้านต่าง ๆ ให้กับครูอย่างชัดเจน
- 1.6 ด้านอำนาจการมีข่าวสารข้อมูล ผู้บริหารควรแจ้งข้อมูลใหม่ ๆ ให้ครูทราบอยู่เสมอ
- 1.7 ด้านอำนาจการติดต่อเชื่อมโยง ผู้บริหารควรแนะนำครูให้รู้จักกับบุคคลสำคัญและ

ควรประสานงานระหว่างบุคคลสำคัญในท้องถิ่นกับบุคลากรในโรงเรียน

2. ผลการวิจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูปฏิบัติการสอนโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เขต 1 ควรมีการส่งเสริมในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านความต้องการดำรงชีวิต ผู้บริหารควรจัดสวัสดิการอื่น ๆ นอกเหนือจากเงินเดือนให้แก่

ครู

2.2 ด้านความต้องการความสัมพันธ์ ผู้บริหารควรแสดงความเป็นกันเองต่อครูและมีการสังสรรค์ตามโอกาสอันสมควร

2.3 ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า ผู้บริหารควรส่งเสริมเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามผลงานที่ครูปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาค้นคว้าผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไปดังต่อไปนี้

1. ควรศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้อำนาจของผู้บริหาร ในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1
2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1
3. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2555) แผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการฉบับที่ 11 พ.ศ.2555 - 2559. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.
- ธรรมาวุธ. (2556). *ทฤษฎีองค์กรและพฤติกรรม: หลักการทฤษฎี การวิจัย และการปฏิบัติการทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- บุษยมาส ผาดี. (2563). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 1*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี)
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. (2562). *แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ปีงบประมาณ 2562*. สมุทรปราการ: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. (2562) *รายงานผลการดำเนินการ ปีงบประมาณ 2562*. สมุทรปราการ: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. (2562) *แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562*. สมุทรปราการ: กลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1.
- สุพิชชา มากะเต. (2559). *การใช้อำนาจของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ปฏิบัติการสอนโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6*. วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา, 27(2), 147-161.
- อรพรรณ คำมา. (2559). *การใช้อำนาจของผู้บริหารที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา)
- Adair, J.(2007). *Leadership for Innovation. How to Organize Team Creativity And Harvest Ideas*. Kogan Page.
- Bass, Bernard, M. & Avolio, Bruce, J. (1994). *Imploring Organizational Effectiveness Through Transformational Leadership* Palo Alto. California: Consulting Psychologists.
- Hersey & Blanchard. (2001). *Management of organizational behavior. Leading human resources*. Upper Saddle River. NJ: Prentice Hall.

Herzberg, F, Mausner, B, & Snyderman, B. (1995). *The motivation to work* (2nd ed.).
New York: Wesley.

ความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารจัดการศึกษา
ด้านการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง

สมบุญ จันทพงษ์^{1*} รวีวรรณ กลิ่นหอม² และ ธนินาฏ ณ สุนทร²

¹นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น

²อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น

THE EXPECTATION OF PARENTS ON ACADEMIC ADMINISTRATION
OF DONMUANGTHAHAARGARBUMRUNG SCHOOL

Somboon Junphong^{1*} Raviwan Klinhom² and Taneenart Na-soontorn²

¹Master's Student of Education Administration and Leadership, Saint John's University

²Lecturer of Saint John's University

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

วันที่รับบทความ (Received) 9 สิงหาคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 26 ตุลาคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 26 ตุลาคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ปกครองนักเรียนจำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent t (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis Variance: ANOVA) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทำการเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง 2.1 จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา ด้านการพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ และด้านการพัฒนาและใช้สื่อนวัตกรรมเพื่อการศึกษา และ 2.2 จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านการพัฒนาระบบการเรียนรู้ออนไลน์ การวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน

คำสำคัญ: ความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียน การบริหารจัดการศึกษาด้านการบริหารงานวิชาการ

Abstract

The objectives of this research were to 1) study To study the level of parents' expectations towards educational administration. of the Donmuang Thahaargardbumrung school, 2) To compare the expectations of parents on educational administration. Academic administration of the Donmuang Thahaargardbumrung school, The samples consisted of the 375 parents and students. The instrument used to collect the data was the five-point rating scale questionnaires constructed by the researcher. The instrument was assessed for content validity by the Index of congruency which was between 0.80-1.00. The reliability was assessed using Cronbach's alpha coefficient. The reliability of participative administration was 0.94 and the school effectiveness was 0.98. Percentage, mean, standard deviation, and One – Way Analysis Variance: ANOVA) were used as the statistical devices for analyzing the data. (Post Hoc)

The summaries of the findings are as follows: 1.Parents' expectations for educational administration academic of the DonmuangThahaargardbumrung school was at a high level. 2.1 Classified by gender, overall and each aspect were significantly different at the .05 level, except for curriculum development of educational institutions. in terms of development and promotion of learning resources and the development and use of media and technology for education. 2.2 Classified by educational level Overall and each aspect differed statistically at .05 level except for learning process development, evaluation, evaluation, and transfer of learning outcomes.

Keywords: Expectation, Educational administration, Academic administration

ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย

ยุทธศาสตร์ชาติได้กำหนดเป้าหมายการขับเคลื่อนการพัฒนาให้ประเทศเจริญก้าวหน้าไปในอนาคต ซึ่งทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญในการยกระดับการพัฒนาประเทศในทุกมิติกระบวนการพัฒนาทางการศึกษาภายใต้ประเทศไทย 4.0 สู่ศตวรรษที่ 21 คือจุดเริ่มต้นยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี นำไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง พอเพียงและยั่งยืน อย่างเป็นรูปธรรมการที่จะพัฒนาประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ให้เกิดขึ้นในอนาคตนั้น จะต้องให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างทุนของประเทศที่มีอยู่ให้เข้มแข็งและมีพลังเพียงพอในการขับเคลื่อนกระบวนการการพัฒนาทั้งในระยะกลางและระยะยาว โดยเฉพาะ “การ

พัฒนาคน” ให้มีการเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21 ซึ่งมีสิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ทักษะการเรียนรู้ และการเสริมสร้างปัจจัยแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพของคน โดยการน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มาประยุกต์ใช้ทั้งในเชิงระบบและโครงสร้างของสังคมไทยให้มีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น (กระทรวงศึกษาธิการ, 2559, น. 10)

และจากของสภาระบัญญัติพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 ถือเป็นกฎหมายแม่บททางการศึกษาไทยในการบริหารจัดการศึกษา มาตรา 6 กล่าวว่า การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข มาตรา 8 (2) ได้กล่าวถึงการจัดการศึกษาให้ยึดหลักให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา มาตรา 11 ได้กล่าวถึงบทบาทของผู้ปกครองในการรับผิดชอบดูแลการจัดการศึกษาของบุตรหลานไว้ว่าบิดา มารดา หรือผู้ปกครองมีหน้าที่จัดให้บุตรหรือบุคคลซึ่งอยู่ในความดูแลได้รับการศึกษาภาคบังคับ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2562, น. 5-11)

มนุษย์ทุกคนต่างมีความคาดหวังของตนเอง พ่อแม่ผู้ปกครองก็ย่อมมีความคาดหวังต่อคุณภาพในสถานศึกษาที่พ่อแม่ผู้ปกครองนำบุตรหลานมาสมัครเรียนไว้เช่นเดียวกัน ดังนั้นพ่อแม่จึงจำเป็นต้องหาโรงเรียนที่มีคุณภาพในการอบรมเลี้ยงดูบุตรหลานเพื่อให้เหมาะสมกับวัยและฐานะของครอบครัว (ธนารักษ์ ท้วมมี, 2551, หน้า 1) โรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุงซึ่งจัดการเรียนการสอนในระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และในปีการศึกษา 2561 มีจำนวนนักเรียน 2866 คน ปีการศึกษา 2562 จำนวนนักเรียน 2684 คน และในปีการศึกษา 2563 จำนวนนักเรียน 2681 คน ซึ่งจากสถิติจำนวนนักเรียนที่กล่าวมาในแต่ละปีการศึกษาจะพบว่า จำนวนนักเรียนมีแนวโน้มอัตราการลดลงตามลำดับ จึงเกรงจะเกิดประเด็นปัญหาที่ว่าผู้ปกครองนักเรียนมีความคาดหวังในบริหารจัดการการศึกษาของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุงเป็นอย่างไรโดยเฉพาะการบริหารงานวิชาการซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการศึกษาของสถานศึกษา โดยเฉพาะในยุคที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 กระบวนการจัดการเรียนการสอนของแต่ละสถานศึกษาย่อมมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้มีความเหมาะสมในแต่ละบริบทตามนโยบายของสถานศึกษา ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของนักเรียน การบริหารจัดการศึกษาด้านการบริหารงานวิชาการจึงต้องให้ความสำคัญเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม เพราะอาจจะส่งผลกระทบต่อจำนวนนักเรียนที่จะเข้ารับการศึกษานี้ในที่สุดได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาด้านการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง เพื่อจะได้ข้อมูลที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและเกิดประสิทธิภาพตามความคาดหวังของผู้ปกครองและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียน

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง โดยจำแนกตาม เพศ และระดับการศึกษา

สมมติฐานของงานวิจัย

ผู้ปกครองที่มีสถานภาพ โดยจำแนกตาม เพศ และ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริหารจัดการศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุงแตกต่างกัน

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง ปีการศึกษา 2563 จำนวน 2681 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 375

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้างนี้ มุ่งการศึกษาระดับความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุงซึ่งความคาดหวังของผู้ปกครองในการบริหารจัดการศึกษาด้านการบริหารงานวิชาการตามกรอบการบริหารงานวิชาการของการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2550 จำนวน 6 ด้าน จากจำนวน 17 ด้าน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2550, น. 158-171) โดยมีขอบเขตที่ใช้ในการวิจัยดังนี้ 1) ด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา 2) ด้านพัฒนากระบวนการเรียนรู้ 3) ด้านการวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน 4) ด้านการพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ 5) ด้านการแนะแนว และ 6) ด้านการพัฒนาและใช้สื่อนเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพของผู้ปกครอง ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการศึกษาด้านการบริหารงานวิชาการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ปกครองนักเรียน

ของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง ปีการศึกษา 2563 จำนวน 2,681 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดของตัวอย่างตามตาราง Krejcie and Morgan (1970, pp.607-610) ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับจำนวนประชากร 2,681 คน คือ จำนวนไม่น้อยกว่า 335 คน ผู้วิจัยได้ปรับขนาดตัวอย่างเป็น 375 คน เพื่อชดเชยกรณีได้รับแบบสอบถามมาไม่ครบ การได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) แบบไม่มีสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมี 2 ตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) โดยถามเกี่ยวกับ เพศ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง ซึ่งความคาดหวังของผู้ปกครองในการบริหารจัดการศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการ ตามกรอบการบริหารงานวิชาการของการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2550 จำนวน 6 ด้าน ประกอบไปด้วย 1) การพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา 2) การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ 3) การวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน 4) การพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ 5) การแนะแนว และ 6) การพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหาร การศึกษาจำนวน 3 ท่าน และเชี่ยวชาญด้านวิจัย 2 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยใช้เกณฑ์เฉลี่ยรายข้อมากกว่า 0.5 ขึ้นไป นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ทำการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มผู้ปกครอง นักเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.98 แสดงว่าคำถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละตัวแปรมีความสอดคล้องกันดีแล้ว จึงจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์นำไปเก็บข้อมูลตามจำนวนที่กำหนดไว้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้ากลุ่มสาระและจากผู้ปกครองของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง

2. นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามแจกให้โรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้ปกครองนักเรียน จำนวน 375 คน โดยวิธีนำไปด้วยตนเอง และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และวิเคราะห์ค่าสถิติตามค่าที่กำหนดไว้ โดยจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับมามีจำนวนทั้งสิ้น 339 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.4

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติบรรยายได้แก่ การหาค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอเป็นตารางประกอบ

2. วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง เพื่อตอบวัตถุประสงค์โดยใช้ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์ไปทำการเปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อใช้แปลความหมาย โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560, น. 165-166)

คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความคาดหวังมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความคาดหวังมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความคาดหวังปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความคาดหวังน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความคาดหวังน้อยที่สุด

3. การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง จำแนกตาม เพศ และระดับการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการทดสอบค่า t (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ต่อไป

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ สรุปสาระสำคัญของการวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

1. ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 6 ด้าน รายละเอียดแต่ละด้านแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารจัดการศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง

รายด้าน	ความคาดหวังในการบริหารงานวิชาการ	n = 339		ระดับ	อันดับที่
		$\bar{x}$	SD		
1.	การพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา	4.03	0.90	มาก	6
2.	การพัฒนากระบวนการเรียนรู้	4.05	0.92	มาก	5
3.	การวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน	4.13	0.88	มาก	3
4.	การพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้	4.05	0.94	มาก	4
5.	ด้านการแนะแนว	4.15	0.90	มาก	2
6.	การพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา	4.23	0.86	มาก	1
รวม		4.11	0.90	มาก	

จากตารางที่ 1 แสดงความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุงโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$, SD. = 0.90) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยความคาดหวังตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยอันดับที่ 1 คือ การพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ($\bar{x} = 4.23$, SD. = 0.86) อันดับที่ 2 คือ ด้านการแนะแนว ($\bar{x} = 4.15$, SD. = 0.90) อันดับที่ 3 คือ การวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน ($\bar{x} = 4.13$, SD. = 0.88) อันดับที่ 4 คือ การพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ ($\bar{x} = 4.05$, SD. = 0.94) อันดับที่ 5 คือ การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ($\bar{x} = 4.05$, SD. = 0.92) และอันดับสุดท้ายคือ การพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา ($\bar{x} = 4.03$, SD. = 0.90)

2. ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง จำแนกตาม เพศ และระดับการศึกษาแสดงดังตารางที่ 2 และตารางที่ 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง จำแนกตามเพศ

ความคาดหวังของผู้ปกครอง นักเรียนต่อการบริหารงานวิชาการ	ชาย		หญิง		t-test	Sig.
	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.		
1.การพัฒนาหลักสูตรของ สถานศึกษา	3.94	0.77	4.07	0.70	-1.56	0.119
2.การพัฒนากระบวนการเรียนรู้	3.88	0.77	4.15	0.73	-3.19**	0.002
3.การวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบ โอนผลการเรียน	3.97	0.76	4.21	0.70	-2.85**	0.005
4.การพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่ง เรียนรู้	3.93	0.70	4.11	0.78	-1.93	0.054
5.การแนะแนวการศึกษา	4.03	0.78	4.22	0.76	-2.21*	0.028
6.การพัฒนาและใช้สื่ เทคโนโลยีเพื่อ การศึกษา	4.14	0.78	4.28	0.77	-1.55	0.122
รวม	3.98	0.71	4.17	0.68	-2.40*	0.017

จากตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง จำแนกตามเพศ พบว่า ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ การวัดผล ประเมินผลและดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน ด้านการแนะแนวการศึกษา แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา ด้านการพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ ด้านการพัฒนาและใช้สื่เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคาดหวังของผู้ปกครอง นักเรียนต่อการบริหารงาน วิชาการ	ต่ำกว่า ปริญญาดู		ปริญญาดู		สูงกว่า ปริญญาดู		F	sig.	Post hoc
	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.			
1. การพัฒนาหลักสูตรของ สถานศึกษา	3.90	0.76	4.16	0.68	4.06	0.59	5.208**	0.006	2>1
2. การพัฒนากระบวนการเรียนรู้	3.98	0.79	4.16	0.72	3.87	0.70	2.736	0.066	-
3. การวัดผล ประเมินผล และ ดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน	4.02	0.77	4.25	0.66	4.05	0.69	4.072*	0.018	2>1
4. การพัฒนาและส่งเสริมให้มี แหล่งเรียนรู้	3.96	0.81	4.17	0.75	3.91	0.78	3.205*	0.042	2>1
5. การแนะแนวการศึกษา	4.04	0.81	4.29	0.72	4.09	0.76	4.115*	0.017	2>1
6. การพัฒนาและใช้สื่อ เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา	4.13	0.80	4.35	0.74	4.12	0.62	3.511*	0.031	2>1
รวม	4.01	0.73	4.23	0.65	4.02	0.59	4.325*	0.014	2>1

จากตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา ด้านการวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน ด้านการพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ ด้านการแนะแนวการศึกษา ด้านการพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ การวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการศึกษาผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง พบว่า

1. ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะเหตุผลที่ผู้ปกครองส่วนใหญ่ที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนย่อมต้องการให้บุตรหลานได้รับการศึกษาในสถานศึกษาที่มีคุณภาพได้มาตรฐานซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของโรงเรียนที่มุ่งพัฒนานักเรียนให้เป็นคนดี คนเก่ง ตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง บนพื้นฐานแห่งความเป็นไทย พร้อมก้าวไกลเทคโนโลยี สู่มาตรฐานสากล และประกอบกับผู้ปกครองมองเห็นการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นของโรงเรียน เช่น การพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อ

การศึกษาที่มากขึ้น ด้านการแนะแนวศึกษาต่อ การวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน อย่างเป็นระบบ ทำให้ผู้ปกครองมีความคาดหวังในภาพรวมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิญา ทวีจิตต์ (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง ของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานวิชาการโรงเรียน อนุบาลคลองหาด สังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 1 พบว่าผู้ปกครองนักเรียนมีความคาดหวัง ต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียน โดยรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ ผลการวิจัยของรัชฎาภร เอี่ยมสะอาด (2560) ที่ได้ศึกษา เรื่องความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการ บริหารงานวิชาการของโรงเรียน บ้านปวงตึก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 โดยรวมและรายด้าน มีความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

2. ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการศึกษา ด้านการ บริหารงานวิชาการของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง จำแนกตาม เพศ และระดับการศึกษา นำมา อภิปรายได้ดังต่อไปนี้

2.1 จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวม ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ด้านการวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน ด้านการแนะแนวการศึกษา แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 โดยส่วนด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา ด้านการพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ ด้านการพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ปกครองที่มีเพศต่างกัน ย่อมมีภูมิหลังมาจากสภาพสังคม เศรษฐกิจที่แตกต่างกัน ซึ่งจากงานวิจัย พบว่า เพศหญิงมีความคาดหวังต่อการบริหารจัดการศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนดอนเมือง ทหารอากาศบำรุงมากกว่าเพศชายอาจเนื่องมาจากเพศหญิงส่วนใหญ่เป็นเพศที่ต้องทำหน้าที่อบรมเลี้ยงดูลูก อย่างใกล้ชิดกับนักเรียนมากกว่าเพศชาย ดังนั้นเพศหญิงจึงมีความคาดหวังที่จะให้บุตรหลานได้รับการศึกษาที่มี คุณภาพได้มาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานและมีโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นมากกว่าเพศชาย โดย ในแต่ละด้านที่กล่าวมาข้างต้นล้วนเป็นหัวใจหลักในการสอบแข่งขันมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นการ พัฒนากระบวนการเรียนรู้ ด้านการวัดผลประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน ด้านการแนะแนว การศึกษาจึงทำให้ผู้ปกครองมีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2.2 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง พบว่า ด้านการพัฒนาหลักสูตรของ สถานศึกษา ด้านการวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน ด้านการพัฒนาและส่งเสริมให้มี แหล่งเรียนรู้ ด้านการแนะแนวการศึกษา ด้านการพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา แตกต่างอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ ด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา พบว่า ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคาดหวังมากกว่าผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ปริญญาตรี ด้านการวัดผล ประเมินผลและดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษา

ปริญญาตรี มีความคาดหวัง มากกว่าผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ด้านการพัฒนา และส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคาดหวังมากกว่าผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ด้านการแนะแนวการศึกษา ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคาดหวังมากกว่าผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี การพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคาดหวังมากกว่าผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ การวัดผลประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ทั้งนี้ เนื่องจากการศึกษาของผู้ปกครองเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการศึกษามีผลต่อทัศนคติ ค่านิยม แนวคิดและความเชื่อของแต่ละบุคคล ดังนั้นผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังในเรื่องการศึกษาของบุตรสูงตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตหรา ชাত্রี (2560) ศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานวิชาการโรงเรียนบ้านมาบลำบิต (สง่างุทิศ) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1 จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ปกครองโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรภา มุสิก (2559) ศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนเฮงฮั่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีพบว่าความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนเฮงฮั่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียน โดยรวมและรายด้านการบริหารงาน วิชาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทั้งนี้เป็นไปได้ว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันของผู้ปกครองส่งผลให้ความรู้ความเข้าใจในการจัดการศึกษารวมทั้งแนวคิดและการให้ความสำคัญงานวิชาการของโรงเรียนตลอดจนการเล็งผลเลิศทางวิชาการที่คาดหวังจะเกิดขึ้นกับตัวผู้เรียนซึ่งเป็นบุตรหลานมีไม่เท่ากันและไม่เหมือนกัน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ด้านการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา ผู้บริหาร ครู และบุคลากรภายในโรงเรียนควรมีส่วนร่วมในการจัดการเกี่ยวกับหลักสูตรสถานศึกษา โรงเรียนมีการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาอยู่เสมอเพื่อให้สอดคล้องกับปัญหา ความต้องการของผู้เรียน ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนให้ครูจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียน

2. ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ผู้บริหารโรงเรียนควรจัดบุคลากรให้ตรงกับความรู้ความสามารถ ความถนัด และความเหมาะสมในรายวิชาสอน และสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการอบรมเชิงปฏิบัติการให้มีความรู้ การใช้เทคนิควิธีการใหม่ๆ ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความคาดหวังของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการพัฒนางานด้านวิชาการ เพื่อจะได้รับการตอบสนองความต้องการและสามารถบริหารงานด้านวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การศึกษาปัญหาการใช้หลักสูตรสถานศึกษาของครูผู้สอนในโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). *หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2551*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2559). *คู่มือการบริหารโรงเรียนในโครงการพัฒนาการบริหารรูปแบบนิติบุคคล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2562). *แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ การพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- จินตหรา ชาตรี. (2560). *ความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานวิชาการโรงเรียนบ้านมาบลำบิด (สง่าอุทิศ) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา)*
- จิรภา มุสิก. (2559). *ความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนเฮงฮั่วอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา)*
- ธนารักษ์ ท่วมมี. (2551). *ความคิดเห็นของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนระดับ ปฐมวัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชลบุรี เขต 1 จังหวัดชลบุรี (งานวิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต)*
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 10)*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน.
- รัชฎาภรณ์ เอี่ยมสะอาด. (2560). *ความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานวิชาการโรงเรียนบ้านปวงดึก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา)*
- อติญา ทวีจิตต์. (2558). *ความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานวิชาการ โรงเรียนอนุบาลคลองหาด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 1. (งานวิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา)*
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี

ศราวุธ แสงสุวรรณ^{1*} และ ปิยะฉัตร จารุธีรศานต์²

¹นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

FACTORS INFLUENCING OF CONSUMER'S DECISION TO USE OF PARCEL DELIVERY SERVICES IN PATHUM THANI

Sarayu Sangsuwan^{1*} and Piyachat Jarutirasarn²

¹Master's Student of Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

²Lecturer of Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

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

วันที่รับบทความ (Received) 9 กันยายน 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 15 ตุลาคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 17 ตุลาคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.) ศึกษาปัจจัยที่มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี จากปัจจัยด้านประชากรศาสตร์หรือข้อมูลส่วนบุคคล และ 2.) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี จากปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด และปัจจัยด้านจิตวิทยา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ค่า Independent Sample T-test, One-way ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.0 และมีช่วงอายุมากที่สุดอยู่ในช่วง 30-39 ปี การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน/ลูกจ้าง และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 50,001 บาทขึ้นไป

ผลการทดสอบสมมติฐาน 1.) ด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี พบว่า อาชีพ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ยกเว้น เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานีไม่แตกต่างกัน 2.) ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานีที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มี 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมทางการตลาด ตามลำดับ 3.) ปัจจัยด้านจิตวิทยา พบว่า ปัจจัยทางจิตวิทยา ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานีที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ ทศนคติ การจงใจ และการเรียนรู้ ตามลำดับ

คำสำคัญ: การเลือกใช้บริการ ขนส่งพัสดุ ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยด้านจิตวิทยา

Abstract

This Research has the purposes of this study was to 1.) to study the factor levels of consumer's decision to use of parcel delivery services in Pathum Thani from demography factors. And 2.) to study of the factors influencing of consumer's decision to use of parcel delivery services in Pathum Thani from psychological factors and marketing mix factors (7Ps). Data in questionnaires come from 400 samples from Pathum Thani Provincial Area. The data were analyzed by Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, Independent Sample T-test, One-way ANOWA and Multiple Regression Analysis.

The result of the study showed that most questionnaire respondents were male 51.0% which mostly aged between 30-39 years old, education most are at the bachelor's degree, and were office workers/employees whose monthly income of more than 50,001 THB per month.

From the hypothesis testing, it was found that 1.) Demography of parcel delivery services users in Pathum Thani, occupation and education are statistically significant difference at a level 0.05 except gender, age and income had no difference levels of decision to use of parcel delivery services in Pathum Thani. 2.) The results of the marketing mix showed 4 factors that influenced the decision to use of parcel delivery services in Pathum Thani statistically at a level 0.05, namely process, physical evidence, price, and promotion. 3.) The results of the psychology showed factors that influenced the decision to use of parcel delivery services in Pathum Thani statistically at a level 0.05, namely attitude, motivation, and learning.

Keywords: Decision to use, Parcel delivery services, Marketing mix factors, Psychological factors

ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย

ธุรกิจการให้บริการโลจิสติกส์เป็นธุรกิจหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากธุรกิจการให้บริการโลจิสติกส์มีส่วนสำคัญในการช่วยสนับสนุนในการดำเนินงานของธุรกิจ การค้า และการบริการในทุกขั้นตอนนับตั้งแต่การผลิต จนกระทั่งสินค้าและบริการส่งถึงผู้บริโภค ธุรกิจการให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทยมีหลายประเภทด้วยกัน เช่น ธุรกิจการขนส่งทางบกและระบบท่อลำเลียง ธุรกิจตัวแทนออกของ ธุรกิจการบริหารจัดการเกี่ยวกับสินค้า ธุรกิจคลังสินค้า ธุรกิจการขนส่งทางน้ำ ธุรกิจการขนถ่ายสินค้า ธุรกิจการขนส่งทางอากาศ ธุรกิจตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า และอื่น ๆ (กองส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2562) ทั้งนี้ธุรกิจไปรษณีย์ภัณฑ์และรับส่งสินค้า หรือ บริการขนส่งพัสดุเป็นหนึ่งในธุรกิจการให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทยที่คาดว่าจะขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ขณะที่ภาวะเงินเฟ้อและค่าครองชีพที่สูงขึ้น และความไม่แน่นอนของโควิด-19 รวมถึงผลกระทบจากความไม่สงบในยูเครนที่อาจยืดเยื้อ จะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและกำลังซื้อของผู้บริโภค ทำให้คาดว่า ปี 2565 ธุรกิจ B2C E-commerce กลุ่มสินค้ามีการขยายตัวประมาณร้อยละ 13.5 หรือคิดเป็นมูลค่าตลาดประมาณ 5.65 แสนล้านบาท เป็นการขยายตัวอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ปี 2562 – 2564 ที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นทุกปี

ร้อยละ 34.6, 38.6 และ 44.2 ตามลำดับ หรือคิดเป็นมูลค่าตลาด 2.49, 3.45 และ 4.98 แสนล้านบาท อีกทั้งผู้บริโภคได้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมโดยวางแผนปรับลดการใช้ผ่านหน้าร้านเป็นการใช้ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์มากขึ้น ภายใต้งบประมาณการใช้จ่ายรวมที่ยังคงจำกัดหรือไม่ได้เพิ่มขึ้นตาม เนื่องจากผู้บริโภคซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ที่เหตุผลราคาถูกและคุ้มค่ากว่าร้อยละ 72, สะดวกไม่ต้องเสียเวลาเดินทางร้อยละ 50 และมีความคุ้นเคยในการซื้อสินค้าออนไลน์ร้อยละ 36 ทั้งนี้จากพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงข้างต้น และการปรับตัวของผู้ประกอบการค้าปลีกผ่านการทำกลยุทธ์ Offline to Online ส่งผลให้ผู้บริโภคหันมาซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์มากขึ้น สะท้อนได้จากยอดขายของผู้ประกอบการค้าปลีกบางรายที่ยอดขายผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ในปีที่ผ่านมาโต 2-3 เท่าตัว แต่ยอดขายในภาพรวมกลับไม่ได้เพิ่มขึ้นมาก หรือเติบโตในกรอบที่จำกัด สอดคล้องไปกับผลสำรวจของผู้บริโภคที่คาดว่าปี 2565 จะหันมาใช้จ่ายซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์มากขึ้น ขณะที่ใช้งบประมาณเท่าเดิม (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2565)

แนวโน้มภาพรวมธุรกิจขนส่งจะเติบโตขึ้นปี 2565 โดยปีที่ผ่านมาผู้ประกอบการรายได้ลดลง และมีบางรายปิดกิจการ ซึ่งธุรกิจขนส่งพัสดุในประเทศไทยเป็นตลาดที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง หรือ Red Ocean โดยเฉพาะราคาค่าขนส่ง ผู้ประกอบการต่างหาวิธีการและกลยุทธ์ต่าง ๆ และหาโมเดลธุรกิจใหม่ ๆ ดึงดูดให้ผู้บริโภคมาใช้บริการ ทำให้มีจำนวนผู้ให้บริการมากขึ้น โดยธุรกิจขนส่งพัสดุไม่มีความแตกต่างในแง่การให้บริการรับพัสดุ และส่งพัสดุ จึงต้องกำหนดกลยุทธ์ด้านราคา และแข่งขันค่าส่งราคาถูกสร้างความได้เปรียบตลอดหลายปีที่ผ่านมา มีอัตราค่าบริการขนส่งเริ่มต้นของผู้ประกอบการแต่ละรายในประเทศไทยระหว่างปี 2558 - 2562 มีค่าขนส่งเฉลี่ยที่ปรับลดลงในทุกปี จากราคาเฉลี่ย 36 บาทต่อชิ้น เหลือเพียง 27 บาทต่อชิ้น และมีการแข่งอย่างต่อเนื่องท่ามกลางผู้ประกอบการทั้งรายเก่าและรายใหม่ ซึ่งมีผู้ประกอบการขนส่งพัสดุทั้งหมดไม่ต่ำกว่า 10-20 ราย ขณะที่ตลาดยังมีช่องว่างให้เติบโต แต่การแข่งขันในธุรกิจขนส่งพัสดุนั้นมีความท้าทายอย่างมาก ผู้ประกอบการรายใดที่ไม่สามารถแข่งขันในสงครามด้านราคา ก็อาจจะค่อย ๆ หายออกไปจากตลาด (นลินศา เตชะศิริประภา, 2565)

ในปัจจุบันมีผู้ประกอบการหลายรายที่ดำเนินธุรกิจให้บริการขนส่งพัสดุภายในประเทศไทย ซึ่งผู้ประกอบการขนส่งพัสดुरายใหญ่มีทั้งหมด 4 ราย มีส่วนแบ่งทางการตลาดรวมถึงร้อยละ 76.25 โดยเรียงลำดับตามส่วนแบ่งทางการตลาด คือ ไปรษณีย์ไทยร้อยละ 40.54, เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ร้อยละ 25.62, แฟลช เอ็กซ์เพรส ร้อยละ 6.01 และเจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส ร้อยละ 4.58 และที่เหลืออีก ร้อยละ 23.25 คือผู้ประกอบการขนส่งพัสดुरายใหม่และรายย่อย เช่น เบส เอ็กซ์เพรส, นินจาเวน, เอสซีจี เอ็กซ์เพรส, ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส, นีม เอ็กซ์เพรส, อินเตอร์ เอ็กซ์เพรส เป็นต้น รวมทั้งผู้ให้บริการรับ-ส่งสินค้าตามความต้องการรูปแบบใหม่สามารถให้บริการด่วนภายใน 1 ชั่วโมง ตลอด 24 ชั่วโมง อาทิ ลาเลมูฟ, เดลิเวอรี่, ลาซาด้า เอ็กซ์เพรส, ไลน์แมน, แกร็บ เอ็กซ์เพรส เป็นต้น (ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจธนาคารไทยพาณิชย์, 2563)

ความสำคัญของการศึกษาวิจัยครั้งนี้เกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี เป็นการค้นหาระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุอย่างไร และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และปัจจัยด้านจิตวิทยามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุอย่างไร เนื่องจากสภาวะการแข่งขันของธุรกิจขนส่งพัสดุในประเทศไทยมีการเติบโตเพิ่มขึ้นของผู้ประกอบการ และมีอัตราค่าบริการในการขนส่งลดลงอย่างต่อเนื่อง เพื่อแข่งขันการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน นอกจากนี้ผู้ประกอบการจะต้องมุ่งเน้นไปที่ส่วนประสมทางการตลาด และคุณภาพของการให้บริการ รวมไปถึงการวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ธุรกิจสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย จะสามารถทำให้ธุรกิจมีความได้เปรียบและมีความสามารถในการแข่งขันได้อย่างมั่นคงยั่งยืนในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี จากปัจจัยด้านประชากรศาสตร์หรือข้อมูลส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี จากปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด และปัจจัยด้านจิตวิทยา

สมมติฐานของงานวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์หรือข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานีต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ มีระดับความสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี
3. ปัจจัยด้านจิตวิทยา ได้แก่ การสนใจ การรับรู้ การเรียนรู้ และทัศนคติ มีระดับความสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากรที่ทำการศึกษาคือ ผู้ใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งจังหวัดปทุมธานีมีประชากรทั้งสิ้น 1,193,228 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2565)
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน มาจากการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกจากการใช้ตารางสำเร็จรูปของ Yamane (ธานีรินทร์ ศิลปจารุ, 2563) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%
2. ขอบเขตด้านสถานที่

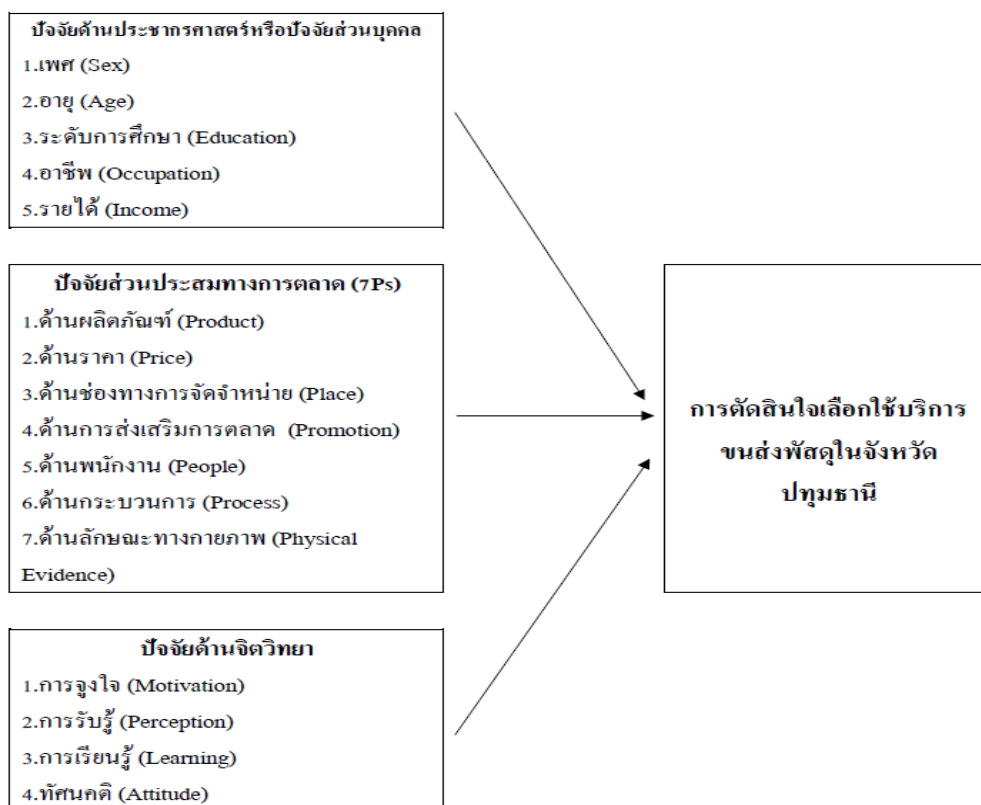
การศึกษาวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี
3. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล โดยทำการศึกษา ในเดือน เมษายน - กันยายน 2565
4. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น

 - 4.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์หรือปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - 4.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์, ด้านราคา, ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย, ด้านการส่งเสริมการตลาด, ด้านพนักงาน, ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ
 - 4.3 ปัจจัยด้านจิตวิทยา ได้แก่ การสนใจ, การรับรู้, การเรียนรู้ และทัศนคติ

ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งจังหวัดปทุมธานีมีประชากรทั้งสิ้น 1,193,228 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2565) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีจำนวน 400 คน มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้ตารางสำเร็จรูปของ Yamane (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling design)

2. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้คำถามปลายปิด (Close-ended questions) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน จำนวน 55 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านประชากรศาสตร์ตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยให้ตอบแบบสอบถามในลักษณะของการเลือกตอบได้เพียงข้อเดียว (Close form) ของแบบสอบถามในแต่ละข้อ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) ชนิด 5 ตัวเลือก เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 27 ข้อ และมีระดับความสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ดังนี้

อิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด	5	คะแนน
อิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการมาก	4	คะแนน
อิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการปานกลาง	3	คะแนน
อิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการน้อย	2	คะแนน
อิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการน้อยที่สุด	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) ชนิด 5 ตัวเลือก เป็นคำถามปลายปิด เช่นเดียวกับส่วนที่ 2 จำนวน 18 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) ชนิด 5 ตัวเลือก เป็นคำถามปลายปิด เช่นเดียวกับส่วนที่ 2 และ 3 จำนวน 5 ข้อ

3. การสร้างเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

3.1 ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี บทความวิชาการ และเอกสารต่าง ๆ สำหรับเป็นแนวทางในการกำหนดหัวข้อคำถามในแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานงานวิจัย

3.2 สร้างแบบสอบถามฉบับร่างจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี บทความวิชาการ เอกสารต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดหัวข้อคำถามให้ครอบคลุมปัจจัยด้านประชากรศาสตร์หรือปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และปัจจัยด้านจิตวิทยาที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี

3.3 นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เที่ยงตรง และสอดคล้องครอบคลุมเนื้อหา ตรงตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานงานวิจัย จากนั้นนำข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษาไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อประเมินคุณภาพของเครื่องมือและความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยเกณฑ์การตัดสินดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับเนื้อหาหรือจุดประสงค์ (IOC) ถ้า IOC มากกว่า 0.5 แสดงว่า ข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงจุดประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563)

3.5 นำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 40 คน และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบาค (Cronbach's reliability coefficient alpha) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามากกว่า 0.8 ถือได้ว่าแบบสอบถามฉบับนี้ มีความน่าเชื่อถือ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563)

3.6 นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการทดสอบแล้ว นำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์หรือปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยด้านจิตวิทยา และระดับการ

ตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ซึ่งการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยต้องแบ่งเป็นช่วงชั้นเท่า ๆ กัน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เป็นการวิเคราะห์โดยใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีความเป็นอิสระต่อกัน (Independent sample T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์หรือข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานีต่างกัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple linear regression) ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีระดับความสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี และทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านจิตวิทยามีระดับความสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยไว้ 5 ข้อ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 มีอายุอยู่ในช่วง 30-39 ปี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 มีอาชีพพนักงานเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 73 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	204	51.0
	หญิง	196	49.0
	รวม	400	100.0
2. อายุ	น้อยกว่า 20 ปี	0	0.0
	20 – 29 ปี	90	22.5
	30 – 39 ปี	212	53.0
	40 – 49 ปี	84	21.0
	50 – 59 ปี	14	3.5
	ตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป	0	0.0
	รวม	400	100.0
3. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	2.0
	ปริญญาตรี	291	72.8
	ปริญญาโท	101	25.2
	ปริญญาเอก	0	0.0
	รวม	400	100.0
4. อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	4	1.0

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
	พนักงานเอกชน/ลูกจ้าง	292	73.0
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	62	15.5
	ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	34	8.5
	ว่างงาน/ยังไม่ได้ทำงาน	8	2.0
	รวม	400	100.0
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	น้อยกว่า 10,000 บาท	8	2.0
	10,001 – 20,000 บาท	46	11.5
	20,001 – 30,000 บาท	114	28.5
	30,001 – 40,000 บาท	55	13.8
	40,001 – 50,000 บาท	40	10.0
	50,001 บาทขึ้นไป	137	34.2
	รวม	400	100.0

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี มีระดับความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และเมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.37-4.54 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านผลิตภัณฑ์, ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย, ด้านพนักงาน และด้านกระบวนการ, ด้านราคา, ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี	จำนวน	$\bar{X}$	SD.	ระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ
ด้านผลิตภัณฑ์	400	4.54	0.65	มากที่สุด
ด้านราคา	400	4.46	0.68	มากที่สุด
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	400	4.52	0.63	มากที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด	400	4.37	0.74	มากที่สุด
ด้านพนักงาน	400	4.52	0.67	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ	400	4.52	0.66	มากที่สุด
ด้านลักษณะทางกายภาพ	400	4.42	0.71	มากที่สุด
รวมปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	400	4.49	0.68	มากที่สุด

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี มีระดับความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และเมื่อพิจารณาแต่ละ

ปัจจัย พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.36-4.54 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การรับรู้, การสนใจ, ทศนคติ และการเรียนรู้ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี

ปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี	จำนวน	$\bar{X}$	SD.	ระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ
การสนใจ	400	4.52	0.61	มากที่สุด
การรับรู้	400	4.54	0.63	มากที่สุด
การเรียนรู้	400	4.36	0.77	มากที่สุด
ทัศนคติ	400	5.52	0.63	มากที่สุด
รวมปัจจัยด้านจิตวิทยา	400	4.50	0.65	มากที่สุด

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี มีระดับความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และเมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.48-4.60 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ หากท่านพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ท่านมักจะกลับมาใช้บริการขนส่งพัสดุกับผู้ให้บริการรายเดิมที่เคยใช้, ท่านได้มีการพิจารณาทางเลือกจากเหตุผลต่าง ๆ เช่น อัตราค่าบริการ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งพัสดุ ความรวดเร็วในการจัดส่ง สถานที่ตั้งสาขา เป็นต้น, ท่านมักจะบอกต่อประสบการณ์ที่ได้รับจากการใช้บริการกับบุคคลอื่น ๆ เช่น ครอบครัว เพื่อน เป็นต้น, และท่านมักตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งพัสดุ หลังจากที่ได้พิจารณาอย่างรอบคอบแล้ว และก่อนตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งพัสดุ ท่านได้คำนึงถึงประสบการณ์ที่ผ่านมา เกี่ยวกับบริการขนส่งพัสดุ และค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น ครอบครัว เพื่อน เว็บไซต์ สื่อ เพื่อประกอบการตัดสินใจ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี

การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี	จำนวน	$\bar{X}$	SD.	ระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ
ก่อนตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งพัสดุ ท่านได้คำนึงถึงประสบการณ์ที่ผ่านมา เกี่ยวกับบริการขนส่งพัสดุ และค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น ครอบครัว เพื่อน เว็บไซต์ สื่อ เพื่อประกอบการตัดสินใจ	400	4.44	0.57	มากที่สุด
ท่านได้มีการพิจารณาทางเลือกจากเหตุผลต่าง ๆ เช่น อัตราค่าบริการ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งพัสดุ ความรวดเร็วในการจัดส่ง สถานที่ตั้งสาขา เป็นต้น	400	4.57	0.55	มากที่สุด
ท่านมักตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งพัสดุ หลังจากที่ได้	400	4.48	0.61	มากที่สุด

พิจารณาอย่างรอบคอบแล้ว				
หากท่านพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ท่านมักจะกลับมาใช้บริการขนส่งพัสดุกับผู้ให้บริการรายเดิมที่เคยใช้	400	4.60	0.57	มากที่สุด
ท่านมักจะบอกต่อประสบการณ์ที่ได้รับจากการใช้บริการกับบุคคลอื่น ๆ เช่น ครอบครัว เพื่อน เป็นต้น	400	4.52	0.65	มากที่สุด
รวมการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุ	400	4.52	0.59	มากที่สุด

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์หรือข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานีต่างกัน โดยการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีความเป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า อายุ, เพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานีไม่แตกต่างกัน ยกเว้น อาชีพ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานีต่างกัน

ลำดับ	สมมติฐาน H_1	Sig.	ผลการทดสอบ
1	เพศที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน	0.206	ปฏิเสธ
2	อายุที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน	0.232	ปฏิเสธ
3	ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน	0.034*	ยอมรับ
4	อาชีพที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน	0.049*	ยอมรับ
5	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน	0.057	ปฏิเสธ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 อาชีพ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงทำการทดสอบวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD พบว่า

- ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กับการศึกษาระดับปริญญาตรี และการศึกษาระดับปริญญาตรี กับการศึกษาระดับปริญญาโท ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงข้อมูลการทดสอบวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	0.080*	0.023	-
ปริญญาตรี		-	0.075*	-
ปริญญาโท			-	-
ปริญญาเอก				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่ อาชีพพนักงานเอกชน/ ลูกจ้าง กับข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ, อาชีพพนักงานเอกชน/ ลูกจ้าง กับธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ, อาชีพพนักงานเอกชน/ ลูกจ้าง กับว่างงาน/ ยังไม่ได้ทำงาน และอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ กับธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงข้อมูลการทดสอบวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงานเอกชน/ ลูกจ้าง	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	ว่างงาน/ยังไม่ได้ ทำงาน
นักเรียน/ นักศึกษา	-	0.020	0.030	0.013	0.003
พนักงานเอกชน/ ลูกจ้าง		-	0.733*	0.420*	0.750*
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ			-	0.364*	0.068
ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ				-	0.210
ว่างงาน/ยังไม่ได้ ทำงาน					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ มีระดับความสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงการตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	Tolerance	VIF
ด้านผลิตภัณฑ์	0.310	3.227
ด้านราคา	0.337	2.968
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.322	3.104

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	Tolerance	VIF
ด้านการส่งเสริมการขาย	0.313	3.199
ด้านพนักงาน	0.191	5.222
ด้านกระบวนการ	0.188	5.318
ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.241	4.152

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) พบว่า ค่า VIF ของตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง 2.968-5.318 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 และมีค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.188-0.337 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.15 โดยมีค่าผ่านตามเกณฑ์ จึงสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรแต่ละคู่มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุซึ่งกันและกัน และตัวแปรที่ทำการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแบบจำลองสมการถดถอยพหุคูณได้ ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	B	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	2.340		14.022	0.000*
ด้านกระบวนการ	0.167	0.203	2.808	0.005*
ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.291	0.383	5.617	0.000*
ด้านราคา	0.181	0.230	3.495	0.001*
ด้านการส่งเสริมการขาย	0.153	0.207	3.002	0.003*
$R = 0.571$ $R^2 = 0.327$				
F-Value = 9.014 Sig. = 0.003* Durbin-Watson = 1.582				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธี Stepwise Multiple Regression พบว่า การทดสอบค่าสมมติฐานด้วยค่าสถิติ F-test จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α หรือ 0.05 แสดงว่า ในกลุ่มตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 โดยค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.582 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5-2.5 แสดงว่า ค่าความคาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) มีค่าเท่ากับ 0.571 และมีค่าสัมประสิทธิ์กำหนด (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.327 ซึ่งหมายความว่า ตัวแปรอิสระที่อยู่ในสมการทุกตัว สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 32.7 โดยตัวแปรอิสระที่มีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการขาย

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านจิตวิทยา ได้แก่ การจูงใจ การรับรู้ การเรียนรู้ และทัศนคติ มีระดับความสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงการตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ของปัจจัยด้านจิตวิทยากับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	Tolerance	VIF
การจูงใจ	0.357	2.802
การรับรู้	0.358	2.796
การเรียนรู้	0.491	2.036
ทัศนคติ	0.435	2.299

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอยู่ระหว่าง 2.036-2.802 ซึ่งมีความน้อยกว่า 10 และมีค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.357-0.491 ซึ่งมีความมากกว่า 0.15 โดยมีค่าผ่านตามเกณฑ์ จึงสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรแต่ละคู่มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุซึ่งกันและกัน และตัวแปรที่ทำการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแบบจำลองสมการถดถอยพหุคูณได้ ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ของปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี

ปัจจัยด้านจิตวิทยา	B	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	1.405		8.729	0.000*
ทัศนคติ	0.450	0.539	10.965	0.000*
การจูงใจ	0.159	0.169	4.033	0.000*
การเรียนรู้	0.083	0.110	2.279	0.023*
$R = 0.725$ $R^2 = 0.526$				
F-Value = 5.192 Sig. = 0.023* Durbin-Watson = 1.814				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 11 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธี Stepwise Multiple Regression พบว่า การทดสอบค่าสมมติฐานด้วยค่าสถิติ F-test จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.023 ซึ่งมีความน้อยกว่า α หรือ 0.05 แสดงว่า ในกลุ่มตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 โดยค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.814 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5-2.5 แสดงว่า ค่าความคาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) มีค่าเท่ากับ 0.725 และมีค่าสัมประสิทธิ์กำหนด (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.526 ซึ่งหมายความว่า ตัวแปรอิสระที่อยู่ใน

สมการทุกตัว สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 52.6 โดยตัวแปรอิสระที่มีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ ทักษะการฟัง การตั้งใจ และการเรียนรู้

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรประชากรศาสตร์ พบว่า ปัจจัยด้านอาชีพ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลรัตน์ โยธานันต์, ชลนที บุรรุ่งโรจน์, ศรีนรินทร์ คงสนั่นทน, ชัยธัช กุประดิษฐ์, วิชุดา อีระสาร และอุษณีย์ ศรีสารคาม (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการรับส่งพัสดุภัณฑ์ของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ผลจากการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการรับส่งพัสดุภัณฑ์ใน เขตเทศบาลนครอุดรธานี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถพิจารณาความแตกต่างได้ ในขณะที่ปัจจัยด้านเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตระวี ทองเถา (2562) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาซีคอนบางแค ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และพฤติกรรมในการใช้บริการที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขา ซีคอนบางแค มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านราคาค่าบริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการขาย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานีที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุคนธ์ทิพย์ สุภาจันทร์ และศรัณยา สินพาณี (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการขนส่งภาคเอกชน และในการเลือกใช้บริการไปรษณีย์ไทยในเขตจังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ เป็นปัจจัยส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งภาคเอกชน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคาและความคุ้มค่า ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านช่องทางการให้บริการและจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด และ ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นปัจจัยส่งผลต่อการเลือกใช้บริการไปรษณีย์ไทย เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการ บริการ ด้านราคาและความคุ้มค่า ด้านบุคลากร ด้านช่องทางการให้บริการและจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด และ ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนิดา วงศ์อ้วนกุล (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อการใช้งานส่งพัสดุผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดมีองค์ประกอบ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจส่งพัสดุผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยด้านจิตวิทยา ได้แก่ ทักษะการฟัง การตั้งใจ และการเรียนรู้ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานีที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนิดา วงศ์อ้วนกุล (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อการใช้งานส่งพัสดุผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน มีองค์ประกอบ ได้แก่ ความเข้ากันได้ การ

สังเกตเห็นได้ และการรับรู้ความพึงพอใจ และการรับรู้ถึงประโยชน์ มีองค์ประกอบได้แก่ ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบและอิทธิพลทางสังคม มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติต่อการใช้งานส่งพัสดุผ่านแพลตฟอร์ม ออนไลน์ รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัสวดี มีดวง (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสินค้าที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน สำนักราชดำเนิน เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสินค้าที่อยู่อาศัย เรียง จากมากไปน้อย ได้แก่ ทัศนคติ การรับรู้และแรงจูงใจ ตามลำดับ และงานวิจัยของ ณัฐนิศา โกกนุด (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาดบริการและปัจจัยทางจิตวิทยาที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อไม้ดอกไม้ประดับของลูกค้า ในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจิตวิทยา ด้านความเชื่อมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการเรียนรู้ ด้านทัศนคติ ด้านการรับรู้และด้านการจูงใจตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. เพื่อให้การศึกษามีความละเอียดมากยิ่งขึ้น และศึกษาข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้ บริการ จึงควรทำงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มตัวอย่างอย่างเฉพาะเจาะจง โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าประจำ เพื่อให้ได้ ปัจจัยเชิงลึก และสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น

2. การศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดปทุมธานี เพื่อให้ตอบสนองต่อการแข่งขันที่สูงขึ้น อาทิ ความจงรักภักดีของผู้บริโภค คุณภาพการให้บริการ เป็นต้น การศึกษาถึงประเด็นต่าง ๆ เพิ่มเติม จะทำให้เข้าใจถึงความต้องการของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น และสามารถสร้างกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการแข่งขันได้

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปใช้ในการกำหนดแนวทางปฏิบัติสร้างพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการเพิ่มระดับการให้บริการ จากผลที่ได้ระดับการตัดสินใจเลือกใช้ บริการขนส่งพัสดุที่มีความแตกต่างในอาชีพ และระดับการศึกษา เนื่องจากอาชีพพนักงานเอกชนหรือลูกจ้างบริษัทเอกชนที่มีระดับ การศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปต้องการประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการ และการเข้าถึงบริการที่สะดวกและรวดเร็ว ผู้ประกอบการจำเป็นต้องสร้างรูปแบบการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการกลุ่มลูกค้า

2. การปรับกลยุทธ์ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ บริการขนส่งพัสดุ เพื่อให้ตอบสนองต่อการแข่งขันที่สูงขึ้น โดยปรับกระบวนการบริการให้สอดคล้องกับราคาค่าขนส่ง มุ่งเน้นส่งเสริมการขายจากการให้ส่วนลดค่าขนส่งจากปริมาณการใช้บริการ และการแนะนำผู้อื่นให้มีใช้บริการ (Viral market)

เอกสารอ้างอิง

กนิดา วงศ์ศวนมุล. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อการใช้งานส่งพัสดุผ่าน แพลตฟอร์มออนไลน์.

(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

กมลรัตน์ โยธานันต์, ชลนที บุรุษโรจน์, ศรีนรินทร์ สงสนั่น, ชัยธัช กุประดิษฐ์, วิชุดา ธีระสาร และอุษณีย์ ศรีสารคาม. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ บริการรับส่งพัสดุภัณฑ์ของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 3(5), 37-50.

- กระทรวงพาณิชย์, กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, กองส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ. (2562). ธุรกิจโลจิสติกส์ไทย...ถึงเวลาต้องปรับตัว. สืบค้นจาก https://www.dbd.go.th/news_view.php?id=469414627
- กระทรวงมหาดไทย, กรมการปกครอง, สำนักบริหารการทะเบียน. (2565). สถิติจำนวนประชากรพื้นที่จังหวัดปทุมธานี เดือน มีนาคม 2565. สืบค้นจาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/displayData>
- จิตรระวี ทองเถา. (2562). พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาซีคอนบางแค. วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2(2), 105-114.
- ณัฐธิดา โกกนุต. (2562). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและปัจจัยทางจิตวิทยาที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อไม้ดอกไม้ประดับของลูกค้าในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร. วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 9(1), 118-128.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ: ปิสนิเนสอาร์แอนด์ดี.
- นลิตา เตชะศิริประภา. (2565). ธุรกิจขนส่งพัสดุ 5 หมีนล้าน แต่ละแบรนด์แข่งอย่างไร ในวันที่ ‘ค่าส่งถูก’ อย่างเดียวไม่พอ. สืบค้นจาก <https://plus.thairath.co.th/topic/money/101155>
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2565). B2C E-Commerce กลุ่มสินค้า ปี 65 คาดขยายตัวราว 13.5%. สืบค้นจาก <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/B2C-E-commerce-z3309.aspx>
- ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจธนาคารไทยพาณิชย์. (2563). TRANSPORT & LOGISTICS 2020 : อีไอซี. สืบค้นจาก <https://www.scbeic.com/th/detail/product/6563>
- สุคนธ์ทิพย์ สุภาจันทร์ และศรัณยา สินพานิ. (2564). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการขนส่ง ภาคเอกชน และในการเลือกใช้บริการไปรษณีย์ไทยในเขตจังหวัดลำปาง. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 11(3), 92-108.
- สุรัสสตา มีด้วง. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทอสังหาริมทรัพย์ของธนาคารออมสิน สำนักงานดำเนิน เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).

พฤติกรรมการใช้ และการรู้เท่าทันสื่อเฟซบุ๊ก ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดชัยภูมิ

กัณฐกัญจน์ แสงบุญเกิด^{1*} บุษบา สุธีธร² และ เสาวณี ชินนาลอง³

¹นักศึกษานิเทศศาสตร์ สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

²รองศาสตราจารย์ ดร., สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

³ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

USAGE AND FACEBOOK LITERACY OF HIGH SCHOOL STUDENTS IN CHAIYAPHUM PROVINCE

Kantakarn Sangboonkerd^{1*} Bussaba Suteetorn² and Saowanee Chinnalong³

¹Master's Student Communication Arts Program, Sukhothai Thammathirat Open University

²Assoc. Prof. Dr., Communication Arts Programs, Sukhothai Thammathirat Open University.

³Asst. Prof. Dr., Communication Arts Programs, Sukhothai Thammathirat Open University.

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

วันที่รับบทความ (Received) 23 กันยายน 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 31 ตุลาคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 5 พฤศจิกายน 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาพฤติกรรมการใช้และการรู้เท่าทันสื่อเฟซบุ๊กของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดชัยภูมิ ใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้เฟซบุ๊กทุกวัน ระยะเวลาในการใช้ 15 – 30 นาที สถานที่ในการใช้คือที่บ้านหรือที่พัก ด้วยอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน วัตถุประสงค์ในการใช้มากที่สุดคือ เพื่อสนทนาหรือติดต่อสื่อสารกับเพื่อนและเพื่อหาความบันเทิง/ผ่อนคลาย และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการรู้เท่าทันสื่อเฟซบุ๊กในระดับดี (2) เพศมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการใช้และวัตถุประสงค์ในการใช้ เพื่อสนทนาหรือติดต่อสื่อสาร เพื่อหาเพื่อนใหม่และหาความบันเทิง/ ผ่อนคลาย ส่วนอายุมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อติดตามข่าวสารและสถานการณ์ประจำวัน (3) เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยการรู้เท่าทันสื่อเฟซบุ๊กมากกว่าเพศชาย (4) พฤติกรรมการใช้เฟซบุ๊กเพื่อสนทนาหรือติดต่อสื่อสารกับเพื่อน (ส่งข้อความ/ โทแบบเสียง/ โทแบบวิดีโอ) ที่มีความสัมพันธ์กับการรู้เท่าทันสื่อในทางเดียวกันในระดับน้อยมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: เฟซบุ๊ก พฤติกรรมการใช้ การรู้เท่าทันสื่อ มัธยมศึกษาตอนปลาย

Abstract

This research aims to study Usage and Facebook Literacy of High School Students in Chaiyaphum Province. Use the data collection method with a questionnaire of 400 people. The results showed that (1) the majority of the sample had daily Facebook habits; Duration 15 – 30 minutes The place to use it is at home or accommodation. With a smartphone-style mobile device The most common purpose is to chat or communicate with friends and to find entertainment/relaxation. And most of the sample had a good level of Facebook media literacy (2) Gender correlates with the duration of use and purpose of use, to chat or communicate, to make new friends and to entertain/relax. (3) Females have a higher average of Facebook media literacy than males. (4) Behavior using Facebook to chat or communicate with friends (text/voice/video calls) that is statistically significantly correlated with media literacy in a very small degree.

Keywords: Facebook, Usage behavior, Media literacy, High school

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

สื่อสังคมออนไลน์ในปัจจุบัน มีมากมายให้ผู้ใช้งานได้เลือกใช้ ไม่ว่าจะเป็น เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ หรือ ดิกด็อก สื่อสังคมเหล่านี้เข้ามาบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้คน ในการใช้เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่สะดวกและรวดเร็ว We are social ได้รายงาน Digital 2022 Thailand ด้านสถิติการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของประเทศ โดยเฟซบุ๊ก เป็นสื่อสังคมอันดับ 1 มีผู้ใช้อยู่ละ 93.3 รองลงมาคือ ไลน์ คิดเป็นร้อยละ 92.8 เฟซบุ๊ก แอสมเซนเจอร์ คิดเป็นร้อยละ 84.7 ดิกด็อก คิดเป็นร้อยละ 79.6 และทวิตเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 53.1 แสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงได้ว่า สื่อสังคมออนไลน์ได้เข้ามามีบทบาทในวิถีการดำเนินชีวิตมากขึ้น

นอกจากนั้นจากการสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน 2565 (ไตรมาสที่ 1) ของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปประมาณ 65.4 ล้านคน ยังพบว่า กลุ่มที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือกลุ่มอายุ 15 – 24 ปี ร้อยละ 98.8 ยังสอดคล้องกับผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2564 ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (2565) พบว่า กลุ่ม Gen Z มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากที่สุด เฉลี่ยวันละ 12 ชั่วโมง 5 นาที กิจกรรมออนไลน์ที่กลุ่ม Gen Z ใช้มากที่สุดคือ เรียนออนไลน์และ กิจกรรมออนไลน์ที่นิยมมากที่สุดคือการติดต่อสื่อสาร

เฟซบุ๊ก สื่อสังคมออนไลน์ ที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย เห็นได้จากผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2559 จนถึงปัจจุบัน เฟซบุ๊กยังคงเป็นหนึ่งในสื่อสังคมยอดนิยมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ด้วยคุณสมบัติที่หลากหลาย ทั้งเป็นช่องทางติดต่อสื่อสาร ยังเป็นช่องทางการข้อมูลข่าวสารขององค์กรต่าง ๆ ทำให้มีข้อมูลมากมายเผยแพร่อย่างรวดเร็วผ่านช่องทางเฟซบุ๊ก ซึ่งมี

ทั้งเนื้อหาที่เป็นประโยชน์และเนื้อหาหลง ผู้รับสารอาจไม่สามารถคัดกรองได้ว่าเนื้อหาที่เผยแพร่บนเฟซบุ๊กนั้นเป็นข้อเท็จจริงหรือไม่ ซึ่งการรู้เท่าทันข้อมูลข่าวสารจึงเป็นเครื่องมือสำคัญกับผู้รับสารอย่างมากเพื่อใช้ในการคัดกรองข้อมูล และเลือกรับข้อเท็จจริงจากเนื้อหาบนเฟซบุ๊กได้อย่างมีคุณภาพ

ภาคีเพื่อทักษะในศตวรรษที่ 21 หรือ Partnership for 21st Century skills ตระหนักและเห็นว่าเป็นความจำเป็นที่เด็กต้องมีทักษะสำหรับการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 จึงเสนอแนวคิดเพื่อการเรียนรู้ของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย วิชาแกนและเนื้อหาสำหรับศตวรรษที่ 21, ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม, ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี และทักษะชีวิตและอาชีพ ใน 3 องค์ประกอบของทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรู้เท่าทันสารสนเทศ และการรู้เท่าทันสื่อ จะเห็นได้ว่า ทักษะต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญให้เด็กที่เกิดและเติบโตในยุคนี้ใช้ชีวิตให้ได้อย่างรอดได้ (ปกรณัม ประจัญบาน, อนุชา ก่อนพวง, 2558, หน้า 1-2)

จากผลสำรวจดังกล่าวจะเห็นได้ว่า กลุ่มอายุของเด็กและเยาวชนเป็นกลุ่มที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ในอันดับต้น ๆ จากแผนพัฒนาจังหวัดชัยภูมิ พ.ศ. 2561 – 2564 ได้สรุปผลระดับการพัฒนาตามประเด็นยุทธศาสตร์ของจังหวัดชัยภูมิ (พ.ศ. 2557 – 2560) ด้านสังคมซึ่งจะเป็นการพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในเรื่องของการเข้าถึงบริการสาธารณะและข่าวสารทางเทคโนโลยี พบว่าสัดส่วนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตยังมีค่อนข้างน้อย และในแผนพัฒนาจังหวัดชัยภูมิ พ.ศ. 2561 – 2565 ได้มีการรายงานงานการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของประชากรจังหวัดชัยภูมิ ปี 2558 – 2560 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี แสดงให้เห็นถึงการปรับตัวของประชาชนจังหวัดชัยภูมิในการเข้าสู่ยุคดิจิทัล และได้กำหนดให้เป็นหนึ่งในประเด็นพัฒนาจังหวัดชัยภูมิ เพื่อเตรียมการที่จะต้องพัฒนาศักยภาพให้กับเด็กและเยาวชน เป็นจุดเริ่มต้นของจังหวัดชัยภูมิ ที่จะพัฒนาศักยภาพของเด็กและเยาวชน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการใช้ และการรู้เท่าทันสื่อสังคมโดยเลือกศึกษาเฉพาะช่องทางสื่อสังคมประเภทเฟซบุ๊กเนื่องจากเป็นกิจกรรมที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตใช้มากที่สุดและได้รับความนิยมลำดับต้นของกลุ่มนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดชัยภูมิ เพื่อประโยชน์ในการประเมินสถานการณ์การใช้และการรู้เท่าทันสื่อสังคมประเภทเฟซบุ๊กของนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายของจังหวัดและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันสื่อสังคมให้กับนักเรียนต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้และการรู้เท่าทันสื่อเฟซบุ๊กของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดชัยภูมิ
2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้สื่อเฟซบุ๊กกับลักษณะทางประชากรของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดชัยภูมิ
3. เพื่อเปรียบเทียบการรู้เท่าทันสื่อเฟซบุ๊กตามลักษณะทางประชากรของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดชัยภูมิ

4. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้กับการรู้เท่าทันสื่อเฟซบุ๊กของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดชัยภูมิ

สมมติฐานของงานวิจัย

1. พฤติกรรมการใช้สื่อเฟซบุ๊กมีความสัมพันธ์กับลักษณะทางประชากร
2. การรู้เท่าทันสื่อเฟซบุ๊กของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดชัยภูมิ มีความแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากร
3. พฤติกรรมการใช้สื่อเฟซบุ๊กมีความสัมพันธ์กับการรู้เท่าทันสื่อเฟซบุ๊ก

ขอบเขตของงานวิจัย

ศึกษาจากนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 – 6 จากโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 7 โรงเรียน

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยประชากรในการศึกษา คือ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดชัยภูมิ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ ผู้วิจัยกำหนดตัวอย่างจากนักเรียนทั้งหมดด้วยสูตรคำนวณ Taro Yamane และสุ่มตัวอย่างเพื่อเลือกโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มอย่างง่าย คือจับสลากเลือกโรงเรียนจากเซตรับผิดชอบเป็นสหวิทยาเขต จำนวน 7 สหวิทยาเขต และสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายเลือกนักเรียนในแต่ละโรงเรียนตามสัดส่วนจำนวนนักเรียนของแต่ละโรงเรียน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จากนั้นเสนอให้กับผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาจำนวน 3 คนเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ปรากฏว่าข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า .60 จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มนักเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คนแล้วนำแบบสอบถามไปทดสอบเพื่อวัดค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยวิธี Kuder-Richardson แบบ KR-20 ได้ค่าสัมประสิทธิ์ .736 โดยแบบสอบถามมีรายละเอียดคำถามส่วนต่าง ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร ได้แก่ อายุ เพศ ระดับชั้น ปีการศึกษา และพื้นที่ตั้งของโรงเรียน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อเฟซบุ๊ก ได้แก่ ระยะเวลาในการใช้ สถานที่ในการใช้อุปกรณ์ในการใช้ และวัตถุประสงค์ในการใช้

ตอนที่ 3 แบบทดสอบวัดการรู้เท่าทันสื่อเฟซบุ๊กซึ่งเป็นแบบทดสอบสถานการณ์ต่าง ๆ จากสื่อเฟซบุ๊ก จำนวน 16 ข้อ ใช้คำถามแบบตอบถูก – ผิด ข้อละ 1 คะแนน โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบทดสอบจาก

แบบวัดทักษะในศตวรรษที่ 21 ด้านการรู้เท่าทันสื่อ โดยปรกรณ์ ประจัญบาน และอนุชา ก่อนพ่วง (2558) เป็นแบบทดสอบสอบถามสถานการณ์ต่าง ๆ จากเฟซบุ๊ก ซึ่งจำแนกทักษะการรู้เท่าทันสื่อออกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ

องค์ประกอบที่ 1 ทักษะการเข้าถึง (Access skill) จำนวน 4 ข้อ เป็นแบบทดสอบวัดความสามารถเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมที่กลุ่มตัวอย่างแสดงออกถึงการสร้างโอกาสให้ตนได้รับสื่อประเภทต่าง ๆ สามารถรับรู้เข้าใจเนื้อหาของสื่อประเภทต่าง ๆ มีการแสวงหาข่าวสารได้จากสื่อหลายประเภทและไม่ถูกจำกัดอยู่กับสื่อประเภทใดประเภทหนึ่งมากเกินไป มีความสามารถในการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ พร้อมทั้งเข้าใจความหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนากลยุทธ์เพื่อหาดำเนินที่มาจากข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่หลากหลาย และสามารถเลือกกรองข้อมูลประเภทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

องค์ประกอบที่ 2 ทักษะการวิเคราะห์ (Analyze skill) จำนวน 3 ข้อ เป็นแบบทดสอบวัดความสามารถเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมที่กลุ่มตัวอย่างแสดงออกถึงการบอกหรืออธิบายเพื่อแยกแยะข้อเท็จจริง ข้อเท็จจริง ข้อเสนอเกินจริง ความคิดเห็น ข้อดี ข้อเสีย และการโน้มน้าวใจจากการนำเสนอของสื่อ รวมถึงสามารถทบทวนผลดี ผลเสีย และผลกระทบที่มีต่อตนเองและผู้อื่นจากการเลือกรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ และสามารถบอกหรืออธิบายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์หลัก และวัตถุประสงค์แฝงของสื่อในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ครบคลุมครบถ้วน และสามารถให้เหตุผลสนับสนุนได้อย่างสมเหตุสมผล

องค์ประกอบที่ 3 ทักษะการประเมินสื่อ (Evaluate skill) จำนวน 3 ข้อ เป็นแบบทดสอบวัดความสามารถเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมที่กลุ่มตัวอย่างแสดงออกถึงการตัดสินใจเชื่อหรือไม่เชื่อเลือกรับหรือปฏิเสธข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ที่บุคคลเปิดรับ และได้ผ่านกระบวนการวิเคราะห์เพื่อแยกแยะสารสนเทศที่สร้างสรรค์และมีประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่นตามจุดมุ่งหมายที่ได้ตั้งไว้ เพื่อนำไปสู่การตีความและแปลความหมายของข้อมูลข่าวสารที่สื่อต้องการนำเสนอ หรือแอบแฝงมาในลักษณะต่าง ๆ โดยสามารถตัดสินใจคุณค่า ความถูกต้อง เหมาะสม และคุณภาพของสารสนเทศที่ได้รับจากสื่อบนพื้นฐานของประสบการณ์เดิมอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และหลักการประชาธิปไตย

องค์ประกอบที่ 4 ทักษะการสร้างสรรค์ (Create skill) จำนวน 3 ข้อ เป็น แบบทดสอบวัดความสามารถเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมที่กลุ่มตัวอย่างแสดงออกถึงการออกแบบเพื่อนำเสนอข้อมูลสารสนเทศ องค์ความรู้ และความคิดเห็นของตนผ่านสื่อที่ผ่านการเลือกอย่างเหมาะสมและหลากหลายรูปแบบได้อย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา และอยู่บนพื้นฐานของความรับผิดชอบและจริยธรรมของตนเอง มีความสามารถในการเป็นผู้ผลิตสื่อที่ผ่านการวางแผน เขียนบท และค้นคว้าข้อมูลเนื้อหาเพื่อนำมาประกอบตามเทคโนโลยีของสื่อหรือรูปแบบของสื่อแต่ละประเภทได้อย่างเหมาะสม ทำให้ได้สื่อที่จะสามารถสื่อสารได้ตามวัตถุประสงค์ของตน รวมถึงการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ของสื่อเพื่อแก้ไข และเผยแพร่สารได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการแสดงความเห็นและเสนอแนะความคิดของตนอย่างสร้างสรรค์ในการวิพากษ์วิจารณ์ต่อข้อมูลสารสนเทศ ค่านิยม ความเชื่อ ความคิดเห็น ข้อเท็จจริง การโน้มน้าวใจ การโฆษณาชวนเชื่อ และข้อเสนอเกินจริงที่นำเสนอหรือแฝงมากับสื่อที่ตนเองได้เปิดรับ

องค์ประกอบที่ 5 ทักษะการมีส่วนร่วม (Participate skill) จำนวน 3 ข้อ เป็นแบบทดสอบวัดความสามารถเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมที่กลุ่มตัวอย่างแสดงออกถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในการวิพากษ์ แสดงความคิดเห็น ทำงานร่วมกัน และใช้ประโยชน์จากสื่อของผู้อื่นเพื่อนำไปสู่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในลักษณะต่าง ๆ ที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในการวิพากษ์ และแสดงความคิดเห็นต่อสื่อต่าง ๆ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากนักเรียนกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองตามโรงเรียนของกลุ่มตัวอย่างและนำผลจากการตอบแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาคำตอบของการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์คำนวณค่าสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จะนำมาสรุปเป็นคำตอบของการวิจัยที่ถูกต้องสมบูรณ์และนำเสนอเพื่อตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร พฤติกรรมการใช้สื่อเฟซบุ๊ก และการรู้เท่าทันสื่อของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

นอกจากนั้นในส่วนของการรู้เท่าทันสื่อเฟซบุ๊กของกลุ่มตัวอย่าง ได้สร้างเกณฑ์ปกติสำหรับวัดระดับการรู้เท่าทันสื่อเฟซบุ๊กของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการคำนวณหาเกณฑ์ปกติ (Norm) โดยใช้การคำนวณหาค่าคะแนนมาตรฐานที่แบบแจกแจงปกติ (Normal distribution t-score) และคะแนนมาตรฐาน (Z -score) ซึ่งกำหนดเกณฑ์การวัดระดับ 4 ระดับ ได้แก่ ปรับปรุง พอใช้ ดี และดีมาก

4.2 วิเคราะห์โดยใช้สถิติอ้างอิงเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

4.2.1.การทดสอบสมมติฐานพฤติกรรมการใช้สื่อเฟซบุ๊กของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดชัยภูมิ มีความสัมพันธ์กับลักษณะทางประชากรด้วยการใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square) ที่ระดับนัยสำคัญที่.05

4.2.2 การทดสอบสมมติฐานการรู้เท่าทันสื่อเฟซบุ๊กของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดชัยภูมิ มีความแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากร ได้แก่ อายุ เพศ ระดับชั้นปีการศึกษาและพื้นที่ตั้งของโรงเรียน ด้วยการทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (f-test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญที่.05

4.2.3 การทดสอบสมมติฐานพฤติกรรมการใช้สื่อเฟซบุ๊กของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดชัยภูมิ มีความสัมพันธ์กับ ระดับการรู้เท่าทันสื่อของนักเรียน ด้วยการใชสถิติ เพียร์สัน (Pearson correlation) และ ไคสแควร์ (Chi-square test) เพื่อพิสูจน์ว่าการใช้สื่อเฟซบุ๊กของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดชัยภูมินั้น มีความสัมพันธ์กับระดับการรู้เท่าทันสื่อของนักเรียนหรือไม่ที่ระดับนัยสำคัญที่.05

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุ 17 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมาคือ อายุ 16 ปี 18 ปี และ 15 ปี ตามลำดับ เป็นเพศหญิง จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 รองลงมาคือระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในโรงเรียนนอกเขตอำเภอเมือง ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้ และการรู้เท่าทันสื่อเฟซบุ๊ก ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดชัยภูมิ

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อเฟซบุ๊ก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้สื่อเฟซบุ๊กทุกวัน (ร้อยละ 82) โดยระยะเวลาในการใช้ต่อหนึ่งครั้ง ใช้เวลา 15 – 30 นาที (ร้อยละ 35.50) สถานที่ในการใช้ส่วนใหญ่พบว่าใช้งานที่บ้านหรือที่พัก (ร้อยละ 79.25) โดยอุปกรณ์ในการใช้ คือโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน (ร้อยละ 95.50) เมื่อพิจารณาตามวัตถุประสงค์ในการใช้พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้สื่อเฟซบุ๊ก เพื่อสนทนาหรือติดต่อสื่อสารกับเพื่อน (ส่งข้อความ/ โทแบบเสียง/ โทแบบวิดีโอ) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคือ 4.59 รองลงมาคือ เพื่อหาความบันเทิง/ ผ่อนคลาย มีค่าเฉลี่ยคือ 4.35 และอันดับสามคือเพื่อเข้ากลุ่มสนทนาหรือสร้างกลุ่มสนทนา เพื่อติดต่อพูดคุย แสดงความคิดเห็นกับเพื่อนในกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยคือ 3.95

ผลการศึกษาการรู้เท่าทันสื่อเฟซบุ๊ก จากผลการวิเคราะห์เกณฑ์ปกติ (Norm) เพื่อใช้เป็นเกณฑ์การประเมินผลการวัดระดับการรู้เท่าทันสื่อของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดชัยภูมิ มีระดับทักษะ 4 ระดับ คือ ดีมาก ดี พอใช้และปรับปรุง พบว่าโดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างจะมีระดับการรู้เท่าทันสื่อ ในระดับดี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 และมีกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการรู้เท่าทันสื่อระดับดีมาก น้อยที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการรู้เท่าทันสื่อเฟซบุ๊ก ในระดับดี มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ คือ กลุ่มที่มีอายุ 15 ปี (ร้อยละ 46.15) เพศหญิง (ร้อยละ 38.80) เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 (ร้อยละ 39.16) ศึกษาในโรงเรียนที่มีพื้นที่ตั้งอยู่นอกเขตอำเภอเมือง (ร้อยละ 35.88) ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้สื่อเฟซบุ๊กกับลักษณะทางประชากรของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดชัยภูมิ

ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการใช้สื่อเฟซบุ๊ก มีความสัมพันธ์กับลักษณะทางประชากร คือ เพศ และพื้นที่ตั้งของโรงเรียนของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนอายุ และระดับชั้นการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้สื่อเฟซบุ๊ก

ในส่วนของวัตถุประสงค์ในการใช้สื่อเฟซบุ๊ก มีความสัมพันธ์กับลักษณะทางประชากร คือ อายุ และเพศของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนระดับชั้นการศึกษา และพื้นที่ตั้งของโรงเรียน ของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้สื่อเฟซบุ๊ก ผลการเปรียบเทียบการรู้เท่าทันสื่อเฟซบุ๊กตามลักษณะทางประชากรของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดชัยภูมิ

ผลการศึกษาพบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีระดับการรู้เท่าทันสื่อที่แตกต่างกัน โดยที่เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยระดับการรู้เท่าทันสื่อเฟซบุ๊กมากกว่าเพศชาย สำหรับตัวแปรลักษณะทางประชากรอื่น ได้แก่ อายุ ระดับชั้นการศึกษาและพื้นที่ตั้งของโรงเรียนที่แตกต่างกัน มีระดับการรู้เท่าทันสื่อเฟซบุ๊กไม่แตกต่างกัน-ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้กับการรู้เท่าทันสื่อเฟซบุ๊กของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดชัยภูมิ

ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการใช้สื่อเฟซบุ๊ก ได้แก่ ความถี่ในการใช้ ระยะเวลาในการใช้ สถานที่ในการใช้ และอุปกรณ์ในการใช้ ไม่มีพฤติกรรมใดที่มีความสัมพันธ์กับการรู้เท่าทันสื่อของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อทดสอบด้วยสถิติ ไคสแควร์ (Chi-square) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการใช้สื่อเฟซบุ๊กกับการรู้เท่าทันสื่อ เมื่อทดสอบด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้สื่อเฟซบุ๊ก ที่มีความสัมพันธ์กับการรู้เท่าทันสื่อในทางเดียวกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ คือ เพื่อสนทนาหรือติดต่อสื่อสารกับเพื่อน (ส่งข้อความ/ โทรวแบบเสียง/ โทรวแบบวิดีโอ)

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้และการรู้เท่าทันสื่อเฟซบุ๊กของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดชัยภูมิ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

พฤติกรรมการใช้สื่อเฟซบุ๊ก พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้ทุกวัน โดยระยะเวลาในการใช้ต่อหนึ่งครั้ง 15 – 30 นาที สถานที่ในการใช้ ส่วนใหญ่พบว่าใช้งานที่บ้านหรือที่พัก โดยอุปกรณ์ในการใช้ คือ โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน ซึ่งเป็นไปตามการสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน 2565 (ไตรมาส 1) (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2565) พบว่ามีการใช้โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนมากที่สุด สถานที่ในการใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่พบว่าใช้ที่บ้าน/ ที่พักอาศัย (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564) พฤติกรรมใช้อินเทอร์เน็ตของเจนเนอเรชันแซต อยู่ที่ 12 ชั่วโมง 5 นาที ต่อวัน (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2565) ในส่วนของระยะเวลาในการใช้ ผลการศึกษาในครั้งนี้ คือ 15 - 30 นาที ซึ่งพบว่าแตกต่างจาก ผลการศึกษาที่ผ่านมา เช่น การวิจัยของ พนม คลีฉายา (2559) ที่ได้ทำการวิจัยโครงการ “การใช้งาน ความเสี่ยง การรู้เท่าทันสื่อดิจิทัลและแนวทางการสอน เพื่อการรู้เท่าทันสื่อดิจิทัล สำหรับนักเรียนมัธยมในประเทศไทย” ระยะที่ 1 พบว่า ระยะเวลาในการใช้งานในแต่ละครั้งคือ 1- 2 ชั่วโมง หากเปรียบเทียบกับผลการวิจัยในครั้งนี้ จะพบว่าระยะเวลาในการใช้ต่อหนึ่งครั้งนั้นลดลง อาจเป็นผลมาจาก การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ในปี 2563 ทำให้นักเรียนนักศึกษาต้องใช้เวลาไปกับการเรียน การสอนซึ่งสถาบันการศึกษาใช้การสอนผ่านอินเทอร์เน็ตเต็มเวลาชั่วโมงเรียน ทำให้ผลการสำรวจการเข้าใช้เพื่อวัตถุประสงค์ด้านอื่น เช่นการใช้ เฟซบุ๊กของนักเรียนในแต่ละครั้งในงานวิจัยครั้งนี้ลดลง

พฤติกรรมการใช้สื่อเพชบุ๊กเมื่อพิจารณาตามวัตถุประสงค์ในการใช้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้สื่อเพชบุ๊กเพื่อสนทนาหรือติดต่อสื่อสารกับเพื่อน (ส่งข้อความ/ โทแบบเสียง/ โทแบบวิดีโอ) มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับรายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย 2564 ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (2564) ที่พบว่ากิจกรรมออนไลน์ที่นิยมมากที่สุดคือการติดต่อสื่อสาร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนม คลีฉายา (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การใช้สื่อดิจิทัลและความเป็นพลเมืองบนสื่อดิจิทัลของนักเรียนมัธยมศึกษาในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้สื่อดิจิทัลด้วยความถี่เฉลี่ยในระดับทุก ๆ ชั่วโมงในแต่ละวัน โดยใช้ เพชบุ๊ก ยูทูบ อินสตราแกรม หนึ่งในกิจกรรมของกลุ่มตัวอย่างในการใช้สื่อดิจิทัลด้านสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือการสนทนากับเพื่อนหาข้อมูลประกอบการเรียนเป็นประจำ และใช้สร้างกลุ่มเพื่อติดต่อกับเพื่อน จากข้อมูลผลการสำรวจและผลการวิจัยครั้งนี้เป็นที่ยืนยันได้ว่าปัจจุบันเพชบุ๊กเป็นสื่อสังคมที่ได้รับความนิยมเข้ามาเติมเต็มช่องว่างทางการสื่อสารที่ตอบรับและสนองประโยชน์การใช้เพื่อสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้กับนักเรียนในปัจจุบันที่ได้รับความนิยมในปัจจุบันมากที่สุด

ส่วนการรู้เท่าทันสื่อเพชบุ๊กของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการรู้เท่าทันสื่อเพชบุ๊กในระดับดี สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นันนิการ์ จิตรังาม (2563) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้สื่อบนเครือข่ายสังคมออนไลน์เพชบุ๊กและการรู้เท่าทันสื่อของเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผลการวิเคราะห์การรู้เท่าทันสื่อภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านการเข้าถึงสื่อ การวิเคราะห์ข่าวสาร การตรวจสอบข้อมูล และการตีความหมายของสัญลักษณ์และเนื้อหา

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้สื่อเพชบุ๊กกับลักษณะทางประชากร พบว่าลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้สื่อเพชบุ๊ก ซึ่งพบว่าเพศเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้สื่อเพชบุ๊กตามวัตถุประสงค์ในการใช้ถึง 3 ด้าน คือ สนทนาหรือติดต่อสื่อสารกับเพื่อน (ส่งข้อความ/โทแบบเสียง/โทแบบวิดีโอ) หาเพื่อนใหม่ และหาความบันเทิง/ผ่อนคลาย นั้น สอดคล้องกับปรมะ สตะเวทิน (2538) ที่อธิบายไว้ว่า ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มและความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับข่าวสารนั้นด้วย

ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อติดตามข่าวและสถานการณ์ประจำวัน มีความสัมพันธ์กับลักษณะทางประชากร คือ อายุ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 นั้น สอดคล้องกับผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประเทศไทย ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ปี 2563 พบว่า Gen Z (อายุต่ำกว่า 20 ปี) ที่เป็นกลุ่มอายุที่มีพฤติกรรมการใช้สื่อเพชบุ๊กมากที่สุด ร้อยละ 98.2 ซึ่งเป็นกลุ่มอายุเดียวกันกับนักเรียนกลุ่มตัวอย่างคือ 15 – 18 ปี หรือ Gen Z (อายุต่ำกว่า 20 ปี) หนึ่งในกิจกรรมในการใช้ของ Gen Z (อายุต่ำกว่า 20 ปี) ยังมีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่ออ่านข่าว/บทความ/หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 60.5 อีกด้วย

ผลการเปรียบเทียบการรู้เท่าทันสื่อเฟซบุ๊ก ตามลักษณะทางประชากรของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดชัยภูมิ พบว่า เพศที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีการรู้เท่าทันสื่อเฟซบุ๊กแตกต่างกัน โดยที่เพศหญิง มีค่าเฉลี่ยการรู้เท่าทันสื่อเฟซบุ๊กมากกว่าเพศชาย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการศึกษาค้นคว้านี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Boonwattanopas (2016) ในการศึกษา เรื่องการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และการรู้เท่าทันสื่อสุขภาพของเยาวชนในอำเภอเมืองภูเก็ต ผลการศึกษาค้นคว้าการรู้เท่าทันสื่อสุขภาพของเยาวชนของกลุ่มตัวอย่างพบว่านักเรียนหญิงมีค่าเฉลี่ยของการรู้เท่าทันสื่อสุขภาพมากกว่า เพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 3.62 (SD = 0.821) และเพศชายมีค่าเฉลี่ย 3.43 (SD = 0.863) (Boonwattanopas Nattawadee, 2016: p 56) ดังนั้นการส่งเสริมให้นักเรียนทั้งสองเพศมีระดับการรู้เท่าทันสื่อในระดับมากเท่าเทียมกันจึงเป็นบทบาทที่โรงเรียนอาจมีส่วนช่วยในการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอน เพื่อเพิ่มทักษะการรู้เท่าทันสื่อที่แตกต่างกัน ให้ตรงกับความต้องการของนักเรียนทั้งสองกลุ่ม ซึ่งมีความแตกต่างกัน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้กับการรู้เท่าทันสื่อเฟซบุ๊กของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดชัยภูมิ พบว่าวัตถุประสงค์ ในการใช้เฟซบุ๊กของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อสนทนาหรือติดต่อสื่อสารกับเพื่อน (ส่งข้อความ/โทรแบบเสียง/โทรแบบวิดีโอ) มีความสัมพันธ์กับการรู้เท่าทันสื่อในทางเดียวกัน อภิปรายได้ว่า ยิ่งสื่อสารสนทนาหรือติดต่อสื่อสารกับเพื่อน (ส่งข้อความ/ โทรแบบเสียง/โทรแบบวิดีโอ) มากขึ้นนักเรียนก็ยิ่งมีระดับการรู้เท่าทันสื่อในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการรู้เท่าทันสื่อ ของพนม คลีฉายา (2559) ที่ได้เสนอกรอบการวัดการรู้เท่าทันสื่อของบุคคล ที่สามารถวัดได้จากความสามารถของบุคคลทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความเข้าใจเนื้อหา ที่สามารถระบุเป้าหมายของเนื้อหาได้ ระบุเจ้าของผู้สร้างเนื้อหาได้ ด้านการวิเคราะห์ ที่สามารถระบุมุมมองของเนื้อหา ระบุวิธีการส่งสารเพื่อใช้เรียกร้องความสนใจ ด้านการประเมินและวิพากษ์ ที่สามารถแยกแยะ ตระหนักถึงอิทธิพลของผู้ส่งสารได้ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์อย่างปลอดภัยต่อเนื้อหา ที่สามารถไม่หลงรับรู้ เชื่อ หรือคิด หรือแสดงพฤติกรรมไปตามเนื้อหาที่ผู้ส่งสารกำหนด จากแนวคิดนี้แสดงให้เห็นว่า หากนักเรียนมีความสามารถทั้ง 4 ด้าน ซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์จากการรับเนื้อหาจากสื่อต่าง ๆ จะทำให้นักเรียนมีการรู้เท่าทันสื่อที่ดี และรับมือกับการสนทนาได้อย่างปลอดภัย นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันธิการ์ จิตริงาม (2563) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสารบนเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กและการรู้เท่าทันสื่อของเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการใช้สื่อสารบนเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กมีความสัมพันธ์กับการรู้เท่าทันสื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กของเยาวชน โดยพบว่ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกเช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยที่พบว่าลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ และการรู้เท่าทันสื่อเฟซบุ๊ก ที่แตกต่างกันไป ข้อค้นพบนี้เป็นประโยชน์ในการกำหนดมาตรฐานการเรียนรู้และตัวชี้วัด หรือการกำหนดผลการเรียนรู้ ให้เหมาะสมมาตรฐานการเรียนการสอนของนักเรียนแต่ละระดับชั้น

2. ผลการวิจัยครั้งนี้แม้นักเรียนส่วนหนึ่งจะมีระดับการรู้เท่าทันสื่อในระดับดีแต่ก็ยังมีข้อสังเกตเห็นได้ว่ายังมีนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายซึ่งมีระดับการรู้เท่าทันสื่อเพซบุ๊กในระดับ พอใช้ถึงระดับที่ต้องปรับปรุงรวมกัน ถึงร้อยละ 47 ในขณะที่หลักสูตรการเรียนการสอนระดับมัธยมศึกษา ได้จัดให้มีการเรียนการสอนในเรื่องนี้แล้วในสาระการเรียนรู้เทคโนโลยีก็ตาม นอกจากนั้นยังพบว่านักเรียนหญิงมีการรู้เท่าทันสื่อมากกว่านักเรียนชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อค้นพบจากผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับครูผู้สอนที่สามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาการเรียนการสอน เพื่อสร้างสื่อการเรียนการสอนในรายวิชาการเรียนรู้เทคโนโลยีนี้โดยออกแบบให้เหมาะสมกับการเสริมสร้างทักษะการรู้เท่าทันสื่อที่นักเรียนยังต้องปรับปรุงให้มีมากขึ้น โดยออกแบบให้เหมาะสมกับนักเรียนในแต่ละระดับชั้นและเหมาะสมกับความสนใจของนักเรียนในแต่ละเพศซึ่งมีความแตกต่างกันให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงยังมีประโยชน์ต่อผู้พัฒนาหลักสูตร เพื่อจะได้เป็นข้อมูลในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน เพื่อช่วยให้เด็กและเยาวชนมีทักษะการรู้เท่าทันสื่ออย่างมีคุณภาพยิ่งขึ้น

3. พฤติกรรมการใช้สื่อเพซบุ๊กในการติดต่อสื่อสารเพื่อการสนทนา จากการวิจัยครั้งนี้ที่พบว่ามีความสัมพันธ์กับการรู้เท่าทันสื่อไปในทิศทางเดียวกัน คือยิ่งสนทนามากก็ยิ่งทำให้มีการรู้เท่าทันสื่อมาก ยิ่งใช้มากยิ่งมีประสบการณ์มาก หากครูผู้สอนได้ใช้ผลการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อแนะแนวทางให้นักเรียนมีการใช้ประสบการณ์เพื่อรู้เท่าทันสื่อเพซบุ๊กให้มากขึ้น ในวัตถุประสงค์การใช้เพซบุ๊กข้ออื่น ๆ เช่น เพื่อหาเพื่อนใหม่ เพื่อซื้อ/ขายสินค้าออนไลน์ หรือเพื่อเล่นเกม เป็นต้น จะเป็นทำให้นักเรียนมีการรู้เท่าทันสื่อที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพหรือวิเคราะห์ด้วยสถิติขั้นสูง เช่น การวิเคราะห์ตัวแปรที่หลากหลาย วิเคราะห์ความแปรปรวนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น เพื่ออธิบายพฤติกรรมการใช้และการรู้เท่าทันสื่อเพซบุ๊กของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายได้สมบูรณ์มากขึ้น
2. ควรศึกษาพฤติกรรมการใช้และการรู้เท่าทันสื่อออนไลน์อื่น ที่กำลังเป็นที่นิยมและมีสถิติในการใช้งานสูงขึ้น เช่น ดิกต็อก อินสตราแกรม เป็นต้น
3. ควรมีการวิจัยที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย เช่น กลุ่มนักเรียนประถมศึกษา กลุ่มนักศึกษา หรือกลุ่มผู้สูงอายุ เป็นต้น เนื่องจากการรู้เท่าทันสื่อเป็นทักษะที่จำเป็นต่อทุกคน

เอกสารอ้างอิง

- จังหวัดชัยภูมิ ยุทธศาสตร์การพัฒนาของจังหวัดจังหวัดชัยภูมิ (2557-2560). [ม.ป.ป.].
- จังหวัดชัยภูมิ แผนพัฒนาจังหวัดจังหวัดชัยภูมิ (2561-2565) ฉบับทบทวน. [ม.ป.ป.].
- จินดารัตน์ บวรบริหาร. (2548). *ความรู้เท่าทันสื่ออินเทอร์เน็ต การประเมินความเสี่ยงและพฤติกรรมการป้องกันตัวเองของนักเรียนชั้นมัธยมปลายในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).

