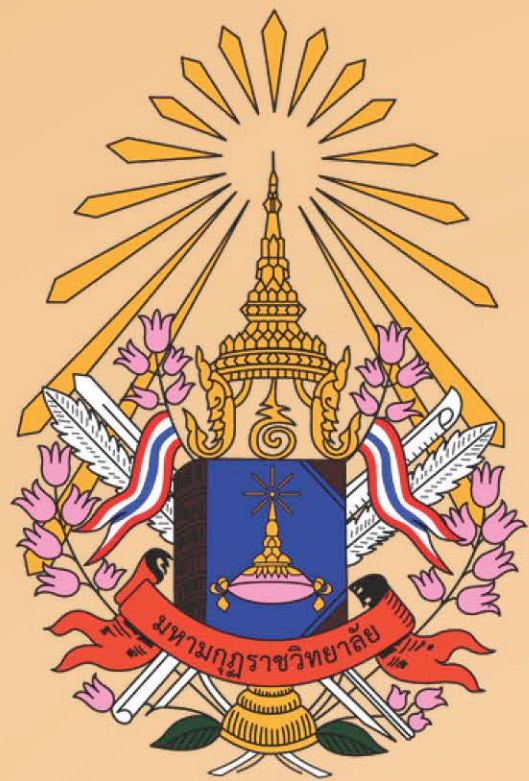




วารสารสถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Journal of Yanasangvorn Research Institute
Mahamakut Buddhist University

ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2566)
Vol. 14 No. 2 (July - December 2023) ISSN xxxx-xxxx (Online)

บทความวิจัย

การบริหารจัดการรถโรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี
ธิดารัตน์ นิ่มนุช

กลยุทธ์การปรับตัวของธุรกิจโรงแรมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยุควิถีปฏิบัติใหม่
อุษณีย์ ด้านกลาง

ความต้องการจำเป็นในการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2
ศิวะทัศน์ สุขสุวรรณ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักลงทุนในการเลือกใช้บัญชีซื้อขายสินทรัพย์
ดิจิทัลผ่านศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในประเทศไทย
ชาตรี จันทรเจริณฤกษ์

บทความวิชาการ

ผลกระทบจากเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่มีต่อเมืองท่องเที่ยวทางเศรษฐกิจป่าทอง
จังหวัดภูเก็ต
ณัฐพงษ์ จตุรชาติสุคนธ์



ปรัชญาสถาบันวิจัยญาณสังวร

วิทยา สัพพกิจจานวพัฒน์ภูฐานา

การวิจัยเป็นรากฐานแห่งการพัฒนาทุกชนิด

The research is the best bases for every
type of works development.



วารสาร

สถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Journal of Yanasangvorn Research Institute Mahamakut Buddhist University
ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2566) Vol.14 No.2 (July – December 2023)

เจ้าของ สถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

เลขที่ 248 หมู่ที่ 1 บ้านวัดสุวรรณ ถนนศาลายา-นครชัยศรี ตำบลศาลายา

อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170 โทร 0-2444-6000 ต่อ 1125-1127

โทรสาร 0-2444-6076

- วัตถุประสงค์
1. เพื่อเป็นศูนย์กลางการเผยแพร่ผลงานวิจัยและบทความวิชาการทางพระพุทธศาสนาสู่สาธารณชน
 2. เพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความคิดเห็น เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยและความเจริญก้าวหน้าในการวิจัยทางพระพุทธศาสนา รวมทั้งการประกันคุณภาพการศึกษา
 3. เพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพผลงานการวิจัยทางพระพุทธศาสนาสู่ระดับสากล

ที่ปรึกษา

พระราชปฎิภาณโกศล, ผศ.ดร.

อธิการบดี

หัวหน้ากองบรรณาธิการ

พระมหามหวินทร์ ปุริสุตโตโม, ผศ.ดร.

บรรณาธิการ

พระศรีวิจิราทิ, ผศ.ดร.