- จินตนา ต้นสุวรรณนนท์. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้แท็บเล็ตสื่อสารกับพฤติกรรมการบริโภคของเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- เฉลิมพล แจ่มจันทร์. (2563, กรกฎาคม). วิจัยและเยาวชนกับสื่อสังคมออนไลน์. [เว็บไซต์] สืบค้นจาก https://www.thaihealthreport.com/th/articles_detail.php?id=64
- ชัยนันท์ เหมือนเพชร, นิภา มหาราชพงศ์ และปาจริย์ อับดุลลาฮาซิม. (2563). การใช้แท็บเล็ตสื่อสารออนไลน์ เรื่องเพศกับพฤติกรรมทางเพศของวัยรุ่นในประเทศไทย *วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ*, 14(2), 23-33.
- ชุตินันต์ เกิดวิบูลย์. (2558). เวชภัณฑ์เครื่องมือดิจิทัลใหม่สำหรับนิเทศศาสตร์ *วารสารนิเทศศาสตร์และนวัตกรรม*, ปีที่ 2(2), 55-70.
- ณัฐเมธี ดุลคนิต, อลงกรณ์ อัสวโสรธร, ปราศรัย เจตสันต์ และ พรพรรณ อัมพรพุด. (2563). *คู่มือการจัดการเรียนรู้เพื่อสร้างพลเมืองรู้เท่าทันสื่อสำหรับระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย*. ปทุมธานี: วอลค์ ออน คลาวด์.
- เทอดศักดิ์ ไม่เท่าทอง. (2558). การใช้แท็บเล็ต: ทักษะสำหรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (Media Literacy: Skill for 21st Century Learning). *Journal of Information Science*, 32(3), 74-91.
- นันธิการ์ จิตธิงาม. (2563). พฤติกรรมการสื่อสารบนเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก และการใช้แท็บเล็ตของเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร. *Journal of Communication Arts*, 39(1), 80-89.
- นุชนารถ สุภาร. (2561). *คุณลักษณะทางประชากร พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทสาขาสถาปัตยกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- บุษบา สุธีธร. (2021). ผลกระทบของสื่อสังคมที่มีต่อวัยรุ่น (The Impacts of Social Media on Adolescents). *Journal of Public Relations and Advertising*, 14(1), 34-48.
- ปกรณ ประจันบาน, อนุชา กอนพวง. (2558). *การวิจัยและพัฒนาแบบวัดทักษะในศตวรรษที่ 21 ด้านการใช้แท็บเล็ตของนักเรียนมัธยมศึกษา*. (โครงการวิจัย). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร
- พนม คลีฉายา. (2559). *การใช้งาน ความเสี่ยง การใช้แท็บเล็ตดิจิทัล และแนวทางการสอนเพื่อการใช้แท็บเล็ตดิจิทัล สำหรับนักเรียนมัธยมในประเทศไทย ระยะที่ 1*. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยและจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พนม คลีฉายา. (2561). *ความต้องการเนื้อหาแบบเรียนออนไลน์เพื่อการเรียนรู้เรื่องการใช้แท็บเล็ตดิจิทัล สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษา*. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พนม คลีฉายา. (2562). การใช้สื่อดิจิทัลและความเป็นพลเมืองบนสื่อดิจิทัลของนักเรียนมัธยมศึกษาในประเทศไทย *วารสารนิเทศศาสตร์ปริทัศน์*, 24(1), 17-35.

พรทิพย์ เย็นจะบก. (2552). *ถอดรหัส ลับความคิดเพื่อการรู้เท่าทันสื่อ: คู่มือการเรียนรู้เท่าทันสื่อ*.

กรุงเทพฯ: บริษัท ออฟเซ็คทรีเอชั่น จำกัด.

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (2542). ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 74 ก

(19 สิงหาคม 2542): 1 – 23

พีรวิชญ์ คำเจริญ และวีรพงษ์ พลนิกรกิจ. (2562). การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัล และทักษะการรู้เท่าทันสื่อดิจิทัลของนักเรียนชั้นประถมศึกษาตอนต้น. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 8(1), 54-66.

ภัทรศิชา นวลศิริ และมาลี สบายยิ่ง. (2559). พฤติกรรมการใช้เฟซบุ๊ก (Facebook) กับความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา. *Journal of Graduate Study in Humanities and Social Sciences*, 5(2), 157–178.

ภาณุวัฒน์ กองราช. (2554). *การศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของวัยรุ่นในประเทศไทย: กรณีศึกษา Facebook* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

วิมลพรรณ อาภาเวท, สาวิตรี ชีวะสารณ์, ชาญ เดชอัศวนง. (2554). *พฤติกรรมการสื่อสารในเฟซบุ๊ก (Facebook) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร*. (รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ: คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

สัญลักษณ์ ปัญวัฒนลิขิต, พศิน พรหมกิ่งแก้ว และอรรณภูมิ ศิริปัญญา. (2563). *คู่มือ มือเล็ก ๆ เรียนรู้เท่าทันสื่อ*. เชียงใหม่: กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์.

สำนักงานขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง.

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี. กรุงเทพฯ: สำนักงานขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ.2560 – พ.ศ.2564*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2564). *สำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2559*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน).

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2564). *สำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2560*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน).

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2564). *สำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2561*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน).

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2564). *สำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2563*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน).

- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2565). *สำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2564*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน).
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). *การสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2563*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2565). *การสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2565 (ไตรมาสที่ 1)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- สุภารัตน์ แก้วสุทธิ. (2553). *พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต การรู้เท่าทันสื่อ และพฤติกรรมการป้องกันตัวเอง จากการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลทางอินเทอร์เน็ต* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- สุริยา มีนิล. (2558). *ความรู้เท่าทันสื่อและพฤติกรรมการรู้เท่าทันสื่อเพชบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- เอื้อจิต วิโรจน์ไตรรัตน์. (2540). *การวิเคราะห์ระดับมีเดียลิตเตอเรซี ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- Ahn J. (2013). What can we learn Facebook activity? Using social learning analytics to observe new media literacy skills. LAK '13: Proceedings of the Third International Conference on Learning Analytics and Knowledge, April 2013, 135 – 144
- Boonwattanopas N. (2016). Use of Online Social Media and eHealth Literacy of Urban Youth in Phuket Province, Thailand. *EAU HERITAGE JOURNAL Science and Technology*, 10(1), 48 – 62.
- Center for Media Literacy. (2008). Media Literacy Process Skills [website]. Retrieved from <https://www.medialit.org/literacy-21st-century>
- Facebook (n.d.) Help Center [website]. Retrieved from <https://www.facebook.com/help>
- GDFGlobal. (n.d.) what is facebook. [website]. Retrieved from <https://edu.gcfglobal.org/en/facebook101/what-is-facebook/1/>
- KEMP S. (2022). Digital 2022: Thailand [website]. Retrieved from <https://datareportal.com/reports/digital-2022-thailand>

อิทธิพลของความรับผิดชอบต่อด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลกับผลการดำเนินงาน
ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

อุบลวรรณ ขุนทอง^{1*}, โสวัตรธนา ธารา² และ ชاکริต บุตรบำรุง³

^{1, 2, 3} คณะการจัดการธุรกิจและการเงิน มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

THE INFLUENCE OF ENVIRONMENTAL SOCIAL AND CORPORATE GOVERNANCE
RESPONSIBILITIES ON THE PERFORMANCE OF COMPANIES LISTED IN
THE STOCK EXCHANGE OF THAILAND

Ubonwan Khunthong^{1*}, Sovatthana Thara² and Chakrit Butbumrung³

^{1, 2, 3} Faculty of Business Administration and Finance, Rattana Bundit University

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

วันที่รับบทความ (Received) 1 ตุลาคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 20 ตุลาคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 5 พฤศจิกายน 2565

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลความรับผิดชอบต่อด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลขององค์กรกับผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 472 บริษัท วิธีการศึกษาใช้ข้อมูลทุติยภูมิเก็บรวบรวมข้อมูลจากรายงานและเว็บไซต์ที่เปิดเผยแพร่ต่อสาธารณะชน ช่วงปี พ.ศ. 2562 – 2564 ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ 1) การได้รับการจัดอันดับใน ESG 100 (ESG) 2) ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ (CG) 3) การได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ใน Thailand Sustainability Investment (THIS) 4) ผลการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น (CSR) และ 5) การได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ในกลุ่มดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (DJSI) ในขณะที่ตัวแปรตาม คือ ผลการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งใช้ค่าเฉลี่ยของ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) และ Tobin's Q เป็นตัววัด การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation analysis) ผลการศึกษาพบว่า องค์กรที่ได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ใน Thailand Sustainability Investment มีผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ และได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ในกลุ่มดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ จะได้รับการอันดับใน ESG 100 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression analysis) พบว่า บริษัทที่มีผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ (CG) และบริษัทที่ได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ในกลุ่มดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (DJSI) มีอิทธิพลในทิศทางตรงกันข้ามกับผลการดำเนินงานในภาพรวมของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

คำสำคัญ: ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล ผลการดำเนินงานของบริษัท
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Abstract

The purpose of this research is to study the relationship between environmental, social responsibility and corporate governance on the performance of the organization companies listed on the Stock Exchange of Thailand. A sample of 472 companies. Secondary data methodology was used to collect data from publicly available reports and websites during the year 2019-2021. These mechanisms are 1) Corporate Governance Rating 2) ESG Rating 3) Annual General Shareholders' Meeting Assessment Project 4) Thailand Sustainability Investment List and 5) Dow Jones Sustainability Index List. Firm performance, which uses the mean of Return on Assets (ROA), Return on Equity (ROE), and Tobin's Q were measured. Empirical results Organizations selected to be listed in Thailand Sustainability Investment have results of corporate governance assessment and was selected to be listed in the Dow Jones Sustainability Index will be ranked in the ESG 100 Multiple Regression analysis. It found that companies with corporate governance (CG) ratings and companies selected to be included in the Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) had the opposite influence on the company's overall performance. listed on the Stock Exchange of Thailand.

Keywords: Environmental, social responsibility and corporate governance, The Stock Exchange of Thailand

ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย

การเปลี่ยนแปลงของสถานะเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่รวดเร็วขึ้นทุกขณะ เป็นความท้าทายอย่างยิ่งขององค์กรที่ต้องเร่งสร้างภูมิคุ้มกันให้สามารถก้าวต่อไปได้อย่างมั่นคง การบริหารจัดการองค์กรอย่างเป็นระบบถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญ ที่ทำให้บริษัทสามารถปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วถึง โดยใช้แนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งมีความชัดเจนมากขึ้นตั้งแต่ปี ค.ศ. 1998 เมื่อนายโคฟี อันนัน เลขาธิการสหประชาชาติขณะนั้นเรียกร้องให้ธุรกิจแสดงความเป็นพลเมืองที่ดีของโลก หรือ Good Global Citizenship รวมทั้งประกาศใช้ The UN Global Compact เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานการพัฒนาที่ยั่งยืนสำหรับองค์กร

ธุรกิจต่อไป ในปีถัดมา องค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (The Organization for Economic Co-operation and Development: OECD) ได้ออก OECD Guidelines for Multinational Enterprise เพื่อเป็นแนวปฏิบัติสำหรับบริษัทข้ามชาติ และมีการเผยแพร่ในวงกว้างจนเป็นที่ยอมรับและถือปฏิบัติในระดับสากล และในปี ค.ศ. 2018 OECD ได้ออกคู่มือ OECD Due Diligence Guidance for Responsible Business Conduct เพื่อให้ธุรกิจทั่วโลกนำไปใช้เป็นแนวปฏิบัติโดยสมัครใจ เพื่อช่วยป้องกันและลดความเสี่ยงจากการดำเนินธุรกิจที่จะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งในเรื่องสิทธิมนุษยชน ผู้บริโภค การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การแข่งขันที่เป็นธรรม การต่อต้านคอร์รัปชัน เป็นต้น (The Securities and Exchange Commission, Thailand, 2022)

ตลาดหลักทรัพย์รวมทั้งหน่วยงานกำกับหลักทรัพย์ในหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทย ได้ออกมาตรการในการส่งเสริมให้บริษัทดำเนินการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนให้ได้มาตรฐาน และสนับสนุนให้ผู้ลงทุนได้ให้ความสำคัญของข้อมูลที่เป็นตัวเลขทางการเงินและข้อมูลที่มีใช้ตัวเลขทางการเงิน ได้แก่ ข้อมูล ESG เพื่อประกอบการตัดสินใจลงทุน และในปัจจุบันข้อมูลดังกล่าวผู้ลงทุนได้ให้ความสำคัญเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เพราะข้อมูลดังกล่าวสามารถบ่งชี้ถึงโอกาสและความเสี่ยง รวมทั้งขีดความสามารถขององค์กรที่มีต่อผลกระทบประกอบการณ์ในอนาคตของกิจการ (Thaipat Institute, 2022)

สำหรับประเทศไทย สถาบันไทยพัฒน์ ในฐานะผู้บุกเบิกการพัฒนาข้อมูลด้านความยั่งยืนของธุรกิจ และเป็นผู้จัดทำข้อมูลบริษัทจดทะเบียนที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) จำนวน 100 บริษัท ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2015 ถึงปัจจุบัน โดยเกณฑ์คัดกรองเบื้องต้นที่ใช้ในการประเมินหลักทรัพย์ ESG100 ประกอบด้วยผลการดำเนินงานของบริษัทต้องมีผลประกอบการที่เป็นกำไรติดต่อกันสองรอบปีบัญชีล่าสุด การปลอดจากการกระทำความผิดโดยที่บริษัทหรือคณะกรรมการหรือผู้บริหารระดับสูงของบริษัท ต้องไม่ถูกสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) กล่าวโทษหรือเปรียบเทียบปรับในรอบปีประเมิน และการกระจายการถือหุ้นโดยผู้ถือหุ้นรายย่อย (Fee Float) ของบริษัทเป็นไปตามที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด (Thaipat Institute, 2022) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยส่งเสริมให้บริษัทจดทะเบียนดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึง ESG จะช่วยยกระดับการบริหารความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันได้ในระยะยาว ทำให้ธุรกิจมีศักยภาพในการเติบโตและสามารถสร้างผลตอบแทนที่ดีให้แก่ผู้ลงทุน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยประกาศรายชื่อหุ้นยั่งยืน หรือ Thailand Sustainability Investment (THSI) ประจำปี 2564 โดยมี บริษัทจดทะเบียนที่ได้รับการคัดเลือก 144 บริษัท เพิ่มขึ้นจาก 124 บริษัทในปีที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 21.88 ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยซึ่งมีทั้งหมด 658 บริษัท (The Stock Exchange of Thailand, 2022) ถือเป็นสัดส่วนที่ค่อนข้างน้อย นอกจากนั้นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ที่อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืน THSI มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดรวม 12.89 ล้านล้านบาท ณ

22 กันยายน 2565 หรือคิดเป็นร้อยละ 63 เมื่อเทียบกับมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดทั้งหมดของ SET และ MAI นอกจากนั้นการที่องค์กรให้ความสนใจเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล ส่งผลให้องค์กรสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างความน่าเชื่อถือ เพิ่มชื่อเสียง ลดความเสี่ยงในการดำเนินงานของธุรกิจ สร้างความสัมพันธ์อันดีกับพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่มต่าง ๆ เกิดประสิทธิภาพด้านการดำเนินงานขององค์กร ส่งผลให้ราคาตลาดของหุ้นมีแนวโน้มที่ดีขึ้นในระยะยาว (Alareeni & Hamdan, 2020; Balatbat, Siew, & Carmichael, 2012 and Chiong, 2010) ประกอบกับในปัจจุบันการตัดสินใจของนักลงทุนในตลาดทุนใช้ข้อมูลของบริษัทจดทะเบียนไม่จำกัดแค่ข้อมูลทางการเงินเท่านั้น แต่ให้ความสำคัญกับข้อมูลที่มีใช้ตัวเลขทางการเงิน โดยเฉพาะข้อมูลทางด้าน ESG เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งข้อมูลดังกล่าวสามารถบ่งชี้ถึงโอกาสและความเสี่ยง รวมทั้งขีดความสามารถขององค์กรที่มีต่อผลประโยชน์ในระยะยาวของบริษัท จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นรวมถึงการลงทุนในปัจจุบันนักลงทุนไม่ได้ให้ความสำคัญกับข้อมูลทางการเงินเพียงอย่างเดียว ยังมีข้อมูลเกี่ยวกับเป็นมูลเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ขององค์กรธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และบริหารกิจการอย่างมีบรรษัทภิบาลกับผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อส่งเสริมให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ได้ตระหนักและเห็นความสำคัญของการดำเนินธุรกิจตามหลัก ESG เพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรธุรกิจในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ขององค์กรธุรกิจที่ดำเนินกิจการด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และบริหารกิจการอย่างมีธรรมาภิบาลกับผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

แนวคิดและวรรณกรรมเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลกับผลการดำเนินงานขององค์กร

แนวคิดด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นประเด็นที่มีการกล่าวถึงในบริบทของการประกอบธุรกิจในปัจจุบันเป็นอย่างมาก เนื่องจากกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล นำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทและยังช่วยเพิ่มกำไรในระยะยาวให้แก่บริษัท พร้อมเชิญชวนนักลงทุนที่เล็งเห็นว่าควรที่จะลงทุนในองค์กรที่มีการดำเนินงานอย่างยั่งยืนและมีการปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล โดยที่ Bear et al (2010) ได้กล่าวว่า การลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Social responsible investment: SRI) ประกอบด้วยเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนในการตัดสินใจลงทุน ซึ่งตรงกันข้ามกับการลงทุนแบบเดิมที่ใช้เกณฑ์ทางการเงินในการตัดสินใจเป็นหลักเท่านั้น เกณฑ์การตัดสินใจลงทุนอย่างยั่งยืนประกอบด้วยสามองค์ประกอบ คือ สิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้ลงทุนนอกจากจะพิจารณาข้อมูลทางการเงินแล้วยังให้ความสำคัญกับข้อมูลที่มีใช้

ข้อมูลทางการเงินด้วย เพราะข้อมูลดังกล่าวบ่งชี้ถึงโอกาสและความเสี่ยง รวมทั้งขีดความสามารถขององค์กรที่มีต่อผลกระทบของการของบริษัทในระยะยาว

ภายใต้ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Theory) บริษัทจะได้รับอิทธิพลจากกลุ่มของผู้มีส่วนได้เสียที่แตกต่างกันในสังคมและรายงานกิจกรรมผ่านการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล ด้านการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม (Environment) มีความสัมพันธ์ทั้งในทิศทางที่เป็นบวกและทิศทางที่เป็นลบกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการเงินของธุรกิจ กล่าวคือผลการวิจัยของ Murray et al., (2006); San Ong et al., (2014) พบว่าประสิทธิภาพทางการเงินขององค์กรจะมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพทางด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัท ด้วยเหตุผลที่ว่าหากองค์กรมีการดูแลด้านสิ่งแวดล้อมสามารถเพิ่มยอดขาย ลดต้นทุนการผลิตและเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าซึ่งในระยะยาวสามารถสร้างกำไรได้ อย่างไรก็ตามผลการวิจัยดังกล่าวนี้ขัดแย้งกับงานวิจัยของ Smith et al (2007) ที่พบว่า การเปิดเผยข้อมูลทางด้านสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์ในทิศทางที่เป็นลบกับประสิทธิภาพทางการเงินของบริษัทโดยใช้อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) เป็นเครื่องมือในการวัดประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมถือเป็นค่าใช้จ่ายที่มีผลกระทบต่อกำไรขององค์กร ซึ่งสนับสนุนทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) โดย Jensen and Meckling ในปี ค.ศ. 1976 ที่อธิบายความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างคนสองฝ่ายที่เกิดขึ้นเมื่อธุรกิจมีการขยายกิจการ เจ้าของกิจการไม่สามารถบริหารงานด้วยตนเองจึงต้องมีบุคคลภายนอกเข้ามาช่วยบริหารงานแทนเจ้าของกิจการ โดยมีการสร้างผลประโยชน์สูงสุดให้กับผู้ถือหุ้น ความสัมพันธ์จะไม่เกิดปัญหาถ้าวัตถุประสงค์และผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้บริหารสอดคล้องกัน ดังนั้นการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงบรรษัท (Corporate Social Responsibility: CSR) และการเปิดเผยข้อมูลการกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance: CG) มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานขององค์กร หากองค์กรจัดทำกิจกรรม CSR ในรูปแบบต่าง ๆ ถือเป็นต้นทุนเพิ่มแต่จะส่งผลให้องค์กรมีโอกาสด้านการตลาดเพิ่มมากขึ้นส่งผลดีต่อผลการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Teneja et al. (2011) and Kim et al. (2013) ที่พบว่ากิจกรรม CSR ส่งผลดีต่อผลการดำเนินงานของบริษัท ลูกค้ามีความพึงพอใจ กิจการมีมูลค่าเพิ่ม โดยวัดจากราคาหุ้นในตลาด ลดความเสี่ยงของบริษัท ผู้มีส่วนได้เสียมีความเชื่อถือและไว้วางใจในองค์กร ในขณะที่การศึกษาเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมกับผลตอบแทนของบริษัทในประเทศไทย ของ Arnat Leemakdej. (2013). พบว่าบริษัทที่มีปัญหาตัวแทนสามารถใช้การเข้าร่วมประกวด CSR เพื่อส่งสัญญาณว่าบริษัทมีธรรมาภิบาลเพื่อลดปัญหาตัวแทนระหว่างผู้ถือหุ้นใหญ่และผู้ถือหุ้นรายย่อยได้

จากการทบทวนวรรณกรรมจะเห็นว่า การเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล มีความสัมพันธ์ในทิศทางที่เป็นบวกกับผลการดำเนินงานขององค์กรซึ่งสนับสนุนทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Theory) และมีความสัมพันธ์ในทิศทางที่เป็นลบกับผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งเกิดจากปัญหาเกี่ยวกับตัวแทน (Agency Theory) การศึกษานี้ใช้ผลการจัดลำดับบริษัทในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (ESG) คือการได้รับการจัดอันดับใน ESG100 ของสถาบันไทยพัฒนา (ESG Rating) ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ การได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ใน Thailand Sustainability Investment (THSI) การได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ในกลุ่มดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ เผยแพร่โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นตัววัดความสำเร็จด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (ESG) โดยตั้งสมมติฐานตามงานวิจัยที่อ้างอิงทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Theory) ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การได้รับการจัดอันดับใน ESG100 มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 2 ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 3 การได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ใน Thailand Sustainability Investment (THSI) มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 4 ผลการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 5 การได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ในกลุ่มดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (DJSI) มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขตของงานวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ จากระบบฐานข้อมูลตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลิตโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในช่วงปี พ.ศ. 2562 – 2564 และจากข้อมูลที่ระบุไว้แบบแสดงข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) และข้อมูลผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนที่เสนอไว้ใน รายงาน Corporate Governance Report of Thai Listed Companies (CGR) จากสมาคมส่งเสริมกรรมการบริษัทไทย ข้อมูลผลการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2564 จากสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย (AGM) ข้อมูลบริษัทที่ได้รับการจัดอันดับใน ESG100 ข้อมูลบริษัทได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ใน Thailand Sustainability Investment (THSI) ข้อมูลบริษัทที่ได้รับรางวัลรายงานความยั่งยืนจากการเปิดเผยข้อมูลด้าน ESG โดยสถาบันไทยพัฒน์ และข้อมูลการได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ในกลุ่มดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (DJSI) ข้อมูลเผยแพร่อยู่ในเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 8 หมวดธุรกิจ จำนวน 658 บริษัท เก็บรวบรวมข้อมูล 3 ปีย้อนหลัง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 – 2564 ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เฉพาะบริษัทที่มีข้อมูลครบถ้วนสามารถนำมาใช้วิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้ มี จำนวน 472 บริษัท รวมงบการเงิน 1,416 งบการเงิน แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย ได้ 472 ค่าสังเกต (observations)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ข้อมูลที่ใช้ศึกษามีลักษณะเป็นข้อมูลแบบตัดขวาง (cross sections) ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 8 หมวดธุรกิจ ได้แก่ กลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร กลุ่มสินค้า

อุปโภคบริโภค กลุ่มธุรกิจการเงิน กลุ่มสินค้าอุตสาหกรรม กลุ่มอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง กลุ่มทรัพยากร กลุ่มบริการ และกลุ่มเทคโนโลยี จำนวน 658 บริษัท โดยเก็บรวบรวมข้อมูล 3 ปีซ้อนหลัง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 – 2564 เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ที่มีข้อมูลครบถ้วนสามารถนำมาใช้วิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ได้จำนวน 472 บริษัท รวมงบการเงินทั้งสิ้น 1,416 งบการเงิน เพื่อจัดความผันผวนของข้อมูล จึงใช้ค่าเฉลี่ยได้ค่าสังเกต 472 ค่าสังเกต

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 8 หมวดธุรกิจ จำนวน 658 บริษัท (The Stock Exchange of Thailand, 2020) มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 472 บริษัทที่มีข้อมูลงบการเงินครบถ้วนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 – พ.ศ. 2564 ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนบริษัทของประชากรและจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม

หมวดธุรกิจ	จำนวนบริษัท	กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ
เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร	62	52	11.02
สินค้าอุปโภคบริโภค	41	26	5.51
ธุรกิจการเงิน	67	55	11.65
สินค้าอุตสาหกรรม	92	75	15.89
อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง	166	87	18.43
ทรัพยากร	65	50	10.59
บริการ	122	93	19.71
เทคโนโลยี	43	34	7.20
รวม	658	472	100.00

ในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุจะต้องทำการตรวจสอบเงื่อนไขการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ซึ่งมีทั้งหมด 5 ข้อ ซึ่งจะต้องเป็นจริงจึงจะสามารถทดสอบค่า F และ t ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม ตัวแปรอิสระและตัวแปรควบคุมได้ เมื่อตรวจสอบและเป็นไปตามเงื่อนไขครบทุกข้อแล้วสามารถเขียนแบบจำลองสมการถดถอยได้ ดังนี้

$$\text{Perf} = \beta_0 + \beta_1 \text{ESG} + \beta_2 \text{CG} + \beta_3 \text{THSI} + \beta_4 \text{CSR} + \beta_5 \text{DJSI} + \beta_6 \text{FL} + \beta_7 \text{AT} + \beta_8 \text{AG} + \varepsilon$$

โดยกำหนดให้

Perf = ผลการดำเนินงานขององค์กร (ค่าเฉลี่ยของอัตราส่วน ROE, ROA, Tobin's Q)

ESG = การได้รับการจัดอันดับ ใน ESG100 (ตัวแปรหุ่น (1,0))

CG = ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ (CG = 0 “ต่ำกว่าดี”, CG = 1 “ดี”, CG = 2 “ดีมาก”, CG = 3 “ดีเลิศ”)

THSI = การได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ใน Thailand Sustainability list Investment Index (ตัวแปรหุ่น (1,0))

CSR = ผลการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น (CSR = 0 ไม่ยื่นความจำนง, CSR = 1 รางวัลเกียรติคุณ, CSR = 2 รางวัลระดับ “ดีเด่น”, CSR = 3 รางวัลระดับ “ดีเยี่ยม”)

DJSI = การได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ในกลุ่มดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (ตัวแปรหุ่น (1,0))

FL = ระดับของการก่อกวน (ค่าเฉลี่ยของสัดส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้น)

AT = อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ทั้งสิ้น (ค่าเฉลี่ยของสัดส่วนยอดขายต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้น)

AG = การเจริญเติบโตของสินทรัพย์ (ค่าเฉลี่ยของอัตราการเจริญเติบโตของสินทรัพย์ทั้งสิ้น)

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5, \beta_6, \beta_7$ = ค่าพารามิเตอร์

$\varepsilon_{it} \sim i. i. d (0, \sigma_\varepsilon^2)$

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

สภาพทั่วไปของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานขององค์กรและปัจจัยควบคุม ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 472 ค่าสังเกต ในช่วงปี พ.ศ. 2562 – 2564 ในภาพรวมซึ่งประกอบด้วยค่าเฉลี่ยของข้อมูล (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่าสูงสุด (Maximum) และค่าต่ำสุด (Minimum) พบว่า ผลการดำเนินงานขององค์กรเฉลี่ยเท่ากับ 0.564 เท่า มีค่าสูงสุดเท่ากับ 8.385 เท่า ค่าต่ำสุดเท่ากับ -0.31 เท่า ส่วนปัจจัยควบคุม ได้แก่ 1) ระดับของการก่อกวน (FL) เฉลี่ยเท่ากับ 0.493 เท่า มีค่าสูงสุดเท่ากับ 3.544 เท่า ค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.015 เท่า 2) อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (AT) เฉลี่ยเท่ากับ 0.765 มีค่าสูงสุดเท่ากับ 16.648 เท่า ค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.000 เท่า 3) การเจริญเติบโตของสินทรัพย์ (AG) เฉลี่ยเท่ากับ 0.183 เท่า มีค่าสูงสุดเท่ากับ 5.599 ค่าต่ำสุดเท่ากับ -0.353 เท่า ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สถิติเชิงพรรณนาของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานขององค์กรและปัจจัยควบคุม

ตัวแปร	Descriptive statistics				Normality tests		
	Mean	SD	Max	MIN	Skewness	Kurtosis	Jarqu-Bera
ตัวแปรตาม							
Perf	0.564	0.617	8.385	- 0.310	7.377	80.893	123607.5
ตัวแปรควบคุม							
FL	0.493	0.361	3.544	0.015	4.049	28.8596	14441.24
AT	0.765	1.1056	16.648	0.000	8.641	107.605	221071.5
AG	0.183	0.593	5.599	-0.353	5.097	32.112	18717.16

การตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) พบว่าไม่มีตัวแปรอิสระคู่ใดที่มีความสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 หรือมากกว่า 0.80 โดยส่วนมากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อยู่ช่วง $r < 0.20$ จำนวน 25 คู่ตัวแปร มีความหมายว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่ำมาก อยู่ในช่วง $0.21 < r \leq 0.40$ จำนวน 7 คู่ ซึ่งมีความหมายว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่ำ อยู่ในช่วง $0.41 < r \leq 0.60$ จำนวน 3 คู่ ซึ่งมีความหมายว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปานกลาง และอยู่ในช่วง $0.61 < r \leq 0.80$ จำนวน 1 คู่ โดยตัวแปรนั้นได้แก่ 1) การได้รับการจัดอันดับใน ESG100 (ESG) การได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ใน Thailand Sustainability Investment (THSI) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) ระหว่างตัวแปร

	Perf	ESG	CG	THSI	CSR	DJSI	FL	AT	AG
Perf	1.000								
ESG	0.068	1.000							
CG	-0.062	0.466	1.000						
THSI	0.059	0.763	0.490	1.000					
CSR	0.048	0.254	0.4374	0.268	1.000				
DJSI	0.099	0.386	0.234	0.394	0.163	1.000			
FL	0.128	0.185	0.133	0.182	0.115	0.228	1.000		
AT	0.127	0.016	0.043	0.007	0.006	-0.029	0.063	1.000	
AG	0.183	0.010	-0.022	0.003	-0.010	0.007	0.317	0.052	1.000

จากตารางที่ 3 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ การได้รับการจัดอันดับใน ESG100 (ESG) การได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ใน Thailand Sustainability Investment (THSI) การเปิดเผยข้อมูลผลการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น (CSR) การได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ในกลุ่มดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (DJSI) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในทิศทางที่เป็นบวกกับตัวแปรตามผลการดำเนินงานขององค์กรโดยรวม (PERF) กล่าวคือเมื่อองค์กรได้รับการจัดอันดับหรือได้รับการคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ในผลการประเมินของสถาบันต่าง ๆ จะส่งผลให้ผลการดำเนินงานขององค์กร มีค่าเพิ่มขึ้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Alareeni and Hamdan, (2020) คือการเปิดเผยข้อมูล ESG ส่งผลกระทบบางบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

ในส่วนของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัวในแบบจำลองนั้นล้วนเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันหรือมีค่าเป็นบวก และมีค่าค่อนข้างสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างตัวแปรการได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ใน Thailand Sustainability Investment (THSI) กับ การได้รับการจัดอันดับใน ESG100 (ESG) นั้นมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.763 ระหว่างตัวแปรการได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ใน Thailand Sustainability Investment (THSI) กับการเปิดเผยข้อมูลผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ (CG) ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.490 และ ระหว่างตัวแปรผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ (CG) กับการได้รับการจัดอันดับใน ESG100 (ESG) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.466 กล่าวคือเมื่อองค์กรได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ใน Thailand Sustainability Investment (THSI) มีข้อมูลผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ (CG) และได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ในกลุ่มดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (DJSI) มักได้รับการจัดอันดับใน ESG100 (ESG)

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมและความสามารถในการอธิบายผลของแบบจำลอง

Number of observations	P-Value	R-Squared	
472	0.0000	0.0778	

จากตารางที่ 4 พบว่าค่า P-Value = 0.0000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95) แสดงว่าแบบจำลองมีความเหมาะสมในการอธิบายผลความสัมพันธ์ และพบว่าค่า R Square = 0.0778 หรือร้อยละ 7.78 แสดงว่าตัวแปรอิสระ และตัวแปรควบคุมในแบบจำลองสามารถอธิบายผลการดำเนินงานขององค์กร ได้ร้อยละ 7.78

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลขององค์กรที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกับผลการดำเนินงานขององค์กร พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กล่าวคือการเปิดเผยข้อมูลผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ (CG) และตัวแปรควบคุมที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความ

เชื่อมั่นร้อยละ 95 คือ อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ทั้งสิ้น (AT) และ การเจริญเติบโตของสินทรัพย์ (AG) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยระหว่างผลการดำเนินงานขององค์กร (Perf) และตัวแปรอิสระในแบบจำลอง

Variable	Coefficient	t-Statistic	P-Value
ESG	0.1351	0.5833	0.5600
CG	-0.1319	-2.8932	0.0040**
THSI	-0.0287	-0.1235	0.9018
CSR	0.0548	1.5929	0.1119
DJSI	-.2147	1.7386	0.0828*
FL	0.0833	0.9941	0.3207
AT	0.0689	2.7460	0.0063**
AG	0.1632	3.3095	0.0010**

** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01

* ระดับนัยสำคัญที่ 0.10

ตารางที่ 6 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการวิจัย	ความหมายผลการวิจัย
1) การได้รับการจัดอันดับใน ESG100 มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในทิศทางเดียวกัน	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	ไม่สามารถสรุปได้ว่า การได้รับการจัดอันดับใน ESG100 มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในทิศทางเดียวกัน
2) ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในทิศทางเดียวกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากกิจกรรมเกี่ยวกับ CG นั้นองค์กรถือเป็นค่าใช้จ่ายที่ไม่คุ้มค่าต่อผลตอบแทนที่องค์กรได้รับ	ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการมีอิทธิพลในทิศทางตรงกันข้ามกับผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
3) การได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ใน Thailand Sustainability Investment (THSI) มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในทิศทางเดียวกัน	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	ไม่สามารถสรุปได้ว่า การได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ใน Thailand Sustainability Investment (THSI) มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐาน	ผลการวิจัย	ความหมายผลการวิจัย
4) ผลการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในทิศทางเดียวกัน	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	ไม่สามารถสรุปได้ว่า ผลการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น จากสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย (AGM) มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในทิศทางเดียวกัน
5) การได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ในกลุ่มดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (DJSI) มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในทิศทางเดียวกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากการได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ในกลุ่มดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (DJSI) ต้องดำเนินกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องเป็นเวลามากกว่า 5 ปี ซึ่งถือเป็นค่าใช้จ่ายที่มีผลกระทบต่อกำไรขององค์กร	ผลการได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ในกลุ่มดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (DJSI) มีอิทธิพลในทิศทางตรงกันข้ามกับผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล กับผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สามารถอภิปรายได้ดังนี้ ตัวแปรความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลขององค์กร ที่ประกอบไปด้วย 1) การได้รับการจัดอันดับใน ESG100 (ESG) 2) ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ (CG) 3) การได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่อในกลุ่ม Thailand Sustainability Investment (THSI) 4) การประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น (CSR) 5) การได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ในกลุ่มดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (DJSI) มีตัวแปรผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ (CG) และตัวแปรการได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ในกลุ่มดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (DJSI) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Fisher-Vanden and Thorburn (2011) ,Jaggi and Freeman (1992) และ Smith et.al. (2007) พบว่า การเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลมีความสัมพันธ์ในทิศทางที่เป็นลบกับประสิทธิภาพทางการเงินของบริษัท ทั้งนี้ เพราะการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลที่เพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้มีค่าใช้จ่ายและต้นทุนที่เพิ่มสูงขึ้น ทำให้ผลการดำเนินงานและการทำกำไรลดลง ส่งผลกระทบทำให้มูลค่ากิจการลดลง การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระต่าง ๆ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ การได้รับการจัดอันดับใน ESG100 (ESG) การได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ใน Thailand Sustainability Investment (THSI) ผลการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น (CSR) การได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ในกลุ่มดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (DJSI) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในทิศทางที่เป็น

บวกกับตัวแปรตามผลการดำเนินงานขององค์กร (Perf) กล่าวคือ เมื่อองค์กรได้รับการจัดอันดับหรือได้รับการคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ในผลการประเมินของสถาบันต่าง ๆ จะส่งผลให้ผลการดำเนินงานขององค์กรมีค่าเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Patsiri Sornsongkram (2017) และ Punnee Kumpolkunjana (2015) โดยผลการศึกษาของทั้งคู่พบว่าบริษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลที่ดี มีแนวโน้มที่จะเปิดเผยข้อมูลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมากกว่าบริษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมต่ำกว่า และเมื่อองค์กรได้รับการคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ใน Thailand Sustainability Investment (THSI) มีการเปิดเผยข้อมูลผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ (CG) และการได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ในกลุ่มดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (DJSI) และมักได้รับการจัดอันดับใน ESG100 (ESG) จากข้อสรุปการศึกษาความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลกับผลการดำเนินงานขององค์กรของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ถึงแม้ว่าตัวแปรอิสระในหลาย ๆ ตัวจะไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ แต่ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล ถือเป็นสิ่งที่สำคัญที่บริษัทจดทะเบียนควรตระหนักและควรให้ความสำคัญ และถือเป็นการพัฒนาให้องค์กรมีความยั่งยืนในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษานี้ศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ประเทศไทย ดังนั้นในการศึกษาวิจัยในโอกาสต่อไป อาจขยายขอบเขตกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทุกประเภทธุรกิจทั้งที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและที่ไม่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ทุกบริษัทที่ดำเนินงานในประเทศไทยได้ตระหนักถึงการบริหารกิจการโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล
2. ผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่าค่า R Square = 0.0778 หรือร้อยละ 7.78 ซึ่งอยู่ในระดับที่ต่ำ ดังนั้นในงานวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการเพิ่มตัวแปรในการศึกษาเพิ่มเติม เช่น การได้รับรางวัลรายงานด้านความยั่งยืน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- Alareeni and Hamdan. (2020). ESG impact on performance of US S&P 500-listed firms. *Corporate governance*, 20(7), 1409-1428.
- Arnat Leemakdej. (2013). Signaling with Social Responsibility Awards: A Case Study of Listed Companies in the Stock Exchange of Thailand. *Business Administration Journal*, 36(139), 27-42.

- Balatbat, M.C.A., Siew, R.Y.J. & Carmichael, D.G. (2012), “ESG scores and its influence on Firm performance: Australian evidence”, *School of Accounting Seminar Series Semester*, pp. 1-30.
- Chiong, P.T.N. (2010). *Examination of Corporate Sustainability Disclosure Level and Its Impact On Financial Performance*. University of Multimedia.
- Fisher-Vanden, K. and Thorburn, K.S. (2011). Voluntary corporate environmental initiatives and shareholder wealth. *Journal of Environmental Economics and Management*, 62(3), 430-445.
- Jaggi, B. & Freedman, M. (1992). An examination of the impact of pollution performance on economic and market performance: pulp and paper firms. *Journal of Business Finance and Accounting*, 19(5), 697–713.
- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of financial economics*, 3(4), 305-360.
- Patsiri Sornsongkram. (2017). *Environment, Social, Governance (esg) and firm performance (Tobin’s Q) of listed Thai energy and Resources companies*. The degree of master of Science Financial management. Faculty of commerce and Accountancy Thammasat University.
- Punnee Kumpolkunjana. (2015). *The Corporate Social Responsibility disclosure of SET 100 index listed companies on stock exchange of Thailand*. The degree of master of accounting Faculty of commerce and Accountancy Thammasat University
- Thaipat Institute. (2022). *Environmental, Social, and Governance (ESG)*. Retrieved June 26, 2022. <https://www.thaicr.com/2021/01/environmental-social-and-governance->
- The Stock Exchange of Thailand. (2022). *Thailand Sustainability Investment (THSI) List 2015–2021*. Retrieved June 5, 2022. [https://www.setsustainability.com/libraries/710/item/thailand-sustainability-investment- Lists](https://www.setsustainability.com/libraries/710/item/thailand-sustainability-investment-Lists).
- The Securities and Exchange Commission, Thailand. (2022). *CG Thailand for sustainability of business and society*. Retrieved June 29, 2022. <https://www.sec.or.th/cgthailand/EN/Pages/Assessment/ListedCompanyLevel.aspx>.

แนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อสังคมผู้สูงอายุ

ธรรมมา เจียรธรวานิช¹ พันธศักดิ์ พลสารัมย์^{2*} และ สิริฉันท สติรกุล เดชพาหพงษ์³

¹นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

^{2,3}ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

BEST PRACTICES OF HIGHER EDUCATION MANAGEMENT FOR AGING SOCIETY

Thamma Jaitalawanich¹ Pansak Polsaram^{2*} and Sirichan Sathirakul Tachaphahapong³

¹Doctoral Student, Department of Higher Education, Faculty of Education,

Chulalongkorn University, Thailand

^{2,3}Assistant Professor, Department of Higher Education, Faculty of Education,

Chulalongkorn University, Thailand

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

วันที่รับบทความ (Received) 11 กันยายน 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 6 พฤศจิกายน 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 19 พฤศจิกายน 2565

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อสังคมผู้สูงอายุ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อสังคมผู้สูงอายุทั้งในประเทศและต่างประเทศ ใช้ระเบียบวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพโดยศึกษาจากเอกสาร และการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาเพื่อสังคมผู้สูงอายุของสถาบันอุดมศึกษา แนวคิดและการบริหารจัดการและการวางแผน ยุทธศาสตร์ของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อสังคมผู้สูงอายุ จาก 6 ประเทศ ได้แก่ 1) ประเทศญี่ปุ่น 2) ประเทศฝรั่งเศส 3) ประเทศอังกฤษ 4) ประเทศสหรัฐอเมริกา 5) ประเทศสิงคโปร์ และ 6) ประเทศไทย โดยศึกษาตามองค์ประกอบ 5 ด้าน พบแนวปฏิบัติที่ดี คือ 1) ด้านผู้สอน ควรคัดเลือกผู้สอน วิทยากรที่มีความรู้ความสามารถและมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาและการดูแลผู้สูงอายุ 2) ด้านผู้เรียน ผู้เรียนผู้สูงอายุส่วนใหญ่สนใจในการทำกิจกรรมและลงมือปฏิบัติ และต้องการให้มีการประเมินผลตามสภาพจริงจากการปฏิบัติ โดยอาจอยู่ในรูปแบบการแสดงผลงานเพื่อเป็นกำลังใจให้กับผู้เรียนกลุ่มผู้สูงอายุ 3) ด้านผู้บริหาร ควรมีการสร้างเครือข่ายและสร้างความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชน 4) ด้านหลักสูตร ควรเน้นหลักสูตรชีวิต หลักสูตรวิชาชีพ และหลักสูตรวิชาการ ตามลำดับ และ 5) ด้านบริการ สนับสนุน ควรมีสถานที่และสื่อการเรียนรู้ความปลอดภัยให้เพียงพอต่อกลุ่มผู้สูงอายุ หากเปรียบเทียบระบบการจัดการศึกษาของผู้สูงอายุทั้ง 6 ประเทศ พบว่าในประเทศอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกาส่วนใหญ่องค์กรเอกชนเป็นผู้รับผิดชอบจัดการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ ขณะที่ประเทศฝรั่งเศส ประเทศญี่ปุ่น และประเทศสิงคโปร์ จัดโดยหน่วยงานของรัฐและเอกชน นอกจากนี้ในการศึกษายังพบว่าผู้สูงอายุกลุ่มหนึ่งที่มีความสนใจในการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่เป็นรูปแบบในระบบ ซึ่งทั้ง 6 ประเทศ มีรูปแบบที่เหมือนกันคือ

การเรียนรู้เพื่อความสุข และเน้นการเรียนรู้ร่วมกัน ระหว่างผู้สูงอายุกับนักศึกษา เพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างวัย ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่หลายประเทศดำเนินการอยู่ โดยพบว่าหลายรูปแบบสามารถนำมาปรับใช้กับประเทศไทยได้ต่อไป

คำสำคัญ: แนวปฏิบัติที่ดี อุดมศึกษา สังคมผู้สูงอายุ การจัดการศึกษา

Abstract

Research study on best practices in higher education management for aging society. The objective of study best practices for educational management of higher education for the aging society, both domestically and internationally. By using a qualitative study methodology by studying the documents and interviews with 5 experts related to education management for the aging society of higher education. Information related to concept and management and planning. Strategies of higher education management for the aging society from 6 countries, namely 1) Japan 2) France 3) England 4) United States of America 5) Singapore and 6) Thailand. Which is found 1) For instructors, should select instructors. Facilitators who have knowledge and basic knowledge of psychology and elderly care. 2) For learners, learning management focuses on the elderly. Study and analyze the elderly enhance knowledge emphasis on activities and hands-on practice, it is measured and evaluated according to actual conditions. There are supplementary activities and performances are shown to encourage students in the elderly group. 3) For executives, there should be networking and cooperation with the public and private sectors. 4) For curriculum, should focus on life courses, professional courses and academic courses, respectively, and 5) For support services, there should be a place and learning materials that are safe enough for the elderly. If comparing the education management system for the elderly in all 6 countries, it was found that the organizations responsible for managing seniors' learning in England and the United States of America, most private agencies manage seniors' learning. While France, Japan and Singapore organized by government and private agencies, but there is also a group of elderly people who are interested in formal education in higher education, which all 6 countries have in common is learning for happiness and focus on learning together between the elderly and students to understanding between the ages this is an experience that many countries and many methods can be applied to Thailand.

Keywords: Best practices, Higher education, Aging society, Education management

ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย

สืบเนื่องมาจากสังคมไทยเป็นสังคมผู้สูงอายุ ทำให้รัฐบาลเล็งเห็นถึงความสำคัญในกลุ่มผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น รัฐบาลจึงส่งเสริมแผนนโยบายของรัฐที่เกี่ยวกับงานผู้สูงอายุ (วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2557) นโยบายการศึกษาในประเทศไทยหลายฉบับในปัจจุบันสนับสนุนการจัดการศึกษาเพื่อผู้สูงอายุ เช่น แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2560-2579 ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 ที่ว่าด้วยการพัฒนาศักยภาพคนทุกช่วงวัยและสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) ที่เสนอแนวทางการพัฒนาอุดมศึกษาเพื่อเผชิญกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของลักษณะประชากรโดยสนับสนุนการพัฒนาคนไทยให้มีผลิตภาพทางเศรษฐกิจ และส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงวัย (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551) แต่การดำเนินงานของหน่วยงานเหล่านี้ก็ยังมีข้อจำกัด เช่น ปัญหาการเข้าถึงบริการ ปัญหาผู้สอนขาดพื้นฐานความเข้าใจบริบทผู้สูงอายุ ปัญหาการขาดงบประมาณและสถานที่จัดกิจกรรมที่ชัดเจน (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2561) ถึงแม้ว่าสถาบันอุดมศึกษาไทยบางแห่งเริ่มจัดโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุ เช่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ แต่สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ยังมุ่งจัดการศึกษาเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาในวัยเรียน/วัยอุดมศึกษาเป็นหลัก (อภิภา ปรัชญพฤทธิ์, 2562)

หากมองภาพในระดับนานาชาติ ประชาคมโลกเห็นความสำคัญในการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่องตลอดวงจรชีวิต ดังเห็นได้จากคณะกรรมการการเศรษฐกิจและสังคมภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก ซึ่งประเทศไทยเป็นสมาชิก ได้มีเจตนารมณ์ร่วมกันในปฏิญญามาเก๊า ความตอนหนึ่งว่า “เมื่อผู้สูงอายุมีอายุยืนยาวมากขึ้น บทบาทของผู้สูงอายุจึงมีความสำคัญเป็นพิเศษ ควรเตรียมผู้สูงอายุให้มีบทบาทเชิงสร้างสรรค์ในระดับสังคม ได้แก่ การให้การศึกษาอย่างต่อเนื่องและดำเนินการเพื่อให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคมให้มากที่สุด” (Cheng & Townsend, 2000) จากนั้นนโยบายระดับชาติและนานาชาติข้างต้น สะท้อนให้เห็นความสำคัญและกรอบนโยบายในการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่องตลอดวงจรชีวิต โดยกำหนดให้จัดบริการการศึกษาอย่างต่อเนื่องทั้งการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อให้ผู้สูงอายุมีโอกาสดูแลเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต อาทิเช่นในประเทศอังกฤษได้มีการประสานสัมพันธ์ระหว่างภาคีเครือข่ายองค์กรเอกชนในการจัดการศึกษา ทั้งการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยแก่ผู้สูงอายุหลากหลายรูปแบบ ในการดำเนินกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนภายใต้ความรับผิดชอบหลักของกระทรวงการพัฒนาสังคม นอกจากนี้ยังมีมหาวิทยาลัยสำหรับผู้สูงอายุ ที่เรียกว่า มหาวิทยาลัยวัยที่สาม ดำเนินการจัดการศึกษาเพื่อผู้สูงอายุที่ต้องการศึกษาต่อเนื่องในระดับอุดมศึกษาเป็นการเฉพาะอีกด้วย (University of the Third Age, 2000)

จากที่มาและความสำคัญดังกล่าวทำให้การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อสังคมผู้สูงอายุ มีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยแสดงถึงการศึกษา ด้วยการวิเคราะห์ สังเคราะห์ เก็บรวบรวม แนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อสังคมผู้สูงอายุ นำไปสู่การปรับตัวในด้านต่าง ๆ การบริหารจัดการเพื่อให้เกิดความหลากหลายในเรื่องของวัยของผู้เรียน และเพื่อให้

เหมาะสมกับสังคมผู้สูงอายุในสังคมไทยที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับเป็นการขยายขอบเขตองค์ความรู้สู่แนวทางในการปฏิบัติ ในด้านการวางแผนปฏิบัติที่ดีในการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อสังคมผู้สูงอายุให้ขยายผลต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อสังคมผู้สูงอายุทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ขอบเขตของงานวิจัย

ศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง ประสบการณ์หรือวิธีการในการดำเนินการตามนโยบาย การบริหารของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศและต่างประเทศภายใต้บริบทที่เผชิญอยู่ (จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค) ทำให้สามารถขับเคลื่อนและประสบความสำเร็จในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อสังคมผู้สูงอายุ เพื่อใช้เป็นต้นแบบหรือแนวทางในการพัฒนาสภาพการจัดการศึกษาเพื่อสังคมผู้สูงอายุในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อสังคมผู้สูงอายุทั้งในประเทศและต่างประเทศรวม 6 ประเทศ จากข้อมูล World Population Ageing (United Nations Department of Economic and Social Affairs 2015,138-141) โดยเลือกศึกษาจากประเทศที่มีผู้สูงอายุที่ติดอันดับ 100 ประเทศ ข้อมูลปี 2015 (พ.ศ. 2558) คือ ประเทศญี่ปุ่น (อันดับที่ 1) ประเทศฝรั่งเศส (อันดับที่ 13) ประเทศอังกฤษ (อันดับที่ 29) ประเทศสหรัฐอเมริกา (อันดับที่ 37) ประเทศสิงคโปร์ (อันดับที่ 58) และประเทศไทย (อันดับที่ 63) ซึ่งเป็นประเทศในทวีปเอเชีย ยุโรป อเมริกา และประเทศในกลุ่มอาเซียน ตามลำดับ โดยศึกษาตามองค์ประกอบรวม 5 ด้าน คือ ด้านผู้สอน ด้านผู้เรียน ด้านผู้บริหาร ด้านหลักสูตร (พันธศักร์ พลสารัมย์ และ วัลลภา เทพหัสติน ณ อยุธยา, 2543) และด้านบริการสนับสนุน (อภิภา ปรัชญพฤทธิ, 2562)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประเภทข้อมูลที่เป็นเอกสาร ประกอบด้วย

รายงานการประเมินตนเอง รายงานประจำปี ข้อมูลที่สืบค้นจากฐานข้อมูลในระบบ อินเทอร์เน็ต และงานวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับแผนที่นำทางสำหรับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อสังคมผู้สูงอายุ ข้อมูลสภาพปัจจุบัน รวมทั้งแนวปฏิบัติที่ดีของมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ

2. ประเภทบุคคล

ผู้ทรงคุณวุฒิในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาเพื่อสังคมผู้สูงอายุของสถาบันอุดมศึกษาที่เกี่ยวข้องด้านแนวคิดและการบริหารจัดการและการวางแผนยุทธศาสตร์ของการจัดการศึกษา

ระดับอุดมศึกษาเพื่อสังคมผู้สูงอายุจาก 6 ประเทศ ได้แก่ (1) ประเทศญี่ปุ่น (2) ประเทศฝรั่งเศส (3) ประเทศอังกฤษ (4) ประเทศสหรัฐอเมริกา (5) ประเทศสิงคโปร์ และ (6) ประเทศไทย โดยศึกษาตามองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านผู้สอน ด้านผู้เรียน ด้านผู้บริหาร ด้านหลักสูตร และด้านบริการสนับสนุน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาสรุปผลการศึกษา มีการดำเนินงานดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ได้แก่ เอกสาร ตำรา รายงานประจำปี ข้อมูลที่สืบค้นจากฐานข้อมูล ในระบบอินเทอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลจากต่างประเทศและในประเทศ ที่เกี่ยวข้องด้านแนวคิดและการบริหารจัดการและการวางแผน ยุทธศาสตร์ของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อสังคมผู้สูงอายุจาก 6 ประเทศ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ดำเนินการดังนี้

การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อสังคมผู้สูงอายุทั้งในประเทศและต่างประเทศ จาก 6 ประเทศ โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากผู้ที่มีประสบการณ์และศึกษาแนวคิดและการบริหารจัดการและการวางแผนยุทธศาสตร์ของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อสังคมผู้สูงอายุ จำนวน 5 คน เช่น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิธิดา จรุงเกียรติกุล ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระวี จุฑาตุรงค์ (สัจโสภณ) ภาควิชาการพัฒนาศักยภาพคนวัยผู้ใหญ่และชุมชน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน คณะทำงานจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการจัดการศึกษาสำหรับผู้สูงอายุอย่างมีส่วนร่วม สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, นางพรทิพย์ จันทร์ตระกูล พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองแพทย์ เทศบาลนครเชียงราย เลขาธิการฝ่ายวิชาการ คณะกรรมการมหาวิทยาลัยวัยที่สาม นครเชียงราย เป็นต้น โดยทำการศึกษาตามองค์ประกอบ 5 ด้าน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนี้ศึกษาด้านสภาพปัจจุบัน ความพร้อม ศักยภาพ การดำเนินงานรวมทั้งปัญหาของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อสังคมผู้สูงอายุ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์แนวคิด การดำเนินงานและแนวปฏิบัติที่ดีของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อสังคมผู้สูงอายุในประเทศและต่างประเทศ ดังนี้

วิเคราะห์แนวคิด การดำเนินงานและแนวปฏิบัติที่ดีของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อสังคมผู้สูงอายุในประเทศและต่างประเทศ โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา จำแนกประเด็นและวิเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีที่เป็นวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้สถาบันอุดมศึกษาประสบความสำเร็จ และสรุปผลการวิเคราะห์

วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อสังคมผู้สูงอายุทั้งในประเทศและต่างประเทศ จาก 6 ประเทศ โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา จำแนกประเด็นและวิเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดี และสรุปผลการวิเคราะห์

ผลการวิจัย

วิเคราะห์แนวคิด การดำเนินงานและแนวปฏิบัติที่ดีของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อสังคมผู้สูงอายุในประเทศและต่างประเทศ โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา จำแนกประเด็นและวิเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีที่เป็นวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้สถาบันอุดมศึกษาประสบความสำเร็จ และสรุปผลการวิเคราะห์ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ประเทศญี่ปุ่น

เนื่องจากญี่ปุ่นเป็นประเทศแรกๆ ที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ดังนั้นประเทศญี่ปุ่นจึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงระบบและพัฒนาสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันประเทศญี่ปุ่นมีอัตราประชากรผู้สูงอายุที่ยังคงสามารถทำงานอยู่ในตลาดแรงงานได้มากกว่าประเทศพัฒนาอื่น ๆ แต่ประเทศญี่ปุ่นพบปัญหาเรื่องของการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่ได้ทำงานแล้วหรือกลุ่มผู้สูงอายุที่มีเงินบำนาญเพื่อการเลี้ยงชีพแต่ไม่เพียงพอ โดยเฉพาะปัญหาในกลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นสตรี ไม่ได้ทำงานประจำมาก่อน พบกับการเปลี่ยนแปลงและความไม่แน่นอนหลังจากอายุ 60 ปีขึ้นไป (ชิดชงค์ ส. นันทนาเนตร, 2564)

ในปี พ.ศ. 2561 จากสถานการณ์ผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่น องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) เสนอแนะแนวทางปฏิบัติในการแก้ปัญหา ในเรื่องของสวัสดิการและการปรับปรุงระบบ และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต การฝึกอบรมให้แก่กลุ่มผู้สูงอายุ เช่น ประเทศญี่ปุ่นควรมีการปฏิรูประบบเกษียณอายุราชการ โดยส่งเสริมและจูงใจให้นายจ้างจ้างงานหรือขยายอายุการทำงานของกลุ่มคนผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น หรือนายจ้างควรส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อเป็นการสนับสนุนให้กลุ่มผู้สูงอายุที่สามารถทำงานได้ ให้มีทักษะพื้นฐานที่ลดความเหลื่อมล้ำ เป็นการเปิดโอกาสให้กับบุคคลทุกช่วงวัยมีโอกาสเท่าเทียมกันในการฝึกอบรมทักษะต่าง ๆ (OECD, 2018)

ซึ่งในด้านผู้สอนของประเทศญี่ปุ่น พบว่า 1) มีการกำหนดสวัสดิการ ตำแหน่งหน้าที่ และสิทธิประโยชน์ชัดเจน 2) มีการกำหนดเนื้อหาหลักสูตรที่สอดคล้องกับสภาพ ปัญหา และความต้องการของผู้สูงอายุ และพบโอกาสด้านผู้สอนในประเทศญี่ปุ่น คือ 1) ลักษณะนิสัยของประชากรที่ใฝ่รู้ใฝ่เรียน 2) ระบบสวัสดิการสังคมของประเทศ 3) การสนับสนุนและขับเคลื่อนของภาครัฐ และ 4) การบูรณาการทำงานระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม

ส่วนในด้านผู้เรียนของประเทศญี่ปุ่น พบว่า 1) คุณลักษณะของการเป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต และ 2) การเตรียมความพร้อมก่อนถึงวัยผู้สูงอายุ ในด้านผู้บริหารพบว่า 1) การกระจายอำนาจและการจัดสรรงบประมาณ และ 2) การกระจายอำนาจสู่ส่วนท้องถิ่น และกำหนดนโยบายด้านการจัดการศึกษาสำหรับผู้สูงอายุ และพบโอกาสด้านผู้บริหารในประเทศญี่ปุ่น คือ นโยบายการจัดการศึกษาที่ไม่ได้คำนึงแต่กลุ่มเป้าหมายผู้สูงอายุ แต่มองในภาพรวมเป็นการศึกษาเพื่อการอยู่ร่วมกันของคนทุกวัย และในด้านหลักสูตรพบว่า ส่วนใหญ่เป็นหลักสูตรส่งเสริมความมั่นคงในการดำรงชีวิต เป็นเนื้อหาที่เน้นด้านการให้ความรู้และการฝึกทักษะการประกอบอาชีพ หลักสูตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ รวมถึงหลักสูตรที่ส่งเสริมให้เห็นคุณค่าของผู้สูงอายุ ซึ่งผ่านกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม ทักษะศึกษา เป็นต้น

ส่วนในด้านบริการสนับสนุนของประเทศญี่ปุ่น พบว่า แหล่งการเรียนรู้ตามอัธยาศัยที่มีคุณภาพและกระจายตัวในชุมชนอย่างทั่วถึง ศาลาประชาคม ห้องสมุด internet café สัญญาณไวไฟที่ครอบคลุม และพบโอกาสด้านบริการสนับสนุนของประเทศญี่ปุ่น คือ กฎหมาย นโยบาย สวัสดิการของรัฐ ที่รองรับการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อสังคมผู้สูงอายุ (ระวี จุฑศฤงค์ (สัจจโสภณ) , 2565, สัมภาษณ์)

ประเทศฝรั่งเศส

การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยวัยที่สามในประเทศฝรั่งเศสเริ่มขึ้น ในพ.ศ. 2511 ในระยะเริ่มแรกมีการจัดขึ้นในวิทยาลัยชุมชน ต่อมา มีการแพร่ขยายการดำเนินงานเกี่ยวกับการศึกษาสำหรับผู้สูงอายุมากขึ้น ในปี พ.ศ. 2516 ในมหาวิทยาลัยตูลูส (Toulouse University) ได้เริ่มวางรูปแบบการจัดการมหาวิทยาลัยวัยที่สามสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยไม่มีเกณฑ์การรับสมัคร ไม่มีการสอบคัดเลือก และเก็บค่าใช้จ่ายในอัตราที่ต่ำมาก โดยหลักสูตรที่มหาวิทยาลัยวัยที่สามในประเทศฝรั่งเศสมีหลากหลายรูปแบบการนำเสนอ เช่น การบรรยาย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การอภิปราย การเข้าร่วมหลักสูตรของมหาวิทยาลัย กลุ่มสนใจ การอบรมเชิงปฏิบัติการ โครงการพัฒนาศักยภาพและพัฒนาสุขภาพ เนื้อหาส่วนใหญ่เกี่ยวกับมนุษยศาสตร์และศิลปะ โดยได้รับงบประมาณจากแหล่งเงินทุนต่าง ๆ เช่น เงินทุนจากมหาวิทยาลัยหรือเป็นเงินที่ได้รับจากการบริจาค หรืองบประมาณการพัฒนาท้องถิ่น (อาชัญญา รัตนอุบล และคณะ, 2555)

ซึ่งในด้านผู้สอนของประเทศฝรั่งเศส พบว่า ผู้สอนมีการสร้างชุมชนแห่งนักปฏิบัติและชุมชนการเรียนรู้เพื่อการปฏิบัติการเรียนรู้ต่อเนื่องที่ยั่งยืน ส่วนในด้านผู้เรียนของประเทศฝรั่งเศส พบว่า ฝรั่งเศสมีการออกกฎหมายเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ซึ่งถือว่าเป็นการแบ่งผู้เรียนกลุ่มผู้สูงอายุในประเทศฝรั่งเศสเป็น 3 ระดับ โดยมีการกำหนดช่วงอายุผู้สูงอายุอย่างชัดเจน คือ ผู้สูงอายุวัยต้น (Young Old) ได้แก่ 65-74 ปี ผู้สูงอายุวัยกลาง (Old Old) อายุระหว่าง 75-84 ปี ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 85 ปีขึ้นไปถือเป็นคนชรา (Oldest Old) ในด้านผู้บริหาร พบว่า รัฐสภาของประเทศฝรั่งเศส ได้ให้ความสำคัญต่อผู้สูงอายุที่เป็นพลเมืองของประเทศ มีหน่วยงานรับผิดชอบในการจัดการดูแลผู้สูงอายุโดยตรง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางด้านวัฒนธรรม การศึกษา การฝึกอบรม และในด้านหลักสูตรพบว่า ส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมทางด้านการศึกษา ซึ่งมีการจัดกิจกรรมทางด้านการศึกษาที่หลากหลาย เช่น การเรียนหรือการอบรมระยะสั้น ในเรื่องของ ภาษา คอมพิวเตอร์เบื้องต้น การถ่ายรูป ศิลปะ หัตถกรรม ดนตรี การจัดการสารสนเทศ การออมเงิน เป็นต้น กิจกรรมทัศนศึกษา หรือกิจกรรมการดูแลตนเองในด้านสุขภาพ ซึ่งเมื่อเรียนจบแล้วผู้เรียนจะได้รับประกาศนียบัตรจากสถาบันอุดมศึกษาที่ตนได้ลงทะเบียนเรียน

ส่วนในด้านบริการสนับสนุนของประเทศฝรั่งเศส พบว่า มีการบริการสนับสนุนในหลายรูปแบบ เช่น ศูนย์การเรียนรู้ในชุมชน ที่ดูแลโดยเทศบาลเมือง และได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลและหน่วยงานการศึกษา หรือการให้บริการการศึกษาสำหรับผู้สูงอายุที่ได้รับความร่วมมือจากสถาบันอุดมศึกษา โดยเน้นการจัดกิจกรรมที่มีความยืดหยุ่นในด้านวิธีการและสถานที่ (อาชัญญา รัตนอุบล และคณะ, 2553)

ประเทศอังกฤษ

ประเทศอังกฤษเป็นประเทศที่มีผู้สูงอายุเป็นจำนวนมากและมีอัตราส่วนเพิ่มขึ้นทุกปี ประชากรมีอายุยืนยาวมากขึ้นในขณะที่อัตราการเกิดของประชากรลดลง ซึ่งส่งผลกระทบในหลายด้านไม่ว่าจะเป็นด้านงบประมาณของชาติ เพื่อการดูแลเรื่องบำนาญบำนาญและสุขภาพของกลุ่มผู้สูงอายุ ด้านสังคมด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการจ้างงาน รัฐต้องมีค่าใช้จ่ายมากขึ้นเพื่อดูแลรักษาสุขภาพของกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งมีแนวโน้มว่าจะมีชีวิตรอดอยู่ยืนยาวมากขึ้น ทำให้ประเทศอังกฤษต้องพยายามหาทางปรับตัวและเตรียมสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ตลอดจนการจัดงบประมาณ ระบบคุ้มครองทางสังคมและกฎหมายต่าง ๆ เพื่อรองรับความต้องการและเพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีสุขภาพที่ดี เช่น บริการสาธารณะและสวัสดิการในการดูแลสุขภาพ การฝึกอบรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต และคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ (อาชัญญา รัตนอุบล และคณะ, 2555)

ซึ่งในด้านผู้สอนของประเทศอังกฤษ พบว่า ผู้สอนมีการสร้างชุมชนแห่งนักปฏิบัติและชุมชนการเรียนรู้ เพื่อการพัฒนาการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องและยั่งยืน ส่วนในด้านผู้เรียนของประเทศอังกฤษ พบว่า ผู้เรียนจะพึ่งพาตนเอง และมีความยืดหยุ่น คือ ผู้สอนก็เป็นผู้เรียนและผู้เรียนก็เป็นผู้สอน สมาชิกของมหาวิทยาลัยวัยที่สามที่มีประสบการณ์และความรู้ในด้านใด ก็จะได้รับบทบาทเป็นผู้สอนให้กับผู้เรียนคนอื่นๆ รูปแบบการช่วยเหลือตนเองตามแบบประเทศอังกฤษ ยึดหลักการนำประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้สูงอายุมาใช้ในการแลกเปลี่ยนกัน

ในด้านผู้บริหารพบว่า มีนโยบายการส่งเสริมการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในประเทศอังกฤษ โดยมีการกำหนดวาระเกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่และผู้สูงอายุในทุกรูปแบบ เน้นการให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถทำงานได้ เพื่อการพัฒนาตนเอง และในด้านหลักสูตรพบว่า เป็นหลักสูตรนอกเวลา (Part-time Course) ที่สอดคล้องกับกรอบคุณสมบัติของหลักสูตรปริญญาตรีของประเทศอังกฤษ และบางหลักสูตรตรงตามคุณสมบัติวิชาชีพ มีหลายหลักสูตรที่ได้รับวุฒิการศึกษา (Certificate Course) บางหลักสูตรเปิดตามความสนใจของผู้เรียน ผู้ที่จะสมัครเรียนไม่จำเป็นต้องมีคุณสมบัติพิเศษ โดยใช้วิธีออนไลน์สามารถเข้าถึงผู้เรียนได้ทั่วประเทศ (ศิริณา จิตต์จรัส และคณะ, 2560)

ส่วนในด้านบริการสนับสนุนของประเทศอังกฤษ พบว่า ประเทศอังกฤษต้องพยายามหาทางปรับตัวและเตรียมสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ตลอดจนการจัดงบประมาณ ระบบคุ้มครองทางสังคมและกฎหมายต่าง ๆ เพื่อรองรับความต้องการและเพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีสุขภาพที่ดี เช่น บริการสาธารณะและสวัสดิการในการดูแลสุขภาพ การฝึกอบรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต และคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ (อาชัญญา รัตนอุบล และคณะ, 2553)

ประเทศสหรัฐอเมริกา

ประเทศสหรัฐอเมริกา วิทยาลัยต่าง ๆ ทั่วประเทศสหรัฐอเมริกาอนุญาตให้ประชาชนที่เกษียณอายุเข้าเรียนในหลักสูตรที่จัดสำหรับผู้สูงอายุ โดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยหรือไม่เสียค่าใช้จ่ายเลย และมีที่พักพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้สูงอายุเสียค่าใช้จ่ายน้อย ในมหาวิทยาลัยนิวแฮมเชียร์ (University of New Hampshire) มีการจัดโปรแกรมทางด้านการศึกษาสำหรับผู้สูงอายุ โดยเป็นหลักสูตรที่ไม่มีหน่วยกิต เน้นใน

ด้านการพัฒนาสติปัญญา ทำให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสพูดคุยแลกเปลี่ยนทัศนคติกับคนในวัยเดียวกัน (อาชัญญา รัตนอุบล และคณะ, 2555)

จากเอกสารเรื่อง Framing New Terrain : Older Adults & Higher Education ได้อธิบายว่า อะไรที่เป็นปัจจัยทำให้ผู้สูงอายุเข้าสู่วัยศึกษาในระดับที่สูงขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกา ถึงแม้ว่าข้อมูล ลักษณะประชากรจะเป็นตัวทำนายที่สอดคล้องกันมากที่สุดของการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุในการศึกษาระดับอุดมศึกษา เช่น ผู้หญิงที่มีรายได้สูงและมีการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะเข้าร่วมในระดับอุดมศึกษา ในขณะที่ผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อยกว่าก็มีส่วนร่วมในอัตราที่สูงกว่าผู้ชาย (American Council on Education, 2007)

ซึ่งในด้านผู้สอนของประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ผู้สอนจะจัดการศึกษาโดยคำนึงถึง ปัญหา ความต้องการ และลักษณะการเรียนรู้ โดยจัดกิจกรรมทางการศึกษาตามหลักการและศาสตร์การสอนผู้ใหญ่ (Andragogy) ส่วนในด้านผู้เรียนของประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ผู้สูงอายุในประเทศสหรัฐอเมริกาจำนวนมากให้ความสนใจกับการศึกษา โดยมหาวิทยาลัย และวิทยาลัยชุมชนต่างๆ ทั่วประเทศอนุญาตให้ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป และพำนักรออาศัยอยู่ในท้องถิ่นที่มีสถาบันอุดมศึกษาดังกล่าวตั้งอยู่ สามารถเข้าเรียนในหลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุได้ ในด้านผู้บริหารพบว่า มีนโยบายให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมการศึกษา การเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยรัฐบาลกลางเปิดโอกาสให้แต่ละรัฐ หน่วยงาน ภาคเอกชน ภาคประชาชน สถาบันอุดมศึกษา สามารถจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมผู้สูงอายุ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีได้ และในด้านหลักสูตรพบว่า นอกจากการเข้าชั้นเรียนในเวลาปกติแล้ว ผู้เรียนยังได้มีการทำกิจกรรมนอกห้องเรียน เช่น กิจกรรมอาสาสมัคร การช่วยเหลือสังคม และชมรมต่างๆ ซึ่งเมื่อเรียนจบแล้วผู้เรียนจะได้รับประกาศนียบัตรจากสถาบันอุดมศึกษาที่ตนได้ลงทะเบียนเรียน

ส่วนในด้านบริการสนับสนุนของประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า การจัดการศึกษาสำหรับผู้สูงอายุในสถาบันอุดมศึกษาบางแห่งไม่เสียค่าใช้จ่าย บางแห่งเสียค่าใช้จ่ายแต่ได้รับการลดค่าเล่าเรียนถึงร้อยละ 50 เนื่องจากเป็นสวัสดิการทางสังคมที่ผู้สูงอายุได้รับจากรัฐบาล และสถาบันอุดมศึกษาบางแห่งมีที่พักและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในกรณีที่ผู้สูงอายุต้องเดินทางไกลในการมาเรียนและร่วมกิจกรรม (อาชัญญา รัตนอุบล และคณะ, 2552)

ประเทศสิงคโปร์

โครงการ SkillsFuture ของประเทศสิงคโปร์ โดยรัฐให้เงินกับประชากรในการพัฒนาทักษะของตนเอง (สุวิธิดา จรุงเกียรติกุล, 2565, สัมภาษณ์) เป็นโครงการพัฒนาคนทุกช่วงวัย รวมถึงกลุ่มผู้สูงอายุ

โครงการ SkillsFuture ของประเทศสิงคโปร์ ที่มุ่งเน้นยกระดับการพัฒนาคนทุกช่วงวัยให้มีศักยภาพ พัฒนาจากเดิมที่มุ่งพัฒนาเพียงวัยแรงงานเป็นหลัก ซึ่งประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศที่มีแนวคิดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งประชากรประเทศสิงคโปร์เต็มไปด้วยคุณภาพและสามารถเป็นแบบปฏิบัติที่ดีให้กับประเทศอื่น ๆ ได้ต่อไป โดยเฉพาะเรื่องการยกระดับพัฒนาคนให้มีทักษะในอนาคต สิงคโปร์ได้เริ่มพัฒนาทักษะคนวัยทำงานด้วยโครงการ SkillsFuture Credit มาตั้งแต่เดือน มกราคม ปี

พ.ศ. 2559 โดยดำเนินการให้ประชากรประเทศสิงคโปร์ทุกคนที่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป สามารถรับเครดิตคนละ 500 ดอลลาร์สิงคโปร์ นำไปใช้ในการพัฒนาทักษะของตนเอง โดยเครดิตนี้จะไม่หมดอายุและรัฐบาลสิงคโปร์จะเติมเครดิตให้เป็นระยะ ๆ แต่ไม่สามารถแลกเป็นเงินสดได้ หรือไม่สามารถโอนให้คนอื่นได้

ตัวอย่าง ทักษะแห่งอนาคต (SkillsFuture Series) ที่ประเทศสิงคโปร์จัดเป็นหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้นที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม เน้นไปที่ 8 หมวด คือ 1) การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) 2) การเงิน(Finance) 3) บริการที่เข้าถึงด้วยเทคโนโลยี (Tech-Enabled Services) 4) สื่อดิจิทัล (Digital Media) 5) ความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity) 6) ความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) 7) การผลิตขั้นสูง (Advanced Manufacturing) และ 8) การแก้ปัญหาในเมือง (Urban Solutions) โดยการเรียนรู้ทักษะแต่ละหมวดนั้นยังแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ หลักสูตรระดับพื้นฐาน หลักสูตรระดับกลาง และหลักสูตรระดับสูง ผู้ที่สนใจสามารถใช้เครดิตที่ตนเองได้รับจากรัฐบาล (SkillsFuture Credit) นำมาเข้าเรียนได้ (ณัฐพร จาตุศรีพิทักษ์ และคณะ, 2563)

ส่วนมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ (National University of Singapore) NUS ได้จัดทำหลักสูตร NUS Lifelong Learners (NUS L³) โดยมีแนวทาง คือ ผู้สำเร็จการศึกษาทุกคนที่จบการศึกษาที่มหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ (NUS) จะมีสิทธิได้เข้าร่วมโครงการ “ผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต (NUS L³)” ทั้งนี้ ซึ่งโครงการ NUS พยายามทำให้แน่ใจว่าผู้สำเร็จการศึกษาพร้อมแล้วในการเข้าถึงทักษะตามหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมที่จำเป็นสำหรับการฝึกทักษะเพิ่มเติมทางการแข่งขันในตลาดแรงงานและเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านเศรษฐกิจในอนาคตมากขึ้น ผู้เรียนโครงการ NUS L³ จะมีโปรแกรมการสอนครอบคลุมเกี่ยวกับการจัดการทักษะตามหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม ศิษย์เก่าสามารถเลือกที่จะเรียนหลักสูตรเหล่านี้ในรูปแบบของประกาศนียบัตร ปริญญาตรีหรือปริญญาโท (National University of Singapore, 2018)

ซึ่งในด้านผู้สอนของประเทศสิงคโปร์ พบว่า ผู้สอนจะให้ความสำคัญกับการเพิ่มความรู้ด้านเทคนิคทักษะต่างๆ เน้นการฝึกและส่งเสริมการเรียนรู้ให้ผู้เรียนค้นพบศักยภาพและ ความสามารถในการเรียนรู้ในด้านทักษะต่างๆ ของตนเอง ส่วนในด้านผู้เรียนของประเทศสิงคโปร์ พบว่า กลุ่มผู้เรียนเป็นประชาชนวัยผู้ใหญ่ตอนต้นจนถึงผู้สูงอายุกลุ่มต่างๆ ที่มาจากสถานที่ทำงาน และชุมชนต่างๆ ที่มีความสนใจในการพัฒนาทักษะด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา หรือที่ทำงาน หรือชุมชน รวมทั้งการศึกษาแบบทางไกล หรือแบบออนไลน์

ซึ่งในด้านผู้บริหารของประเทศสิงคโปร์ พบว่า ในเชิงยุทธศาสตร์ พบว่า ประเทศสิงคโปร์ในเชิงการบริหารเพื่อตอบโจทยอนาคต 3 ประการ ได้แก่ 1) Smart Nation Singapore 2) Skill Future Singapore และ 3) จัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาใหม่ให้เน้นเรื่องการยกระดับทักษะ รวมทั้งให้ความรู้กับกำลังแรงงาน ส่วนในด้านหลักสูตรของประเทศสิงคโปร์ พบโอกาสว่า การเตรียมความพร้อมของสิงคโปร์ สำหรับการศึกษาระดับอุดมศึกษาและการเรียนรู้ของกลุ่มผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 3 ส่วนหลักได้แก่ 1) สร้างเครือข่ายเชิงกว้างและเชิงลึกในระดับนานาชาติ 2) ทำให้เกิดทักษะเชิงลึก (Deep Skill) และใช้ให้เกิดประโยชน์ และ 3) สร้างศักยภาพทางดิจิทัลให้แข็งแกร่ง ส่วนด้านบริการสนับสนุนของประเทศสิงคโปร์

พบว่า มหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์สร้างระบบนิเวศสำหรับ นักศึกษาผู้เรียนสามารถทำงานกลุ่มและสามารถแก้ปัญหาความท้าทายแบบเปิดได้ (open-ended challenge) จัดให้มีการเรียนรู้แบบการแก้ไขปัญหาและการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Problem-based Learning and Experiential Learning) (กรุงเทพธุรกิจ, 2563)

ประเทศไทย

ในพื้นที่เขตเทศบาลของจังหวัดเชียงราย ได้มีการจัดตั้งมหาวิทยาลัยวัยที่สามนครเชียงราย มีสภาพลักษณะการจัดการเรียนรู้ แนวทางการพัฒนาการจัดการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ การจัดการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุของมหาวิทยาลัยวัยที่สามนครเชียงราย ประกอบด้วย 8 กลุ่ม หลักสูตร 11 วิชา มีรูปแบบการจัดการเรียนรู้ สื่อและสถานที่การจัดการเรียนรู้ที่มีความหลากหลาย มีผู้สอน วิทยากร ที่มีความเชี่ยวชาญ และผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ กลุ่มผู้สูงอายุของมหาวิทยาลัยวัยที่สามนครเชียงราย ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการเรียนรู้สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุได้ต่อไป (สุตาพร ปัญญาฤกษ์ และคณะ, 2563)

ในขณะที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีแนวคิดในการเปิดโครงการธรรมศาสตร์ตลาดวิชา (GENEX-ACADEMY) เพื่อเปิดโอกาสให้คนวัยทำงานและวัยเกษียณอายุงานสามารถเข้าเรียนหลักสูตรเพิ่มเสริมทักษะ (Re-training) เพื่อทบทวนความรู้เดิม รวมทั้งแสวงหาความรู้ใหม่ ตามความต้องการได้อย่างไร้ขีดจำกัด เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้เท่าทันปัจจุบันและไม่หยุดนิ่งในการพัฒนาตนเอง โดยหลักสูตรดังกล่าวจะเป็นหลักสูตรที่มีความต้องการของภาคแรงงาน เพื่อรองรับยุทธศาสตร์ชาติอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีแนวคิดให้ทุกคนสามารถเข้าถึงการเรียนรู้ได้โดยการเรียนแบบออนไลน์ และไม่จำกัดวุฒิและอายุของผู้เรียน อีกทั้งยังสามารถรับประกาศนียบัตร อนุปริญญาหรือปริญญาบัตร ตามข้อกำหนดของแต่ละหลักสูตรอีกด้วย (สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2561)

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ออกแบบหลักสูตรผู้สูงอายุ โดยเริ่มลงพื้นที่เปิดห้องเรียน ด้วยความร่วมมือกับเทศบาลตำบลรัชฎา มหาวิทยาลัยจึงได้จัดทำหลักสูตร เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ อันจะนำไปสู่การเป็น Smart Senior ซึ่งมีรายวิชาต่างๆ ได้แก่ วิชาการพัฒนาบุคลิกภาพ / วิชาสารสนเทศ / วิชาโภชนาการ และวิชาวาทการ โดยทักษะดังกล่าวเป็นการวางรากฐานของหลักสูตร เพื่อต่อยอดการจัดการศึกษาที่หลากหลายขึ้น เน้นให้ผู้สูงอายุเรียนรู้วิชาการ / วิชาชีพ / วิชาชีวิต การขยายบทบาทในการให้บริการวิชาการแก่ท้องถิ่นของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตอย่างเป็นรูปธรรมในครั้งนี้นี้ล้วนเกิดขึ้นจากการสำรวจความต้องการของท้องถิ่นอย่างแท้จริงและตอบสนองอย่างตรงจุด บุคลากรของมหาวิทยาลัยจะต้องลงพื้นที่ร่วมมือกับชุมชน หรือที่เรียกว่า Social Lab เพื่อศึกษา เรียนรู้ และออกแบบวิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นประโยชน์กับท้องถิ่น (มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 2561)

ซึ่งในด้านผู้สอนของประเทศไทย พบว่า ได้ทำการค้นหาผู้สอน เป็นผู้ที่ความรู้ภายในพื้นที่ หลังจากได้หลักสูตรความต้องการของผู้สูงอายุแล้ว ทำการค้นหาผู้สอน/วิทยากรที่มีความรู้จากสถาบันการศึกษา ปรากฏในชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านต่างๆ หรือข้าราชการเกษียณอายุที่มีความรู้แต่ละด้าน ใช้ทีมบูรณาการกับ

ภาคีเครือข่าย ร่วมกันออกแบบการสอน ส่วนในด้านผู้เรียนของประเทศไทย มีจุดมุ่งหมายของผู้เรียนคือความสุข เนื่องจากผู้เรียนมีองค์ความรู้ที่แตกต่างกัน โดยคนที่มีความรู้มากจะเป็นพี่เลี้ยงให้กับคนที่มีความรู้ต่ำกว่า ซึ่งอยู่ที่กระบวนการในการออกแบบผู้เรียน ในด้านผู้เรียน พบว่า การจัดการเรียนรู้เน้นผู้สูงอายุเป็นสำคัญ ศึกษาและวิเคราะห์ผู้สูงอายุ เสริมสร้างความรู้พื้นฐาน เน้นการทำกิจกรรมและลงมือปฏิบัติ ส่วนด้านผู้บริหารของประเทศไทย พบว่า ต้องมีความมุ่งมั่น มีวิสัยทัศน์ที่กว้าง และคอยสนับสนุนในเรื่องทรัพยากรต่างๆ รวมถึงทรัพยากรบุคคล นโยบายผู้บริหาร และทีมงาน นำมาออกแบบกลไก เพื่อให้เข้ากับภารกิจ โดยการบูรณาการงบประมาณ เพราะไม่สามารถใช้งบประมาณจากหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเพียงอย่างเดียวได้ ผู้บริหารจะเป็นผู้ประสานงานสนับสนุนงบประมาณจากภาคส่วนต่างๆ มาส่งเสริมการเรียนการสอน

ส่วนในด้านหลักสูตรของประเทศไทย พบว่า มีการออกแบบหลักสูตรร่วมกันระหว่างคณะกรรมการซึ่งมีหลากหลายจากหลายหน่วยงาน เช่น ข้าราชการ ผู้นำชุมชน มาเป็นผู้ร่วมออกแบบกับสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ทำให้ผู้เรียนสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ส่วนในด้านบริการสนับสนุน พบว่า มีความพร้อมเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และมีพื้นที่ส่วนกลางให้ผู้สูงอายุสามารถทำกิจกรรมร่วมกันได้ (พรทิพย์ จันทรตระกูล, 2565, สัมภาษณ์)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา ผู้วิจัยสามารถสรุปแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อสังคมผู้สูงอายุ ได้ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านผู้สอน

ควรคัดเลือกผู้สอน วิทยากรที่มีความรู้ความสามารถและมีความรู้เบื้องต้นในการดูแลผู้สูงอายุ โดยสอดคล้องกับ (สุตาพร ปัญญาพุกษ์ และคณะ, 2563) ที่พบว่าวิทยากร ควรดูแลผู้เรียนทุกคนอย่างทั่วถึง มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้สูงอายุ มีความรู้ความเข้าใจในหลักการทางจิตวิทยา โดยเฉพาะการสร้างแรงจูงใจ การให้กำลังใจให้กับกลุ่มผู้สูงอายุ มีความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุเบื้องต้นเพื่อให้การช่วยเหลือดูแลเมื่อประสบปัญหาในด้านต่าง ๆ และสอดคล้องกับ (อาชัญญา รัตนอุบล, 2554) ที่พบว่า ยุทธศาสตร์ที่สำคัญอันหนึ่งในด้านผู้สอน คือ ยุทธศาสตร์ที่เน้นความสำคัญในการขับเคลื่อนขององค์กรที่เป็นกลไกในพื้นที่ ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ที่อยู่ใกล้ชิดกับกลุ่มเป้าหมายผู้สูงอายุในพื้นที่โดยตรง คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กศน. ตำบล ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ซึ่งมีบทบาทในการจัดการศึกษาให้กับกลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจน มีทรัพยากรและมีผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ โดยสถาบันอุดมศึกษาสามารถทำการประสานกับชมรมผู้สูงอายุซึ่งมีการจัดตั้งอยู่แล้วในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ

2. ด้านผู้เรียน

ผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุส่วนใหญ่สนใจในการทำกิจกรรมและลงมือปฏิบัติ และอยากให้มีการประเมินผลตามสภาพจริงจากการปฏิบัติ โดยอาจอยู่ในรูปแบบการแสดงผลงานเพื่อเป็นกำลังใจให้กับผู้เรียน

กลุ่มผู้สูงอายุ โดยสอดคล้องกับ (Macdonald, 2018) ที่พบว่า เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมกับการเรียนในฐานเรียนรู้ร่วมกัน ส่งเสริมผู้เรียนให้ใช้ความรู้และประสบการณ์ที่มีให้เป็นประโยชน์ต่อการเรียน สามารถแลกเปลี่ยนถอดบทเรียนระหว่างผู้สอนและผู้เรียนต่อกันได้ และสอดคล้องกับ (อาชญญา รัตนอุบล และคณะ, 2552) ที่พบว่า ยุทธศาสตร์ที่สำคัญอันหนึ่งในด้านผู้เรียน คือ ยุทธศาสตร์การส่งเสริมในรูปแบบมหาวิทยาลัยให้การสนับสนุน โดยให้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม กระทรวงศึกษาธิการร่วมกับสถาบันการศึกษา/มหาวิทยาลัยในท้องถิ่น วิทยาลัยชุมชน จัดการศึกษาสำหรับผู้สูงอายุเป็นหน่วยงานหลัก/เป็นเจ้าภาพในการสนับสนุน และเปิดโอกาสให้ผู้สนใจเข้ามาเรียนร่วมกับนักศึกษาวัยอื่นๆ ทั้งในภาคปกติ ภาคปาย หรือเสาร์-อาทิตย์ การเปิดหลักสูตรระยะสั้นในหัวข้อที่ผู้สูงอายุต้องการและมีความจำเป็นเพื่อใช้ในการดำรงชีวิต พัฒนาความเป็นอยู่ เช่น การพัฒนาสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อผู้สูงอายุ รวมถึงเป็นตัวกลางในการสนับสนุนจัดหาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและตัวผู้สูงอายุได้มีโอกาสมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ

3. ด้านผู้บริหาร

ควรมีการสร้างเครือข่ายและสร้างความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชน โดยสอดคล้องกับ (อภิภา ปรัชญพฤทธิ, 2562) ที่พบว่า ผู้บริหารควรขยายเครือข่ายความร่วมมือกับผู้นำระดับสถาบันหน่วยงานที่พัฒนาแรงงานและภาคธุรกิจในการพัฒนานโยบายเกี่ยวกับการศึกษาในกลุ่มผู้สูงอายุและการพัฒนาแรงงานในกลุ่มผู้สูงอายุ และสอดคล้องกับ (อาชญญา รัตนอุบล และคณะ, 2553) ที่พบว่า ยุทธศาสตร์ที่สำคัญอันหนึ่งในด้านบริหาร คือ ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการจัดกิจกรรม โดยผู้บริหารในรูปคณะกรรมการจากหลากหลายหน่วยงานร่วมกันจัดทำแผนยุทธศาสตร์และนโยบายของชุมชนที่เน้นในเรื่องการเรียนรู้ของผู้สูงอายุในด้านต่างๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในชุมชนเป็นผู้สนับสนุนตามความสนใจหรือความจำเป็นของผู้สูงอายุ มีการศึกษาดูงาน การเรียนรู้ตามสภาพจริง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการจัดการความรู้กับศูนย์การเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุอื่นๆ โดยเป็นการเรียนรู้แบบพหุวัย ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มุ่งพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ และสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ

ซึ่งปัญหาที่ควรตระหนักในด้านผู้บริหารซึ่งสอดคล้องกับประเทศญี่ปุ่น คือ ควรพิจารณากฎหมาย นโยบาย สวัสดิการของรัฐ ที่รองรับการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อสังคมผู้สูงอายุ อย่างเร่งด่วนที่สุด เพื่อสนับสนุนการทำงานในด้านอื่นๆ ให้ดำเนินงานได้อย่างถูกต้องและได้รับสิทธิประโยชน์ตามสมควรที่จะได้รับ (ระวี จุฑศฤงค์ (สัจจโสภณ), 2565, สัมภาษณ์)

1. ด้านหลักสูตร

ควรเน้น 1) หลักสูตรชีวิต เช่น ในประเทศญี่ปุ่น มีโคมินกังเป็นศูนย์การเรียนรู้ชุมชนที่เน้นการพัฒนาคนและชุมชนให้ประชาชนมารวมตัวกันเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และติดต่อสื่อสารระหว่างกัน 2) หลักสูตรวิชาชีพ เช่น ในประเทศสิงคโปร์ มีหลักสูตรทักษะแห่งอนาคต (SkillsFuture Series) ที่จัดเป็นหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้นที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมเพื่อพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ และ 3) หลักสูตรวิชาการ เช่น ในประเทศอังกฤษ สหรัฐอเมริกา และฝรั่งเศส มีรูปแบบหลักสูตรวิชาการต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยวัยที่สาม

(University of the Third Age) ในหลากหลายโมเดลให้สามารถเรียนรู้ได้ตามความสนใจ ตามลำดับ โดยสอดคล้องกับประเทศญี่ปุ่น โดยประเทศญี่ปุ่นได้มีการจัดหลักสูตรที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพของผู้สูงอายุใน หลังวัยเกษียณ และหลักสูตรที่เกี่ยวกับการดูแล/บริบาลผู้สูงอายุ (ระวี จุฑตฤงค์ (สัจจโสภณ), 2565, สัมภาษณ์) เป็นการพัฒนาชีวิตเป็นหลัก และมีความสอดคล้องกับของประเทศอังกฤษ สหรัฐอเมริกา และ ฝรั่งเศส หลักสูตรทั่วไปในมหาวิทยาลัยวัยที่สามมีเนื้อหาตั้งแต่ ความรู้ทางด้านศิลปะ การศึกษา การสนทนา คอมพิวเตอร์ งานฝีมือ การละคร ประวัติศาสตร์ ภาษา วรรณคดี ดนตรี วิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ และ ปรัชญา บางกลุ่มผู้เรียนได้รับการออกแบบให้ศึกษาแบบบูรณาการ เช่น การรวมความรู้ด้านสังคม เทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์เข้าด้วยกัน (en.m.wikipedia.org/wiki/University_of_the_Third_Age, 2020)

2. ด้านบริการสนับสนุน

ควรมีสถานที่และสื่อการเรียนรู้ ปลอดภัย เพียงพอดังกลุ่มผู้สูงอายุ และมีหน่วยงานรับผิดชอบ โดยตรง และงบประมาณในการบริการสนับสนุนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสอดคล้องกับประเทศญี่ปุ่น โดยประเทศญี่ปุ่นในบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาในฐานะเป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ มีการเตรียมความพร้อมในด้านบริการสนับสนุนของผู้เรียน นิสิต นักศึกษา และประชากรวัยแรงงาน ให้เข้าใจภาวะสูงอายุ และเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ (ระวี จุฑตฤงค์ (สัจจโสภณ), 2565, สัมภาษณ์) และสอดคล้องกับประเทศฝรั่งเศสซึ่งมีระบบสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ โดยมีการให้ความช่วยเหลือในรูปแบบต่าง ๆ อย่างหลากหลาย ทั้งในส่วนของเงินสนับสนุนด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ ซึ่งปัญหาของระบบการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุในประเทศฝรั่งเศส ประเด็นหนึ่งที่มีการกล่าวถึงอยู่เสมอ คือ เรื่องการบริการเกี่ยวกับการศึกษาและการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากในประเทศฝรั่งเศส มีองค์กรและหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในเรื่องการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุเป็นจำนวนมาก นอกจากปัญหาเรื่องการประสานงานระหว่างหน่วยงานแล้ว ยังมีปัญหาเรื่องศักยภาพของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากในประเทศฝรั่งเศส องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการด้านสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ ศักยภาพและรายได้จากการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งไม่เท่ากัน จึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งประสบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ และจำเป็นต้องพึ่งพารัฐบาลส่วนกลางในการให้ความช่วยเหลือด้านงบประมาณเพิ่มเติม อันอาจทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันสำหรับประชาชนผู้รับสวัสดิการในแต่ละพื้นที่ได้ (จุฬพล ศรีจิงศิริกุล และคณะ, 2555)

หากเปรียบเทียบนโยบายระบบการจัดการศึกษาของผู้สูงอายุในต่างประเทศทั้ง 5 ประเทศ หน่วยงานของรัฐที่เป็นเจ้าภาพจัดการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุส่วนใหญ่ คือ กระทรวงศึกษาธิการ/กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ถึงแม้ว่ารูปแบบการส่งเสริมส่วนใหญ่เน้นการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำหรับองค์กรที่รับผิดชอบการจัดการเรียนรู้ของผู้สูงอายุในประเทศอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกาส่วนใหญ่องค์กรเอกชนเป็นผู้จัดการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ ขณะที่ประเทศสิงคโปร์ จัดโดยหน่วยงานของรัฐและเอกชน ก็ตาม แต่ยังมีผู้สูงอายุกลุ่มหนึ่งที่มีความสนใจในการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่เป็นรูปแบบในระบบ ซึ่งทั้ง 5 ประเทศ ยังมีความเหมือนกันคือ การเรียนเพื่อความสุข และเน้นการเรียน

ร่วมกัน ระหว่างผู้สูงอายุกับนักศึกษา เพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างวัย ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่หลายประเทศดำเนินการอยู่ และหลายวิธีการสามารถนำมาปรับใช้กับประเทศไทยได้

ดังนั้นประเทศไทยได้มีนโยบายและกฎหมายรองรับการเรียนรู้ของผู้สูงอายุไว้ค่อนข้างสมบูรณ์แล้ว เพียงแต่หน่วยงานของรัฐ เช่น กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และสถาบันอุดมศึกษาต้องมีบทบาทให้มากขึ้น และต้องส่งเสริมภาคเอกชนให้เข้ามามีส่วนร่วมให้มากขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ในด้านผู้สอน ควรคัดเลือกผู้สอน วิทยากรที่มีความรู้ความสามารถและมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาและการดูแลผู้สูงอายุ

1.2 ในด้านผู้เรียน ผู้เรียนผู้สูงอายุส่วนใหญ่สนใจในการทำกิจกรรมและลงมือปฏิบัติ และอยากให้มีการประเมินผลตามสภาพจริงจากการปฏิบัติ โดยอาจอยู่ในรูปแบบการแสดงผลงานเพื่อเป็นกำลังใจให้กับผู้เรียนกลุ่มผู้สูงอายุ

1.3 ในด้านผู้บริหาร ควรมีการสร้างเครือข่ายและสร้างความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชน

1.4 ในด้านหลักสูตร ควรเน้นหลักสูตรชีวิต หลักสูตรวิชาชีพ และหลักสูตรวิชาการ ตามลำดับ

1.5 ในด้านบริการสนับสนุน ควรมีสถานที่และสื่อการเรียนรู้ ปลอดภัย เพียงพอต่อกลุ่มผู้สูงอายุ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาถึงสภาพ ศักยภาพ นโยบาย แผนแม่บท และบริบทด้านการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของผู้สูงอายุในประเทศไทย

2.2 ควรมีการวางแผนเป้าหมาย และพัฒนาแผนที่นำทางการจัดการการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อสังคมผู้สูงอายุ

กิตติกรรมประกาศ

โดยผลงานวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนทุนจาก “ทุน 90 ปี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” กองทุนรัชดาภิเษกสมโภช และขอขอบพระคุณ คณาจารย์ สาขาวิชาอุดมศึกษา ภาควิชา นโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์เก็บรวบรวมข้อมูลทุกท่านที่ให้การสนับสนุนในการทำงานวิจัยเป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

กรุงเทพธุรกิจ. (2563). 'สิ่งคโปร' เตรียมคนสู่อนาคตอย่างไร? สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก

<https://today.line.me/th/v2/article/YXnj1W>

- จุมพล ศรีจงศิริกุล และคณะ. (2555). *ศึกษามาตรฐานทางกฎหมายของต่างประเทศในการจัดสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.).
- ชิดชงค์ ส. นันทนาเนตร. (2564). *การเรียนรู้เพื่อชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ หน่วยที่ 10*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ณัฐพร จาตุศรีพิทักษ์ และ ประกาย อีระวัฒนากุล. (2563). 'SkillsFuture' โครงการพัฒนาคนยกแผง ของ 'สิงคโปร์'. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/world/866241>
- พรทิพย์ จันทรตระกูล. (2565). *พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ รักษาการแทน ผู้อำนวยการกองแพทย์ เทศบาลนครเชียงราย เลขานุการฝ่ายวิชาการ คณะกรรมการ มหาวิทยาลัยวัยที่สาม นครเชียงราย*. สัมภาษณ์
- พันธ์ศักดิ์ พลสารมัย และ วลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2543). *โครงการวิจัยเรื่อง การปฏิรูปการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา : การพัฒนาการเรียนรู้ในระดับปริญญาตรี. รายงานการวิจัยเสนอต่อ คณะทำงานปฏิรูปด้านการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี*.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (2561). *มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตออกแบบหลักสูตรผู้สูงวัย ต.รัชฎา เปิด Social Lab บริการท้องถิ่น*. สืบค้น จาก <http://www.pkru.ac.th/th/news/scoop/37-scoop-2/pkru-3-aug-2018>
- ระวี จุฑตฤงค์ (สัจจโสภณ). (2565). *ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย์และชุมชน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน คณะทำงานจัดทำ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการจัดการศึกษาสำหรับผู้สูงอายุอย่างมีส่วนร่วม สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา*. สัมภาษณ์
- วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2557). *ประชากรไทยในอนาคต*. สืบค้นจาก <http://www.cps.chula.ac.th>
- ศิริณา จิตต์จรัส และคณะ. (2560). *แนวทางการจัดการศึกษาต่อเนื่องในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ Veridian มหาวิทยาลัยศิลปากร (มนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ)*, 10(1), 313-331.
- สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2561). *เปิดห้องเรียน “โรงเรียนผู้สูงอายุ” พัฒนาคุณภาพชีวิตรอบด้านรองรับ Aging Society*. สืบค้นจาก <http://w.tu.ac.th/thammasat-school-for-older-people-and-re-training-course>
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2551). *กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สุตาพร ปัญญาพฤษ และ ปวีณา ลีตระกูล. (2563). แนวทางการพัฒนาการจัดการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุเพื่อส่งเสริมภาวะพลัมพลิง: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์นครราชสีมา. *วารสารครุฑพิบูล*, 7(1), 48-61.
- สุวิธิดา จรุงเกียรติกุล. (2565). ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สัมภาษณ์
- อภิภา ปรัญญพฤษ. (2562). สถาบันอุดมศึกษาที่เป็นมิตรกับผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ : ทางเลือกในการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของสถาบันอุดมศึกษาไทย. *วารสารร่มพฤษ มหาวิทยาลัยเกริก*, 37(2), 67-78.
- อาชัญญา รัตนอุบล และคณะ. (2552). การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่วัยแรงงานเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ในการเตรียมความพร้อมเมื่อเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.
- _____ (2553). การพัฒนาแนวทางการส่งเสริมการจัดการศึกษา/การเรียนรู้เพื่อการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____ (2554). การศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุไทย. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย.
- อาชัญญา รัตนอุบล และสุวิธิดา จรุงเกียรติกุล. (2555). อนาคตภาพรูปแบบมหาวิทยาลัยวัยที่สาม. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- American Council on Education. (2007). *Framing New Terrain : Older Adults & Higher Education*. Washington DC.
- Cheng & Townsend. (2000). *New Paradigm of School Leadership Education in Asia-Pacific Region*. Netherlands: Spinger.
- Macdonald, K. (2018). A Review of the literature : The Needs of Nontraditional Students in Postsecondary Education. *Strategic Enrollment Management Quarterly*, 5(4), 159-164.
- National University of Singapore. (2018). *NUS Lifelong Learners (NUS L³)*. Retrieved from <http://scale.nus.edu.sg/AlumniLifeLongLearning>
- OECD. (2018). *Ageing and Employment Policies. Working Better with Age*. Retrieved from <http://www.oecd.org>
- United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2015). *Population Division. World Population Ageing*. Report 2015.
- University of the Third Age. (2000). *University of the Third Age*. Retrieved from <http://www.uta.ac.fi>

University of the Third Age. (2020). *University of the Third Age*. Retrieved from
https://en.m.wikipedia.org/wiki/University_of_the_Third_Age,_2020

ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ของพนักงานบริษัทเอกชนใน
สถานการณ์การเกิดการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

ประกาย วุฒิพิพัฒน์พงศ์^{1*} ธิติมา สุ่มแสนหาญ² และชูศักดิ์ อินทมนต์³

¹²³นักวิจัยอิสระ

WORK EFFICIENCY OF WORK FROM HOME OF THE EMPLOYEES OF PRIVATE
COMPANY IN THE SITUATION OF CORONAVIRUS DISEASE 2019 (COVID-19)

SPREADING IN EASTERN ECONOMIC CORRIDOR

Prakai Wuttipattananpong^{1*} Thitima Somsanhan² and Chusak Inthamon³

¹²³Independent researcher

Corresponding author email: guy_jayo@hotmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 9 กันยายน 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 6 มกราคม 2566

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 11 มกราคม 2566

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับเฉลี่ยของประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน 2) ปัจจัยการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน และ 3) ปัจจัยการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ประกอบด้วย การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบ t-test ร่วมกับการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับเฉลี่ยของประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ ส่วนปัจจัยด้านอายุ ปัจจัยระดับการศึกษา และปัจจัยตำแหน่งงาน มีผลต่อระดับเฉลี่ยของประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านไม่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านการพัฒนาขีดความสามารถการเปลี่ยนแปลงและด้านการวางแผนกลยุทธ์ และ 3) ปัจจัยการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร ด้านการวางแผนและกำกับดูแลและด้านการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการทำงาน การทำงานที่บ้าน เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

Abstract

The objectives of this research were to study 1) personal characteristics and the average level of work from home efficiency. 2) Organizational empowerment factors affecting work at home performance, and 3) change management factors affecting work from home efficiency of private company's employees in the Eastern Economic Corridor during the COVID-19 Virus outbreak. Quantitative research was conducted with 400 questionnaire sets were used to collect data and statistical analysis, which included an independent sample t-test, one-way ANOVA and multiple regression analysis (MRA).

The study's result showed that 1) personal factors affected the level of work at home efficiency differently at .05 scale of statistical significance is gender factor. While the influence of age, education, and occupational prestige influencing the level of efficiency at home was similar. 2) Organizational Empowerment factors affecting work at home efficiency at the .05 level of statistical significance include change capability development and strategic planning and 3) change management factors affecting work from home efficiency at .05 scale of statistical significance including organizational improvement and development, planning and supervision and participation in change.

Keywords: Work efficiency, Work from home, Eastern Economic Corridor

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้เผชิญกับการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้ทุกอย่างในชีวิตของผู้คนเปลี่ยนแปลงอย่างคาดไม่ถึง ยอดผู้ป่วยติดเชื้อ ความวิตกกังวลในอนาคตที่ไม่แน่นอนและมาตรการล็อกดาวน์ ซึ่งมาตรการดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการใช้ภายในประเทศ โดยเฉพาะธุรกิจที่เป็น Face-to-Face เช่น การท่องเที่ยว สันทนาการ โรงแรม จะมีที่เป็นไปในทิศทางบวกบ้าง คือ ธุรกิจออนไลน์ อาหารที่ส่งเดลิเวอรี่ โดยคาดการณ์ว่าการล็อกดาวน์ในระยะเวลา 1 เดือนจะลดการใช้ภายในถึงร้อยละ 7.3 และส่งผลให้ตัวเลข GDP ปี 2563 นี้ ตีลบร้อยละ 0.6 (ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจธนาคารไทยพาณิชย์, 2563) ซึ่งพัฒนา เหลืองนฤมิตชัย (2563) หัวหน้านักเศรษฐศาสตร์ กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร ได้ให้ความเห็นว่า วิกฤติของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สะท้อนให้เห็นถึงความเปราะบางทางโครงสร้างเศรษฐกิจและตลาดแรงงานของไทยในหลายมิติ ในขณะเดียวกันก็สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาความไม่

เท่าเทียมกันด้านเศรษฐกิจที่มีอยู่แล้วทั้งในระดับครัวเรือนและระดับธุรกิจ รวมถึงความไม่เท่าเทียมกันด้านการเข้าถึงโอกาสทางการศึกษา การทำงาน และการเข้าถึงแหล่งเงินทุน มากกว่านั้นวิกฤติของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) นี้กำลังสร้างปัญหาหนี้ที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอยู่แล้วให้สูงขึ้นไปอีก ทั้งหนี้ครัวเรือน หนี้ธุรกิจเอกชน และหนี้ภาครัฐ จากการหยุดชะงักของกระแสเงินสด ซึ่งอาจทำให้ความสามารถในการรับผลกระทบด้านเศรษฐกิจของครัวเรือนและธุรกิจในอนาคตลดลง ความเสี่ยงที่จะเกิดการผิดนัดชำระหนี้มีสูงขึ้น จนสร้างความเสี่ยงต่อเสถียรภาพและการทำหน้าที่ของระบบการเงิน

ในทางสังคมนั้นรัฐบาลได้ประกาศนโยบายเพื่อควบคุมและลดการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และได้ออกประกาศให้หน่วยงานราชการทุกแห่งจัด รูปแบบการทำงานที่บ้าน (Work from Home) อย่างเต็มรูปแบบ (จิราภรณ์ ศรีแจ่ม, 2563) โดยให้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากการทำงานที่สำนักงานมาเป็นการทำงานที่บ้าน เพื่อลดการรวมกลุ่มในการทำกิจกรรมต่าง ๆ และหยุดยั้งการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้หลายองค์กรต้องออกนโยบาย ให้พนักงานในบริษัททำงานที่บ้านแทนการทำงานจากอาคารสำนักงานเดิมซึ่งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานที่บ้านมีแนวโน้มว่าจะคงอยู่เป็นระยะเวลานาน ซึ่งอาจส่งผลต่อการปรับตัวของการทำงานบางสายอาชีพ (McKinsey Global Institute, 2021) สอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐนันท์ มรกตศรีวรรณ (2563) ที่พบว่า โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นสิ่งที่ไม่อาจคาดการณ์และควบคุมได้ ส่งผลกระทบอย่างมากต่อธุรกิจทุกภาคส่วนและชีวิตประจำวันและชีวิตการทำงานของประชาชน ส่งผลให้พนักงานไม่สามารถเข้ามาทำงานร่วมกันที่สำนักงานได้อีก องค์กรต่าง ๆ ต้องมีการปรับตัวอย่างเร่งด่วน โดยการจัดการทำงานในรูปแบบใหม่ โดยให้พนักงานทำงานที่บ้านอย่างเต็มที่ ใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีทั้งหมดที่องค์กรมีในการปรับตัวในช่วงระยะเวลานี้ ๆ พนักงานที่เป็นกลไกหลักอย่างหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กรต้องมีการปรับตัวในการทำงานที่บ้านผ่านระบบการทำงานทางไกล (Telework) เช่นกัน แต่จากผลการศึกษาของธนิยา รุจนเวชช์ (2564) พบว่า การปฏิบัติงานที่บ้านไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติงานที่บ้านและส่งมอบงานได้ตามกำหนดเวลา แต่อุปสรรคที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานที่บ้านคือเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการทำงาน เนื่องจากความรู้และความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีของพนักงานมีพื้นฐานที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Bloom and Roberts (2015) ได้ทำการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่บริษัทเว็บไซต์ท่องเที่ยวของจีน โดยได้แยกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทำงานที่บ้าน และกลุ่มทำงานในที่ทำงาน พบว่า บุคลากรที่ทำงานจากที่บ้านมีความสำเร็จมากกว่าอีกกลุ่มถึงร้อยละ 13.5 และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ Xiao et al (2021) ที่ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบต่อสุขภาพทางกายและจิตใจ ในระดับปัจเจกบุคคลของการทำงานที่บ้านในประเทศฮ่องกงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลต่อการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเกือบร้อยละ 100 มาเป็นการทำงานที่บ้านแทนการทำงานในที่ทำงาน พบว่า ผลกระทบต่อสุขภาพกายนั้นมีการเปลี่ยนแปลงน้อยมาก จะพบผลกระทบต่อสุขภาพกายในกลุ่มคนที่ขาดการเคลื่อนไหวของร่างกาย ไม่ได้มีการปรับเปลี่ยนอิริยาบถและมี

พฤติกรรมการรับประทานอาหารที่มีโภชนาการไม่เหมาะสม และผลกระทบทางด้านจิตใจโดยก่อให้เกิดความเครียดมากขึ้น โดยเฉพาะในเพศหญิงที่มีบุตรเนื่องจากจะไม่สามารถควบคุมบุตรไม่ให้ออกมาทำงานได้ ในทางกลับกันผลการศึกษาของ Vyas and Butakhieo (2020) กลับชี้ให้เห็นว่า บุคลากรที่ทำงานที่บ้านจะชอบและอยากหาเวลาเพิ่มในการทำงานที่บ้าน เพราะสามารถจัดสรรเวลาเพื่อการพักผ่อนได้ การทำงานที่บ้านส่งผลดีต่อสุขภาพ โดยร้อยละ 80 ของคนทำงาน มีความรู้สึกผ่อนคลายเมื่อทำงานที่บ้าน เช่นเดียวกับการวิจัยของ Purwanto et al. (2020) ที่พบว่า การทำงานที่บ้านทำให้รู้สึกมีความสุขและผ่อนคลาย ไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางและไม่ต้องมีความเครียดกับการติดขัดของการเดินทางมาโรงเรียน

จากผลการวิจัยจากนักวิชาการหลายหน่วยงานในช่วงต้นชี้ให้เห็นว่า การทำงานที่บ้านส่งผลทั้งในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งล้วนแล้วแต่ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไปตามสิ่งแวดล้อมและสภาพทางจิตใจ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านว่าหากพนักงานต้องย้ายที่ทำงานไปอยู่ที่บ้านหรือที่พักของตน จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นอย่างไร และจะส่งผลดีหรือผลเสียต่อองค์กรของตนอย่างไร โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยมุ่งเน้นการศึกษาถึงปัจจัยการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรและปัจจัยการบริหารการจัดการเปลี่ยนแปลงขององค์กรที่จะสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของพนักงานในบริษัทเอกชนเหล่านั้นได้ ซึ่งผลการศึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานที่บ้านให้เกิดประสิทธิภาพของพนักงานทั้งในหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานภาคเอกชนในเขตพัฒนาพิเศษพื้นที่อื่น ๆ ของไทยต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับเฉลี่ยของประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารการจัดการเปลี่ยนแปลงขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

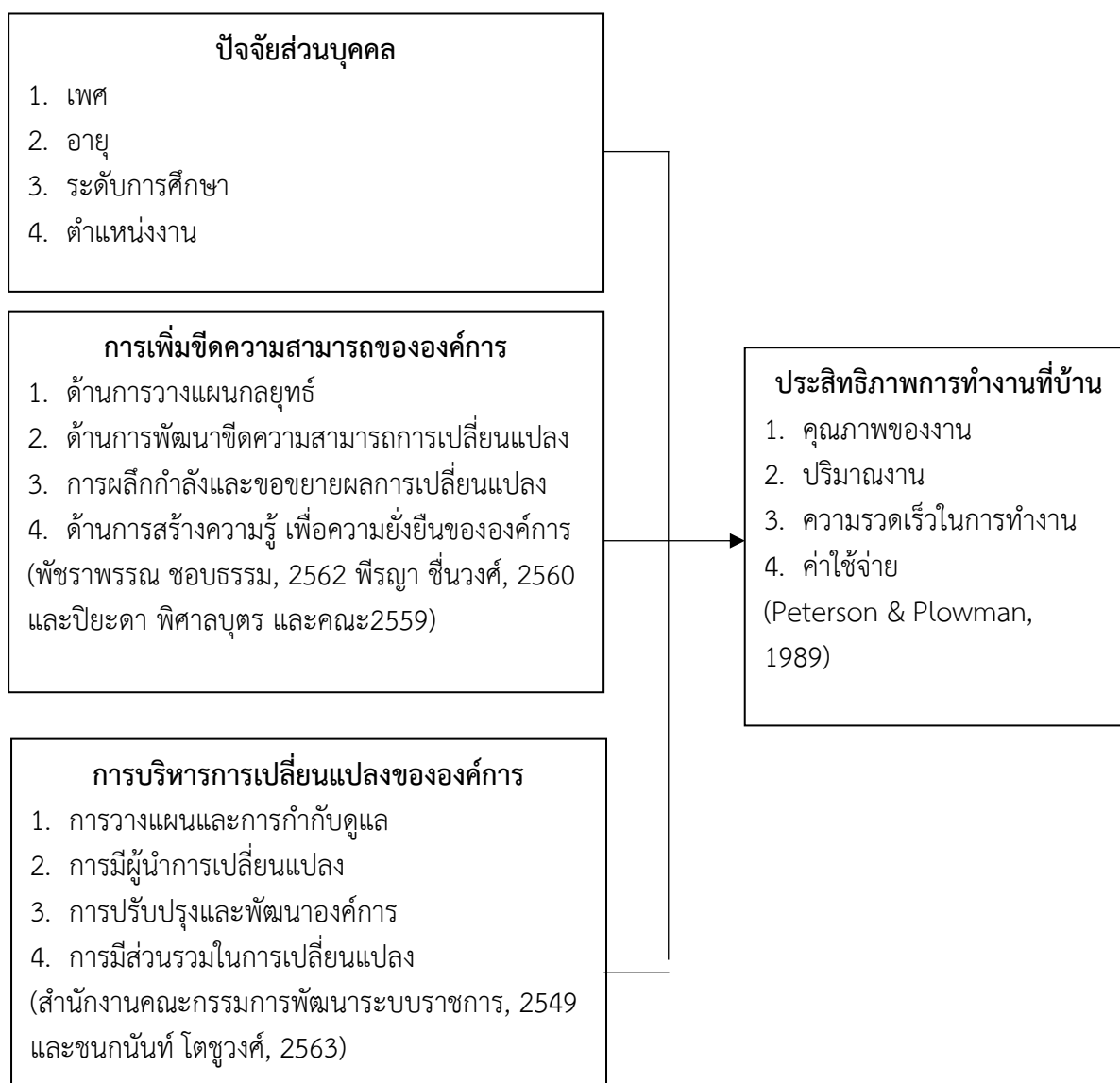
สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีระดับเฉลี่ยของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2. ปัจจัยด้านการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรอย่างน้อย 1 ด้าน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลงขององค์กรอย่างน้อย 1 ด้าน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานเอกชนที่เคยทำงานที่บ้านในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัย คือ แบบสอบถาม ขนาดของกลุ่มตัวอย่างหาได้จากสูตรของ Cochran โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน แต่ผู้วิจัยเก็บเพิ่มอีก 15 ชุด รวมเป็น 400 ชุด เพื่อความแม่นยำและทดแทนแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Selection) โดยทำการเก็บแบบสอบถามออนไลน์จนครบจำนวน 400 ตัวอย่าง ทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 - เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565 ซึ่งในการตอบแบบสอบถามจะมีคำถามคัดกรองเพื่อเลือกตอบเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานของบริษัทเอกชนที่เคยทำงานที่บ้าน เพื่อให้ได้คำตอบที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ แบบสอบถามออนไลน์ โดยได้ทำการประเมินค่าความเที่ยงตรงกับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พบว่า ข้อคำถามในแบบสอบถามมีค่ามากกว่า 0.50 ทุกข้อคำถาม (Rovinelli & Hambleton, 1977) และผลการตรวจสอบสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบาค (Cronbach's Alpha) เป็นรายข้อ พบว่า มีค่าระหว่าง 0.870-0.977 ซึ่งมีความมากกว่า 0.70 จึงสามารถนำแบบสอบถามนี้ไปใช้ในการเก็บแบบสอบถามวิจัยต่อไปได้ โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 คำถามคัดกรองว่า ท่านเคยทำงานที่บ้านหรือไม่ จำนวน 1 ข้อโดยมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Response Question) แบบให้เลือกตอบคำตอบเดียว (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน จำนวน 4 ข้อ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Response Question) แบบให้เลือกตอบคำตอบเดียว (Check List)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ 2) ด้านการพัฒนาขีดความสามารถการเปลี่ยนแปลง 3) ด้านการผลิีกำลังและขยายผลการเปลี่ยนแปลง และ 4) ด้านการสร้างความรู้เพื่อความยั่งยืนขององค์กร จำนวน 14 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบชนิดปลายปิด (Close-ended Response Question) ด้วยมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงขององค์กรแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) การวางแผนและการกำกับดูแล 2) การมีผู้นำการเปลี่ยนแปลง 3) การปรับปรุงและพัฒนาองค์กร 4) การมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง จำนวน 16 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบชนิดปลายปิด (Close-ended Response Question) ด้วยมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประสิทธิผลการทำงานที่บ้าน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณงาน 3) ความรวดเร็วในการทำงาน และ 4) ค่าใช้จ่าย จำนวน 13 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบชนิดปลายปิด (Close-ended Response Question) ด้วยมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และใช้การวิเคราะห์ตามหลักสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Description Analysis) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
 - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยที่การเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร และการจัดการบริหารการเปลี่ยนแปลงขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
 - 2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ
 - 2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีจำนวนตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD) เพื่อปรับค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างต่อไป
 - 2.3 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ใช้วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น คือ การเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรและการจัดการบริหารการเปลี่ยนแปลงขององค์กร กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงาน

ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 400 ชุด ซึ่งประกอบไปด้วยเพศชายจำนวน 211 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 52.80 และเพศหญิงจำนวน 189 คิดเป็นร้อยละ 47.30 ส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 36-49 ปี กว่าร้อยละ 60.00 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและปริญญาโทร้อยละ 54.30 และ 25.80 ตามลำดับ โดยส่วนใหญมีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่หรือพนักงานมากถึงร้อยละ 51.80 ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยสามารถที่จะสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ผลการศึกษา สามารถสรุปได้ดังนี้

1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ศึกษา

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยเกี่ยวกับปัจจัยการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร

การเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร	ระดับความคิดเห็น			อันดับ
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	
1. ด้านการวางแผนกลยุทธ์	3.54	0.98	มาก	1
2. ด้านการพัฒนาขีดความสามารถการเปลี่ยนแปลง	3.45	0.91	มาก	4
3. ด้านการผลิีกำลังและขยายผลการเปลี่ยนแปลง	3.46	0.95	มาก	3
4. ด้านการสร้างความรู้ เพื่อความยั่งยืนขององค์กร	3.51	0.97	มาก	2
รวม	3.49	0.95	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยในด้านการวางแผนกลยุทธ์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.54$, SD. = 0.98) รองลงมา คือ ด้านการสร้างความรู้เพื่อความยั่งยืนขององค์กร ($\bar{X} = 3.51$, SD. = 0.97) ด้านการผลิีกำลังและขยายผลการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 3.46$, SD. = 0.95) และด้านการพัฒนาขีดความสามารถการเปลี่ยนแปลงมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.45$, SD. = 0.91) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยเกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงขององค์กร

การบริหารการเปลี่ยนแปลงขององค์กร	ระดับความคิดเห็น			อันดับ
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	
1. การวางแผนและการกำกับดูแล	3.72	1.00	มาก	1
2. การมีผู้นำการเปลี่ยนแปลง	3.55	0.92	มาก	2
3. การปรับปรุงและพัฒนาองค์กร	3.44	0.81	มาก	4
4. การมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง	3.48	0.87	มาก	3
รวม	3.54	0.90	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยการจัดการบริหารการเปลี่ยนแปลง ในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยในด้านการวางแผนการและการกำกับดูแลเปลี่ยนแปลงมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.72$, $SD. = 1.00$) รองลงมาคือด้านการผู้นำความเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 3.55$, $SD. = 0.92$) ด้านการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 3.48$, $SD. = 0.87$) และด้านการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.44$, $SD. = 0.81$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น			อันดับ
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	
1. คุณภาพของงาน	3.08	0.78	ปานกลาง	2
2. ปริมาณงาน	3.06	0.88	ปานกลาง	3
3. ความรวดเร็วในการทำงาน	2.99	0.94	ปานกลาง	4
4. ค่าใช้จ่าย	3.48	0.77	มาก	1
รวม	3.15	0.84	ปานกลาง	

จากตารางที่ 3 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงาน ในด้านค่าใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.72$, $SD. = 1.00$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 3.08$, $SD. = 0.78$) อยู่ในระดับปานกลาง ด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 3.06$, $SD. = 0.88$) และด้านเวลา (ความรวดเร็วในการทำงาน) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.44$, $SD. = 0.81$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

1.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 : ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษาและตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีระดับเฉลี่ยของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในสถานการณ์การเกิดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1

การทดสอบสมมติฐาน	Sig.	แปลผล
เพศ	0.008	แตกต่างกัน
อายุ	0.155	ไม่แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	0.219	ไม่แตกต่างกัน
ตำแหน่งงาน	0.229	ไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4 พบว่า มีปัจจัยด้านเพศเพียงด้านเดียว ที่มีระดับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของพนักงานบริษัทเอกชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่เพศหญิงจะมีระดับเฉลี่ยของประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านสูงกว่าเพศชายอยู่ .207 หน่วย ส่วนปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา และ ตำแหน่งงาน มีระดับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของพนักงานบริษัทเอกชนไม่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 : ปัจจัยด้านการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรอย่างน้อย 1 ด้าน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในสถานการณ์การเกิดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านด้วยสถิติ Multiple Regression Analysis ตามวิธี Stepwise

การเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร	ค่าสัมประสิทธิ์			t	Sig.	Collinearity Statistic	
	b ₀	Standard Error	β ₀			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	2.702	0.146		18.458*	0.000		
การพัฒนาขีดความสามารถ	0.386	0.071	0.458	5.443*	0.000	0.320	3.124
การเปลี่ยนแปลง							
การวางแผนกลยุทธ์	-0.155	0.066	-0.198	-2.350*	0.019	0.320	3.124
R	R ²	Adjusted R ²	SE (est.)	F	Sig	Durbin-watson	
0.316	0.100	0.095	0.703	21.948*	0.000	2.011	

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านด้วยสถิติ Multiple Regression Analysis ตามวิธี Stepwise พบว่า ค่า VIF มีค่าน้อยกว่า 10 ทุกปัจจัย แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาการสหสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) โดยค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 21.948 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลระหว่างกลุ่มมีค่าเป็น 21.948 เท่า ของความแปรปรวนของข้อมูลภายในกลุ่ม โดยความสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามมีค่าเท่ากับ .316 หรือร้อยละ 31.60 และมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R²) = .100 แสดงว่า ตัวแปรต้นสามารถจัดความผิดพลาดที่เกิดจากการพยากรณ์ได้ร้อยละ 10.00 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว (Adjusted R Squarer) เท่ากับ .095 ค่า Sig. ของโมเดล = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 แสดงว่า มีปัจจัยด้านการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรอย่างน้อย 1 ด้าน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ภายใต้สถานการณ์

การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านการพัฒนาขีดความสามารถการเปลี่ยนแปลง (X_1) และด้านการวางแผนกลยุทธ์ (X_2) โดยสามารถแสดงสมการความสัมพันธ์ได้ดังนี้

$$Y = 2.702 + 0.386(X_1) - 0.155(X_2)$$

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลงขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 : ปัจจัยด้านการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลงขององค์กรอย่างน้อย 1 ด้าน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในสถานการณ์การเกิดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงขององค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านด้วยสถิติ Multiple Regression Analysis ตามวิธี Stepwise

การบริหารการ เปลี่ยนแปลงขององค์กร	ค่าสัมประสิทธิ์			t	Sig.	Collinearity Statistic	
	b_0	Standard Error	β_0			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	2.455	0.158		15.571*	0.000		
การปรับปรุงและพัฒนาองค์กร	0.591	0.096	0.624	6.184*	0.000	0.206	4.859
การวางแผนและกำกับดูแล	-0.416	0.069	-0.541	-5.986*	0.000	0.257	3.897
การมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง	0.156	0.069	0.176	2.268*	0.024	0.350	2.860
R	R ²	Adjusted R ²	SE (est.)	F	Sig	Durbin-watson	
0.411	0.169	0.163	0.702	26.808*	0.000	2.019	

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลงขององค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านด้วยสถิติ Multiple Regression Analysis ตามวิธี Stepwise พบว่าค่า VIF มีค่าน้อยกว่า 10 ทุกปัจจัย แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาการสหสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) โดยค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 26.808 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลระหว่างกลุ่มมีค่าเป็น 26.808 เท่า ของความแปรปรวนของข้อมูลภายในกลุ่ม โดยความสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามมีค่าเท่ากับ .411 หรือร้อยละ 41.10 และมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) = .169 แสดงว่า ตัวแปรต้นสามารถจัดความผิดพลาดที่เกิดจากการพยากรณ์ได้ร้อยละ 16.90 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว (Adjusted R Squarer) เท่ากับ .163 ค่า Sig. ของโมเดล = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 แสดงว่า มีปัจจัยด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลงขององค์กรอย่างน้อย 1 ด้าน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ภายใต้สถานการณ์

การระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านการปรับปรุงและพัฒนาองค์การ (X_1) ปัจจัยด้านการวางแผนและกำกับดูแล (X_2) และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง (X_3) โดยสามารถแสดงสมการความสัมพันธ์ได้ดังนี้

$$Y = 2.455 + 0.591(X_1) - 0.416(X_2) + 0.156(X_3)$$

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับเฉลี่ยของประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัยด้านเพศเพียงด้านเดียว ที่มีระดับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของพนักงานบริษัทเอกชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่เพศหญิงจะมีระดับเฉลี่ยของประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านสูงกว่าเพศชายอยู่ .207 หน่วย ส่วนปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน มีระดับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของพนักงานบริษัทเอกชนไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ก็เพราะว่าเพศหญิงนั้นเมื่อดูจากผลการทดสอบสมมติฐานจะพบว่า ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านจะสูงกว่าเพศชายอยู่ .207 หน่วย แสดงให้เห็นว่า เพศหญิงเมื่อทำงานอยู่บ้าน จะให้ความสนใจและตั้งใจในการทำงานมากกว่าผู้ชาย จึงทำให้งานที่ทำออกมานั้นโดยรวมมีประสิทธิภาพที่สูงกว่าเพศชาย สอดคล้องกับผลการศึกษาของชนกันท์ โตชูวงศ์ (2563) ที่พบว่า พนักงานบริษัทที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลให้มีประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัทเอกชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านคุณลักษณะของเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพ และความสำเร็จในอาชีพอีกด้วย (อรนิภา กุลสมบุรณ์สินธ์ และเจริญชัย เอกมาไพศาล, 2560) ส่วนปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกันกับสุพัฒน์ ปิ่นหอมและคณะ (2563) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สอดคล้องกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา และด้านตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะเดียวกัน Fukushima et al. (2021) ได้ศึกษาเปรียบเทียบผลการทำงานที่บ้านต่อสุขภาพทั้งทางกายและจิตใจระหว่างคน 2 กลุ่มคือ กลุ่มคนที่ทำงานที่บ้านและไม่ได้ทำงานที่บ้าน พบว่าระยะเวลาของการนอนหลับมีมากขึ้นในกลุ่มที่ทำงานที่บ้านและมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แม้ว่าจะมีการเคลื่อนไหวร่างกายน้อยลงก็ตาม

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยการเพิ่มขีดความสามารถขององค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการเพิ่มขีดความสามารถขององค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ได้แก่ ปัจจัยด้านการพัฒนาขีดความสามารถการเปลี่ยนแปลงและด้านการวางแผนกลยุทธ์ โดยที่ผู้บริหารองค์การจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจในการดำเนินการ การออกแบบแนวทางการทำงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพเพื่อนำไปปฏิบัติโดยทั่วทั้งองค์การ รวมทั้งแนวทางในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์การ สอดคล้องกันกับงานวิจัยของพัชรพรรณ ขอบธรรม (2562) พบว่า การวางแผนกลยุทธ์เป็นหน้าที่แรกของผู้บริหารองค์การ โดยมีกระบวนการ ได้แก่ 1) การกำหนดเป้าหมายและพันธกิจขององค์การ 2) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์การ 3) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์การ 4) เลือกกลยุทธ์ขององค์การและ 5) การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ การวางแผนกลยุทธ์ เพื่อให้เกิดการนำไปปฏิบัติโดยทั่วทั้งองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสอดคล้องกันกับงานวิจัยของธิตัต ตรีศิริโชติ (2564) กล่าวว่า การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผล ถือเป็นความสามารถอย่างหนึ่งขององค์การในการประสานงานร่วมมือกันกับแผนกต่าง ๆ ขององค์การได้อย่างสอดคล้องกันไปพร้อมกับ ปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมภายนอก รวมไปถึงการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและผู้จัดการเพื่อสร้างความเข้าใจให้ตรงกัน ซึ่งไม่เพียงแต่จะหลีกเลี่ยงอุปสรรคในการดำเนินงาน แต่ยังช่วยแปลงกลยุทธ์ขององค์การเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่มุ่งหวังได้ ส่วนด้านการพัฒนาขีดความสามารถการเปลี่ยนแปลง คือ ผู้บริหารขององค์การมีการกำหนดขีดความสามารถของพนักงาน และมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลสามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในองค์การ ซึ่ง Bloom and Roberts (2015) ค้นพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกลุ่มทำงานที่บ้าน จะมีความสำเร็จมากกว่าและมีความแตกต่างกับกลุ่มที่ทำงานในสำนักงานอยู่มากพอสมควร อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งการออกแบบแนวทางการทำงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพจากฝ่ายบริหาร จะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานในสถานที่อื่น ๆ นอกที่ทำงาน จะสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกันได้ สอดคล้องกันกับปิยะดา พิศาลบุตร และคณะ (2559) กล่าวว่า บุคลากรของแต่ละองค์การมีความต้องการที่แตกต่างกัน โดยขึ้นกับปัจจัยหลาย ๆ ส่วน ดังนั้นการกำหนดสมรรถนะของบุคลากรแต่ละคนหรือของหน่วยงานในองค์การ จึงควรมีการกำหนดน้ำหนัก หรือความสำคัญของสมรรถนะแต่ละด้านด้วย เพื่อให้การเพิ่มขีดความสามารถ ขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการขององค์การมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกันกับพิริญา ชื่นวงศ์ (2560) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจในอนาคตจำเป็นต้องมีแนวคิดการบริหารจัดการที่สร้างสรรค์ มีแรงขับเคลื่อน กระตือรือร้น และเป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญต่อ ผู้ปฏิบัติงานที่มีศักยภาพมากขึ้น และให้ความสำคัญต่อการมุ่งสู่ความสำเร็จที่เป็นเลิศโดยเป็นการผสมผสานความต้องการความก้าวหน้าและการพัฒนาของพนักงานกับเป้าหมายขององค์การร่วมกัน

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงขององค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงขององค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการปรับปรุงและพัฒนาองค์การ ปัจจัยด้านการวางแผนและกำกับดูแล และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง ซึ่งการปรับปรุงและพัฒนาองค์การนั้นจำเป็นที่จะต้องมีการสร้างรูปแบบและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และมีการวัดผลลัพธ์จากระบบการทำงานที่บ้าน ตามเป้าหมายที่องค์การได้ตั้งไว้ สอดคล้องกับวรรณสม เมฆสุวรรณ และเอกสิทธิ์ สนามทอง (2564) กล่าวว่า การพัฒนาองค์การถือเป็นกระบวนการสำคัญที่เป็นการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ ซึ่งการพัฒนาองค์การนี้เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อการปรับเปลี่ยนองค์การให้ไปทำตามที่ต้องการ หรือเป็นการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อช่วยให้้องค์การสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับวิทยาการสมัยใหม่และสิ่งที่ท้าทายได้ นอกจากนี้อุทัย ปริญาสุทธินันท์ (2561) กล่าวว่า เมื่อความเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้้องค์การจำเป็นต้องปรับตัวด้วยการนำแนวคิดการพัฒนาองค์การมาใช้เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอีกด้วย ส่วนด้านการวางแผนและกำกับดูแลโดยนำเทคนิคการพัฒนาองค์การรูปแบบต่าง ๆ มาปรับใช้กับ้องค์การ เช่น ผู้บริหารของ้องค์การกำหนดนโยบายการสนับสนุนการทำงานที่บ้าน การจัดทำแผนการทำงานที่บ้านสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของ้องค์การ และการวางแผนเพื่อนำเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับพนักงานบริษัทเอกชน สอดคล้องกับเกษม แก้วสนั่น และเพ็ญศรี ฉิรินัง (2564) กล่าวว่า การวางแผนเป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ของ้องค์การ และเป็นการหาวิธีการต่าง ๆ มาใช้เพื่อให้้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งก่อนที่ผู้บริหารจะออกแบบโครงสร้าง้องค์การ ควรพิจารณากำหนดแผนกลยุทธ์ หรือชุดของแผนเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์หลักของ้องค์การ และด้านการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง เช่น มีการประชุมร่วมกันบุคลากรใน้องค์การ หรือบุคลากรร่วมกันในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่บ้าน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องสร้างใน้องค์การ เพื่อให้การบริหารจัดการได้อย่างถูกประเด็น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549) สอดคล้องกับนิเวศน์ วงศ์สุวรรณ และอินดา ศิริวรรณ (2560) กล่าวว่า การเปิดโอกาสให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อมในลักษณะของการรับรู้ ร่วมคิด ร่วมทำร่วมตัดสินใจตลอดจน การประเมินผลให้ทุกฝ่ายได้สำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบร่วมกัน จะนำไปสู่เป้าหมายของ้องค์การได้ ซึ่งผลการศึกษาของ Kurland and Bailey (2014) เรื่องข้อดีและความท้าทายในงานจากการทำงานทางไกลชี้ให้เห็นว่า เกิดข้อได้เปรียบจากทำงานที่อาคารสำนักงาน ต่อ้องค์กรในลักษณะการมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น ลดอัตราการลาออกจากบริษัท แต่ในด้านของความท้าทายยังคงเป็นเรื่องของวิธีการวัดผลและตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ความแตกต่างทางเพศเป็นส่วนหนึ่งที่บ่งชี้ว่าพนักงานแต่ละคนทำงานที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ถึงแม้ผลการศึกษาจะบ่งชี้ว่า เพศหญิงนั้นมีระดับเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้านสูงกว่าเพศชาย แต่ในความเป็นจริงแล้ว ผลการศึกษานี้อาจไม่ได้สะท้อนถึงพนักงานในทุกสายอาชีพ และไม่ว่าผลการวิเคราะห์เชิงสถิติจะออกมาแบบใด สิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือ ผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องหาแนวทางหรือกลยุทธ์เชิงรุกในการกระตุ้นและขับเคลื่อนให้พนักงานทุกคนในองค์กร สามารถที่จะทำงานหรือปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดอยู่เสมอไม่ว่างานนั้นจะทำงานที่ได้ก็ตาม การทำงานที่บ้านอาจมีเงื่อนไขและความซับซ้อนมากกว่าการทำงานในสำนักงาน แต่ถ้าผู้บริหารมีการเตรียมความพร้อมที่ดีและมีการจัดการที่เหมาะสมแล้ว การทำงานที่ไหนๆ ก็จะมีปัญหาใหญ่อีกต่อไป

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า การพัฒนาขีดความสามารถการเปลี่ยนแปลงสำหรับธุรกิจในปัจจุบัน เป็นปัจจัยสำคัญมากที่จะช่วยให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่ปกติเช่นนี้ การเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันเป็นสิ่งที่ยากต่อการคาดเดา โดยเฉพาะภาวะโรคระบาดใหม่ร้ายแรงที่ส่งผลโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น เจ้าของกิจการหรือผู้บริหารจำเป็นต้องมีการเตรียมแผนเพื่อรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินเช่นนี้ตลอดเวลา ความสามารถด้านการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างเฉียบพลันเป็นคุณสมบัติที่สำคัญขององค์กรธุรกิจในปัจจุบันและในอนาคต การส่งเสริมนโยบายด้านการเตรียมความพร้อมและการปรับตัวตามสถานการณ์ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารองค์กรจะต้องให้ความสำคัญและมีการเตรียมพร้อมตลอดเวลา

3. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านอย่างมีนัยสำคัญ นั้นหมายความว่า นอกจากองค์กรจะต้องมุ่งเน้นการพัฒนาขีดความสามารถการเปลี่ยนแปลงดังที่ได้กล่าวมาแล้ว องค์กรจำเป็นต้องส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคนทุกภาคส่วนในองค์กรในการเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงนั้นด้วย ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจได้ว่า องค์กรได้ถูกสร้างขึ้นและกำกับดูแลอย่างมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน การมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กรจึงเป็นปัจจัยหลักที่จะช่วยให้องค์กรสามารถผ่านพ้นวิกฤตครั้งนี้ไปได้และสามารถดำรงอยู่ท่ามกลางความไม่แน่นอนอันเนื่องมาจากภัยคุกคามที่ยากจะควบคุมเช่นนี้

ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

ข้อค้นพบจากการศึกษาครั้งนี้ทำให้สามารถเข้าใจได้ว่า เมื่อเกิดวิกฤตการณ์หรือภาวะฉุกเฉินใด ๆ ที่ยากจะคาดเดาขึ้นในประเทศหรือในสังคม ย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การเตรียมความพร้อมในการรับมือและความสามารถในการปรับเปลี่ยนเป็นสิ่งสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กร การวางแผนและการนำกลยุทธ์ขั้นสูงเข้ามารับมือกับสถานการณ์แบบนี้ จะเป็นสิ่งท้าทายที่จะสามารถวัดความสามารถหรือฝีมือของผู้บริหารองค์ว่า สามารถที่จะเอาตัวรอดจากสถานการณ์เหล่านี้ได้หรือไม่ ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้

จะเป็นแหล่งข้อมูลชั้นดีที่จะนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อใช้รับมือกับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไปในอีกหลายปีต่อจากนี้ โดยผู้บริหารองค์กรทั้งหลายจะต้องให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในทุกรูปแบบ ทั้งในทางธุรกิจและในทางสังคมและสิ่งแวดล้อม สำหรับประเด็นที่ควรนำไปศึกษาในครั้งต่อไปนั้น ผู้ศึกษาควรที่จะศึกษาถึงลงไปให้เห็นถึงรากเหง้าของปัญหาด้านการพัฒนาองค์กร โดยมุ่งเน้นการนำโมเดลขององค์กรที่มีสมรรถนะสูงและการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ ที่มีความยืดหยุ่นและคล่องตัวกว่ารูปแบบการบริหารจัดการองค์กรในปัจจุบัน เพราะองค์กรที่มีสมรรถนะสูงและการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่นั้นมีจุดเด่นที่ความเร็วในการปรับเปลี่ยนองค์กร และมีความสามารถสูงในการปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ศึกษาสามารถที่จะนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ ได้ด้วยเช่นกัน

เอกสารอ้างอิง

- เกษม แก้วสนั่น และเพ็ญศรี ฉิรินัง (2564). การจัดการองค์กรไปสู่ความสำเร็จ. *วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์*, 6 (4), 88-108.
- จิราภรณ์ ศรีแจ่ม (2563). *วันที่ไทยรู้จัก COVID-19*. สืบค้นจาก, <https://news.thaipbs.or.th/content/290347>
- ชนกันนท์ โตชูวงศ์ (2562). การจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤตการเกิดโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง)
- ธनिया รุจนเวชช์. (2564). *การศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนผลิตเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์*. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล)
- ธีทัต ตรีศิริโชติ. (2564). การปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน*, 3 (2), 62-72.
- ณัฐฉินันท์ มรกตศิริวรรณ. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพและปริมณฑลในภาวะวิกฤติโควิด-19*. สืบค้นจาก, https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:184406.
- นิเวศน์ วงศ์สุวรรณ และอินฉา ศิริวรรณ (2560). การบริหารแบบมีส่วนร่วม. *วารสารมหาวิทยาลัยวิชาการ*, 4 (1), 176-187.

- ปิยะดา พิศาลบุตร จิราวรรณ คงคล้าย และเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2559). แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถขององค์การด้านการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal*, 9 (1), 1315-1326.
- พิรญา ชื่นวงศ์. (2560). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย. *วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ*, 4 (2), 92-100.
- พัชรพรพรรณ ขอบธรรม. (2562). การวางแผนกลยุทธ์: เครื่องมือสู่ความสำเร็จขององค์การ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*, 1 (2), 55-75.
- รัฐบาลไทย. (2563). รัฐบาลขอความร่วมมือทุกหน่วยงาน “Work from Home” หลังสงกรานต์. สืบค้นจาก, <https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/40921>.
- วรรณศม เมฆสุวรรณ และเอกสิทธิ์ สนามทอง. (2564). รูปแบบการพัฒนางานองค์การเชิงกลยุทธ์เพื่อการเปลี่ยนแปลงสำหรับองค์การธุรกิจเอกชนในประเทศไทย. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 6 (4), 160-175.
- ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจธนาคารไทยพาณิชย์. (2565). ประเทศไทยหลังโควิด-19 ตอนที่ 1 : ผลกระทบเศรษฐกิจและตลาดแรงงานไทย. สืบค้นจาก, <https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/business-maker/thailand-after-covid-ep1.html>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2549). *คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารบ้านเมืองที่ดี: การบริหารการเปลี่ยนแปลง*. นนทบุรี: สหมิตรพรินติ้ง.
- สุพัฒน์ ปิ่นหอม มณฑิรา ลีลาประชากุล นิพัทธ์พนธ์ สนิทเหลือ วิวัฒน์ วรวงษ์ นันทพงศ์ หมีแหะหมั่น และเฉลิมชาติ เมฆแดง. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานวิศวกรรมบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) สายธุรกิจอาหารสัตว์. *วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 3 (2), 520-533.
- อุทัย ปริญาสุทธีรัตน์ (2561). การพัฒนางานองค์การ: ประเด็นทบทวนสู่การประยุกต์ใช้เพื่อการจัดการชุมชน. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร*, 38 (6), 24-48.
- อรนิภา กุลสมบูรณ์สินธุ์ และเจริญชัย เอกมาไพศาล (2560). อิทธิพลของคุณลักษณะทางเพศต่อความก้าวหน้าในอาชีพของผู้จัดการโรงแรม: กรณีศึกษาผู้จัดการโรงแรมเพศหญิงในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. *วารสารธรรมศาสตร์*, 36(3), 148-182.
- Bloom, N., & Roberts, J. (2015). *A working from home experiment shows high performers like it better*. Retrieved from <https://hbr.org/2015/01/a-working-from-homeexperiment-shows-high-performers-like-it-better>.
- Fukushima, N., Machida, M., Kikuchi, H., Amagasa, S., Hayashi, T., & Odagiri, Y., (2021). Associations of working from home with occupational physical activity and sedentary behavior under the COVID-19 pandemic. *J Occup Health*, 63, 1, 22-32.

- Kurland, B. N., & Bailey, E. D. (2014) *The Advantages and Challenges of Working Here. Organizational Dynamics*. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/247748414>
- McKinsey Global Institute. (2021). *The future of work after COVID -19*. Retrieved from, www.mckinsey.com/mgi.
- Purwanto, A., Asbari, M., Suryani, P., Cahyono, Y., Fahlevi, M., & Mufid, A. (2020). Impact of work from home (WFH) on Indonesian teachers' performance during the COVID-19 pandemic: an exploratory study. *Int J Sci Res Methodol*, 29 (62), 35-44.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Vyas, L., & Butakhieo, N. (2020). The Impact of working from home during COVID-19 on work and life domains: an exploratory study on Hong Kong. *Policy Des Prac*, 4, 59-76.
- Xiao, Y., Becerik-Gerber, B., Lucas, G., & Roll, S. C. (2021). Impacts of working from home during COVID-19 pandemic on physical and mental well-being of office workstation users. *J Occup Med*, 63, 181-90.

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของ ลูกค้า ที่ซื้อแกลบ ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ศักดิ์ชาย จันทร์เรือง¹ และ พิมพชนก จินนวุฒิ²

^{1,2}คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

QUALITY OF SERVICE AND MARKETING MIX HAS A POSITIVE INFLUENCE ON CUSTOMER LOYALTY. IN CHONBURI

Sakchai Chanruang^{1*} and Pimchanok Jinnawut²

Burapha Business School

Corresponding author email: sakchai.c@buu.ac.th

วันที่รับบทความ (Received) 7 กันยายน 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 24 กันยายน 2566

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 8 ตุลาคม 2565

บทคัดย่อ

การศึกษาวัตถุประสงค์1.) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้าที่ซื้อแกลบ ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี 2.) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้าที่ซื้อแกลบ ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และใช้สถิติถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Regression Analysis)

การศึกษานี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ที่มีประสบการณ์การเลี้ยงไก่อยู่ที่ 5-10 ปี และเปิดกิจการในประเภทของฟาร์มไก่เนื้อที่มีการดำเนินการมาแล้ว 1-5 ปี มีระยะเวลาเปิดดำเนินการมาประมาณ 1-5 ปี โดยมีคุณภาพการให้บริการจะมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงจากด้านความเชื่อถือได้ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความซื่อสัตย์ด้านความมั่นใจ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการสร้างสิ่งจูงใจได้และด้านความเข้าใจ ส่วนประสมการตลาดที่ให้ความสำคัญในด้านราคา (Price) ด้านผลิตภัณฑ์(Product) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) และด้านการจัดจำหน่าย (Place) ตามลำดับ และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาด 4 P's มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้าที่ซื้อแกลบ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ส่วนประสมการตลาด ความภักดี แกลบ

Abstract

This study aims 1.) To study the factors of service quality that positively influenced the loyalty of customers who bought rice husks. in Chonburi Province. 2.) To study the

marketing mix factors that positively influence the loyalty of the customers who bought rice husk. in Chonburi Province. The questionnaires were used to collect data. Multiple Regression Analysis were used in the analysis

The study was a study of a sample of mostly males aged 31-40 years with a bachelor's degree. with 5-10 years of experience in raising chickens and opening a business in the category of a broiler farm that has been in operation for 1-5 years, with the quality of service will have the highest level of satisfaction Sorted by the reliability of the service provider's capabilities. service access on demand response Integrity and Confidence communication The aspect of creating something tangible and the aspect of understanding Marketing mix that pays attention to the price (Price) aspect products (Product), marketing promotion (Promotion) and distribution (Place), respectively, and the hypothesis testing results showed that The 4 P's marketing mix factor has a positive influence on the loyalty of customers who buy rice chaff.

Keywords: Service quality, Marketing mix, Loyalty, chaff

บทนำ

การเลี้ยงไก่เนื้อเป็นอุตสาหกรรมของการผลิตเนื้อสัตว์ที่สำคัญของประเทศไทย เนื่องจากการเลี้ยงไก่ในแต่ละรุ่นจะมีระยะเวลาของการเลี้ยงที่สั้น หรืออีกนัยหนึ่งคือการเปลี่ยนอาหารให้เป็นเนื้อที่มีประสิทธิภาพสูง และเพื่อให้ได้ผลผลิตจำนวนมากที่เพียงพอต่อจำนวนของผู้บริโภคจึงต้องมีการใช้ระบบของการเลี้ยงแบบเข้าออกพร้อมกันหมด (All in-all out) คือ การเลี้ยงในโรงเรือนเดียวกันจะเริ่มต้นเลี้ยงไก่อายุเท่ากัน ส่งผลให้ระบบการจัดการในการเลี้ยงต้องมีประสิทธิภาพมากขึ้นอีกทั้งในอุตสาหกรรมการเลี้ยงไก่เนื้อในปัจจุบันมักจะเลี้ยงไก่บนพื้นคอนกรีต ดังนั้น ก่อนที่จะนำไก่เข้ามาเลี้ยงจะต้องปูทับด้วยวัสดุรองพื้น (Litter) เสียก่อน ซึ่งวัสดุรองพื้นที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติที่สามารถดูดซับความชื้นได้และยังสามารถดูดซับก๊าซแอมโมเนียจากมูลไก่ได้อย่างดี เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการสะสมของก๊าซแอมโมเนียภายในโรงเรือนที่สามารถกระจายตัวจนก่อเชื้อแบคทีเรียที่อาจส่งผลต่อสุขภาพ อัตราการตาย กำลังการเจริญเติบโต เป็นต้น (สุชาติ สงวนพันธุ์, สรสนันท์ สุขพิมาย, พุทธพร พุ่มโรจน์ และเรญา ม้าทอง, 2553) และจากงานวิจัยในอดีตพบว่า วัสดุรองพื้นที่ดีย่อมส่งผลให้การเลี้ยงสัตว์รู้สึกสบาย อีกทั้งยังมีผลต่อสมรรถภาพของการให้ผลผลิตด้วย จากการศึกษาเรื่องนี้ในไก่เนื้อทางการค้า พบว่า ไก่ที่ถูกเลี้ยงไว้บนวัสดุรองพื้นที่เป็นแกลบนั้นจะมีสมรรถภาพการผลิตที่มีอัตราการเจริญเติบโตและปริมาณอาหารที่กินสูงกว่าไก่ที่เลี้ยงบนวัสดุรองพื้นอื่น ดังนั้น วัสดุรองพื้นที่นำมาทดแทนวัสดุรองพื้นแกลบ จึงถือว่าเป็นทางเลือกถึงความสามารถที่จะนำมาใช้เป็นวัสดุรองพื้นในการเลี้ยงไก่แทนการใช้วัสดุรองพื้นแกลบที่ปัจจุบันนี้มีราคาสูงขึ้นและมีแหล่งผลิตที่เหลือน้อยลงในปัจจุบัน ซึ่งอาจเป็น

การลดต้นทุนในการใช้วัสดุรองพื้น และเมื่อสิ้นสุดการเลี้ยงไก่แล้วยังสามารถนำไปทำเป็นปุ๋ยสำหรับการเพาะปลูกพืชทางการเกษตรได้ด้วย (ฮาเกิม เจอะโด, 2559) จึงทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจที่จัดจำหน่ายหรือซื้อขายพืชไร่ทางการเกษตร (แกลบ) จึงได้เล็งเห็นโอกาสการเติบโตของธุรกิจฟาร์มเลี้ยงไก่ เนื่องจากเนื้อไก่เป็นสินค้าประเภทบริโภคที่มีการส่งออกไปจำหน่ายในต่างประเทศเป็นจำนวนมากและมีโอกาสที่จะเติบโตที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคต ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นถึงโอกาสในการต่อยอดทางธุรกิจเพื่อให้ครอบคลุมทั้งลูกค้าเก่าและลูกค้ารายใหม่ที่สามารถนำเอากลยุทธ์ไปใช้ในการแข่งขันเพื่อที่จะลดช่องทางการแข่งขันจากคู่แข่งรายอื่น ๆ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลเชิงบวก ความภักดีของลูกค้าที่ซื้อแกลบ ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี เพื่อนำเอากลยุทธ์ของการขายสินค้าหรือการให้บริการนั้นตรงตามความต้องการของลูกค้า

บทความวรรณกรรม

คุณภาพการให้บริการ

ทัทญา คงปริพันธ์ (2559) ได้ให้ความหมาย การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำของผู้ให้บริการที่อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการในลักษณะที่เป็นนามธรรมซึ่งในการให้บริการนั้น อาจมีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์หรือไม่ใช้สิ่งใดเลยในการให้บริการ ตลอดจนการกระทำที่เป็นส่วนเสริม หรือ เพิ่มเติมให้กับสินค้า (Goods) โดยที่ผลผลิตออกมาในรูปของเวลาสถานที่รูปแบบ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญของการบริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพโดยมีแนวความคิดในการทำความเข้าใจที่สัมพันธ์กันอยู่ 3 แนวความคิด ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจของลูกค้า 2) คุณภาพการบริการ 3) คุณค่าของลูกค้า โดยผู้รับบริการแต่ละคนใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรับรู้ในคุณภาพของการบริการ ที่แตกต่างกัน ดังนั้นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่ผู้รับบริการได้รับบริการกับบริการที่ผู้บริการได้รับจริงนั้นพบว่า ผู้รับบริการจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ 10 ข้อดังนี้ (ทัทญา คงปริพันธ์, 2559)

1. ความน่าเชื่อถือของร้านและพนักงาน (Reliability)
2. ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)
3. มีความสามารถในการบริการอย่างชำนาญ (Competence)
4. การเข้าถึง (Access)
5. ความมีมารยาท ความสุภาพ (Courtesy)
6. การสื่อสาร (Communication)
7. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Credibility)
8. ความปลอดภัย (Security)
9. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)
10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding & know the customer)

ส่วนประสมการตลาด 4P's

Kotler (2003) ได้มีการแบ่งระดับของแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตลาดออกเป็น ระดับแรก คือการตลาดแบบดั้งเดิม (Traditional marketing) โดยการตลาดแบบนี้มีจุดมุ่งหมายหลักคือ การสร้างความตระหนักในตราสินค้า (Brands) แบบที่เคยมุ่งเน้นกันมา โดยการตลาดที่อยู่ในระดับขั้นนี้จะมุ่งให้ความสำคัญกับส่วนประสมการตลาด อุดมคติ จาตุรงค์กุล (2552, หน้า 26) กล่าวในเรื่อง ตัวแปรหรือองค์ประกอบของส่วนผสมทางการตลาด (4P's) ว่าเป็นตัวกระตุ้นหรือสิ่งเร้าทางการตลาดที่กระทบต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อ โดยแบ่งออกได้ดังนี้

ผลิตภัณฑ์ (Products) คือ สิ่งที่ต้องมีคุณภาพและรูปแบบดีไซนตรงตามความต้องการของลูกค้า หรือสินค้าหรือบริการที่บุคคลและองค์กรซื้อไปเพื่อใช้ในกระบวนการผลิตสินค้าอื่น ๆ หรือในแนวทางการประกอบธุรกิจ หรือหมายถึงสินค้าหรือบริการที่ผู้ซื้อสินค้าหรือบริการที่ผู้ซื้อไปเพื่อใช้ในการผลิต การให้บริการ หรือดำเนินงานของกิจการ (ณัฐ อีรนพไพบุลย์, 2554) หรือแม้ว่าผลิตภัณฑ์จะเป็นองค์ประกอบตัวเดียวในส่วนประสมของการตลาดก็ตาม แต่เป็นตัวสำคัญที่มีรายละเอียดที่จะต้องพิจารณาอีกมากมาย ดังนี้ เช่น ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ (Produce variety) ชื่อตราสินค้าของผลิตภัณฑ์ (Brand name) คุณภาพ ของผลิตภัณฑ์ (Quality) การรับประกันผลิตภัณฑ์ (Warranties) และการรับคืนผลิตภัณฑ์ (Returns) (ชีวรรณ เจริญสุข, 2547)

ราคา (Pricing) คือ เป็นสิ่งที่ต้องเหมาะสมกับตำแหน่งทางการแข่งขันของสินค้าและสร้างกำไรในอัตราที่เหมาะสมสู่กิจการหรือจำนวนเงินที่ถูกเรียกเก็บเป็นค่าสินค้าหรือบริการหรือผลรวมของมูลค่าที่ผู้ซื้อทำการแลกเปลี่ยนเพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์จากการมีหรือการใช้ผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการหรือนโยบายการตั้งราคา (Pricing policies) (ณัฐ อีรนพไพบุลย์, 2554) หรือมูลค่าของสินค้าและบริการที่วัดออกมาเป็นตัวเงิน การกำหนดราคามีความสำคัญต่อกิจการมาก และกิจการไม่สามารถกำหนดราคาสินค้าเองได้ตามใจชอบ ซึ่งการพิจารณาราคาจะต้องกำหนดต้นทุนการผลิต สภาพการของการแข่งขัน กำไรที่คาดหวัง ราคาของกลุ่มแข่งขัน ดังนั้นกิจการจะต้องเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการกำหนดราคาของสินค้าและบริการ ซึ่งประเด็นสำคัญจะต้องพิจารณาเกี่ยวกับราคาได้แก่ ราคาสินค้าที่ระบุในรายการหรือราคาที่ระบุ (List price) ราคาที่ให้ส่วนลด (Discounts) ราคาที่มีส่วนยอมให้ (Allowances) ราคาที่มีช่วงระยะเวลาที่การชำระเงิน (Payment period) และราคาเงื่อนไขให้สินเชื่อ (Credit terms) (ชีวรรณ เจริญสุข, 2547)

ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) คือ การเน้นช่องทางของการกระจายสินค้าที่ครอบคลุมและทั่วถึงที่สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายทุกส่วนได้เป็นอย่างดี หรือเป็นช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นเส้นทางเคลื่อนย้ายจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคหรือลูกค้า ซึ่งอาจผ่านคนกลางหรือไม่ผ่านก็ได้ และในช่องทางการจัดจำหน่ายประกอบด้วย ผู้ผลิต ผู้บริโภค หรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม (Industrial user) หรือลูกค้าทางอุตสาหกรรม (Industrial consumer) และคนกลาง (Middleman) ดังนั้น โลจิสติกส์ทางการตลาดจะเป็นการวางแผนการปฏิบัติตามแผนและการควบคุมการเคลื่อนย้ายสินค้าจากจุดเริ่มต้นไปยังจุดหมายที่ต้องการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยมุ่งผลกำไร (ณัฐ อีรนพไพบุลย์, 2554) หรือกลยุทธ์ทางการตลาดใน

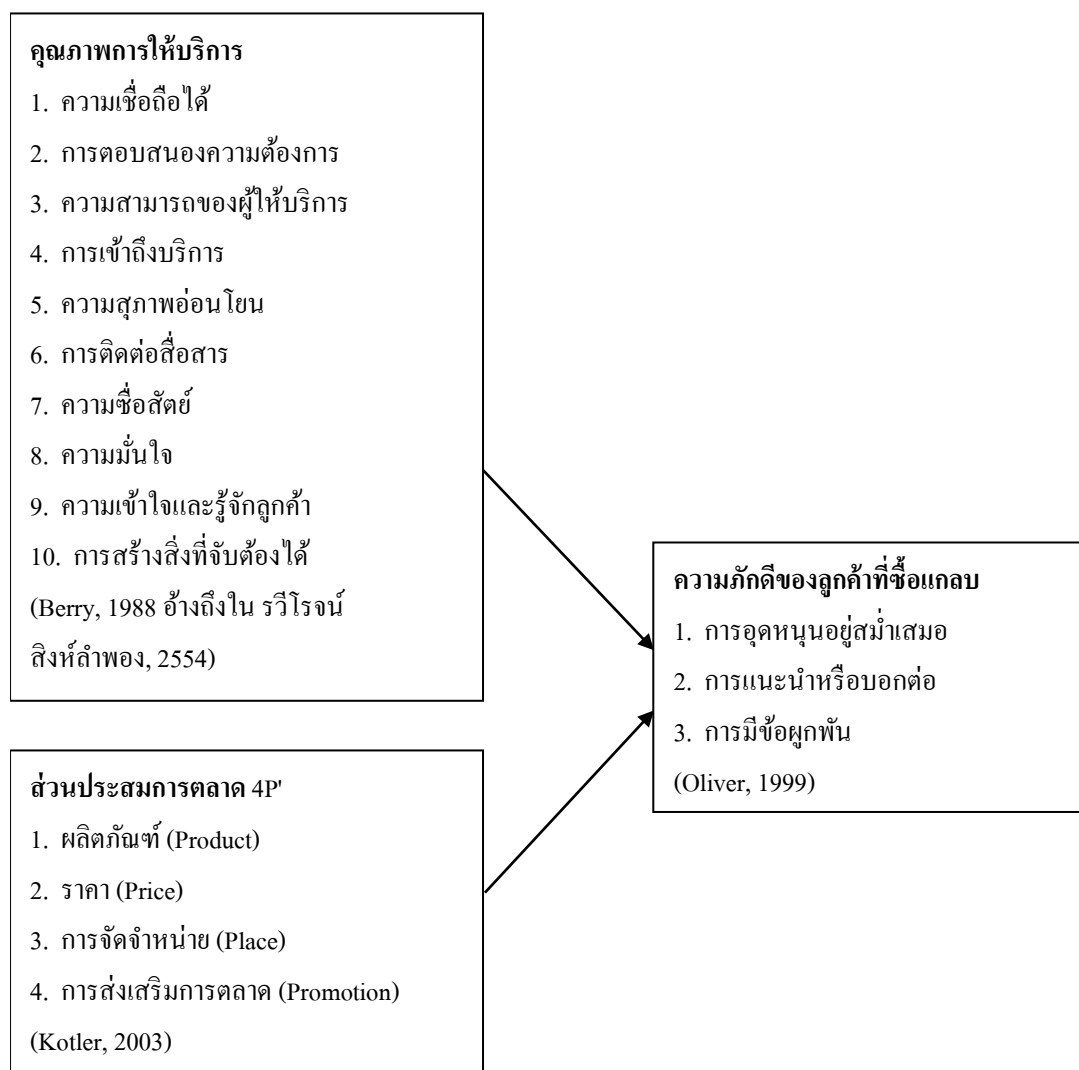
การทำให้มีผลิตภัณฑ์ไว้พร้อมจำหน่าย และสามารถก่ออิทธิพลต่อการพบผลิตภัณฑ์ เน้นอนว่าสินค้าที่มีจำหน่ายอย่างแพร่หลายและง่ายที่จะซื้อจะทำให้ผู้บริโภคนำไปประเมินประเภทของช่องทางที่นำเสนออีกอาจก่ออิทธิพลต่อการรับรู้ภาพพจน์ของผลิตภัณฑ์ (ชีวรรณ เจริญสุข, 2547) หรือช่องทางการจัดจำหน่ายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยเศรษฐกิจต่าง ๆ ที่มีส่วนร่วมในกระบวนการนำพาสินค้าจากผู้ผลิตไปสู่มือผู้บริโภค ซึ่งการตัดสินใจเลือกช่องทางการจัดจำหน่ายที่เหมาะสม และมีความสำคัญต่อกำไรของหน่วยธุรกิจ รวมทั้งมีผลกระทบต่อข้อกำหนดส่วนผสมทางการตลาดที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เช่น การตั้งราคา การโฆษณา เกรดสินค้า (ภูตินันท์ อติทิพยางกูร, 2555) หรือการกระจายสินค้าเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายตัวสินค้าจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค หรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรมการขนส่งและการเก็บรักษาตัวสินค้า ภายในธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งและระบบช่องทางการจัดจำหน่ายของธุรกิจนั้น (ชานนท์ รุ่งเรือง, 2555)

การส่งเสริมการตลาด (Promotion) คือ เน้นทั้งการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการขายและการตลาดโดยตรง ซึ่งสามารถเรียกว่า 4P's ซึ่งสามารถนำไปสู่การได้ครอบครองส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้นตามเป้าหมายของกิจการนั่นเอง ระดับที่สอง คือ การตลาดที่มุ่งเน้นทางด้านการสร้างประสบการณ์ที่ดีน่าประทับใจให้กับลูกค้าก็จะนำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์ทางด้านอารมณ์ที่มีต่อผู้บริโภคแบบสนิทและแนบแน่น โดยผลลัพธ์ที่คาดหวังจากกิจการในการดำเนินตามกลยุทธ์ทางการตลาดระดับที่สองนี้ คือ กิจการจะสามารถมีส่วนแบ่งการตลาดในจิตใจของลูกค้าสูงขึ้นเมื่อเทียบกับคู่แข่ง (ณัฐ อรินพไพบูลย์, 2554) หรือเป็นกิจกรรมติดต่อสื่อสารไปยังตลาดเป้าหมายเพื่อเป็นการให้ความรู้ ชักจูง หรือเป็นการเตือน ซึ่งความจำเป็นของตลาดเป้าหมายที่มีต่อตราสินค้าและผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการ การโฆษณา การส่งเสริมการขาย (ชานนท์ รุ่งเรือง, 2555) หรือเป็นเครื่องมือการสื่อสารเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อตราสินค้าหรือบริการความคิดต่อบุคคลโดยใช้เพื่อจูงใจให้เกิดความต้องการเพื่อเตือนความทรงจำในผลิตภัณฑ์โดยคาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึก ความเชื่อ และพฤติกรรมการซื้อ (ชีวรรณ เจริญสุข, 2547)

ความภักดี

Oliver (1999) ความจงรักภักดี คือ แนวโน้มความตั้งใจอย่างลึกซึ้งที่จะซื้อซ้ำและให้การสนับสนุนในตราสินค้าที่พอใจ โดยมีการใช้บริการอย่างสม่ำเสมอในอนาคตซึ่งการเลือกใช้ของผู้บริโภคนั้นมีปัจจัยจากประสบการณ์ส่วนตัว ทัศนคติ และความเชื่อ รวมทั้งอิทธิพลทางการตลาดเข้ามาร่วมด้วยที่เป็นความตั้งใจของลูกค้าในการที่จะซื้อสินค้าและบริการ โดยจะมามอดหนุนอยู่สม่ำเสมอและมีแนวโน้มที่จะมาใช้บริการอีกในอนาคต สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการจะแนะนำหรือบอกต่อผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยถึงแม้ว่าในบางครั้งสินค้าและบริการจะมีราคาสูงกว่าที่อื่นแต่ก็ยังยินดีที่จะจ่าย นอกจากนั้นเมื่อลูกค้ามีปัญหาหรือมีข้อสงสัยก็จะร้องเรียนมายังผู้ให้บริการและความจงรักภักดี ยังหมายรวมไปถึงข้อผูกพันอย่างลึกซึ้งของลูกค้าที่จะให้การอุปถัมภ์สินค้าหรือบริการที่พึงพอใจอยู่อย่างสม่ำเสมอซึ่งความจงรักภักดีจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการซื้อของลูกค้าและยังเกี่ยวรวมไปถึงทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการด้วย หากลูกค้ามีทัศนคติที่ดีต่อสินค้าและบริการและเกิดความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาวระหว่างลูกค้ากับองค์กรแล้วซึ่งอาจจะส่งผลให้เกิด

พฤติกรรมการซื้อขายสม่ำเสมอได้ ดังนั้นการที่จะสร้างความภักดีให้เกิดขึ้นต้องอาศัยกลยุทธ์ทางการตลาดได้แก่ ส่วนประสมการตลาด และสร้างคุณภาพการให้บริการที่ดี จึงเป็นกรอบในการศึกษาครั้งนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรในการศึกษา คือ จำนวนข้อมูลเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่จังหวัดชลบุรีจำนวน 11,646 ราย (ข้อมูลจำนวนปศุสัตว์ ในประเทศไทยปี พ.ศ. 2560 จัดทำโดย กลุ่มสารสนเทศและข้อมูลสถิติ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์)กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มลูกค้าที่ซื้อสินค้าแกลบที่เป็นส่วนหนึ่งจากเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่ที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ซึ่งมีจำนวน 11,646 ราย โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้หลักการคำนวณตามสูตรของ Yamane (1973) ได้จำนวน 386.65 ตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงต้องมีการเก็บเพิ่มขึ้นเป็น 400 ตัวอย่าง ซึ่งจะถือว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือ ไม่น้อยกว่า 386.65 ตัวอย่าง เครื่องมือในการวิจัยได้แก่แบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าที่ซื้อ

แกลบ ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีมีความเชื่อมั่นที่เท่ากับ 0.890 ตัวแปรด้านส่วนประสมการตลาดบริการ 4P's ที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าที่ซื้อแกลบ ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี มีความเชื่อมั่นที่เท่ากับ 0.920 และตัวแปรความภักดีของลูกค้าที่ซื้อแกลบ ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี มีความเชื่อมั่น (Reliability) ที่เท่ากับ 0.835 โดยค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละปัจจัยมีความเชื่อมั่นที่มากกว่า 0.07 นอกจากนี้ แบบสอบถามของงานวิจัยนั้นได้ผ่านการตรวจสอบเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงสามารถสรุปได้ว่าแบบสอบถามของงานวิจัยนั้นได้มีค่าที่น่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้จริง

ผลการศึกษา

มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ราย โดยมีสัดส่วนที่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นเพศชาย จำนวน 231 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.8 และเพศหญิง จำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.3 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 178 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.5 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 202 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.5 จะมีประสบการณ์การเลี้ยงไก่อยู่ที่ 5-10 ปี จำนวน 242 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.5 ที่เปิดดำเนินกิจการในประเภทของฟาร์มไก่เนื้อ จำนวน 246 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.5 โดยมีระยะเวลาเปิดดำเนินกิจการ 1-5 ปี จำนวน 158 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.5 ซึ่งจะมีวิธีในการบริหารจัดการความสะอาดโรงเรือนโดยการเลือกที่จะทำความสะอาดเอง จำนวน 200 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 และมีการเปลี่ยนแปลงของระดับคุณภาพวัสดุรองพื้น อยู่ในระดับที่ 3 คือ แกลบมีความชื้นหรือเป็นแผ่นตรงจุดไถนเปียก (กระบอกน้ำ) และระดับที่ 4 แกลบเป็นแผ่นแต่ปัจจุบันแห้งแล้ว (บริเวณทั่วไป) จำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

คุณภาพการให้บริการของผู้ที่ตอบแบบสอบถามในภาพรวมพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมจากการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) อยู่ในระดับที่มากที่สุด และมีความพึงพอใจในระดับที่มากที่สุดต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้าน ซึ่งพิจารณาเป็นรายด้านที่เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า 1) ด้านความเชื่อถือได้ มีระดับคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6242 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.43659 2) ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6158 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.53756 3) ด้านการเข้าถึงบริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5842 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.46441 4) ด้านการตอบสนองความต้องการ มีระดับคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5533 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.56633 5) ด้านความซื่อสัตย์ มีระดับคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.4981 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.49480 6) ด้านความมั่นใจ มีระดับคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4856 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.57704 7) ด้านการติดต่อสื่อสาร มีระดับคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4475 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.54179 8) ด้านการสร้างสิ่งจูงใจได้ มีระดับคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4081 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.52848 9) ด้านความเข้าใจ มีระดับคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.3867 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.58615 10) ด้านความสุภาพอ่อนโยน มีระดับคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2350 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.63131

การวิเคราะห์จากการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนประสมการตลาด 4P's ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามในภาพรวมพบว่า ส่วนประสมการตลาด 4P's โดยรวมจากการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) อยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยและมีความพึงพอใจในระดับที่มากที่สุดต่อส่วนประสมการตลาดทั้ง 4 ด้าน ซึ่งพิจารณาแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นการเน้นไปที่ด้านราคา (Price) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6150 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.41228 ลำดับถัดมาด้านผลิตภัณฑ์ (Product) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4683 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.49289 ตามด้วยส่วนของด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3335 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.57420 และด้านการจัดจำหน่าย (Place) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2463 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.55802

ในการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยพบว่าเป็นการทดสอบตามสมการดังนี้

สมการที่ 1

$$CL1 = \beta_0 + \beta_1SV + \beta_2P + \beta_3SE + \beta_4AG + \beta_5SD + \beta_6SP + \beta_7KC + \beta_8DA + \beta_9BU + \beta_{10}RH + e$$

สมการที่ 2

$$CL2 = \beta_0 + \beta_1SV + \beta_2P + \beta_3SE + \beta_4AG + \beta_5SD + \beta_6SP + \beta_7KC + \beta_8DA + \beta_9BU + \beta_{10}RH + e$$

สมการที่ 3

$$CL3 = \beta_0 + \beta_1SV + \beta_2P + \beta_3SE + \beta_4AG + \beta_5SD + \beta_6SP + \beta_7KC + \beta_8DA + \beta_9BU + \beta_{10}RH + e$$

สมการที่ 4

$$CL4 = \beta_0 + \beta_1SV + \beta_2P + \beta_3SE + \beta_4AG + \beta_5SD + \beta_6SP + \beta_7KC + \beta_8DA + \beta_9BU + \beta_{10}RH + e$$

โดยที่

ตัวแปรควบคุม (ปัจจัยส่วนบุคคล)

SE	หมายถึง	ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ
AG	หมายถึง	ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ
SD	หมายถึง	ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษา
SP	หมายถึง	ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์การเลี้ยงไก่
KC	หมายถึง	ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประเภทของฟาร์มไก่ที่เปิดดำเนินการกิจการ
DA	หมายถึง	ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระยะเวลาที่เปิดดำเนินการกิจการ

BU หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการบริหารจัดการความสะอาดโรงเรียน

RH หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านคุณภาพของวัสดุรองพื้น

ตัวแปรต้น (คุณภาพการให้บริการ)

SV หมายถึง คุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรต้น (ส่วนประสมการตลาด 4P's)

P หมายถึง ส่วนประสมการตลาด

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์แบบสถิติสมการพหุคูณเชิงเส้น (Multiple regression) เพื่อหาค่าของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ และส่วนประสมการตลาด 4P's ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้าที่ซื้อแกลบ ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

	ตัวแปรตาม (ความภักดีของลูกค้าที่ซื้อแกลบ)			
	CL1	CL2	CL3	CL4
ค่าคงที่	1.481*	3.152*	3.108*	2.581*
	0.000	0.000	0.000	0.000
SV	(0.117)	(0.053)	(0.058)	(0.076)
	0.373	0.717	0.680	0.514
P	0.852**	0.425**	0.492**	0.590**
	0.000	0.000	0.000	0.000
SE	(0.072)	(0.036)	0.034	(0.025)
	0.182	0.547	0.558	0.604
AG	(0.033)	(0.058)	(0.026)	(0.039)
	0.325	0.122	0.475	0.192
SD	(0.026)	(0.042)	(0.033)	(0.034)
	0.472	0.306	0.400	0.299
SP	0.060	0.034	(0.019)	0.025
	0.162	0.482	0.681	0.512
CK	(0.131)	(0.135)	(0.173)	(0.146)
	0.003	0.007	0.000	0.000
DA	0.037	0.035	(0.030)	0.014
	0.252	0.339	0.396	0.624
BU	(0.064)	(0.056)	(0.053)	(0.058)
	0.072	0.164	0.164	0.69
RH	0.015	0.015	(0.004)	0.009

	ตัวแปรตาม (ความภักดีของลูกค้าที่ซื้อแกลบ)			
	CL1	CL2	CL3	CL4
	0.496	0.530	0.861	0.654
R2	0.456	0.276	0.336	0.406
R2 ADJ	0.208	0.076	0.113	0.164
VIF	1.032-1.150	1.032-1.150	1.032-1.150	1.032-1.150

* P-value < 0.05

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และส่วนประสมการตลาด 4P's ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการอุดหนุนอย่างสม่ำเสมอ (CL1) ได้แก่ ส่วนประสมการตลาด 4P's (P) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ = 0.852 และ P-value = 0.000 (P-value <= 0.05)

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และส่วนประสมการตลาด 4P's ที่ไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการอุดหนุนอย่างสม่ำเสมอ (CL1) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ (SV) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ = (0.117) และ P-value = 0.373 (P-value > 0.05)

การอภิปรายผล

จากผลการอภิปรายงานวิจัยเรื่องปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้าที่ซื้อแกลบ ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ที่สามารถอภิปรายได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาด 4P's มีอิทธิพลทางตรงต่อความภักดีของลูกค้าที่ซื้อแกลบ ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยการใช้สถิติสมการพหุคูณเชิงเส้น (Multiple regression) พบว่าส่วนประสมการตลาด 4P's ได้แก่ การจัดจำหน่าย (P3) และการส่งเสริมการตลาด (P4) เนื่องจากในปัจจุบันถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นกลไกส่วนหนึ่งของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ยังถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าสามารถให้ความสำคัญ สำหรับการตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการที่มีความชัดเจนในการให้บริการทั้งทางด้านสถานที่ แหล่งที่ตั้งรวมทั้งจำนวนสินค้าแกลบที่เพียงพอต่อความต้องการที่เพิ่มมากขึ้นต่อการสั่งซื้อสินค้าแกลบ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภัทร พันธุ์เขตรกิจ (2556) ปัจจัยอิทธิพลต่อการซื้อปุ๋ยเคมีของเกษตรกรในเขตอำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อปุ๋ยเคมีของเกษตรกรในเขตอำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริณา สระทองหน (2555) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการใช้บริการร้านวัดสัน ในเขตกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริณู ลักษณะิตานนท์, ศุกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2543) ที่กล่าวว่าลูกค้าจะทำ

การเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของสินค้าหรือบริการที่ได้รับกับราคาของสินค้าหรือบริการนั้น ซึ่งถ้าคุณค่าที่จะได้รับสูงกว่าราคาผู้บริโภคก็จะตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าหรือบริการทันที

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงต่อความภักดีของลูกค้าที่ซื้อแลกเปลี่ยน ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยการใช้สถิติสมการพหุคูณเชิงเส้น (Multiple regression) ได้แก่ การตอบสนองความต้องการ (SV2) เนื่องจากการตอบสนองความต้องการ คือมิติที่ไม่เคยปฏิเสธลูกค้า โดยจะเน้นการพยายามที่จะทำตามความต้องการของลูกค้าแบบทันทีทันใดที่เห็นลูกค้าถามหรือขอความช่วยเหลือ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ศรีณยพงศ์ เทียงธรรม (2552) ที่กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการนั้นเป็นถือว่าเป็นโมเดลหนึ่งในสายการตลาดบริการที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ดีในการกำหนดเป้าหมายหรือทิศทางการสร้างบริการที่มีคุณภาพ สำหรับสถิติที่สำคัญต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดผลมในการรับรู้ของลูกค้าว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพและจะส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า และแนวคิดของ มีนา อ่อนบางน้อย (2555) ที่กล่าวว่าระดับของความภักดีนั้นสามารถวัดได้จากรูปแบบของการซื้อที่เกิดขึ้นจริง หรืออาจจะเกิดจากอัตราในการซื้อซ้ำที่อาจจะเกิดจากการกระทำที่เกิดจากเหตุผล หรือเกิดจากการกระทำด้วยความชอบใจ เต็มใจ หรือซื้อชอบจนกลายเป็นความผูกพันจากการได้รับการตอบสนองจากคุณภาพการให้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ป้องกันไม่ให้ลูกค้าไปภักดีต่อคู่แข่งอื่น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ น้อยแสง (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการตลาดมุ่งเน้นความสัมพันธ์คุณภาพการบริการและความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขามหาวิทยาลัยรังสิต พบว่าคุณภาพบริการด้านการตอบสนองความต้องการมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาข้อมูลงานวิจัยเรื่องปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้าที่ซื้อแลกเปลี่ยน ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ที่สามารถนำผลการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

สำหรับผู้ประกอบการกิจการในลักษณะของธุรกิจซื้อมา-ขายไป (พ่อค้าคนกลาง) สามารถนำผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจได้ ตามข้อเสนอแนะดังนี้

1. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้าที่ซื้อแลกเปลี่ยน ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ซึ่งในภาพรวมพบว่า กิจกรรมที่จะช่วยให้เข้าถึงลูกค้าได้อย่างทั่วถึง โดยต้องมีการอาศัยเครื่องมือต่าง ๆ หรือหาตลาดที่เป็นจุดมุ่งหมายที่จะเชิญชวนให้ซื้อสินค้า หรือบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการผู้ค้าแลกเปลี่ยนควรมีโปรโมชั่นลดราคา หรือของแถม รวมทั้งการให้เครดิตในการจ่ายชำระเงินให้กับลูกค้า หรือมีของสมนาคุณที่มอบให้กับลูกค้าในช่วงเทศกาลต่าง ๆ เช่น ปีใหม่ ตรุษจีน เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องมีการสร้างความเชื่อถือและความมั่นใจให้กับลูกค้าในเรื่องของการสต็อกสินค้าแลกเปลี่ยนไว้ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการค้าที่ปัจจุบันต้องมีการแข่งขันกับคู่แข่งของทางธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่พึงพอใจและความประทับใจที่จะดึงดูดความสนใจหรือจูงใจจนเกิดความรู้สึกประทับใจ

และตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า หรือบริการ ทั้งจากฐานลูกค้าเก่าที่มาจากการอุดหนุนกันอย่างสม่ำเสมอ จนทำให้เกิดความประทับใจจนกลายเป็นความผูกพัน และก็จะชักชวนบุคคลอื่น ๆ ให้เข้าซื้อสินค้า หรือบริการจากที่เหมือนกับเขา จึงกล่าวว่าการเพิ่มฐานของลูกค้ารายใหม่นั้นน่าจะได้มาจากการแนะนำหรือบอกต่อจนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้าซื้อสินค้า

2. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place) ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้าที่ซื้อแกลบ ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญของลูกค้าที่ได้มีการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า หรือบริการที่ต้องมีการคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพในการขายสินค้า ดังนั้น ผู้ประกอบการผู้ค้าแกลบควรที่จะสร้างช่องทางการรับชำระที่หลากหลายและมีความทันสมัยเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งกิจการควรมีแหล่งที่ตั้งของสถานที่ชัดเจนต่อติดต่อกับลูกค้า

3. ผู้ประกอบการผู้ค้าแกลบควรให้การตอบสนองความต้องการที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้าที่ซื้อแกลบ ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ที่ถือว่าเป็นหนึ่งในปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ผู้ประกอบการควรมีเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของการให้บริการที่มีคุณภาพประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ประกอบการต้องมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าที่ซื้อแกลบด้วยความเต็มใจ และรวดเร็วอย่างสม่ำเสมอ

4. ผู้ประกอบการผู้ค้าแกลบควรมีการเข้าถึงบริการ นั่นคือสิ่งที่ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญโดยการสร้างความเชื่อมั่นถึงความใส่ใจในความต้องการและเข้าถึงลูกค้าด้วยความเต็มใจ รวมทั้งการสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องของสินค้าแกลบว่ามีไว้ให้กับลูกค้าอย่างแน่นอน ทั้งนี้ก็เพื่อสร้างความพอใจเพื่อสร้างความผูกพันกับลูกค้าจากการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าแกลบ

5. ผู้ประกอบการผู้ค้าแกลบควรมีความซื่อสัตย์ที่ไม่ควรมุ่งหาแต่กำไรและผลประโยชน์ทางธุรกิจ ในช่วงที่สินค้าแกลบมีราคาที่สูงขึ้น ซึ่งควรมีจรรยาบรรณในการทำธุรกิจที่ถูกต้อง อย่างตรงไปตรงมา ทั้งนี้ก็เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ-ขายสินค้าหรือบริการ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เพียงอย่างเดียวเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปผู้ที่ทำการวิจัยควรเพิ่มการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่ ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี เพื่อให้ทราบถึงเหตุผลที่ครอบคลุมและสมบูรณ์แบบมากขึ้นในมุมมองของลูกค้าที่มีความภักดีต่อตราสินค้า ทั้งนี้เพื่อนำมาวางแผนและปรับกลยุทธ์ต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าทั้งฐานลูกค้าเดิม หรือลูกค้าใหม่

2. ควรศึกษาวิจัยอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความภักดีของลูกค้าในปัจจุบันที่มีต่อตราสินค้าอาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามความรู้สึก มุมมอง สถานการณ์หรือความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่ไม่สามารถคาดเดาได้

3. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรขยายกลุ่ม หรือเพิ่มการศึกษาในธุรกิจอื่น ๆ จากกรอบแนวคิดเดียวกัน เพื่อศึกษาถึงปัจจัยและมุมมองต่าง ๆ ที่อาจจะส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า

ที่มีต่อตราสินค้าทั้งในกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ที่ความแตกต่างกัน และสามารถนำมาไปปรับใช้ในการวางแผนและปรับกลยุทธ์ด้านความภักดีของลูกค้าที่มีต่อตราสินค้าได้อย่างกว้างขวาง ชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมปศุสัตว์. (2560). ข้อมูลจำนวนปศุสัตว์ ในประเทศไทยปี 2560. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมปศุสัตว์.
- ชานนท์ รุ่งเรือง. (2555). การเพิ่มประสิทธิภาพการกระจายสินค้าและการลดต้นทุนโดยใช้เทคนิคการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ในอุตสาหกรรมอู่อูมเนียม. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)
- ชีวรรณ เจริญสุข. (2547). กลยุทธ์การปรับตัวทางการตลาดของร้านค้าปลีกไทยแบบดั้งเดิม (โซ่ว่วย). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม)
- ณัฐ อธิรณไพญ์ (2554). ความพึงพอใจของผู้รับเหมาต่อส่วนประสมทางการตลาดผลิตภัณฑ์คอนกรีตผสมเสร็จของโรงงานซีแพคแฟรนไชส์ สาขาจอมทอง. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)
- ธนภัทร พันธุ์เชตรกิจ. (2556). ปัจจัยอิทธิพลต่อการซื้อปุ๋ยเคมีของเกษตรกรในเขตอำเภอยางชุมน้อย จังหวัดกำแพงเพชร. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, , มหาวิทยาลัยนเรศวร)
- ภูตินันท์ อติพิทยางกูร. (2555). การบริหารช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าระหว่างประเทศ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มีนา อ่อนบางน้อย. (2555). คุณค่าตราสินค้า ความไว้วางใจ และความพึงพอใจ ที่มีผลต่อความภักดีต่อตราสินค้า CAT CDMA (แคท ซีดีเอ็มเอ). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ)
- รวีโรจน์ สิงห์ลำพอง. (2554). ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ)
- วราภรณ์ น้อยแสง. (2557). การตลาดมุ่งเน้นความสัมพันธ์คุณภาพการบริการและความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขามหาวิทยาลัยรังสิต. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต)
- ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม. (2552). ปัจจัยประเมินคุณภาพการบริการ. *Productivity World*, 14(83), 42-43.
- ศิริณา สระทองหน. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการใช้บริการร้านวัดสันในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ)

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2543). *การบริหาร การตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์.
- หัตถญา คงปริพันธ์. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าเปรียบเทียบระหว่าง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด ปทุมธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ)
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2552). *การบริหารการตลาด กลยุทธ์ และ ยุทธวิธี*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฮาเก็ม เจะโด. (2559). *วัสดุรองพื้นทางเลือกในการเลี้ยงไก่เนื้อต่อสมรรถภาพการให้ผลผลิตไก่เนื้อ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)
- Kotler, P. (2003). *Marketing management* (11th ed). New Jersey: Prentice Hall.
- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty. *Journal of Marketing*, 63, 33-44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 14-40.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row

การวิเคราะห์ตัวแบบสมการเชิงโครงสร้างปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุค
ความปกติถัดไปของอุตสาหกรรมค้าปลีกในจังหวัดนครศรีธรรมราช

อรพินท์ บุญสิน

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

STRUCTURAL MODEL ANALYSIS OF HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT
FACTORS AFTER COVID-19 OF RETAIL INDUSTRY IN NAKHON SI THAMMARAT
PROVINCE

Orapin Bunsin

Faculty of Management Sciences, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University, Thailand

E-mail: ple_imc@hotmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 15 มกราคม 2566

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 15 กุมภาพันธ์ 2566

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 26 กุมภาพันธ์ 2566

บทคัดย่อ

งานวิจัยดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบตัวแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคความปกติถัดไปของอุตสาหกรรมค้าปลีกในจังหวัดนครศรีธรรมราช ประชากรในการศึกษาคือ ผู้ให้ข้อมูลเป็นพนักงานอุตสาหกรรมค้าปลีกในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 111 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน และ การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model Analysis: SEM)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อันดับ 1 การสนับสนุนของผู้บริหาร ค่าเฉลี่ย 4.43 แรงจูงใจในการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ย 4.32 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อันดับ 1 การฝึกอบรม ค่าเฉลี่ย 4.33 ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการเชิงโครงสร้างปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในยุคความปกติถัดไปของอุตสาหกรรมค้าปลีกในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า โมเดลสมการโครงสร้าง มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าสถิติ ไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 765 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 514 ค่า ไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 1.49 ค่า p-value ของ χ^2 มีค่าเท่ากับ .000 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าเท่ากับ .915 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบของ (Tucker-Lewis: TLI) มีค่าเท่ากับ .901 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SRMR) เท่ากับ .073 ค่ารากของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ .066

คำสำคัญ:

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ยุคความปกติถัดไป อุตสาหกรรมค้าปลีก

Abstract

The purpose of this research was to test a human resource development model in the next normal era of the service industry in Nakhon Si Thammarat Province. The population in this study was 111 informants who were commercial industry workers in Nakhon Si Thammarat Province. Questionnaires were used to collect data. Statistics used to analyze data Descriptive statistics were mean and standard deviation, and structural equation model analysis (SEM).

The results of data analysis revealed that Factors affecting human resource training and development, rank 1 Executive support mean 4.43 Motivation to learn 4.32 human resource development, rank 1 training mean 4.33 Results of equation model analysis Structural Factors of Human Resource Development In the next anomaly era of the service industry in Nakhon Si Thammarat province, it was found that the structural equation model is consistent with empirical data The statistical chi-square (χ^2) was 765 degrees of freedom (df) was 514. The relative chi-square (χ^2/df) was 1.49. The p-value of χ^2 was .000 The Comparative Consistency Index (CFI) was equal to .915. (Tucker-Lewis: TLI) is .901, root mean square of standard error (SRMR) is .073, root mean square error of estimation (RMSEA) is .066.

Keywords: Human resource, The next normal ear, Retail industry

ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย

วิกฤตเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลง ความท้าทายของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เกิดขึ้น และจากสถานการณ์การระบาดไวรัสโควิด 19 ในปัจจุบัน ก่อให้เกิดการหยุดงักพร้อมกันทั่วโลก จึงจำเป็นต้องกระจะพลิกมุมมอง ปรับวิธีคิด เปลี่ยนวิธีแก้ปัญหาและการบริหารจัดการใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ผ่านมุมมองแบบองค์รวมที่สอดคล้องกับบริบททางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (Boitnott, 2020; Accenture, 2021) แนวโน้มการปรับรูปแบบองค์กรธุรกิจในยุคความปกติถัดไปไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการทำงานลักษณะใหม่ การใช้เทคโนโลยีอัตโนมัติและคลาวด์เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน การปรับโครงสร้างองค์กร แผนกำลังคน การหมุนเวียนงานและชะลอการจ้างงาน การพัฒนากำลังคนให้มีสมรรถนะที่สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานลักษณะใหม่ การฝึกอบรมและพัฒนาผู้ปฏิบัติงานในรูปแบบออนไลน์ การให้การสนับสนุนด้านคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน (วทัญญู สุวรรณเศรษฐ และวรรณวิชนี ถนนมชาติ, 2564) รูปแบบการ

เปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบขององค์กร เอกชน องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรจิตอาสา วิสาหกิจชุมชน และองค์กรไม่มุ่งหวังผลกำไร

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และเพื่อความอยู่รอดขององค์กรภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง ส่งผลต่อการดำเนินงานของ อุตสาหกรรมค้าปลีกของจังหวัดนครศรีธรรมราชในแต่ละมิติ เช่น การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมา ประยุกต์ในการดำเนินงานทั้งระบบหน้าร้านและระบบหลังร้าน การให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้า การเข้ามาของคู่แข่งรายใหม่ (ดาวิชา ศรีธีรรัตน์, 2562) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจำเป็นต้องมีการกำหนด รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มุ่งเน้น การพัฒนาด้าน การฝึกอบรม การศึกษา การพัฒนา และการเรียนรู้ ซึ่งเป็นรูปแบบที่จะช่วยส่งเสริมและพัฒนาให้บุคลากรในองค์กร มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติและมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานที่ดี ตลอดจนปรับปรุงการทำงาน โดยเฉพาะในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอก โดยเฉพาะอิทธิพลของ เทคโนโลยีและระบบการบริการ ระบบการขายสมัยใหม่ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในด้านหน้าที่ของ ฝ่ายบุคคลปรับนโยบายต่าง ๆ ปรับรูปแบบการทำงานที่ต้องทำงานร่วมกับเทคโนโลยีมากขึ้น เช่น การปรับ รูปแบบการทำงานแบบ Hybrid Workplace ให้มีรูปแบบการทำงานที่มีความยืดหยุ่นผสมผสานระหว่างการทำงานที่สำนักงาน การทำงานนอกสำนักงาน การทำงานบนเครื่องข่ายสังคมออนไลน์ ปรับ Mindset การ บริหารงานบุคคล จากการควบคุมมาเป็นการสร้างบรรยากาศการทำงานอย่างมีความสุข รวมถึงความพร้อม ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรที่ส่งเสริมสนับสนุนการทำงานบนเทคโนโลยีดิจิทัล (Strack, Bailey, Lovich, Baier, Messenbock, Ruan, Dyrchs, & Kotsis., 2020) ผลลัพธ์ คือ สร้างการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมการ ทำงานในองค์กรแบบร่วมสมัย

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจการวิเคราะห์ตัวแบบสมการเชิงโครงสร้างปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคความปกติถัดไปของอุตสาหกรรมค้าปลีกในจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งตั้งแต่ต้นปี 2563 จนถึงปัจจุบัน การแพร่ระบาดของโควิด 19 จังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นจังหวัดต้น ๆ ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาด ห้างร้านต่าง ๆ ตอรับนโยบายของรัฐบาล ทำให้พนักงานขาดรายได้ หรือบางรายถึงขั้นถูกเลิกจ้าง (วทัญญู สุวรรณเศรษฐ และ วรณวิชนี วัฒนอมชาติ, 2564) รวมทั้งการนำหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มาประยุกต์ใช้ ในการบริหารระบบการให้บริการทั้งหน้าร้านและหลังร้าน เพื่อตอบโจทย์การเปลี่ยนแปลงในยุค Digital transformation จากผลการทดสอบสมการเชิงโครงสร้างสามารถเสนอแนวตัวแบบที่เหมาะสมกับ อุตสาหกรรมค้าปลีกให้กับจังหวัดนครศรีธรรมราชได้ปรับตัวรับกับสถานการณ์

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อทดสอบตัวแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคความปกติถัดไปของอุตสาหกรรมค้าปลีกใน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การจูงใจ และการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยพัฒนากรอบแนวคิดโดยการศึกษา แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แรงจูงใจ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Mondy & Mondy, 2014; Mongkolnimit, 2011; Prapakad, 2011; Hick, 1984) มาสร้างเป็นกรอบแนวคิด ได้ดังนี้

1. การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารให้การสนับสนุนและจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ อยู่ในรูปแบบที่เห็นได้ชัดเป็นรูปธรรม ปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวขัดขวางทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่สำเร็จ คือ การขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร โดยเฉพาะในเรื่องของทรัพยากรด้านการเงิน

2. การขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะ การธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นคนเก่งที่มีทั้ง Hard Skills และ Soft Skills จูงใจ สนับสนุน

3. เทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญกับโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลเพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพและเท่าเทียมกัน รวมทั้งการมีทักษะและความเข้าใจในการใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐาน

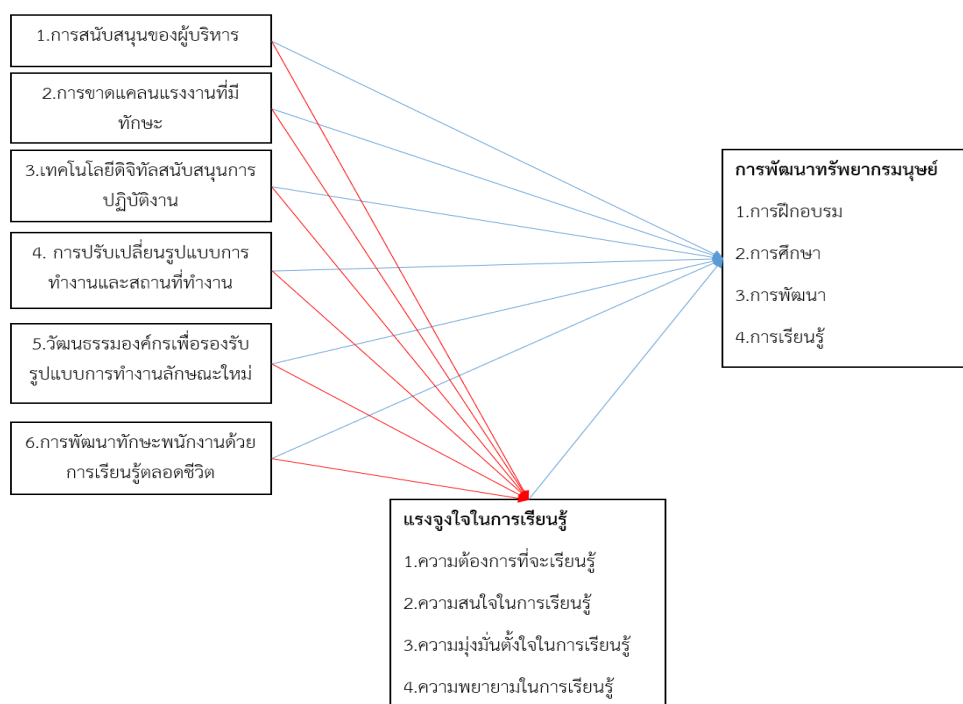
4. การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและสถานที่ทำงาน ตอบสนองความต้องการในการทำงานแบบ Hybrid ผลลัพธ์สำหรับองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงสู่ Digital HR

5. วัฒนธรรมองค์กรเพื่อรองรับรูปแบบการทำงานลักษณะใหม่ ตอบสนองความต้องการในการทำงานแบบ Hybrid ผลลัพธ์สำหรับองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงสู่ Digital HR นำไปสู่การสร้างและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของพนักงานตอบสนองการใช้งานได้ตลอดทุกที่ทุกเวลา สามารถสร้างการปรับเปลี่ยนทางวัฒนธรรม การทำงานในองค์กรแบบร่วมสมัย สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

6. การพัฒนาทักษะพนักงานด้วยการเรียนรู้ตลอดชีวิต ส่งเสริมให้พนักงานมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต ไม่เพียงแต่จะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้นเท่านั้น แต่การเรียนรู้ตลอดชีวิตนั้น เป็นการนำคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล มาสร้างผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และคนที่มีความต้องการที่จะเรียนรู้ตลอดชีวิต บุคคลนั้นจะต้องมีแรงจูงใจที่จะเรียนรู้เพื่อให้คนสร้างผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้

7. แรงจูงใจในการเรียนรู้ ประกอบด้วย ความกระตือรือร้นของผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมในการเรียนรู้ ความเพียรพยายามต่อความยากง่ายในการเรียนรู้ เป็นต้น

8. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นหน้าที่หลักของการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดทักษะความสามารถ การปรับปรุงศักยภาพของพนักงาน ผ่านการพัฒนาบุคคล การพัฒนาอาชีพ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาองค์การอย่างเป็นระบบ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคความปกติถัดไปของอุตสาหกรรมค้าปลีกในจังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐานของงานวิจัย

1. การสนับสนุนของผู้บริหารส่งผลทางตรงต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
2. การสนับสนุนของผู้บริหารส่งผลทางอ้อมต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
3. การขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะส่งผลทางตรงต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
4. การขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะส่งผลทางอ้อมต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
5. เทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการปฏิบัติงานส่งผลทางตรงต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
6. เทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการปฏิบัติงานส่งผลทางอ้อมต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
7. การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและสถานที่ทำงานส่งผลทางตรงต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
8. การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและสถานที่ทำงานส่งผลทางอ้อมต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
9. วัฒนธรรมองค์กรเพื่อรองรับรูปแบบการทำงานลักษณะใหม่ส่งผลทางตรงต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
10. วัฒนธรรมองค์กรเพื่อรองรับรูปแบบการทำงานลักษณะใหม่ส่งผลทางอ้อมต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
11. การพัฒนาทักษะพนักงานด้วยการเรียนรู้ตลอดชีวิตส่งผลทางตรงต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

12. การพัฒนาทักษะพนักงานด้วยการเรียนรู้ตลอดชีวิตส่งผลทางอ้อมต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
13. แรงจูงใจในการเรียนรู้ส่งผลทางตรงต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร อุตสาหกรรมค้าปลีกในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 111 คน ผู้ให้ข้อมูล พนักงาน
 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา
- ตัวแปรตาม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 1. การฝึกอบรม 2. การศึกษา 3. การพัฒนา
4. การเรียนรู้
- ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 1.การสนับสนุนของผู้บริหาร 2.การขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะ 3.เทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการปฏิบัติงาน 4.การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและสถานที่ทำงาน 5.วัฒนธรรมองค์กรเพื่อรองรับรูปแบบการทำงานลักษณะใหม่ 6.การพัฒนาทักษะพนักงานด้วยการเรียนรู้ตลอดชีวิต
- ตัวแปรสอดแทรก แรงจูงใจในการเรียนรู้
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ อุตสาหกรรมค้าปลีกในจังหวัดนครศรีธรรมราช

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาค้างนี้ คือ อุตสาหกรรมค้าปลีกในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้ให้ข้อมูล พนักงาน จำนวน 111 คน จากการแนะนำของ (Hair et al.,2010) ซึ่งได้กล่าวว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ไม่ควรมีน้อยกว่า 100 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ส่วนที่ 3 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้ 1). การหาค่าความตรง (Validity) ความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน โดยทำการวัดค่าถามของแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 จากการวิเคราะห์พบว่าแบบสอบถามทุกข้อ มีค่า IOC มากกว่า 0.5 2) การหาค่าความน่าเชื่อถือหรือความเที่ยง (Reliability) ในการหาค่าความเที่ยงโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha) พบว่า สัมประสิทธิ์แอลฟารวมเท่ากับ 0.955

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ 1) ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ 2) การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model Analysis: SEM)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการวิจัยและขอความร่วมมือตัวอย่างวิจัยในการเก็บ รวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถามที่เตรียมไว้ แจกให้กับพนักงานได้แบบสอบถามกลับมาจำนวน 111 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ ส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 64.9 รองลงมาเป็นชาย ร้อยละ 35.1 อายุ ส่วนใหญ่ อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 37.8 รองลงมา 41-50 ปี ร้อยละ 31.5 และน้อยที่สุด น้อยกว่า 20-30 ปี ร้อยละ 22.5 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 67.6 น้อยที่สุด ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 32.4 ประสบการณ์ทำงานในหน่วยงานนี้ ส่วนใหญ่ 5-10 ปี รองลงมา มากกว่า 20 ปี ร้อยละ 23.4 น้อยที่สุด 16-20 ปี ร้อยละ 6.3 รายได้ต่อเดือน มากที่สุด ต่ำกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 76.6 รองลงมา 15,000-20,000 บาท ร้อยละ 21.6

ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แรงจูงใจในการเรียนรู้ และระดับความคิดเห็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า

ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.43 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อันดับ 1 ผู้บริหารเห็นว่าการฝึกอบรมฯ เป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานขององค์กร ผู้บริหารสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมฯ ผู้บริหารใช้ประโยชน์สูงสุดจากโปรแกรมการฝึกอบรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 อันดับ 2 ผู้บริหารตระหนักถึงคุณค่าของการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ค่าเฉลี่ย 4.36 และ อันดับ 3 ผู้บริหารมีการหมุนเวียนพนักงานให้เข้ารับการฝึกอบรมฯ ค่าเฉลี่ย 4.42

ปัจจัยด้านการขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.64 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อันดับ 1 องค์กรมักแสวงหาพนักงานที่มีทักษะอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 อันดับ 2 องค์กรมักบรรจุพนักงานไม่เต็มอัตรา เนื่องจากขาดผู้สมัครที่มีทักษะ ค่าเฉลี่ย 3.68 และ อันดับ 3 องค์กรมักต้องการผู้ที่จบการศึกษาสูง ค่าเฉลี่ย 3.61

ปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อันดับ 1 การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและแพร่ขยายเป็นวงกว้างมากขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 อันดับ 2 เทคโนโลยีดิจิทัล ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการรับความรู้ของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.33 และ อันดับ 3 องค์กรของท่าน มีการนำ Facebook, LinkedIn, และ Twitter มาใช้ องค์กรของท่านมีการนำเครือข่ายทางสังคม (Social network) มาใช้ ค่าเฉลี่ย 4.30

ปัจจัยด้านการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและสถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อันดับ 1 องค์การปรับรูปแบบการติดต่อสื่อสาร การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 อันดับ 2 องค์การจัดสรรทรัพยากรที่ทำให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพแก่พนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.03 และ อันดับ 3 องค์การของท่านมองผลลัพธ์งานมากกว่าชั่วโมงทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.01

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรเพื่อรองรับรูปแบบการทำงานลักษณะใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อันดับ 1 องค์การพัฒนาทักษะของพนักงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 อันดับ 2 องค์การมีการใช้เครื่องมือและแพลตฟอร์มสำหรับการทำงานร่วมกันเพิ่มขึ้น ค่าเฉลี่ย 4.16 และ อันดับ 3 รูปแบบการทำงานในองค์การของท่าน ถูกออกแบบมาให้สามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา ค่าเฉลี่ย 4.11

ปัจจัยด้านการพัฒนาทักษะพนักงานด้วยการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อันดับ 1 พนักงานในองค์การของท่านยินดีที่จะรับองค์ความรู้ใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไป ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 อันดับ 2 พนักงานมีความเชื่อว่าการศึกษาย่างต่อเนื่องจะนำไปสู่ความก้าวหน้า ค่าเฉลี่ย 4.32 และ อันดับ 3 การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นเป็นกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 4.26

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อันดับ 1 ท่านมีความต้องการที่จะพัฒนาความรู้และทักษะของตนเองอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 อันดับ 2 ท่านมีความสนใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ท่านมีความมุ่งมั่นตั้งใจอย่างแรงกล้าที่จะเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ค่าเฉลี่ย 4.36 และ อันดับ 3 ท่านมีความพยายามเพื่อให้ตนเองได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ค่าเฉลี่ย 4.27

ปัจจัยด้านการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อันดับ 1 การฝึกอบรมก่อให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ มีทักษะการทำงานใหม่ ๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 อันดับ 2 การฝึกอบรมจะช่วยกระตุ้นตื่นตัวในการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.41 และ อันดับ 3 ท่านได้รับการฝึกอบรมปฐมนิเทศก่อนเข้าปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.29

ปัจจัยด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อันดับ 1 องค์การมีการสนับสนุน/ส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้งานในอนาคต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 อันดับ 2 องค์การของท่านสนับสนุน/ส่งเสริมให้พนักงานได้ศึกษาต่อ ค่าเฉลี่ย 4.23 และ อันดับ 3 องค์การสนับสนุน/ส่งเสริมให้พนักงานได้ศึกษาในสาขาต่างๆ เพื่อให้เข้าใจสภาพแวดล้อมและวิเคราะห์ปัญหาได้ องค์การสนับสนุนทุนการศึกษาให้กับพนักงานค่าเฉลี่ย 4.22

ปัจจัยด้านการพัฒนา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อันดับ 1 การฝึกอบรมองค์การมุ่งเน้นพัฒนาเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบไม่หยุดนิ่ง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 อันดับ 2 องค์การให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.27 และ อันดับ 3 องค์การให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์การ ค่าเฉลี่ย 4.23

ปัจจัยด้านการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า อันดับ 1 การเรียนรู้ขององค์การช่วยเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถในการผลิต/การให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 อันดับ 2 การเรียนรู้จากประสบการณ์ นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และ อันดับ 3. การเรียนรู้จากประสบการณ์ นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของท่านได้ ค่าเฉลี่ย 4.26

ส่วนที่ 3 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติของข้อมูลประกอบการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลตามข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรม AMOS

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product correlation coefficient) และการวิเคราะห์การแจกแจงปกติหลายตัวแปร โดยใช้ความเบ้ (skewness) และความโด่ง (kurtosis) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ 35 ตัว มีค่าอยู่ระหว่าง -.22 ถึง .84 ซึ่งไม่เกิน .90 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ไม่มีปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นแบบพหุ (Multicollinearity) (Hair et al., 2017) ตัวแปรมีความเบ้อยู่ระหว่าง -1.02 ถึง -0.23 ซึ่งไม่เกิน ± 2 และมีความโด่งอยู่ระหว่าง -0.90 ถึง 2.04 ซึ่งไม่เกิน ± 7 (Kline, 2016) แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดมีการแจกแจงปกติหลายตัวแปร

ส่วนที่ 4 การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล (Goodness of Fit Measures) เพื่อศึกษา ภาพรวมของโมเดลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2

ตารางที่ 1 เกณฑ์การประเมินความสอดคล้องของตัวแบบครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2

ดัชนีประเมินความสอดคล้อง	เกณฑ์	ค่าสถิติตัวแบบครั้งที่ 1	ค่าสถิติตัวแบบครั้งที่ 2
χ^2		1011	765
df		532	514
χ^2/df	น้อยกว่า 3	1.90*	1.49*
p-value ของ χ^2	มากกว่า .05	.000	.000
CFI	มากกว่า .90	.838	.915*
TLI	มากกว่า .90	.819	.901*
SRMR	น้อยกว่า .10	.079*	.073*
RMSEA	น้อยกว่า .08	.090	.066*

* ผ่านเกณฑ์

ตารางที่ 2 สัมประสิทธิ์เส้นทางของอิทธิพลทางอ้อม

อิทธิพลทางอ้อม	b	SE	β	ค่าสถิติ	p-value
SUPPORT > MOTIV > HRD	0.04	0.06	0.04	0.64	0.52
WORK > MOTIV > HRD	-0.01	0.03	-0.02	-0.36	0.72
TECH > MOTIV > HRD	0.12	0.07	0.13	1.71	0.09
CHANGE > MOTIV > HRD	0.08	0.08	0.07	0.93	0.35
CULTURE > MOTIV > HRD	-0.13	0.11	-0.14	-1.25	0.21
LIFE > MOTIV > HRD	0.25	0.08	0.35	3.15	<0.00**

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

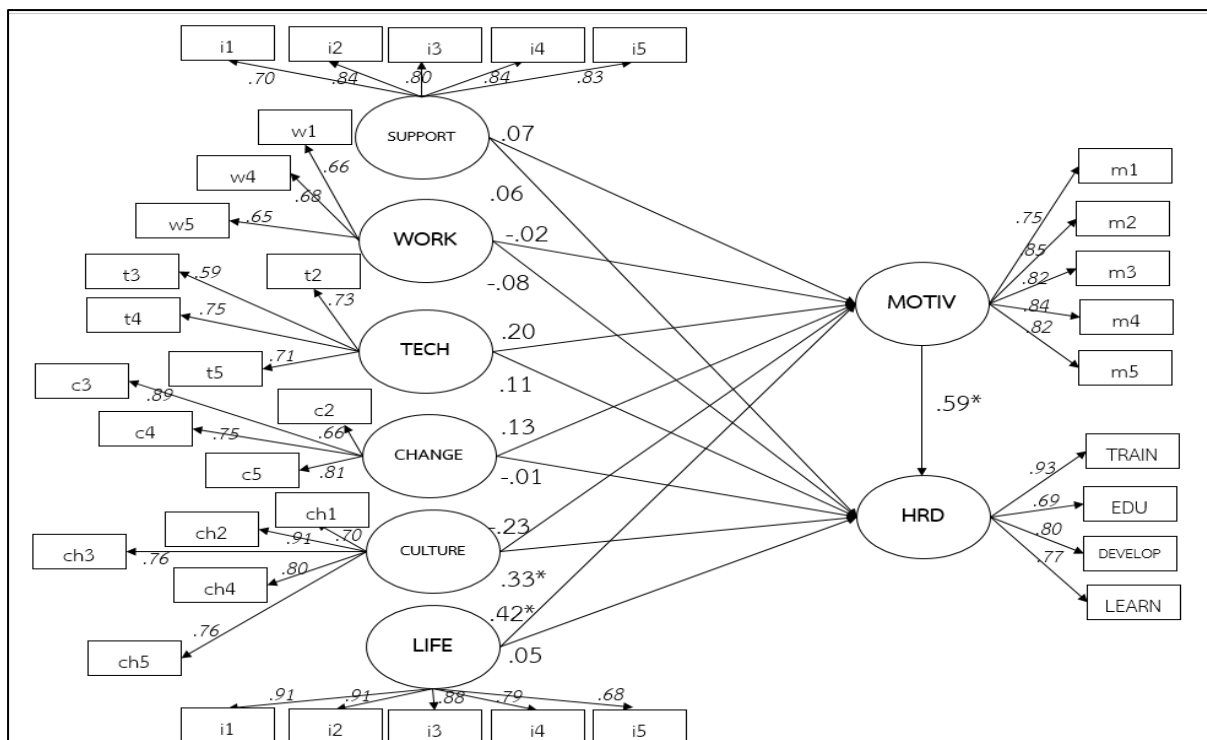
จากตารางที่ 2 สัมประสิทธิ์เส้นทางของอิทธิพลทางอ้อมที่มีความแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประกอบด้วย ตัวแปรแฝง LIFE ที่ส่งผลต่อตัวแปรแฝง HRD ผ่านตัวแปร MOTIV ส่วนสัมประสิทธิ์เส้นทางของอิทธิพลทางอ้อมอื่น ๆ มีความแตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 3 การประเมินความสอดคล้องภายในของตัวแบบ

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	β	α	CR	AVE
SUPPORT	s1	0.70	0.90	0.90	0.64
	s2	0.84			
	s3	0.80			
	s4	0.84			
	s5	0.83			
WORK	w1	0.66	0.69	0.70	0.44
	w4	0.68			
	w5	0.65			
TECH	t2	0.73	0.83	0.75	0.48
	t3	0.59			
	t4	0.75			
	t5	0.71			
CHANGE	c2	0.66	0.84	0.88	0.60
	c3	0.89			
	c4	0.75			
	c5	0.81			
CULTURE	ch1	0.70	0.89	0.90	0.62
	ch2	0.91			
	ch3	0.76			
	ch4	0.80			
	ch5	0.76			

ตัวแปรแฝง	ตัวแปร สังเกตได้	β	α	CR	AVE
LIFE	l1	0.91	0.92	0.91	0.71
	l2	0.91			
	l3	0.88			
	l4	0.79			
	l5	0.68			
MOTIV	m1	0.76	0.89	0.86	0.59
	m2	0.85			
	m3	0.82			
	m4	0.84			
	m5	0.62			
HRD	TRAIN	0.93	0.91	0.82	0.63
	EDU	0.69			
	DEVELOP	0.80			
	LEARN	0.77			

จากตารางที่ 3 พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรสังเกตได้มีค่าอยู่ระหว่าง .66 ถึง .93 ความเชื่อถือได้ (reliability) ของตัวแปรแฝงแต่ละตัว จากสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มีค่าอยู่ระหว่าง .69 ถึง .92 และความเชื่อถือได้ของตัวแปรแฝง (composite reliability: CR) มีค่าอยู่ระหว่าง .70 ถึง .91 ซึ่งส่วนใหญ่มีค่ามากกว่า .70 และค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้ (average variance extracted: AVE) มีค่าอยู่ระหว่าง .44 ถึง .71 ซึ่งส่วนใหญ่มีค่ามากกว่า .50 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้มีความสอดคล้องกับตัวแปรแฝงแต่ละตัว และสามารถแสดงแผนภาพตัวแบบสมการเชิงโครงสร้างปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในยุคความผิดปกติถดถอยของอุตสาหกรรมค้าปลีกในจังหวัดนครศรีธรรมราช ดังภาพที่ 2 และสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังตารางที่ 4.2



ภาพที่ 2 ตัวแบบสมการเชิงโครงสร้างปัจจัยการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ ในยุคความปกติถัดไปของอุตสาหกรรมค่าปลีกในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลสรุป
การสนับสนุนของผู้บริหารส่งผลทางตรงต่อการพัฒนาศักยภาพมนุษย์	ไม่สนับสนุน
การสนับสนุนของผู้บริหารส่งผลทางอ้อมต่อการพัฒนาศักยภาพมนุษย์	ไม่สนับสนุน
การขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะส่งผลทางตรงต่อการพัฒนาศักยภาพมนุษย์	สนับสนุน
การขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะส่งผลทางอ้อมต่อการพัฒนาศักยภาพมนุษย์	ไม่สนับสนุน
เทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการปฏิบัติงานส่งผลทางตรงต่อการพัฒนาศักยภาพมนุษย์	ไม่สนับสนุน
เทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการปฏิบัติงานส่งผลทางอ้อมต่อการพัฒนาศักยภาพมนุษย์	ไม่สนับสนุน
การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและสถานที่ทำงานส่งผลทางตรงต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ไม่สนับสนุน
การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและสถานที่ทำงานส่งผลทางอ้อมต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ไม่สนับสนุน
วัฒนธรรมองค์กรเพื่อรองรับรูปแบบการทำงานลักษณะใหม่ส่งผลทางตรงต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	สนับสนุน

สมมติฐานการวิจัย	ผลสรุป
วัฒนธรรมองค์กรเพื่อรองรับรูปแบบการทำงานลักษณะใหม่ส่งผลทางอ้อมต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ไม่สนับสนุน
การพัฒนาทักษะพนักงานด้วยการเรียนรู้ตลอดชีวิตส่งผลทางตรงต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ไม่สนับสนุน
การพัฒนาทักษะพนักงานด้วยการเรียนรู้ตลอดชีวิตส่งผลทางอ้อมต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	สนับสนุน
แรงจูงใจในการเรียนรู้ส่งผลทางตรงต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	สนับสนุน

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ค่าเฉลี่ยรวม	อันดับ
การสนับสนุนของผู้บริหาร	4.43	1
การพัฒนาทักษะพนักงานด้วยการเรียนรู้ตลอดชีวิต	4.28	2
เทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการปฏิบัติงาน	4.21	3
วัฒนธรรมองค์กรเพื่อรองรับรูปแบบการทำงานลักษณะใหม่	4.08	4
การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและสถานที่ทำงาน	4.02	5
การขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะ	3.64	6
แรงจูงใจในการเรียนรู้	4.32	-
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ค่าเฉลี่ยรวม	อันดับ
การฝึกอบรม	4.33	1
การเรียนรู้	4.24	2
การพัฒนา	4.21	3
การศึกษา	4.19	4

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการเชิงโครงสร้างปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในยุคความปกติ ถัดไปของอุตสาหกรรมค้าปลีกในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า โมเดลสมการโครงสร้าง มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าสถิติ ไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 765 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 514 ค่า ไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 1.49 ค่า p-value ของ χ^2 มีค่าเท่ากับ .000 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าเท่ากับ .915 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบของ (Tucker-Lewis: TLI) มีค่าเท่ากับ .901 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SRMR) เท่ากับ .073 ค่ารากของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ .066

อธิปราชผลการวิจัย

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรเพื่อรองรับรูปแบบการทำงานลักษณะใหม่ มีอิทธิพลทางตรงในทางบวกกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ Richard L. Daft (2008); บุญเรือน ทองทิพย์ (2563) กล่าวว่า ทุกวันนี้การมัดใจคนเก่งให้อยู่กับองค์กรคงไม่ใช่แค่ตำแหน่งและเงินเดือนอีกต่อไป แต่คือ วัฒนธรรมองค์กร เป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานในลักษณะใหม่ ไม่ว่าจะเป็น Digital Transformation พฤติกรรมของมนุษย์ที่เปลี่ยนไปในชีวิตประจำวัน การทำงานแบบ Work from Home Mindset ของคนที่เปลี่ยนไป ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ต้องหันมาสำรวจวัฒนธรรมองค์กรของบริษัทตัวเองว่า มีวัฒนธรรมอะไรที่ควรเน้นย้ำ เปลี่ยนแปลง หรือสร้างขึ้นมาใหม่ท่ามกลางความท้าทายในยุคของการเปลี่ยนแปลง

ปัจจัยด้านการพัฒนาทักษะพนักงานด้วยการเรียนรู้ตลอดชีวิตมีอิทธิพลทางตรงในทางบวกกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านแรงจูงใจในการเรียนรู้ สอดคล้องกับ Mondy and Martocchio (2016) และ Natphinee Prapakad (2011) ได้กล่าวว่าการที่พนักงานมีการเรียนรู้ตลอดชีวิตไม่เพียงแต่จะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้นเท่านั้น แต่การเรียนรู้ตลอดชีวิตนั้น เป็นการนำคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล มาสร้างผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และคนที่มีความต้องการที่จะเรียนรู้ตลอดชีวิต บุคคลนั้นจะต้องมีแรงจูงใจที่จะเรียนรู้ เพื่อให้คนสร้างผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงในทางบวกกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สอดคล้องกับ Hick (1984) กล่าวว่า แรงจูงใจในการเรียนรู้ประกอบด้วย ความกระตือรือร้นของผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมในการเรียนรู้ ความเพียรพยายามต่อความยากง่ายในการเรียนรู้ เป็นต้น ในขณะที่ Mathieu and Martineau (1997) ได้กล่าวเพิ่มเติมไว้ว่า แรงจูงใจในการเรียนรู้ เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางจิตใจ ที่กระตุ้นให้บุคคลเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม และเรียนรู้จากการฝึกอบรม และใช้ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน มีงานวิจัยหลายเรื่องที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปในแนวทางเดียวกัน นั่นคือ แรงจูงใจมีอิทธิพลทางตรงในทางบวกกับการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นั่นคือ แรงจูงใจจะส่งผลต่อความสำเร็จของโปรแกรมการฝึกอบรมอย่างมีศักยภาพ (Tracey et al., 1995) เช่นเดียวกันกับ Noe, Hollenbeck, Gerhart and Wright (2003) ที่พบว่า แรงจูงใจในการเรียนรู้มีบทบาทสำคัญที่จะทำให้การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประสบผลสำเร็จ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1. จากผลการศึกษาผู้บริหารระดับสูงไม่สนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้วิจัยเสนอแนะโดยผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีการกระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจ มีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน ตลอดจนการสื่อสารให้รับทราบทั่วทั้งองค์กรโดยให้การสนับสนุนจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ที่

จำเป็นต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งปรับปรุงแบบการทำงานที่ต้องทำงานร่วมกับเทคโนโลยีมากขึ้น ปรับรูปแบบการทำงานแบบ Hybrid Workplace การทำงานบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ การสื่อสารกับพนักงานอยู่เป็นประจำ รวมทั้งการลงทุนเทคโนโลยีดิจิทัล นอกจากนี้ปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวขัดขวางทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่สำเร็จ คือ การขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร โดยเฉพาะในเรื่องของทรัพยากรด้านการเงิน

2. ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องมีการจัดอบรมการพัฒนาบุคลากรให้มีทั้ง Hard Skills และ Soft Skills รูปแบบการฝึกอบรมเน้นรูปแบบออนไลน์ผ่าน VDO Conference/Team/Zoom หรือระบบการฝึกอบรมของบริษัท เน้นการฝึกอบรมในงานปัจจุบัน เพื่อเพิ่มทักษะให้กับพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นทักษะด้านการบริการ ทักษะด้านการขาย และทักษะการต้อนรับลูกค้า รวมทั้งพนักงานใหม่จัดอบรมก่อนการปฏิบัติงาน วิธีการฝึกอบรม เน้นการฝึกอบรมอาชีพ การฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ การอบรมศึกษาดูงาน การฝึกปฏิบัติจริง

3. การสร้างวัฒนธรรมองค์กรแบบ Experiment Culture องค์กรจะต้องเตรียมความพร้อม พัฒนา Mindset หรือทัศนคติผ่านการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่รวดเร็วพอที่จะปรับตามสภาวะภายนอกได้ โดยการสร้างวัฒนธรรมใหม่ที่ยอมให้พนักงานได้มีโอกาสลองผิดลองถูก โดยมุ่งเน้นไปที่ Human Centric Product and Service คือ การพัฒนาสินค้าและบริการบนฐานของพฤติกรรมมนุษย์ ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งยวดในการต้องเรียนรู้และทดลองด้วยความเร็ว

4. ผู้วิจัยเสนอ ตัวแบบ การพัฒนาทักษะพนักงานด้วยการเรียนรู้ตลอดชีวิตผ่านแรงจูงใจในการเรียนรู้ ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นตัวแบบที่ดีที่สุดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นองค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานสนใจที่จะเรียนรู้ตลอดชีวิต เช่น ส่งเสริมการเรียนรู้ได้ตลอดเวลา เรียนรู้งานใหม่ ๆ การเพิ่มโอกาสการเรียนรู้ด้านทักษะต่าง ๆ ผ่านรูปแบบการจูงใจที่เป็นรูปธรรม เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีกำลังใจในการทำกิจกรรมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาในเชิงเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมในกลุ่มแต่ละภาค เพื่อหาวิธีปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่สามารถเชื่อมโยงผลการพัฒนาไปยังเป้าหมายขององค์กร

2. ควรศึกษา วัฒนธรรมองค์กรเพื่อรองรับรูปแบบการทำงานลักษณะใหม่ รูปแบบการพัฒนาทักษะพนักงานด้วยการเรียนรู้ตลอดชีวิตในเชิงลึก เพราะเป็นตัวแปรที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด อีกทั้งแรงจูงใจในการเรียนรู้ที่น่าสนใจ เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้เหมาะสมกับยุค Digital Transformation

เอกสารอ้างอิง

ดาวิชา ศรีธัญรัตน์. (2562). ระบบงานทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาองค์กร. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- บุญเรือน ทองทิพย์. (2563). โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กับศักยภาพของผู้นำต่อการพัฒนาองค์การแบบ New Normal. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 5(1), 434- 446
- วทัญญู สุวรรณเศรษฐ และวรรณวิชนี ถนอมชาติ. (2564). แนวโน้มการปรับตัวขององค์การธุรกิจและหน้าที่ของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคความปกติถดถอย. *RMUTT Global Business and Economics Review*, 16(1), 1-18.
- Accenture. (2021). *COVID-19 impacts on business strategy Creating resilience in uncertain times*. Retrieved from <https://www.accenture.com/gr-en/services/strategy/coronavirus-business-impact-strategy>.
- Boitnott, J. (2020). *How to build your 2021 business strategy in the face of uncertainty*. Retrieved from <https://www.entrepreneur.com/article/358862>
- Hick, W. D. (1984). *The process of entering training programs and its effects on training outcomes*. Dissertation Abstract International, 44(11), 35-64. Noe and Wilk (1993).
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2017). *Multivariate data analysis*. (8th ed.). New York: Pearson.
- Mathieu, J.E., & Martineau, J. W. (1997). *Individual and situational influences on training motivation*. In Ford, J. K., Kozlowski, S. W. J., Kraiger, K., Salas, E., & Teachout, M. S. (eds). *Improving Training Effectiveness in Work Organizations*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Mondy, R. W. D., & Martocchio, J. J. (2016). *Human Resource Management*. (14th ed). Boston, MA: Pearson.
- Mongkolnimit, S. (2011). *Human Resource Development Services of Mandarin Oriental Bangkok*. Master's Thesis, Silpakorn University.
- Natphinee Prapakad. (2011, June). *Lifelong Learning for Development Capacity of lecturer Insurance Training*. Retrieved from <http://portal.edu.chula.ac.th/nfed1/assets//Natpinee.pdf>
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2003). *Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage*. 4th ed. Boston, MA: McGraw Hill.
- Prapakad, N. (2011). *Lifelong Learning for Development Capacity of Lecturer Insurance Training*. Retrieved June,15,2022 from <http://portal.edu.chula.ac.th/nfed1/assets//Natpinee.pdf>.
- Richard L. Daft. (2008). *The Leadership Experience*. (6th ed). USA: South-Western.
- Strack, R., Bailey, A., Lovich, D., Baier, J., Messenbock, R., Ruan, F., Dyrchs, S., & Kotsis, A. (2020). *People Priorities for the New Now. Related expertise: People strategy, digital transformation, leadership & talent*. Retrieved from <https://www.bcg.com>
- Tracey, J. B., Tannenbaum, S. I., & Kavanagh, M. J. (1995). Applying trained skills on the job: The importance of the work environment. *Journal of Applied Psychology*, 80(2), 239-252.

ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

มุกรินทร์ กันเขตวิทย์^{1*} และวัฒนา จินดาวัฒน์²

¹นักศึกษาปริญญาโท คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

²อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

21st CENTURY LEADERSHIP OF SCHOOL ADMINISTRATORS AFFECTING THE MOTIVATION AND PERFORMANCE OF TEACHERS IN SCHOOLS UNDER SAMUT PRAKAN PRIMARY EDUCATIONAL SERVICE AREA OFFICE 1

Mukkarin Kunketwit^{1*} and Watana Chindavat²

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: mook49077@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 3 ตุลาคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 11 พฤศจิกายน 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 12 มกราคม 2566

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาระดับภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 2) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู 3) ศึกษาความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จำนวน 327 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ท ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.89 และแบบสอบถามระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน 2) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน 3) ระดับภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ $Y_{tot} = 1.054 + 0.774 X$ และสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $ZY_{tot} = .725Z_x$ จากสมการพยากรณ์ แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 เปลี่ยนไป 1 หน่วย ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 เปลี่ยนไป 0.725 หน่วย

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู

Abstract

This research aimed to study 1) the leadership level of school administrators in the 21st century, 2) the motivation level of teachers, 3) the relationship of school administrators in the 21st century that influences the motivation of teachers under the Samut Prakan Primary Educational Service Area 1. The samples were 327 teachers from Samut Prakan Primary Educational Service Area 1, The research instruments were 5 rating scales of questionnaire e, which contains the confidence level of the 21st century educational administrator's opinion survey under Samut Prakan Primary Educational Service Area 1, which is 0.89 and the motivation level of teachers' work Samut Prakan Primary Educational Service Area Office 1 has a total confidence value of 0.93. The statistics for data analysis comprised of percentage, mean, standard deviation, Alpha coefficient, ANOVA, stepwise and multiple regression.

The research found that 1) 21st century leadership level was the highest, both overall and in all aspects. In all aspects, 3) the level of leadership of educational institutions in the 21st century that influences teachers' motivation to operate. Samut Prakan Primary Educational Service Area 1 statistically significant at .01, creating a predictive equation in raw score form, $\hat{Y}_{tot} = 1.054 + 0.774 X$ and a predictive equation in standard score form $\hat{Z}Y_{tot} = 0.725Z_x$. This shows that the leadership of 21st century school administrators changed by one unit. Samut Prakan Primary Educational Service Area 1 changed to 0.725 units.

Keywords: 21st Century leadership of school administrators, Teacher's motivation and performance

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกในศตวรรษที่ 21 มีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว อันสืบเนื่องมาจากสังคมโลกในปัจจุบันเป็นสังคมที่ไร้พรมแดนมีการใช้เทคโนโลยีเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ของทุกภูมิภาคของโลกเข้าด้วยกัน กระแสการปรับเปลี่ยนทางสังคมที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อการดำรงชีพของสังคมอย่างทั่วถึง ผู้บริหารจึงต้องมีความตื่นตัวและมีความเตรียมพร้อมในการจัดการเรียนรู้เพื่อเตรียมความพร้อมให้นักเรียนที่มีทักษะสำหรับการดำรงชีวิตในโลกศตวรรษที่ 21 ที่เปลี่ยนจากศตวรรษ ที่ 20 และ 19 ศตวรรษที่ 21 นี้มีความรู้ความสามารถ และทักษะที่จำเป็น ซึ่งเป็นผลจากการปฏิรูปการเปลี่ยนแปลง การปรับเปลี่ยนทางสังคมที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นยุคแห่งโลกาภิวัตน์ที่ได้เกิดวิวัฒนาการความก้าวหน้าในทุก ๆ มิติเป็นไปอย่างรวดเร็วและรุนแรง ส่งผลต่อวิถีการดำรงชีวิตของสังคมอย่างทั่วถึง (สุทัศน์ สังคะพันธ์, 2557, น.14) สถานการณ์ของโลกในศตวรรษที่ 21 (ระหว่าง ค.ศ. 2001 – 2100) มีการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อองค์การ และพลเมืองโลกหลายด้าน ได้แก่ ความผันผวนทางเศรษฐกิจการเข้าสู่สังคมสูงวัยของโลก การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่รวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงทางการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559, น.38)ซึ่งจุดมุ่งหมายพื้นฐานทางการศึกษาคือการเรียนรู้เพื่อความเป็นมนุษย์ที่สามารถดำรงชีพอยู่ได้ในโลกปัจจุบันอย่างมีคุณภาพ เมื่อสังคมเปลี่ยนกระบวนทัศน์ทางการศึกษาเปลี่ยนไปตามกระแสของโลกที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (วิโรจน์ สารรัตน์, 2556, น.4)

การจัดการศึกษาในยุคปฏิรูปการศึกษาจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับตัวแปรที่สำคัญที่สุดคือผู้บริหารศึกษา ซึ่งจะต้องเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงและเป็นผู้หน้าที่ดี มีทักษะความเป็นผู้นำ มีปัญญา มีความรู้ความสามารถ กล่าวได้ว่าผู้บริหารสถานศึกษา ต้องอาศัยทักษะภาวะผู้นำในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน มองเห็นภาพอนาคตและสามารถสร้างแรงจูงใจให้ผู้ร่วมงานทุกคนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างสูงสุด หากกล่าวถึงทักษะภาวะผู้นำจะมุ่งเน้นถึงคุณลักษณะที่สำคัญของการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิผล ผู้บริหารซึ่งเป็นผู้นำองค์กรจึงจำเป็นต้องทำงานเพื่อให้มีความมั่นใจได้ว่า ตนเองได้ทำหน้าที่เป็นเช่น ผู้นำ เพื่อการเรียนรู้ของนักเรียน เพราะการเรียนรู้จะเกิดขึ้นไม่ได้ หากขาดการใช้ภาวะผู้นำ โดยภาวะผู้นำสถานศึกษา ต้องมีความเข้าใจในเนื้อหาวิชาการ การประเมินผล และเทคนิคการสอน มีการทำงานเพื่อเสริมสร้างทักษะร่วมกับครู การรวบรวม วิเคราะห์ และการใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ ดังนั้นแล้วผู้บริหารซึ่งเป็นผู้นำองค์กรจึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการบริหารงาน บริหารตนเอง และบริหารบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (วิโรจน์ สารัตนะ, 2556, น. 5) ดังนั้น ทักษะที่ผู้นำสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ประสบความสำเร็จ จึงต้องมีคุณลักษณะโดดเด่นเหมาะสม ผู้นำควรมีความคาดหวังสูง ให้ความสำคัญกับจุดมุ่งหมายเป็นฐาน มีความรู้เชิงทฤษฎี ทักษะบทบาทหน้าที่ ใช้ความสามารถพิเศษในการแก้ปัญหาแบบร่วมมือ มีจิตที่สร้างสรรค์ในการวิเคราะห์ แปลความข้อมูล มีความสามารถในการบริหารเวลา มีความใส่ใจ และมีคุณธรรม

การศึกษาภาวะผู้นำจึงเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารในการดำเนินการบริหารจัดการศึกษา เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่เป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโรงเรียน ผู้นำจึงมีบทบาทในการรับรู้ ผู้ประสานงาน สนับสนุนอำนวยความสะดวก เพื่อให้สมาชิกในหน่วยในหน่วยงานได้ใช้ความสามารถของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (สุมาพร ทำทอง, 2554, น.2) ประสิทธิภาพขององค์กรอาจจะพิจารณาได้จากความพึงพอใจของสมาชิกในหน่วยงานนั้น ผู้บริหารต้องทำหน้าที่เป็นผู้นำ กล่าวคือ ต้องเป็นตัวอย่างในด้านพฤติกรรมและเป็นผู้นำกำหนดพฤติกรรมของบุคลากรในโรงเรียน ซึ่งบุคคลหนึ่งที่สามารถโน้มน้าวให้บุคคลหนึ่งหรือหลายคน ได้แสดงพฤติกรรมของตนเองตามผู้ประสงค์ ภายใต้สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง เพื่อให้บรรลุไปตามเป้าหมาย (สันติ บุญภิรม, 2552, น. 230) ผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำ ซึ่งภาวะผู้นำเป็นศิลปะในการทำให้เกิดอิทธิพลในการจูงใจผู้อื่นให้ร่วมปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จตามความมุ่งหมาย และเป็นการใช้อำนาจต่อบุคคลอื่นเพื่อให้มาซึ่งความสำเร็จต่อส่วนรวมและต่อองค์กร

การใช้แรงจูงใจที่สามารถนำมาใช้ในการบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุดต้ององค์การนั้น ตามหลักทฤษฎีการจูงใจ ของเฮิร์ซเบิร์ก และคณะ (Heizberg et al. 1995, pp. 59-83) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู มีส่วนทำให้การศึกษาของไทยพัฒนาไปอย่างมีคุณภาพ การใช้กลยุทธ์เพื่อกระตุ้นการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานให้ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการนั้นผู้บริหารองค์กรจะต้องนำกลยุทธ์ที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจ สมารถใจที่จะทำ พร้อมการเสริมสร้างปัจจัยแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพของคนทั้งในเชิงสถาบัน ระบบ โครงสร้างของสังคมให้เข้มแข็ง สามารถเป็นภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในอนาคต (กระทรวงศึกษาธิการ, 2555, น. 8) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง การหาวิธีการ แนวทางให้คนทำงานด้วยความสบายใจ โดยให้ความพยายามในการทำงาน มีความอดทน และมีทิศทางในการทำงานตามเป้าหมายขององค์กร โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้นส่งผลที่สำคัญต่อความรู้สึก ทุ่มเท ตั้งใจในการทำงาน การที่บุคลากรมีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงนั้นย่อมส่งผลดีต่อองค์กร ต่อผู้บริหาร และต่อบุคลากร (ศศิมาศ หอมบุญมา, 2558, น.91) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อโรงเรียนของครูประกอบด้วย แรงจูงใจในการทำงานของครูโรงเรียนและความผูกพันต่อ

โรงเรียนของครูโรงเรียนจำแนกตามระดับชั้นที่สอน ขนาดโรงเรียน ปัจจัยระดับชั้นที่สอน ขนาดโรงเรียน และแรงจูงใจในการทำงานของครูโรงเรียนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อโรงเรียนของครู

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มุ่งเน้นให้มีการพัฒนานักเรียนในด้านความรู้ ทักษะ และคุณธรรมตามนโยบาย มีความพร้อมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ ประสานงานความร่วมมือกันพัฒนาการศึกษาโดยสร้างเครือข่ายเพื่อการพัฒนาการศึกษาอย่างยั่งยืน มีการสร้างเครือข่ายการศึกษาขึ้นโดยมุ่งเน้นให้สถานศึกษามีความใกล้ชิด และมีความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ประสานงานความร่วมมือกัน จัดบริการ และพัฒนาการศึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพในการจัดการศึกษา การดำเนินงานของสถานศึกษาภายใต้การกำกับดูแลของสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 , น. 2563) และการวิจัยนี้จะช่วยให้มีการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาให้เป็นผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำที่เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในยุคศตวรรษที่ 21 และมีประสิทธิภาพ เพราะผู้บริหารในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยส่วนมากแล้วจะเป็นผู้ที่เข้ารับตำแหน่งใหม่ ที่ยังไม่ค่อยมีประสบการณ์ในการบริหารงาน จึงขาดทักษะภาวะผู้นำในการบริหารงาน บริหารคนในองค์กร จึงส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง(สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1, น. 2563)

จะเห็นได้ว่าภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 มีความสำคัญต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เพราะจะทำให้เกิดประสิทธิผลต่อการบริหารงานของผู้บริหาร แนวทางในการวางแผน ปรับปรุงพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน เพื่อข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเกิดประสิทธิผลต่อโรงเรียนและนักเรียน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษามีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1
2. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีรายละเอียด ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. **ตัวแปรต้น** คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วยอำนาจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผู้นำที่มีวิสัยทัศน์, 2) ด้านผู้มีศิลปะในการเป็นผู้นำ, 3) ด้านผู้นำที่มีอิทธิพลต่อเพื่อนร่วมงาน, 4) ผู้นำมีความรู้เท่าทันเทคโนโลยีในยุคศตวรรษที่ 21

2. ตัวแปรตาม คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน, 2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ, 3) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ, 4) ด้านความรับผิดชอบในงาน, ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรการวิจัยครั้งนี้ศึกษาประชากร ได้แก่ ครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จาก 72 โรงเรียน จำนวน 2,162 คน กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเทียบหากกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่ และ มอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp.607-610) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 327 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการวิจัยในครั้งนี้ ปีการศึกษา 2563-2564

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

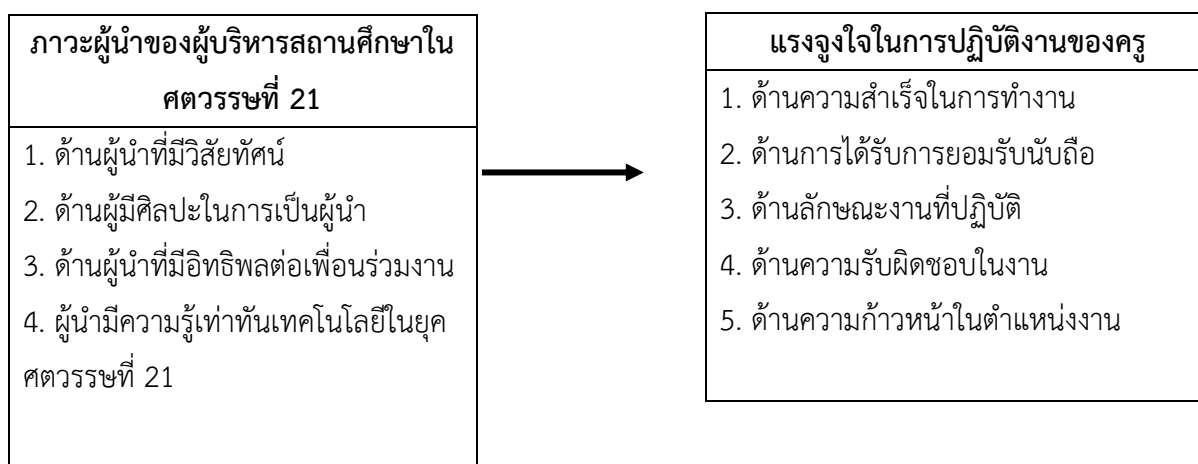
1. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 สามารถนำผลการวิจัยหรือข้อเสนอแนะไปเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา การขาดแรงจูงใจ และกำหนดนโยบายหรือวางแผนอบรมผู้บริหารโรงเรียนในเรื่องภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ในการบริหารงาน และการสร้างแรงจูงใจให้ครูในการปฏิบัติการสอน

2. เป็นแนวทางสำหรับให้ผู้บริหารโรงเรียนประยุกต์ใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ในการบริหารงานให้ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์และลักษณะงานที่ปฏิบัติ

3. ผู้บริหารโรงเรียนสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ให้เหมาะสมกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 เพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 ได้ทำการสังเคราะห์แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ตามแนวคิดของนักวิชาการ 12 คน ได้แก่ จีระ หงส์ลดารมภ์ (2556), วิโรจน์ สารรัตน์ (2556, น.48-49), ไพฑูรย์ สินลารัตน์ (2555, น. 8-9), กระแส ชนะวงศ์ (2556), พรชัย เจดามาน (2559), วิจารย์ พานิช (2555, น.190), กรรณ จริยา สุรุ่ง (2558, น.24), ศรีธรา แหยมคง (2557, น. 2), พระธรรมปิฎก (2553, น.29), เบนนิส (Bennis., 2002), นอร์ทเฮาส์ (Northouses, 2017, p.1), อแดร์ (Adair, 2007, p. 42) สรุปภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ได้เป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ 2) ด้านผู้นำที่มีศิลปะในการนำ 3) ด้านผู้นำที่มีอิทธิพลต่อเพื่อนร่วมงาน และ 4) ด้านผู้นำที่มีความรู้เท่าทันเทคโนโลยีในยุคศตวรรษที่ 21 และผู้วิจัยได้ยึดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามแนวคิดทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก และคณะ (Herzberg et al, 1993, pp.59-83) กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน 2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 3) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4) ด้านความรับผิดชอบในงาน 5) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เรื่อง ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษาจากเอกสาร ตำรา และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาใน ศตวรรษที่ 21 ของครู สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 จำนวน 24 ข้อ แบ่งเป็น 4 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.89

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 จำนวน 40 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ของลิเคิร์ท ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.93

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ เพื่อขอความอนุเคราะห์ จากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เพื่อขอความร่วมมือในการทำวิจัย
2. ผู้วิจัยนำสำเนาหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัยติดต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
3. กำหนดวันในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์มาตรวจสอบค่าตามวิธีทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อประมวลค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยการคำนวณหาความถี่ (Frequency) และค่า

ร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของข้อมูลจากค่าเฉลี่ย

3. วิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของข้อมูลจากค่าเฉลี่ย

4. การบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยหรือไม่มีเลยสำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ ตามเกณฑ์ของ (Hinkle, William, & Stephen, 1998, p.118)

5. การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโดยวิธีการหาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) ซึ่งตัวแปรอิสระทุกตัวต้องมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม

6. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู โดยวิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Stepwise multiple regression)

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}_{\text{tot}} = 4.81$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}_{\text{tot}} = 4.47$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ความสัมพันธ์ ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 พบว่า ความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์ต่อกัน และมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู

4. การพยากรณ์ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่าคงที่ของการพยากรณ์เท่ากับ 1.054 ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบเท่ากับ 0.774 และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.725 สามารถสร้างสมการพยากรณ์ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 ได้ดังนี้ สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ $Y_{\text{tot}} = 1.054 +$

0.774 X และสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $ZY_{\text{tot}} = .725Z_x$ จากสมการพยากรณ์แสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 เปลี่ยนไป 1 หน่วย ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 เปลี่ยนไป 0.725 หน่วย

อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.81) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ เนื่องจาก ผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ได้ผ่านการอบรมจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง อีกทั้งก่อนดำรงตำแหน่งสายบริหาร ได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากคู่มือ การบริหารสถานศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จึงสามารถนำความรู้จาก การอบรมสัมมนาโดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับเทคโนโลยีในยุคศตวรรษที่ 21 การศึกษาจากในโลก ออนไลน์ช่องทางต่าง ๆ ที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก ในศตวรรษที่ 21 มาประยุกต์ใช้ในการ บริหารคนและบริหารงานฝ่ายต่าง ๆ ในสถานศึกษาให้ดีขึ้นกว่าเดิม ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถ กำหนดกลยุทธ์ในการบริหาร สามารถที่จะวิเคราะห์สถานการณ์ เพื่อกำหนดแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย นโยบายได้อย่างเหมาะสม ไวต่อการรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งสังคมภายนอกและภายในองค์กร รู้จักวิเคราะห์ความเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา การตัดสินใจด้วยการคิดไตร่ตรองอย่างละเอียดรอบคอบ มีเหตุผล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของ องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารงานในสถานศึกษาที่เท่าทันเทคโนโลยี ในศตวรรษที่ 21 อย่างชัดเจน ส่งผลให้ผู้บริหารสถานศึกษา มีภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งในภาพรวม และ รายด้าน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิโรจน์ สารรัตนะ (2556 , น. 48-49) กล่าวว่า ภาวะผู้นำใน ศตวรรษที่ 21 ต้องมีความทันสมัย มองอนาคตอย่างมีวิสัยทัศน์ เห็นความสำคัญของ ICT และ มองอนาคตว่า ICT จะเป็นพื้นฐานสำคัญในการนำองค์กรสู่ความก้าวหน้า ทันสมัย ทันเหตุการณ์ รองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของไพฑูรย์สินลาร์ตัน (2555, น. 8-9) กล่าวว่า ผู้นำทั่วไป และผู้นำการศึกษาของไทยจะต้องเข้าใจการเปลี่ยนแปลง และเข้าใจ ปัญหาของสังคมไทยได้อย่างดี และเชื่อมโยงการศึกษา กับสังคมไทยนั้น จำเป็นต้องมีคุณสมบัติ หลัก 4 ประการ เช่น ความสามารถในการวิเคราะห์ คือการมองเห็นปัญหาแล้วแก้ไขเข้าใจถึง ประเด็นปัญหาทางสังคมไทย และสังคมโลก วิเคราะห์ความเปลี่ยนแปลงได้

2. ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.77) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ เพราะการที่มีเป้าหมายชัดเจนในการทำงาน มีขอบข่าย หน้าที่ที่กำหนดไว้ชัดเจน มีการกำหนดเวลาเสร็จ ทำให้สามารถบรรลุผล ของ ความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่ได้ เมื่อมีเป้าหมายที่ชัดเจน

ผู้ปฏิบัติงานก็จะทุ่มเทพลังจะออกมาสูงสุดเพื่อให้ งานสำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร การบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาที่มี ภาวะผู้นำ มีเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจน ทำให้ครูผู้สอน หรือ ผู้ใต้บังคับบัญชา ได้ทำงานอย่างมี ทิศทาง ขอบเขต และบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่มีเป้าหมายที่ชัดเจน จะทราบ ได้จากผลการทำงานร่วมกันของทุกคน ที่บรรลุเป้าหมายของสถานศึกษา ดังนั้น ครูผู้สอน ที่ทราบ เป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจน จึงเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้ครูผู้สอน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังมีในด้านค่าตอบแทน ด้านเป็นที่ยอมรับนับถือของเพื่อนร่วมงาน และด้าน สิ่งแวดล้อมที่ดี ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้ครูมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมหมาย โอภาสี (2558 : 3, 45, 75) ได้ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของครู ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียน ตามความคิดเห็นของครู โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของครูโดยรวมอยู่ในระดับมาก และ 3) ความสัมพันธ์ ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ ผู้บริหารโรงเรียนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัชยา คีสาลัง และคณะ (2554, น. 3, 54, 90) ได้ศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดเทศบาลเมืองนครพนม พบว่า 1) ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) ครูมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนความคิดเห็นระหว่าง 3) ผู้บริหารกับครูต่อภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงของ ผู้บริหารโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และ 4) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง สถิติ และเมื่อพิจารณาตามประสพการณ์ การปฏิบัติงานปรากฏว่าภาวะผู้นำโดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโดยรวมแตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ ผู้บริหารกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของครูโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และ 6) การวิจัยครั้งนี้ ได้นำเสนอแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของผู้บริหาร สังกัดเทศบาลเมืองนครพนม 4 ด้าน ได้แก่ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ด้านการมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล ด้านการสร้างและการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และด้านการคาดหวังต่อ ผลงานสูง

3. ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 พบว่าทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ เพราะภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา ในด้านผู้นำที่มีศิลปะในการนำ มีความสัมพันธ์สูงกับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของครู เพราะผู้นำที่มีความสามารถในการนำ และกระตุ้นผู้อื่น มีอิทธิพล มีศิลปะต่อกลุ่มชน ทำให้ผู้ตามมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ ทำให้ผู้ตาม เต็มใจที่จะมีส่วนร่วม หรือมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการทำงานร่วมกันในองค์กร สร้างมิตรภาพที่เข้มแข็งและยั่งยืน สร้างความรัก ความนับถือ ความร่วมมือ และการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ทำให้เพื่อนร่วมงานทุกคน ทำงานได้อย่างมีความสุข เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ได้ อย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่ง ที่สำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่ง ที่ผู้บริหาร ในยุคนี้จะต้องสร้างแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานให้ครู เพราะเป็นปัจจัยที่จะ ดำเนินงานการบริหารสถานศึกษา ของผู้บริหารที่มี ภาวะผู้นำที่พร้อมจะนำพาผู้ร่วมงาน หรือครูผู้สอนในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ไพฑูรย์ สินลารัตน์ (2555, น.8-9) กล่าวว่า การที่ผู้นำ ทั้งผู้นำทั่วไป และผู้นำการศึกษาของไทยจะต้องเข้าใจ

การเปลี่ยนแปลง และ เข้าใจปัญหาของสังคมไทยได้ดี และเชื่อมโยงการศึกษา กับสังคมไทยนั้น จำเป็นต้องมี ความสามารถในการสร้างสรรค์ ผู้บริหารควรทำตนเองและองค์กรให้เกิดการสร้างสรรค์ เมื่อวิเคราะห์ วิเคราะห์ สภาพการณ์ที่เป็นอยู่ วิเคราะห์ผู้อื่น สิ่งอื่นแล้วคิดสิ่งใหม่ ๆ ที่ต่างไปจาก เดิม มีแนวทางเป็นของตนเอง และจี้ระ หงส์ลดาธมภ์ (ออนไลน์, 2556) กล่าวว่า การบริหาร ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ และการทำงานอย่างมีความสุขประกอบด้วย การสร้าง ความสุข การยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน การยกย่องให้เกียรติกันและมีความยั่งยืน ท่านได้ให้ เกียรติผู้เขียนจุดประกายระบบการคิดไว้ว่าคนไทยควรมีอิสระ (Independent) ในการคิด การตัดสินใจด้วยการคิดไตร่ตรองอย่างละเอียด รอบคอบ มีเหตุผล มีสติไม่ใช้อารมณ์ เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ วิล (Wile, 1983, pp.51-52) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้ครูรักโรงเรียน และสามารถปฏิบัติ หน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่าปัจจัยที่ทำให้ครูรักโรงเรียน และสามารถปฏิบัติหน้าที่ อย่างมีประสิทธิภาพ มีอยู่ 6 ประการ คือ การมีสถานที่ที่มีความสะดวกสบาย มีความสวยงาม และมีชีวิตชีวา การมีอุปกรณ์ และเครื่องมือในการใช้งานอย่างเพียงพอ การมีความรู้สึกรู้ว่า เป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียน การมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ให้กับหมู่คณะ การมีอิสระกับ การเลือกวิธีการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พูลสุข ธรรมสุนทร (2556, น. 3, 53, 73) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของครูผู้สอน เครือข่ายตากสินสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมระยอง เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนเครือข่ายตากสิน สังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมระยอง เขต 1 โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของครูผู้สอน เครือข่ายตากสิน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมระยอง เขต 1 โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก และ 3) ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนโดยรวม และ รายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู ผู้สอน เครือข่ายตากสิน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมระยอง เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการวิจัย พบว่า การพยากรณ์ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของครู สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีความสัมพันธ์ กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่าคงที่ของการพยากรณ์เท่ากับ 1.054 ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบเท่ากับ 0.774 และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ ในรูปคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.725 สามารถสร้างสมการพยากรณ์ภาวะผู้นำของผู้บริหาร สถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ได้ดังนี้ สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ $\hat{Y}_{tot} = 1.054 + 0.774 X$ และสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $\hat{Z}Y_{tot} = .725Z_x$ จากสมการพยากรณ์ แสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 เปลี่ยนไป 1 หน่วย ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 เปลี่ยนไป 0.725 หน่วย เป็นไปตามแนวคิดของ จี้ระ หงส์ลดาธมภ์ (ออนไลน์, 2556) กล่าวว่า ภาวะ ผู้นำว่า เป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มสามารถนำกลุ่มให้ปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแนวคิดของเบนนิส (Bennis, ออนไลน์, 2002) กล่าวว่า ผู้นำคือผู้ที่มึลปะในการนำ และกระตุ้นผู้อื่น หัวใจที่สำคัญในการสร้างทักษะความเป็น ผู้นำคือการมีความไว้วางใจทีมงาน การเป็นผู้นำที่ดีได้นั้น จะต้องรักษาภาพพจน์ เพื่อเป็นแบบอย่าง ที่ดี ไม่ใช่การสร้างภาพลักษณ์ที่หลอกลวงแห่งการเป็นคนเก่ง คนดี และสอดคล้อง กับงานวิจัยของวิล (Wile, 1983, pp.51-52) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้ครูรักโรงเรียน และสามารถปฏิบัติ หน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พบว่าปัจจัยที่ทำให้ครูรักโรงเรียน และสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ มีอยู่ 6 ประการ คือ การมีสถานที่ที่มีความสะดวกสบาย มีความสวยงาม และมี ชีวิตชีวา การมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการใช้งานอย่างเพียงพอ การมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของ โรงเรียน การมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ให้กับหมู่คณะ การมีอิสระกับการเลือกวิธีการ ทำงาน และขัดแย้งกับงานวิจัยของอัสยา คีสาลัง และคณะ (2554, น.3, 54, 90) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ของครูในโรงเรียน สังกัดเทศบาลเมืองนครพนม พบว่า 1) ผู้บริหารมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) ครูมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และ รายด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนความคิดเห็นระหว่าง 3) ผู้บริหารกับครูต่อภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และ 4) ต่อความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และ เมื่อพิจารณาตามประสพการณ์ การปฏิบัติงานปรากฏว่าภาวะผู้นำโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของครู โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และ 6) การวิจัยครั้งนี้ ได้นำเสนอแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของผู้บริหาร สังกัดเทศบาลเมืองนครพนม 4 ด้าน ได้แก่ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ด้านการมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล ด้านการสร้างและการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และด้านการคาดหวังต่อ ผลงานสูง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 ผู้วิจัยมี ข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ในด้านผู้นำที่มี อิทธิพลต่อเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษา จึงควรเป็นแบบอย่างหรือเป็นโมเดล สำหรับผู้ตาม ผู้นำจะต้องเต็มใจสอนสิ่งที่รู้และเต็มใจที่จะพัฒนาเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มที่ ให้คำปรึกษา การ สนับสนุนอย่างต่อเนื่องกล้าที่จะให้ feedback ที่ตรงไปตรงมาอย่างจริงจัง มีเหตุมีผล มีการควบคุมอารมณ์ที่ดี ผู้นำจะเป็นที่ยกย่องเคารพนับถือศรัทธาไว้วางใจและทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ทำงานร่วมกัน
2. จากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรทราบว่าครูและบุคลากรทางการศึกษาต้องการได้รับ การ ประเมินผล การทำงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ การงานให้สูงขึ้น ตลอดจนมีโอกาสได้รับการอบรม ศึกษาดูงานการศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของตน
3. จากผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 กับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่อนข้างน้อย ผู้บริหาร สถานศึกษา ควรที่จะ ศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในแต่ละด้าน คือ 1) ด้านผู้นำที่มี วิสัยทัศน์ 2) ด้านผู้นำที่มีศิลปะใน การนำ 3) ด้านผู้นำที่มีอิทธิพลต่อเพื่อนร่วมงาน และ 4) ด้านผู้นำที่มีความรู้เท่าทันเทคโนโลยีในยุคศตวรรษที่ 21 เพราะภาวะผู้นำเป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล ที่จะสามารถนำมาพัฒนาตนเองในการบริหาร สถานศึกษา

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะของการวิจัยต่อไป และเพื่อต่อยอดองค์ความรู้ให้ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น และเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า จึงขอเสนอแนะวิธีการวิจัยต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาภาวะผู้นำในด้านอื่น ๆ ที่จะส่งผลต่อการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคศตวรรษที่ 21 ที่มีความสัมพันธ์มากกว่านี้
2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษ ที่ 21 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1
3. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู
4. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะครูของสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเท่านั้น ในการศึกษาร้อยต่อไปควรมีการศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาอื่น เพื่อจะได้นำผลการศึกษาที่ได้มา เปรียบเทียบความแตกต่างของการแรงจูงใจของผู้บริหารสถานศึกษา และเพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ ถูกต้องและชัดเจนมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรรณจรียา สุขรุ่ง และคณะ. (2558). *ผู้นำที่แท้แห่งศตวรรษที่ 21*. นครปฐม: ภาพพิมพ์.
- กระแส ชนะวงศ์. (2556). *ภาวะผู้นำ*. สืบค้นจาก <http://www.hham.or.th/content/100/1/.com>.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2555). *แผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- จีระ หงส์ลดารมภ์. (2556). *การพัฒนาภาวะผู้นำ*. สืบค้นจาก <http://www.chiraucaclemmy.com>.
- พลสุข ธรรมสุนทร. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอน เครือข่ายตากสิน สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 1. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา)*
- พรชัย เจดามาน. (2559). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ศตวรรษที่ 21: ไทยแลนด์ 4.0*. สืบค้นจาก http://www.cml-d-rmu.com/index.php/article/9_articles/142-21-4-0
- พระธรรมปิฎก. (2553). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม*. กรุงเทพฯ: สหธรรมิก.
- ไพฑูรย์ สีนลารัตน์. (2555). *ออกแบบผู้นำการศึกษาใหม่: ผู้นำเชิงสร้างสรรค์และผลผลิตภาพ*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วิจารณ์ พานิช. (2555). *วิธีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2556). *กระบวนการค้นคว้าใหม่ทางการศึกษา กรณีที่คณะต่อการศึกษาศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: ทิพยาสุทธิ
- ศศิมาศ หอมบุญมา. (2558). *แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อโรงเรียนของครูโรงเรียนกลุ่มโรงเรียนนาคาย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สมุทรสาคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา)*
- ศรีธรา หมายมคง. (2557). *ทักษะการเป็นผู้นำ*. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- สันติ บุญภิรม. (2552). *หลักการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ไทยร่มเกล้า.
- สุทัศน์ สังคะพันธ์. (2557). *“ทำไมต้องทักษะในศตวรรษที่ 21” ใน บทความทักษะแห่งศตวรรษที่ 21*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- สุมาพร ทำทอง. (2554). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนตามทัศนะของครูผู้สอนโรงเรียนในกลุ่มวิภาวดี สังกัดกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร)
- สมหมาย โอภาสี. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี)
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. (2563). *รายงานผลการดำเนินการปีงบประมาณ 2563*. สมุทรปราการ: ผู้แต่ง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560-2564*. สืบค้นจาก http://www.nesdb.go.th/ewt_dl_ling.php?nid=6422.
- อชยา คิสาลัง วาโร เฟิงส์วีสต์ และศิริดา บุรชาติ. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดเทศบาลเมืองนครพนม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนครพนม)
- Adair, J. (2007). *Leadership for innovation: How to organize team creativity and harvest ideas*. London: Kogan Page.
- Bennis, W. (2002). *Creative leadership (AB)*. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Herzberg, F, Mausner, B., & Snyderman, B. (1995). *The motivation to work* (2nd ed.). New York: Wesley.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). *Determining sample size for research activities*. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3): 607-610.
- Northouse, P. G. (2017). *Leadership theory and practice* (2nd ed.). Thousand Oak, CA: Sages.
- While Kimball. (1983). *Supervtsor for Better School*. New Jersey : Pretice Hall.