ผู้จัดการวารสาร

นางนุชวลี กิจคำ

ผู้ช่วยผู้จัดการวารสาร

นางสาวรุ่งทิพย์ มณเฑียร

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

ดร.วสันต์ ฉายรัศมีกุล

นางสาวสุลัดดา กงภูเวศ

กองบรรณาธิการ

พระมหาบุญนา ฐานวีโร, ผศ.ดร.

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พระมหาวิโรจน์ คุตตวีโร, ผศ.ดร.

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พระมหาบุญเลิศ อินทปญโญ, รศ.ดร.

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

พระปลัดสมชาย ปโยโค, ดร.

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ศาสตราจารย์ ดร.ชัยยุทธ ชินณะราศรี	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดำรงค์ เบญจศิริ	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพงษ์ มะลิซ้อน	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ดร.วีรชัย คำธ	มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ดร.ธเนศ เกษศิลป์	มหาวิทยาลัยมหิดล

ฝ่ายจัดทำ

1. นางนุชวลี กิจคำ
2. ดร.วสันต์ ฉายรัศมีกุล
3. นางสาวสุลัดดา กงภูเวศ
4. นางสาววนิชญา ชัยยา
5. นายบุญนาท หินไชยศรี
6. นางสาวรุ่งทิพย์ มณเฑียร
7. นายสุทธธีรักษ์ กัลยา

กำหนดเผยแพร่ ปีละ 2 ฉบับ (ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน และ ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม)

การเผยแพร่ มอบให้ห้องสมุดสถาบันการศึกษาและหน่วยงานของรัฐและเอกชนทั่วประเทศ รวมทั้งคณะรัฐมนตรีและฝ่ายรัฐสภาด้วย

พิมพ์ที่ โรงพิมพ์บางกอกบล็อกล็อก เลขที่ 253,255,255/10-11 แขวงวัดโสมนัส เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ

จำนวนที่พิมพ์ จำนวน 200 เล่ม

สถานที่ติดต่อ สถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
เลขที่ 248 หมู่ที่ 1 บ้านวัดสุวรรณ ถนนศาลายา-นครชัยศรี ตำบลศาลายา
อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170 โทร 0-2444-6000 ต่อ 1125-1127
โทรสาร 0-2444-6076

* ผลงานวิจัยหรือบทความวิชาการที่ปรากฏในวารสารนี้ เป็นความรับผิดชอบของผู้เรียบเรียง ซึ่งสถาบันวิจัยญาณสังวรไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย

* การนำผลงานวิจัยหรือบทความวิชาการในวารสารนี้ไปเผยแพร่ สามารถ Down load ได้ที่ เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย www.mbu.ac.th พร้อมระบุว่าได้รับความเอื้อเฟื้อจากสถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



วารสารสถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Journal of Yanasangvorn Research Institute Mahamakut Buddhist University

ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2566) Vol.14 No.2 (July – December 2023)

ISSN xxxx – xxxxx (Online)

บทบรรณาธิการ (Editor note)

วารสารสถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (Journal of Yanasangvorn Research Institute Mahamakut Buddhist University) วารสารฉบับนี้จัดพิมพ์ขึ้นเป็นปีที่ 14 ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคมถึงเดือนธันวาคม 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์กลางการเผยแพร่ผลงานวิจัยและบทความวิชาการทางพระพุทธศาสนาสู่สาธารณชน ใช้เป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความคิดเห็น เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย และความเจริญก้าวหน้าในการวิจัยทางพระพุทธศาสนา เพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพผลงานการวิจัยทางพระพุทธศาสนาสู่ระดับสากล โดยใช้เป็นแหล่งรวบรวมและเผยแพร่ผลงานวิจัยและบทความวิชาการทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งแต่ละผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ลงในวารสารเป็นผลงานที่มีหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นองค์ประกอบสำคัญ โดยวารสารสถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย เปิดรับผลงานวิจัย บทความของอาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาตามเกณฑ์วารสารระดับชาติ

ดังนั้นวารสารสถาบันวิจัยญาณสังวรจึงเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ผู้สนใจสามารถเข้าถึงข้อมูลวิชาการทางพระพุทธศาสนาได้เป็นอย่างดี

กองบรรณาธิการวารสารสถาบันวิจัยญาณสังวรหวังเป็นอย่างยิ่งว่าทุกท่านจะได้รับความรู้ด้านวิชาการทางพระพุทธศาสนาอย่างเต็มที่ จะเป็นประโยชน์ต่อสังคม ใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาและพัฒนาสังคมไทยต่อไป

พระศรีวิจิตรวาทิ, ผศ.ดร.

บรรณาธิการ

สารบัญ

หน้า

บทบรรณาธิการ

บทความวิจัย

การบริหารจัดการโรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี ธิดารัตน์ นุ่มนุช	1
ความต้องการจำเป็นในการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 ศิวะทัศน์ สุขสุวรรณ	11
ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ Li Qingya	23
กลยุทธ์การปรับตัวของธุรกิจโรงแรมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยววิถีชีวิตใหม่ อุษณีย์ ด้านกลาง	37
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักลงทุนในการเลือกใช้บัญชีซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล ผ่านศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในประเทศไทย ชาตรี จันทรเจริญฤทธิ	49
รูปแบบแนวทางการปรับตัวของธุรกิจให้บริการแบบหลายสาขาในช่วงภาวะวิกฤต กรณีศึกษา คลินิกเสริมความงามในประเทศไทย ณัฐชรัตน์ อภิวงศา	58
การเกิดกระบวนการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร การพยาบาลเฉพาะทาง สาขาเวชปฏิบัติทั่วไป(การรักษาโรคเบื้องต้น) วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี จุลจราพร สิ้นศิริ	68
ภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากร ศิขริน ชื่นสมบุญ	81

การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา กรณีศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ณัชชา มณีวงศ์	93
--	----

บทความวิชาการ

ผลกระทบจากเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่มีต่อเมืองท่องเที่ยวทางเศรษฐกิจป่าตอง จังหวัดภูเก็ต ณัฐพงษ์ จตุรชาติสุคนธ์	107
ประสิทธิผลการบริหารจัดการของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดสิงห์บุรี ธรรมรัตน์ เขียวแก้ว	120

การบริหารจัดการรถโรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี
SCHOOL BUS MANAGEMENT IN KANCHANABURI EDUCATION SANDBOX

ธิดารัตน์ นิมนุช¹, ศักดิพันธ์ ตันวิมลรัตน์²
Thidarat Nimnuch¹, Sakdipan Tanwimonrat²
ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบองค์ประกอบและเพื่อทราบผลการประเมินยืนยันองค์ประกอบการบริหารจัดการรถโรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี ประชากรในการวิจัย คือ โรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี 57 โรงเรียน กลุ่มตัวอย่างจากตารางเครซีมอร์แกน ได้ 52 โรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มแบบแบ่งประเภท แต่ละโรงเรียนมีผู้ให้ข้อมูล จำนวน 260 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงเรียน รองผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานทั่วไป หัวหน้างานผู้รับผิดชอบงานรถโรงเรียน กรรมการสถานศึกษา และผู้ปกครอง ได้รับแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์กลับคืนมา 240 ฉบับ เครื่องมือในการวิจัยนี้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง แบบสอบถามความคิดเห็น และแบบสอบถามเพื่อยืนยันองค์ประกอบ สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ มัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