การส่งเสริมอาชีพช่องทางเพิ่มรายได้ในสถานการณ์ระบาดโควิด 19

ในเขตกรุงเทพมหานคร

ณัฐชา ไชยมงคล¹ และ เอื้อมพร ศิริรัตน์²

^{1,2} มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

PROMOTING CAREER AND INCOME OPPORTUNITIES DURING THE COVID-19 IN BANGKOK

Natchaya Chaimongkol¹ and Aueamporn Sirirat²

Suan Sunadha Rajabhat University

*Corresponding author e-mail: s6156382700@ssru.ac.th

วันที่รับบทความ (Received) 6 สิงหาคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 17 มิถุนายน 2566

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 19 มิถุนายน 2566

บทคัดย่อ

นับตั้งแต่ประเทศไทยประสบปัญหาการแพร่ระบาดโควิด 19 ส่งผลกระทบต่อประชาชนตงงานอันเนื่องจากธุรกิจหลายแห่งต้องปิดกิจการ ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่จำเป็นต้องมีอาชีพเสริมเพื่อเพิ่มรายได้ภายใต้สภาวะวิกฤตดังกล่าว ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่อง การส่งเสริมอาชีพช่องทางเพิ่มรายได้ในสถานการณ์ระบาดโควิด 19 ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจในการส่งเสริมอาชีพในช่วงสถานการณ์การระบาดโควิด 19 2) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ประโยชน์ของการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้ในช่วงสถานการณ์การระบาดโควิด 19 3) เพื่อศึกษาการส่งเสริมทักษะอาชีพการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต จากการมีรายได้เพิ่มจากการส่งเสริมอาชีพในช่วงสถานการณ์ระบาดโควิด - 19 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการศึกษพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้มีระดับความสำคัญมากที่สุด 2) การรับรู้ประโยชน์ของการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้ในช่วงสถานการณ์ระบาดโควิด -19 มีความสำคัญในระดับมากที่สุด 3) การส่งเสริมอาชีพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตจากการส่งเสริมอาชีพในช่วงสถานการณ์การระบาดโควิด-19 ในระดับค่อนข้างสูง และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การส่งเสริมอาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความรู้ความเข้าใจ การรับรู้ประโยชน์ และคุณภาพชีวิตจากการมีรายได้จากการส่งเสริมอาชีพในช่วงสถานการณ์ระบาดโควิด - 19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P\text{-value} < .05$

คำสำคัญ: การส่งเสริมอาชีพ เพิ่มรายได้ โควิด 19

Abstract

Since Thailand has faced the outbreak of COVID-19 that affects unemployment problem due to business shutdown. This factor causes many Thai people require additional occupation for rising income under this crisis. Thus, the research attends to investigate the career promotion and the rise of income channel during COVID-19 epidemic situation. The objective of this research is 1) to study level of the knowledge and comprehension about

career promotion for supporting income during the outbreak of COVID-19 situation 2) to study level of the perception in the benefit from career promotion for rising income during the outbreak of COVID-19 3) to study the career promotion that has interrelation with quality of life from rising income by career promotion during the outbreak of COVID-19. This research is quantitative research by using questionnaire for data collection. The sample population of this research is 400 people who live in Bangkok. The result found that 1) the sample population has the perception in career promotion for rising income at high level. 2) the perception in the benefit from career promotion for rising income during the outbreak of Covid-19 at high level. 3) the career promotion has interrelation with quality of life from career promotion during the outbreak of COVID-19 at high level. The hypothesis test found that the career promotion h comprehension, perception and quality of life from the rising income from career promotion during COVID-19 has positive correlation in statistically significant $p\text{-value} < .05$

Keywords: Career promotion, Income enhancement, COVID-19

ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัจจุบันการระบาดระลอกใหม่ของ โควิด - 19 มีผลกระทบต่อครัวเรือนและภาคเศรษฐกิจที่ไม่สามารถฟื้นตัวได้ คือการท่องเที่ยวจากต่างประเทศ ซึ่งที่ผ่านมาได้รับประโยชน์จากการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศอยู่บ้าง แต่ก็เป็นไปอย่างจำกัด ไม่มั่นคง มีผลกระทบเป็นลูกโซ่ไปสู่คนทำงาน และธุรกิจที่เกี่ยวข้องเช่นกัน ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประมาณการว่าการระบาดระลอกสองจะกระทบกับแรงงานจำนวน 4.7 ล้านคน ในจำนวนนี้ 1.1 ล้านคน มีความเสี่ยงที่จะตกงาน และอีก 2.6 ล้านคนมีความเสี่ยงที่รายได้จะลดลงอย่างมาก นอกจากนี้ยังพบว่า เงินออมโดยรวมที่เคยเพิ่มขึ้นหลังการระบาดรอบแรกสำหรับประชาชนบางกลุ่มลดลง โดยจะส่งผลกระทบต่อด้านสังคมที่จะตามมาอีกหลากหลาย โดยเฉพาะประชาชนกลุ่มเปราะบาง จะได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมมากกว่ากลุ่มอื่น เป็นเพราะผู้หารายได้หลักในครอบครัวของกลุ่มเปราะบางมักทำงานนอกระบบ ขาดความมั่นคงของการทำงานและรายได้ลดลงจากปกติอยู่แล้วก่อนการระบาด จึงมักเป็นกลุ่มแรกๆ ที่ถูกกระทบอย่างแรง ในแง่การสูญเสียรายได้ ส่วนด้านสังคมก็ถูกกระทบแรงกว่ากลุ่มอื่น เช่น เด็กในครอบครัวยากจน มีความสามารถในการเรียนรู้ออนไลน์น้อยกว่าเด็กฐานะดี คนแก่ที่มีโรคประจำตัวในครอบครัวเปราะบาง ก็เข้าถึงบริการทางการแพทย์ได้น้อยกว่า (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ), 2021)

ตั้งแต่เดือนเมษายน 2564 มีการติดเชื้อโควิด - 19 ภายในประเทศเป็นการติดเชื้อแบบกลุ่ม (Cluster) ในพื้นที่เสี่ยงต่าง ๆ เช่น ตลาดสด ระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ เรือนจำ และชุมชนแออัด เป็นต้น ซึ่งพบว่าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่งผลให้ผู้ประกอบการด้านที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในพื้นที่เสี่ยง ต้องดำเนินกิจการภายใต้มาตรการควบคุมแบบบูรณาการ สำหรับพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวดประกอบไปด้วยร้านอาหาร สามารถเปิดบริการได้ถึงเวลา 21.00 นาฬิกา และงดบริการสุราและเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในร้าน ขณะเดียวกันกับห้างสรรพสินค้า ตลาดนัด ถนนคนเดิน ดำเนินการได้ตามเงื่อนไขเวลาและการจัดระเบียบมาตรการป้องกันโรคโควิด -19 ทำให้ธุรกิจจำนวนมากต้องปิดตัวลง ส่วนธุรกิจที่ยังเปิดอยู่หลาย

แห่งก็ต้องดิ้นรนเพื่อความอยู่รอด โดยการลดจำนวนพนักงานลง เพราะสู้กับสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจไม่ไหว ทำให้คนไม่มีรายได้และตกงานเพิ่มขึ้น (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, 2564)

สำหรับแนวทางการสร้างรายได้ กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงานมีโครงการส่งเสริมการประกอบอาชีพสุวิฤต COVID - 19 เพื่อช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับผลกระทบ ให้มีอาชีพ มีรายได้ สำหรับการดำรงชีพสามารถเลี้ยงดูตนเองและครอบครัว ได้แก่ ส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ การทำนํ้ากากอนามัย การทำเจลล้างมือ หรืออาชีพตามความต้องการของตน โดยการให้ความรู้ การสาธิต การทดลองปฏิบัติ โดยจัดหาวัสดุอุปกรณ์เพื่อใช้ในการประกอบอาชีพให้กับผู้สำเร็จการส่งเสริมการประกอบอาชีพ เพื่อให้ผู้เข้ารับการส่งเสริมอาชีพนำไปใช้ในการประกอบอาชีพหลัก หรืออาชีพเสริม (กรมการจัดหางาน, 2564)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำให้มีการส่งเสริมอาชีพ เพื่อเป็นช่องทางเพิ่มรายได้จากภาครัฐ และเครือข่ายภาคประชาสังคม เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ในสถานการณ์ COVID - 19

วัตถุประสงค์การวิจัย

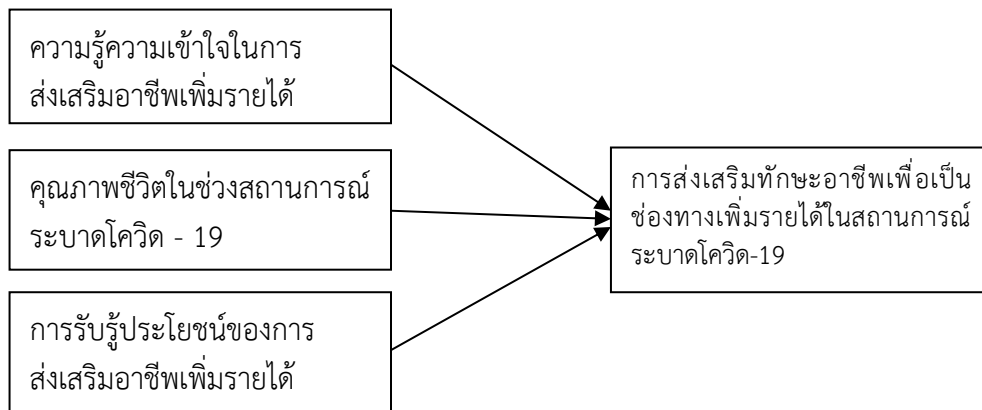
1. เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจในการส่งเสริมอาชีพในช่วงสถานการณ์ระบาดโควิด -19
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ประโยชน์ของการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้ในช่วงสถานการณ์ระบาดโควิด -19
3. เพื่อศึกษาการส่งเสริมทักษะอาชีพการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต จากการมีรายได้เพิ่มจากการส่งเสริมอาชีพในช่วงสถานการณ์ระบาดโควิด -19

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้การวิจัยเชิงปริมาณอย่างเดียว โดยมี ประชากรที่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ระหว่างปี พ.ศ. 2557- 2564 เป็นประชาชนวัยแรงงานช่วงอายุ 15-59 ปี จำนวน 6,491,378 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564) ขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Mogan) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 คำนวณได้ไม่น้อยกว่า 384 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง สำหรับสถิติการวิจัย ใช้การหาค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$), ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสหสัมพันธ์ (Correlation: r) โดยเครื่องมือมีใช้เป็นแบบสอบถามโดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (validity) ด้วยการหาค่า IOC มีค่าระหว่าง 0.50-1.00 ขึ้นไปทุกข้อ และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการของครอนบาค (Cronbach) จากกลุ่มทดลอง 30 คน ได้ค่า Alpha = 0.814 ซึ่งเป็นระดับที่ยอมรับได้ จึงนำไปใช้ในการเก็บแบบสอบถามจริง

จากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยทั้งภายในและต่างประเทศ ผู้วิจัยสามารถสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยได้ ดังนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65.50) ระดับอายุ 26-35 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 39.50) ระดับอายุ 46-55 ปี น้อยที่สุด (ร้อยละ 8.25) ประกอบอาชีพธุรกิจของครอบครัวมากที่สุด (ร้อยละ 40.00) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากที่สุด ที่ระดับ 10,001 - 20,000 บาท (ร้อยละ 36.75)

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจในการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้ในช่วงสถานการณ์ระบาดโควิด - 19

ตารางที่ 1 ระดับความรู้ความเข้าใจในการส่งเสริมอาชีพ

ที่	ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ความรู้ความเข้าใจในการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้				ความสำคัญ	
1	ช่วยลดความขาดแคลนรายได้	4.36	0.17	มาก	6
2	ช่วยเพิ่มสุขสบายจากมีเงินซื้ออาหาร	3.80	0.04	มาก	7
3	ช่วยเพิ่มสภาพคล่องการเงินในครอบครัว	3.77	0.07	มาก	8
4	ช่วยเพิ่มการทำงานในระยะยาวได้	3.68	0.11	มาก	10
5	ช่วยลดความวิตกกังวลค่าเล่าเรียนบุตร	3.60	0.18	มาก	12
6	ช่วยค่าซ่อมบ้านป้องกันฝนรั่ว	3.62	0.16	มาก	11
7	ช่วยครอบครัวมีคุณภาพชีวิตที่ดี	3.69	0.14	มากที่สุด	9
8	ช่วยสุขภาพจิตปกติถึงดีเพิ่มขึ้น	4.52	0.24	มากที่สุด	4
9	ช่วยให้มีค่าใช้จ่ายเดินทางไปทำงาน	4.62	0.32	มากที่สุด	3
10	ช่วยให้มีค่าใช้จ่ายน้ำมันเติมรถขับไปทำงาน	4.51	0.23	มากที่สุด	5
11	ช่วยให้มีเงินลงทุนทำมาหากินต่อเนื่อง	4.78	0.34	มากที่สุด	1
12	ช่วยให้มีเงินลงทุนผลิต ผลิตภัณฑ์ครัวเรือนขาย	4.64	0.54	มากที่สุด	2
รวมเฉลี่ย		4.76	0.32	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 พบว่า ความรู้ความเข้าใจในการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.76 อยู่ในระดับมากที่สุด และถ้าพิจารณาเป็นรายด้าน ที่มีระดับมากที่สุด เรียงลำดับกัน ได้แก่ ทำให้มีเงินลงทุนทำมาหากินต่อเนื่อง ($\bar{X}$ = 4.78) ทำให้มีเงินลงทุน ผลิตผลิตภัณฑ์ครัวเรือนขาย ($\bar{X}$ = 4.64) ทำให้มี

ค่าใช้จ่ายเดินทางไปทำงาน ($\bar{X} = 4.62$) ทำให้สุขภาพจิตปกติถึงดีเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 4.52$) และทำให้มีค่าใช้จ่ายน้ำมันเติมรถขับไปทำงาน ($\bar{X} = 4.51$)

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ประโยชน์ของการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้ในช่วงสถานการณ์ระบาดโควิด - 19

ตารางที่ 2 การรับรู้ประโยชน์ของการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้

ที่	ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	ลำดับที่
การรับรู้ประโยชน์การส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้					
1	มีทักษะการทำงาน	4.42	0.83	มาก	5
2	ได้รับประสบการณ์โดยตรง	4.52	0.73	มากที่สุด	3
3	ความสามารถเบื้องต้นในการจัดการเกี่ยวกับบุคคลที่ร่วมงาน	4.29	1.02	มาก	11
4	ประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพของตนเองในอนาคตได้	4.96	1.04	มากที่สุด	1
5	เพิ่มทักษะการแก้ปัญหา	4.18	0.48	มาก	12
6	เพิ่มทักษะการใช้เทคโนโลยี	4.28	1.06	มาก	9
7	การทำงานให้สำเร็จลุล่วงโดยอาศัยทรัพยากรในการทำงาน	4.34	0.44	มาก	8
8	นำไปเป็นทักษะของตนเองได้ในอนาคต	4.56	0.83	มากที่สุด	2
9	เพิ่มทักษะการสื่อสาร	4.37	0.84	มาก	7
10	เพิ่มทักษะการทำงาน	4.27	0.67	มาก	10
11	ทำให้เกิดความเข้าใจที่ลงทุน	4.41	0.74	มาก	6
12	ช่วยให้รับรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ	4.43	0.69	มาก	4
รวมเฉลี่ย		4.47	0.86	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 พบว่า การรับรู้ประโยชน์ของการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.47 อยู่ในระดับมากที่สุด และถ้าพิจารณาเป็นรายด้าน ที่มีระดับมากที่สุด เรียงลำดับกัน ได้แก่ ประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพของตนเองในอนาคตได้ ($\bar{X} = 4.96$) การทำงานให้สำเร็จลุล่วง โดยอาศัยทรัพยากรในการทำงาน ($\bar{X} = 4.34$) และได้รับประสบการณ์โดยตรง ($\bar{X} = 4.52$)

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาระดับการส่งเสริมทักษะอาชีพการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตจากการมีรายได้เพิ่ม จากการส่งเสริมอาชีพในช่วงสถานการณ์ระบาดโควิด - 19

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตกับตัวแปร

ตัวแปร	r	p
ความรู้ความเข้าใจในการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้	.752*	.000
การส่งเสริมทักษะอาชีพของการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้	.784*	.000
การรับรู้ประโยชน์ของการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้	.796*	.020

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p - value < 0.05$

จากตารางที่ 3 พบว่า คุณภาพชีวิตจากการมีรายได้เพิ่ม จากการส่งเสริมอาชีพ ในช่วงสถานการณ์ระบาดโควิด-19 มีความสัมพันธ์สูงสุดเรียงลำดับ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ของการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้ (r) = 0.796 การส่งเสริมทักษะอาชีพของการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้ ($r = 0.784$) และความรู้ความเข้าใจในการ

ส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้ ($r = 0.752$) และทั้งหมดมีความสัมพันธ์ในระดับมาก เป็นไปในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p\text{-value} < 0.05$

อภิปรายผล

1. ความรู้ความเข้าใจในการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้ พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้มีระดับมากที่สุด และผู้วิจัยนำเสนออันดับแรก ๆ สามอันดับ อันดับที่ 1 ความรู้ความเข้าใจในการส่งเสริมอาชีพทำให้มีเงินลงทุนทำมาหากินต่อเนื่องระดับมากที่สุด อันดับที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในการส่งเสริมอาชีพทำให้มีเงินลงทุนผลิตผลิตภัณฑ์ครัวเรือนขายระดับมากที่สุด และอันดับที่ 3 ความรู้ความเข้าใจในการส่งเสริมอาชีพทำให้มีค่าใช้จ่ายเดินทางไปทำงาน ระดับมากที่สุด

ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เกรวินทร์ ละเอียดดินันท์ และนิธนา ฐานิตธนกร (2559) ได้กล่าวว่า ระดับความรู้ความเข้าใจอาชีพเทคโนโลยีหนังสือ ความรู้ความเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ ความรู้ความเข้าใจด้านทัศนคติที่มีต่อสื่อออนไลน์การยอมรับเทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจด้านความง่ายในการใช้งานของพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ ความรู้ความเข้าใจด้านความบันเทิงทางออนไลน์ ความรู้ความเข้าใจด้านการรับรู้ทางออนไลน์และการยอมรับเทคโนโลยี และความรู้ความเข้าใจด้านความตั้งใจในการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้ ตามลำดับ

2. การส่งเสริมทักษะอาชีพของการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้ พบว่า ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างมีการส่งเสริมทักษะอาชีพของการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้มีระดับมากที่สุด และผู้วิจัยนำเสนออันดับแรกๆ สามอันดับ พบว่า อันดับที่ 1 การส่งเสริมทักษะอาชีพได้สร้างเสริมประสบการณ์อาชีพให้สอดคล้องกับกับโลกของการทำงานมีระดับมากที่สุด อันดับที่ 2 การส่งเสริมทักษะอาชีพสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับสถานประกอบการมีระดับมากที่สุด และอันดับที่ 3 การส่งเสริมทักษะอาชีพทำให้ตัวเองตัดสินใจประกอบอาชีพตามความถนัดมีระดับมากที่สุด

ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เบญจวรรณ ถนอมชยธวัช, ผ่องศรี วาณิชย์ศุภวงศ์, วุฒิชัย เนียมเทศ, ณัฐวิทย์ พจนตันติ. (2559). กล่าวถึง การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็น และสำคัญสำหรับนักศึกษาในยุคนี้ประกอบด้วย 1) ทักษะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม 2) ทักษะสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี 3) ทักษะชีวิตและอาชีพ นอกจากทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 แล้วนั้น การพัฒนาให้นักศึกษาสามารถดำรงชีวิตและยืนหยัดในโลกอนาคตได้อย่างมีความสุขทั้งด้านการ ดำเนินชีวิต และด้านหน้าที่การงาน

3. การรับรู้ประโยชน์ของการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้ พบว่า ภาพรวมของการรับรู้ประโยชน์ของการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้ระดับมากที่สุด และผู้วิจัยนำเสนออันดับแรกๆ สามอันดับ พบว่า อันดับที่ 1 การรับรู้ประโยชน์ของการส่งเสริมอาชีพนำไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพของตนเองในอนาคตได้มีระดับมากที่สุด อันดับที่ 2 การรับรู้ประโยชน์ของการส่งเสริมอาชีพนำไปทักษะของตนเองได้ในอนาคตได้มีระดับมากที่สุด อันดับที่ 3 การรับรู้ประโยชน์ของการส่งเสริมอาชีพได้รับประสบการณ์โดยตรงมีระดับมากที่สุด

ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รวิกันต์ เสริมศาสตร์. (2564) ได้กล่าวว่า ความถี่ในการใช้งาน LINE@ สมาร์ท เมมเบอร์เป็นประจำ และแอปพลิเคชันที่ใช้งานบ่อยที่สุดคือ LINE ปัจจัยการรับรู้คุณภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านคุณค่าของประโยชน์ที่ได้รับปัจจัยความพึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

และสอดคล้องกับ วศะ ธรรมจักรและคมสัน ต้นสกุล (2563) กล่าวว่า ภาพลักษณ์แบรนด์การรับรู้ประโยชน์และการคล้อยตามส่งผลต่อความตั้งใจซื้อลูกอมปราศจากน้ำตาลของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และสอดคล้องกับ ศกุนต์ แพรเพ็ชร และณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ. (2561) ได้กล่าวว่า การรับรู้ประโยชน์ในระดับมากที่สุด การใช้บริการพร้อมเพย์มีการรับรู้ประโยชน์ในระดับมาก การรับรู้คุณภาพบริการในระดับดีมาก การใช้บริการพร้อมเพย์มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับดี

4. คุณภาพชีวิตจากการมีรายได้จากการส่งเสริมอาชีพในช่วงสถานการณ์ระบาดโควิด 19

พบว่า ภาพรวมคุณภาพชีวิตจากการมีรายได้จากการส่งเสริมอาชีพในช่วงสถานการณ์ระบาดโควิด 19 มีระดับมากที่สุด และผู้วิจัยนำเสนออันดับแรกๆ สามอันดับ พบว่า อันดับที่ 1 คุณภาพชีวิตจากการส่งเสริมอาชีพในช่วงสถานการณ์ระบาดโควิด 19 ด้วยการพัฒนาต่างเป็นการเพิ่มศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้นมีระดับมากที่สุด อันดับที่ 2 คุณภาพชีวิตจากการส่งเสริมอาชีพในช่วงสถานการณ์ระบาดโควิด 19 ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเพียงพอต่อการมีชีวิตรอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมมีระดับมากที่สุด อันดับที่ 3 คุณภาพชีวิตจากการส่งเสริมอาชีพในช่วงสถานการณ์ระบาดโควิด 19 เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มพูนทักษะความสามารถของตนเองมีระดับมากที่สุด

ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปิยะวัฒน์ ตรีวิทยา. (2559). ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตได้รับความสนใจจากบุคลากรทางการแพทย์ในการประยุกต์ใช้สำหรับประเมินประสิทธิภาพ ของโปรแกรมการรักษา และการบรรลุถึงเป้าประสงค์ของการรักษา อย่างไรก็ตาม แนวคิดคุณภาพชีวิตมีการให้คำจำกัด ความที่แตกต่างกันขึ้นกับการเลือกกรอบแนวคิดของผู้บำบัด บทความนี้นำเสนอกรอบแนวคิดของคุณภาพชีวิตที่บุคลากรทางการแพทย์เลือกใช้ในการปฏิบัติงาน และการจำแนกวิธีการประเมินคุณภาพชีวิตสำหรับการประยุกต์ใช้ ในการปฏิบัติงานทางกิจกรรมบำบัด

5. การทดสอบสมมติฐาน ความรู้ความเข้าใจในการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้ การส่งเสริมทักษะอาชีพของการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้ การรับรู้ประโยชน์ของการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้ กับคุณภาพชีวิตจากการมีรายได้จากการส่งเสริมอาชีพในช่วงสถานการณ์ระบาดโควิด 19 มีความสัมพันธ์กันในทางบวก มีความสัมพันธ์กันระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P\text{-value} < .05$

ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของวิกันต์ เสริมศาสตร์. (2564) ได้กล่าวว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้คุณภาพมีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการผ่าน LINE@ สมาร์ท เมมเบอร์ของบริษัท ซีส์โก้ จำกัด(มหาชน) สาขาบางปะกอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ การรับรู้ประโยชน์ ด้านสันติภาพ ด้านคุณค่าของประโยชน์ที่ได้รับ และด้านราคามีผลต่อความตั้งใจในการ ใช้บริการผ่าน LINE@ สมาร์ท เมมเบอร์ของบริษัท ซีส์โก้ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะกอกอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วศะ ธรรมจักรและคมสัน ต้นสกุล. (2563) กล่าวว่า ภาพลักษณ์แบรนด์การรับรู้ประโยชน์และการคล้อยตามส่งผลต่อความตั้งใจซื้อลูกอมปราศจากน้ำตาลของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และสอดคล้องกับศกุนต์ แพรเพ็ชร และณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ. (2561) ได้กล่าวว่า การรับรู้ประโยชน์ด้านความสะดวกรวดเร็วด้านการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศด้านความผิดพลาดและการทุจริต และด้านต้นทุนค่าใช้จ่ายมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ รับโอนเงินผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านความไว้วางใจ และด้านความเชื่อถือของบริการ มี

ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ ใช้บริการรับโอนเงินผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับดี

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

การส่งเสริมอาชีพและเพิ่มรายได้ในสถานการณ์ระบาดของโรคโควิด 19 นั้นเป็นแนวทางที่สำคัญในการช่วยให้ผู้คนที่ต้องหางานและสร้างรายได้ โดยสิ่งสำคัญคือการส่งเสริมทักษะอาชีพของการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้ การพัฒนาทักษะใหม่หรือเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ เช่น การเรียนภาษาใหม่ การเรียนรู้ทักษะด้านการตลาดออนไลน์ หรือการศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้งาน

1. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น นำเอาผลการวิจัยไปประยุกต์ดำเนินการให้เหมาะสมกับพื้นที่ท้องถิ่นและพื้นที่เขตปกครองพิเศษ เช่น กรุงเทพฯ และเมืองพัทยา
2. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน นำเอาผลการยืนยันสรุปการส่งเสริมอาชีพช่องทางเพิ่มรายได้ในสถานการณ์ระบาดของโรคโควิด 19 ของประชากรในกรุงเทพมหานครผสมผสานกับงานแลกเปลี่ยนผลงานวิชาการเพื่อการส่งเสริมอาชีพช่องทางเพิ่มรายได้ในสถานการณ์ระบาดของโรคโควิด 19 ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพในหัวข้อปัญหา อุปสรรคคุณภาพชีวิตจากการมีรายได้จากการส่งเสริมอาชีพในช่วงสถานการณ์ระบาดของโรคโควิด19
2. ควรทำการศึกษาลักษณะวิธีดำเนินการวิจัยรูปแบบเดียวกันในจังหวัดที่มีบริบท ภาค ที่คล้ายคลึงกันให้นำไปสู่องค์ความรู้ทางด้านความรู้ความเข้าใจ การส่งเสริมทักษะอาชีพ การรับรู้ประโยชน์ของการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้

เอกสารอ้างอิง

กรมการจัดหางาน. (2564). *โครงการส่งเสริมการประกอบอาชีพผู้ว่างงานโควิด-19 กระทรวงแรงงาน*.

สืบค้นจาก https://www.doe.go.th/prd/main/news/param/site/1/cat/7/sub/0/pull/detail/view/detail/object_id/34132

กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยว. (2564). *สถานการณ์การท่องเที่ยวเดือนพฤษภาคม 2564*

สืบค้นจาก https://mots.go.th/download/article/article_20210626132450.pdf

เกวรินทร์ ละเอียดดีนนท์ และนิธนา ฐานิตธนกร. (2559). *การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มี ผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).*

เบญจวรรณ ถนอมชยธวัช, ผ่องศรี วาณิชย์ศุภวงศ์, วุฒิชัย เนียมเทศ, ณัฐวิทย์ พจนตันติ. (2559). *ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21: ความท้าทายในการพัฒนานักศึกษา. วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาพใต้, 3(2), 208-222.*

ปิยะวัฒน์ ตรีวิทยา. (2559). *กรอบแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต. วารสารเทคนิคการแพทย์เชียงใหม่, 49(2), 171-184.*

- รวีกันต์ เสริมศาสตร์. (2564). ปัจจัยการรับรู้คุณภาพ การรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจในการใช้บริการ ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการผ่าน LINE@ สมาร์ท เมมเบอร์ของบริษัท ชัสโก้ จำกัด (มหาชน). สืบค้นจาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt15-1/6114993607.pdf>
- วศะ ธรรมจักรและคมสัน ต้นสกุล. (2563). อิทธิพลของภาพลักษณ์แบรนด์การรับรู้ประโยชน์และการคล้อยตามที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อลูกอมปราศจากน้ำตาลของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาครั้งที่ 15 ปีการศึกษา 2563. (น.8-17). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ศกุนต์ แพรเพ็ชร และณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ. (2561). การรับรู้ประโยชน์ และคุณภาพบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการรับโอนเงินผ่านพร้อมเพย์ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก http://kowdum.com/article/fileattachs/18052018112252_f_0.pdf
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศ (ทีดีอาร์ไอ). (2564). ผลกระทบทางสังคมของการระบาดโรคโควิด-19 ระลอกใหม่และมาตรการ. สืบค้นจาก <https://tdri.or.th/nrct-covid-19/>
- Krejcie, R.V., & D.W. Morgan. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607 – 610.
- Paul, B. (2007). *Fear of Knowledge: Against relativism and constructivism*. Oxford: Clarendon.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการฝึกอบรม
ของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP)

นนทวัฒน์ สุขผล

คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

FACTORS AFFECTING THE CHOICE OF TRAINING SERVICES OFFERED BY THE
INSTITUTE OF RESEARCH AND DEVELOPMENT FOR PUBLIC ENTERPRISES (IRDP)

Nonthavat Sukphon

Faculty of Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management

E-mail: dr.nontawat@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 12 ธันวาคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 6 มีนาคม 2566

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 18 มีนาคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) และ 3) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP)

ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.80) มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี (ร้อยละ 27.30) มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 29.0) และมีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 34.50) 2) ส่วนประสมทางการตลาด ในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมาคือด้านบุคคล/วิทยาการและเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.20$) และน้อยที่สุดคือด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตร ($\bar{X} = 3.97$) และ 3) การตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์/หลักสูตร ด้านราคา/ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม และด้านลักษณะทางกายภาพ ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) องค์กรควรให้ความสำคัญ และเตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงขององค์กรภายใต้ภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อให้องค์กรมีความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น อีกทั้งองค์กรควรพัฒนาระบบสื่อเทคโนโลยีหรือระบบออนไลน์ (E-learning) เข้ามาช่วยในการจัดการเรียนรู้

คำสำคัญ: การฝึกอบรม ส่วนผสมทางการตลาด การตัดสินใจเลือกใช้บริการ มุณินิสถานวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the personal factors, marketing mix factors, and decision to choose training services offered by the Institute of Research and Development for Public Enterprises (IRDP); 2) to study the personal factors and marketing mix factors that affected the decision to choose training services offered by the Institute of Research and Development for Public Enterprises (IRDP); and 3) to prepare the recommendations and guidelines for training program development of the Institute of Research and Development for Public Enterprises (IRDP).

The results showed that 1) most of the sample group were female (57.80 percent), aged 31-40 years (27.30 percent), self-employed (29.0 percent), and earned monthly income 30,001 baht or more (34.50 percent). 2) The overall level of marketing mix factors was high, and its mean was 4.10, which the most influential aspect in the marketing mix was Physical Evidence ($\bar{X} = 4.28$), followed by People/Speakers and Officers ($\bar{X} = 4.20$), and Promotion ($\bar{X} = 3.97$), which was the least influential one. 3) The level of the decision to choose training services offered by the Institute of Research and Development for Public Enterprises (IRDP) was high ($\bar{X} = 4.29$). Moreover, the results of hypothesis testing were found that 1) there was no statistical significance at the 0.05 level in the different personal factors toward the decision to choose training services offered by the Institute of Research and Development for Public Enterprises (IRDP). Moreover, 2) marketing mix in terms of Product/Curriculum, Price/Training Expenses, and Physical Evidence affected the choice of training services offered by the Institute of Research and Development for Public Enterprises (IRDP) with statistical significance at the 0.05 level. 3) The organization should focus on and be prepared for organizational changes under the changing circumstances in order for being ready to cope with the said future changes, and a technology media system or E-learning should be developed to assist in learning management.

Keywords: Training, Marketing mix, Decision making on choosing a service, The Institute of Research and Development for Public Enterprises

ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย

กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันมีความซับซ้อนและเชื่อมโยงกันมากขึ้น มีแนวโน้มการพัฒนาเศรษฐกิจยุคใหม่ที่มีการใช้เทคโนโลยี และการใช้ความรู้เป็นพื้นฐานในการพัฒนา (ปริดาพร อารักษ์ สมบูรณ์ และนิชชีญา นราธูปนนท์, 2559) บุคลากรถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยในการผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ บุคลากร/พนักงานเปรียบเสมือนขุมทรัพย์ที่มีค่า สามารถบริหารองค์กรเติบโต ก้าวหน้าอย่างยั่งยืน (วรารักษ์ ลิเลศสัมพันธ์, 2557) ซึ่งองค์กรในยุคปัจจุบันให้ความสนใจเรื่องการพัฒนาสมรรถนะองค์กรให้มีขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อให้สามารถอยู่รอด และประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร (นริศรา บุญเที่ยง, 2562)

ปัจจุบันการฝึกอบรมกำลังตื่นตัว ได้รับความสนใจและกำลังเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายในหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็ก กลาง หรือขนาดใหญ่ มุ่งเน้นการเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพของบุคคล การจัดการพัฒนาและฝึกอบรม เป็นสิ่งที่องค์กรต้องมีการวางแผนและดำเนินการอย่างรอบคอบ เพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน (รัตนภรณ์ บุญนุช, 2555)

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) จึงมีแนวคิดในการจัดตั้ง “สถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ” (สพร.) หรือ Institute of Research and Development for Public Enterprises (IRDP) ขึ้นเป็นหน่วยงานอิสระในรูปแบบมูลนิธิ จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสานงานและร่วมมือทางวิชาการ บริการจัดฝึกอบรม สัมมนา หลักสูตรที่เกี่ยวกับการพัฒนาผู้บริหารบุคลากร องค์กร และหลักสูตรต่าง ๆ โดยเฉพาะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่ง IRDP มีความพร้อมสำหรับการพัฒนาศักยภาพของผู้เข้าอบรมได้อย่างมีอาชีพ มีวิสัยทัศน์ คุณธรรม จริยธรรม และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ, 2565)

ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรโดยการฝึกอบรม ถือเป็นแนวทางที่สามารถพัฒนาที่ใช้เวลารวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย ตรงประเด็น และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง เพื่อความสอดคล้องระหว่างหลักสูตรการฝึกอบรมกับความต้องการของผู้เข้าร่วมอบรม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) เพื่อปรับปรุงกระบวนการและพัฒนาหลักสูตร รูปแบบการสอน หรือการส่งเสริมการตลาดให้ได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP)

2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP)

3. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP)

สมมติฐานของงานวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) แตกต่างต่างกัน

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP)

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

การฝึกอบรม เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องนำมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพ เป็นกิจกรรมเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริหาร ด้านวิชาการ หรือด้านกิจกรรม (ชัชวาลย์ พิพิศจันทร์ และคณะ, 2561) การฝึกอบรม (Training) หมายถึง กระบวนการพัฒนาบุคลากร โดยการเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความชำนาญ และความสามารถ รวมถึงการปรับทัศนคติในการทำงาน ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ชูชัย สมितिไกร, 2554) การฝึกอบรมมีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงระดับความตระหนักรู้ในตนเอง เพิ่มพูนทักษะในการทำงาน และเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน/การบริหารงาน (Wexley & Latham, 1991) ซึ่งวิธีการฝึกอบรมมีหลายวิธีขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ ลักษณะและหัวเรื่องที่ฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรมมีหลายวิธี เช่น การบรรยาย (Lecture) การประชุมอภิปราย (Conference/Discussion) การศึกษากรณีตัวอย่าง (Case Study) การสร้างสถานการณ์จำลอง (Simulation) การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing Training) การสาธิต (Demonstration) การประชุมแบบซินดิเคท (Syndication) การระดมสมอง (Brain Storming) และ การใช้แหล่งเรียนรู้ในชุมชน (Community College Training) ซึ่งการที่หน่วยงานหรือองค์กรจะใช้รูปแบบใดจะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ให้สามารถปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพและเสริมสร้างความพึงพอใจให้บุคลากรสามารถสร้างประโยชน์โดยตรงต่อองค์กร (พรชัย เจดามาน, 2556)

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด

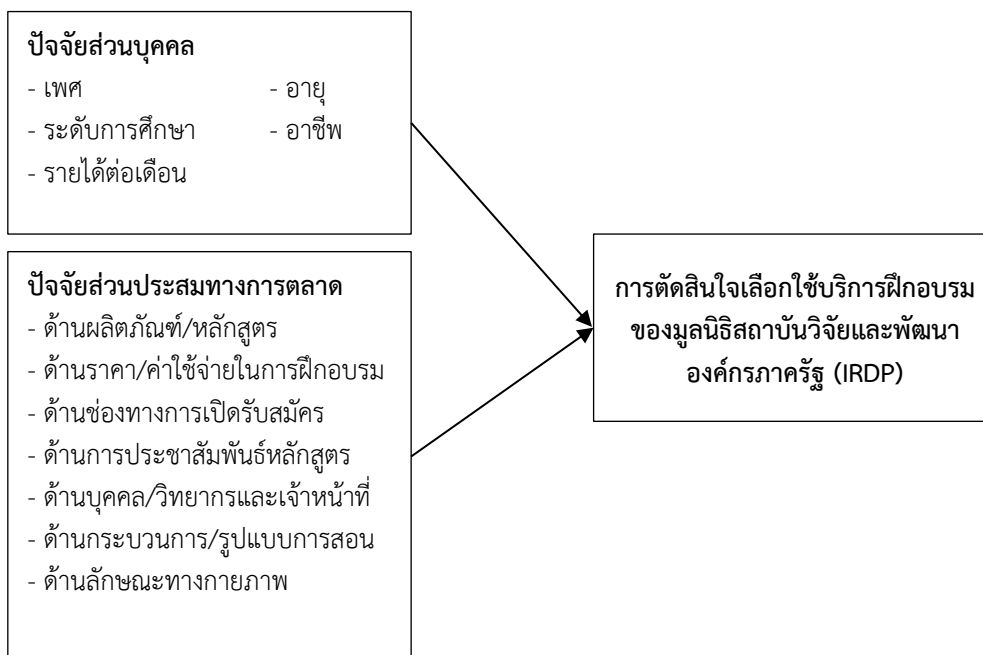
ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix) เป็นปัจจัยทางการตลาดที่องค์กรสามารถควบคุมได้ เพื่อตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภค/ ลูกค้า กระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความต้องการสินค้าและบริการธุรกิจต้องมีการกำหนดส่วนประสมทางการตลาดที่เหมาะสม เพื่อใช้ในการวางกลยุทธ์ทางการตลาด (น้ำทิพย์ เนียมหอม, 2560) องค์ประกอบของส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ (7Ps)

ประกอบด้วย 1) ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product and service) ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจมีตัวตนหรือไม่มีตัวตน ประกอบด้วย สินค้า บริการ ความคิด สถานที่ ฯลฯ ต้องมีอรรถประโยชน์ (Utility) มีคุณค่า (Value) ในสายตาของลูกค้า 2) ราคา (Price) หมายถึง คุณค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปของตัวเงิน และราคาเป็นต้นทุนของลูกค้า (Cost) ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าของผลิตภัณฑ์กับราคาของผลิตภัณฑ์ 3) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง โครงสร้างของช่องทาง ประกอบด้วย สถาบันหรือกิจกรรมใช้เพื่อเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์/บริการออกสู่ตลาดเป้าหมาย 4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ ซึ่งมีเครื่องมือเรียกว่า ส่วนประสมการส่งเสริมการตลาด (Promotion mix) ประกอบด้วย การโฆษณา (Advertising) การขายโดยใช้พนักงาน (Personal selling) การส่งเสริมการขาย (Sale Promotion) การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ (Publicity and public relations) และการตลาดทางตรง (Direct marketing) 5) บุคคล (People) หมายถึง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์/ บริการทั้งหมด รวมทั้งลูกค้า บุคลากรที่จำหน่ายหรือให้บริการหลังการขาย 6) กระบวนการ (Process) เป็นการให้บริการ โดยธุรกิจบริการควรมีวิธีการหรือกระบวนการให้บริการที่แตกต่าง สร้างความพึงพอใจกับลูกค้า และ 7) ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) เป็นการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า ทั้งด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า (Kotler & Keller, 2016)

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ

การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการเลือกหรือสร้างทางเลือกจากหลาย ๆ ทาง เพื่อประเมินหรือเลือกใช้บริการที่ตรงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ (เปรมกมล หงส์ยนต์, 2562) ซึ่งการตัดสินใจใช้บริการเป็นจิตวิทยาขั้นพื้นฐานที่ทำให้ผู้บริโภค/ผู้ให้บริการมีกระบวนการในการตัดสินใจใช้บริการ (Kotler & Keller, 2016) ดังนี้ 1) การรับรู้ปัญหาหรือตระหนักถึงปัญหา หมายถึง ผู้รับบริการเกิดความตระหนักถึงความต้องการหรือปัญหา ซึ่งอาจกระตุ้นได้จากสิ่งกระตุ้นภายใน เช่น อยากมีความรู้มากขึ้น เป็นต้น และสิ่งกระตุ้นภายนอก เช่น โปรโมชั่นลดราคาหลักสูตรการฝึกอบรม เป็นต้น ทำให้อยากเข้าร่วมหลักสูตรการฝึกอบรมมากขึ้น 2) การค้นหา หรือการแสวงหาข้อมูล เป็นการค้นหา รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการการฝึกอบรม เพื่อสร้างความมั่นใจในการตัดสินใจใช้บริการ ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติ คุณลักษณะ รูปแบบการอบรม ราคาของหลักสูตร สถานที่อบรม นำมาสู่การตัดสินใจใช้บริการ 3) การประเมินทางเลือก เป็นการนำข้อมูลจากการค้นหาทำการเปรียบเทียบหรือประเมินทางเลือกทั้งด้านราคา คุณภาพ และคุณประโยชน์ เพื่อให้ได้ทางเลือกที่ดีที่สุดและคุ้มค่า 4) การตัดสินใจใช้บริการ เป็นการพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งการเปรียบเทียบและประเมินจากสิ่งที่ได้รับข้อมูล โดยทำการเลือกใช้บริการที่ตรงตามความต้องการและคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป และ 5) ความรู้สึกภายหลังการฝึกอบรม เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้บริการ โดยจะแสดงออกมาในรูปแบบพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งทำให้องค์กรต้องทราบข้อมูล เพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Chang & Meyerhoefer, 2020)

กรอบแนวความคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิด

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชาที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่เคยใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ที่เคยใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) จำนวน 400 คน จากการคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane (Taro Yamane, 1967) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95%

2. ขอบเขตทางด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP)

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

3.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/ หลักสูตร ด้านราคา/ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ด้านช่องทางการเปิดรับสมัคร ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตร ด้านบุคคล/ วิทยากรและเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ/ รูปแบบการสอน และด้านลักษณะทางกายภาพ

ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP)

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และการศึกษาจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทฤษฎี แนวคิดที่เกี่ยวข้อง และเว็บไซต์อื่น ๆ ที่ใช้เป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่เคยใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (Yamane, 1967) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยนำหลักแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ในการสร้างแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามการตัดสินใจเลือกใช้ บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) โดยมีการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ดังนี้

2.1 นำแบบสอบถามปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ 5 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Index of Item Objective Congruence: IOC) ได้ค่าระหว่าง 0.60 - 1.00 และปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับรายละเอียดของแบบสอบถาม (Rovinelli & Hambleton, 1997)

2.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์ครอน บราก-อัลฟา (Cronbach's Alpha) เพื่อทดสอบข้อคำถามให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสอดคล้องกัน หากค่าที่ได้จากการวิเคราะห์มีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปทดสอบสมมติฐาน นำไปใช้ในกระบวนการวิจัยต่อไป หากไม่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไข โดยการหาค่าความเชื่อมั่น เฉพาะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ (ภุชดา ตั้งชัยศักดิ์, 2559) ซึ่งการหาค่าสัมประสิทธิ์ครอน บราก-อัลฟา (Cronbach's Alpha) ของแบบสอบถามชุดนี้มีค่าเท่ากับ 0.847 แสดงว่าแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปทดสอบสมมติฐาน นำไปใช้ในกระบวนการวิจัยต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เดือนมิถุนายน - สิงหาคม พ.ศ. 2565 โดยขอความร่วมมือจากผู้ที่เคยใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) ในการตอบแบบสอบถามการตัดสินใจเลือกใช้ บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ในการอธิบายลักษณะข้อมูล ตัวแปรเชิงกลุ่มและเชิงปริมาณ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงผลเป็นความถี่ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 - 3 ได้แก่ ระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) แสดงผลเป็นร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

เกณฑ์ในการแปลผลคะแนน (Best, 1986)

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.50 - 5.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก
2.50 - 3.49	ปานกลาง
1.50 - 2.49	น้อย
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด

4.2 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic)

ใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม

ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one – way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม

ใช้การวิเคราะห์ Multiple regression เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัวและตัวแปรตาม 1 ตัวแปร

ผลการวิจัย

จากวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ฉบับ ได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น 400 ฉบับ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้ง 400 ฉบับ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนประสมทางการตลาด และการเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP)

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 231 คน (ร้อยละ 57.80) มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 109 คน (ร้อยละ 27.30) มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 116 คน (ร้อยละ 29.0) และมีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 138 คน (ร้อยละ 34.50)

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของส่วนประสมทางการตลาด

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/ หลักสูตร ด้านราคา/ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ด้านช่องทางการเปิดรับสมัคร ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตร ด้านบุคคล/ วิทยากรและเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ/ รูปแบบการสอน และด้านลักษณะทางกายภาพ แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

(n = 400)

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	SD	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านผลิตภัณฑ์/หลักสูตร	4.09	0.80	มาก
ด้านราคา/ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม	4.15	0.76	มาก
ด้านช่องทางการเปิดรับสมัคร	4.00	0.90	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตร	3.97	0.96	มาก
ด้านบุคคล/วิทยากรและเจ้าหน้าที่	4.20	0.73	มาก
ด้านกระบวนการ/รูปแบบการสอน	4.18	0.72	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.28	0.69	มาก
รวม	4.10	0.50	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงระดับความคิดเห็นของส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ส่วนประสมทางการตลาด ในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.67) รองลงมาคือด้านบุคคล/วิทยากรและเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.73) และน้อยที่สุดคือด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตร ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.96)

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP)

(n = 400)

การตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	SD.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านตระหนักถึงความสำคัญในการฝึกอบรม เพื่อโอกาสในความก้าวหน้า	4.31	0.74	มาก
2. ท่านมีการหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการเลือกหลักสูตรการฝึกอบรม	4.33	0.73	มาก
3. การตัดสินใจในการใช้บริการฝึกอบรม ท่านได้รับคำแนะนำจากบุคคล เช่น เพื่อน คนรู้จัก เป็นต้น ในการช่วยตัดสินใจ	4.21	0.80	มาก
4. การตัดสินใจใช้บริการ พิจารณาจากความน่าเชื่อถือขององค์กร และชื่อเสียงของวิทยากร	4.19	0.79	มาก
5. ท่านมีความพึงพอใจจากการใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP)	4.40	0.68	มาก
รวม	4.29	0.64	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงผลการศึกษาระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) ในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ ท่านมีความพึงพอใจจากการใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.68) รองลงมาคือท่านมีการหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการเลือกหลักสูตรการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.73) และน้อยที่สุดคือการตัดสินใจใช้บริการ พิจารณาจากความน่าเชื่อถือขององค์กร และชื่อเสียงของวิทยากร ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.79)

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

2.1 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) ด้วยการวิเคราะห์การทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรสองชุด (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA)

สมมติฐานที่	สมมติฐาน	ค่า Sig.	ผลการทดสอบ
1	เพศที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) แตกต่างกัน	0.970	ปฏิเสธ
2	อายุที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) แตกต่างกัน	0.729	ปฏิเสธ
3	ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) แตกต่างกัน	0.655	ปฏิเสธ
4	อาชีพที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) แตกต่างกัน	0.665	ปฏิเสธ
5	รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) แตกต่างกัน	0.274	ปฏิเสธ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อการเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP)

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) (วิธี Enter) โดยผู้วิจัยทำการทดสอบค่า VIF ทุกตัวมีค่าน้อยกว่า 10 ค่า Durbin-Watson = 2.030 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 ถึง 2.5 และค่า Correlation coefficient อยู่ระหว่าง 0.6 - 0.8 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อการเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/หลักสูตร (ค่า Sig = 0.008) ด้านราคา/ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม (ค่า Sig = 0.034) และด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่า Sig = 0.000) แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับการเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) (n = 400)

	Unstandardized		Standardized		t	Sig.
	Coefficients		Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
ค่าคงที่	1.119	0.178			6.298	0.000*
ด้านผลิตภัณฑ์/หลักสูตร	0.117	0.044	0.146		2.651	0.008*
ด้านราคา/ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม	0.085	0.040	0.101		2.131	0.034*
ด้านช่องทางการเปิดรับสมัคร	0.004	0.045	0.005		0.094	0.925
ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตร	0.043	0.055	0.063		0.774	0.439
ด้านบุคคล/วิทยากรและเจ้าหน้าที่	0.008	0.055	0.011		0.136	0.892
ด้านกระบวนการ/รูปแบบการสอน	0.060	0.044	0.076		1.380	0.168
ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.791	0.027	0.821		29.283	0.000*

R = 0.84^a, R Square = 0.70, Adjusted R Square = 0.69, Std. Error of the Estimate = 0.38

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นสำคัญเพื่อนำมาอภิปรายผล ซึ่งปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการฝึกอบรมของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) ได้แก่

1. ด้านผลิตภัณฑ์/ หลักสูตร (ค่า Sig = 0.008) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับหลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าอบรม รองลงมาคือ มีหลักสูตรให้เลือกหลากหลาย และมีหลักสูตรเฉพาะเจาะจง เนื่องจาก มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) มีหลักสูตรที่มีคุณภาพมาตรฐานตรงตามความต้องการของผู้เข้าร่วมอบรม สอดคล้องกับ จูติรัชต์ สุดพุ่ม (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยและพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการวิชาการประเภทการฝึกอบรมสัมมนาของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการเลือกใช้บริการวิชาการประเภทการฝึกอบรมสัมมนาของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และสอดคล้องกับ กวินทร์ พิมจันนา (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจสมัครเข้าอบรมหลักสูตรพิเศษ ศูนย์ฝึกอบรมหลักสูตรพิเศษ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่สำคัญในการตัดสินใจใช้บริการ คือการกำหนด

หลักสูตรที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจะต้องมีการสำรวจความต้องการ และค่าใช้จ่าย สอดคล้อง/เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจอีกด้วย

2. ด้านราคา/ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม (ค่า Sig = 0.034) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ อัตราค่าบริการฝึกอบรมมีความเหมาะสมกับหลักสูตร รองลงมาคือ มีการชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการอบรม สอดคล้องกับ รัฐิธิร์ชต์ สุดพุ่ม (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยและพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการวิชาการประเภทการฝึกอบรมสัมมนาของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านค่าใช้จ่ายในการอบรมมีผลต่อการเลือกใช้บริการวิชาการประเภทการฝึกอบรมสัมมนาของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3. ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่า Sig = 0.000) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ สถานที่มีสื่อและอุปกรณ์ที่ทันสมัย รองลงมาคือสถานที่อบรมมีความสะดวกในการเดินทาง เนื่องจากสื่อการเรียนการสอนมีความสำคัญกับความเข้าใจ และช่วยให้บรรยากาศในการเรียนดีขึ้น สอดคล้องกับ ธนศักดิ์ กำหนดแน่ (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการองค์กรที่จัดฝึกอบรมของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการองค์กรที่จัดอบรม ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. องค์กรควรให้ความสำคัญและมีความเตรียมพร้อมในการเปลี่ยนแปลงขององค์กรภายใต้ ภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อให้องค์กรมีความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
2. องค์กรควรมีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับหลักสูตร เพื่อให้องค์กรสามารถจัด หลักสูตรที่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้
3. องค์กรควรมีการนำระบบการเรียนรู้ผ่านสื่อเทคโนโลยีหรือระบบออนไลน์ (E-learning) เข้ามา ช่วยในการจัดการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้เข้าร่วมอบรม และสอดคล้องกับลักษณะการ ดำเนินงาน/ การดำเนินชีวิตของผู้เข้าร่วมอบรม
4. องค์กรควรให้ความสำคัญ และมุ่งเน้นในการสร้างบรรยากาศในการฝึกอบรม สภาพแวดล้อมให้ มีความสะอาดอยู่เสมอ
5. องค์กรต้องแสวงหาสถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้เข้าอบรมให้เหนือความคาดหวัง ทั้ง ด้านสภาพการจราจร การเดินทาง สถานที่จอดรถ นำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาตัวแปรปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติมที่อาจจะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรม เช่น ปัจจัยภาพลักษณ์องค์กร ด้านแรงจูงใจ ด้านความเชื่อมั่น และด้านทัศนคติ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กฤษดา ตั้งชัยศักดิ์. (2559). *วิธีการวิจัยทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: แดเน็กซ์ อินเทอร์เน็ตคอร์ปอเรชั่น.
- กวินทร์ พิมจันนา. (2560). ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจสมัครเข้าอบรมหลักสูตรพิเศษ ศูนย์ฝึกอบรมหลักสูตรพิเศษ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กรณีศึกษาของคณาจารย์บริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารการเมืองการปกครอง*, 7(1), 379 - 392.
- ชัชวาลย์ พิพิศจันทร์ และคณะ. (2561). *การพัฒนาสมรรถนะสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชูชัย สมितिไกร. (2554). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐิติรัชต์ สุกพุ่ม. (2562). ปัจจัยและพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการวิชาการประเภทการฝึกอบรมสัมมนาของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. โครงการวิจัย ประเภทยบประมาณเงินรายได้ เพื่อส่งเสริมการวิจัยและการพัฒนานวัตกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนศักดิ์ กำหนดแน. (2563). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการองค์กรที่จัดฝึกอบรม ของผู้บริหารในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- นริศรา บุญเที่ยง. (2562). ความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- น้ำทิพย์ เนียมหอม. (2560). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่ออาชีวศึกษาในวิทยาลัยเทคโนโลยีวิบูลย์บริหารธุรกิจ รามอินทรา. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกริก).
- ปรีดาพร อารักษ์สมบูรณ์ และนิชชีชญา นราฐปนันท. (2559). *การศึกษาสมรรถนะของนักทรัพยากรบุคคลตามความต้องการของตลาดแรงงานภาคอุตสาหกรรมในประเทศไทย*. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยรังสิตประจำปี 2559.
- เปรมกมล หงส์ยนต์. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชัน ออนไลน์ (ลาซาด้า) ของผู้บริโภคยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสยาม).
- พรชัย เจดามาน. (2556). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้หัวใจและมันสมอง*. กรุงเทพฯ: สุตรไพศาลบิวเดอร์.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ. (2565). *การฝึกอบรม*. (ออนไลน์). สืบค้นจาก <https://www.irdp.org/>.

- รัตนารณ บัญชูช. (2555). *การพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน: กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)
- วรารักษ์ ลีเลิศสัมพันธ์. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายรายการและฝ่ายโฆษณาบริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น)
- Best, J.W. (1986). *Research in Education*. (5th ed). New Jersey: Prentice Hall.
- Chang, H. H., & Meyerhoefer, C.D. (2020). COVID.19 and the Demand for Online Food Shopping Services: Empirical Evidence from Taiwan. *American Journal of Agricultural Economics*, 103(2), 150-170, 448 - 465.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1997). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*. 2, 49-60.
- Wexley, K N. & Latham, G. P. (1991). *Developing and training human resources in organization* (2nd ed.). New York: Harper Collins.
- Yamane, T. (1967). *Statistic: An Introductory Analysis*. New York: Harpe & row.

กลยุทธ์การพัฒนางานองค์การของสถานประกอบการการแพทย์แผนไทย

ชนัญญา มาพุทธร¹ ชนิสร่า แก้วสวรรค์² และธีทัต ตริศิริโชติ^{3*}

¹คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประเทศไทย

²วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประเทศไทย

^{3*}คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประเทศไทย

ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT STRATEGIES FOR

ENTERPRISE THAI TRADITIONAL MEDICINE

Chananya mapudh¹ Chanisara kaesawon² and Teetut tresirichod^{3*}

¹Faculty of Allied Health Sciences, Burapha University, Thailand

²Graduate School of Commerce, Burapha University, Thailand

^{3*}Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand

Corresponding author e-mail: teetut_t@rmutt.ac.th

วันที่รับบทความ (Received) 4 สิงหาคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 28 สิงหาคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 4 กันยายน 2565

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลยุทธ์การพัฒนางานองค์การของสถานประกอบการการแพทย์แผนไทย ต่อผลการดำเนินงานของสถานประกอบการการแพทย์แผนไทย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการในสถานประกอบการการแพทย์แผนไทย จำนวน 312 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานในการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนางานองค์การ ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ขององค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านระบบการปฏิบัติงาน ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ และด้านค่านิยมร่วม มีเพียง 3 ด้านที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของสถานประกอบการการแพทย์แผนไทย ได้แก่ 1) ด้านบุคลากรมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .376 ($p < .000$) 2) ด้านค่านิยมร่วมมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .249 ($p < .000$) และ 3) ด้านโครงสร้างองค์การมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .122 ($p < .043$)

กลยุทธ์ด้านบุคลากร สถานประกอบการการแพทย์แผนไทย ต้องมีการบริหารงานบุคคลอย่างเป็นระบบ มีระบบการคัดเลือกพนักงาน มีการพัฒนาความสามารถของพนักงาน การให้รางวัลหรือผลตอบแทน และให้ความสำคัญเรื่องการพัฒนาคนสำคัญที่สุด กลยุทธ์ด้านค่านิยมร่วม สถานประกอบการการแพทย์แผนไทย ต้องมีปรัชญาการทำงานที่ทุกคนยอมรับ มีข้อความจูงใจเพื่อให้ทุกคนไปในทิศทางเดียวกัน มีวัฒนธรรมองค์การที่ดี มีค่านิยมร่วมที่ยึดถือร่วมกัน และมีสิ่งที่คนทั้งองค์การมุ่งมั่นในสิ่งเดียวกัน กลยุทธ์ด้านโครงสร้างองค์การ สถานประกอบการการแพทย์แผนไทย ต้องมีสายการบังคับบัญชาชัดเจน มีโครงสร้างองค์การ

เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่งานชัดเจน มีรูปแบบองค์การแบบรวมศูนย์อำนาจการตัดสินใจ

คำสำคัญ: ผู้ประกอบการ/ แพทย์แผนไทย/ การพัฒนาองค์การ

ABSTRACT

The objective of this research was to study the organizational development of Thai traditional medical establishments on the performance of Thai traditional medicine establishments. The sample group used in this research was 312 entrepreneurs in Thai traditional medicine establishments. It was survey research and a questionnaire were used as a tool to collect data. for data analysis Using descriptive statistics such as frequency, percentage, mean and standard deviation. and inferential statistics were used to test the hypothesis using stepwise multiple regression analysis.

The results showed that the organizational development strategy, which consists of 7 areas, namely, the strategy of the organization. organizational structure Operation system in terms of management style, personnel, skills, knowledge, abilities, and shared values, there were only 3 aspects that affected the performance of Thai traditional medicine establishments, namely, personnel had a coefficient of .376 ($p < .000$), the shared values coefficient was .249 ($p < .000$), and the organizational coefficient was .122 ($p < .043$).

Personnel, Thai traditional medicine establishments Systematic personnel management is required. There is a staff selection system. Employee competence is developed. Is there a reward or reward? and attaches importance to human development as the most important shared values of Thai traditional medicine establishment There must be a work philosophy that everyone accepts. Have a motivational message to get everyone in the same direction. have a good organizational culture have shared values that are held together and there is something that the whole organization strives for the same thing. and organizational structure of Thai traditional medicine establishment There must be a clear chain of command. There is an organizational structure suitable for business operations. The scope of work is clearly defined. There is a centralized organizational model of decision-making power. and has a decentralized organizational model.

Keywords: Entrepreneur, Thai traditional medicine, Organization development

ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย

สถิติทางประชากรศาสตร์ของประเทศไทยแสดงให้เห็นว่าในอนาคตสัดส่วนผู้สูงอายุจะเพิ่มมากขึ้นถึง 1 ใน 3 ของประเทศ (กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2562) ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ทำให้กำลังแรงงานและผลิตผลลดลง ปัญหาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ และการใช้งบประมาณจำนวนมากในการจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ (ชัยพัฒน์ พุฒซ้อน, 2561) ทำให้ประชากรกลุ่มผู้สูงอายุเป็นเรื่องที่ทั่วโลกต่างกังวล (United Nations, 2015) หากพิจารณาสาเหตุการเสียชีวิตของประชากรพบว่าการเสียชีวิตด้วยโรคไม่ติดต่อมากที่สุดเป็นอันดับแรก (สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ, 2565) ส่งผลให้มูลค่าการสั่งยาแผนปัจจุบันสำหรับมนุษย์มีมูลค่าเพิ่มสูงมากขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, ม.ป.ป.) โดยประมาณการค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของประเทศไทยปี พ.ศ. 2575 พบว่า ประเทศไทยมีอัตราค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพสูงถึง 1,854 พันล้านบาท (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2561)

องค์การอนามัยโลก (World health organization หรือ WHO) เป็นองค์กรชำนาญพิเศษของสหประชาชาติ ซึ่งรับผิดชอบการประสานงานด้านสาธารณสุขระหว่างประเทศ องค์การนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะคุ้มครองและส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนทั่วโลก โดยมีหน้าที่หลัก 4 ประการคือ 1. อำนวยความช่วยเหลือแก่ประเทศต่างๆตามความต้องการเมื่อได้ร้องขอมา 2. จัดให้บริการด้านสุขภาพอนามัยแก่ประเทศต่างๆทั่วโลก 3. ส่งเสริมและประสานงานด้านการวิจัยทางวิทยาศาสตร์ระหว่างชาติเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพต่างๆอันไม่อาจดำเนินไปได้โดยลำพังของแต่ละประเทศ และ 4. ทำหน้าที่แก้ปัญหาโรคที่ยังไม่สามารถรักษาได้ เช่น ชาร์ส ไข้หวัดนก และล่าสุดคือโควิด-19 (เชฟสิริ, 2565) และในปี 2520 องค์การอนามัยโลกได้จัดประชุมทำแผนงานเพื่อส่งเสริมและพัฒนาการแพทย์ดั้งเดิม ตามมาด้วยการออกปฏิญญาอัลมา-อาตา ในปี พ.ศ. 2521 โดยองค์การอนามัยโลกขอให้ประเทศสมาชิกใช้การแพทย์ดั้งเดิมและยาจากสมุนไพรเป็นส่วนหนึ่งของงานสาธารณสุขมูลฐาน มีผลให้บทบาทของสมุนไพรในการดูแลรักษาสุขภาพของประชาชนได้รับการฟื้นฟูขึ้นอีกครั้งหนึ่ง (กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก, 2565) โดยมีเป้าหมายสำคัญสนับสนุนให้ประเทศสมาชิกรักษาศักยภาพของการแพทย์ดั้งเดิมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสุขภาพให้ประชาชนอยู่ดีมีสุขและเน้นคนเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมการใช้สมุนไพรไทยอย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ โดยการบูรณาการบริการการแพทย์ดั้งเดิมและการดูแลสุขภาพด้วยตนเองเข้าในระบบสุขภาพแห่งชาติ เพื่อแก้ปัญหาการเข้าถึงระบบสุขภาพของคนในประเทศที่ยังเข้าไม่ถึงการรักษา (World health organization, 2016) ปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อมได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง (ไพฑูรย์ สีนลรัตน์, 2557) ประกอบกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) ได้กำหนดหมุดหมายการพัฒนาเพื่อสะท้อนประเด็นที่มีความสำคัญต่อการพลิกโฉมประเทศไทยสู่สังคมก้าวหน้า เศรษฐกิจสร้างมูลค่าอย่างยั่งยืน หมุดหมายที่ 4 และหมุดหมายที่ 7 โดยให้ไทยเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์และสุขภาพมูลค่าสูง ไทยมีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เข้มแข็ง มีศักยภาพสูงและสามารถแข่งขันได้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2565)

ดังนั้น ผู้ประกอบการการแพทย์แผนไทย จึงต้องเพิ่มศักยภาพของการเป็นผู้ประกอบการ เพื่อรองรับกลุ่มผู้ใช้บริการ และต้องพัฒนาการเป็นผู้ประกอบการรุ่นใหม่ รวมถึงปรับรูปแบบธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาด พร้อมทั้งการส่งเสริมสนับสนุนจากภาครัฐให้สามารถสร้างรายได้ ขยายโอกาสทางการค้าและการลงทุนในเวทีโลก ควบคู่กับการยกระดับรายได้ (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) การปรับตัวในธุรกิจสุขภาพของประเทศไทยให้ทันกับสถานการณ์การแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น ความท้าทายที่ทุกองค์กรจะต้องเผชิญทั้งในปัจจุบันและในอนาคตเป็นเรื่องของการพัฒนาองค์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการสื่อสารคมนาคมจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลไปสู่การปรับตัวและเปลี่ยนแปลงองค์กร จึงต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการดำรงอยู่ (กฤษฎิยา มูลศร, 2562)

จากความจำเป็นและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการพัฒนาองค์การ 7 ด้านของ McKinsey ของสถานประกอบการการแพทย์แผนไทย เพื่อให้ผู้ประกอบการเผชิญสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมในสังคมปัจจุบันและอนาคต

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษากลยุทธ์การพัฒนาองค์การ 7 ด้านของ McKinsey ในการดำเนินงานของสถานประกอบการการแพทย์แผนไทย

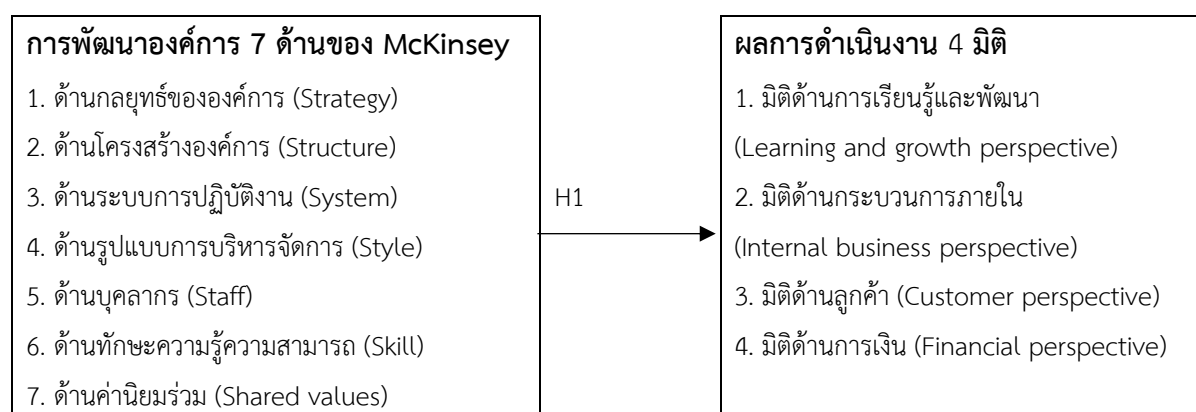
คำถามการวิจัย

การพัฒนาองค์การตามรูปแบบ 7 ด้าน ของ McKinsey ของสถานประกอบการการแพทย์แผนไทย เป็นอย่างไร

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานของงานวิจัย

1. การพัฒนาองค์การ 7 ด้านของ McKinsey ประกอบด้วย ด้านกลยุทธ์ขององค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านระบบการปฏิบัติงาน ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ด้านทักษะความรู้ ด้านความสามารถ และด้านค่านิยมร่วม มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถานประกอบการการแพทย์แผนไทย

ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยกำหนดขอบเขต ดังนี้

1. ขอบเขตเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาก่อตั้งรูปแบบสถานประกอบการ จำนวนพนักงาน รายได้สุทธิ การสืบทอดกิจการ และประสบการณ์ของการได้รับการฝึกฝนการทำธุรกิจของผู้ประกอบการ

1.2 ตัวแปรต้น คือ การพัฒนาองค์การประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ขององค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านระบบการปฏิบัติงาน ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ด้านทักษะความรู้ ความสามารถ และด้านค่านิยมร่วม และตัวแปรตาม ผลการดำเนินงาน 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านการเรียนรู้และพัฒนา มิติด้านกระบวนการภายใน มิติด้านลูกค้า และมิติด้านการเงิน

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้ประกอบการในสถานประกอบการแพทย์แผนไทย จำนวน 1,142 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 8 กรกฎาคม 2563) (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2563)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการในสถานประกอบการแพทย์แผนไทย จำนวน 312 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยในครั้งนี้เก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ผลการวิจัย ตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2564 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 8 เดือน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร ได้แก่ ผู้ประกอบการในสถานประกอบการแพทย์แผนไทย จำนวน 1,142 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 8 กรกฎาคม 2563) (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2563) และกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 312 คน เลือกแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557) แบ่งตามภูมิภาคของประเทศไทย 6 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก ภาค

กลาง ภาคใต้ และภาคตะวันออก ตามสูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 312 คน ซึ่งมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบสอบถาม (Questionnaire) ดังนี้

1. ผู้วิจัยสืบค้นข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. สร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานประกอบการก่อตั้งมาแล้วกี่ปี รูปแบบสถานประกอบการ จำนวนพนักงาน รายได้สุทธิต่อปี การสืบทอดกิจการต่อจากครอบครัว และประสบการณ์ของการได้รับการฝึกฝนก่อนทำธุรกิจ เป็นแบบเลือกคำตอบ ลักษณะข้อมูลเป็นแบบนามบัญญัติ ตอนที่ 2 ปัจจัยกลยุทธ์การพัฒนาองค์กร (Organization development) ประกอบด้วย ด้านกลยุทธ์ขององค์กร จำนวน 5 ข้อ ด้านโครงสร้างองค์กร จำนวน 5 ข้อ ด้านระบบการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ ด้านบุคลากร จำนวน 5 ข้อ ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ จำนวน 5 ข้อ ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ จำนวน 5 ข้อและด้านค่านิยมร่วม จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการประเมินผลการดำเนินงาน 4 มิติ ประกอบด้วย มิติด้านเรียนรู้และพัฒนา จำนวน 5 ข้อ มิติด้านกระบวนการภายใน จำนวน 5 ข้อ มิติด้านลูกค้า จำนวน 5 ข้อ และมิติด้านการเงิน จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ใช้การวัดระดับความคิดเห็นสอดคล้อง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) แบบลิเคิร์ท (Likert ration scales) ดังนี้ ระดับ 5 หมายถึง ความคิดเห็นสอดคล้องระดับมากที่สุด ระดับ 4 หมายถึง ความคิดเห็นสอดคล้องระดับมาก ระดับ 3 หมายถึง ความคิดเห็นสอดคล้องระดับปานกลาง ระดับ 2 หมายถึง ความคิดเห็นสอดคล้องระดับน้อย และระดับ 1 หมายถึง ความคิดเห็นสอดคล้องระดับน้อยที่สุด

3. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of item objective congruence) เสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยคัดเลือกประเด็นคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป โดยทำหนังสือจากวิทยานิพนธ์การพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือการวิจัยจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ได้ค่าความเที่ยงตรงที่ 0.8

4. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการโดยนำไปทดลอง (Tryout) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.989 (Cronbach, 1990)

5. นำแบบสอบถามที่ได้ไปใช้เก็บข้อมูลจริง

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากวิทยาลัยการพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เดือนกันยายน-พฤศจิกายน พ.ศ. 2564
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเก็บข้อมูลด้วยตนเองทั้งทางไปรษณีย์และออนไลน์ (Google form)

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแจงข้อมูลลงข้อมูลลงในแบบฟอร์มรหัส (Coding) และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการวิเคราะห์ ดังนี้

1. หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การวิเคราะห์ปัจจัยกลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพการมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถานประกอบการการแพทย์แผนไทย โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 312 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้หญิง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 และผู้ชาย จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 49.40 จำแนกตามอายุ พบว่า อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16 และอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ปริญญาตรี จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 86.90 มากที่สุด รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 ระดับปริญญาเอก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 และระดับประถมศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ จำแนกตามระยะเวลาการก่อตั้ง พบว่า ระยะเวลา 5 ปี ขึ้นไป จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 มากที่สุด รองลงมา คือ ระยะเวลา 3-5 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 และระยะเวลา 1-3 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 ตามลำดับ จำแนกตามรูปแบบสถานประกอบการ พบว่า เป็นแบบเจ้าของคนเดียว จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 93.30 มากที่สุด รองลงมา คือ แบบห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 แบบบริษัทจำกัด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 และ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล นิติบุคคล และรูปแบบอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60 ตามลำดับ จำแนกตามจำนวนพนักงาน พบว่า พนักงานจำนวน 2 คนขึ้นไป จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 86.50 มากที่สุด รองลงมา คือ จำนวนพนักงานน้อยกว่า 2 คน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 จำนวนพนักงาน 20 คนขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 และจำนวนพนักงาน 50 คนขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ จำแนกตามรายได้สุทธิ พบว่า รายได้ตั้งแต่ 750,001-1,000,000 บาท/ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 มากที่สุด รองลงมา คือ รายได้สุทธิ 1,000,000 ขึ้นไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 รายได้สุทธิ 500,001-750,000 บาท/ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 รายได้สุทธิ 0-150,000 บาท/ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 รายได้สุทธิ 300,001-500,000 บาท/ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 และรายได้สุทธิ 150,001-300,000 บาท/ปี

น้อยที่สุดจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ จำแนกตามการสืบทอดกิจการ พบว่า เป็นกิจการที่เริ่มด้วยตนเอง จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 77.60 มากที่สุด รองลงมา คือ เป็นกิจการสืบทอดต่อจากครอบครัว จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นกลยุทธ์การพัฒนางาน

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นกลยุทธ์การพัฒนางาน

กลยุทธ์การพัฒนางาน 7 ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผลระดับ ความคิดเห็น
กลยุทธ์ขององค์การ (Strategy)			
1. มีการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน วิฤต โอกาส	4.31	0.724	ระดับมาก
2. มีแผนกลยุทธ์	4.28	0.758	ระดับมาก
3. มีการกำหนดเป้าหมายในองค์การ	4.31	0.724	ระดับมาก
4. มีแผนงานที่ครอบคลุมบุคลากรและองค์การ	4.29	0.741	ระดับมาก
5. มีการเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง	4.35	0.705	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.30	0.703	ระดับมาก
โครงสร้างองค์การ (Structure)			
1. มีสายการบังคับบัญชาชัดเจน	4.26	0.806	ระดับมาก
2. มีโครงสร้างองค์การเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ	4.28	0.782	ระดับมาก
3. มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่งานชัดเจน	4.28	0.780	ระดับมาก
4. มีรูปแบบองค์การแบบรวมศูนย์อำนาจการตัดสินใจ	4.28	0.792	ระดับมาก
5. มีรูปแบบองค์การแบบกระจายอำนาจการตัดสินใจ	4.19	0.945	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.25	0.772	ระดับมาก
ระบบการปฏิบัติงาน (System)			
1. มีกระบวนการลำดับขั้นการทำงานที่สอดคล้องกัน	4.33	0.742	ระดับมาก
2. มีระบบบัญชี	4.32	0.747	ระดับมาก
3. มีระบบการจัดเก็บประวัติผู้รับบริการ	4.36	0.670	ระดับมาก
4. มีการประเมินระบบการปฏิบัติงาน	4.30	0.740	ระดับมาก
5. มีการนำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขอย่างเป็นระบบ	4.32	0.725	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.32	0.691	ระดับมาก
บุคลากร (Staff)			
1. มีการบริหารงานบุคคลอย่างเป็นระบบ	4.29	0.783	ระดับมาก
2. มีระบบการคัดเลือกพนักงาน	4.25	0.808	ระดับมาก

กลยุทธ์การพัฒนางาน 7 ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผลระดับ ความคิดเห็น
3. มีการพัฒนาความสามารถของพนักงาน	4.29	0.786	ระดับมาก
4. มีการให้รางวัลหรือผลตอบแทน	4.25	0.857	ระดับมาก
5. ให้ความสำคัญเรื่องการพัฒนาคนสำคัญที่สุด	4.32	0.756	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.28	0.767	ระดับมาก
ทักษะ ความรู้ ความสามารถ (Skill)			
1. มีจุดเด่นการบริการที่ไม่สามารถลอกเลียนแบบได้	4.31	0.711	ระดับมาก
2. เป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจเหนือกว่าคู่แข่ง	4.27	0.725	ระดับมาก
3. มีความโดดเด่นในธุรกิจของท่าน	4.29	0.712	ระดับมาก
4. พนักงานมีความสามารถโดดเด่นและมีมาตรฐาน	4.26	0.762	ระดับมาก
5. พนักงานได้รับการฝึกฝนจนมีทักษะความรู้ความสามารถที่เหมาะสม	4.29	0.717	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.28	0.693	ระดับมาก
รูปแบบการบริหารจัดการ (Style)			
1. ผู้นำเป็นแบบอย่างที่ดี	4.32	0.695	ระดับมาก
2. ผู้นำมีรูปแบบการบริหารแบบสั่งการ	4.27	0.725	ระดับมาก
3. ผู้นำมีรูปแบบการบริหารแบบจูงใจ	4.27	0.768	ระดับมาก
4. มีวัฒนธรรมองค์การที่ดีที่ช่วยให้องค์กรเดินไปสู่ความสำเร็จ	4.27	0.768	ระดับมาก
5. มีจุดแข็งที่โดดเด่นและไม่สามารถลอกเลียนแบบได้	4.28	0.755	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.28	0.767	ระดับมาก
ค่านิยมร่วม (Shared values)			
1. มีปรัชญาการทำงานที่ทุกคนยอมรับ	4.28	0.718	ระดับมาก
2. มีข้อความจูงใจ เพื่อให้ทุกคนไปในทิศทางเดียวกัน	4.25	0.807	ระดับมาก
3. มีวัฒนธรรมองค์การที่ดี	4.25	0.795	ระดับมาก
4. มีค่านิยมร่วมที่ยึดถือร่วมกัน	4.25	0.791	ระดับมาก
5. มีสิ่งที่คนทั้งองค์กรมุ่งมั่นในสิ่งเดียวกัน	4.28	0.759	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.26	0.760	ระดับมาก

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นกลยุทธ์การพัฒนางาน 7 ด้านของ McKinsey เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ด้านระบบการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 4.32)

รองลงมาด้านกลยุทธ์ขององค์กร ($\bar{X}$ = 4.30) ด้านบุคลากร ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}$ = 4.28) ด้านค่านิยมร่วม ($\bar{X}$ = 4.26) และด้านโครงสร้างองค์กร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ($\bar{X}$ = 4.25) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์กลยุทธ์การพัฒนางานองค์กรต่อผลการดำเนินงานของสถานประกอบการการแพทย์แผนไทย

จากกลยุทธ์การพัฒนางานองค์กรซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน ของ McKinsey ได้แก่ 1. ด้านกลยุทธ์ขององค์กร (Strategy) 2. ด้านโครงสร้างองค์กร (Structure) 3. ด้านระบบการปฏิบัติงาน (System) 4. ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ (Style) 5. ด้านบุคลากร (Staff) 6. ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ (Skill) และ 7. ด้านค่านิยมร่วม (Shared values) ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์กลยุทธ์การพัฒนางานองค์กรต่อผลการดำเนินงานของสถานประกอบการการแพทย์แผนไทย

Model		R^2	Adjusted Square	R	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
					B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	.736	.735		1.094	.106		10.367	.000
	ด้านบุคลากร				.713	.024	.858	29.406	.000
2	(Constant)	.755	.753		.983	.104		9.421	.000
	ด้านบุคลากร				.460	.057	.553	8.085	.000
	ด้านค่านิยมร่วม				.281	.057	.334	4.884	.000
3	(Constant)	.758	.756		.958	.105		9.166	.000
	ด้านบุคลากร				.376	.070	.452	5.357	.000
	ด้านค่านิยมร่วม				.249	.059	.297	4.213	.000
	โครงสร้างองค์กร				.122	.060	.147	2.031	.043

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ในการเลือกตัวพยากรณ์ตัวแรกเพื่อเข้าสู่สมการ ซึ่งมีอำนาจทำนาย (R^2) เท่ากับ .736 ซึ่งหมายความว่า กลยุทธ์การพัฒนางานองค์กรด้านบุคลากร เป็นตัวพยากรณ์ที่สามารถทำนายผลการดำเนินงานของสถานประกอบการการแพทย์แผนไทย ได้ร้อยละ 73.6

ตัวพยากรณ์ตัวที่ 2 ที่นำเข้าสู่สมการถดถอยพหุคูณ คือ ด้านค่านิยมร่วม หลังจากเพิ่มตัวพยากรณ์ตัวที่ 2 เข้าสู่สมการถดถอยแล้ว มีผลให้ค่าอำนาจการทำนาย (R^2) เท่ากับ .755 ซึ่งหมายความว่า กลยุทธ์การพัฒนางานองค์กรด้านบุคลากรและด้านค่านิยมร่วม สามารถพยากรณ์ผลการดำเนินงานของสถานประกอบการการแพทย์แผนไทย ได้ร้อยละ 75.5

ตัวพยากรณ์ตัวที่ 3 ที่นำเข้าสู่สมการถดถอยพหุคูณ คือ ด้านโครงสร้างองค์การ หลังจากที่ได้เพิ่มตัวพยากรณ์ตัวที่ 3 เข้าสู่สมการถดถอยแล้ว มีผลให้ค่าอำนาจการทำนาย (R^2) เท่ากับ .758 ซึ่งหมายความว่า กลยุทธ์การพัฒน่องค์การด้านบุคลากร ด้านค่านิยมร่วมและด้านโครงสร้างองค์การ สามารถพยากรณ์ผลการดำเนินงานของสถานประกอบการการแพทย์แผนไทย ได้ร้อยละ 75.8

ส่วนตัวแปรที่เหลือ คือ ด้านกลยุทธ์ขององค์การ ด้านระบบการปฏิบัติงาน ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ ไม่สามารถพยากรณ์ผลการดำเนินงานของสถานประกอบการการแพทย์แผนไทย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ ดังนี้

ผลการดำเนินงานของสถานประกอบการการแพทย์แผนไทย = $0.958 + .376$ (ด้านบุคลากร) + $.249$ (ด้านค่านิยมร่วม) + $.122$ (ด้านโครงสร้างองค์การ)

จะเห็นได้ว่าเมื่อนำตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรเข้าสู่สมการพยากรณ์แล้ว ก็ได้ค่าอำนาจการทำนาย (R^2) เท่ากับ .758 ค่าอำนาจการทำนายที่ปรับแล้ว (*Adjusted R^2*) เท่ากับ .756 หรือสามารถพยากรณ์ผลการดำเนินงานของสถานประกอบการการแพทย์แผนไทย ได้ร้อยละ 75.6

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การพัฒน่องค์การสถานประกอบการการแพทย์แผนไทย ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่ามี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านค่านิยมร่วม และด้านโครงสร้างองค์การ ผู้วิจัยอภิปรายแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

ด้านบุคลากร สถานประกอบการการแพทย์แผนไทย ต้องมีการบริหารงานบุคคลอย่างเป็นระบบ มีระบบการคัดเลือกพนักงาน มีการพัฒนาความสามารถของพนักงาน มีการให้รางวัลหรือผลตอบแทน และให้ความสำคัญเรื่องการพัฒนาคนสำคัญที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับศศพร มุ่งวิชา (2560) ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อส่งเสริมยุทธศาสตร์การแพทย์แผนไทยด้านเวชกรรมไทย ในเขตพื้นที่ภาคอีสานตอนกลาง โดยผลวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ เพื่อส่งเสริมการแพทย์แผนไทย คือ นโยบายการสนับสนุนภาครัฐและระบบค่าตอบแทน และการพัฒนาทุนมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับยุทธศาสตร์แพทย์แผนไทยด้านเวชกรรมไทย คือ ความรู้ในการรู้จักโรค ความรู้ในการรู้จักยา ความสามารถในการรู้จักยา ความรู้ในการรู้สมุนไพร โรคมีผลต่อการศึกษาและได้รับใบประกอบโรคศิลป์สาขาเวชกรรม เภสัชกรรม ผดุงครรภ์ และนวดไทย และ เสวย อุคำพันธ์ (2556) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการให้บริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล กรณีศึกษาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ความพร้อมของบุคลากรทางด้านการแพทย์แผนไทยมีความจำเป็นและจะต้องมีการพัฒนาบุคลากรการแพทย์แผนปัจจุบัน ให้มีความรู้ ความเข้าใจด้านแนวคิดของการแพทย์แผนไทย และต้องสร้างการยอมรับ

การพัฒนานำการแพทย์แผนไทยบูรณาการเข้ากับการแพทย์แผนปัจจุบัน และมีการพัฒนาความรู้ด้านการแพทย์แผนไทยอย่างต่อเนื่อง

ด้านค่านิยมร่วม สถานประกอบการการแพทย์แผนไทย ต้องมีปรัชญาการทำงานที่ทุกคนยอมรับ มีข้อความจริงเพื่อให้ทุกคนไปในทิศทางเดียวกัน มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี มีค่านิยมร่วมที่ยึดถือร่วมกัน และมีสิ่งที่คนทั้งองค์กรมุ่งมั่นในสิ่งเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ เกษม พิพัฒเสริฐธรรม (2557) ที่กล่าวว่า สิ่งที่คุณทั้งองค์กรยึดถือร่วมกัน มุ่งมั่นในสิ่งเดียวกัน ปฏิบัติโดยไม่มีการบังคับ เป็นสิ่งที่ทุกคนยอมรับและทำตามโดยปราศจากเงื่อนไข เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กร

ด้านโครงสร้างองค์กร สถานประกอบการการแพทย์แผนไทย ต้องมีสายการบังคับบัญชาชัดเจน มีโครงสร้างองค์กรเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่งานชัดเจน มีรูปแบบองค์กรแบบรวมศูนย์อำนาจการตัดสินใจ และมีรูปแบบองค์กรแบบกระจายอำนาจการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับ เยาวภา ปฐมศิริกุล (2554) ศึกษาเรื่องแบบจำลองปัจจัยความสำเร็จการจัดการธุรกิจบริการสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการจัดการธุรกิจบริการสุขภาพที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยกลยุทธ์ ปัจจัยระบบบริหารจัดการ และปัจจัยการบริหาร-ทรัพยากรบุคคล โดยปัจจัยการจัดการธุรกิจบริการสุขภาพที่สำคัญมากที่สุด คือ ปัจจัยการจัดการทรัพยากรบุคคล รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยระบบการบริหารจัดการและปัจจัยกลยุทธ์ของโรงพยาบาลตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1.1 สำหรับการศึกษาวิจัยในอนาคต ควรศึกษาการเพิ่มศักยภาพด้านบุคลากร การสร้างค่านิยมร่วมการจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม ของสถานประกอบการการแพทย์แผนไทย

1.2 การศึกษากลยุทธ์การพัฒนางานองค์กรสถานประกอบการการแพทย์แผนไทยโดยแบ่งตามรุ่นวัย

2. ในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผู้ประกอบการสถานประกอบการการแพทย์แผนไทย ควรมีการวางกลยุทธ์ด้านกลุ่มบุคลากร ค่านิยมร่วม และ โครงสร้างองค์กร ดังนี้

2.1 ด้านบุคลากร สถานประกอบการการแพทย์แผนไทย ต้องมีการบริหารงานบุคคลอย่างเป็นระบบ มีระบบการคัดเลือกพนักงาน มีการพัฒนาความสามารถของพนักงาน มีการให้รางวัลหรือผลตอบแทน และให้ความสำคัญเรื่องการพัฒนาคนสำคัญที่สุด

2.2 ด้านค่านิยมร่วม สถานประกอบการการแพทย์แผนไทย ต้องมีปรัชญาการทำงานที่ทุกคนยอมรับ มีข้อความมุ่งใจเพื่อให้ทุกคนไปในทิศทางเดียวกัน มีวัฒนธรรมองค์การที่ดี มีค่านิยมร่วมที่ยึดถือร่วมกัน และมีสิ่งทีคนทั้งองค์การมุ่งมั่นในสิ่งเดียวกัน

2.3 ด้านโครงสร้างองค์การ สถานประกอบการการแพทย์แผนไทย ต้องมีสายการบังคับบัญชาชัดเจน มีโครงสร้างองค์การเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่งานชัดเจน มีรูปแบบองค์การแบบรวมศูนย์อำนาจการตัดสินใจ และมีรูปแบบองค์การแบบกระจายอำนาจการตัดสินใจ

เอกสารอ้างอิง

กฤษฎิญา มูลศร. (2562). กรอบแนวคิดแมคคินซี 7s และการจัดการคุณภาพโดยรวมที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ธุรกิจ, *วารสารสหวิทยาการวิจัย*, 8 (1), 40-53.

กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก. (2565). ประวัติและตราสัญลักษณ์. สืบค้นจาก https://www.dtam.moph.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=26:history&catid=15&Itemid=314&lang=en

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. (2563, 15 กรกฎาคม). *จดหมาย*.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). *หลักสถิติ* (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามลดา.

กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). *สรุปขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศ*. สืบค้นจาก

https://www.mots.go.th/old/ewt_dl_link.php?nid=12032

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2562). *สถานการณ์ สังคมสูงวัย 2561*. สืบค้นจาก [จาก https://www.dop.go.th/th/know/3/127](https://www.dop.go.th/th/know/3/127)

เกษม พิพัฒน์เสรีธรรม. (2557). *S.O.S. S (Strategic) O (Objective) S (Success) รหัสลับความรวย*, กรุงเทพฯ: มติชน.

ชัยพัฒน์ พุ่มซ้อน และกันตพัฒน์ พรศิริวัชรสิน. (2561). แนวทางการแก้ไขปัญหาลังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย. *วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 1(1), 25-35.

เชฟสิริ. (2565). WHO คืออะไร. เข้าถึงได้จาก <https://www.safesiri.com/who/>

ไพฑูรย์ สีนลารัตน์. (2557). *เพื่อความเป็นผู้นำของการครุศึกษาไทย : รวมบทบรรยายและบทความ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เยาวภา ปฐุมศิริกุล. (2554). แบบจำลองปัจจัยความสำเร็จการจัดการธุรกิจบริการสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย, *วารสารบริหารธุรกิจ*, 34 (130), 14-35.

- ศศพร มุ่งวิชา. (2560). การพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อส่งเสริมยุทธศาสตร์การแพทย์แผนไทยด้านเวชกรรมไทย ในเขตพื้นที่ภาคอีสานตอนกลาง. (ดุชนิพนธ์ดุชนิพนธ์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล) สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ. (2565). สถานการณ์และแนวโน้มสุขภาพและการแพทย์ฉุกเฉิน (ระดับโลก และประเทศไทย). สืบค้นจาก https://www.niems.go.th/1/UploadAttachFile/2022/EBook/414529_20220111124457.pdf
- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. (ม.ป.ป.) มูลค่าการผลิตยาแผนปัจจุบันสำหรับมนุษย์แยกตามฤทธิ์ทางเภสัชวิทยา ประจำปี 2554 -2563. สืบค้นจาก <https://www.fda.moph.go.th/sites/drug/Shared%20Documents/Statistic/Value-IATC54-63.pdf.pdf>
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2561). รายงานการศึกษา เรื่อง ประเมินการค่าใช้จ่าย สาธารณะด้านสุขภาพในอีก 15 ปี ข้างหน้า. สืบค้นจาก <https://tdri.or.th/wpcontent/uploads/2019/12/ประมาณการค่าใช้จ่ายสาธารณะด้านสุขภาพ ในอีก-15-ปีข้างหน้า.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (2559). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560-2564. สืบค้นจาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422
- เสวย อุคำพันธ์. (2556). แนวทางการพัฒนาการให้บริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล กรณีศึกษาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. วารสารรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์, 2 (1), 90-113.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rded) New York. Harper and Row
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2015). *Population 2030: Demographic challenges and opportunities for sustainable development planning (ST/ESA/SER.A/389)*, Retrieved from <https://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/trends/Population2030.pdf>.
- World Health Organization (2016). *Traditional medicine in kingdom of Thailand*, SEARO. Retrieved from <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/258886/sea-hsd-393.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

AFFECTING FACTORS OF STUDENTS' SATISFACTION ON E-LEARNING AND UNIVERSITY BRAND IMAGE IN YANGON, MYANMAR DURING COVID-19

Marie Myat Noe Thu^{1*} and Witsaroot Pariyaprasert²

¹Ph.D. Candidate, Doctor of Philosophy, Innovative Technology Management, Assumption University

²MBA Program Director, Graduate School of Business and Advanced Technology Management,
Assumption University

Corresponding author e-mail mariemyat9443@gmail.com

Received 29 May 2022

Revised 5 August 2022

Accepted 13 August 2022

Abstract

The purpose of this study was to study factors affecting students' satisfaction on e-learning and university brand image during covid-19 pandemic in the top ten private universities in Yangon, Myanmar. Sample size was 500 students who have been experiencing e-learning at least one semester at the top ten private universities in Yangon, Myanmar. The sample techniques used were judgmental, quota, convenience and snowball sampling. After the data collection, confirmatory factor analysis (CFA) and structural equation modeling (SEM) approach were used to measure data's validity, reliability and goodness of fit. The results showed that student satisfaction was affected by e-learning system quality, e-learning instructor and course materials quality, administrative and support service quality, and marketing innovation towards university brand image. In contrary, information quality and interaction in e-learning environment had no effect on student satisfaction. Academic practitioners and universities can promote advantages of e-learning system to create better students' satisfaction and ensure the good image of the university.

Keywords: E-Learning, Student satisfaction, University brand image, Marketing innovation Covid-19.

Introduction

The internet era has remarked the new way of teaching and learning method, shifting teacher centered to student-center education. Higher education sector across countries has been sourcing the updated online learning technology which could transform the traditional classroom to be interactive online learning to ensure the most learning effectiveness of learners (Rosenberg, 2001). The education sector has been tremendously affected from the outbreak of covid-19. The pandemic has caused a new way of education system worldwide. Education officials had been forced to close the schools and universities to comply with the health protection act. All physical classroom had been stopped and the education institution has urgently made a decision to find ways to continue classes while all students are required

to stay home (Ei Su et al., 2020). The fast internet speed in Myanmar has been developed to eligible learners to access learning anytime and anywhere which leads to solutions for higher education and economic development in the country. Myanmar students are facilitated with the use of the internet to enquire lessons and up-to-date knowledge via e-learning more conveniently. Thus, universities in Myanmar have enlarged equality in higher education in wider areas nationwide (Khaing et al., 2016).

Objectives of the Study

This study specified factors affecting students' satisfaction on e-learning and university brand image. The key variables used to craft the research objectives are e-learning system quality, e-learning instructor and course materials quality, e-learning administrative and support service quality, information quality, interaction in e-learning environment, marketing innovation, student satisfaction, and brand image.

Research Framework

The research framework was adopted from empirical studies of e-learning. Four previous literatures were adapted to propose the conceptual framework (Stefanovic et al., 2011; Pham et al., 2019; Amir, 2012; Shehzadi et al., 2021). The conceptual framework is illustrated as of Figure 1.

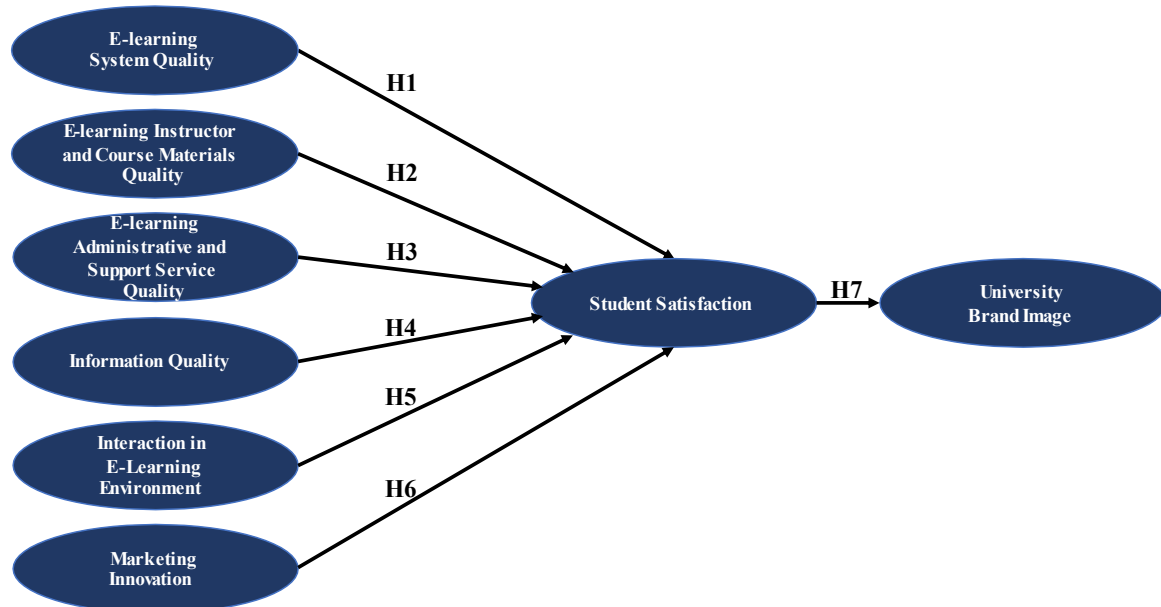


Figure 1 Conceptual Framework

Significance of the Study

The importance of this study can be referred from that the use of e-learning during the period of pandemic should be extended not just only the system adoption but also all other perspectives that could uplift the e-learning to actually helps learners and students to

use it more effectively, aiming during and post covid-19 pandemic. The research's finding will offer the clear concept and consideration on the elements impacting student's satisfaction and university image.

Literature Review

1. E-Learning System Quality

System quality is a term that describes the content quality of an information system (Majed, 2013). Wong and Huang (2011) examined the positive impact of e-learning system quality on e-learning adoption. Previous researches on e-learning have shown that the quality of the system had a positive effect on student satisfaction (Almaiah & Alismaiel, 2019). As a result, the following hypothesis is emerged.

H1: E-Learning system quality has a significant effect on student satisfaction.

2. E-Learning Instructor and Course Material Quality

According to Boyd (2008), the timeliness and quality of the lecturer to communicate with students has been an instrument of the course completion. Hassanzadeh et al. (2012) said that the quality of course content has a positive relationship with students' satisfaction. Therefore, the following hypothesis is proposed.

H2: E-learning instructor and course materials quality have a significant effect on student satisfaction.

3. E-Learning Administrative and Support Service Quality

All on-campus and off-campus facilities are designed to be effective and convenient for students based on services that include enquiries, admissions, advancement, graduation, fees, and other dues (Sims et al., 2002). Gorla and Somers (2014) reported that service quality has a good impact on the satisfaction of users. Thus, the quality of service is expected to have an influence on student satisfaction. From the above discussion, this study suggests below hypothesis.