องค์ประกอบของการบริหารจัดการรถโรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี มี 5 องค์ประกอบ คือ 1. การบริหารระบบความปลอดภัยของรถโรงเรียน 2. การบริหารจัดการของโรงเรียนหรือสถานศึกษา 3. การบริหารนโยบาย ส่งเสริม และสนับสนุนรถโรงเรียน 4. การบริหารภาคีเครือข่ายของรถโรงเรียน และ 5. การบริหารมาตรฐานของผู้ให้บริการการขับรถโรงเรียน และผลการประเมินยืนยันองค์ประกอบการบริหารจัดการรถโรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรีโดยภาพรวม มีความถูกต้อง มีความเหมาะสม มีความเป็นไปได้ และมีประโยชน์

คำสำคัญ : 1. การบริหารจัดการ 2. รถโรงเรียน 3. พื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี

¹ นักศึกษาปริญญาเอกปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
Doctor of Philosophy, Education Administration Graduate School of Silpakorn University

² รองศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำหลักสูตร สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร
Associate Professor, Dr., Education Administration of Silpakorn University

Corresponding author; Email: krumath.thida@gmail.com

(Received: 15 June 2023; Revised: 4 August 2023; Accepted: 11 August 2023)

ABSTRACT

The purposes of this research were to identify and to verify the factor of School Bus Management in Kanchanaburi Education Sandbox. The research populations consisted of 57 schools under the Kanchanaburi Education Sandbox. The sample obtained from Krejcie and Morgan's Sample Size Table consisted of 52 schools in Kanchanaburi Education Sandbox. The sample obtained from stratified random sampling consisted of 260 respondents included School directors, Deputy director, Head of Learning, Committee of basic educational school and Parent. There were only 240 respondents sending back the questionnaires. The research instruments were the semi-structured interview, the opinionnaire, and the questionnaire of verify the research findings. The statistics used to analyze the data analysis were frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, and Exploratory Factor Analysis and Content Analysis.

The factor of School Bus Management in Kanchanaburi Education Sandbox were five factors namely: 1. School Bus Safety Management 2. Management of schools 3. Policy administration, promotion and support for school bus 4. Management of the school bus network and 5. Standard administration of driving school providers. The experts confirmed factors of School Bus Management in Kanchanaburi Education Sandbox were verified to meet with accuracy standards, propriety standards, feasibility standards, and utility standards.

Keyword : 1. Management 2. School Bus 3. Kanchanaburi Education Sandbox

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ปัญหาอุบัติเหตุทางถนนเป็นปัญหาที่ทุกประเทศล้วนต้องเผชิญและแนวโน้มผู้เสียชีวิตและบาดเจ็บยังคงมีอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ประเทศไทยโดยคณะกรรมการนโยบายการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนแห่งชาติได้ประกาศนโยบายทศวรรษความปลอดภัยทางถนน (พ.ศ.2554-2563) โดยดำเนินการ 8 แนวทาง ได้แก่ ส่งเสริมการสวมหมวกนิรภัย ป้องกันเมาแล้วขับ ป้องกันการใช้ความเร็วเกินกำหนด พัฒนาสมรรถนะผู้ใช้รถใช้ถนน แก้ไขจุดเสี่ยงอันตรายบนถนน ยกกระดับมาตรฐานยานพาหนะ ปรับปรุงระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินและรักษาฟื้นฟูผู้บาดเจ็บ และพัฒนาระบบการบริหารจัดการ จากข้อมูลสถิติผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางท้องถนนของประเทศไทย

โดยเฉลี่ยปี พ.ศ.2555-2565 มีผู้เสียชีวิตราว 20,000 ราย ในช่วง 3 ปีหลังจะเกิดการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลผู้ใช้รถใช้ถนนน้อยลง แต่อัตราการเสียชีวิตกลับไม่ต่างมากนัก ชี้ให้เห็นว่าการผลักดันความปลอดภัยทางถนนยังไม่ประสบผลสำเร็จ ดังนั้น เป้าหมายหลักของการตั้งเป้าในทศวรรษที่ 2 ในการลดอัตราการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางท้องถนน คือ ลดอัตราการเสียชีวิตให้เหลือ 12 ราย ต่อประชากร 100,000 คน ภายในปี 2570 ซึ่งเป็นไปตามทิศทางยุทธศาสตร์ชาติแผนแม่บทความปลอดภัยทางถนน ฉบับที่ 5 และแผนพัฒนาเศรษฐกิจ ฉบับที่ 13 (กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2565) จากสถิติของกองป้องกันการบาดเจ็บ กรมควบคุมโรค ระบุว่าตั้งแต่ปี 2557-2563 มีเด็กที่ถูกลิ้มและทิ้งให้อยู่ในรถถึง 129 ครั้ง เสียชีวิต 6 ราย โดยอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 2- 6 ปี (ประกาศิต ภาวะสิทธิ์, 2565) จากข้อมูลการติดตามอุบัติเหตุรถรับส่งนักเรียนที่เกิดขึ้นต่อเนื่องในสังคมไทยรวมทั้งข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ตามสื่อต่างๆ พบว่า ในปี พ.ศ.2564 เฉลี่ยเกิดอุบัติเหตุเดือนละ 2 ครั้ง ส่วนปี พ.ศ.2565 ตั้งแต่เดือนพฤษภาคมจนถึงเดือนสิงหาคม 2565 ประมาณ 16 ครั้ง และจากการศึกษาสถิติการเกิดอุบัติเหตุทางถนนของจังหวัดกาญจนบุรีระหว่างปี พ.ศ. 2564-2565 พบว่า ปี พ.ศ. 2564 จำนวนผู้ประสบภัยทั้งหมด 8,698 คน โดยเป็นผู้ประสบภัยประเภทรถจักรยานยนต์ จำนวน 5,666 คน คิดเป็นร้อยละ 65.14 โดยผู้สับภัยในช่วงอายุ 1-14 ปี จำนวน 1,000 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และช่วงอายุ 15-18 ปี จำนวน 1,101 คน คิดเป็นร้อยละ 12.66 ปี พ.ศ. 2565 จำนวน 8,601 คน ผู้โดยเป็นผู้ประสบภัยประเภทรถจักรยานยนต์ จำนวน 5,364 คน คิดเป็นร้อยละ 62.36 โดยผู้สับภัยในช่วงอายุ 1-14 ปี จำนวน 895 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 และช่วงอายุ 15-18 ปี จำนวน 1,233 คน คิดเป็นร้อยละ 14. ซึ่งเป็นช่วงวัยของผู้เรียนที่อยู่ในระบบของการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดังนั้น การลดอุบัติเหตุทางถนนอีกทางหนึ่ง คือ การมีรถโรงเรียนที่มีความพร้อมครอบคลุมทุกมิติให้แก่ผู้เรียน ซึ่งช่วยลดอัตราการสูญเสีย ลดการเกิดอุบัติเหตุ รวมถึงการลดความกังวล และก่อให้เกิดความไว้วางใจให้แก่ผู้ปกครอง

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการบริหารจัดการรถโรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อเป็นหนึ่งแนวทางนวัตกรรมการศึกษาของจังหวัดที่ตอบสนองนโยบายต่อการปฏิรูปการศึกษาที่ใช้การกระจายอำนาจสู่สถานศึกษาให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างอิสระ เกิดความคล่องตัว

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อทราบองค์ประกอบการบริหารจัดการรถโรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี

2.2 เพื่อทราบผลการประเมินยืนยันองค์ประกอบการบริหารจัดการรถโรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

3.1 สามารถนำผลการวิจัยไปบริหารจัดการโรงเรียนในจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อพัฒนาการจัดการด้านรถโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการ และเป็นต้นแบบรถโรงเรียนต่อไป