H3: Administrative and support service quality have a significant effect on student satisfaction.

4. Information Quality

Information quality is described as good and accurate information content. The quality of information which rises or declines the effectiveness of the information system, including the e-learning system (Michnik & Lo, 2007). According to Gurkut and Nat (2017), the information quality had a positive impact on student satisfaction. Based on the above discussion, the following hypothesis is recommended:

H4: Information quality has a significant effect on student satisfaction.

5. Interaction in E-Learning Environment

Interaction has a remarkable impact on student learning and promotes online learning. For students and instructors, interaction is a key part of coursework's achievement

(Hirumi, 2002). The quality of interaction in e-learning environment is considered to help in predicting the "overall quality of the e-learning service", showing an important effect on student satisfaction (Daultani et al., 2021). Consequently, a hypothesis is set:

H5: Interaction in e-learning environment has a significant effect on student satisfaction.

6. Marketing Innovation

Marketing innovation is the latest marketing strategy to make prominent changes to a product or packaging, product placement, product promotion or price (OECD, 2005). In the higher education industry, researchers discussed that marketing innovation can improve student satisfaction (Veer Ramjeawon & Rowley, 2018). Therefore, it is possible to test this hypothesis:

H6: Marketing innovation has a significant effect on student satisfaction.

7. Student Satisfaction

Students' satisfaction is the short-term approach to examining their involvement with the education services (Marzo Navarro et al., 2005; Didiasarin et al., 2017). Davies et al. (2003) discovered a strong relationship between the image of brand and the satisfaction of consumer. Alves and Raposo (2010) emphasize that the corporate image of university plays a key role in student satisfaction and loyalty. Based on the above assumption, a hypothesis is proposed:

H7: Student satisfaction has a significant effect on university brand image.

Research Methodology

The quantitative method was applied to distributing online questionnaires directly to students via administration office and lecturer council of ten selected private universities, composing with screening question (1), five-point Likert scale (40), and demographic profile (5).

1. Population and Sample Size

Researcher considered to target students from top ten private universities in Yangon, Myanmar and have experience in using e-learning at least one semester. The minimum sample size of this study is recommended at 444 by Soper (2022), considering anticipated effect sample size at 0.2, desired statistical power level at 0.8, 8 latent variables, 39 observed variables, and probability level of 0.05. However, researcher considered to collect 500 participants as appropriate.

2. Sampling Techniques

Firstly, judgmental sampling was to select students who have been studying in top ten private universities in Yangon, Myanmar and have been experiencing e-learning at least one semester during COVID-19 pandemic. Secondly, quota sampling divides 50 participants evenly per university, combining 10 universities of 500 participants. Thirdly, convenience sampling is to distribute online questionnaire by chat application, social medias and emails. Lastly, snowball sampling was to encourage students to share an online survey link to their group of

friends within their network.

Results and Discussion

1. Demographic Information

The questionnaire distribution was made to 500 students who have been experiencing e-learning at least one semester during the COVID-19 pandemic of top ten universities in Yangon, Myanmar. The demographic questions and results are presented as of Table 1.

Table 1 Demographic Results

N=500	Demographic Questions	Students (n=500)
Gender	Male	44.4%
	Female	55.6%
Age	20 years old or below	40.2%
	Between 21-30 years old	31.2%
	Between 30-40 years old	20.0%
	41 years old or above	8.6%
Program	Bachelor's degree	59.6%
	Master's degree	25.0%
	Ph.D.	11.6%
	Others	3.8%
How many hours you are using e-learning per week?	4 hours/week or below	3.0%
	5-10 hours/week	11.6%
	11-15 hours/week	55.0%
	16 hours/week or over	30.4%
Resident status	Parent's home	40.2%
	Independent	20.2%
	Dormitory	25.0%
	Others	14.6%

Source: Created by the author

2. Confirmatory Factor Analysis (CFA)

CFA was measured by SPSS AMOS statistical software. The results in Table 2 explicate Cronbach's Alpha coefficient value at over 0.60 (Cronbach, 1951), factor loading at above 0.50 (Hair et al., 2006), composite reliability (CR) values at greater than 0.70 and Average variance extracted (AVE) at over 0.40 (Fornell & Larcker, 1981). Consequently, the convergent and discriminant validity were guaranteed in the CFA.

Table 2 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
E-learning System Quality (ESQ)	Pham et al. (2019)	6	0.858	0.680 - 0.740	0.859	0.503
E-learning Instructor and Course Materials Quality (ICQ)	Pham et al. (2019)	8	0.859	0.538 - 0.714	0.861	0.438
E-learning Administrative and Support Service Quality (ASS)	Pham et al. (2019)	4	0.916	0.731- 0.971	0.917	0.736
Information Quality (IQ)	Sultan and Wong (2012)	3	0.875	0.796 - 0.839	0.875	0.700
Interaction in E-Learning Environment (IEE)	Stefanovic et al. (2011)	5	0.862	0.671 - 0.805	0.863	0.559
Marketing Innovation (MI)	Cheng et al. (2019)	5	0.854	0.663 - 0.798	0.855	0.543
Student Satisfaction (SS)	Annamdevula and Bellamkonda, (2016)	4	0.768	0.616 - 0.733	0.769	0.456
University Brand Image (BI)	Gupta and Acharya, (2017)	4	0.798	0.660 - 0.769	0.798	0.498

Source: Created by the author

The convergent validity was proven in the case of CR value shows AVE is greater value than 0.40 ((Fornell & Larcker, 1981). According to Table 3, the discriminant validity presents that AVE of each construct does not go above the correlation among variables and values are not higher than 0.80. Consequently, the strength of association among eight pairs of variables has no multicollinearity issue

Table 3 Discriminant Validity

	MI	ESQ	ICQ	ASS	IQ	IEE	BI	SS
MI	0.737							
ESQ	0.460	0.709						
ICQ	0.555	0.526	0.662					
ASS	0.373	0.449	0.568	0.858				
IQ	0.415	0.546	0.621	0.706	0.837			
IEE	0.312	0.109	0.382	0.229	0.308	0.747		
BI	0.160	0.263	0.215	0.282	0.276	0.044	0.706	
SS	0.563	0.526	0.595	0.512	0.491	0.267	0.187	0.675

Note: The diagonally listed value is the AVE square roots of the variables

Source: Created by the author

3. Structural Equation Model (SEM)

The results of measurement and structural models show acceptable model fit. Furthermore, the results can be validated for convergent and discriminant validity as shown in Table 4.

Table 4 Goodness of Fit for Measurement and Structural Model

Index	Acceptable Values	Measurement Model No Adjustment	Structural Model After Adjustment
CMIN/DF	< 3.00 (Hair et al., 2006)	1161.027/674 = 1.723	1547.009/647 = 2.391
GFI	≥ 0.80 (Baumgartner & Homburg, 1996)	0.892	0.834
AGFI	≥ 0.80 (Sica & Ghisi, 2007)	0.875	0.800
NFI	≥ 0.80 (Wu & Wang, 2006)	0.887	0.850
CFI	≥ 0.80 (Wu & Wang, 2006)	0.949	0.906
TLI	≥ 0.80 (Wu & Wang, 2006)	0.944	0.892
RMSEA	< 0.08 (Pedroso et al., 2016)	0.038	0.053
Model summary		Acceptable Model Fit	Acceptable Model Fit

Remark: CMIN/DF = The ratio of the chi-square value to degree of freedom, GFI = goodness-of-fit index, AGFI = adjusted goodness-of-fit index, NFI, normalized fit index, CFI = comparative fit index, TLI = Tucker-Lewis index, and RMSEA = root mean square error of approximation.

4. Hypothesis Testing Result

The hypothesis results of the structural equation model reflect in standardized path coefficient (β) and t-value with the significant value criterion of $p < 0.05$ to confirm a structural pathway (Table 5)

Table 5 Hypothesis Result of the Structural Equation Model

Hypothesis	Standardized path coefficient (β)	t-value	Testing result
H1: ESQ → SS	0.271	5.245*	Supported
H2: ICQ → SS	0.249	4.758*	Supported
H3: ASS → SS	0.298	5.876*	Supported
H4: IQ → SS	-0.009	-0.217	Not Supported
H5: IEE → SS	0.059	1.226	Not Supported
H6: MI → SS	0.286	5.458*	Supported

Hypothesis	Standardized path coefficient (β)	t-value	Testing result
H7: SS $\rightarrow$ BI	0.374	3.746*	Supported

Note: * $p < 0.05$

Source: Created by the author.

The results of hypothesis testing and structural model are explained per followings.

H1 confirmed the significant relationship between e-learning system quality and student satisfaction at the value of standard coefficient = 0.271 (t-value = 5.245).

H2 was supported in a relationship of e-learning instructor and course materials quality, and student satisfaction, resulting standard coefficient value = 0.249 (t-value = 4.758).

H3 showed that administrative and support service quality had a significant effect on student satisfaction with standard coefficient value = 0.298 (t-value = 5.876).

H4 was not supported the relationship between information quality and student satisfaction as of the standard coefficient value = -0.009 (t-value = -0.217).

H5 opposed with many researchers on the significant relationship between interaction in e-learning environment and student satisfaction with the standard coefficient value = 0.059 (t-value = 1.226).

H6 found that marketing innovation had a significant effect on student satisfaction to use e-learning system, showing standard coefficient value = 0.286 (t-value = 5.458).

H7 indicated the influence between student satisfaction and university brand image, showing the highest value of standard coefficient value = 0.374 (t-value = 3.746).

Conclusions, Recommendations, Limitations and Future Research

1. Conclusions

The results showed that student satisfaction was affected by e-learning system quality, e-learning instructor and course materials quality, administrative and support service quality, and marketing innovation towards university brand image as confirmed by many scholars. Wong and Huang (2011) examined the positive e-learning system quality impacted e-learning adoption. Boyd (2008) confirmed the timeliness and quality of the lecturer to communicate with students has been instrumental in understanding the course completion. Gorla and Somers (2014) reported that service quality positively impacted users' satisfaction. In the higher education industry, marketing innovation plays a key role to improving student satisfaction (Veer Ramjeawon & Rowley, 2018). Alves and Raposo (2010) emphasize that the corporate image of university plays a key role in student satisfaction.

On the other hand, information quality and interaction in e-learning environment had no effect on student satisfaction which contradicted with many literatures. Gurkut and Nat (2017) posted that information quality had a positive impact on satisfaction. This study

opposed such conclusion due to the quality of information may not relevant during the pandemic since all students must comply with the e-learning conduct. In addition, the interaction in e-learning environment is considered to be overall quality of the e-learning service, showing no significant effect on student satisfaction as contradicted with Daultani et al. (2021).

2. Recommendations

Academic practitioners and universities can apply the recommendation produced from the findings of this research in order to retain the use of e-learning among students. Management and administrators will be steered on which important determinants should be focused to improve better e-learning system, build better satisfaction of students and ensure the good image of the university. For academic researcher, the examination will reveal significant theories and variables to enhance their future research.

3. Limitations and Future Research

There are several limitations of this study that should be considered to include in the future literature. Firstly, the additional constructs and adjustment of conceptual framework should be considered. Secondly, this study focuses on the top ten private universities in Yangon, Myanmar. Therefore, the different geographical areas potentially produce the different results. Lastly, qualitative approach is suggested to be conducted further for the better implication of findings.

References

- Almaiah M.A. , & Alismaiel, O. A. (2019). Examination of factors influencing the use of mobile learning system: An empirical study. *Education and Information Technologies*, 24(1), 885–909.
- Alves, H., & Raposo, M. (2010). The influence of university image on student behavior. *International Journal of Educational Management*, 24(1), 73-85.
- Amir, M. K. (2012). *Determinants of students' satisfaction with university portal services in Jordan* [Master dissertation, Addis Ababa University]. Ethiopia.
- Baumgartner, H., & Homburg, C. (1996). Applications of Structural Equation Modeling in Marketing and Consumer Research: a review. *International Journal of Research in Marketing*, 13(2), 139-161.
- Boyd, P. W. (2008). Analyzing students' perceptions of their learning in online and hybrid first-year composition courses. *Computers and Composition*, 25(2), 224-243.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297-334.
- Daultani, Y., Goswami, M., Kumar, A., & Pratap, S. (2021). Perceived outcomes of e-learning: identifying key attributes affecting user satisfaction in higher education institutes. *Measuring Business Excellence*, 25(2), 216-229.

- Davies, G., Chun, R., Da-Silva, R., & Roper, S. (2003). Corporate reputation and competitiveness. *Corporate Communications: An International Journal*, 8(2), 148-149.
- Didyasarini, H., Vongurai, R., & Inthawadee, S. (2017). The Factors Impact Attitude Toward Using and Customer Satisfaction with Elderly Health Care Mobile Application Services: A Case Study of People in Bangkok Metropolitan, Thailand. *AU-GSB E-JOURNAL*, 10(1), 167.
- Ei Su, C., Thae Su, M., Li, C. K., & Liu, L. (2020). An Exploration of Online Learning Readiness for University Students in Myanmar. *Journal of Graduate School, Buriram Rajabhat University*, 8(2), 109-127.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Gorla, N., & Somers, T. M. (2014). The impact of IT outsourcing on information systems success. *Information & Management*, 51(3), 320-335.
- Gurkut, C., & Nat, M. C. (2017). Important Factors Affecting Student Information System Quality and Satisfaction. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 14(3).
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th ed.). Pearson Education.
- Hassanzadeh, A., Kanaani, F., & Elahi, S. (2012). A model for measuring e-learning systems success in universities. *Expert Systems with Applications*, 39, 10959-10966.
- Hirumi, A. (2002). The Design and Sequencing of eLearning Interactions: A Grounded Approach. *International Journal on E-Learning*, 1.
- Khaing, S.S., Win, A., Aung T. N. (2016). SWOT Analysis of E-learning Course Operation in Higher Education (Case Study: University of Technology, Yatanarpon Cyber City). *Advances in Intelligent Systems and Computation*, 338. Springer.
- Majed, M. S. O. A. (2013). The impact of system quality in e-learning system. *Journal of Computer Science and Information Technology*, 1(2), 14.
- Marzo Navarro, M., Pedraja Iglesias, M., & Rivera Torres, P. (2005). A new management element for universities: satisfaction with the offered courses. *International Journal of Educational Management*, 19(6), 505-526.
- Michnik, J., & Lo, M. (2007). The assessment of the information quality with the aid of multiple criteria analysis. *European Journal of Operational Research*, 195(3), 850-856.
- OECD (2005), *Oslo Manual, Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data*. OECD.
- 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.

- Pham, L., Limbu, Y. B., Bui, T. K., Nguyen, H. T., & Pham, H. T. (2019). Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 16(7), 1-26.
- Rosenberg, M. J. (2001). *E-learning: Strategies for delivering knowledge in the digital age*. McGraw Hill.
- Shehzadi, S., Nisar, Q. A., Hussain, M. S., Basheer, M. F., Hameed, W. U., & Chaudhry, N. I. (2021). The role of digital learning toward students' satisfaction and university brand image at educational institutes of Pakistan: a post-effect of COVID-19. *Asian Education and Development Studies*, 10(2), 276-294.
- 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.
- Sims, R., Dobbs, G., & Hand, T. (2002). Enhancing quality in online learning: scaffolding planning and design through proactive evaluation. *Distance Education*, 23(2), 135– 148.
- Soper, D. S. (2022). *A-priori Sample Size Calculator for Structural Equation Models* [Software]. www.danielsoper.com/statcalc/default.aspx
- Stefanovic, D., Drapsin, M., Nikolic, J., Scepanovic, D., Radjo, I., & Drid, P. (2011). Empirical study of student satisfaction in e-learning system environment. *Technics Technologies Education Management*, 6(4), 1152-1164.
- Veer Ramjeawon, P., & Rowley, J. (2018). Knowledge management in higher education institutions in Mauritius. *International Journal of Educational Management*, 32(7), 1319–1332.
- Wong, W. T., & Huang, N. T. N. (2011). The Effects of E-Learning System Service Quality and Users' Acceptance on Organizational Learning. *International Journal of Business and Information*, 6(2), 205-225.
- 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.

DETERMINANTS OF STUDENT SATISFACTION AND LOYALTY IN CHENGDU HIGHER EDUCATION

Yang Song¹ Somsit Duangekanong² and Rawin Vongurai^{3*}

¹ Ph.D. Candidate, Doctor of Philosophy, Technology Education and Management

² Program Director, Doctor of Philosophy in Technology Education and Management

³ Program Director, Doctor of Philosophy in Innovative Technology Management,
Graduate School of Business and Advanced Technology Management, Assumption University, Thailand
Corresponding author e-mail: rawinvng@au.edu

Received 10 May 2022

Revised 13 August 2022

Accepted 14 August 2022

Abstract

This paper focuses to examining the determinants of satisfaction and loyalty of students in a higher education institution in Chengdu, Sichuan province, China. The researchers applied quantitative research method to collect samples through online and offline questionnaires, using 500 undergraduate students at Xihua University as the target population. Sampling techniques were judgmental sampling, stratified random sampling and convenience sampling. Statistical software was used to analyze the data in the approaches of Confirmatory Factor Analysis (CFA) and Structural Equation Model (SEM), including model fit, reliability, and validity. The results showed seven hypotheses were finally proven to fulfil research objectives. Therefore, the findings recommended that the university should improve student satisfaction and loyalty by enhancing quality of administration, facility, teaching, academic support with positive brand image with effective communications to the existing and prospect students, and public.

Keywords: Teaching Quality, Academic Support, Image, Satisfaction, Loyalty

Introduction

Since the twentieth century, especially in recent decades, the world higher education has undergone great changes in the context of accelerated development of science, technology and globalization. Since 1978, China's higher education has undergone different stages of development and has made historical achievements in terms of scale, quality, equity and international influence (Yan & Zuliang, 2011). Sahney et al. (2004) pointed out that education is not only a public utility but also a service industry. Therefore, each university has been seeking a better path to achieve brand development and take advantage in the fierce market competition. In recent years, more and more scholars look at market economy and customer satisfaction as indicators to provide new ideas and solutions for research

development. Especially, Chengdu is one of the cities in China that has renowned universities where they aim to attract more prospect students and achieve internationalization for global competitions. Therefore, they are keen to improve student satisfaction and loyalty for sustainable growth (Gong & You, 2021).

Objectives of the Study

1. To investigate the significant impact of administration, facility, teaching quality, academic support on satisfaction.
2. To examine the significant impact of image on satisfaction and loyalty.
3. To assess the significant impact of satisfaction on loyalty.

Research Framework

The conceptual framework is developed from four previous research frameworks which are Marzo Navarro et al. (2005), Fernandes et al. (2013), Mallika Appuhamilage (2019), and Teeroovengadum et al. (2019). The conceptual framework of this study is proposed in Figure 1.

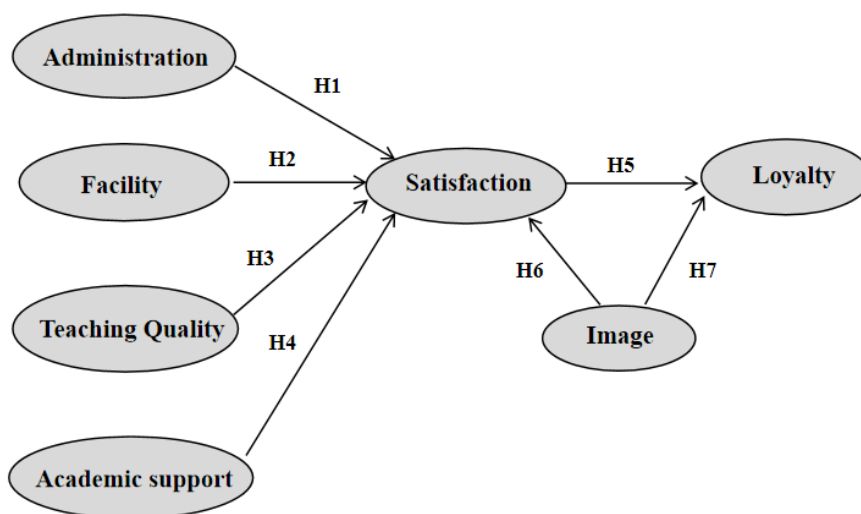


Figure 1 Conceptual Framework

Literature Review

1. Administration

Gruber et al. (2010) defined administration as the implementation of organized, planned, and purposeful influence by the governing body on the various institutional relationships that exist. Subsequently, Daniel et al. (2017) stated whether students are satisfied with the quality of university administrative services. Based on these previous claims, the following hypothesis is proposed.

H1: Administration has a significant impact on satisfaction

2. Facility

Facility refers to objects or assets that is physically exist such as equipment, facilities and buildings. In universities, the common facilities are cafeterias, academic buildings, dormitory buildings, libraries, laboratories, etc. (Yusoff et al., 2015). Hanssen and Solvoll (2015) concluded that the effect of campus facilities on satisfaction is evidenced. Based on these assumptions, a hypothesis is obtained.

H2: Facility has a significant impact on satisfaction.

3. Teaching Quality

Teaching is a purposeful, planned, and organized activity that is implemented by the university for students around certain goals (Bechard & Gregoire, 2005). Wiers-Jensenn et al. (2002) found a relationship between teaching quality and student satisfaction in higher education. Hence, we propose a hypothesis:

H3: Teaching quality has a significant impact on satisfaction.

4. Academic Support

Academics refers to factors related to students' learning such as faculty, academic resources, physical conditions, and academic atmosphere (Sharif & Kassim, 2012). Alhudaithy (2014) conducted a study on several universities and noted that the academic atmosphere of the school, the physical conditions, and the professional staff can impact student satisfaction. Accordingly, it can be hypothesized that:

H4: Academic support has a significant impact on satisfaction.

5. Satisfaction

Kunanusorn and Puttawong (2015) believed that satisfaction is the client emotional judgment of whether the expectation is met. Brown and Mazzarol (2009) defined it was people's subjective attitude toward products and services provided. It has been confirmed through researches that increasing of customer satisfaction is an effective way to increase customer loyalty (Didyasarini et al., 2017). Consequently, a hypothesis is set:

H5: Satisfaction has a significant impact on loyalty.

6. Image

Alves and Raposo (2007) also considered image to be general perceptions and attitudes towards specific objects. In educational contexts, image and school reputation are generally considered to convey the same meaning. Cassel and Eklo (2001) also suggested in their study that university image is one of the factors that affect student satisfaction. Thereby, we hypothesize:

H6: Image has a significant impact on satisfaction.

7. Loyalty

Customer loyalty refers to customers' insistence on patronizing the same company or designating multiple purchases of a particular brand when faced with multiple choices

(Kieng et al., 2021). In higher education, student loyalty to some extent has the same meaning as customer loyalty. Lovelock and Wirtz (2007) suggested that image has an impact on loyalty. Henceforth, a hypothesis is presented:

H7: Image has a significant impact on loyalty.

Research Methodology

The research method was quantitative approach, using offline and online questionnaire to the target group. The questionnaire was composed with three sections including screening question, measuring items of five-point Likert scale and demographic profile. Measuring items were adapted from the previous studies. Before the data collection, the Item Objective Congruence (IOC) Index was used by three experts, resulting all items were reserved at a score 0.67 or above (Turner & Carlson, 2003). In addition, Cronbach's Alpha was applied in a pilot test of 30 participants, revealing all constructs were acceptable at a score 0.70 or above (Nunnally & Bernstein, 1994).

1. Population and Sample Size

The target population of this study are undergraduate students in three school of Xihua University of Chengdu, including which are School of Management, School of Electrical Engineering and Electronic Information and School of Science. The minimum sample size recommended by Soper (2022) was 425. The researcher distributed 600 questionnaires to the target population and 579 questionnaires were returned. Finally, 500 questionnaires were selected for data analysis.

2. Sampling Techniques

The sample techniques include judgmental, stratified random, and convenience sampling. Judgmental sampling was employed to select three schools of Xihua University located in Chengdu, Sichuan, province, China. Then, the stratified random sampling was applied to distribute the sample size of each group per student number in total of 769 in Table 1. Finally, the researchers used convenience sampling to distribute the questionnaire online and offline.

Table 1 Population and Sample Size by School

Name of school	Number of students	Number of sample size
School of Management	222	145
School of Electrical Engineering and Electronic Information	348	226
School of Science	199	129
Total	769	500

Source: Created by the author

Results and Discussion

1. Demographic Information

The demographic results show 53.2 percent were male and 46.8 percent were female. In terms of age, the majority of students was between 18-25 years old, accounting for 97.2 percent, and a small percentage of students are older than 25 years old, accounting for 0.4 percent. In terms of hometown, outside Sichuan was 65.8 percent and 34.2 percent of inside Sichuan. The largest number of students were in the senior year with 43.2 percent, followed by junior year with 26.8 percent, freshmen 15.8 percent, and sophomore year with 14.2 percent. In terms of academic performance, the majority of students was medium of 42.6 percent, and only a small percentage is very poor of 8.8 percent.

2. Confirmatory Factor Analysis (CFA)

This research used Confirmatory Factor Analysis (CFA). All items in each variable are significant and represent factor loading to test discriminant validity. The significance of factor loading of each item and acceptable values indicate the goodness of fit (Hair et al., 2006). Factor loadings are larger than 0.5, p-value less than 0.5, the construct reliability is better than 0.8, and AVE is above 0.5 (Fornell & Larcker, 1981) In addition, Cronbach's Alpha was applied and all constructs were acceptable at a score 0.70 or above (Nunnally & Bernstein, 1994) as shown in Table 2.

Table 2 Confirmatory Factor Analysis Result, Composite Reliability (CR) and Average Variance Extracted (AVE)

Variables	Source of Questionnaire	No. of Item	Cronbach's Alpha	Factors Loading	CR	AVE
Administration (AD)	Subrahmanyam et al. (2017)	4	0.903	0.756-0.897	0.904	0.703
Facility (FA)	Weerasinghe et al. (2017)	5	0.903	0.749-0.866	0.904	0.654
Teaching Quality (TQ)	Subrahmanyam et al. (2017)	5	0.921	0.773-0.908	0.922	0.704
Academic Support (AS)	Martirosyan et al. (2014)	5	0.893	0.754-0.846	0.894	0.627
Image (IM)	Teeroovengadum et al. (2019)	3	0.831	0.735-0.824	0.833	0.624
Satisfaction (SA)	Ali et al. (2016)	3	0.812	0.743-0.788	0.811	0.589
Loyalty (LO)	Teeroovengadum et al. (2019)	3	0.898	0.824-0.895	0.899	0.748

Source: Created by the author.

When the CR value is above AVE of greater than 0.50, the convergent validity was proven (Fornell & Larcker, 1981). The results of discriminant validity that AVE of each construct is not beyond the correlation among variables and are not higher than 0.80 per shown in Table 3. The strength of association among seven pairs of constructs are confirmed to have no multicollinearity problem. Additionally, because convergent and discriminant validity were proven, the evidence is sufficient for establishing construct validity.

Table 3 Discriminant Validity

	AD	FA	TQ	AS	IM	SA	LO
AD	0.838						
FA	0.503	0.808					
TQ	0.601	0.535	0.839				
AS	0.578	0.52	0.692	0.791			
IM	0.358	0.365	0.424	0.411	0.789		
SA	0.476	0.454	0.52	0.502	0.453	0.767	
LO	0.419	0.394	0.48	0.431	0.372	0.332	0.864

Note: The diagonally listed value is the AVE square roots of the variables

Source: Created by the author.

3. Structural Equation Model (SEM)

Table 4 presented the model fit of measurement model and structural model in this study .

Table 4 Goodness of Fit for Measurement Model and Structural Model

Index	Acceptable Values	Statistical Values of Measurement Model	Statistical Values of Structural Model
CMIN/DF	< 5.00 (Awang, 2012)	668.214/329 or 2.031	857.834/337 or 2.546
GFI	≥ 0.85 (Sica & Ghisi, 2007)	0.915	0.896
AGFI	≥ 0.80 (Sica & Ghisi, 2007)	0.895	0.875
NFI	≥ 0.80 (Wu & Wang, 2006)	0.933	0.914
CFI	≥ 0.80 (Bentler, 1990)	0.965	0.946
TLI	≥ 0.80 (Sharma et al., 2005)	0.959	0.939
RMSEA	< 0.08 (Pedroso et al., 2016)	0.045	0.056
Model summary		Acceptable Model Fit	Acceptable Model Fit

Source: Constructed by the author

4. Hypothesis Testing Result

The research model is calculated as significance of each variable from its regression weights and R^2 variances. The result from Table 5 postulated that all hypotheses were supported with a significance at $p = 0.05$.

Table 5 Hypothesis Result of the Structural Equation Model

Hypothesis	Standardized path coefficient (β)	t-value	Testing result
H1: AD $\rightarrow$ SA	0.181	2.818*	Supported
H2: FA $\rightarrow$ SA	0.169	2.876*	Supported
H3: TQ $\rightarrow$ SA	0.198	2.530*	Supported
H4: AS $\rightarrow$ SA	0.178	2.266*	Supported
H5: SA $\rightarrow$ LO	0.268	5.632*	Supported
H6: IM $\rightarrow$ SA	0.327	6.175*	Supported
H7: IM $\rightarrow$ LO	0.229	4.477*	Supported

Note: * $p < 0.05$

Source: Created by the author.

The results from Table 7 can be refined that administration had a significant impact on the satisfaction ($\beta=0.181$), thus H1 is supported. Facility had an effect on the satisfaction ($\beta=0.169$) to confirm H2. Teaching quality had a significant impact on the satisfaction ($\beta=0.198$) to confirm H3. Academic support significantly impacted satisfaction ($\beta = 0.178$), confirming H4. Satisfaction had a significant impact on loyalty ($\beta=0.268$), thus H5 is confirmed. Image significantly impacted satisfaction ($\beta=0.327$), thus H6 is proven. Image has a significant impact on loyalty ($\beta=0.229$), which supported H7.

Conclusions, Recommendations, Limitations and Future Research

1. Conclusions

The findings of this research achieved to examine the determinants of student satisfaction and loyalty. The results showed that administration, facility, teaching quality, academic support, and image had significant impact on satisfaction and loyalty. Image presented that strongest impact on satisfaction. In conclusion, seven hypotheses were finally proven to fulfil research objectives.

2. Recommendations

The researcher discovered factors affecting student satisfaction and loyalty with higher education institution in Chengdu, Sichuan province, China which are administration, facility, teaching quality, academic support, image. Therefore, the following aspects are suggested to improve student satisfaction and loyalty. The universities should pay attention

to deliver the high service quality and brand reputation to existing and prospect students with the use of various media to publicize the schools, show the good campus environment, teaching quality and academic atmosphere.

3. Limitations and Future Research

Although this paper has achieved its objectives, there are several limitations which can be suggestions for the future study. Firstly, the sample population of this research is from a university in Chengdu, Sichuan. Therefore, the study may produce different conclusions with the schools of different provinces, countries, and size. Secondly, the selected factors are not comprehensive enough, and some other factors are not included in the model. Thirdly, future researchers can investigate further with qualitative methods such as interview or focus group to ensure better interpretation.

References

- Alhudaithy, A. I. (2014). The effect of the service quality provided by Saudi universities on students' satisfaction: a marketing approach. *Journal of Administrative and Economic Sciences*, 7(2), 45-76.
- Alves, H., & Raposo, M. (2007). Conceptual model of student satisfaction in higher education. *Total Quality Management and Business Excellence*, 18(5), 571-588.
- Awang, Z. (2012). *A Handbook on SEM Structural Equation Modelling: SEM Using AMOS Graphic* (5th ed.). Universiti Teknologi Mara Kelantan.
- Bechard, J. P., & Gregoire, D. (2005). Entrepreneurship education research revisited: the case of higher education. *Academy of Management, Learning & Education*, 4(1), 22-43.
- Bentler, P. M. (1990). Comparative Fit Indexes in Structural Models. *Psychological Bulletin*, 107, 238-246. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1037/0033-2909.107.2.238>
- Brown, R. M., & Mazzarol, T. W. (2009). The importance of institutional image to student satisfaction and loyalty within higher education. *Higher Education*, 57(1), 81-95.
- Cassel, C., & Eklo, F. (2001). Modelling customer satisfaction and loyalty on aggregate levels – experience from the ECSI pilot study. *Total Quality Management*, 12(7/8), 307-301.
- Daniel, D., Liben, G., & Adugna, A. (2017). Assessment of students' satisfaction: a case study of Dire Dawa University, Ethiopia. *Journal of Education and Practice*, 8(4), 111-120.
- Didyasarini, H., Vongurai, R., & Inthawadee, S. (2017). The Factors Impact Attitude Toward Using and Customer Satisfaction with Elderly Health Care Mobile Application Services: A Case Study of People in Bangkok Metropolitan, Thailand. *AU-GSB E-JOURNAL*, 10(1), 167.
- Fernandes, C., Ross, K., & Meraj, M. (2013). Understanding student satisfaction and loyalty in the UAEHE sector. *International Journal of Educational Management*, 27(6), 613-630.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, 18(1), 39-50.

- Gong, H. P., & You, J. X. (2021). Based on the TQM plate to improve the teaching quality factors study online colleges and universities. *Online Education*, 79-104.
- Gruber, T., Fuß, S., Voss, R., & Gläser-Zikuda, M. (2010). Examining student satisfaction with higher education services: Using a new measurement tool. *International Journal of Public Sector Management*, 23(2), 105-123.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (Vol. 6). Pearson Prentice Hall.
- Hanssen, T. E. S., & Solvoll, G. (2015). The importance of university facilities for student satisfaction at a Norwegian university. *Facilities*, 33(3/4), 744-759.
- Kieng, R., Phothikitti, K., Vongurai, R. (2021). *Critical factors affecting student satisfaction and loyalty: An empirical study in Cambodia*. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(7), 225 – 234.
- Kunanusorn, A., & Puttawong, D. D. (2015). The mediating effect of satisfaction on student loyalty to higher education institution. *European Scientific Journal*, 1, 449-463.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2007). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Prentice Hall.
- Mallika Appuhamilage, K. S., & Torii, H. (2019). The impact of loyalty on the student satisfaction in higher education: A structural equation modeling analysis. *Higher Education Evaluation and Development*, 13(2), 82-96. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/HEED-01-2019-0003>
- Martirosyan, N. M., Saxon, D. P., & Wanjohi, R. (2014). Student Satisfaction and Academic Performance in Armenian Higher Education. *American International Journal of Contemporary Research*, 4(2), 1-5.
- Marzo Navarro, M., Pedraja Iglesias, M., & Rivera Torres, P. (2005). A new management element for universities: satisfaction with the offered courses. *International Journal of Educational Management*, 19(6), 505-526.
- 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.
- Sahney, S., Banwer, D. K., & Karunes, S. (2004). Conceptualizing total quality management in higher education. *The TQM Magazine*, 16(2), 145-149.
- Sharif, K., & Kassim, N. M. (2012). Non-academic service quality: comparative analysis of students and faculty as users. *Journal of Marketing for Higher Education*, 22(1), 35-54.
- 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.

- 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
- Subrahmanyam, M., Tang, D., & Wang, S. (2017). Credit Default Swaps, Exacting Creditors and Corporate Liquidity Management. *Journal of Financial Economics*, 124(2), Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2017.02.001>
- Teeroovengadum, V., Nunkoo, R., Gronroos, C., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. (2019). Higher education service quality, student satisfaction and loyalty: Validating the HESQUAL scale and testing an improved structural model. *Quality Assurance in Education*, 27(4), 427-445. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/QAE-01-2019-0003>
- Turner, C., & Carlson, L. (2003). Index of Item-Objective Congruence of Multidimensional Item. *International Journal of Testing*, 3(2), 163- 171.
- Weerasinghe, S., Lalitha, R., & Fernando, S. (2017). Students' Satisfaction in Higher Education Literature Review. *American Journal of Educational Research*, 5(5), 533-539. Retrieved from <https://doi.org/10.12691/education-5-5-9>
- Wiers-Jensenn, J., Stensaker, B., & Grøgaard, J. B. (2002). Student satisfaction: towards an empirical deconstruction of the concept. *Quality in Higher Education*, 8(2), 183-195.
- 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>
- Yan, W., & Zuliang, L. (2011). The trend of the world's high-end development of higher education and my country's countermeasures. *China Higher Education Research*, 1.
- Yusoff, M., & McLeay, F., & Woodruffe-Burton, H. (2015). Dimensions driving business student satisfaction in higher education. *Quality Assurance in Education*, 23(1), 86 -104.

PREDICTORS OF STUDENTS' BEHAVIORAL INTENTION OF ONLINE ART APPRECIATION COURSES IN PUBLIC UNIVERSITIES IN CHENGDU, CHINA

Peng Lin^{1*} and Somsit Duangekanong²

¹Ph.D. Candidate in Technology Education and Management, Graduate School of Business and Advanced Technology Management, Assumption University, Bangkok, Thailand.

²Program Director and Faculty Member, Doctor of Philosophy in Technology Education and Management, Graduate School of Business and Advanced Technology Management, Assumption University, Thailand.

Corresponding author e-mail Email: 809190931@qq.com

Received 3 August 2022

Revised 24 August 2022

Accepted 26 August 2022

Abstract

The purpose of this study is to explore the key predictors of the behavior intention of online art appreciation courses among undergraduates in three public universities in Chengdu, China. Perceived ease of use, perceived usefulness, performance expectancy, perceived satisfaction, effort expectancy, attitude towards use and behavioral intention were associated in a research framework. The researchers employed a quantitative method to distribute surveys to 498 participants. The sampling techniques were judgmental, quota and convenience samplings. Item Objective Congruence (IOC) Index and Cronbach's Alpha were approved before the data collection. Confirmatory Factor Analysis (CFA) and Structural Equation Model (SEM) were utilized for quantitative analysis, which include goodness of model fits, validity, and reliability tests. Most hypotheses were supported, except the relationship between effort expectancy and behavioral intention. Therefore, education managers are recommended to identify the main contributors to design effective online learning system and contents, so as to improve students' behavioral intention.

Keywords: Online education, Perceived satisfaction, Effort expectancy, Attitude towards use, Behavioral intention.

Introduction

China's online education has gradually developed at the end of the 20th century. It had been faced several limitations such as ineffective network bandwidth and the limited use of home computers. With the growth of Internet penetration rate in China, online education has increasingly gained acceptance in the education sector. In 2020, COVID-19 tremendously impacted schools across the country to launch online education. Currently, the Ministry of education in China has established 22 online learning platforms with more than 2.4 million online courses (Gu & Li, 2022). Since then, the advantages of online education such as accessibility, convenience and flexibility have encouraged education sector in China to invest more in hardware and software infrastructures (Hochberg, 2006).

In Chengdu, a city has over 20 million residents including 3.3 million students in campus who were disrupted by the pandemic and had to shift to online courses. Even though online education offers benefits during the closure of physical campuses, most students have not yet fully adopted online learning effectively. With the continuous spread of COVID19, online education is extremely required further development to ensure the best learning experience and performance of students. This quantitative research is essential to examine the mechanisms of behavioral intention in determining whether students embrace online learning courses in a psychological level which can contribute significant knowledge to online learning system developers and education managers in a strategic level.

Objectives of the Study

- a) To investigate the influencing factors of behavior intention to adopt online art appreciation courses of undergraduates in three public colleges in Chengdu, China.
- b) To test the correlation between perceived ease of use, perceived usefulness, performance expectancy, perceived satisfaction, effort expectancy, attitude towards using and behavioral intention.
- c) To put forward recommendations for improving the implementation of online education to optimize students' academic performance.

Research Framework

The conceptual framework was developed by literature reviews of two main theories, which are the technology acceptance model (TAM) and the unified theory of acceptance and use of technology (UTUAT) model. Three empirical studies were used to

construct a research model, including Bardakci (2019), Fokides (2017), and Cigdem and Öztürk (2016). The conceptual framework of this study is graphed in Figure 1.

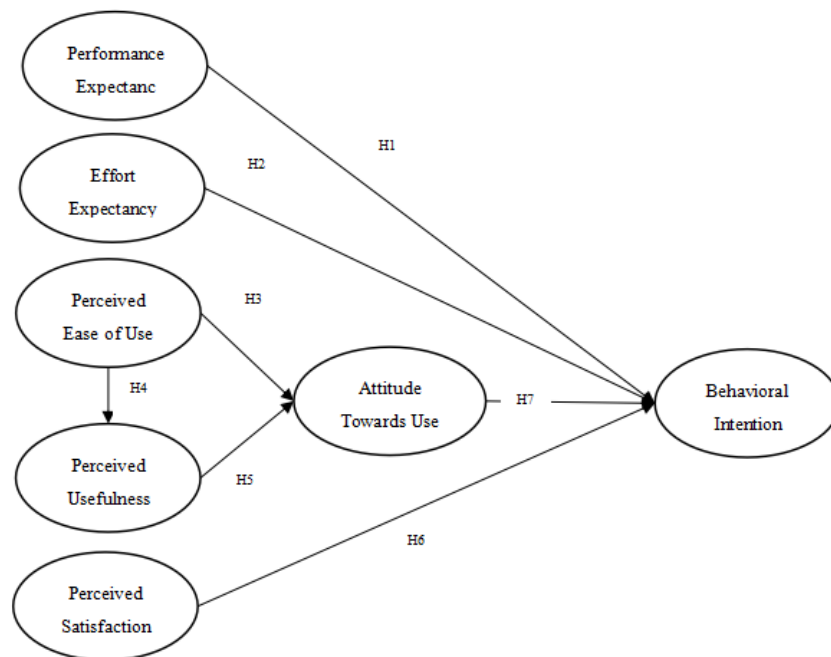


Figure 1 Conceptual Framework

Significance of the Study

Online education has been accelerated globally due to the pandemic. Online art appreciation courses are unique because it requires action learning and physical interaction. Higher education institutes need to find ways to ensure online education and practices that can respond the needs of students, and they are able to maximize their learning effectiveness. Therefore, this study contributes to enhance knowledge for the online course designers and education managers to emphasize on predictors of behavioral intention to adopt online courses.

Literature Review

1. Performance Expectancy

Performance expectancy refers to how much work an individual anticipates to complete a job (Isaac et al, 2001). The UTATU model contains performance expectancy as a key variable to predict behavioral intention to adopt a system technology (Liestiwati & Agustina, 2018). In this study, performance expectancy can be explained that students expect

the benefits and advantages of using online learning, which promotes their behavioral intention to adopt such learning format (Diep et al., 2016). Hence, a hypothesis is proposed:

H1: Performance expectancy has a significant influence on behavioral intention.

2. Effort Expectancy

Effort expectancy is a component of UTAUT model, which reflects the ease and comfort with the use of a technology (Venkatesh et al., 2003). It also demonstrates students' understanding of how to use and benefits of online learning. (Ssekakubo et al., 2011). Effort expectancy is described as the degree of ease associated with using certain learning methods of students, which can impact their behavioral intentions to use it (Onaolapo & Oyewole, 2018). This characteristic is also crucial in determining whether people intend to use information technology in their daily lives (Teo & Noyes, 2014). Therefore, the following hypothesis is proposed.

H2: Effort expectancy has a significant influence on behavioral intention.

3. Perceived Ease of Use

Perceived ease of use, a TAM variable, is the degree to which a university student who uses online education system and anticipate its effortless, efficiency and convenience (Neo et al., 2015). The study determines perceived ease of use is when a student feels online art appreciation course system is simple and effective (Rui-Hsin & Lin, 2017). Students' attitude and perceived usefulness of online learning are significantly driven by perceived ease of use (Elkaseh et al., 2016). It also reflects the motivation of learners as well as the learning outcomes from employing e-learning technology (Vululleh, 2018). From the above discussions, this study suggests below hypotheses.

H3: Perceived ease of use has a significant influence on attitude towards use.

H4: Perceived ease of use has a significant influence on perceived usefulness.

4. Perceived Usefulness

According to Davis et al. (1989), perceived usefulness refers to people's conviction that using this technology will improve their work efficiency and performance. It can be extended to the degree to which people believe that using technology can help them get meaningful results. Perceived usefulness is a significant factor in TAM and is evidenced to have a significant influence on a user's attitude towards using a technology (Celik & Yesilyurt, 2013). Teo (2009) posted that perceived usefulness of students can promote their positive attitude towards using online learning. Based on the above assumptions, the following hypothesis is

recommended:

H5: Perceived usefulness has a significant influence on attitude towards use.

5. Perceived Satisfaction

Perceived satisfaction is a summation of the cognitive and emotional responses to product or service experience. A consumer's happiness with a product or service in relation to its pricing, benefits, and use experience is characterized as perceived satisfaction (Oliver, 1999). Perceived satisfaction is identified as a crucial component influencing students' behavioral intention to use online learning (Drury et al., 2003). People's behavioral intentions with a positive attitude are impacted by their level of satisfaction (Lee & Lin, 2005). Consequently, a hypothesis is projected:

H6: Perceived satisfaction has a significant influence on behavioral intention.

6. Attitude Towards Use

An individual's attitude toward usage is a psychological intention toward a specific object or system. According to Ajzen (1991), students' learning motivation is an emotional domain that is cultivated by their attitude towards using online learning system (Bahjat, 2018). The way a student feels about using online learning system is a key indicator of his or her behavioral intention (Golnaz et al., 2010). Students' attitudes can determine whether they will adopt online art appreciation courses (Celik & Yesilyurt, 2013). In TAM, perceived ease of use and perceived ease of use can determine attitude towards using (Nagy, 2018). Hence, it is possible to test this hypothesis:

H7: Attitude towards use has a significant influence on behavioral intention.

7. Behavioral Intention

TAM is the first theoretical foundation to explain users' behavioral intentions to use a system technology (Ajzen, 1991). One's readiness to adopt a new technology has a direct impact on his or her behavioral intention to use. The intention of an individual for an action or behavior is referred to behavioral intention (Davis et al., 1989). Behavioral intention is taken from a psychology theory that focuses on completed action and explains why people adopt a certain system (Chauhan, 2015). The cognitive presentation of an individual's decision to use a certain system is described as behavioral intention (Asadi et al., 2016; Kitcharoen & Vongurai, 2021).

Research Methodology

Nonprobability sampling approach was used to distribute questionnaires to art undergraduates of three universities which are Sichuan Conservatory of music (SCM), Sichuan University (SCU) and Chengdu University (CDU). There are three parts in a questionnaire, which are screening questions, demographic profiles, and a five-point Likert scale. Before the collection of the data, the Item Objective Congruence (IOC) Index and Cronbach's Alpha were used to approve measuring items and constructs' reliability. For IOC, three experts with doctoral degree and education managers were invited to validate contents, resulting with all items were reserved at a score 0.67 or above. Cronbach's Alpha was used in the pilot test of 30 respondents (Clark-Carter, 2010). As a result of internal consistency reliability, all seven constructs were approved at a score of 0.7 or above (Nunnally & Bernstein, 1994).

1. Population and Sample Size

The target population is art undergraduate students from three public universities in Chengdu. These universities were selected based on common characteristics which are public universities and emphasis on online learning for students. In terms of sample size, Israel (1992) pointed out that the minimum sample size of the complex framework in the structural equation model should be at least 200 samples. The judgmental sampling and quota sampling determined 498 students from a total of 1,700 students.

2. Sampling Technique

The researchers adopted three sampling techniques to achieve research objectives. Initially, the researchers used the judgmental sampling method to identify 1,700 undergraduate students who have been attending online art appreciation courses at least one month in three universities in Chengdu, China. Next, 498 participants were identified per the application of quota sampling. Finally, convenience sampling was employed to distribute paper-based surveys via student administration offices and online questionnaires via internal mail, universities' websites and chat applications

Results and Discussion

1. Demographic Information

The demographic information of 498 respondents in Chengdu includes 36.20% of males, and 63.80% of females. In terms of universities, Sichuan Conservatory of music accounts for 39%, followed by Sichuan University (31.%), and Chengdu University (30%). For year of study,

sophomores are 26%, following with freshmen (24%), juniors (25%), and seniors (25%). In major selection, a large number of students select hand painting of 37.40%, followed by 29.70% of art management, 18.40% of the students do not yet determine their major, 8.70% of art planning, and 5.80% of art evaluation.

2. Confirmatory Factor Analysis (CFA)

Confirmatory factor analysis (CFA) is used to verify the measurement model by SPSS AMOS. The statistical results summarized in Table 1 shows Cronbach's Alpha values of greater than 0.80, factor loading of greater than 0.30, t value of greater than 1.98, p-value of less than 0.50, composite reliability (CR) of greater than 0.70, and average variance extraction (AVE) of greater than 0.50 (Hair et al., 2006). Consequently, all estimates are approved. When CR value is greater than AVE value of greater than 0.50, convergence validity is determined (Hair et al., 2009). The discriminant validity exceeds the critical value as of Table 2. Thus, the convergent validity and discriminant validity of this study are ensured. In addition, results of the goodness of fits in CFA testing were acceptable, including CMIN/DF, GFI, AGFI, NFI, CFI, TLI and RMSEA as shown in Table 3.

Table 1: 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)	Bardakci (2019)	5	0.895	0.544-0.906	0.885	0.616
Effort Expectancy (EE)	Bardakci (2019)	3	0.901	0.819-0.874	0.883	0.715
Perceived Ease of Use (PEOU)	Fokides (2017)	5	0.861	0.519-0.929	0.860	0.565
Perceived Usefulness (PU)	Fokides (2017)	5	0.871	0.515-0.923	0.876	0.596
Perceived Satisfaction (PS)	Cigdem and Öztürk (2016)	4	0.878	0.602-0.948	0.872	0.638
Attitude Towards Use (ATU)	Fokides (2017)	5	0.911	0.535-0.875	0.868	0.578
Behavioral Intention (BI)	Bardakci (2019)	3	0.915	0.768-0.855	0.854	0.662

Source: Created by the author.

Table 2: Discriminant Validity

	PEOU	PU	PS	PE	EE	ATU	BI
PEOU	0.752						
PU	0.436	0.722					
PS	0.357	0.312	0.799				
PE	0.330	0.365	0.360	0.785			
EE	0.314	0.333	0.277	0.275	0.856		
ATU	0.347	0.379	0.251	0.276	0.328	0.760	
BI	0.381	0.328	0.251	0.298	0.225	0.221	0.814

Note: The diagonally listed value is the AVE square roots of the variables

3. Structural Equation Model (SEM)

After the CFA process, a structural equation model (SEM) is used to estimate a specific set of linear equations and verify the model fit. In addition, SEM determines the causal relationship between each variable in a specific matrix and includes the estimation error of the corresponding coefficient (Jaruanakul, 2021). The adjusted structural model shows the fit value in Table 4, including CMIN/DF, GFI, AGFI, NFI, CFI, TLI and RMSEA.

Table 3: Goodness of Fit for Measurement and Structural Model

Fit Index	Acceptable Criteria	Source	Measurement Model	Structural Model (Adjusted Model)
CMIN/DF	< 5.00	(Awang, 2012)	1.122	3.021
GFI	≥ 0.85	(Sica & Ghisi, 2007)	0.941	0.850
AGFI	≥ 0.80	(Sica & Ghisi, 2007)	0.929	0.822
NFI	≥ 0.80	(Wu & Wang, 2006)	0.950	0.879
CFI	≥ 0.80	(Bentler, 1990)	0.994	0.915
TLI	≥ 0.80	(Sharma et al., 2005)	0.915	0.905
RMSEA	< 0.08	(Pedroso et. al., 2016)	0.016	0.064

Note: CMIN/DF = The ratio of the Chi-square value to degree of freedom, GFI = Goodness-of-fit index, AGFI = Adjusted goodness-of-fit index, NFI = Normed fit index, CFI = Comparative fit index, TLI = Tucker-Lewis index, and RMSEA = Root mean square error of approximation.

4. Hypothesis Testing Result

The hypothesis results of the structural equation model reflect in standardized path coefficient (β) and t-value with the significant value criterion of $p < 0.05$ to confirm a structural pathway as exhibited in Table 4

Table 4: Hypothesis Results of the Structural Equation Model

Hypothesis	(β)	S.E.	t-value	Result
H1: PE $\rightarrow$ BI	0.241	0.083	4.733***	Supported
H2: EE $\rightarrow$ BI	0.089	0.055	1.819	Not Supported
H3: PEOU $\rightarrow$ ATU	0.199	0.098	3.990***	Supported
H4: PEOU $\rightarrow$ PU	0.355	0.068	6.138***	Supported
H5: PU $\rightarrow$ ATU	0.332	0.092	6.001***	Supported
H6: PS $\rightarrow$ BI	0.159	0.076	3.275**	Supported
H7: ATU $\rightarrow$ BI	0.143	0.051	2.963**	Supported

Note: *** $p < 0.001$, ** $p < 0.01$, * $p < 0.05$

Source: Created by the author

Based on the results in Table 4, the following extensions can be obtained.

H1 confirms the relationship between performance expectancy and behavioral intention, with a standardized path coefficient value of 0.241 (t-value = 4.733***).

H2 signifies that effort expectancy has no significant influence on behavioral intention as the result does not meet the standard of p-value < 0.05 and with a standardized path coefficient value of 0.089 (t-value = 1.819).

H3 affirms that perceived ease of use is a predictor of attitude towards use, with a standardized path coefficient value of 0.199 (t-value = 3.990***).

In H4, statistical results support that perceived ease of use has a significant influence on perceived usefulness, with a standardized path coefficient value of 0.335 (t-value = 6.138***).

For H5, perceived usefulness has a significant influence on attitude towards use, with a standardized path coefficient value of 0.332 (t-value = 6.001***).

H6 denotes perceived satisfaction significantly influences behavioral intention, with a standardized path coefficient value of 0.159 (t-value = 3.275**).

H7 supports the relationship between attitude towards use and behavioral intention, with a standardized path coefficient value of 0.143 (t-value = 2.963**).

Conclusions, Recommendations, Limitations and Future Research

1. Conclusions

This paper verifies the predictors of behavior intention to adopt online art appreciation learning of art undergraduates in three public universities in Chengdu, China. The conceptual framework contains key variables to examine hypotheses. The results show that perceived ease of use has the most significant influence on college students' perceived usefulness of online art appreciation courses. Perceived ease of use and perceived usefulness are also significantly related to attitude towards use. The results are consistent with previous studies that students tend to have positive attitude towards using an online learning when it is simple and beneficial (Elkaseh, et al., 2016; Neo et al., 2015). It also reflects the behavioral intentions of students are predicted by performance expectancy, perceived satisfaction and attitude towards use (Vululleh, 2018; Rui-Hsin & Lin, 2017). In opposite, effort expectancy has no significant influence on behavioral intention, which contradicted with many scholars (Ssekakubo et al., 2011; Onaolapo & Oyewole, 2018; Teo & Noyes, 2014). It can be assumed that students are forced to push their own effort to use online learning for the course completion per required by an academic policy.

2. Recommendations

The results suggested that the behavior intentions of students to engage online art appreciation courses should be addressed among academic researchers and education managers. The design of online art appreciation course should be improved and reformed to help students to optimize their learning performance. Perceived ease of use, perceived usefulness, performance expectancy, perceived satisfaction, effort expectancy, and attitude towards use of online art appreciation are key predictors of students' behavioral intentions, which online course designers need to focus to develop the system accordingly. Art students have special psychological expectations and certain educational experience background, which online learning can partially serve their expectation as it is evidenced that effort expectancy has no impact on their behavioral intention.

3. Limitations and Future Research

There are several limitations in this research. Firstly, the selection of population and

sample is only among three public universities in Chengdu, China. Therefore, future researchers can consider to expand the research scope to other regions in China. Secondly, potential variables such as trust, social influence, facilitating conditions and usage behavior could be used. Finally, this quantitative study cannot determine clearly implications and interpretations of the findings. Hence, qualitative study should be accounted to compare results.

References

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.
- Asadi, S., Nilashi, M., Husin, A. R. C., & Yadegaridehkordi, E. (2016). Customers Perspectives on Adoption of Cloud Computing in Banking Sector. *Information Technology and Management*, 18(4), 305-330.
- Awang, Z. (2012). *Structural equation modeling using AMOS graphic*. Penerbit Universiti Teknologi MARA.
- Bagozzi, R., & Yi, Y. (1988). On The Evaluation of Structural Equation Models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), 74-94. Retrieved from <https://doi.org/10.1007/BF02723327>
- Bahjat, A. (2018), Attitudes Towards Using Mobile Applications in Teaching Mathematics in Open Learning Systems. *International Journal of E-Learning & Distance Education*, 33(1), 2-16.
- Bardakci, S. (2019). Exploring high school students' educational use of YouTube. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 20(2), 260-278.
- 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>
- Celik, V., & Yesilyurt, E. (2013). Attitudes To Technology, Perceived Computer Self-Efficacy, and Computer Anxiety as Predictors of Computer Supported Education. *Computers & Education*, 60(1), 148-158.
- Chauhan, S. (2015). Acceptance Of Mobile Money by Poor Citizens of India: Integrating Trust into The Technology Acceptance Model. *Info*, 17(3), 58-68.

- Cigdem, H., & Öztürk, M. (2016). Factors Affecting Students' Behavioral Intention to Use LMS in Turkish Post-Secondary Vocational School. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 17(3), 277-295. Retrieved from <https://doi.org/10.19173/irrodl.v17i3.2253>
- Clark-Carter, D. (2010). *Quantitative Psychological Research: The Complete Student's Companion*. Psychology Press—Taylor & Francis.
- 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 DOI: 10.1287/mnsc.35.8.982
- Diep, N. A., Cocquyt, C., Zhu, C., & Vanwing, T. (2016). Predicting adult learners' online participation: Effects of altruism, performance expectancy, and social capital. *Computers and Education*, 101, 84–101. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2016.06.002>
- Drury, H., Kay, J., & Losberg, W. (2003). Student Perceived satisfaction with groupwork in undergraduate computer science: do things get better? *In Proceedings of the fifth Australasian conference on Computing Education*, 20, pp. 77-85.
- Elkaseh, A., Wong, K., & Fung, C. (2016). Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness of social media for e-Learning in Libyan Higher Education: A Structural Equation Modeling Analysis. *International Journal of Information and Education Technology*, 6(3), 192-199.
- Fokides, E. (2017). Pre-Service Teachers' Intention to Use MUEs as Practitioners – A Structural Equation Modeling Approach. *Journal of Information Technology Education: Research*. 2016(1), 47-68. Retrieved from <https://doi.org/10.28945/3645>
- Golnaz, R., Zainulabidin, M., Mad-Nasir, S., & Eddie Chiew, F.C. (2010). Non-Muslim Perception Awareness of Halal Principle and Related Food Products in Malaysia. *International Food Research Journal*, 17(3), 667-674.
- Gu, X., & Li, L. (2022). China's Experience of Online Education during the COVID-19 Pandemic: Policies, Lessons and Challenges. V. Dennen, C. Dickson-Deane, X. Ge, D. Ifenthaler, S. Murthy & J. C. Richardson (Eds.), *Global Perspectives on Educational Innovations for Emergency Situations, Educational Communications and Technology: Issues and Innovations*. Springer. Retrieved from https://doi.org/10.1007/978-3-030-99634-5_28

- Hair, J. F., Black., W. C., Babin., B. J., Anderson., R. E., & Tatham., R. L. (2006). *Multivariate Data Analysis*. Pearson International Edition.
- _____ (2009). *Multivariate Data Analysis*. Pearson International Edition.
- Hochberg, J. M. (2006) Online Distance Education Pedagogy: Emulating the Practice of Global Business. *Distance Education*, 27(1), 129-133.
- Isaac, R., Zerbe, W., & Pitt, D. (2001). Leadership and Motivation: The Effective Application of Expectancy Theory. *Journal of Managerial Issues*, 13(2), 212.
- Israel, G. D. (1992). *Determining Sample Size*. University of Florida.
- Jaruwanakul, T. (2021). Key Influencers of Innovative Work Behavior in Leading Thai Property Developers. *AU-GSB e-Journal*, 14(1), 61-70.
- Kitcharoen, K., & Vongurai, R. (2021). Factors Influencing Customer Attitude And Behavioral Intention Towards Consuming Dietary Supplements. *AU-GSB E-JOURNAL*, 13(2), 94-109.
- Lee, G. G., & Lin, H. F. (2005) Customer Perceptions of E-Service Quality in Online Shopping. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 33, 161-176. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/09590550510581485>
- Liestiawati, F. & Agustina, P. (2018). The Influence of UTATU factors on E-Retention with E-Perceived satisfaction as Mediating Variable in E-Learning. *Hasanuddin Economics and Business Review*, 2(19). Retrieved from <https://doi.org/10.26487/hebr.v2i1.1465>.
- Nagy, J. (2018). Evaluation of Online Video Usage and Learning Perceived satisfaction: An Extension of the Technology Acceptance Mode. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 19(1), 160-185.
- 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.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). The Assessment of Reliability. *Psychometric Theory*, 3, 248-292.
- Onaolapo, S., & Oyewole, O. (2018). Performance Expectancy, Effort Expectancy, And Facilitating Conditions as Factors Influencing Smart Phones Use for Mobile Learning by Postgraduate Students of The University of Ibadan, Nigeria. *Interdisciplinary Journal of E-Skills and Lifelong Learning*, 14(1), 96-115. Retrieved from <https://doi.org/10.28945/4085>

- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of marketing*, 63(4), 33-44.
- 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.
- Rui-Hsin, K., & Lin, C. (2018). The Usage Intention of E-Learning for Police Education and Training. *Policing An International Journal of Police Strategies and Management*, 41(1), 98-112.
- 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.
- 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.
- Ssekakubo, G., Suleman, H., & Marsden, G. (2011). Issues of Adoption: Have E-Learning Management Systems Fulfilled their Potential in Developing Countries? In *Proceedings of the South African Institute of Computer Scientists and Information Technologists Conference on Knowledge, Innovation and Leadership in a Diverse, Multidisciplinary Environment*. 23, 1-238.
- Teo, T. (2009). Modelling Technology Acceptance in Education: A Study of Pre-Service Teachers. *Computers & Education*, 52(1), 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., 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. Retrieved from <https://doi.org/10.2307/30036540>
- 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. 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>

RESEARCH ON TALENTS' BEHAVIORAL INTENTIONS TO PARTICIPATE COLLABORATIVE TALENT CULTIVATION IN CHENGDU-CHONGQING ECONOMIC CIRCLE

Zijun Yi

School of Management, Xihua University, China.

E-mail: zijunyi@mail.xhu.edu.cn

Received 4 August 2022

Revised 24 August 2022

Accepted 26 August 2022

Abstract

This research intends to examine the determinants of talents' behavioral intentions to participate universities' collaborative talent cultivation in Chengdu-Chongqing Economic Circle. A conceptual framework is developed to propose six hypotheses, which includes perceived benefits, perceived usefulness, effort expectancy, self-efficacy, subjective norms, attitude and behavioral intention. Quantitative method was adopted to distribute questionnaires to 480 participants. The sampling techniques were judgmental, stratified random and convenience samplings. Before the data collection, Item Objective Congruence (IOC) Index and Cronbach's Alpha were applied to confirm validity and reliability. Confirmatory factor analysis (CFA) and structural equation model (SEM) were used to analyze the results and test the proposed hypotheses. The results show that perceived usefulness and self-efficacy significantly impact on attitude. Additionally, subjective norms and attitude significantly impact behavioral intention. On the other hand, perceived benefits and effort expectancy have no significant impact on attitude. In conclusion, more emphasis should be put on talents' attitude and subjective norms in order to increase their behavioral intention to participate universities' collaborative talent cultivation in Chengdu-Chongqing Economic Circle.

Keywords: Higher education, Collaborative talent cultivation, Subjective norms, Behavioral intention, Chengdu-Chongqing economic circle.

Introduction

Chengdu is the capital city of Sichuan Province, whereas Chongqing is one of the four municipalities, but the only one municipality located in western China. Both cities are under the direct administration of Chinese government, and are economic hubs of finance, commerce, culture and transportation (Kuo & Wang, 2018). The government aims to build the economic circle as a high ground for opening-up and use it to integrate people and economic

development in the western China (Li et al., 2012). “Chengdu-Chongqing Economic Circle” was founded in January 2020. The project is the 20 universities’ alliance to implement an effective talents’ trainings and knowledge exchange. These universities intend to promote friendly cooperation for talent cultivation, scientific research, social services, cultural heritage, innovation, and international exchange and cooperation (Tan & Deng, 2020).

The collaborative talent cultivation has been designed to target faculty members of 20 universities (Chen, 2020). One important part of the collaborative talent cultivation is to allow lecturers and academic members of 20 universities to be exchanged and co-hired. Besides, members can transfer its knowledge, research works and laboratories among each other (Tan & Deng, 2020). Apart from that, faculty members are allowed to apply for research and other cooperated projects, so that they can have opportunities to undertake national and international projects. In addition, various research exchanges and cooperation are promoted among member universities (Wang, 2020). Therefore, this study examines the determinants of talents’ behavioral intentions to participate universities’ collaborative talent cultivation in Chengdu-Chongqing Economic Circle

Literature Review

1. Perceived Benefits

Rosenstock (1974) mentioned that perceived benefits are people’s perception about advantages they can get from certain objects. In addition, Chandon et al. (2000) noted that perceived benefits determine people’s belief about making a certain decision can lead to desired result. Kim et al. (2008) indicated that people tend to accept a new product or service when their judgement towards those perceived benefits exceed perceived costs. O’Driscoll et al. (2013) has also proven the positive relationship between perceived benefits and attitude toward renewable energy systems. According to previous researches, this research develops a hypothesis:

H1: Perceived benefits significantly impact attitude.

2. Perceived Usefulness

Huang and Duangekanong (2022) defined perceived usefulness as people’s expectation about product or service can improve their work’s ability. Similarly, Davis et al. (1992) regarded perceived usefulness as a judgement made by people towards what benefits he or she get from the use of a certain technology, and can drive behavioral intention. Kumar Sharma and Madhumohan Govindaluri (2014) pointed out that people’s attitude towards online banking adoption is influenced by their perceived usefulness. Huang et al. (2007) stated that perceived usefulness has a positive influence on people’s attitude towards using mobile learning. Synthesizing the prior literatures, this research proposes a hypothesis:

H2: Perceived usefulness significantly impacts attitude.

3. Effort Expectancy

Effort expectancy can be explained as people's judgement about how easy it is to use a system or adopt a certain technology (Venkatesh et al., 2012). Talukder et al. (2019) stated that effort expectancy is defined as people's judgement that little effort is required to operate e-government service. Many studies showed that effort expectancy can predict people's attitude (Dwivedi et al., 2017; Alshare et al., 2019). Chatterjee et al. (2019) figured out that effort expectancy has an influence on people's attitude towards Airbnb. Therefore, this research emphasizes a hypothesis:

H3: Effort expectancy significantly impacts attitude.

4. Self-efficacy

Self-efficacy is defined as how confident a person is for his/her capability to accomplish a certain task (Bandura, 1982; Bandura, 1997). According to Compeau and Huff (1999), self-efficacy is people's evaluation about their ability to operate computer and other complex information technology. Numerous scholars expressed that self-efficacy is an influential factor of attitude (Ajjan et al., 2014). Hu and Zhang (2016) identified that Chinese university students' behavior intentions to use m-library apps are driven by self-efficacy and attitude. Thus, a following hypothesis is assumed:

H4: Self-efficacy significantly impacts attitude.

5. Subjective Norms

Subjective norms are described as people's behavior can be influenced by others (Hegner et al., 2017). It is also seen as the social pressure that forces people to perform a particular behavior (Rhodes & Courneya, 2003). Kim (2010) indicated that subjective norms are regarded as key elements that drive user's adoption. Ha and Janda (2012) stated that subjective norms have a positive impact on behavioral intention. Hu and Zhang (2016) confirmed that subjective norms positively influenced university students' behavioral intention towards using m-library apps. Base on the previous studies, researcher hypothesizes as follows:

H5: Subjective norms significantly impact behavioral intention.

6. Attitude

Attitude refers to a mental disposition, which shows people's positive or negative feeling about a certain object (Nwagwu & Famiyesin, 2016). Al-Debei et al. (2015) noted attitude as the total judgement of a particular technology. If a person holds favorable attitude towards a program, he/she is more likely to express behavior intention (Fishbein & Ajzen, 1975; Ajzen & Fishbein, 1977). Wang et al. (2008) confirmed the relationship between attitude and behavioral intention. Lee and JinMa (2012) added that attitude positively affects people's intention to use a product. Referred to the previous studies, a hypothesis is proposed:

H6: Attitude significantly impacts behavioral intention.

7. Behavioral Intention

According to Talukder et al. (2019), behavioral intention refers to people's willingness to adopt a technology. It is also defined as the possibilities for a person to conduct a particular behavior (Benjangjaru & Vongurai, 2018). Ajzen and Fishbein (2005) pointed out that people's attitude is the most important driver for behavioral intention. Others acknowledged that there are many more crucial influencers of behavioral intention based on technology adoption models such as TAM and UTAUT (Almuraqab et al., 2017).

Research Framework

Five previous studies were adopted to build a conceptual framework of this study as of Figure 1. Leon and Uddin (2016) proved the influence of subjective norms and attitude towards on behavior intention. Kim and Nah (2018) confirmed the relationship between perceived benefits and attitude. Joo and Kim (2017) verified that perceived usefulness has an impact on attitude. Rai et al. (2020) studied the effect of effort expectancy on attitude. In addition, Zhu et al. (2010) revealed the relationship of self-efficacy and attitude.

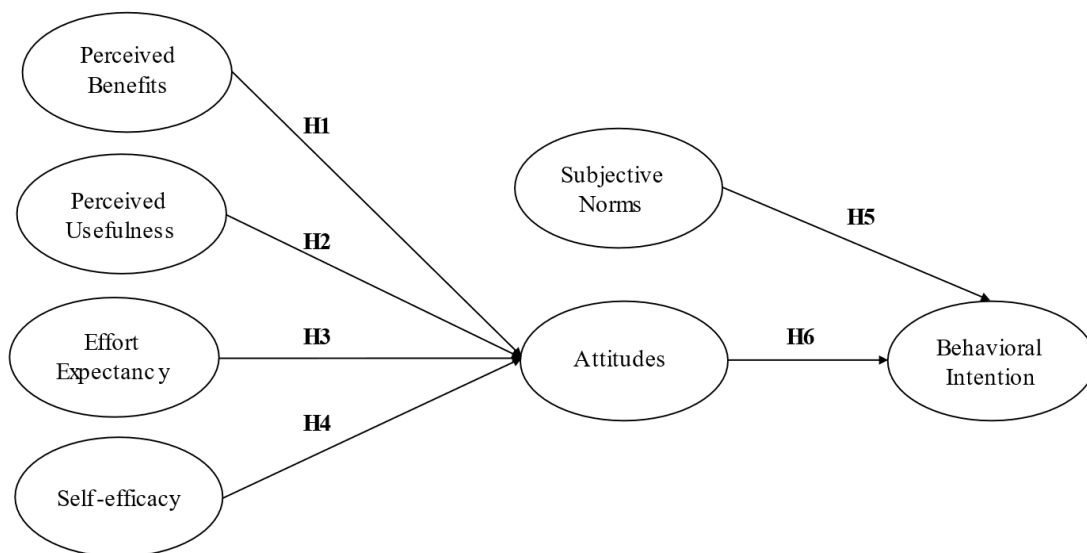


Figure 1 Conceptual Framework

Research Methodology

This research applied quantitative method to distribute online surveys to the target group. The questionnaire is composed of three sections which are screening questions, Five-point Likert Scale, and demographic information. Before the data collection, Item Objective Congruence (IOC) Index was applied to measure scores from three experts for content validity. The results were that all measuring items were reserve at a score 0.67 or above. Pilot test was carried out to distribute surveys to 50 participants. Cronbach's Alpha coefficient values show all constructs are acceptable at a score 0.70 or above (Nunnally & Bernstein, 1994). Confirmatory factor analysis (CFA) and structural equation model (SEM) were used to analyze

the results and test the proposed hypotheses.

1. Population and Sample Size

Since full-time faculty members are eligible to participate collaborative talent cultivation of Chengdu-Chongqing Economic Circle, researcher decided per judgmental sampling technique to select members from two universities which are Southwest University and Southwest University of Political Science & Law. The minimum sample size was recommended to be 425 (Soper, 2022). Nevertheless, researcher intended to collect the data from 480 participants to ensure the effective structural equation model analysis.

2. Sampling Techniques

This research adopts multistage sampling of non-probability and probability samplings. Firstly, judgmental sampling was used to identify full-time faculty members who are eligible to participate collaborative talent cultivation of Chengdu-Chongqing Economic Circle from two universities, which are Southwest University and Southwest University of Political Science & Law. Next, stratified random sampling was used to divide strata per two subgroups. Southwest University has 3,058 faculty members in total, which was calculated to be 285. Southwest University of Political Science & Law has 2,088 faculty members in total, which was calculated to be 195. Finally, online questionnaires were distributed to 480 participants via WJX website between October to December 2021

Results and Discussion

1. Demographic Information

The demographic results were that 58.14% are females, whereas 41.86% are males. For age group, the largest group is 30-39 years old representing 41.68%, followed by 40-49 years old, 20-29 years old 50-59 years old and over 60 years old, accounted 26.09%, 20.67%, 11.38% and 0.18% respectively. Most participants have work experience between 7 to 25 years, accounting 46.06%, following with 28.72% of less than 3 years, 17.34% of 4-6 years, and 7.88% of over 25 years. In terms of educational level, there are 48.69% of master's degree, followed by doctoral degree of 36.78%, bachelor's degree of 13.66%, and others of 0.87%. For academic title, lecturers/Instructors represent 35.38%, followed by associate professors (29.95%), others (25.39%), and professors (9.28%).

2. Confirmatory Factor Analysis (CFA)

CFA was applied to verify the measurement model by SPSS AMOS. The results were acceptable as of Table 1, representing Cronbach's Alpha values of greater than 0.70, factor loading of above 0.30, t value of greater than 1.98, p-value of less than 0.50, composite reliability (CR) of above 0.70, and average variance extraction (AVE) of higher than 0.50 (Hair et al., 2006). Therefore, CFA approved the convergent validity and discriminant validity of this study. Additionally, goodness of fits results of measurement model was acceptable fit, including CMIN/DF = 4.376, GFI = 0.857, AGFI = 0.820, CFI = 0.933, TLI = 0.922, IFI = 0.933 and RMSEA =

0.077

Table 1 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 Benefits (PB)	Kim and Nah (2018)	4	0.929	0.860-0.916	0.930	0.769
Perceived Usefulness (PU)	Joo and Kim (2017)	4	0.919	0.823-0.881	0.920	0.741
Effort Expectancy (EE)	Rai et al. (2020)	4	0.916	0.803-0.909	0.917	0.735
Self-efficacy (SE)	Zhu et al. (2010)	4	0.835	0.544-0.911	0.829	0.561
Subjective Norms (SN)	Leon and Uddin (2016)	3	0.931	0.874-0.916	0.923	0.801
Attitudes (ATT)	Zhu et al. (2010)	4	0.934	0.697-0.962	0.937	0.792
Behavioral Intention (BI)	Leon and Uddin (2016)	4	0.890	0.694-0.919	0.906	0.710

Source: Created by the author.

By comparing the value of square root of AVE and coefficient of intercorrelated construct, discriminant validity can be confirmed (Fornell & Larcker, 1981). Table 2 illustrated that the square root of AVE for all constructs at diagonal line were greater than the inter-scale correlations. Therefore, discriminant validity of variables was verified.

Table 2 Discriminant Validity

	PB	PU	EE	SE	SN	ATT	BI
PB	0.877						
PU	0.796	0.861					
EE	0.438	0.483	0.857				
SE	0.380	0.411	0.682	0.748			
SN	0.582	0.647	0.385	0.520	0.895		
ATT	0.582	0.628	0.510	0.548	0.737	0.890	
BI	0.542	0.613	0.530	0.608	0.745	0.787	0.843

Note: The diagonally listed value is the AVE square roots of the variables.

3. Structural Equation Model (SEM)

SEM was used to test model fit, hypotheses and relationships between variables of the conceptual framework. The initial model was not in harmony with empirical data, so the adjustment was required. As of Table 3, structural model after adjustment shows satisfactory fit, including CMIN/DF, GFI, AGFI, CFI, TLI, IFI and RMSEA, values were 4.881, 0.852, 0.818, 0.921, 0.910, 0.921 and 0.083 respectively

Table 3 Goodness of Fit for Measurement and Structural Model

Index	Acceptable Values	Statistical Values Before Adjustment	Statistical Values After Adjustment
CMIN/DF	≤ 5.0 (Wheaton et al., 1977)	9.641	4.881
GFI	≥ 0.85 Sica and Ghisi (2007)	0.709	0.852
AGFI	≥ 0.80 Sica and Ghisi (2007)	0.654	0.818
CFI	≥ 0.90 Hair et al. (2006)	0.818	0.921
TLI	≥ 0.90 Hair et al. (2006)	0.799	0.910
IFI	≥ 0.90 Bollen (1989)	0.819	0.921
RMSEA	≤ 0.10 (Hopwood & Donnellan, 2010)	0.123	0.083
Model summary		Not in harmony with empirical data	In harmony with empirical data

Note: CMIN/DF = The ratio of the Chi-square value to degree of freedom, GFI = Goodness-of-fit index, AGFI = Adjusted goodness-of-fit index, CFI = Comparative fit index, TLI = Tucker-Lewis index, IFI = Incremental fit index, and RMSEA = Root mean square error of approximation.

4. Hypothesis Testing Result

According to Table 4, the hypothesis results were assessed by SEM, representing standardized path coefficient (β) and t-value with the significant value criterion of $p < 0.05$ to confirm a structural pathway. As a result, four hypotheses were supported, whereas two were not.

Table 4 Hypothesis Results of the Structural Equation Model

Hypothesis	(β)	t-value	Result
H1: PB $\rightarrow$ ATT	0.042	0.563	Not Supported
H2: PU $\rightarrow$ ATT	0.480	5.818***	Supported
H3: EE $\rightarrow$ ATT	0.019	0.332	Not Supported
H4: SE $\rightarrow$ ATT	0.313	5.552***	Supported
H5: SN $\rightarrow$ BI	0.546	12.921***	Supported
H6: ATT $\rightarrow$ BI	0.429	10.372***	Supported

Note: *** $p < 0.001$

Source: Created by the author

H1 reflects the relationship between perceived benefits and attitude was not supported, according to the standardized path coefficient value (β) of 0.042, t-value=0.563, and p-value 0.5. A possible explanation of this result was that the collaborative talent cultivation has been launched not long ago, and the benefits has been not yet visible or well-known to talents. Academic outcomes and personal development have not yet been realized.

For H2, perceived usefulness significantly impacts attitude with $\beta = 0.480$, t-value = 5.818, and p-value < 0.001 . Per the study of Joo and Kim (2017), H2 reveals when talents believe collaborative talent cultivation can improve their work ability, they tend to generate positive attitude towards it.

H3 is not supported as effort expectancy has no significant impact on attitude, regarding to β of 0.019, t-value=0.332, and p-value 0.5. The reason might be that talents are not fully aware of the necessity due to the implement of collaborative talent cultivation is still in a very short period of time, or the requirements and measurements are not clear (Dwivedi et al., 2017; Alshare et al., 2019).

H4 proves the support relationship between self-efficacy and attitude in this research with $\beta = 0.313$, t-value=5.552 and p-value < 0.001 . Since attending collaborative talent cultivation always requires certain level of talents' ability, confidence and determination, which leads to their positive attitude towards the participation (Ajjan et al., 2014; Hu & Zhang, 2016).

H5 reveals that subjective norms significantly impact attitude with $\beta = 0.546$, t-value=12.921 and p-value < 0.001 . This result suggested that positive judgement from talents' families, friends, colleagues and other relevant people can encourage talents' positive attitude to participate collaborative talent cultivation (Rhodes & Courneya, 2003; Kim, 2010).

Finally, H6 shows talents' attitude has a significant impact on their behavioral intention to participate collaborative talent cultivation, representing $\beta = 0.429$, t-value=10.372 and p-value < 0.001 . Positive attitude of talents towards collaborative talent cultivation can influence their decision to participate the program (Nwagwu & Famiyesin, 2016; Al-Debei et al.,

2015).

Conclusions, Recommendations, Limitations and Future Research

1. Conclusions

This research accomplishes its mission to explore determinants of talents' behavioral intention to participate in universities' collaborative talent cultivation in Chengdu-Chongqing Economic Circle. A conceptual framework with seven variables was proposed and led to six hypotheses which were proven that perceived usefulness and self-efficacy significantly impact attitude. Furthermore, the relationship between subjective norms and attitude on behavioral intention is evidenced to be supported. On the other hand, there is no significant impact of perceived benefit and effort expectancy on attitude.

2. Recommendations

Recommendations are proposed according to the results of this research which can contribute to government and universities to improve the efficiency of universities' collaborative talent cultivation in Chengdu-Chongqing Economic Circle. Firstly, since subjective norms and attitude play significant roles on talents' behavioral intention to participate collaborative talent cultivation. Measurements need to be identified to generate subjective norms such as referrals, seminars and conferences to build positive attitude among prospective talents. Specifically, more publicity needs to be amplified to the whole society to know the advantages of universities' collaborative talent cultivation, and create a better public opinion environment.

Secondly, in order to improve talents' attitude towards universities' collaborative talent cultivation, government and universities should enhance perceived usefulness and self-efficacy to talents. For example, public relations can cascade remarkable achievements and outstanding representatives of universities' collaborative talent cultivation, and raise wider awareness of the usefulness and advantages brought by such program. Besides, more attractions should be promoted to strengthen talents' confidence towards the participation, including removing unnecessary policy hinders, providing training courses, offering certification and other incentivize schemes.

Lastly, although perceived benefits and effort expectancy have no significant impact on attitude in this research, a large amount of research confirmed its importance for further development. The reason could be that the establishment of universities' collaborative talent cultivation in Chengdu-Chongqing Economic Circle is still very short for not more than two years. Talents need more time to realize and figure out benefits and results associated with the program. Apart from that, talents also need to assess how much time and effort they need to sacrifice for the participation. Governments and universities should promote achievements, benefits and requirements to increase talents' behavioral intention to participate collaborative talent cultivation.

3. Limitations and Future Research

There are some limitations to be guided for the future study. Firstly, more variables based on TAM and UTAUT can be further explored for the determinants of talents' behavioral intention to participate universities' collaborative talent cultivation in Chengdu-Chongqing Economic Circle such as facilitating conditions, social influence, trust and actual behavior. Next, as the program has been launched not long ago, talents' recognition and attitude towards it can change over time. Therefore, long-term observation for the subject may propose different results. Lastly, due to the widespread of COVID-19, this study limits to quantitative online survey due to the travel and social distancing restrictions. Future study should consider to conduct face-to-face discussion with participants to generate more meaningful insights and implications for practices.

References

- Ajjan, H., Hartshorne, R., Cao, Y., Rodriguez, M. (2014). Continuance use intention of enterprise instant messaging: a knowledge management perspective, *Behaviour & Information Technology Archive*, 33(7), 678-692.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1977). Attitude-behavior relations: a theoretical analysis and review of empirical research, *Psychological Bulletin*, 84(5), 888-918.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (2005). The Influence of Attitudes on Behavior. In D. Albarracín, B. T. Johnson, & M. P. Zanna (Eds.), *The handbook of attitudes* (pp. 173–221). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Al-Debei, M. M., Akroush, M. N., & Ashouri, M. I. (2015). Consumer attitudes towards online shopping: The effects of trust, perceived benefits, and perceived web quality. *Internet Research*, 25(5), 707-733.
- Almuraqab, N., Jasimuddin, S., & Mansoor, W. (2017). Mobile government (mGovernment) adoption factors in the UAE: a conceptual framework based on UTAUT. *International Journal of Engineering Technology, Management and Applied Science*, 5(3), 14-19.
- Alshare, K. A., Alomari, M. K., Lane, P. L., & Freeze, R. D. (2019). Development and determinants of end-user intention: usage of expert systems. *Journal of Systems and Information Technology*, 21(2), 166-185.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37(2), 122-47.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. W H Freeman/Times Books/ Henry Holt & Co.
- Benjangjaru, B., & Vongurai, R. (2018). Behavioral intention of Bangkokians to adopt mobile payment services by type of users. *AU-GSB E-JOURNAL*, 11(1), 34-46.

- Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. John Wiley & Sons. Retrieved from <https://doi.org/10.1002/9781118619179>
- Chandon, P., Wansink, B., & Laurent, G. (2000). A benefit congruency framework of sales promotion effectiveness. *Journal of Marketing*, 64(4), 65-81.
- Chatterjee, D., Dandona, B., Mitra, A., & Giri, M. (2019). Airbnb in India: comparison with hotels, and factors affecting purchase intentions, *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 13(4), 430-442.
- Chen, Y. (2020). *Regional Famous Universities to Build Chengdu-Chongqing Economic Circle University Alliance*. Retrieved from <https://www.ichongqing.info/2020/04/27/regional-famous-universities-to-build-chengdu-chongqing-economic-circle-university-alliance/>
- Compeau, D. R., & Huff, S. (1999). Social cognitive theory and individual reactions to computing technology: a longitudinal study. *MIS Quarterly*, 23(2), 145-158.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1992). Extrinsic and intrinsic motivation to use computers in the workplace. *Journal of Applied Social Psychology*, 22(14), 1111-1132.
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2017). Re-examining the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): towards a revised theoretical model. *Information Systems Frontiers*, 21(3), 719-734.
- Fishbein, M. and Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, Addison-Wesley, Reading, MA.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Ha, H., & Janda, S. (2012). Predicting consumer intentions to purchase energy-efficient products. *Journal of Consumer Marketing*, 29(7), 461-469.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th ed.). NY: Pearson Prentice Hall.
- Hegner, S. M., Fenko, A., & Teravest, A. (2017). Using the theory of planned behaviour to understand brand love. *The Journal of Product and Brand Management*, 26(1), 26-41.
- Hopwood, C. J., & Donnellan, M. B. (2010). How should the internal structure of personality inventories be evaluated? *Personality and Social Psychology Review*, 14(3), 332-346. Retrieved from <https://doi.org/10.1177/1088868310361240>
- Hu, J., & Zhang, Y. (2016). Chinese students' behavior intention to use mobile library apps and effects of education level and discipline. *Library Hi Tech*, 34(4), 639-656.
- Huang, J., & Duangekanong, S. (2022). Factors Impacting the Usage Intention of Learning Management System in Higher Education. *AU-GSB E-JOURNAL*, 15(1), 41-51. Retrieved from <https://doi.org/10.14456/augsbejr.2022.59>

- Huang, J., Lin, Y., & Chuang, S. (2007). Elucidating user behavior of mobile learning: A perspective of the extended technology acceptance model. *The Electronic Library*, 25(5), 585-598.
- Joo, Y. K., & Kim, Y. (2017). Engineering researchers' data reuse behaviours: a structural equation modelling approach. *The Electronic Library*, 35(6), 1141-1161.
- Kim, D., Ferrin, D., & Rao, H. (2008). A trust-based consumer decision-making model in electronic commerce: the role of trust, perceived risk, and their antecedents. *Decision Support Systems*, 44(2), 544-564.
- Kim, Y. (2010). The adoption of university library web site resources: a multigroup analysis. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 61(5), 978-993.
- Kim, Y., & Nah, S. (2018). Internet researchers' data sharing behaviors: An integration of data reuse experience, attitudinal beliefs, social norms, and resource factors. *Online Information Review*, 42(1), 124-142.
- Kumar Sharma, S., & Madhumohan Govindaluri, S. (2014). Internet banking adoption in India: Structural equation modeling approach. *Journal of Indian Business Research*, 6(2), 155-169.
- Kuo, P., & Wang, M. (2018). *Chongqing: Encyclopedia Britannica*. Retrieved from <https://www.britannica.com/place/Chongqing>.
- Lee, H., & JinMa, Y. (2012). Consumer perceptions of online consumer product and service reviews: Focusing on information processing confidence and susceptibility to peer influence. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 6(2), 110-132.
- Leon, S., & Uddin, N. (2016). Finding supply chain talent: an outreach strategy. *Supply Chain Management*, 21(1), 20-44.
- Li, M., Dong, Z. Y., & Chen, X. (2012). Factors influencing consumption experience of mobile commerce: a study from experiential view. *Internet Research*, 22(2), 120-141.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994) The Assessment of Reliability. *Psychometric Theory*, 3, 248-292.
- Nwagwu, W. E., & Famiyesin, B. (2016). Acceptance of mobile advertising by consumers in public service institutions in Lagos, Nigeria. *The Electronic Library*, 34(2), 265-288.
- O'Driscoll, A., Claudy, M., & Peterson, M. (2013). Understanding the Attitude-Behaviour gap for renewable energy systems using behavioural reasoning theory. *Journal of Macromarketing*, 33(4), 273-287.
- Rai, S., Ramamritham, K., & Jana, A. (2020). Identifying factors affecting the acceptance of government-to-government system in developing nations – empirical evidence from Nepal. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 14(2), 283-303.

- Rhodes, R. E., & Courneya, K.S. (2003). Investigating multiple components of attitude, subjective norm, and perceived control: an examination of the theory of planned behavior in the exercise domain. *British Journal of Social Psychology*, 42(1), 129-146.
- Rosenstock, I.M. (1974). The health belief model and preventive health behavior. *Health Education Monographs*, 2(4), 354-386.
- 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 Science Publishers.
- Soper, D. S. (2022). *A-priori Sample Size Calculator for Structural Equation Models* [Software].
- Talukder, M. S., Chiong, R., Bao, Y., & Hayat Malik, B. (2019). Acceptance and use predictors of fitness wearable technology and intention to recommend: an empirical study. *Industrial Management and Data Systems*, 119(1), 170-188.
- Tan, Y., & Deng, R. (2020). 20 universities join University Consortium in Chengdu, Chongqing. Retrieved from http://www.chinadaily.com.cn/regional/chongqing/liangjiang/2020-05/14/content_37535931.htm.
- 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.
- Wang, J. (2020). *Chengdu-Chongqing Economic Circle University Alliance Set up*. Retrieved from <https://www.ichongqing.info/2020/05/16/chengdu-chongqing-economic-circle-university-alliance-set-up/>
- Wang, Z., Mao, Y., & Gale, F. (2008). Chinese consumer demand for food safety attributes in milk products. *Food Policy*, 33(1), 27-36.
- Wheaton, B., Muthen, B., Alwin, D. F., & Summers, G. (1977). Assessing Reliability and Stability in Panel Models. *Sociological Methodology*, 8, 84-136. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.2307/270754>
- Zhu, G., Sangwan, S., & Lu, T. (2010). A new theoretical framework of technology acceptance and empirical investigation on self-efficacy-based value adoption model. *Nankai Business Review International*, 1(4), 345-372.

FACTORS INFLUENCING NON-RESIDENT GEN X CHINESE ON THEIR PURCHASE INTENTION OF REAL ESTATE IN PANZHUIHUA, CHINA

Jian Fu^{1*} and Soonthorn Pibulcharoensit²

¹Ph.D. Candidate, Doctor of Philosophy, Technology Education Management,
Assumption University of Thailand

² Full-time Lecturer, Graduate School of Business and Advanced Technology Management,
Assumption University, Thailand

Corresponding author e-mail: 33107698@qq.com*

Received 25 April 2022

Revised 18 September 2022

Accepted 24 September 2022

Abstract

The main purpose of this study is to investigate factors influencing non-resident Gen X Chinese on their purchase intention of real estate in China. The variables used are functional value, conditional value, attitude, subjective norm, perceived behavioral control, environmental concern in predicting purchase intention. The conceptual framework was developed based on the theory of planned behavior (TPB) and the theory of consumption value (TCV). The questionnaire includes screening questions, demographic questions and scale items. The data were collected from 500 samples. Sampling methods were purposive sampling, convenience sampling and snowball sampling. Confirmatory factor analysis (CFA) and Structural equation modeling (SEM) were applied for data analysis. The results of the hypotheses testing verified that the functional value and conditional value had a significant influence on attitude. Furthermore, attitude, subjective norm, perceived behavioral control, and environmental concern significantly influenced purchase intention. In conclusion, real estate companies and the Chinese government can apply the findings into practice in order to develop the product, adjust sales techniques and collaborate to frame a national policy to promote real estate market among Gen X buyers in China.

Keywords: Real Estate, Purchase Intention, Gen X, Non-Resident

Introduction

Since 1995, China's real estate market has gone through five development stages, including the initial stage of marketization, the rapid development stage, the prosperity stage, the adjustment stage and the high sideways stage (Huang, 2020). China's commercial housing sales area has increased by approximately 21 times, reaching 1.761 billion square meters in 2020, commercial housing sales increased by approximately 136 times, reaching 17.36 trillion yuan in 2020, and real estate development investment increased by approximately 44 times,

reaching 14.14 trillion yuan in 2020 (Huang, 2020). Since 2020, the COVID-19 has brought a great impact on China's economic development, and the Chinese government still adheres to the positioning of "houses are for the living, not for speculation" and regulates real estate, with abundant liquidity, more stringent financial supervision and management of the real estate industry. Generation X is Individuals born from about 1965 to 1980 and has identified to have a demand for housing (National Bureau of Statistics of China, 2021). In addition, due to the imminent implementation of the real estate tax, these factors will directly or indirectly affect the development of China's real estate industry, and will also cause the slowdown of real estate development in Panzhihua City, the reduction of real estate sales area, and the increase of real estate sales area for sale.

Objectives of the Study

The research objectives were described based on the relationships between the constructs as follows;

1) To investigate the significant influence of functional value and conditional value on the attitude of non-resident Gen x Chinese on buying real estate in Panzhihua, China

2) To determine the significant influence of attitude, subjective norm, perceived behavioral control, and environmental concern on purchase intention of non-resident Gen x Chinese.

Significance of the Study

The understanding of the purchase intention of Gen X in real estates will help real estate development enterprises adjust their product types and sales methods, and help promote real estate sales nationwide (Chen, 2021; Jing et al., 2021). Strengthening communication with government authorities will help localize relevant policies of the real estate industry, stabilize the job market, and accelerate the growth of the real estate industry (Zhao & Yu, 2012). At the same time, with the help of Panzhihua Health City's influence, it can increase the promotion and attraction to more people from other places to invest in real estate projects in Panzhihua City which is significant to the country's economy.

Literature Review

1. Theory of Planned Behavior (TPB)

The theory of planned behavior (TPB) was introduced by (Ajzen, 1991). TPB has been subjected to empirical studies broadly, especially in the research of social and behavioral sciences. TPB provides the ideal concept of a person's psychological behavior in the context of business and management, and educational research (Bosnjak et al., 2020). According to the TPB, human behavior is steered by three types of considerations which are behavioral beliefs, normative beliefs, and control beliefs. In representing the theory, behavioral beliefs

generate a favorable or unfavorable attitude toward the behavior. Normative beliefs produce perceived social pressure or subjective norm. Lastly, control beliefs grant perceived behavioral control or self-efficacy (Ajzen, 2012).

2. Theory of Consumption Values (TCV)

The theory of consumption value (TCV) is a proposed marketing theory by Sheth et al. (1991) that explains the motivation of consumers' consumption behavior through consumption values. TCV generalizes consumer behavior on a large scale in various comprehensive and integrated research (Tanrikulu, 2021). The consumer behavior aspect is the extent to which driven by consumption. The theory noted a formal concept for investigating consumption values. A number of researchers has applied the TCV to examine consumer choice and purchasing behavior. TVC framework proposes primary constructs which are functional, social, emotional, epistemic, and conditional values (Long & Schiffman, 2000; Zolkepli, 2016; Talwar et al., 2020; Kushwah et al., 2019; Roustia & Jamshidi, 2019).

3. Functional value (FV)

Functional value is a key reason for consumer decision-making, including attitude, perception and behavior. These decisions are constituted by the economic and/ or actual utility that consumers can acquire during the consumption process (Lin & Huang, 2012; Sangroya & Nayak, 2017; Schuitema et al., 2013; Han et al., 2017). Functional value has been explained as the realistic or technical interests that users can acquire through the use of products or services (Soutar & Sweeney, 2001). Perceived functional value is also the function of the items, as well as a person's perception of items' availability and differentiation (Hennigs et al., 2012). Wherefore, consumer's study always shows that the functional value of the product has an important impact on consumers' attitude (Ryu et al., 2012). Hence, the present study proposes the following hypothesis:

H1: Functional value has a significant influence on attitude.

4. Conditional value (CV)

Supported by Sheth et al. (1991), conditional value has been interpreted as a situation that comes from the external environment and is associated with expected or unpredictable promotion choices. Conditional value is defined as the utility of a product or service in particular situations or environments. CV includes the impact of situational incidents, the classification of situational features, antecedent status, physical environment, social environment, task conception and time perspective (Soutar & Sweeney, 2001; Mantymaki & Salo, 2015). Based on Hung and Hsieh (2010), conditional value is stated as the perceivable utility of a particular situation or series of situations faced by alternative choices, and it is used to facilitate or limit decision-making. Holbrook (1994) proposed that conditional value is decided by the circumstance in which the value decision happens, and only exists under certain circumstances. Caird et al. (2008) pointed out that, in the green behavior of consumers, incentive measures of external conditions include discounts and subsidies, which can

encourage consumers' positive attitudes. Hence, we propose that:

H2: Conditional value has a significant influence on attitude.

5. Attitude (AT)

Teng (2009) stated that attitude is a reflection of a person's preference for any special thing. Attitude is an overall assessment and discernment. It is the abstract connection of a specific object, and a psychological tendency expressed by evaluating the object's favor or dissatisfaction (Papadimitriou et al., 2016). Based on the research by Taib et al. (2008), attitude is described as an organization that determines the intentional reason for future behavior or the eventual execution of a specific behavior. A person's attitude greatly impacted purchase intention. If customers have positive attitudes towards specific behaviors, they tend to purchase a product/service. In opposite, negative attitudes eliminated the consumer's tendency to buy (Verbeke & Vackier, 2005). Therefore, we propose the following:

H3: Attitude has a significant influence on purchase intention.

6. Subjective norm (SN)

Subjective norm is explained as a person's motivation to pursue personal expectations of important individuals (e. g, peers and superiors) (Taylor & Todd, 1995). Subjective norm is also defined as the social pressure that a person feels when deciding whether to take a certain behavior. Concretely, it is the sum of personal beliefs, that is, importance of others' opinions can convince an individual to perform or not perform the behavior and his/her motivation to follow others' behavior (Aertsens et al., 2009). Studies about the purchase intention on eco-friendly products showed that subjective norm can greatly affect the behavioral intention to buy such products (Kalafatis et al., 1999). Subjective norm is interpreted as the social pressure for persons to act or not to act specific behaviors (Ajzen, 2005). Thus, a hypothesis is proposed:

H4: Subjective norm has a significant influence on purchase intention.

7. Perceived behavior control (PBC)

Perceived behavior control is explained as the individual's perceived difficulty in performing particular behaviors (Fishbein & Ajzen, 1975). Perceived behavior control is defined as a person's perception of his/her ability to execute certain actions (Ajzen, 2005). Perceived behavior control is extended as the degree of control achieved by a person during the implementation of the behavior (Chen, 2007). During the economic downturn, consumers may also change their regular buying behavior into more price-sensitive (Bondy & Talwar, 2011). Perceived behavior control has been evidenced to directly affect purchase intention (Noar & Zimmerman, 2005). Accordingly, a hypothesis is set:

H5: Perceived behavior control has a significant influence on purchase intention.

8. Environmental concern (EC)

Environmental concern is defined as the emotional, knowledge, and willingness level to transform into specific behaviors (Maloney et al., 1975). Environmental concern identified a

major element for consumers to decision-making in the concern of an environment (Diamantopoulos et al., 2003). Environmental knowledge comprises the impact of personal behavior on the environment and remedial measures that can improve behavior (Hines et al., 1987). McCarty and Shrum (2001) believed that a person tends to participate in environmental behaviors in order to realize his/her desire to solve environmental problems, and feel that he/she is protecting the environment. Environmental concern is a powerful driving force for purchase intention (D'Souza et al., 2007). Based on the above discussion, the following hypothesis is demonstrated:

H6: Environmental concern has a significant influence on purchase intention.

9. Purchase intention (PI)

Purchase intention refers to future expectations or planned actions, which is the tendency to transform product beliefs and attitudes into actions (Ajzen, 2005). Purchase intention is identified as the tendency of buying a particular product (Zhuang & Alford, 2015). Soutar and Sweeney (2001) categorized consumption value into functional value, emotional value and social value. It is believed that consumption value influences product attitude and purchase intention. Purchase intention is selected as a personal evaluation, and deputizes as a good representative of a person's behaviors (Chandon et al., 2005). De Pelsmacker et al. (2005) regarded the positive correlation between fair trade product attitudes and purchase intentions.

Research Framework

The research framework was developed from two main behavioral models which are the Theory of Planned Behavior (TPB) and the Theory of Consumption Value (TCV). The key variables developing six hypotheses which were functional value, conditional value, attitude, subjective norm, perceived behavioral control, environmental concern, and purchase intention as proposed in Figure 1.

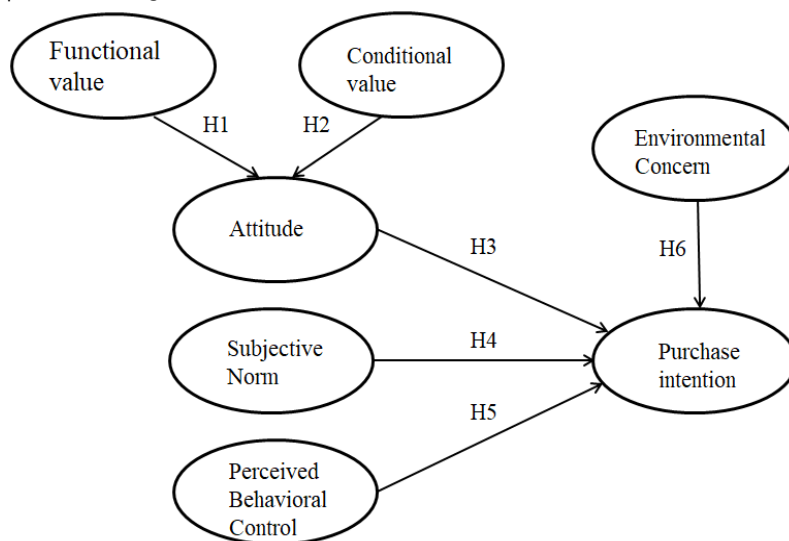


Figure 1 Conceptual Framework

Research Methodology

The quantitative method was used for the data collection and analysis of this empirical study. The questionnaires were distributed online and offline. This research instrument consisted of three parts including screening questions, demographic questions and scale items. According to Cooper and Schindler (2011), the five-point Likert scale used in this study could reflect the rating scale of the measuring items. The descriptions of the five scales were 1 (strongly disagree), 2 (disagree), 3 (neither agree nor disagree), 4 (agree), and 5 (strongly agree).

1. Population and Sample Size

The target population was non-resident Gen X Chinese (between 40 – 55 years old) who are big spenders of real estate in Panzhihua, China. According to Panzhihua Bureau of Statistics (2021), there were 337,132 non-resident Chinese in Panzhihua City. Soper (2022) recommended a minimum sample size of 425, calculating from anticipate effect size at 0.2, desired statistical power level at 0.8, 7 latent variables 22 observed variables and probability level at 0.05. Finally, the researcher distributed questionnaires to around 800 people and received 500 responses which are applicable sample size for this study.

2. Sampling Technique

This study adopted nonprobability sampling as the sampling method. The sampling techniques included purposive sampling, convenience sampling and snowball sampling. Purposive sampling was intended for the selection of non-resident Gen X Chinese in Panzhihua. Convenience sampling was employed for the questionnaire distribution to 500 respondents via offline and online channels. Snowball sampling was accounted by requesting participants to share the online survey link to their acquaintances who were Gen X Chinese.

Results and Discussion

1. Demographic Information

According to the statistical results, the majority of the 500 respondents were 40 to 45 years age range age range which accounted for 43.8% (219 respondents), whereas the least group was 50 years old and above of 5.2% (26 respondents). Regarding occupation, the majority of respondents were other occupation which accounted for 52.2% (261 respondents), followed by enterprise employees accounted for 29.0% (145 respondents) and Engineer which accounted for 10.2% (51 respondents). For education level, most of respondents were under college graduates which accounted for 34.6% (173 respondents), follows by Master's or Doctorate's Degree accounted for 21.2% (106 respondents) and bachelor's degree accounted for 21.0% (105 respondents). In addition, the majority of respondents had a monthly income of 5000-8000 RMB which accounted for 31.6% (158 respondents), followed by 3000-5000 RMB accounted for 27.4% (137 respondents) and 8000~10000 RMB or More than 10000 RMB accounted for 17.8% (89 respondents). Finally, most of the respondents worked for less than

10 years which accounted for 62.0% (310 respondents), follows by between 11 years and 15 years accounted for 20.2% (101 respondents) and more than 15 years accounted for 9.2% (46 respondents).

2. Confirmatory Factor Analysis (CFA)

Supported by Hair et al. (2010), the fit indices are required to examine the measurement model of CFA. As of Table 1, the results of an initial model were not good fit. After the adjustment of the model, the fit results were Chi-Square (χ^2/df) = 2.701, goodness-of-fit index (GFI) = 0.917, adjusted goodness-of-fit index (AGFI) = 0.887, comparative fit index (CFI) = 0.963, normalized fit index (NFI) = 0.943, Tucker-Lewis index (TLI) = 0.954, and root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.058. In addition, the convergent and discriminant validity were assured.

Table 1: Goodness of Fit for Measurement Model before and after Adjustment

Index	Acceptable Values	Before Adjustment	After Adjustment
CMIN/DF	< 3.00 (Hair et al., 2006)	3.013	2.701
GFI	≥ 0.90 (Hair et al., 2006)	0.905	0.917
AGFI	≥ 0.85 (Schermelleh-engel et al., 2003)	0.871	0.887
CFI	≥ 0.90 (Hair et al., 2006)	0.956	0.963
NFI	≥ 0.90 (Hair et al., 2006)	0.935	0.943
TLI	≥ 0.90 (Hair et al., 2006)	0.946	0.954
RMSEA	<0.08 (Pedroso et al., 2016)	0.063	0.058
Model summary		Not in harmony with empirical data	In harmony with empirical data

Source: Created by the author

Based on Hair et al. (2006), the factor loading is greater than 0.5, and the value of composite reliability (CR) should be at least 0.70 to be qualified (Diamantopoulos et al., 2003). According to Bagozzi and Yi (1989), the average variance (AVE) ranges from 0 to 1, and the AVE value should be at least greater than 0.50. Hence, through the analysis results of the AMOS statistical program, it was confirmed that the measurement model in this research significantly met the requirements of convergent validity. The details of CFA values are shown in Table 2.

Table 2: Confirmatory Factor Analysis Result, Composite Reliability (CR) and Average Variance Extracted (AVE)

Latent Variables	Source of Questionnaire	No. of Items	Factors Loading	CR	AVE
Functional Value (FV)	Woo and Kim (2019)	3	0.804-0.874	0.883	0.715
Conditional Value (CV)	Woo and Kim (2019)	3	0.828-0.854	0.875	0.701
Attitude (AT)	Woo and Kim (2019)	3	0.803-0.865	0.877	0.703
Subjective Norm (SN)	Khan and Azam (2016)	4	0.819-0.863	0.901	0.694
Perceived Behavioral Control (PBC)	Zhang et al. (2018)	3	0.783-0.876	0.870	0.691
Environmental Concern (EC)	Tan et al. (2017)	3	0.685-0.843	0.835	0.629
Purchase Intention (PI)	Ng et al. (2020)	3	0.797-0.898	0.887	0.724

Source: Created by the author

Fornell and Larcker (1981) described the discriminant validity as the extent of difference between a definite potential variable and additional potential variables. The condition for building the discriminant validity is when the average variance extracted (AVE) of each suggested construct was more than additional constructs' sharing variance. Table 3 confirmed that the measurement model of this study significantly met the requirements of discriminant validity.

Table 3: Discriminant Validity

	FV	CV	AT	SN	PBC	EC	PI
FV	0.846						
CV	0.655	0.837					
AT	0.608	0.679	0.838				
SN	0.700	0.691	0.690	0.833			
PBC	0.639	0.652	0.628	0.791	0.831		
EC	0.465	0.498	0.451	0.472	0.429	0.793	
PI	0.619	0.659	0.602	0.668	0.675	0.548	0.851

Note: The diagonally listed value is the AVE square roots of the variables

Source: Created by the author

3. Structural Equation Model (SEM)

The goodness of fit of the structural equation modeling (SEM) was calculated, using the AMOS statistical program as shown in Table 4. The good fit results of the adjusted model were that Chi-Square (χ^2/df) = 2.376, goodness-of-fit index (GFI) = 0.933, adjusted goodness-of-fit index (AGFI) = 0.902, comparative fit index (CFI) = 0.972, normalized fit index (NFI) = 0.953, Tucker-Lewis index (TLI) = 0.963, and root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.052.

Table 4: Goodness of Fit for Structural Model before and after Adjustment

Index	Acceptable Values	Before Adjustment	After Adjustment
CMIN/DF	< 3.00 (Hair et al., 2006)	12.420	2.376
GFI	≥ 0.90 (Hair et al., 2006)	0.646	0.933
AGFI	≥ 0.85 (Schermelleh-engel et al., 2003)	0.563	0.902
CFI	≥ 0.90 (Hair et al., 2006)	0.726	0.972
NFI	≥ 0.90 (Hair et al., 2006)	0.709	0.953
TLI	≥ 0.90 (Hair et al., 2006)	0.691	0.963
RMSEA	<0.08 (Pedroso et al., 2016)	0.151	0.052
Model summary		Not in harmony with empirical data	In harmony with empirical data

Source: Constructed by the author

4. Hypothesis Testing Result

The results of the hypotheses testing verified that the functional value and conditional value had a significant influence attitude. Furthermore, attitude, subjective norm, perceived behavioral control, environmental concern significantly influenced purchase intention. The standardized path coefficient (β) and t-value were approved the significant value of $p < 0.05$. Therefore, Table 5 showed that H1, H2, H3, H4, H5 and H6 were all supported.

Table 5: Hypothesis Result of the Structural Equation Model

Hypothesis	Standardized path coefficient (β)	t-value	Testing result
H1: Functional Value (FV) => Attitude (AT)	0.317	3.975***	Supported
H2: Conditional Value (CV) => Attitude (AT)	0.735	8.462***	Supported
H3: Attitude (AT) => Purchase	0.407	2.036***	Supported

Hypothesis	Standardized path coefficient (β)	t-value	Testing result
Intention (PI)			
H4: Subjective Norm (SN) => Purchase Intention (PI)	-2.807	-4.932***	Supported
H5: Perceived Behavioral Control (PBC) => Purchase Intention (PI)	3.095	5.610***	Supported
H6: Environmental Concern (EC) => Purchase Intention (PI)	0.278	2.296***	Supported

Note: *** $p < 0.05$

Source: Created by the author.

The results of hypotheses are concluded as follows:

H1 presented that the relationship between functional value and attitude which was significant at standard coefficient value of 0.317 (t-value = 3.975) as complied with many scholars (Lin & Huang, 2012; Sangroya & Nayak, 2017; Schuitema et al., 2013; Han et al., 2017), Functional value or an effectiveness of a product is the key driver of consumers' attitudes, perceptions, and behaviors.

H2 was supported at standard coefficient value of 0.735 (t-value = 8.462). Hence, conditional value (CV) is a significant factor, which directly influenced purchase intention of real estate in Panzhihua. This result had been supported by Sheth et al. (1991), which interpreted that consumers' attitude to buy are influenced by a composition of a product.

H3 confirmed that attitude (AT) was a significant factor that determines purchase intention with standard coefficient value of 0.407 (t-value = 2.036). Papadimitriou et al. (2016) agreed that consumer's attitude had an impact on the buying intention of a product. Taib et al. (2008) revealed that positive attitude towards a brand, product or organization would encourage a consumer to purchase.

H4 indicated the hypothesis result of subjective norm and purchase intention of Gen X buyers in Panzhihua. The standard coefficient value at -2.807 (t-value = -4.932). Previous studies signified a person's motivation to buy a product can be influenced by their close contact or other individuals (Aertsens et al., 2009; Kalafatis et al., 1999). Subjective norm had been implied as the social pressure for a person to perform behaviors (Ajzen, 2005).

H5 revealed the standard coefficient value between perceived behavioral control and purchase intention at 3.095 (t-value = 5.610), approving the significant relationship. Hence, perceived behavioral control can predict purchase intention of real estate in Panzhihua. Numerous scholars found that perceived behavioral control had an impact on residential decision-making and buying intention (Bondy & Talwar, 2011; Noar & Zimmerman, 2005).

H6 validated the assumption of the significant influence between environmental concern and purchase intention at standard coefficient value of 0.278 (t-value = 2.296). The finding was supported by many researchers to explain individuals who have a concern about environmental issues were more willing to adopt eco-friendly product buying (Hines et al., 1987; McCarty & Shrum, 2001).

Conclusions, Recommendations and Limitations

1. Conclusions

China's real estate market has been rapidly growing in the past decades. Consumer behavior is essential to be studied in order to develop sales strategies and government policy to enhance sustainability and global real estate competition. This study achieved its objective to determine factors influencing non-resident Gen X Chinese' purchase intention of real estate in Panzhuhua China. Based on TPB and TCV theories, the proposed variables were derived from the previous literature review. The results revealed that that the functional value and conditional value had a significant influence on attitude. Furthermore, attitude, subjective norm, perceived behavioral control, environmental concern significantly influenced purchase intention.

2. Recommendations

From the results, factors influencing non-resident Gen X Chinese' purchase intention of real estate in Panzhuhua China are perceived behavioral control, conditional value, attitude, functional value, environmental concern and subjective norm. Therefore, Chinese governments, real estate companies, and related researchers can use the results of this study as a basis or reference for adjusting real estate policies, improving the structure of real estate products, and conducting further research.

3. Limitations and Future Research

This study involves several limitations. Firstly, the target population was only Gen X and was scoped merely in China's real estate market. Secondly, the conceptual framework was composed with some variables in TPB and TCV theories. Thirdly, the quantitative method was used in the statistical results but no qualitative measure to be compared. In future researches, researchers can expand or target a different population to examine different findings. In addition, researchers can add more or other variables to obtain more reliable factors influencing the purchasing intention of real estate, and further employ qualitative method such as in-depth interview or focus group for better implications.

References

- Aertsens, J., Verbeke, W., Mondelaers, K., & Van Huylenbroeck, G. (2009). Personal Determinants of Organic Food Consumption: A Review. *British Food Journal*, 111(10), 1140 - 1167. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/00070700910992961>

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211. Retrieved from [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Ajzen, I. (2005). *Attitudes, Personality and Behaviour* (2nd ed.). Open University Press.
- _____. (2012). The theory of planned behavior. In P. A. M. Lange, A. W. Kruglanski & E. T. Higgins (Eds.), *Handbook of theories of social psychology* (Vol. 1, pp. 438–459). SAGE.
- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1989). On the evolution of structural equation models. *Journal of Academy of Marketing Science*, 16, 74-94.
- Bondy, T., & Talwar, V. (2011). Through thick and thin: How fair-trade consumers have reacted to the global economic recession. *Journal of Business Ethics*, 101(3), 365–383.
- Bosnjak, M., Ajzen, I., & Schmidt, P. (2020). The Theory of Planned Behavior: Selected Recent Advances and Applications. *Europe's Journal of Psychology*, 16(3), 352-356. Retrieved from <https://doi.org/10.5964/ejop.v16i3.3107>
- Caird, S., Roy, R., & Herring, H. (2008). Improving the energy performance of UK households: results from surveys of consumer adoption and use of low- and zero-carbon technologies. *Energy Efficiency*, 1(2), 149-166.
- Chandon, P., Morwitz, V. G., & Reinartz, W. J. (2005). Do intentions really predict behavior? self-generated validity effects in survey research. *Journal of Marketing*, 69(4), 1-14.
- Chen, M. F. (2007). Consumer attitudes and purchase intentions in relation to organic foods in Taiwan: Moderating effects of food-related personality traits. *Food Quality and preference*, 18(7), 1008-1021.
- Chen, Y. (2021). Risks and Suggestions of Real Estate Enterprises in the New Situation. *Sci-Tech & Development of Enterprise*, 1, 132-134.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2011). *Business Research Methods* (11th eds.). Sage Publications
- De Pelsmacker, P., Driessen, L., & Rayp, G. (2005). Do consumers care about ethics? Willingness to pay for fair trade coffee. *Journal of Consumer Affairs*, 39(2), 361–383.
- Diamantopoulos, A., Schlegelmich, B. B., Sinkovics, R. R., & Bohlen, G. M. (2003). Can socio-demographics still play a role in profiling green consumers? A review of the evidence and an empirical investigation. *Journal of Business Research*, 56(6), 465-480.
- D'Souza, C., Taghian, M., & Khosla, R. (2007). Examination of environmental beliefs and its impact on the influence of price, quality and demographic characteristics with respect to green purchase intention. *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*, 15(2), 69-78.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behaviour: An introduction to theory and research*. Addison-Wesley.

- 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>
- Hair. Jr., J. F., Black., W. C., Babin., B. J., Anderson., R. E., & Tatham., R. (2006). *Multivariate Data Analysis*. Pearson International Edition.
- Han, L., Wang, L., Zho, S., & Li, J. (2017). The intention to adopt electric vehicles: driven by functional and non-functional values. *Transportation Research Part A*, 103, 185-197.
- Hennigs, N., Wiedmann, K. P., Klarmann, C., Strehlau, S., Godey, B., Pederzoli, D., Neulinger, A., Dave, K., Aiello, G., & Donvito, R. (2012). What is the value of luxury? a cross – cultural consumer perspective. *Psychology & Marketing*, 29(12), 1018-1034.
- Hines, J. M., Hungerford, H. R., & Tomera, A. N. (1987). Analysis and synthesis of research on responsible environmental behavior: a meta-analysis. *Journal of Environmental Education*, 18(2), 1-9.
- Holbrook, M. B. (1994). *The Nature of Customer Value, an Axiology of Services in the Consumption Experience*. Sage.
- Huang, Y. (2020). Historical changes and trend outlook of China’s real estate market. *China Real Estate*, 29, 21-26.
- Hung, C., & Hsieh, C. (2010). Searching the fit pattern between cultural dimensions and consumption values of mobile commerce in Taiwan. *Asia Pacific Management Review*, 15(2), 147-165.
- Jing, Z., Wang, L., & Fang, Y. (2021). Does the Increasing Economic Policy Uncertainty Promote the Investment of Chinese Real Estate Enterprises?—Evidence from Chinese A-Share Listed Companies. *Studies of International Finance*, 2, 12-22.
- Kalafatis, S. P., Pollard, M., East, R., & Tsogas, M. H. (1999). Green marketing and Ajzen’s theory of planned behaviour: A cross-market examination. *Journal of consumer marketing*, 16(5), 441–460.
- Khan, A., & Azam, M. K. (2016). Factors Influencing Halal Products Purchase Intention in India: Preliminary Investigation. *The IUP Journal of Marketing Management*, 15(1), 20-35.
- Kushwah, S., Dhir, A., & Sagar, M. (2019). Ethical consumption intentions and choice behavior towards organic food. Moderation role of buying and environmental concerns. *Journal of Cleaner Production*, 236. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.06.350>
- Lin, P., & Huang, Y. (2012). The influence factors on choice behavior regarding green products based on the theory of consumption values. *Journal of Cleaner Production*, 22(1), 11-18.

- Long, M. M., & Schiffman, L. G. (2000). Consumption values and relationships: segmenting the market for frequency programs. *Journal of Consumer Marketing*, 17(3), 214-232. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/07363760010329201>
- McCarty, J. A., & Shrum, L. (2001). The influence of individualism, collectivism, and locus of control on environmental beliefs and behavior. *Journal of Public Policy & Marketing*, 20(1), 93-104.
- Maloney, M. P., & Braucht, G. N. (1975). Psychology in Action: A Revised Scale for the Measurement of Ecological Attitudes and Knowledge. *American Psychologist*, 30, 787-790.
- Mantymaki, M., & Salo, J. (2015). Why do teens spend real money in virtual worlds? A consumption values and developmental psychology perspective on virtual consumption. *International Journal of Information Management*, 35(2), 124-134.
- National Bureau of Statistics of China. (2021, February 28). *Statistical Communiqué of the People's Republic of China on the 2020 National Economic and Social Development*. Retrieved from http://www.stats.gov.cn/tjsj/zxfb/202102/t20210227_1814154.html
- Ng, K., Cosma, A., Svacina, K., Boniel-Nissim, M., & Badura, P. (2021). Czech adolescents' remote school and health experiences during the spring 2020 COVID-19 lockdown. *Preventive Medicine Reports*, 22(1), 1-10. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.pmedr.2021.101386>.
- Noar, S. M., & Zimmerman, R. S. (2005). Health Behavior Theory and cumulative knowledge regarding health behaviors: are we moving in the right direction?. *Health Education Research*, 20(3), 275-290.
- Panzhuhua Bureau of Statistics. (2021, May 31). *Bulletin of the seventh national census of Panzhuhua City*. Retrieved from <http://www.panzhuhua.gov.cn/zwgk/gzdt/gggs/1899787.shtml>
- Papadimitriou, D., Kaplanidou, K. K., & Papacharalampous, N. (2016). Sport event-sponsor fit and its effects on sponsor purchase intentions: a non-consumer perspective among athletes, volunteers and spectators. *The Journal of Business and Industrial Marketing*, 31(2), 247-259.
- 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.
- Rousta, A., & Jamshidi, D. (2019). Food tourism value: Investigating the factors that influence tourists to revisit. *Journal of Vacation Marketing*, 26(1), 73-95, Retrieved from <https://doi.org/10.1177/1356766719858649>

- Ryu, K., Lee, H. -R., & Kim, G. (2012). The influence of the quality of the physical environment, food, and service on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(2), 200-223.
- Sangroya, D., & Nayak, J. K. (2017). Factors influencing buying behaviour of green energy consumer. *Journal of Cleaner Production*, 151, 393-405.
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., & Müller, H. (2003). Evaluating the Fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness-of-Fit Measures. *Methods of Psychological Research*, 8(2), 23-74.
- Schuitema, G., Anable, J., Skippon, S., & Kinnear, N. (2013). The role of instrumental, hedonic and symbolic attributes in the intention to adopt electric vehicles. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 48(2), 39-49.
- Sheth, J. N., Newman, B. I., & Gross, B. L. (1991). Why we buy what we buy: a theory of consumption values. *Journal of Business Research*, 22(2), 159-170. Retrieved from [https://doi.org/10.1016/0148-2963\(91\)90050-8](https://doi.org/10.1016/0148-2963(91)90050-8)
- Soper, D. S. (2022). *A-priori Sample Size Calculator for Structural Equation Models* [Software]. Retrieved from www.danielsoper.com/statcalc/default.aspx
- Soutar, G., & Sweeney, J. C. (2001). Consumer perceived value: the development of a multiple item scale. *Journal of Retailing*, 77(2), 203-220.
- Sweeny, J. C., & Soutar, G. N. (2001). Consumers perceived value: The development of a multiple item scale. *Journal of Retailing*, 77, 203-220.
- Taib, F. M., Ramayah, T., & Abdul Razak, D. (2008). Factors influencing the intention to use diminishing partnership home financing. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 1(3), 235-248.
- Talwar, S., Dhir, A., Kaur, P., & Mäntymäki, M. (2020). Why do people purchase from online travel agencies (OTAs)? A consumption values perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 88, 1-11. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102534>
- Tan, C. S., Ooi, H. Y., & Goh, Y. N. A. (2017). Moral extension of the theory of planned behavior to predict consumers' purchase intention for energy-efficient household appliances in Malaysia. *Energy Policy*, 107, 459-471
- Tanrikulu, C. (2021). Theory of Consumption Values in Consumer Behavior Research: A Review and Future Research Agenda. *International Journal of Consumer Studies*, 45(9). Retrieved from <https://doi.org/10.1111/ijcs.12687>
- Taylor, S., & Todd, P. A. (1995). Understanding information technology usage: A test of competing models. *Information systems research*, 6(2), 144-176.

- Teng, L. (2009). A comparison of two types of price discounts in shifting consumers' attitude and purchase intentions. *Journal of Business Research*, 62(1), 14-21.
- Verbeke, W., & Vackier, I. (2005). Individual determinants of fish consumption: Application of the theory of planned behaviour. *Appetite*, 44(1), 67-82. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.appet.2004.08.006>
- Woo, E., & Kim, Y. G. (2019). Consumer attitudes and buying behavior for green food products. *British Food Journal*, 121(2), 320-332. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/BFJ-01-2018-0027>
- Zolkepli, I. A. (2016). Domination of mobile apps market: the effect of apps value on apps rating and apps costs in determining adoption. *Proceedings of Penang International Symposium on Advanced in Social Sciences and Humanities*, Royale Bintang, Penang.
- Zhang, L., Chen, L., Wu, Z., Zhang, S., & Song, H. (2018). Investigating young consumers' purchasing intention of green housing in China. *Sustainability*, 10(4), 1-15.
- Zhao, Z., & Yu, W. (2012). Policy Suggestions for Promoting the Healthy Development of the Real Estate Market. *Review of Economic Research*, 24, 36.
- Zhuang, W., & Alford, B. (2015). The mediation effects of sticker shock. *The Journal of Product and Brand Management*, 24(4), 412-419.

การประยุกต์ใช้ระบบธุรกิจอัจฉริยะ: เครื่องมือเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร

สันติ เต็มผล¹ และ กฤษดา เชียรวัฒนสุข²

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

THE IMPLEMENTATION OF BUSINESS INTELLIGENCE : THE TOOLS FOR THE ABILITY TO OPTIMIZE ORGANIZATION PERFORMANCE

Santi Termphon¹ and Krisada Chienwattanasook²

¹Faculty of Business Administration, Bangkok Suvarnabhumi University, Thailand

²Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand

Corresponding author e-mail: Santi@bsu.ac.th

วันที่รับบทความ (Received) 1 มิถุนายน 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 26 มิถุนายน 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 11 สิงหาคม 2565

บทคัดย่อ

ความท้าทายสำหรับการบริหารองค์การธุรกิจในยุคการเปลี่ยนฉบับพลัน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันสูงในปัจจุบัน คือ องค์การจะดำเนินธุรกิจอย่างไรเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ โดยที่องค์การสามารถประเมินผลการดำเนินงานและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ การประยุกต์ใช้ระบบธุรกิจอัจฉริยะ เป็นการนำเครื่องมือในการประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่มาใช้ เพื่อสร้างสารสนเทศที่มีความแม่นยำ รวดเร็วและตอบสนองการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ หากองค์การต้องการประสบความสำเร็จในการใช้งานระบบธุรกิจอัจฉริยะ องค์การจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การ ผู้บริหารระดับสูงขององค์การจำเป็นต้องตระหนักถึงความสำคัญต่อการใช้งานระบบและให้การสนับสนุนทรัพยากรที่เหมาะสมและเพียงพอ โดยเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสม พัฒนาทีมงานสร้างความสมดุลของทักษะทางด้านเทคนิคกับความสามารถในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในทีมและมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีของผู้ใช้งานทั้งบุคลากรภายในองค์การ ลูกค้า คู่ค้าหรือพันธมิตรทางธุรกิจขององค์การ นอกจากนี้คุณภาพของข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเหมาะสม ผ่านการประเมินการรับรู้ความต้องการของลูกค้าที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์การ จะส่งผลให้องค์การมีความสามารถในการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ระบบธุรกิจอัจฉริยะ ประสิทธิภาพขององค์การ ข้อมูลขนาดใหญ่

Abstract

Challenges of running a business in the era of sudden change disruption there is a rapid change, and a high level of competition today is how the organization can lead the company to meet the needs of customers and be able to compete with competitors. This allows the company to evaluate the performance and increase the efficiency of the company. The implementation of a business intelligence system is a tool for processing large amounts of data, which provides accurate and rapid information that is aligned with management actions. If a company wants to successfully implement business intelligence systems, it must change its organizational culture. Management must recognize the importance of leveraging the system, allocating appropriate and sufficient resources, and selecting the right technology. A balance must be struck between employees' technical skills and their ability to work as a team. In addition, the quality of the data and the analysis of the data are appropriate. By assessing the perception of customer needs and aligning it with the organization's strategy, it can work effectively within the organization.

Keywords: Business intelligence, Organization Performance, Big Data

บทนำ

ในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และตลอดเวลาธุรกิจก็มีการแข่งขันกันค่อนข้างรุนแรงและมากขึ้น จึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ที่องค์กรจะอยู่รอดได้นั้น จะต้องมีการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัยและทันทั่วถึงเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจอย่างรวดเร็วและสามารถนำไปวางแผนหรือโต้ตอบปัญหาเชิงธุรกิจได้ทันต่อเหตุการณ์ ให้กับผู้บริหารระดับสูงขององค์กรการที่จะได้มาซึ่งสารสนเทศเหล่านั้น (Huang et al., 2022) การทำธุรกิจในยุคการเปลี่ยนฉับพลัน (Disruption) ซึ่งเป็นการเปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกิจโดยการเปลี่ยนไปใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในลักษณะที่ก้าวหน้าขึ้นและลดการใช้แรงงานคนลง โดยมักเป็นการเปลี่ยนอย่างทันทีทันใด องค์กรสมัยใหม่จำเป็นต้องมีการปรับตัวผ่านแนวคิดการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) เพื่อให้้องค์การดำเนินธุรกิจในยุคที่เกิดยุคการเปลี่ยนฉับพลันต่อไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหากดำเนินการได้เป็นอย่างดี จะสร้างความสามารถในการแข่งขันและเกิดการพัฒนา องค์กรที่ยั่งยืน ความท้าทายในการจัดการเพื่อเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัล องค์กรจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการ โครงสร้าง และงบประมาณ ซึ่งจะแสดงถึงความสามารถในการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลขององค์กร (Yang et al., 2021)

จากแนวคิดทฤษฎีมุมมองฐานทรัพยากร (Resource Based View Theory) ที่กล่าวว่า การที่องค์กรจะมีความได้เปรียบในการแข่งขัน องค์กรควรให้ความสำคัญกับทรัพยากรที่องค์กรมี (Barney, 1991) หาก

องค์การใดมีทรัพยากรที่มีค่า หายาก ลอกเลียนแบบได้ยาก และทดแทนได้ยาก (Johan & Dean, 2011; Madhani, 2009) ซึ่งสามารถสร้างความแตกต่าง จนเกิดความโดดเด่นจากคู่แข่ง องค์การจะประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน (Wernerfelt, 1984; Barney, 1991; Teece, 2019) ทรัพยากรด้านไอที เป็นทรัพยากรที่ทำให้้องค์การสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจเพิ่มขึ้น ผลการศึกษาชี้ว่าทรัพยากรไอทีมีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของ้องค์การ หาก้องค์การมีการปรับใช้ทรัพยากรด้านไอทีอย่างมีระบบ จะสามารถสร้างส่วนเสริมที่ไม่ซ้ำกับทรัพยากรของ้องค์การอื่น ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์เชิงกลยุทธ์ (Clemons & Row, 1991) ข้อมูลสารสนเทศ ถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าของ้องค์การ การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics : BDA) เป็นสิ่งที่้องค์การชั้นนำได้นำเอามาประยุกต์เป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจ ซึ่งผู้บริหารระดับสูงใน้องค์การตระหนักถึงความสำคัญและโอกาสในเชิงธุรกิจ ทำให้การทำธุรกิจเกิดความหลากหลายที่ไม่เหมือนคู่แข่ง สร้างมูลค่าและความได้เปรียบทางธุรกิจที่ยั่งยืนให้กับ้องค์การ (Verma et al., 2018)

ระบบธุรกิจอัจฉริยะ (Business Intelligence: BI) จะเป็นระบบที่ช่วยประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อสร้างสารสนเทศที่มีความแม่นยำ รวดเร็ว และตอบสนองการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูงของ้องค์การ (Al-edenat & Alhawamdeh, 2022) ซึ่ง BI จะมีการทำงานอัตโนมัติ โดยรวบรวมฟังก์ชันต่าง ๆ ทางธุรกิจไว้มากที่สุด หาก้องค์การมีการประยุกต์ใช้ BI ใน้องค์การ จะทำให้เกิดการใช้นวัตกรรมจากการนำระบบสารสนเทศสำหรับการรวมข้อมูล ความสามารถในการวิเคราะห์ และการนำเสนอให้ได้มาซึ่งข้อมูลสำหรับการตัดสินใจที่มีคุณค่า ตลอดจนมีส่วนสำคัญในการช่วยในการตัดสินใจ เพื่อให้องค์การมีการดำเนินงานที่ประสิทธิภาพตามเป้าหมายของ้องค์การ (Chaudhry & Dhingra, 2021) ตัวอย่างเช่น การนำ BI ไปประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจการวิเคราะห์และวางแผนการการตลาด เพื่อประเมินช่องทางการจำหน่าย ตลอดจนวิเคราะห์สินค้าที่ทำกำไรสูงสุดหรือขาดทุนต่ำสุด เพื่อการวางแผนงานด้านการตลาดและการผลิต หรือการนำ BI ไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อยอดขายของสินค้า เป็นต้น ดังนั้นหาก้องค์การให้ความสำคัญต่อการนำ BI ไปประยุกต์ใช้ใน้องค์การ และมีการประยุกต์ใช้งาน BI อย่างเหมาะสม จะส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของ้องค์การและสามารถช่วยให้องค์การดำเนินธุรกิจได้อย่างดีในยุคที่เทคโนโลยีและการแข่งขันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Huang et al., 2022)

การเสนอบทความในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของเพื่อบรรยายผลการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ระบบธุรกิจอัจฉริยะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของ้องค์การใน 3 ประเด็นหลัก ดังนี้ 1) แนวคิดเกี่ยวกับระบบธุรกิจอัจฉริยะ 2) แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของ้องค์การ และ 3) การประยุกต์ใช้ระบบธุรกิจอัจฉริยะกับประสิทธิภาพของ้องค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับระบบธุรกิจอัจฉริยะ (Business Intelligence)

ความหมายระบบธุรกิจอัจฉริยะ

ระบบธุรกิจอัจฉริยะ (Business Intelligence : BI) เป็นระบบสารสนเทศที่มีกระบวนการสร้างสารสนเทศจากข้อมูล เพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจ และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กร (Collins, 1997; Gartner Group, 2002) ซึ่งจะทำให้การสร้าง ค้นหาหรือสกัดความรู้จากข้อมูลที่มีอยู่ และนำเอาความรู้ที่ได้ ไปใช้ในการวางแผนเพื่อพัฒนาระบบการ แผนงานและกลยุทธ์ทางธุรกิจ (Eckerson, 1999) โดยอาศัยเทคโนโลยีมาใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร คัดเลือกและกลั่นกรองข้อมูลที่เป็นและเหมาะสม เก็บไว้ในคลังข้อมูลขนาดใหญ่ จัดทำเป็นรายงานในรูปแบบต่างๆ สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลและคาดการณ์ผลลัพธ์ของแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นตามความต้องการขององค์กร เพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร (Adelman et al., 2002) ทำให้การตัดสินใจทางธุรกิจมีความแม่นยำ ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้นและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่ง (Moss & Atre, 2003; Ranjan, 2004)

ความสำคัญของระบบธุรกิจอัจฉริยะต่อองค์กร

ปัจจุบันระบบธุรกิจอัจฉริยะกลายเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงานขององค์กรทุกแห่ง เพราะสามารถช่วยให้ธุรกิจสามารถแปลงข้อมูลจำนวนมหาศาลให้เป็นข้อมูลเชิงลึกที่มีประโยชน์ องค์กรต่างๆ ใช้ BI เพื่อระบุแนวโน้มขององค์กรและนำกระบวนการต่างๆ ไปใช้เพื่อลดความซับซ้อนของกิจกรรมและบริการต่างๆ นอกจากนี้ BI ยังสร้างความสามารถขององค์กรในการตัดสินใจอย่างชาญฉลาด เพื่อเลือกแนวทางในการวางแผนและดำเนินการทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรจะสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ในรูปแบบข้อมูลเชิงลึกที่มีค่า ที่ทำให้ทราบแนวโน้มของผลดำเนินการขององค์กร หลายปีที่ผ่านมา องค์กรขนาดใหญ่หลายองค์กร มีการนำเทคโนโลยี BI มาใช้ในการดำเนินธุรกิจและมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ จากข้อมูลของ Mordor Intelligence พบว่า ตลาดของ BI มีมูลค่า 20.52 พันล้านเหรียญสหรัฐในปี 2020 และคาดว่าจะสูงถึง 40.50 พันล้านเหรียญสหรัฐภายในปี 2026 และเติบโตที่ CAGR 12% ในช่วงคาดการณ์ ปี 2021-2026 ด้วยรูปแบบการแสดงผลข้อมูลปัจจุบันและประวัติข้อมูลในอดีตอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรต่างๆ ที่ใช้งาน BI สามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องมากขึ้น ตลอดจนการใช้ BI จะช่วยให้องค์กรทำงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ จึงเป็นเหตุผลที่ BI ถูกนำมาใช้ในองค์กร เนื่องจากองค์กรเล็งเห็นถึงความสำคัญของ BI ทั้งหมด 6 ประการ ดังนี้ (Sudeep, 2023)

1. การตัดสินใจอย่างรวดเร็ว สิ่งที่สำคัญที่สุดในการพิจารณาเมื่อทำการตัดสินใจทางธุรกิจ คือ การมีข้อมูลที่เพียงพอในการสนับสนุนข้อสรุป ซึ่ง BI ช่วยในการกำหนดเป้าหมายทางธุรกิจเพื่อประโยชน์ขององค์กร การใช้เครื่องมือ BI ที่หลากหลาย เช่น การตรวจสอบและประเมินข้อมูลดิบ ช่วยในการตัดสินใจที่รวดเร็วและดีขึ้น ตัวอย่างเช่น องค์กรค้าปลีกที่ใช้ BI ในการคาดการณ์การซื้อและมอบข้อเสนอส่วนบุคคลให้กับลูกค้าผ่านการให้บริการแพลตฟอร์มต่างๆ กลยุทธ์นี้กระตุ้นให้ผู้บริโภคที่มีอยู่เยี่ยมชมร้านค้าบ่อยขึ้น ส่งผลให้รายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลให้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจสูงขึ้นและมีส่งผลในเชิงบวกต่อธุรกิจ

2. ผลตอบแทนจากการลงทุนและการปรับปรุงเป้าหมาย การใช้ BI ทำให้การดำเนินการรายงานข้อมูลภาพรวมขององค์กรเป็นไปโดยอัตโนมัติ ซึ่งช่วยให้ทีมการตลาด สามารถสร้างวางแผนการตลาดที่เหมาะสมกับลูกค้าในแต่ละภูมิภาค ตอบสนองต่อพฤติกรรมของลูกค้า และเพิ่มประสิทธิภาพแคมเปญการตลาดได้ ส่งผลให้มีผลตอบแทนจากการลงทุนที่ดีขึ้นและการรักษาลูกค้าไว้ได้

3. การปรับปรุงการดำเนินธุรกิจ ธุรกิจต่าง ๆ ยังต้องใช้รายงานรายเดือนและรายปี เพื่อทำการตัดสินใจทางธุรกิจ ระบบ BI สามารถสร้างรายงานที่ช่วยให้ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูล ทำการวิเคราะห์และสร้างรายงานส่วนบุคคลได้ การรายงานของ BI อยู่ในรูปแบบรายงานที่มีความยืดหยุ่น สามารถสนองตอบต่อความต้องการ มีความทันสมัย ทำให้ผู้ใช้สามารถเลือกตัวชี้วัดเฉพาะและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อปรับปรุงการดำเนินธุรกิจ เช่น การซื้อสินค้าออนไลน์ ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับเปอร์เซ็นต์ของลูกค้าที่ไม่ยืนยันการสั่งซื้อในตะกร้าสินค้า นำไปสู่การวัดผลที่ดำเนินการได้ องค์กรสามารถดูได้ว่าลูกค้ากำลังจะออกไปที่ใดและดำเนินการตามขั้นตอนที่จำเป็น เพื่อลดอัตราการละทิ้งการสั่งซื้อในตะกร้าสินค้า หรือตัวอย่างธุรกิจยา ในเรื่องการการติดตามวันหมดอายุของเวชภัณฑ์ ระบบ BI สามารถช่วยลดการขายผลิตภัณฑ์ที่หมดอายุให้กับลูกค้าโดยไม่ตั้งใจ

4. ประสิทธิภาพที่ดีขึ้น การมี BI ที่ดีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวมของบริษัทได้อย่างมาก ซึ่งส่งผลดีต่อรายได้โดยรวมขององค์กร การทำให้องค์กรมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์พร้อมใช้งานสำหรับทีมต่างๆ ภายในองค์กร ช่วยลดเวลาในการรอคำขอรายงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของทุกทีมภายในองค์กร เนื่องจากข้อมูลไม่ควรถูกจำกัดไว้เฉพาะบางทีมที่ได้รับสิทธิพิเศษ แต่ทุกทีมสามารถเข้าถึงและใช้งานได้พร้อมกัน ทำให้ทุกคนในองค์กร รับทราบข้อมูล ซึ่งช่วยให้องค์กรตัดสินใจได้อย่างชาญฉลาด เช่น ธุรกิจโทรคมนาคม หากต้องการหามาตรการเพื่อปรับปรุงการรับประกันคุณภาพการให้บริการ การนำ BI มาใช้ประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกที่รวบรวมจากการให้บริการลูกค้า จะทำให้สามารถคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าและพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

5. การขายและการตลาดอัจฉริยะ ทีมขายและการตลาด ส่วนใหญ่ใช้ซอฟต์แวร์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อติดตามลูกค้า โดยพิจารณาการติดต่อและการโต้ตอบกับลูกค้าทั้งหมดเป็นจำนวนมาก เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลการติดตามและนำไปใช้สำหรับการวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการให้บริการหลังการขาย ระบบ BI สามารถช่วยเหลือให้ธุรกิจสามารถค้นหาลูกค้าใหม่ ติดตามและให้บริการหลังการขายกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

6. ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ข้อได้เปรียบที่สำคัญอีกประการของการใช้ BI คือ การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่ง BI จะช่วยให้องค์กรมองเห็นความเคลื่อนไหวของคู่แข่ง เพื่อทำการวางแผนและตัดสินใจอย่างถูกต้องและแม่นยำ (Eckerson, 1999) เช่น ความสามารถในการติดตามและระบุแนวโน้มของผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เมื่อต้องออกแบบผลิตภัณฑ์ให้มีความน่าสนใจจนแพร่หลายในตลาด ซึ่งองค์กรที่ใช้ BI ผู้ซื้อและทีมการตลาด จะสามารถใช้ BI ในการวิเคราะห์ เพื่อค้นหารูปแบบแพคเกจที่ลูกค้าต้องการได้ ซึ่งหากสามารถดำเนินการได้ก่อนคู่แข่ง ก็จะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน

การประยุกต์ใช้ระบบธุรกิจอัจฉริยะในองค์กร

ปัจจุบันระบบ BI สามารถช่วยองค์การดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถติดตามการดำเนินการขององค์การให้เป็นไปตาม KPI ได้ ซึ่งองค์การสามารถนำระบบธุรกิจอัจฉริยะไปประยุกต์ใช้ในองค์การได้หลายแนวทาง ดังนี้ (Sudeep, 2023)

1. การใช้ BI เพื่อรวบรวมข้อมูลทางธุรกิจอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
2. การใช้ BI เพื่อปรับตัวบ่งชี้ทางธุรกิจ (KPI) ขององค์การให้ประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจ
3. การใช้ BI เพื่อให้เข้าใจข้อมูลความต้องการและพฤติกรรมเชิงลึกของลูกค้าที่มีความหมาย เพื่อนำมาปรับปรุงหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า
4. การใช้ BI เพื่อติดตามการดำเนินการขององค์การและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่กับระบบธุรกิจอัจฉริยะ

การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่มีความสำคัญอย่างมากในการสร้างสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์แนวทางการดำเนินและแก้ปัญหาทางธุรกิจ องค์การส่วนใหญ่ที่มีการใช้งานระบบธุรกิจอัจฉริยะ มักจะให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Vera-Baquero et al., 2013; Chen et al., 2012; Rizvi, 2013) องค์การจึงต้องมีการนำการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่มาใช้ร่วมกับระบบธุรกิจอัจฉริยะ เพื่อให้สามารถให้การดำเนินขององค์การมีศักยภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากขึ้น (Rahman et al., 2013)

การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics: BDA) เป็นเทคนิคในการใช้เทคโนโลยีเพื่อรวบรวมข้อมูล เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมาก ทั้งรูปแบบที่มีโครงสร้างและไม่มีโครงสร้างเพื่อสร้างรายงานที่ช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจ และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ แม้ในบางองค์การจะมีระบบสารสนเทศแบบเดิมมาใช้แล้ว แต่ก็มีองค์การจำนวนมากสนใจที่จะนำ BDA มาประยุกต์ใช้ร่วมกันช่วยให้องค์การดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น (Verma et al., 2018)

การประยุกต์ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อให้สามารถสร้างประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากผู้บริหารระดับสูง (Top Management Support) โดยผู้บริหารระดับสูงต้องเป็นผู้นำด้วยการใช้ความสามารถในการจัดการ สนับสนุน ในการนำระบบไปใช้อย่างเหมาะสม เพื่อให้การประยุกต์ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ประสบความสำเร็จ (Adrian, 2019; Mangla et al., 2020; Yulida, 2021) และเพื่อให้ได้ความยืดหยุ่นของระบบและการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ องค์การจำเป็นต้องพิจารณาคุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) หากสารสนเทศที่ได้มามีคุณภาพสูงจะส่งผลให้การดำเนินการประยุกต์ใช้การประยุกต์ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Yulida, 2021; Adrian et al., 2017) นอกจากนี้ วัฒนธรรมการวิเคราะห์ (Analytics Culture) ซึ่งจะสอดคล้องกับนโยบายขององค์การ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่มาใช้ในกระบวนการตัดสินใจ ขึ้นอยู่กับรายงานการวิเคราะห์ในการตัดสินใจเป็นอย่างมาก ซึ่งต้องสร้างให้เกิดการยอมรับในเชิงบวกต่อการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ในกิจกรรมต่างๆขององค์การ (Adrian, 2019; Adrian et al., 2017) สิ่งสุดท้าย คือ ทักษะใน

การวิเคราะห์ (Analytics Skills) ซึ่งแสดงถึงความพร้อมของทรัพยากรบุคคลในการทำงานกับข้อมูลขนาดใหญ่ การมีผู้เชี่ยวชาญด้านข้อมูลเพียงพอ จะทำให้การนำข้อมูลขนาดใหญ่ไปใช้ร่วมกับระบบธุรกิจอัจฉริยะประสบความสำเร็จ (Yulida, 2021; Adrian et al., 2017; Popovic et al., 2016)

จะเห็นได้ว่าแนวคิดเรื่องการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ เป็นการสร้างโอกาสมากมายในการเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจและประสิทธิภาพการทำงาน สามารถช่วยให้องค์กรใช้ประโยชน์จากข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร การใช้ข้อมูลเชิงลึกทางธุรกิจที่ทันสมัย ทันต่อเวลา จะช่วยให้สามารถตัดสินใจและการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (Ram et al., 2016) การประยุกต์ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่สำหรับเป็นข้อมูลให้กับระบบธุรกิจอัจฉริยะ จะช่วยเพิ่มความสามารถในการตัดสินใจ ทำให้สามารถตัดสินใจได้เร็วขึ้น องค์กรเข้าใจความต้องการของลูกค้ามากขึ้น สามารถพัฒนากลยุทธ์สำหรับการเปิดตัวผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ การสำรวจตลาดใหม่ ช่วยลดการร้องเรียนของลูกค้า ทำให้เพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพของพนักงานมากขึ้น (Maroufkhani et al., 2019)

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร

ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง ระดับความสำเร็จขององค์กรในการดำเนินงานได้ บรรลุตามเป้าหมายหรือภารกิจหลักขององค์กร ซึ่งเป็นการที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจ มีการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ โดยใช้ทรัพยากรต่างๆ โดยรวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด และสูญเสียให้น้อยที่สุด องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและบริการได้ตามเป้าหมาย กำหนดยุทธศาสตร์กลยุทธ์ รวมทั้งนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างฉลาด ทำให้เกิดแนวทางและวิธีการทำงานที่เหมาะสม การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างความราบรื่น บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความพอใจการทำงาน การปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร เป็นกุญแจสำคัญในกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ซึ่งส่งผลต่อเป้าหมายขององค์กร (Gibson et al., 2006; Deelert et al., 2021)

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร คือ การวัดประสิทธิภาพขององค์กรด้วยปัจจัยต่างๆ โดยเทียบกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายหรือเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ได้กับผลลัพธ์จริง ซึ่งควรจะวัดใน 2 ด้าน คือ ประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจและประสิทธิภาพด้านการดำเนินงาน (Luo et al, 2012) โดยประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจจะดูที่ผลลัพธ์ทางการเงินและตลาดซึ่งประเมินผลกำไร ยอดขายผลตอบแทนจากการลงทุนสำหรับผู้ถือหุ้นและมาตรวัดทางการเงินอื่นๆ (Kaplan & Norton, 1996; Kitrangsikul, 2017) ส่วนประสิทธิภาพด้านการดำเนินงาน มุ่งเน้นไปที่ดัชนีที่สังเกตได้ เช่น ความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า คุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการ ทุนทางสังคมของบริษัทและความได้เปรียบทางการแข่งขันที่มาจากความสามารถและทรัพยากรขององค์กร (Kaplan & Norton, 1996; Carter & Narasimhan, 1996) นอกจากนี้ ประสิทธิภาพขององค์กร อาจรวมถึงการวางแผนกลยุทธ์ การกำกับ ติดตาม องค์กร ส่งผลให้เกิดการดึงดูดการลงทุนและเพิ่มเงินลงทุนขององค์กร นำไปสู่ผลประโยชน์ที่ดีขึ้นขององค์กร (Ehikioya, 2009) และการหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อทำให้องค์กรมีความสำเร็จตามเป้าหมายโดยใช้

ทรัพยากรน้อยลง ส่งผลให้องค์การมีรายจ่ายหรือต้นทุนที่ลดลง (Gavrea et al., 2011) โดยการวัดประสิทธิภาพขององค์กร สามารถวัดได้จากตัวชี้วัด ดังนี้ (WalkMe Team, 2021)

1. การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งประเมินจากรายรับ ผลกำไร และการเจริญเติบโตขององค์กร เป็นต้น
2. ประสิทธิภาพของกระบวนการทางธุรกิจ ซึ่งประเมินจากความเร็ว ความคุ้มค่าต่อการลงทุน ผลลัพธ์และผลผลิตที่ได้ ความคล่องตัวและความสามารถในการปรับตัว เป็นต้น
3. ประเมินจากผลลัพธ์ของการลงทุนทางธุรกิจและโครงการต่างๆ ซึ่งประเมินจากผลตอบแทนทางการเงิน ผลลัพธ์ของโครงการ ประสิทธิภาพของโครงการ และต้นทุนที่คาดการณ์เทียบกับต้นทุนจริง เป็นต้น
4. ประสิทธิภาพทางการตลาด ซึ่งประเมินจากส่วนแบ่งการตลาด คุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการ การมีนวัตกรรมใหม่ ความจงรักภักดีในตราสินค้า เป็นต้น
5. ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่มีทักษะและมีแรงจูงใจ จะมีผลประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งประเมินจากทักษะและความชำนาญ ผลผลิต การมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม การมีความสุขกับการทำงาน และความภักดีในองค์กร เป็นต้น

การประยุกต์ใช้ระบบธุรกิจอัจฉริยะกับประสิทธิภาพขององค์กร

การประยุกต์ใช้ระบบธุรกิจอัจฉริยะในองค์กร เป็นการนำนวัตกรรมในการนำระบบสารสนเทศสำหรับการรวมข้อมูล ความสามารถในการวิเคราะห์ และการนำเสนอ ให้ได้มาซึ่งข้อมูลสำหรับการตัดสินใจที่มีคุณค่า ตลอดจนมีส่วนสำคัญในการช่วยในการตัดสินใจ เพื่อให้องค์กรมีการดำเนินงานที่ประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กร แนวทางการประยุกต์ใช้ระบบธุรกิจอัจฉริยะมาใช้ในองค์กรนั้น จะต้องมีความสำคัญอย่างมากต่อกระบวนการทางธุรกิจ โดยเริ่มตั้งแต่การปรับปรุงความพึงพอใจของบุคลากรในการทำงาน การลดต้นทุนงบประมาณขององค์กร และตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้บริหาร คู่ค้าหรือพันธมิตรทางธุรกิจได้รวดเร็วขึ้น (Chaudhry & Dhingra, 2021)

การประยุกต์ใช้ระบบธุรกิจอัจฉริยะในการดำเนินงานขององค์กร เป็นเครื่องมือช่วยในการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร หากองค์กรต้องการประสบความสำเร็จ การใช้งานระบบธุรกิจอัจฉริยะเป็นไปได้อย่างขึ้นและสร้างผลลัพธ์ตามเป้าหมาย จะต้องมีการสร้างแนวทางการใช้ระบบให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและสอดคล้องกันทั้งองค์กรโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ทั้งนี้ต้องสร้างความเข้าใจของบุคลากรที่อยู่ในองค์กรในทิศทางเดียวกัน องค์กรจำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม (Team skills) โดยต้องมีการสร้างความสมดุลของทักษะทางด้านเทคนิคและความสามารถในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในทีม ตลอดจนความสามารถมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีของผู้ใช้ (Alali et al., 2019; El-Adaileh & Foster, 2019) การนำระบบธุรกิจอัจฉริยะไปใช้งานกับองค์กร ต้องได้รับการมีส่วนร่วมที่เพียงพอจากผู้ใช้งาน (User Participation) ซึ่งในที่นี้หมายถึง ทีมพัฒนา ผู้ใช้งาน ผู้บริหาร โดยจะช่วยให้สามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการสำหรับการควบคุมและประสานงานการใช้งานระบบมีประสิทธิภาพ (Alali et al., 2019; Magaireah et al., 2019; Mungree et

al., 2013) เพื่อให้การนำไปปฏิบัติที่ได้รับการดำเนินการอย่างกว้างขวางที่สุด จะต้องอาศัยการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร (Management Support) ในการสร้างความตระหนักต่อการใช้ระบบและสนับสนุนทรัพยากรที่เหมาะสมและเพียงพอ (Hawking & Sellitto, 2010; Magaireah et al., 2019; Mungree et al., 2013) สิ่งสุดท้าย คือ คุณภาพของข้อมูล (Data Quality) เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดทางด้านเทคโนโลยีร่วมกับความยืดหยุ่นของระบบธุรกิจอัจฉริยะ เพื่อสร้างข้อมูลที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ ที่ส่งผลให้การดำเนินการประยุกต์ใช้ระบบธุรกิจอัจฉริยะอย่างมีประสิทธิภาพ (Alali et al., 2019; M. Olszak & Ziembra, 2012)

การประยุกต์ใช้ระบบธุรกิจอัจฉริยะในบริบทของธุรกิจในประเทศไทย มีกรณีศึกษาขององค์กรทางธุรกิจที่นำ BI มาประยุกต์ใช้แล้วประสบความสำเร็จมากมาย ซึ่งขอยกตัวอย่าง 3 องค์กร ดังนี้ องค์กรแรก คือ บริษัท สายการบินบินนกแอร์ จำกัด มีการนำ BI มาช่วยจัดการข้อมูลการให้บริการ เพื่อช่วยในการบริหารต้นทุนและรายได้ขององค์กร ตลอดจนใช้ในการคำนวณที่นั่งโปรโมชันอย่างเหมาะสม พัฒนาเป็นระบบในการจองตั๋วและชำระเงินผ่านเว็บไซต์ สามารถวิเคราะห์และวางแผนการขายอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยทำให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจอย่างรวดเร็ว สร้างความได้เปรียบในการทำธุรกิจต่อคู่แข่ง องค์กรที่ 2 คือ บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) มีการนำ BI มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภายในและคู่ค้าทั่วประเทศ โดยประยุกต์ใช้ BI ในการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ และกระบวนการผลิต พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการ ช่วยให้สามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ โปรโมชันส่งเสริมการขายและสิทธิพิเศษให้ตัวแทนจัดจำหน่ายได้อย่างรวดเร็ว เพิ่มศักยภาพด้านการบริหารจัดการ ความสามารถทางการแข่งขันและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และองค์กรที่ 3 คือ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล มีการนำ BI มาใช้วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า แล้วนำมาเชื่อมโยงในการกำหนดยุทธศาสตร์และระบบประกันคุณภาพ โดยสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการให้บริการลูกค้า ที่ครอบคลุมการนัดหมาย การประเมินราคา ค่าการรักษา การให้บริการรักษาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้การให้บริการลูกค้าที่มีประสิทธิภาพและลูกค้ามีความประทับใจในการให้บริการมากขึ้น (Wikidot.com, 2011)

จะเห็นได้ว่าแนวคิดเรื่องการประยุกต์ใช้ระบบธุรกิจอัจฉริยะ มีปัจจัยต่างๆ ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบธุรกิจอัจฉริยะมาใช้ ความสำเร็จของการประยุกต์ใช้ระบบธุรกิจอัจฉริยะ คือ การให้ความสำคัญกับข้อมูล กระบวนการทางธุรกิจ ซึ่งต้องการการเปลี่ยนแปลงและจัดวางกลยุทธ์อย่างเหมาะสม เพื่อส่งเสริมการนำ BI ไปใช้ ไม่จำเป็นต้องรื้อปรับระบบองค์กรโดยรวม แต่เป็นการสร้างความร่วมมือภายในให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กร รวมทั้งการจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ การผสมผสานกระบวนการทำงานของ BI กับ วัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งในที่สุดประโยชน์ของการนำ BI ไปใช้จะเป็นไปสำหรับองค์กรในการตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลที่ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าที่จะได้รับการบริการที่ดีที่สุด ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Janyapoon & Liangrokapart, 2021)

บทสรุป

เศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน การทำธุรกิจในยุคการเปลี่ยนฉบับพลัน (Disruption) มีการแข่งขันกันค่อนข้างรุนแรงและมากขึ้น จึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ที่องค์กรจะอยู่รอดได้นั้น จำเป็นต้องมีการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัยและทันท่วงทีเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจอย่างรวดเร็วและสามารถนำไปวางแผนหรือโต้ตอบปัญหาเชิงธุรกิจได้ทันต่อเหตุการณ์ องค์กรจึงต้องนำเทคโนโลยีมาช่วยในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้ องค์กรมีข้อมูลดังกล่าว ระบบธุรกิจอัจฉริยะเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่องค์กรส่วนใหญ่นำมาใช้ร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อสร้างสารสนเทศ ในการตอบสนองการตัดสินใจในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัล องค์กรสามารถนำระบบธุรกิจอัจฉริยะมาประยุกต์ใช้ได้ ในหลายรูปแบบ อาทิ การใช้รวบรวมข้อมูลทางธุรกิจอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การปรับตัวบ่งชี้ทางธุรกิจขององค์กรให้ประสิทธิภาพ สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ การทำความเข้าใจข้อมูลความต้องการและพฤติกรรมเชิงลึกของลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า การใช้ระบบธุรกิจอัจฉริยะเพื่อติดตามการดำเนินการขององค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เป็นต้น

ทั้งนี้หากองค์กรต้องการประสบความสำเร็จในการใช้งานระบบธุรกิจอัจฉริยะ องค์กรจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร การสร้างความตระหนักถึงความจำเป็นในการใช้งานระบบจากผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เกิดการสนับสนุนทรัพยากรที่เหมาะสมและเพียงพอ โดยต้องสร้างการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง พัฒนาทีมงานสร้างความสมดุลของทักษะทางด้านเทคนิค และการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีของผู้ใช้งานทั้งบุคลากรภายในองค์กร ลูกค้า คู่ค้าหรือพันธมิตรทางธุรกิจขององค์กร ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายทางธุรกิจอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการสร้างคามพึงพอใจของบุคลากรในการทำงาน การลดต้นทุนงบประมาณขององค์กร และตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้บริหาร คู่ค้าหรือพันธมิตรทางธุรกิจได้รวดเร็วขึ้น ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร นอกจากนี้คุณภาพของข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเหมาะสม ผ่านประเมินการรับรู้ความต้องการของลูกค้าและสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร จะส่งผลให้ องค์กรมีความสามารถในการดำเนินการทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- Adelman, S., Barbusinski, L., & Howard, S. (2002). *What is the Difference Between Data Warehousing and Business Intelligence?*. Information Management Online. Retrieved from <http://www.wisageek.com/what-is-the-difference-between-data-warehousing-and-business-intelligence.htm>.
- Adrian, C. (2019). *Factors affecting successful big data analytics implementation in public sector of Malaysia*. [Doctoral thesis, Universiti Putra Malaysia]. Retrieved from <http://psasir.upm.edu.my/id/eprint/85603>.

- Adrian, C., Abdullah, R., Atan, R., & Jusoh, Y. Y. (2017). Factors Influencing to the Implementation Success of Big Data Analytics: A Systematic Literature Review. *2017 International Conference on Research and Innovation in Information Systems (ICRIIS)* Langkawi, Malaysia. (pp. 1-6).
- Alali, H., Nofal, M., & Alharafsheh, M. (2019). Business Intelligence Implementation Success Framework: A Literature Review. *European Journal of Business and Management*, *11*, 9-14.
- Al-edenat, M., & Alhawamdeh, N. (2022). Reconsidering Individuals' Competencies in Business Intelligence and Business Analytics toward Process Effectiveness: Mediation-Moderation Model. *Business: Theory and Practice*, *23*(2), 239-251.
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, *17*, 99-120.
- Carter, J. R., & Narasimhan, R. (1996). Purchasing and supply management. future directions and trends. *International Journal of Purchasing and Materials Management*, *32*(3), 2-12.
- Chaudhry, K., & Dhingra, S. (2021). Modeling the Critical Success Factors for Business Intelligence Implementation. *International Journal of Business Intelligence Research*, *12*(2), 1-21.
- Chen, H., Chiang, R. H. L., & Storey, V. C. (2012). Business Intelligence and Analytics: from Big Data to Big Impact. *MIS Quarterly*, *36*(4), 1165-1188.
- Clemons, E. K. & Row, M. C. (1991). Sustaining IT Advantage: The Role of Structural Differences. *MIS Quarterly*, *15*(3), 275-292.
- Collins, B. (1997). *Better Business: How to Learn More about Your Company*. Letchworth: Astron On-Line.
- Deelert, J., Jaturat, N., & Kuntonbutr, C. (2021). The Influence of Technology, Organization and Environment on Firm Performance by ERP Assimilation. *Parichart Journal Thaksin University*, *35*(1), 22-35.
- Eckerson W. (1999). *Business Portals: Drivers, Definitions, and Rules*. Gaithersburg, MD: The Data Warehousing Institute.
- Ehikioya, B. I. (2009). Corporate governance structure and firm performance in developing economies: evidence from Nigeria. *Corporate Governance: The international journal of business in society*, *9*(3), 231-243.

- El-Adaileh, N. A., & Foster, S. (2019). Successful business intelligence implementation: a systematic literature review. *Journal of Work-Applied Management*, 11(2), 121-132.
- Gartner Group. (2002). *How Secure Is Your Business Intelligence Environment*. n.p.
- Gavrea, C., Ilies, L., & Stegorean, R. (2011). Determinants of organizational performance: The case of Romania. *Management & Marketing*, 6(2), 285-300.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2006). *Organizations: behavior, structure, processes*. 12th ed. New York: McGrawHill Irwin.
- Huang, Z.-x., Savita, K. S., Dan-yi, L., & Omar, A. H. (2022). The impact of business intelligence on the marketing with emphasis on cooperative learning: Case-study on the insurance companies. *Information Processing & Management*, 59(2). 1-10.
- Huang, Z.-x., Savita, K. S., & Zhong-jie, J. (2022). The Business Intelligence impact on the financial performance of start-ups. *Information Processing & Management*, 59(1).
- Janyapoon, S., & Liangrokapart, J. (2021). Critical Success Factors of Business Intelligence Implementation in Thai Hospitals. *International Journal of Healthcare Information Systems and Informatics*, 16(4). 1-21.
- Kaplan, Robert S., & Norton, David P. (1996). *The Strategy Focused Organization*. Massachusetts: Harvard Business School.
- Kitrangsikul, N., & Kuntonbutr, C. (2017). The Study of mediating effect of Supply Management Capabilities on the relationship between Information Capabilities Management and the Organizational Performance. *International Journal of Applied Computer Technology and Information Systems*, 7(1), 23-28.
- Luo, Y., Huang, Y., Wang, S. (2011). Guanxi and Organizational Performance: A Meta-Analysis. *Management and Organization Review*, 8(1), 139-172.
- M. Olszak, C., & Ziemba, E. (2012). Critical Success Factors for Implementing Business Intelligence Systems in Small and Medium Enterprises on the Example of Upper Silesia, Poland. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 7, 129-150.
- Madhani, P. M. (2009). Resource Based View (RBV) of Competitive Advantages: Importance, Issues and Implications. *KHOJ Journal of Indian Management Research and Practices*, 1(2), 2-12.

- Magaireah, A., HidayahSulaiman, H., & Ali, N. a. (2019). Identifying the Most Critical Factors to Business Intelligence Implementation Success in the Public Sector Organizations. *The Journal of Social Sciences Research*, 5(2), 450-462.
- Mangla, S. K., Raut, R., Narwane, V. S., Zhang, Z., & priyadarshinee, P. (2020). Mediating effect of big data analytics on project performance of small and medium enterprises. *Journal of Enterprise Information Management*, 34(1), 168-198.
- Maroufkhani, P., Wagner, R., Ismail, W., Baroto, M., & Nourani, M. (2019). Big Data Analytics and Firm Performance:A Systematic Review. *Information*, 10(7), 1-21.
- Moss L.T., & Atre S. (2003). *Business Intelligence Roadmap: The Complete Project Lifecycle for Decision-Support Applications*. Boston: Addison-Wesley Longman.
- Mungree, D., Rudra, A., & Morien, D. (2013). *A Framework for Understanding the Critical Success Factors of Enterprise Business Intelligence Implementation*. Proceedings of the Nineteenth Americas Conference on Information Systems, 2-9.
- Paul H., Carmine S. (2010). Business Intelligence (BI) Critical Success Factors. *21st Australasian Conference on Information Systems*. (pp. 1-10).
- Popovic A., Hackney R., Rana T., & Mauro C. (2016). The impact of big data analytics on firms' high value business performance. *Information Systems Frontiers*, 20(2), 209-222.
- Ranjan, j. (2004). Business Intelligence: Concepts, Components, Techniques and Benefits. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 9(1), 60-70.
- Ram, J., Zhang, C., & Koronios, A. (2016). The implications of Big Data analytics on Business Intelligence: A qualitative study in China. *Procedia Computer Science*, 87, 221–226.
- Rizvi, H. (2013). *Fast Data Gets a Jump on Big Data*. Forbes, March 1.
- Safitri, Y. (2021). Key Factors in Big Data Implementation for Smart City: A Systematic Literature Review. *Journal of Public Administration Studies*, 6, 18-22.
- Srivastava, S. (2023). *Why is Business Intelligence Important for Your Organization?*. appinventiv. Retrieved from <https://appinventiv.com/blog/importance-of-business-intelligence-system>.
- Teece, D. J. (2019). A capability theory of the firm: an economics and (strategic) management perspective. *New Zealand Economic Papers*, 53(1), 1-43.
- Vera-Baquero, A., Colomo-Palacios, R., & Molloy, O. (2013). Business process analytics using a big data approach. *IT Professional*, 15(6), 29-35.

- Verma, S., Bhattacharyya, S. S., & Kumar, S. (2018). An extension of the technology acceptance model in the big data analytics system implementation environment. *Information Processing & Management*, 54(5), 791-806.
- WalkMe Team. (2021). *What Are the Best Measures of Organizational Performance?*. Retrieved from <https://change.walkme.com/measures-of-organizational-performance>.
- Wernerfelt, B. (1984). A resource-based view of the firm. *Strategic management journal*, 5(2), 171-180.
- Wikidot.com (2011). *Find 10 examples of businesses that utilize database and BI to enhance competitive advantage. Describe how they use database and BI.* Retrieved from <http://y31.wikidot.com/10-examples-of-businesses>.
- Wiklund, J., & Shepherd, D. A. (2011). Where to from Here? EO-as-Experimentation, Failure, and Distribution of Outcomes. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 35(5), 925-946.
- Yang, Z., Chang, J., Huang, L., & Mardani, A. (2021). Digital transformation solutions of entrepreneurial SMEs based on an information error-driven T-spherical fuzzy cloud algorithm. *International Journal of Information Management*, 69, 1-21.

ความเสี่ยงของการบริหารทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัล

ณ.ชนม์ ประยูรวงศ์¹ และ กฤษดา เชียรวัฒนสุข²

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

RISKS OF HUMAN CAPITAL MANAGEMENT IN THE DIGITAL AGE

Nachon Prayoonvong¹ and Krisada Chienwattanasook²

¹Faculty of Business Administration, Rajapruk University, Thailand

²Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand

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

วันที่รับบทความ (Received) 20 มกราคม 2566

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 19 กุมภาพันธ์ 2566

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 28 กุมภาพันธ์ 2566

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความเสี่ยงในการบริหารทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัล โดยใช้วิธีการสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 3 ประเด็นหลัก ดังนี้ 1) แนวคิดและการจัดการทุนมนุษย์ 2) ความเสี่ยงของทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัล 3) การบริหารความเสี่ยงทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัล ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ทุนมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญยิ่ง ในการใช้ทรัพยากรทางธุรกิจทั้ง เงิน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องจักร และกระบวนการจัดการในการทำงาน นอกจากนี้ มนุษย์ยังมีความคิดสร้างสรรค์และสามารถคิดค้นนวัตกรรมใหม่ จะเห็นได้ว่าการจัดการทุนมนุษย์ภายใต้การเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อองค์การอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม รวมถึงความเสี่ยงจากด้านการจัดการ การเงินและด้านข้อบังคับ กฎระเบียบ กฎหมาย ดังนั้นในการบริหารความเสี่ยงของทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัลควรพิจารณาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่สำคัญ และคำนึงถึงการผลิตสินค้าและบริการ การพัฒนาด้านลดต้นทุน การเพิ่มประสิทธิภาพในการสนองต่อความต้องการของลูกค้า ทำให้ระดับการแข่งขันสูงขึ้นมาก ส่งผลให้ทุกองค์การต้องปรับตัวเองเพื่อความอยู่รอด ทั้งนี้เพื่อพัฒนากระบวนการด้านการบริหารทรัพยากรทุนมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลต่อองค์การในยุคดิจิทัลรวมถึงสามารถปรับปรุงโครงสร้างและอัตรากำลังให้เหมาะสม เพียงพอกับความต้องการ ดังนั้นจึงต้องพัฒนาทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัลให้เป็นรูปธรรมในการผลักดันยุทธศาสตร์การดำเนินงานภายในองค์การเพื่อให้บุคลากรได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านต่าง ๆ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานต่อไปได้และส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาสมรรถนะอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

คำสำคัญ: ความเสี่ยงในการบริหาร ทุนมนุษย์ ยุคดิจิทัล

Abstract

This academic article aims to explore the risks of human capital management in the digital age. By using the method of synthesis of documents and related research, 3 main topics are addressed. 1) Human capital concepts and management 2) Human capital risk in the digital age 3) Human capital risk management in the digital age. The results of the study conclude that human capital is a valuable and vital resource. in the use of enterprise resources, including money, materials, equipment, machinery, and management processes at work. In addition, people are creative and capable of inventing new innovations. It is obvious that managing human capital in the context of digital transformation brings inevitable risks to companies. Political, economic, social as well as management risks. Finance and regulation, rules, laws. Therefore, significant technological advances should be taken into account when managing human capital risks in the digital era. and taking into account the production of goods and services cost reduction development increase efficiency in meeting customer needs As a result, the level of competition becomes much higher. As a result, every company must adapt in order to survive. This means developing an efficient process for managing human resources. In the digital age, the organization must be able to improve the structure and workforce accordingly to meet the demands. Therefore, in the digital age, human capital must be developed in such a way that it can concretely drive the operational strategies within the organization. In order for personnel to develop their potential in various areas and use it for further work, systematic and continuous development of competencies must be promoted.

Keywords: Management risk, Human capital, Digital age

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในยุคดิจิทัลเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในทุกองค์การอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การบริหารงานในทุกองค์การต่างเผชิญต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก รวมถึงการดำเนินงานในการใช้หุ่นยนต์อัตโนมัติมาเป็นแรงงานในอนาคตแทนคนมากขึ้น ก่อให้เกิดความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการ โดยเฉพาะความเสี่ยงทุนมนุษย์ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญในการบริหารธุรกิจ (Usmani & Jamal, 2021) การบริหารความเสี่ยงของทุนมนุษย์โดยพิจารณาสภาพแวดล้อมองค์การให้สอดคล้องกับแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงเชิงพลวัต ซึ่งเห็นได้ว่าทุนมนุษย์นั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาองค์การและประเทศ ดังนั้นความเสี่ยงจากทุนมนุษย์จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานซึ่งเป็นการกระตุ้นให้องค์การธุรกิจได้ตระหนักถึง ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปรับตัวเพื่อเสริมสร้างศักยภาพทางการแข่งขันทุนมนุษย์

(Farndale & Scullion, 2018) ในการบริหารของทั้งระดับองค์กรและระดับประเทศ จะเห็นได้ว่าความเสี่ยงองค์กรจะต้องเผชิญกับความเสี่ยงจากทุนมนุษย์อาจมาจากความล้มเหลวในการดึงดูดพนักงานที่ต้องการ การเลือกคนผิด การออกจากงาน การขาดงาน การขาดประสิทธิภาพขณะทำงาน ปัญหาด้านกฎระเบียบและกฎหมาย การทุจริตและการสูญเสียองค์ความรู้ในองค์กรรวมถึงความผิดพลาดของพนักงานในการปฏิบัติงาน ทุกองค์การล้วนมีความเสี่ยงจากคนที่อยู่ในขั้นตอนของวงจรการจ้างงาน จากการสรรหา การจ้างงาน หรือการย้ายหรือปลดปล่อยกำลังคน ซึ่งความเสี่ยงจากคนจะกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของกิจการ (Taulli, 2019) ดังนั้น การบริหารจัดการทุนมนุษย์จึงเกี่ยวข้องและมีความสำคัญต่อการใช้อำนาจหน้าที่ในสายการบังคับบัญชา ความรับผิดชอบของบุคลากร และการติดต่อสื่อสารในองค์กร รวมทั้งแรงผลักดันจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การขยายขอบเขตไปสู่สากล ที่มีความสำคัญทำให้้องค์การต้องปรับตัวในการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อนำมาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน กฎหมาย ข้อบังคับทางธุรกิจ (Mellahi & Collings, 2020) องค์กรทุกแห่งจึงต้องเปลี่ยนสภาพการทำงานที่จะทำให้เกิดความมีประสิทธิภาพ ที่ทำให้เกิดผลสำเร็จต่อองค์กร ต้องมีการวางแผนไว้สำหรับอนาคตมีการทำงานเชิงรุกและแสวงหาประโยชน์จากโอกาสที่กำลังจะมาถึงด้วย (Sheehan, 2018) ในการทำให้องค์การจะมีความเจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืน บุคลากรทุกคนในองค์กรจึงเป็นผู้ที่ได้รับผลประโยชน์และมีบทบาททางด้านการปฏิบัติการเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปได้อย่างราบรื่น

ในยุคดิจิทัลที่พบกับความเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความเสี่ยงของทุนมนุษย์ ทั้งในระดับองค์กรและระดับประเทศ จากปัจจัยข้างที่กล่าวข้างต้น บทความนี้ได้ตระหนักถึงความเสี่ยงของมนุษย์ โดยมุ่งนำเสนอแนวคิดการจัดการทุนมนุษย์ ความเสี่ยงของทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัล และการบริหารความเสี่ยงทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัล ซึ่งจะให้มุมมองที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและนักวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทุนมนุษย์

แนวคิดเกี่ยวกับทุนมนุษย์

ทุนมนุษย์ แปลมาจากภาษาอังกฤษ คือ Human Capital แบบตรงตัว และเป็นที่ยอมรับครั้งแรกในปี 1980 โดย Leonard Nadler ได้นำเสนอในการประชุม Miami Conference of the American Society of Training and Development: ASTD ที่จัดขึ้นในในประเทศอเมริกา เพื่อตอบสนองความต้องการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว (Moorman, 2021) ในปี 1992 Gary Becker ได้เสนอทฤษฎีทุนมนุษย์ โดยมุ่งเน้นการลงทุนไปที่ขีดความสามารถและทักษะในการทำงานของบุคลากรในองค์กร (Swanson, 2021) ได้ให้ความหมายว่าเป็นความสามารถหลาย ๆ อย่างที่อยู่ในตัวคน ทั้งที่ติดตัวมาแต่กำเนิดหรือมาจากการสะสมเรียนรู้ โดยแต่ละบุคคลที่มีีน (Gene) เฉพาะ ซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้ความสามารถ คุณลักษณะจะมีคุณค่าเพิ่มขึ้น (Walker & James, 2019) เมื่อมีการลงทุนที่เหมาะสม ดังนั้นคำว่า “ทุนมนุษย์” ประกอบด้วย 1) ทุนทางปัญญา ประกอบด้วย ความรู้และความสามารถในการเรียนรู้ ความเชี่ยวชาญ เฉพาะ ทักษะและประสบการณ์ที่คนสะสมไว้ รวมทั้งความรู้แบบฝังลึกที่เรียกว่า Tacit Knowledge 2) ทุน

ทางสังคมประกอบด้วยเครือข่ายความสัมพันธ์ 3) ทักษะทางอารมณ์ ประกอบด้วยคุณลักษณะต่างๆ เช่น การรับรู้ตนเอง ความมีศักดิ์ศรีและการมีความยืดหยุ่น

สรุปได้ว่าทุนมนุษย์อาจมองได้ทั้งในแง่ตัวบุคคล (มองคนเป็นต้นทุน) และในการพัฒนาตัวบุคคล (มองกิจกรรมหรือพฤติกรรมเป็นต้นทุน) ในแง่ตัวบุคคลจะมองว่าคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร และถ้าองค์กรมีนโยบายที่ชัดเจน มีวิธีการในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อนำทุนเหล่านั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กรในฐานะที่เป็นทุนมนุษย์อย่างเต็มที่ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันจากศักยภาพและมีความพร้อมในการแข่งขันได้

การจัดการทุนมนุษย์

การจัดการทุนมนุษย์ (HCM: Human Capital Management) เป็นการใช้ทุนมนุษย์เพื่อให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดโดยให้ความสำคัญในศักดิ์ศรี ความเป็นคน และต้องทำให้บุคคลเหล่านั้นได้รับผลประโยชน์อย่างเหมาะสม (Locke & Romis, 2019) การจัดการทุนมนุษย์เป็นการจัดการความสัมพันธ์ของพนักงานและผู้บริหาร โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้ทุกฝ่ายบรรลุจุดมุ่งหมาย ซึ่งมีประเด็นสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) การจัดการทุนมนุษย์ให้ความสำคัญกับการจัดการความสัมพันธ์ที่ไม่ใช่เป็นการจัดการบุคคล 2) การจัดการทุนมนุษย์มุ่งเน้นที่เป้าประสงค์ขององค์กร เมื่อวัตถุประสงค์ขององค์กรเปลี่ยนแปลงไป การจัดการความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเปลี่ยนด้วย และ 3) วัตถุประสงค์หลักของการจัดการทุนมนุษย์ควรมุ่งที่องค์กร

การจัดการทุนมนุษย์ มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต้องทำการพัฒนาฝึกอบรมบุคลากร เพื่อให้ได้เป้าหมายเดียวกันคือการทำประโยชน์ให้แก่สังคมและประเทศชาติ การพัฒนาทุนมนุษย์ มีวิธีการและหลักสูตรมากมายหลายหลักสูตร โดยเฉพาะการเล่นเกมส์เพื่อพัฒนาบุคลากร ให้รู้จักการทำงานเป็นทีม ให้รู้จักการสร้างทีม แต่ทั้งนี้จะต้องพัฒนาตนเอง ให้พร้อมเสียก่อน เมื่อตนเองพร้อมแล้วทุกอย่างก็จะเป็นไปได้ดี โดยเฉพาะทีมหรือกลุ่ม (Wilson & Daugherty, 2019)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การจัดการทุนมนุษย์มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าบุคลากรในองค์กรเท่านั้นที่จะเป็นผู้นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยระบบการบริหารทุนมนุษย์ในองค์กรจะก่อให้เกิดแหล่งส่งเสริมความสามารถและความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย ที่องค์กรจะได้เรียนรู้และใช้สิ่งที่มีเหล่านั้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับแต่ละโอกาสใหม่ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

สถานการณ์การบริหารความเสี่ยงของทุนมนุษย์ภายในประเทศ

จากข้อมูลการประชุมเศรษฐกิจโลก (World Economic Forum, 2020) ได้รายงานดัชนีทุนมนุษย์เปรียบเทียบในกลุ่มประเทศอาเซียน ซึ่งเป็นการวัดว่าแต่ละประเทศพัฒนาและใช้ทุนมนุษย์อย่างไร มีความก้าวหน้าอย่างไร โดยประเมินจากระดับการศึกษา ทักษะและการจ้างงานใน 5 กลุ่มอายุ ตั้งแต่ 15-65 ปี ผลที่ได้พบว่า คะแนนเฉลี่ยของโลกทั้งหมดอยู่ที่ 67.87 ส่วนในอาเซียน เรียงลำดับจากอันดับดีที่สุด ดังต่อไปนี้ สิงคโปร์ อันดับที่ 24 คะแนน 78.15 ฟิลิปปินส์ อันดับที่ 46 คะแนน 71.24 มาเลเซีย อันดับที่ 52 คะแนน

70.24 ไทย อันดับที่ 57 คะแนน 68.78 เวียดนาม อันดับที่ 59 คะแนน 68.48 อินโดนีเซีย อันดับที่ 69 คะแนน 66.99 กัมพูชา อันดับที่ 97 คะแนน 58.55 ลาว อันดับที่ 105 คะแนน 56.16 และสุดท้าย เมียนมา อันดับที่ 112 คะแนน 52.97 (Holbeche, 2020) จากรายงานการพัฒนาทุนมนุษย์นั้นเป็นการให้คะแนนจากการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่บุคลากรหรือบุคลากรในองค์กร โดยมีการปฏิบัติอย่างมีแบบแผนชัดเจน ในด้านความรู้ ทักษะความสามารถ ความชำนาญและประสบการณ์ (Russ-Eft & Darlene, 2018) นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาฝึกอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ประกอบด้วยการพัฒนาปัจเจกบุคคล การพัฒนาองค์กร และการพัฒนาวัฒนธรรมทางสังคม (Zatzick & Iverson, 2019)

สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นส่งผลต่อความเสี่ยงของทุนมนุษย์ ทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมจิตวิทยา (Walker & James, 2019) จะเห็นได้ว่าความเสี่ยงทุนมนุษย์ไม่ส่งผลเพียงในองค์กร แต่ส่งผลต่อระดับประเทศ และมีผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติ ดังนั้นทุกฝ่ายควรตระหนักและเฝ้าติดตามการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง (Usmani & Jamal, 2021) ดังนี้

1. ด้านการเมือง กรณีพิพาทจากความเห็นต่างทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตยกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพื่อความมั่นคงแห่งชาติ การปฏิรูประบบราชการ การปรับปรุงรูปแบบของการปกครองส่วนท้องถิ่น การพัฒนาชนบทและการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อการพัฒนาทางการเมืองความไม่สงบเรียบร้อยของประเทศ

2. ด้านเศรษฐกิจ การประสานงานเกี่ยวกับการเพิ่มสินค้าส่งออกอุตสาหกรรม นโยบายพึ่งตนเอง การเพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน การเพิ่มคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ ความล่าช้าต่างๆ อันเนื่องจากสงครามทางเศรษฐกิจเป็นสถานการณ์และเหตุการณ์ที่จะเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์แห่งชาติที่จะถูกคุกคาม

3. ด้านสังคมจิตวิทยา การที่ประชาชนไทยส่วนใหญ่มีความรู้สึก ว่า สังคมขาดความเป็นธรรม เช่น ไม่สามารถสมัครเข้าทำงานถ้าไม่มีพวก เมื่อมีปัญหาขัดแย้งก็มิได้รับความเป็นธรรมจากกระบวนการยุติธรรม ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการปูนบำเหน็จความชอบ

การเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลกับการบริหารความเสี่ยงของทุนมนุษย์

ในโลกปัจจุบันทุกประเทศกำลังก้าวเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจดิจิทัล และสังคมผู้สูงอายุ ถือเป็นการเผชิญความเปลี่ยนแปลงที่ท้าทายต่อการปรับตัว ภาครัฐจึงต้องเร่งผลักดันภาคส่วนต่าง ๆ ให้มีความพร้อม รองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยหนึ่งในหลายภารกิจ คือ แผนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนอย่างเร่งด่วนเช่นเดียวกัน (Kozuka, 2019) สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลาอย่างรวดเร็ว ดังนั้นจึงต้องมีการรื้อปรับระบบ (Reengineering) การปรับโครงสร้างการปฏิรูป (transforming) การปรับองค์กรแบบแบนราบ (flattening) การลดขนาดองค์กร (Downsizing) ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงส่วนใหญ่เนื่องมาจากการแข่งขันในระดับสากลที่มีมากขึ้นซึ่งเป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบอย่างมาก เป็นแรงกดดันภายนอก เช่น คู่แข่งขัน ลูกค้า ผู้ถือหุ้น ผู้จำหน่ายปัจจัยการผลิต สังคม และสภาพแวดล้อมต่างๆ การดำเนินชีวิต ลูกค้าเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไป (Mellahi & Collings, 2020) การเปลี่ยนแปลงทางประชากรศาสตร์ เทคโนโลยี

กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากร ซึ่งชนิดของการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกของแต่ละองค์การจะแตกต่างกันไป การปรับตัวจึงต้องเป็นไปตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมองค์การต่างๆ ใช้การพัฒนาองค์การเป็นเทคนิคในการเปลี่ยนแปลงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การเปลี่ยนแปลงทางกลยุทธ์ โครงสร้างและวัฒนธรรมเป็นการเปลี่ยนแปลงจากบนลงล่างจากผู้บริหารระดับสูง (Farndale & Scullion, 2018) ในขณะที่การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและผลิตภัณฑ์มาจากระดับล่าง แนวคิดการเปลี่ยนแปลงจากระดับล่างไปสู่ระดับบน จะมีความคิดริเริ่มใหม่ๆ เกิดขึ้นและผ่านช่องทางจากล่างขึ้นบน เมื่อผู้นำรู้ว่าพนักงานระดับล่างมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีและมีความเชี่ยวชาญชำนาญในการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ได้เป็นอย่างดี เช่น ในการผลิตจะต้องการความเชี่ยวชาญจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรวมถึงการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในการทำงานของแต่ละแผนกในองค์การ (Swanson, 2021) ที่ต้องมีการประสานกันเพื่อให้การเปลี่ยนแปลงในสินค้าและบริการเป็นผลสำเร็จ

การเปลี่ยนแปลงและการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเป็นประเด็นที่เกิดขึ้นในองค์การเสมอ ๆ และทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานอันจะส่งผลร้ายต่อประสิทธิภาพการทำงาน ผู้บริหารควรเข้าใจในการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดความสำเร็จในการสร้างทัศนคติที่ดีและเกิดความร่วมมือในการเปลี่ยนแปลงให้เป็นผลสำเร็จ โดยอาศัยเทคนิคต่างๆ หลายประการในการเปลี่ยนแปลงและอาศัยรูปแบบการสื่อสารที่ดีช่วยในการเสริมสร้างความเข้าใจให้แก่พนักงานและเป็นผู้ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดีเพื่อให้คลายความกดดันและความเครียดจากการทำงาน อันจะส่งผลให้ศักยภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้องค์การได้รับความสำเร็จจากการเปลี่ยนแปลง

ความเสี่ยงในทุนมนุษย์

ปัจจัยความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อทุนมนุษย์ ซึ่งทรัพยากรทุนมนุษย์เป็นกลไกสำคัญในการนำองค์การไปสู่การบรรลุเป้าหมาย ส่งผลต่อขีดความสามารถทางการแข่งขันการอยู่รอดขององค์การ เป็นทรัพยากรที่ก่อให้เกิดรายได้และต้นทุนในเวลาเดียวกัน ทั้งนี้ความเสี่ยงที่สำคัญขององค์การและความสำคัญของการจัดการความเสี่ยงด้านทุนมนุษย์ประกอบด้วย (Zatzick & Iverson, 2019) 1) เพื่อให้บุคลากรของธุรกิจได้ปฏิบัติงานด้วยความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ 2) เพื่อลดความผันผวนด้านบุคลากรที่ยังผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของธุรกิจ 3) เพื่อลดความสูญเสียทรัพยากร ด้านเงินทุน เวลา ในการจัดการทุนมนุษย์ 4) เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การ เช่น ลูกค้า บุคลากร ผู้ถือหุ้น และ สังคม ว่าองค์การมีระบบการป้องกันความเสี่ยงที่ดีในด้านทรัพยากรบุคคล (Vough & Lee, 2021) ความเสี่ยงด้านทุนมนุษย์ที่สำคัญ ได้แก่ การเลิกจ้าง การลดค่าตอบแทน ลดสวัสดิการ อัตราเข้าออกบุคลากรสูงทำให้ขาดแคลนบุคลากร ส่วนปัจจัยเสี่ยงจากนโยบายและกลยุทธ์ด้านทุนมนุษย์ ได้แก่ 1) ปัจจัยเสี่ยงจากความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติของบุคลากร 2) ปัจจัยเสี่ยงจากกระบวนการด้านการจัดการทุนมนุษย์ 3) ปัจจัยเสี่ยงด้านการเงินที่สืบเนื่องมาจากทุนมนุษย์ 4) ปัจจัยเสี่ยงด้าน ข้อบังคับ กฎระเบียบ กฎหมาย

กระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านทุนมนุษย์ (Kovner et al., 2019) ประกอบด้วย

1. ควรจัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงด้านทุนมนุษย์และควรมีการสื่อสารเพื่อให้ทุกคนทราบถึงความสำคัญและเป้าหมายของการบริหารความเสี่ยงด้านทุนมนุษย์ ควรเน้นการมีส่วนร่วมคิดร่วมทำกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

2. วิเคราะห์อดีต ปัจจุบันและอนาคตของ HRM ในองค์กรและใช้ Risk map / Cause & effect ด้วยแผนบริหารความเสี่ยง โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการบริหารความเสี่ยง วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง กำหนดแผนการจัดการความเสี่ยง การปฏิบัติการแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมประเมินผล

3. การป้องกันความเสี่ยงที่เกิดจากกลยุทธ์หรือนโยบายด้านทุนมนุษย์ผิดพลาดและส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ได้แก่การวางแผนกรอบอัตรากำลังผิดพลาด ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร

4. การป้องกันความเสี่ยงในการสรรหาคัดเลือกบุคลากร ในการพัฒนาบุคลากร ในการรักษาบุคลากร การบริหารค่าตอบแทนบุคลากรและในการประเมินบุคลากร

5. การป้องกันความเสี่ยงในความปลอดภัยชีวิตทรัพย์สิน ความมั่นคง ขวัญกำลังใจในการทำงาน ความพึงพอใจ ความจงรักภักดีต่อองค์กรและอัตราการลาออก/คงอยู่

6. การป้องกันความเสี่ยงด้านการเงินที่เกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ความเสี่ยงการทุจริต คอร์รัปชัน ความเสี่ยงด้านเงินทุนในการจ้างงานและเงินทุนในการให้สวัสดิการ

7. การป้องกันความเสี่ยงเกิดขึ้นจากการผิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายของภาครัฐและองค์กร การใช้ทุนมนุษย์ผิดกฎหมาย เช่น ทุนมนุษย์เถื่อน ทุนมนุษย์เด็ก การจ้างทุนมนุษย์ไม่เป็นตามกฎหมายทุนมนุษย์ เช่น อัตราเงินเดือน สวัสดิการ การจ้างงานที่ไม่เป็นธรรม / สัญญาการจ้างงาน การเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรมและกฎระเบียบ บทลงโทษของบุคลากร

8. การเก็บสำรองเงินกำไรเพื่อใช้สำรองในภาวะฉุกเฉินหรือการประกอบกิจการ

9. การผลิตบุคลากรเอง เช่น การจัดตั้งสถาบันการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตป้อนให้กับธุรกิจตนเอง โดยเฉพาะ การตกลงความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาเพื่อนักศึกษาฝึกงาน

10. การใช้นโยบายเพื่อบรรเทาหรือลดผลกระทบจากความเสี่ยงที่องค์กรคาดการณ์ว่าจะเกิดขึ้นจากสวัสดิการและค่าตอบแทน การลดจำนวนบุคลากรโดยให้ลาพักผ่อน การลดสวัสดิการที่ก่อให้เกิดต้นทุนออกไปก่อน การลดจำนวนบุคลากรรายวัน เปิดโอกาสให้เกษียณล่วงหน้า การปลดบุคลากรที่ระยะเวลาทำงาน 1-3 ปี การลดค่าตอบแทนบุคลากรรายเดือน เช่น ลดเงินเดือน โบนัส ค่าล่วงเวลา การพิจารณาเพิ่มค่าตอบแทนตามความสามารถ เช่น ค่าคอมมิชชั่นเพื่อกระตุ้นให้เกิดยอดขายการลดเงินเดือนค่าตอบแทนผู้บริหาร เช่น เบี้ยประชุม เงินประจำตำแหน่งเงินเดือน ค่าน้ำมันและสวัสดิการอื่น ๆ

11. การบรรเทา ลด ความเสี่ยง การอบรมพัฒนาความสามารถของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสายงานปกติ อบรมเพิ่มความรู้ในประเด็นที่สำคัญในการปฏิบัติงานในช่วงวิกฤติ อบรมสายงานอื่น ๆ เพื่อควมรวมการทำงาน อบรมอาชีพอื่น ๆ เพื่อเสริมสร้างอาชีพ รายได้ให้กับบุคลากรระหว่างวิกฤติ การสรรหาคัดเลือกชะลอหรือหยุดและการประเมินเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือน ชะลอหรือหยุด

12. วิเคราะห์ต้นทุน ค่าใช้จ่ายเพื่อพิจารณาหาแนวทางลดต้นทุน วิเคราะห์ความสามารถฝ่าวิกฤติของกิจการ กำลังคน พร้อมกับภาระงานไปกับฝ่ายการตลาด พิจารณาความจำเป็นของงานที่ยังคงมีและอนาคตของการตลาด พิจารณากฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการกำหนด Scenario สำหรับการบรรเทาผลกระทบความเสี่ยง โดยมีกรอบระยะเวลาและเกณฑ์การตัดสินใจ

การยอมรับความเสี่ยงด้านทุนมนุษย์ (Dickmann, 2019) มีดังต่อไปนี้

1. การใช้นโยบายเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่องค์การคาดการณ์ว่าจะเกิดขึ้นและจัดเตรียมทีมคณะกรรมการทำงานเพื่อบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจน
2. การกำหนดมาตรการทำงาน กระบวนการทำงานให้เป็นระบบเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น รวมทั้งการนำระบบคุณภาพต่างๆเข้ามาใช้เพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริหารจัดการบุคลากร
3. การนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อลดและป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น สัญญาณเตือนไฟไหม้อาคาร เป็นต้น
4. การอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ พร้อมทั้งเผชิญหน้ากับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น การสร้างวัฒนธรรมองค์การที่ดี ทีมเวิร์ค ความเป็นหนึ่งเดียวเพื่อให้สามารถร่วมแรงร่วมใจฝ่าฟันวิกฤติของธุรกิจไปด้วยกันได้
5. มีมาตรการหรือแนวปฏิบัติอย่างชัดเจนหากมีความเสี่ยงเกิดขึ้นและเป็นที่รับทราบโดยทั่วกันของบุคลากร ผลิตบุคลากรเอง เช่น การจัดตั้งสถาบันการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตป้อนให้กับธุรกิจตนเองโดยเฉพาะ การตกลงความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาเพื่อนักศึกษาฝึกงาน

การบริหารความเสี่ยงทุนมนุษย์

การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) เป็นกระบวนการที่กำหนดขึ้นมาเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และวางแผนการดำเนินงานให้สามารถระบุเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (Silva, 2018) และสามารถจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ในการบริหารความเสี่ยง ผู้บริหารจะต้องพิจารณาระดับความเสี่ยงที่องค์การยอมรับได้ (Moorman, 2021) เพื่อใช้ประเมินทางเลือกของกลยุทธ์และกำหนดวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนพัฒนากลไกที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยงต่อไป การบริหารความเสี่ยงจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถประเมินและจัดการกับความไม่แน่นอนซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งโอกาสที่สามารถฉกฉวยให้เกิดประโยชน์แก่องค์การและเป็นไปได้ทั้งความเสียหายที่ควรจะต้องป้องกันหรือลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น (Stenner, 2021)

ตารางที่ 1 แสดงการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง	การบริหารความเสี่ยง
การเปลี่ยนแปลง	เน้นที่การเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนโดยผู้บริหารเพื่อให้บรรลุ เป้าหมาย
ความร่วมมือกัน	เน้นที่ความเกี่ยวข้องกัน ความร่วมมือกัน
การปฏิบัติงาน	เน้นที่วิธีการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น
บุคคลากร	เน้นที่การให้โอกาสแก่บุคคลให้มีศักยภาพมากขึ้น
แนวคิดเชิงระบบ	เน้นด้านความสัมพันธ์ระหว่างส่วนย่อยแต่ละส่วน ให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างสอดคล้องประสานกัน
วิธีการเชิงวิทยาศาสตร์	แนวคิดในการเสริมสร้างประสิทธิภาพ

ที่มา: Altman, (2021)

การพัฒนาองค์การเพื่อลดการบริหารความเสี่ยงของทุนมนุษย์ (Moorman, 2021) มีองค์ประกอบต่อไปนี้

1. ความต้องการปรับปรุงให้ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมได้มากขึ้น การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การ หมายถึง การเข้าใจความแตกต่างทางทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อของบุคลากร มีการสร้างวัฒนธรรมองค์การขึ้นมาใหม่ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น
2. การให้สังคมได้มีส่วนร่วมรับรู้มากขึ้น หมายถึง การให้บุคลากรทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วม ร่วมรับรู้ปัญหาและการเปลี่ยนแปลงร่วม ในการแสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการบริหารที่มีใช่เป็นการตัดสินใจจากฝ่ายเดียว

การบริหารความเสี่ยงทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัล

จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่สำคัญ ทั้งด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม ด้านการผลิตสินค้าและบริการ การพัฒนาด้านลดต้นทุน การเพิ่มประสิทธิภาพในการสนองต่อความต้องการของลูกค้า ทำให้ระดับการแข่งขันสูงขึ้นมาก ส่งผลให้ทุกองค์กรต้องปรับตัวเองเพื่อความอยู่รอด (Hossam, 2019) การที่บุคลากรจะทำงานในรูปแบบเดิม ๆ ในอดีตที่ธุรกิจที่มีแต่กลุ่มลูกค้าเดิม ๆ และไม่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงอะไรมากนัก จะเป็นสิ่งที่ไม่เกิดขึ้นอีกต่อไป ในยุคโลกาภิวัตน์ การเปลี่ยนแปลงเปรียบเสมือนวิถีชีวิตและเป็นเรื่องยาก ที่จะไม่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง และการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่ผู้นำหรือผู้บริหารระดับสูงต้องทำความเข้าใจและตระหนักถึงโอกาสและอุปสรรคที่จะเกิดขึ้น (Usmani & Jamal, 2020) สิ่งสำคัญ หากไม่ได้รับการยอมรับจากบุคลากรในองค์กร ก็เกิดการต่อต้าน ที่ทำให้ทุกคนไม่มีความสุข ย่อมส่งผลให้องค์กรล้มเหลวในอนาคตอย่างแน่นอน การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ไม่ควรทำแบบรีบเร่ง แต่ต้องทำแบบค่อยเป็นค่อยไปและได้ทำให้องค์กรจำนวนมากไปสู่หายนะ (Kovner et al., 2019) เนื่องจากความรีบเร่งในการ

เปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ซึ่งต้องทำตามความเป็นจริงโดยการเรียนรู้จากธรรมชาติที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างช้า ๆ

ความเสี่ยงของทุนมนุษย์ส่งผลต่อความเสี่ยงขององค์กร ดังนั้นจึงเป็นความพยายามของฝ่ายบริหารเพื่อเปลี่ยนแปลงองค์กรไปสู่สภาพที่พึงประสงค์เพื่อความอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าในอนาคต โดยต้องทำความเข้าใจและตระหนักถึงโอกาสและอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นจากความเสี่ยง การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จในบริหารความเสี่ยงต้องใช้เวลาและมีขั้นตอนอย่างชัดเจนแบบค่อยเป็นค่อยไป การบริหารความเสี่ยงโดยข้ามขั้นตอนที่วางแผนไว้แม้ดูเหมือนว่าจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว แต่อาจทำให้ไปสู่ความล้มเหลวได้ในที่สุด

บทสรุป

มนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่ามากที่สุด ซึ่งถือเป็นสินทรัพย์ที่แปลงให้อยู่ในรูปของต้นทุนได้ เรียกว่าทุนมนุษย์ที่จะสร้างผลผลิตที่มีประโยชน์และคุณค่าอย่างมหาศาล ทุนมนุษย์จะช่วยสร้างหรือพัฒนาประเทศชาติ องค์กรหรือหน่วยงาน ให้เกิดความเจริญก้าวหน้า สังคมได้รับการพัฒนา ทฤษฎีเกี่ยวกับทุนมนุษย์ได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่เป็นการบริหารงานบุคคลแบบเก่าซึ่งมองบุคลากรเป็นต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย แต่ในปัจจุบันจุดเน้นของการบริหารได้เปลี่ยนแปลงจากเดิมที่เป็นการบริหารแบบวิทยาศาสตร์มาเป็นการบริหารแบบมนุษยสัมพันธ์โดยให้ความสำคัญต่อความเป็นมนุษย์มากขึ้น ในการพัฒนาทุนมนุษย์การกระทำทุกอย่างเพื่อที่จะเพิ่มศักยภาพและการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถตลอดจนปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมของบุคลากรเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และเสริมสร้างวัฒนธรรมทางสังคมที่ดีโดยมีขอบเขตองค์ประกอบและจุดประสงค์การพัฒนาที่แตกต่างกันไปตามลำดับของการสั่งสมองค์ความรู้ สภาพแวดล้อมทางการบริหารเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหารคือจะต้องเรียนรู้ถึงการปรับปรุง การพัฒนาทุนมนุษย์อย่างต่อเนื่อง การนำไปสู่บริหารจัดการความเสี่ยงในทุนมนุษย์ ซึ่งช่วยสร้างแรงบันดาลใจให้แก่พนักงานและทีมงาน ก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ การเปลี่ยนแปลงในค่านิยมเปลี่ยนจากการควบคุมมาเป็นการมอบอำนาจ เปลี่ยนจากการแข่งขันมาเป็นความร่วมมือ เปลี่ยนจากการให้ความสำคัญกับเครื่องจักรมาเป็นการให้ความสำคัญกับคน ความคิดและความสัมพันธ์ของบุคคล การนำไปสู่การบริหารจัดการความเสี่ยง ทุนมนุษย์ให้สำเร็จจะลดกระแสการต่อต้าน การคำนึงถึงผลกระทบต่อบุคคลในการบริหารความเสี่ยงภายใต้การบริหารจัดการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลอาจก่อให้เกิดการต่อต้าน จากบุคคลที่เสียผลประโยชน์ของตน สูญเสียอำนาจ ชื่อเสียง ค่าตอบแทน ประโยชน์ต่าง ๆ ที่เคยได้รับ เป็นอุปสรรคสำคัญยิ่งต่อการบริหารจัดการทุนมนุษย์จากความไม่แน่นอนในอนาคต

ในศตวรรษที่ 21 ทุกองค์กรต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เป็นพลวัต จึงมีผลให้องค์กรต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลา ซึ่งในบางกรณีต้องมีความเสี่ยงเกิดขึ้นไปตามบริบท และอิทธิพลจากสิ่งเร้าของเหตุปัจจัยนั้น ๆ ซึ่งความท้าทายในศตวรรษที่ 21 จึงมุ่งไปที่สามประเด็นหลัก ๆ ได้แก่ เรื่องของคน เรื่องของงานและเรื่องของชีวิตส่วนตัว การบริหารทรัพยากรบุคคล ความเสี่ยงด้านทุนมนุษย์ที่สำคัญ ได้แก่ การเลิกจ้าง การลด

ค่าตอบแทน ลดสวัสดิการ อัตราเข้าออกบุคลากรสูงทำให้ขาดแคลนบุคลากร ส่วนปัจจัยเสี่ยงจากนโยบายและกลยุทธ์ด้านทุนมนุษย์ ได้แก่ ปัจจัยเสี่ยงจากความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทักษะทัศนคติของบุคลากร ปัจจัยเสี่ยงจากกระบวนการด้านการจัดการทุนมนุษย์ ปัจจัยเสี่ยงด้านการเงินที่สืบเนื่องมาจากทุนมนุษย์ ปัจจัยเสี่ยงด้านข้อบังคับ กฎระเบียบ กฎหมาย ทั้งนี้ การจัดการความเสี่ยงทุนมนุษย์เพื่อให้บุคลากรของธุรกิจได้ปฏิบัติงานด้วยความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ เพื่อลดความผันผวนด้านบุคลากรที่ยังผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของธุรกิจ เพื่อลดความสูญเสียทรัพยากร ด้านเงินทุน เวลา ในการจัดการทุนมนุษย์ และเพื่อเสริมสร้างความมั่นใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร นอกจากนี้ การบริหารความเสี่ยงทุนมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรจะต้องพิจารณาระดับความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้เพื่อใช้ประเมินทางเลือกของกลยุทธ์และกำหนดวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนพัฒนาเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยงต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Altman, W. (2021). Turning into the talent. *engineering & technology* 8 march - 21 march 2008. pp. 74-79.
- Dickmann, M. (2019). *A European perspective on HRM: an introduction*. International human resource management: a European perspective. London: Rutledge pp. 3-18.
- Farndale, E. & Scullion, H. (2018). *Global talent management in professional and financial service firms: The changing role of the corporate HR function*.
- Holbeche, L. (2020). *Aligning Human Resources and Business Strategy*. Butterworth-Heinemann.
- Hossam, M. Abu Elanain. (2019). *Job characteristics, work attitudes and behaviors in a non-western context*. *Journal of Management Development*, 28(5), 457 – 477
- Kozuka, S. (2019). *A governance framework for the development and use of artificial intelligence: lessons from the comparison of Japanese and European initiatives*. *Uniform Law Review*, 24(2): 315-329.
- Kovner et al. (2019). *Developing and managing talent: A blueprint for business survival*. London: Thorogood. *International Journal of Human Resource Management*, 24(9), 1777-1798.
- Locke, R., & M. Romis. (2019). *Improving work conditions in a global supply chain*. MIT Sloan Management Review (Winter), 54-62.
- Mellahi, K., & Collings, D.G. (2020). The barriers to effective global talent management: the example of corporate elites in MNEs. *Journal of World Business*, 45(2), 143-149.

- Moorman, R. H. (2021). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship?. *Journal of applied psychology*, 76(6), 845.
- Russ-Eft, Darlene. (2018). A Typology of Training Design and Work Environment Factors Affecting Workplace Learning and Transfer. *Human Resource Development Review* 1, 45–65.
- Silva, GA. (2018). A New Frontier: The Convergence of Nanotechnology, Brain Machine Interfaces, and Artificial Intelligence. *Frontiers in Neuroscience* 2018; 12: 1–8.
- Stenner, Karen. (2021). *Conflict Avoidance and Political Participation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sheehan, M. (2018). Global human resource management and economic change: a multiple level of analysis research agenda. *International Journal of Human Resource Management*, 23 (12), 2383-2403.
- Swanson, R.A. (2021). Human Resource Development and its Underlying Theory. *Human Resource Development International*, 4(3), 299-312.
- Taulli, T. (2019). *Implementation of AI. In: Artificial Intelligence Basics*. California: Apress
- Usmani, S., & Jamal, S. (2021). Impact of distributive justice, procedural justice, interactional justice, temporal justice, spatial justice on job satisfaction of banking employees. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 2(1), 351.
- Vough, H.C., Bataille, C.D., Sargent, L., & Lee, M.D. (2021), Next-Gen Retirement. *Harvard Business Review*, 94(6), 104-107.
- Walker, James. (2019). Human Resource Management. *Wiley Periodicals*, 9 (1), 38–42
- Wilson, H. J., & Daugherty. (2019). Creating the symbiotic AI workforce of the future. *MIT Sloan Management Review* (Fall): 1-4.
- Zatzick, C. D., & Iverson. (2019). High-involvement management and workforce reduction: Competitive advantage or disadvantage?. *The Academy of Management Journal*, 49(5) 999-1015.

ผู้สูงอายุกับเทคโนโลยี

วิชนี คุปตะวาทีน

สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

ELDERLY AND TECHNOLOGY

Witchnee Kuptawathin

Suvarnabhumi Institute of Technology

E-mail: kobjung.kunpiluk@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 7 ธันวาคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 4 เมษายน 2566

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 19 เมษายน 2566

บทคัดย่อ

เมื่อคนไทยกำลังจะก้าวต่อไปยังยุคสังคมผู้สูงวัยระดับสุดยอดในปี พ.ศ. 2578 ในขณะที่เทคโนโลยีก็ไม่เคยหยุดอยู่กับที่และทำให้ทุกสิ่งทุกอย่างในโลกเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลาเทคโนโลยีส่งผลต่อการดำเนินชีวิตและดูเหมือนกับจะควบคุมวิถีชีวิตของมนุษย์ได้ด้วยปัญหาของผู้ที่เกิดก่อนเทคโนโลยีแต่ต้องมาอยู่ในโลกที่เต็มไปด้วยคนรุ่นใหม่ที่เคยชินกับเทคโนโลยีและจากโลกแบบเดิมๆเปลี่ยนเป็นโลกแห่งนวัตกรรม บทความนี้จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนับสนุนเสริมสร้างผู้สูงอายุให้เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีเพื่อคุณภาพชีวิตและความมั่นคงของตนเองและสังคม

คำสำคัญ: ผู้สูงอายุ ประเทศไทย เทคโนโลยี

Abstract

When Thai people are about to move on to the era of a fully aged society in the year 2035, technology never stands still and always changes everything in the world. Technology affects our lives and seems to control our lives as well. Problems of those who were born before technology but had to live in a world full of new generations who are accustomed to technology and from the traditional world to the world of innovation. This article aims to support elderly to learn how to use technology for quality of life and stability of themselves and society.

Keywords: Elderly, Thailand, Technology

บทนำ

องค์การสหประชาชาติได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “ผู้สูงอายุ (elderly)” ว่าหมายถึงผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปทั้งเพศชายและหญิง และประเทศไทย โดยพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 มาตรา 3 ให้ความหมายของคำว่า “ผู้สูงอายุ” หมายถึง บุคคล ซึ่งมีอายุเกินกว่า 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย นอกจากนี้ องค์การสหประชาชาติยังได้แบ่งระดับของสังคมผู้สูงอายุไว้เป็น 3 ระดับ ประกอบด้วย 1. สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) เป็นสังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปเป็นอัตราส่วน 10% หรือประชากรที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไปมีอัตราส่วนเกิน 7% ของประชากรทั่วประเทศ 2. สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) เป็นสังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่า 20% ของประชากรทั่วประเทศหรือมีประชากรอายุ 65 ปี ในอัตราส่วนเกิน 14 % ของประชากรทั่วประเทศ 3. สังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด (Super Aged Society) เป็นสังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่า 28% ของประชากรทั่วประเทศหรือมีประชากรอายุ 65 ปี มากกว่า 20% ของประชากรทั่วประเทศ

เดิมสังคมไทยมักเรียกผู้สูงอายุว่า “คนชรา” ซึ่งตามความหมายของคำว่า “ชรา” ตามพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 หมายถึง “แก่ด้วยอายุ ชำรุด ทรวดโถม” แต่กลุ่มนักวิชาการพิจารณาแล้วเห็นว่าคำและความหมายนี้ทำให้เกิดความหดหู่และความถดถอย สิ้นหวัง ดังนั้นที่ประชุมคณะผู้อาวุโสโดยมี พล.ต.ต. หลวงอรรถสิทธิสุนทร เป็นประธานจึงได้กำหนด คำใหม่ว่า “ผู้สูงอายุ” แทนตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2512 และให้ความหมายที่ให้เกิดเกียรติแก่ผู้ที่ชราว่าเป็นผู้ที่สูงทั้งวัยวุฒิ คุณวุฒิและประสบการณ์

จากรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทยของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทยประเทศไทยเริ่มเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) นับแต่ปี พ.ศ. 2548 และจะก้าวสู่ระดับสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) ในปี พ.ศ.2568 และจะเป็นสังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด (Super-Aged Society) โดยสมบูรณ์ในปี พ.ศ. 2578 ซึ่งการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรนี้จะก่อให้เกิดปัญหาในการกำหนดนโยบาย และแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศระยะยาวโดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ เนื่องจากสถานการณ์นี้เป็นผลจากความก้าวหน้าทางการแพทย์มีประสิทธิภาพและปัจจัยด้านสาธารณสุขพื้นฐานต่างๆดีขึ้น ทำให้ประชากรเสียชีวิตลดลงและมีอายุเฉลี่ยยืนยาวมากขึ้น ค่านิยมและทัศนคติภายใต้ในยุคที่มีการแข่งขันทำให้ผู้หญิงมีการแต่งงานน้อยลงหรือมีการหย่าร้างเพิ่มขึ้น คู่สมรสซึ่งเป็นวัยแรงงานหลายคนมองว่าพวกเขาต้องทำงานเพื่อเลี้ยงดูตนเอง เพื่อสร้างครอบครัว เมื่อต้องรับภาระเลี้ยงดูผู้สูงอายุด้วย พวกเขาจึงรู้สึกว่ามีภาระหลายด้านที่ต้องแบกรับค่าใช้จ่าย ทำให้คนเหล่านี้ไม่มีความต้องการที่จะมีบุตรหรือต้องการมีบุตรแต่จำนวนน้อยคน สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้สัดส่วนของผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้นขณะแรงงานวัยกลางคนกับแรงงานวัยรุ่นลดลงอย่างไม่สมดุล สังคมขาดผู้ที่มีความสามารถทำงานได้ตามกลไกทุนนิยม การที่สัดส่วนผู้ทำงานลดลงทำให้ผลผลิตการขยายบริการโดยรวมลดลงและส่งผลกระทบต่อรายได้ของประเทศลดลงด้วย เกิดปัญหาเศรษฐกิจของประเทศส่วนปัญหาด้านสวัสดิการ ปัญหาด้านสาธารณสุข ปัญหาการให้บริการทางการแพทย์และเงินบำนาญที่รัฐจะต้องแบกรับเพิ่มขึ้นและไม่เพียงพอทั่วถึงเพราะรายได้จากการเก็บภาษีน้อยลง ด้วยปัจจัยทางสังคมและ

เศรษฐกิจที่เปลี่ยนไป ประชากรวัยแรงงานต้องทำงานนอกบ้านมากขึ้นและมีเวลาดูแลผู้สูงอายุน้อยลงส่งผลให้ผู้สูงอายุต้องพึ่งพาตนเองมากขึ้น ตามธรรมชาติของสิ่งมีชีวิต เมื่อก้าวสู่วัยสูงอายุ ย่อมมีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ อวัยวะในระบบต่างๆเสื่อมลง ประสิทธิภาพการทำงานลดลง สายตาพร่ามัว หลง ๆ ลืม ๆ ชอบย่ำซ้ำคำถามบ่อย ๆ ไม่มีความมั่นใจในการปรับตัว การเรียนรู้สิ่งใหม่ทำได้ยาก อาจมีอาการซึมเศร้า หงุดหงิด ขี้ระแวง วิตกกังวล เอาแต่ใจตนเอง กลัวลูกหลานทอดทิ้ง รวมถึงสนใจสิ่งแวดล้อมน้อยลง ความสนใจมักสนใจเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเองมากกว่าเรื่องของผู้อื่นภาระหน้าที่และบทบาททางสังคมก็ลดลงจากการเป็นผู้ปกครองกลายเป็นเพียงผู้อาศัยหรือเป็นสมาชิกของครอบครัวเท่านั้น การทำกิจวัตรประจำวันเป็นไปได้อย่างลำบากขาดความมั่นใจในตนเอง ไม่กล้ามีสังคมหรือมีกิจกรรมร่วมกับผู้อื่นส่งผลให้ผู้สูงอายุห่างจากสังคมมากขึ้น

ทุกวันนี้ เทคโนโลยีได้รับการพัฒนาและเข้ามามีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิต และควบคุมวิถีชีวิตของมนุษย์เรามากขึ้น เกิดการเคลื่อนไหวทางเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและธุรกิจทั้งในระดับระหว่างประเทศภูมิภาค และภายในประเทศ เราปฏิเสธไม่ได้ว่าเทคโนโลยีได้เข้ามาเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สภาพแวดล้อม สุขภาพ แม้กระทั่งกิจกรรมต่างๆของคนในสังคม ทุกเพศ ทุกวัย ทั้งด้านการสื่อสาร การเดินทาง การแพทย์ การศึกษา ธุรกิจ และนันทนาการเสริมสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดในสังคมโดยมีการสื่อสารติดต่อกัน ช่วยเหลือสนับสนุนกันผู้สูงอายุที่มีประสบการณ์การทำงานก็สามารถใช้อินเตอร์เน็ตและแอปพลิเคชันมาพัฒนาและเสริมสร้างสมรรถนะของตน ทำกิจกรรมต่างๆทางเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้เทคโนโลยีช่วยหาข้อมูล ติดตามความรู้ ข่าวสาร หรือเทคนิควิธี ความรู้ในเรื่องของการประกอบวิชาชีพรวมทั้งการใช้เทคโนโลยีในการสร้างกลุ่มชุมชนออนไลน์เพื่อการสร้างคุณประโยชน์ติดต่อสื่อสารกับสมาชิกกลุ่ม พี่น้อง ลูกหลาน เพื่อนฝูง เป็นต้น ในการเตรียมพร้อมสำหรับผู้สูงอายุตามแผนยุทธศาสตร์ชาติกล่าวว่า ต้องเตรียมความพร้อมในทุกมิติทั้งมิติ เศรษฐกิจ สังคม สุขภาพและสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการสร้างสรรค์เทคโนโลยีและนวัตกรรมตลอดจนสนับสนุนการทำงานของผู้สูงอายุตามความเหมาะสม เพื่อที่จะนำไปสู่สังคมที่ไม่ทอดทิ้งกันและเพิ่มคุณค่าให้แก่ผู้สูงอายุ และศาสตราจารย์ นายแพทย์ ประเวศ วะสี กล่าวว่า “...ชุมชนต้องมีความเข้มแข็งมีความคิดริเริ่มนำนวัตกรรมมาใช้ให้สามารถดูแลผู้สูงอายุทั้งหมดได้และจะต้องพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุให้มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล...เครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์และสื่อออนไลน์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสารการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกัน...” (สำนักเลขาธิการคณะนายกรัฐมนตรี, 2561)

จากคำกล่าวข้างต้น หมายความว่า หน่วยงาน องค์การทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนรวมถึงตัวประชาชนเองก็ต้องหาแนวทางในการรับมือและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับเรื่องนี้ให้เหมาะสมเพื่อช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและรู้เท่าทันเทคโนโลยี

พนม คลีณา (2561) ได้กล่าวถึงข้อดีของเทคโนโลยีที่นำมาพัฒนาคุณภาพของผู้สูงอายุได้ 2 มิติ คือ (1) เทคโนโลยีที่เป็นตัวขับเคลื่อนทางสังคมในฐานะที่เป็นตัวกลาง คือ เป็นทั้งเครื่องมือและช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกคนอื่น ๆ ในสังคม และ 2) เป็นเครื่องมือในการสร้างกิจกรรมต่าง ๆ ในกลุ่มผู้สูงอายุ เช่น การค้นหาเนื้อเพลง การรวมกลุ่ม ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (Line) เป็นต้น)

ความจริงอย่างหนึ่งที่ต้องยอมรับก็คือกลุ่มผู้สูงอายุส่วนใหญ่ของไทยเกิดมาก่อนที่ประเทศเราจะมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย กลุ่มผู้ที่มีโอกาสเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีต่างๆ เป็นของกลุ่มคนรุ่นหลังๆ ผู้สูงอายุไม่มีโอกาสสัมผัสเทคโนโลยี ไม่ว่าในสถาบันการศึกษาหรือสถานที่ทำงานเช่นที่เป็นอยู่ปัจจุบัน (สมาน ลอยฟ้า, 2554) ดังนั้น การจะให้ผู้สูงอายุเกิดความเข้าใจและสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีเท่ากับคนทุกรุ่นจึงย่อมเป็นไปยาก แม้เพียงหวังให้เท่าเทียมกันในกลุ่มผู้สูงอายุด้วยกันก็ยากเพราะมีปัจจัยพื้นฐานที่แตกต่างกันก็ทำให้ผู้สูงอายุเข้าใจและใช้เทคโนโลยีได้ไม่เท่ากัน เช่นการขาดโอกาสเรียนรู้การไม่เคยมีบทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีทั้งในสถาบันการศึกษาหรือที่ทำงาน การมีฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน หรือการมีความบกพร่องทางกายภาพและทางสภาพจิตใจ เป็นต้น แต่ไม่ได้หมายความว่าผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่ไม่มีความสามารถที่จะเรียนรู้ได้

การยอมรับเทคโนโลยีจะเกิดขึ้นเมื่อพบว่าเป็นสิ่งมีประโยชน์ เพราะการรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ ดังนั้น เราจึงควรทำให้ผู้สูงอายุได้รู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีเสียก่อนเป็นอันดับแรก Marston et al. (2016) พบว่าหากผู้สูงอายุได้รับคำแนะนำอธิบายขั้นตอนการใช้งานต่างๆ อย่างละเอียดและชัดเจนรวมทั้งมีการออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันให้ใช้งานได้ง่ายและสะดวกสบายแล้ว ผู้สูงอายุก็มีความพร้อมที่เรียนรู้และเกิดทักษะการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลและสามารถใช้สื่อดิจิทัลในการติดต่อสื่อสาร ค้นหาข้อมูล ข่าวสาร สั่งซื้อสินค้าออนไลน์ได้ไม่แตกต่างจากคนวัยอื่นเลย และตามกฎการเรียนรู้ของThorndike นักจิตวิทยาและนักการศึกษาชาวอเมริกัน ที่ประกอบด้วย 1.กฎแห่งความพร้อม (Law of readiness) หมายถึงความพร้อมหรือภาวะของผู้เรียนทั้งทางร่างกายและจิตใจรวมทั้งพื้นฐานและประสบการณ์เดิมจะเชื่อมโยงกับความรู้ใหม่หรือสิ่งใหม่ ตลอดจนความสนใจ ความเข้าใจจะทำให้เกิดการเรียนรู้ได้ 2.กฎแห่งการฝึกหัด (Law of exercise) หมายถึงการที่ผู้เรียนมีการฝึกหัดหรือการกระทำซ้ำกันบ่อยๆ จะทำให้เกิดทักษะในการเรียนรู้อย่างสมบูรณ์ 3. กฎแห่งผลที่พึงพอใจ (Law of effect) หมายถึงการที่ผู้เรียนได้นำผลที่พึงพอใจจากการเรียนรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ย่อมทำให้ได้รับความพึงพอใจและต้องการจะเรียนรู้ต่อไป จากการศึกษางานวิจัยเรื่องนวัตกรรมทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทยของ ทรงศักดิ์ รักพ่วงและ ภูษงค์ เสนานุช (2562) พบว่านวัตกรรมหลายประเภทที่ถูกผลิตขึ้นมาด้วยแนวคิดที่ต่างกันออกไปจากเดิมนั้น ไม่ได้มุ่งหวังเพื่อสร้างสิ่งที่แสดงถึงความทันสมัยเพียงอย่างเดียวแต่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อรองรับกิจกรรมต่างๆ ในวิถีชีวิตของผู้สูงอายุให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและความสนใจของผู้สูงอายุ และสะดวกสบาย เช่น ใช้ขนาดตัวอักษรใหญ่เพื่อช่วยศักยภาพด้านสายตาของผู้สูงอายุ อีกทั้งมีขั้นตอนการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อนเพื่อช่วยศักยภาพด้านสติปัญญาและความทรงจำเสื่อมตามสภาพอายุ เป็นต้น ก็จะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุตามความต้องการของแต่ละคนและช่วยลบภาพในอดีตที่ผู้สูงอายุถูกสังคม

มองว่าเป็นกลุ่มคนที่อ่อนแอทั้งทางสุขภาพกายและใจ ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเอง ต้องพึ่งพิงผู้อื่น ดังนั้น การช่วยให้ผู้สูงอายุมีประสบการณ์ในการเรียนรู้เทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน เพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีไปทำในสิ่งที่ตนเองสนใจ จะเป็นการช่วยให้ผู้สูงอายุใช้สื่อดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง และเป็นส่วนที่ทำให้ผู้สูงอายุสนใจใช้เทคโนโลยีที่ช่วยให้ผู้สูงอายุเกิดความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีมากยิ่งขึ้นและเกิดความภูมิใจในศักยภาพการทำงานของตนเอง และที่สุดก็จะนำไปสู่การใช้งานสื่อดิจิทัลในกิจกรรมที่มีความหลากหลายได้มากยิ่งขึ้นอีกทั้งผู้สูงอายุจะเกิดทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีและนี่คือจุดเริ่มต้นในการยอมรับเทคโนโลยีสมัยใหม่อีกด้วย หากผู้สูงอายุได้รับการสนับสนุนในทางที่เหมาะสม เขาก็จะมีความเชี่ยวชาญ รอบรู้ทางเทคโนโลยีและได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยี ทำให้เกิดการใช้งานและมีปฏิสัมพันธ์กับเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น ดังนั้น เมื่อก้าวสู่ยุคดิจิทัลซึ่งมีเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน วิธีการสื่อสารและพฤติกรรมของคนในสังคมและขั้นตอนการใช้เทคโนโลยีจึงควรได้รับการพัฒนาให้ใช้ได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้นซึ่งจะช่วยให้ผู้สูงอายุมีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีเพื่อเข้าถึงประโยชน์ของสารสนเทศได้ Comunello, Mulargia, Belotti, & Fernández-Ardèvol (2015) ให้ความเห็นว่าผู้สูงอายุมีวิธีเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีหลายวิธี เช่น จากการลองผิดลองถูก จากการศึกษาคู่มือ หรือจากการเข้ารับการอบรม สมาน ลอยฟ้า (2557) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าผู้สูงอายุควรเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีจากครอบครัว เช่นเดียวกับ สารัช สุราทิพย์กุล และ พิทักษ์ ศิริวงศ์ (2017) ที่เห็นพ้องกันว่าครอบครัวควรให้ความสำคัญในเรื่องนี้ให้มากทั้งนี้เพราะครอบครัวส่วนใหญ่ประกอบด้วยสมาชิกซึ่งเป็นคนรุ่นใหม่ที่มีความรู้และทักษะเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เช่น เป็นลูกเป็นหลาน หรือญาติที่สามารถเป็นผู้ที่คอยช่วยเหลือ ให้ความรู้และคำแนะนำเมื่อผู้สูงอายุเกิดปัญหาการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศได้ ซึ่งจะเป็นการช่วยอำนวยความสะดวกสบายในการใช้เทคโนโลยีและสร้างคุณค่าในการใช้ชีวิตแก่ผู้สูงอายุในครอบครัว

เมื่อประเทศไทยเข้าสู่สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์ ผู้สูงอายุจำเป็นต้องมีกิจกรรมผ่านเทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อการใช้งานและสร้างการยอมรับเทคโนโลยีในชีวิตประจำวันที่เพิ่มมากขึ้นเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยให้ผู้สูงอายุทำงาน ค้นหาข้อมูลที่สนใจค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ การเดินทาง การใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ การแลกเปลี่ยนพูดคุยในสังคมออนไลน์ การประกอบธุรกิจ การเพิ่มความสะดวกในชีวิตประจำวัน การขอความช่วยเหลือเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน และ การสร้างความเพลิดเพลิน เป็นการตอบโจทย์ผู้สูงอายุที่ต้องการใช้ชีวิตให้มีความสุข มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่สอดคล้องกับศักยภาพของตนเองได้เป็นอย่างดี และถ้าผู้สูงอายุสามารถใช้งานเทคโนโลยีได้ด้วยตนเอง ก็จะทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าคุณค่า ไม่รู้สึกโดดเดี่ยว และไม่เกิดสภาวะซึมเศร้า อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันแม้จะพบว่ากลุ่มผู้สูงอายุไทยมีแนวโน้มการใช้เทคโนโลยีมากขึ้นแต่ก็ยังมีส่วนน้อยเพราะส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ในการใช้งาน ราคาอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้งานมีค่าใช้จ่ายสูง ผู้สูงอายุไม่ทราบวิธีป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว และบางคนมีประสบการณ์ตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงเพราะรู้เท่าไม่ถึงการณ์จากภัยของโลกไซเบอร์แม้ว่ารัฐจะมีนโยบายเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันผู้สูงอายุในการปกป้องตนเองจากภัยรอบด้านด้วยการให้ข่าวสาร

ความรู้ รวมทั้งพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิต แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อการรู้เท่าทันเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุป

ผลสัมฤทธิ์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ ที่เกิดจากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ผู้สูงอายุ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) จะเป็นรูปธรรมได้ก็ด้วยสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งคือ การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุทุกคนเกิดการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีตลอดชีวิตโดยการสนับสนุนของหน่วยงาน องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งครอบครัว-ซึ่งจะช่วยลดความเหลื่อมล้ำในด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตอีกทั้งเป็นการกระตุ้นให้ผู้สูงอายุได้เห็นความสำคัญของเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณค่าของตนเอง คุณภาพการดำเนินชีวิตที่มีความสุข สะดวกสบายขึ้นรวมทั้งมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และสังคมให้เข้มแข็งมั่นคงต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (ม.ป.ป.). ยุทธศาสตร์ กรมกิจการผู้สูงอายุ 20 ปี พ.ศ.2561-2580. สืบค้นจาก http://www.dop.go.th/download/knowledge/th1539326153-138_0.pdf.
- ทรงศักดิ์ รักพ่วง และภุชงค์ เสนานุช. (2562). นวัตกรรมทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ: ความสำคัญต่อ สังคมผู้สูงอายุในประเทศไทย. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 7(2), 205-215.
- บัณฑิตา โนโซด. (2564). *ประสบการณ์และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงวัยหลังเกษียณในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีผลต่อความเต็มใจใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร)
- พนม คลีฉายา. (2559). การเพิ่มความสามารถในความรอบรู้ทางดิจิทัลและการรู้เท่าทันที่มีต่อความผูกพันและความเสี่ยงจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของประชาชน. *รายงานวิจัย ระยะที่ 1. กองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ*.
- พนม คลีฉายา. (2563). *การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุ และข้อเสนอเพื่อการเสริมสร้างภาวะพลุฒิปลังของผู้สูงอายุไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ.
- สมาน ลอยฟ้า. (2557). พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ใหญ่ในชนบท. *อินฟอร์เมชัน*, 21(2), 18-28.
- สารัช สุธาพิทย์ และ พัทธ์ชัย ศิริวงศ์ . สภาพปัญหาและการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ กรณีศึกษา ผู้สูงอายุที่ใช้สมาร์ทโฟนในพื้นที่บริเวณโดยรอบพระปิ่นเกล้า เขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร สืบค้นจาก https://repository.rmutr.ac.th/bitstream/handle/123456789/760/rmutrconth_114.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2561). ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2570). เล่มที่ 135 ตอนที่ 82 ก ราชกิจจานุเบกษา, สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.
- Brown, & Venkatesh. (2005). Model of Adoption of Technology in Households: Baseline Model Test and Extension Incorporating Household Life Cycle. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/220260199-Model-of-Technology-in-Households-A-Baseine-Model-Test-and-Extension-Incorporating-Household-Life-Cycle>.

- Comunello, F., Mulargia, S., Belotti, F., & Fernández-Ardèvol, M. (2015). Older People's Attitude Towards Mobile Communication in Everyday Life: Digital Literacy and Domestication Processes. In J. Zhou & G. Salvendy (Eds.), *Human Aspects of IT For the Aged Population. Design for Aging*, (pp. 439–450). Springer International Publishing Switzerland.
- Marston, H. R. et al. (2016). Technology Use, Adoption and Behavior in Older Adults: Results from the iStoppFalls project. *Educational Gerontolog*, 42(6), 371-387.

รากที่สอง ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนและการวินิจฉัย

พีระฉัตร คชลี¹, สุดใจ เขียนภักดี², นิพิฐพนธ์ สนิทเหลือ³, สุมิตรา ยาประดิษฐ์⁴ และ วรนาถ รัตนมณี⁵

^{1,2,3,4,5}อาจารย์ประจำ คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

SQUARE ROOTS MISCONCEPTION AND DIAGNOSIS

Peerachat Khotchalee¹, Sudjai Kianpakdee², Nipitpholt Sanitlou³, Sumitra Yapradit⁴

and Voranart Ratanamanee⁵

^{1,2,3,4,5} Lecturer of Education and Liberal Arts Faculty, Suvarnabhumi Institute of Technology

วันที่รับบทความ (Received) 20 มกราคม 2566

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 19 กุมภาพันธ์ 2566

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 28 กุมภาพันธ์ 2566

บทคัดย่อ

ความเข้าใจทางคณิตศาสตร์ หรือ มโนทัศน์ทางคณิตศาสตร์ (Concept in Mathematics) เป็นเรื่องสำคัญต่อการวิเคราะห์ความเข้าใจทางคณิตศาสตร์ของนักเรียน ปัจจุบันครูผู้สอนมักมองข้ามการวินิจฉัย มโนทัศน์ทางคณิตศาสตร์ และมุ่งเน้นวิธีการหาคำตอบของโจทย์คณิตศาสตร์มากกว่า ซึ่งในบางครั้งครูผู้สอนเองก็อาจมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเสียเอง

ปัจจุบันสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หรือ สสวท. ให้ความสำคัญกับความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนทางคณิตศาสตร์มากขึ้น โดยเพิ่มหัวข้อความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของแต่ละเนื้อหาในคู่มือครูรายวิชาคณิตศาสตร์พื้นฐานและคู่มือครูรายวิชาคณิตศาสตร์เพิ่มเติมของหลักสูตรใหม่ เพื่อเป็นตัวอย่างให้ครูผู้สอนได้ทราบ และป้องกันไม่ให้นักเรียนเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน แต่บางโรงเรียนไม่ได้ใช้หนังสือเรียนของ สสวท. หรือครูผู้สอนเองอาจละเลยไม่ศึกษาคู่มือครูอย่างละเอียด มุ่งสอนแต่เนื้อหาตามหนังสือเรียนจึงไม่ได้เน้นย้ำในเนื้อหาที่ทำให้นักเรียนอาจเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนได้ง่าย ซึ่งในบทความนี้ผู้เขียนจะนำเสนอตัวอย่างความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนและการวินิจฉัยความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนทางคณิตศาสตร์เรื่องรากที่สอง

คำสำคัญ: รากที่สอง, ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนและการวินิจฉัย

Abstract

Understanding in Mathematics or concept in Mathematics is important for analyzing the students' understanding in Mathematics. Nowadays, teachers usually overlook the diagnosis of the concept in Mathematics and focus only on the way to find the answer of the Mathematics problem instead. Sometimes, even teachers also misunderstand the concept in Mathematics.

Nowadays, the Institute for the Promotion of Science and Technology (IPST) pays more attention to the misunderstanding of the concept in Mathematics and adds the topic about the misunderstanding in each unit of teacher's manual for the basic Mathematics subject and the advanced Mathematics subject of the new curriculum with the aim to be an example for both teachers and students. However, some schools do not use the teaching book from IPST and the teachers do not pay attention to the teacher's manual or the Mathematics concept that easy to misunderstand. In this article, the researcher will present an example including the way to analyze the misunderstanding of the concept in Mathematics of the Square Root.

Keywords : Square Roots , Misconceptions and Diagnosis

บทนำ

คณิตศาสตร์เป็นวิชาที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาความคิดของมนุษย์และเกี่ยวข้องกับผู้ที่ต้องใช้ความคิด การวิเคราะห์อย่าง มีระบบและหลักการ เป็นการแสดงถึงเหตุและผลต่อกัน ผู้เรียนจะมีความคิดรวบยอดมีเหตุผลในการแก้ปัญหา รู้จักการทำการกิจกรรมด้วยความเข้าใจและเกิดความคิดสร้างสรรค์ ทั้งด้านความคิดสร้างสรรค์และสามารถนำความรู้ทางคณิตศาสตร์มาเป็นเครื่องมือในการศึกษาทางด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและศาสตร์อื่น ๆ หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2551 กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ ได้มีการสนับสนุนการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีลักษณะดังกล่าว โดยใช้การกำหนดสาระและมาตรฐานการเรียนรู้คณิตศาสตร์ ที่จำเป็นสำหรับผู้เรียนทุกคน ซึ่งสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์มี 6 สาระ ได้แก่ (1) จำนวนและการดำเนินการ (2) การวัด (3) เรขาคณิต (4) พีชคณิต (5) การวิเคราะห์ข้อมูลและ ความน่าจะเป็น และ (6) ทักษะและกระบวนการทางคณิตศาสตร์ (สำนักวิชาการและมาตรฐาน การศึกษา, 2551: 2-3) โดยเฉพาะสาระที่ 6 ทักษะและกระบวนการทางคณิตศาสตร์ในหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานได้กำหนดมาตรฐานการเรียนรู้คณิตศาสตร์ที่จำเป็นสำหรับผู้เรียนทุกคนไว้ในมาตรฐาน ค 6.1 คือ มีความสามารถในการแก้ปัญหา การให้เหตุผล การสื่อสาร การสื่อ ความหมายทางคณิตศาสตร์และการนำเสนอ การเชื่อมโยงความรู้ต่าง ๆ ทางคณิตศาสตร์และมีการ เชื่อมโยงคณิตศาสตร์กับศาสตร์ในแขนงอื่น ๆ และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งการแก้ปัญหาทาง คณิตศาสตร์ (Mathematical problem solving) จำนวนจริงในรูปเลขยกกำลังที่มีเลขชี้กำลังเป็นจำนวนตรรกยะและจำนวนจริงที่อยู่ในรูปกรณฑ์ ซึ่งมีตัวชี้วัดและสาระการเรียนรู้แกนกลางกลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ โดยมีความคิดรวบยอดเกี่ยวกับจำนวนจริง อยู่ในรูปเลขยกกำลังที่มีเลขยกกำลังเป็นจำนวนตรรกยะและจำนวนจริงที่อยู่ในรูปกรณฑ์ เป็นความสามารถหนึ่งในทักษะและกระบวนการทางคณิตศาสตร์ที่มีความจำเป็นอย่างยี่ที่นักเรียนควรจะเรียนรู้ ฝึกฝน และพัฒนาให้เกิดขึ้นในตัวของพวกเขา เพราะการเรียนรู้การแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์จะช่วยให้

นักเรียนมีแนวทางการคิดที่ หลากหลาย มีนิสัยกระตือรือร้นไม่ย่อท้อ และมีความมั่นใจในการแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ ทั้งภายในและ ภายนอกห้องเรียน เพื่อใช้เป็นพื้นฐานที่นักเรียนจะสามารถนำติดตัวไปใช้แก้ปัญหาในชีวิตประจำวันได้ตลอดชีวิต (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2551)

ในประเทศไทยการจัดกระบวนการเรียนการสอนคณิตศาสตร์ที่ผ่านมา ครูจะมุ่งเน้นที่เนื้อหาทางคณิตศาสตร์มากกว่าทักษะและกระบวนการทางคณิตศาสตร์จึงทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยกับ การเรียนการสอนที่เน้นทักษะและกระบวนการทางคณิตศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแก้ปัญหา โดย การเรียนการสอนคณิตศาสตร์ในปัจจุบันนั้น นักเรียนไม่สามารถที่จะนำความรู้ความเข้าใจที่มีจากการ เรียนคณิตศาสตร์ในห้องเรียน ไปใช้แก้ปัญหาจริงในชีวิตประจำวันได้ กล่าวคือ นักเรียนไม่สามารถ เชื่อมโยงความรู้ที่เกี่ยวข้อง การให้เหตุผลอธิบาย ตลอดจนการหาแหล่งอ้างอิงความรู้ที่ได้จาก สถานการณ์ปัญหา การนำเสนอวิธีการแก้ปัญหา ในเชิงการประยุกต์ใช้ เนื้อหาทางคณิตศาสตร์อย่าง สร้างสรรค์ ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการแก้ปัญหา คณิตศาสตร์จะเป็นวิชาที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อมนุษย์ แต่การจัดการเรียน การสอนในปัจจุบันพบว่ายังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ความเข้าใจทางคณิตศาสตร์ หรือ มโนทัศน์ทางคณิตศาสตร์ (Concept in Mathematics) เป็นเรื่องสำคัญต่อการวิเคราะห์ความเข้าใจทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนปัจจุบัน ครูผู้สอนมักมองข้ามการวินิจฉัยมโนทัศน์ทางคณิตศาสตร์ และมุ่งเน้นวิธีการหาคำตอบของโจทย์คณิตศาสตร์ มากกว่า ในบางครั้งครูผู้สอนเองก็อาจมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเสียเอง (วรณูช แหม่มแสง, 2561 หน้า 23)

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเพื่อนำเสนอตัวอย่างความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนและการวินิจฉัยความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนทางคณิตศาสตร์เรื่องรากที่สอง ในส่วนของการวินิจฉัยและเพื่อนำเสนอตัวอย่างของความเข้าใจคลาดเคลื่อน ซึ่งนักคณิตศาสตร์ได้ค้นหาวิธีการคำนวณรากที่สองของสองในรูปแบบต่าง ๆ กัน เพื่อเขียนค่าประมาณใกล้เคียงของรากที่สองของสองออกมาในรูปของอัตราส่วนของจำนวนเต็มหรือเลขทศนิยม หนึ่งในวิธีการที่ถือว่าเป็นเบื้องต้นที่สุดคือขั้นตอนวิธีของบาบิโลเนีย และเพื่อคำนวณรากที่สองของสอง ซึ่งถือเป็นพื้นฐานการคำนวณของคอมพิวเตอร์และเครื่องคิดเลข ขั้นตอนวิธีเพื่อหารากที่สอง รากที่สองกับกรณีที่สองต่างกันอย่างไร คำถามนี้ชวนให้สงสัยนี้อาจทำให้สับสนจนเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนว่า รากที่สองและกรณีที่มีค่าเหมือนกัน ถ้านักเรียนที่มีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนอาจจะทำให้นำความรู้ไปใช้อย่างไม่ถูกต้องหรือนำไปใช้ไม่ได้ รวมทั้งอาจทำให้ความรู้พื้นฐานไม่ดีพอที่จะเรียนรู้มโนทัศน์อื่น (อัมพร ม้าคนอง, 2558, หน้า 98)

ปัจจุบันสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หรือ สสวท. ให้ความสำคัญกับความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนทางคณิตศาสตร์มากขึ้น โดยเพิ่มหัวข้อความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของแต่ละเนื้อหาในคู่มือครูรายวิชาคณิตศาสตร์พื้นฐานและคู่มือครูรายวิชาคณิตศาสตร์เพิ่มเติมของหลักสูตรใหม่ เพื่อเป็นตัวอย่างให้ครูผู้สอนได้ทราบ และป้องกันมิให้นักเรียนเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน แต่บางโรงเรียนไม่ได้ใช้หนังสือเรียนของ สสวท. หรือครูผู้สอนเองอาจละเลยไม่ศึกษาคู่มือครูอย่างละเอียด มุ่งสอนแต่เนื้อหาตามหนังสือเรียนจึงไม่ได้เน้นย้ำในเนื้อหาที่ทำให้นักเรียนอาจเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนได้ง่าย

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรากที่สอง

ก่อนศึกษาความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับรากที่สอง ควรมีความเข้าใจที่ถูกต้องเสียก่อน สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2562, หน้า 71 – 83) ได้อธิบายความหมายเกี่ยวกับรากที่สองไว้ดังนี้

บทนิยาม ให้ a เป็นจำนวนจริงบวกใด ๆ หรือศูนย์ **รากที่สอง (square root)** ของ a คือ

จำนวนจริงที่ยกกำลังสองแล้วได้ a

- ✕ ถ้า a เป็นจำนวนจริงบวก รากที่สองของ a มีสองราก คือ รากที่สองที่เป็นบวก ซึ่งแทนด้วยสัญลักษณ์ $\sqrt{a}$ และรากที่สองที่เป็นลบ ซึ่งแทนด้วยสัญลักษณ์ $-\sqrt{a}$
- ✕ ถ้า $a = 0$ รากที่สองของ a คือ 0

จากบทนิยาม จะได้ $(\sqrt{a})^2 = a$ และ $(-\sqrt{a})^2 = a$

เมื่อ $a \geq 0$ จะได้ $\sqrt{a^2} = a$

$\sqrt{a}$ ซึ่งเป็นรากที่สองที่เป็นบวกของ a อาจเรียกอีกอย่างว่า กรณฑ์ที่สองของ a

เนื่องจากไม่มีจำนวนจริงใดที่ยกกำลังสองแล้วได้จำนวนจริงลบ จึงยังไม่กล่าวถึงรากที่สองของจำนวนจริงลบ

การพิจารณาว่ารากที่สองของจำนวนตรรกยะบวกเป็นจำนวนตรรกยะหรือจำนวนอตรรกยะ

สำหรับจำนวนเต็มบวก

- ✕ ถ้าสามารถหาจำนวนเต็มจำนวนหนึ่งที่ยกกำลังสอง แล้วเท่ากับจำนวนเต็มบวกที่กำหนดให้ รากที่สองของจำนวนนั้นจะเป็นจำนวนตรรกยะที่เป็นจำนวนเต็ม
- ✕ ถ้าไม่สามารถหาจำนวนเต็มที่ยกกำลังสอง แล้วเท่ากับจำนวนเต็มบวกที่กำหนดให้ รากที่สองของจำนวนนั้นจะเป็นจำนวนอตรรกยะ

สำหรับจำนวนเต็มบวก

- ✕ ถ้าสามารถหาจำนวนตรรกยะที่ยกกำลังสอง แล้วเท่ากับจำนวนตรรกยะบวกที่ รากที่สองของจำนวนนั้นเป็นจำนวนตรรกยะ
- ✕ ถ้าไม่สามารถหาจำนวนตรรกยะที่ยกกำลังสอง แล้วเท่ากับจำนวนตรรกยะบวกที่ รากที่สองของจำนวนนั้นเป็นจำนวนอตรรกยะ

การหารากที่สอง

การหารากที่สองของจำนวนจริงทำได้หลายวิธี ในที่นี้จะใช้วิธีแยกตัวประกอบหรือการประมาณ

1) การหารากที่สองโดยการแยกตัวประกอบ

การหารากที่สองของจำนวนเต็มบวกที่สามารถแยกตัวประกอบได้

เช่น จงหารากที่สองของ 400

เนื่องจาก $400 = 2 \times 2 \times 2 \times 2 \times 5 \times 5$

$$= (2 \times 2 \times 5)^2$$

$$= 20^2$$

$$\text{และ } 400 = (-20)^2$$

ดังนั้น รากที่สองของ 400 คือ 20 และ -20

$$\text{จงหา } -\sqrt{1,764}$$

$$\text{เนื่องจาก } -\sqrt{1,764} = -\sqrt{2 \times 2 \times 3 \times 3 \times 7 \times 7}$$

$$= -\sqrt{(2 \times 3 \times 7)^2}$$

$$= -(2 \times 3 \times 7)$$

$$= -42$$

$$\text{ดังนั้น } -\sqrt{1,764} = -42$$

2) การหารากที่สองโดยการประมาณ

เมื่อรากที่สองของจำนวนเต็มบวกไม่เป็นจำนวนเต็มบวก ค่าที่ได้จะเป็นจำนวนอตรรกยะ แต่เพื่อความสะดวกในการนำไปใช้ จึงต้องหาค่าประมาณของจำนวนอตรรกะนั้น ในกรณีที่จำนวนที่ต้องการหารากที่สองมีค่าใกล้เคียงกับจำนวนที่สามารถหารากที่สองได้ง่าย จะประมาณรากที่สองของจำนวนนั้นด้วยรากที่สองของจำนวนที่ใกล้เคียงกัน เช่น

$$15 \text{ ใกล้เคียงกับ } 16 \text{ และ } \sqrt{16} = 4 \text{ ดังนั้น } \sqrt{15} \approx 4$$

$$10 \text{ ใกล้เคียงกับ } 9 \text{ และ } \sqrt{9} = 3 \text{ ดังนั้น } \sqrt{10} \approx 3$$

$$165 \text{ ใกล้เคียงกับ } 169 \text{ และ } \sqrt{169} = 13 \text{ ดังนั้น } \sqrt{165} \approx 13$$

ถ้าต้องการประมาณเป็นทศนิยม สามารถทำได้ดังนี้

เช่น การประมาณค่าของ $\sqrt{13}$

1. $\sqrt{13}$ เป็นจำนวนอตรรกยะ ซึ่งอยู่ระหว่างจำนวนเต็มบวกสองจำนวน คือ 3 และ 4 แสดงได้ดังนี้

$\sqrt{n}$	3	$\sqrt{13}$	4
n	9	13	16

จากตารางจะเห็นว่า 13 มีค่าใกล้เคียง 16 มากกว่า 9 ถ้าต้องการประมาณค่าของ $\sqrt{13}$ เป็นจำนวนเต็ม จะได้ค่าประมาณ 4

2. ถ้าต้องการประมาณค่าของ $\sqrt{13}$ เป็นทศนิยมหนึ่งตำแหน่ง ต้องแสดงการหาต่อไป ดังนี้

จากตารางในข้อ 1 จะเห็นว่า $\sqrt{13}$ มีค่าใกล้เคียง 4 มากกว่า 3 จึงเริ่มพิจารณาในช่วงจาก 3.5 แต่ไม่เกิน 4

$\sqrt{n}$	3.5	3.6	$\sqrt{13}$	3.7
n	12.25	12.96	13.00	13.69

จากตารางจะเห็นว่า 13 มีค่าใกล้เคียง 12.96 มากกว่า 13.69 จึงประมาณ $\sqrt{13}$ เป็นทศนิยมหนึ่งตำแหน่งได้เป็น 3.6

3. ถ้าต้องการประมาณค่าของ $\sqrt{13}$ เป็นทศนิยมสองตำแหน่ง ต้องแสดงการหาต่อไป ดังนี้

จากตารางในข้อ 2 จะเห็นว่า $\sqrt{13}$ มีค่าใกล้เคียง 3.6 มากกว่า 3.7 จึงเริ่มพิจารณาในช่วงจาก 3.60 แต่ไม่เกิน 3.65

$\sqrt{n}$	3.60	$\sqrt{13}$	3.61
n	12.9600	13.0000	13.0321

จากตารางจะเห็นว่า 13 มีค่าใกล้เคียง 13.0321 มากกว่า 12.9600 จึงประมาณ $\sqrt{13}$ เป็นทศนิยมสองตำแหน่งได้เป็น 3.61

4. ถ้าต้องการประมาณค่าของ $\sqrt{13}$ เป็นทศนิยมสามตำแหน่ง ต้องแสดงการหาต่อไป ดังนี้

จากตารางในข้อ 3 จะเห็นว่า $\sqrt{13}$ มีค่าใกล้เคียง 3.61 มากกว่า 3.60 จึงเริ่มพิจารณาในช่วงจาก 3.605 แต่ไม่เกิน 3.61

$\sqrt{n}$	3.605	$\sqrt{13}$	3.606
n	12.996025	13.000000	13.003236

จากตารางจะเห็นว่า 13 มีค่าใกล้เคียง 13.003236 มากกว่า 12.996025 จึงประมาณ $\sqrt{13}$ เป็นทศนิยมสองตำแหน่งได้เป็น 3.606

ถ้าต้องการประมาณค่าของ $\sqrt{13}$ เป็นทศนิยมหลายตำแหน่งกว่านี้ก็สามารถทำได้ในทำนองเดียวกัน

สมบัติของกรณฑ์ที่สองที่นักเรียนควรทราบ

การเปรียบเทียบจำนวนที่อยู่ในรูปกรณฑ์

$$\text{เมื่อ } a > 0, b > 0 \quad \text{ถ้า } a < b \text{ แล้ว } \sqrt{a} < \sqrt{b}$$

การหาผลคูณและผลหารจำนวนจริงที่อยู่ในรูปกรณฑ์ที่สอง

$$\text{เมื่อ } a > 0, b > 0 \text{ จะได้ } \sqrt{a} \sqrt{b} = \sqrt{ab}$$

$$\text{และ } a > 0, b > 0 \text{ จะได้ } \frac{\sqrt{a}}{\sqrt{b}} = \sqrt{\frac{a}{b}}$$

จากสมบัติสองข้อนี้ช่วยให้การจัดรูปและการหาคำตอบของจำนวนจริงซึ่งเกี่ยวกับกรณฑ์ที่สอง ทำได้สะดวกขึ้น เช่น $\sqrt{8} = \sqrt{4 \times 2} = \sqrt{4} \times \sqrt{2} = 2 \times \sqrt{2} = 2\sqrt{2}$

การหาผลบวกและผลต่างของจำนวนจริงในรูปกรณฑ์ที่สอง

ถ้าจำนวนภายใต้เครื่องหมายกรณฑ์ที่สองเป็นจำนวนเดียวกันจะบวกลบกันได้โดยใช้สมบัติการแจกแจงของจำนวนจริง (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2562, หน้า 113 - 119)

เช่น จงเขียน $2\sqrt{2} + 5\sqrt{2} - 4\sqrt{2}$ ให้อยู่ในรูปอย่างง่าย

$$\begin{aligned} 2\sqrt{2} + 5\sqrt{2} - 4\sqrt{2} &= (2 + 5 - 4)\sqrt{2} \\ &= 3\sqrt{2} \end{aligned}$$

จงเขียน $\sqrt{12} + \sqrt{27} - \sqrt{3}$ ให้อยู่ในรูปอย่างง่าย

$$\sqrt{12} + \sqrt{27} - \sqrt{3} = \sqrt{4 \times 3} + \sqrt{9 \times 3} - \sqrt{3}$$

$$\begin{aligned}
 &= 2\sqrt{3} + 3\sqrt{3} - \sqrt{3} \\
 &= (2 + 3 - 1)\sqrt{3} \\
 &= 4\sqrt{3}
 \end{aligned}$$

ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับรากที่สอง

รากที่สองกับกรณฑ์ที่สองต่างกันอย่างไร คำถามนี้ชวนให้สงสัยนี้อาจทำให้สับสนจนเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนว่า รากที่สองและกรณฑ์มีค่าเหมือนกัน ถ้านักเรียนที่มีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนอาจจะทำให้ นำความรู้ไปใช้อย่างไม่ถูกต้องหรือนำไปใช้ไม่ได้ รวมทั้งอาจทำให้ความรู้พื้นฐานไม่ดีพอที่จะเรียนรู้บทอื่น (อัมพร ม้าคอง, 2558, หน้า 98) ตัวอย่างความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับรากที่สองพบบ่อยครั้ง แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนและความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับรากที่สองและกรณฑ์ที่สอง

ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน	ความเข้าใจที่ถูกต้อง
ข้อที่ 1. นักเรียนอาจเข้าใจคลาดเคลื่อนว่า รากที่สองของ 9 คือ 3	ข้อที่ 1. จากนิยาม ให้ a เป็นจำนวนจริงบวกใด ๆ หรือศูนย์ รากที่สอง (square root) ของ a คือ จำนวนจริงที่ยกกำลังสองแล้วได้ a ดังนั้น รากที่สองของ 9 คือ 3 และ -3 เพราะ $3^2 = 9$ และ $(-3)^2 = 9$
ข้อที่ 2. นักเรียนอาจเข้าใจคลาดเคลื่อนว่า รากที่สองของ a และกรณฑ์ที่สองของ a เมื่อ a เป็นจำนวนจริงบวก มีความหมายเดียวกัน	ข้อที่ 2. ถ้า a เป็นจำนวนจริงบวก รากที่สองของ a มีสองราก คือ รากที่สองที่เป็นบวก ซึ่งแทนด้วยสัญลักษณ์ $\sqrt{a}$ และรากที่สองที่เป็นลบ ซึ่งแทนด้วยสัญลักษณ์ $-\sqrt{a}$ ซึ่ง $\sqrt{a}$ อาจเรียกอีกอย่างว่า กรณฑ์ที่สองของ a ดังนั้น กรณฑ์ที่สองของ a เป็นรากหนึ่งที่เป็นบวกของรากที่สองของ a
ข้อที่ 3. นักเรียนอาจเข้าใจคลาดเคลื่อนว่า การหารากที่สองของจำนวนจริงบวก หรือ ศูนย์ หรือกรณฑ์ที่สองของจำนวนจริงบวก คือการนำจำนวนจริงบวกนั้น ๆ ไปหารด้วยสอง เช่น รากที่สองของ 16 คือ 8 เพราะ $\frac{16}{2} = 8$	ข้อที่ 3. จากนิยาม ให้ a เป็นจำนวนจริงบวกใด ๆ หรือศูนย์ รากที่สอง (square root) ของ a คือ จำนวนจริงที่ยกกำลังสองแล้วได้ a ดังนั้น รากที่สองของ 16 คือ 4 และ -4 เพราะ $4^2 = 16$ และ $(-4)^2 = 16$

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน	ความเข้าใจที่ถูกต้อง
ข้อที่ 4. นักเรียนอาจเข้าใจคลาดเคลื่อนว่า $\sqrt{a}$ เมื่อ a เป็นจำนวนเต็มบวก มีค่าทั้งที่เป็นจำนวนบวกและจำนวนลบ เช่น $\sqrt{9} = \pm 3$	ข้อที่ 4. เนื่องจาก ถ้า a เป็นจำนวนจริงบวก รากที่สองของ a มีสองราก คือ รากที่สองที่เป็นบวก ซึ่งแทนด้วยสัญลักษณ์ $\sqrt{a}$ และรากที่สองที่เป็นลบ ซึ่งแทนด้วยสัญลักษณ์ $-\sqrt{a}$ จะได้ว่า $\sqrt{9}$ เป็นรากที่สองที่เป็นบวกของ 9 ซึ่งคำตอบเป็น 3 เท่านั้น ดังนั้น $\sqrt{9} = 3$
ข้อที่ 5. นักเรียนอาจเข้าใจคลาดเคลื่อนว่า $\sqrt{a}$ เมื่อ a เป็นจำนวนเต็มลบ มีค่าเป็นจำนวนลบ เช่น $\sqrt{-4} = -2$	ข้อที่ 5. เนื่องจากไม่มีจำนวนจริงใดเมื่อยกกำลังสองแล้วได้เป็นจำนวนจริงลบ ดังนั้นจึงไม่มีกรณีที่สองของ -4 ในระบบจำนวนจริง
ข้อที่ 6. นักเรียนอาจเข้าใจคลาดเคลื่อนว่า $\sqrt{x^2} = x$ เช่น $\sqrt{(-3)^2} = -3$	ข้อที่ 6. เนื่องจาก $(-3)^2 = 3^2$ ดังนั้น $\sqrt{(-3)^2} = \sqrt{3^2}$ $= 3$
ข้อที่ 7 นักเรียนอาจเข้าใจคลาดเคลื่อนว่า ถ้า $x^2 = 9$ แล้ว $x = 3$ เท่านั้น เนื่องจากคุ้นเคยจากการหาความยาวด้านของรูปสามเหลี่ยม มุมฉากด้วยทฤษฎีบทพีทาโกรัส ซึ่งต้องการเฉพาะค่ารากที่สองที่เป็นบวก	ข้อที่ 7 จาก $x^2 = 9$ เนื่องจาก $3^2 = 9$ และ $(-3)^2 = 9$ ดังนั้น $x = 3$ และ $x = -3$
ข้อที่ 8 นักเรียนอาจเข้าใจคลาดเคลื่อนว่า สามารถนำจำนวนที่อยู่ภายใต้เครื่องหมายกรณฑ์ที่สองที่แตกต่างกันมาหาผลบวกและผลต่างกันได้เลย เช่น $\sqrt{9} + \sqrt{16} = \sqrt{9+16} = \sqrt{25} = 5$	ข้อที่ 8 เนื่องจากไม่มีสมบัติของกรณฑ์ที่สองของจำนวนจริงที่สามารถนำจำนวนที่อยู่ภายใต้เครื่องหมายกรณฑ์ที่สองที่แตกต่างกัน แล้วนำมาหาผลบวกหรือผลต่างได้ ดังนั้น $\sqrt{9} + \sqrt{16} = 3 + 4 = 7$

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน	ความเข้าใจที่ถูกต้อง
ข้อที่ 9 นักเรียนอาจเข้าใจคลาดเคลื่อนว่า $\sqrt{a} \sqrt{b} = \sqrt{ab}$ โดยไม่คำนึงว่า a และ b ต้องมากกว่าศูนย์ เช่น $\sqrt{-4} \cdot \sqrt{-9} = \sqrt{36} = \sqrt{6}$	ข้อที่ 9 จากสมบัติของกรณฑ์ที่สอง เมื่อ $a > 0, b > 0$ จะได้ $\sqrt{a} \sqrt{b} = \sqrt{ab}$ ดังนั้น $\sqrt{-4} \cdot \sqrt{-9}$ ไม่สามารถหาค่าได้เนื่องจากจำนวนที่อยู่ภายใต้กรณฑ์เป็นจำนวนเต็มลบ
ข้อที่ 10. นักเรียนอาจเข้าใจคลาดเคลื่อนว่า $\sqrt{a^2 + b^2} = a + b$ หรือ $\sqrt{a^2 - b^2} = a - b$ โดยอาจเข้าใจว่าสามารถใช้สมบัติเดียวกันกับ $\sqrt{a^2} = a, a \geq 0$ ได้ เช่น $\sqrt{6^2 + 8^2} = 6 + 8$ $= 14$	ข้อที่ 10. เนื่องจากการหาค่าผลบวกของกำลังสองหรือผลต่างของกำลังสองที่อยู่ภายใต้เครื่องหมายกรณฑ์เดียวกัน จะต้องหาผลลัพธ์เสียก่อนจึงใช้สมบัติ $\sqrt{a^2} = a, a \geq 0$ ได้ ดังนั้น $\sqrt{6^2 + 8^2} = \sqrt{36 + 64}$ $= \sqrt{100}$ $= \sqrt{10^2}$ $= 10$
ข้อที่ 11. นักเรียนอาจเข้าใจคลาดเคลื่อนว่า $a\sqrt{b} - \sqrt{b} = a$ เมื่อ a และ b เป็นจำนวนจริงบวก เช่น $3\sqrt{5} - \sqrt{5} = 3$	ข้อที่ 11. ถ้าจำนวนภายใต้เครื่องหมายกรณฑ์ที่สองเป็นจำนวนเดียวกันจะบวกลบกันได้โดยใช้สมบัติการแจกแจงของจำนวนจริง ดังนั้น $3\sqrt{5} - \sqrt{5} = (3 - 1) \sqrt{5} = 2\sqrt{5}$

(สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2564, หน้า 103; Ayten Ozkan, 2019, pp. 207 – 210)

การวินิจฉัยความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเรื่องรากที่สอง

การวินิจฉัยความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเป็นการประเมินเพื่อค้นหาข้อบกพร่อง หรือจุดที่เป็นอุปสรรคในการเรียนของนักเรียน ซึ่งการวินิจฉัยความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนทางคณิตศาสตร์จะใช้แบบทดสอบวินิจฉัย (Diagnostic Test) ซึ่งรูปแบบของการวินิจฉัยมีหลายประเภท เช่น จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก จากการทำแบบทดสอบแบบเลือกตอบพร้อมให้ระบุเหตุผลด้วยว่าทำไมจึงตอบตัวเลือกนี้ และแบบทดสอบที่แสดงวิธีทำไม่ว่าจะเลือกใช้แบบใดก็อาจจะมีจุดบกพร่องของแต่ละแบบ

ดังนั้นปัจจุบันจึงมักเลือกวิธีวินิจฉัยหลาย ๆ เทคนิครวมกัน เช่น หลังจากการทำแบบทดสอบแล้วจะมีการนำผู้สอบมาสัมภาษณ์ต่อ (วรณัฐ แหม่มแสง, 2561, หน้า 26)

ตัวอย่างการวินิจฉัยความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเรื่องรากที่สองด้วยแบบทดสอบความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนรูปแบบต่าง ๆ มีดังนี้

1. การวินิจฉัยความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเรื่องรากที่สองด้วยแบบทดสอบแบบเลือกตอบ พร้อมระบุให้เหตุผล (พรธิดา สุขกรม, 2557, หน้า 63 – 85)

รากที่ 2 ของ 64 คือ 8
 ข้อความนี้เป็น (จริง/ เท็จ)
 เนื่องจาก $8 \times 8 = 64$

ภาพที่ 1 ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในด้านการใช้ทฤษฎีบท สูตร กฎ นิยามและสมบัติ

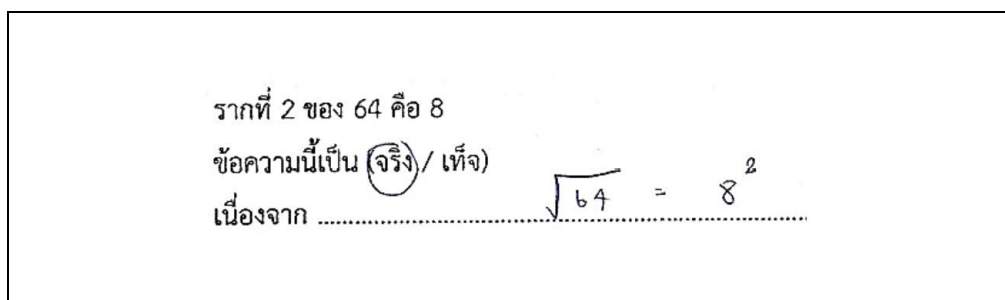
จากภาพที่ 1 นักเรียนขาดความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับบทนิยามของรากที่สอง โดยเข้าใจคลาดเคลื่อนว่ารากที่สองของ 64 คือ 8 เพียงค่าเดียว เพราะ $8 \times 8 = 64$ แต่ความเข้าใจที่ถูกต้องคือ รากที่สองของ 64 คือ 8 และ -8 เพราะ $8^2 = 64$ และ $(-8)^2 = 64$

รากที่ 2 ของ 64 คือ 8
 ข้อความนี้เป็น (จริง/ เท็จ)
 เนื่องจาก $\sqrt{64} = 8$

ภาพที่ 2 ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในด้านการใช้ทฤษฎีบท สูตร กฎ นิยาม และสมบัติ

จากภาพที่ 2 นักเรียนขาดความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับบทนิยามของรากที่สอง โดยเข้าใจคลาดเคลื่อนว่ารากที่สองของ 64 มีความหมายเดียวกันกับ $\sqrt{64}$ จึงได้ว่า รากที่สองของ 64 คือ 8 เพราะ $\sqrt{64} = 8$ แต่ความเข้าใจที่ถูกต้องคือ รากที่สองของ 64 มีสองราก คือ รากที่เป็นบวก เขียนแทนด้วย $\sqrt{64} = 8$ และรากที่เป็นลบ เขียนแทนด้วย $-\sqrt{64} = -8$

ในบางครั้งแบบทดสอบวินิจฉัยหนึ่งเดียว สามารถวินิจฉัยความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของนักเรียนได้หลายด้าน เช่น

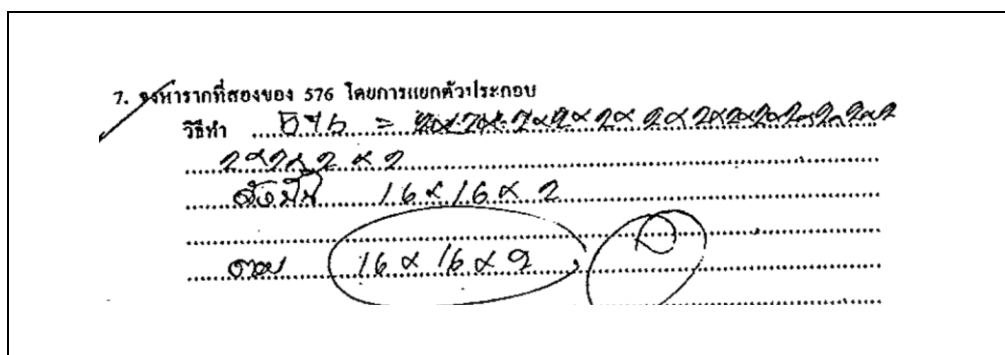


ภาพที่ 3 ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในด้านการใช้ทฤษฎีบท สูตร กฎ นิยาม และสมบัติ และด้านการคิดคำนวณ

จากภาพที่ 3 นักเรียนขาดความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับบทนิยามของรากที่สองเช่นเดียวกับภาพที่ 2 และขาดความระมัดระวังในการคำนวณ เนื่องจาก $\sqrt{64} = 8$ แต่คำนวณเป็น $\sqrt{64} = 8^2$

การวินิจฉัยความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของนักเรียนโดยใช้แบบทดสอบแบบเลือกตอบพร้อมให้ระบุเหตุผลอาจมีจุดบกพร่องอยู่บ้างในกรณีที่นักเรียนไม่เขียนเหตุผลว่าเพราะอะไรถึงเลือกตอบเช่นนี้ เพราะบอกเหตุผลไม่ได้ ดังนั้นหลังตรวจแบบทดสอบแล้วอาจเรียกนักเรียนมาสัมภาษณ์ต่อ

2 การวินิจฉัยความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเรื่องรากที่สองด้วยแบบทดสอบแบบแสดงวิธีทำ และสัมภาษณ์ (สมพร พลจันทร์, 2555, หน้า 123 – 127)



ภาพที่ 4 ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในด้านการใช้ทฤษฎีบท สูตร กฎ นิยามและสมบัติ

หลังจากตรวจแบบทดสอบแล้วพบว่านักเรียนอาจเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนขึ้น จึงได้เรียกนักเรียนมาสัมภาษณ์ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ครูผู้สอน : โจทย์ต้องการให้นักเรียนทำอะไร

นักเรียน : รากที่สองของ 576

ครูผู้สอน : หาผลลัพธ์ได้อย่างไร

นักเรียน : แยกตัวประกอบของ 576 โดยเอา $16 \times 16 \times 2$

ครูผู้สอน : ทำไมจึงคิดแบบนั้น ลองอธิบายขั้นตอนการทำให้ครูฟังหน่อย

นักเรียน : เพราะคิดว่า $16 \times 16 \times 2$ เมื่อคูณกันแล้วได้เท่ากับ 576

ครูผู้สอน : คิดว่าคำตอบถูกต้องหรือไม่

นักเรียน : ไม่แน่ใจ

จากการสัมภาษณ์ พบว่า นักเรียนขาดความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการหารากที่สองโดยวิธีแยกตัวประกอบ สาเหตุเกิดจากนักเรียนมีความรู้เดิมที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับเลขยกกำลัง ทำให้ไม่สามารถเชื่อมโยงความรู้มาใช้ในการหารากที่สองได้ ส่งผลให้นักเรียนเข้าใจหลักการหารากที่สองโดยวิธีการแยกตัวประกอบคลาดเคลื่อน

๑. จงหาผลลัพธ์ของ $\sqrt{20} - \sqrt{80} + \sqrt{45}$

วิธีทำ

$$\begin{array}{r} \sqrt{900} - \sqrt{800} + \sqrt{450} \\ \sqrt{900} \\ \sqrt{800} \\ \sqrt{450} \\ \hline 105 \\ \hline \text{now } 105 \end{array}$$

ภาพที่ 5 ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในด้านการใช้ทฤษฎีบท สูตร กฎ นิยาม และสมบัติ

หลังจากตรวจแบบทดสอบแล้วพบว่านักเรียนอาจเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนขึ้น จึงได้เรียกนักเรียนมาสัมภาษณ์ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ครูผู้สอน : โจทย์ต้องการให้นักเรียนทำอะไร

นักเรียน : ให้หาผลลัพธ์ของ $\sqrt{20} - \sqrt{80} + \sqrt{45}$

ครูผู้สอน : หาผลลัพธ์ได้อย่างไร

นักเรียน : เอาตัวเลขภายใต้เครื่องหมายกรณฑ์ที่สองออกมาลบและบวกกันเลย

ครูผู้สอน : ทำไมจึงคิดแบบนั้น ลองอธิบายขั้นตอนการทำให้ครูฟังหน่อย

นักเรียน : คิดว่าน่าจะเอาตัวเลขที่อยู่ภายใต้เครื่องหมายกรณฑ์มาบวกลบกันได้เลย

ครูผู้สอน : คิดว่าคำตอบถูกต้องหรือไม่

นักเรียน : ไม่แน่ใจ

จากการสัมภาษณ์ พบว่า นักเรียนขาดความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับบทนิยามและสมบัติของกรณฑ์ที่สอง และไม่เข้าใจหลักการหาค่าของกรณฑ์ที่สอง

บทสรุป

ในบทความนี้เนื้อหาบทที่ที่สองมีขอบเขตไม่เกินระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและเป็นเนื้อหาพื้นฐานสำหรับการเรียนรู้ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือระดับที่สูงขึ้นซึ่งมักพบความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนอยู่มากจากการศึกษางานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศพบว่านักเรียนมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเรื่องรากที่สองคล้ายคลึงกันดังตัวอย่างที่กล่าวมา ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าบทความนี้จะประโยชน์ต่อครูผู้สอนหรือผู้ที่เกี่ยวกับการศึกษา สำหรับทบทวนความรู้ นำไปประยุกต์ใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นความเข้าใจที่ถูกต้อง และเป็นข้อมูลเพื่อสำหรับเน้นในประเด็นที่นักเรียนมักเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนบ่อยในระหว่างการสอน ทั้งยังใช้เป็นแนวทางให้ครูผู้สอนได้วินิจฉัยความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนทางคณิตศาสตร์ในเนื้อหาอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- วรณัฐ แหยมแสง. (2561). *การวัดและประเมินผลคณิตศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พรธิดา สุขกรม. (2557). *การศึกษามโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนและข้อผิดพลาดทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 และเขต 2*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2564). *คู่มือครูรายวิชาพื้นฐาน คณิตศาสตร์ เล่ม 1 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์* (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (พิมพ์ครั้งที่ 1). สืบค้นจาก <https://www.scimath.org/ebook-mathematics/item/10546-2019-08-20-08-37-04>.
- สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2562). *หนังสือเรียนรายวิชาพื้นฐาน คณิตศาสตร์ เล่ม 1 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์* (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____ (2562). *หนังสือเรียนรายวิชาพื้นฐานคณิตศาสตร์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์* (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) ตามหลักสูตรแกนกลาง การศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมพร พลจันทร์. (2555). *การวิเคราะห์มโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจำนวนจริง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม)

อัมพร ม้าคะนอง. (2558). *คณิตศาสตร์สำหรับครูมัธยม* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Ozkan, A. (2019). Misconceptions in radical numbers in secondary school mathematics. *New Trends and Issues Proceedings on Humanities and Social Sciences*, 6(1), 205–212.



สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

55-56 ม.7 ซ.สามมิตร ถ.หนามแดง-บางพลี ต.บางพลีใหญ่

อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ 10540

โทรศัพท์ 02-3373341-3

www.svit.ac.th