3.2. สามารถนำตัวแปรของการบริหารจัดการโรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรีไปพัฒนาเป็นรูปแบบการบริหารจัดการรถโรงเรียนที่มีความชัดเจน มีความเป็นรูปธรรมมากขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการนำมาปฏิบัติแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสาร วรรณกรรม บทความ โครงการต่างๆ และงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการรถโรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี ร่วมกับการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน แล้วสรุปสังเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการรถโรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี ได้รวมทั้งสิ้น จำนวน 119 ข้อจากเดิม 191 ข้อ และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ตรวจสอบคุณภาพของตัวแปรด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา พบว่า ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการรถโรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี มีจำนวน 119 ข้อ และมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับโรงเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 โรงเรียน โดยมีผู้ให้ข้อมูลโรงเรียนละ 5 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด จำนวน 30 คน พบว่า มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.984 จึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง คือ โรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ/วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติทดสอบ Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy and Bartlett's Test การสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Factor Extraction Method: Principal Component Analysis: PCA) และการหมุนแกนแบบแวนริแมกซ์ (Varimax Rotation) ซึ่งมีเกณฑ์การเลือกตัวแปรเข้าอยู่ในองค์ประกอบ ดังนี้ 1. ค่าความแปรปรวนรวมในส่วนของตัวแปรที่ประกอบเป็นองค์ประกอบ (Total Variance) มีค่ามากกว่า 1 และประกอบด้วยตัวแปรอย่างน้อย 3 ตัวแปรขึ้นไป และ 2. ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของแต่ละตัวแปรของแต่ละองค์ประกอบนั้น มีค่าตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป ตามวิธีของไกเซอร์ (Kaiser) และใช้แบบสอบถามการประเมินยืนยันผลการวิจัยจากผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ ในการพิจารณาความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ ขั้นตอนที่ 3 การรายงานผลการวิจัย รวบรวมผลการวิเคราะห์ข้อมูล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ จัดทำรายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์นำเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้อง ปรับปรุงแก้ไขตามที่คณะกรรมการเสนอแนะ

5. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ประกอบการบริหารจัดการโรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติทดสอบ Kaiser – Meyer – Olkin Measure of Sampling Adequacy and Bartlett's Test และสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลักและการหมุนแกนแบบแวนเดอร์แมทซ์ โดยมีข้อตกลงเบื้องต้น คือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากค่า KMO ที่มีค่าเข้าใกล้ 1.00 และ Bartlett's Test เพื่อทดสอบสมมติฐาน มีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ค่า Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) และ ค่า Bartlett's test of Sphericity ของการวิเคราะห์องค์ประกอบ

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.93
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	29408.57
	df	7021
	Sig.	0.00

และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจการบริหารจัดการโรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี โดยการสกัดปัจจัยด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก และการหมุนแกนแบบตั้งฉากโดยวิธีแวนเดอร์แมทซ์ มีองค์ประกอบที่มีค่าความแปรปรวนรวมของตัวแปรมากกว่า 1.00 ตามแนวคิดของ Kaiser จำนวน 19 องค์ประกอบ อธิบายความแปรปรวนรวมทั้งหมดเท่ากับร้อยละ 80.85 เมื่อพิจารณาค่าความแปรปรวนของตัวแปรมากกว่า 1.00 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวแปรของแต่ละองค์ประกอบ ตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป และประกอบด้วยตัวแปรอย่างน้อย 3 ตัวแปรขึ้นไป มีจำนวน 5 องค์ประกอบ และองค์ประกอบทั้งหมดสามารถอธิบายค่าร้อยละความแปรปรวนระหว่าง 1.96 - 52.12 และค่าร้อยละสะสมของความแปรปรวนเท่ากับร้อยละ 54.55 รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าความแปรปรวนของการบริหารจัดการโรงเรียนในเขตพื้นที่
นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี

องค์ประกอบ (component)	Total Variance Explained					
	Extraction Sums of Squared			Rotation Sums of Squared		
	ค่าความแปรปรวน	ค่าร้อยละของความแปรปรวน	ค่าร้อยละสะสมของความแปรปรวน	ค่าความแปรปรวน	ค่าร้อยละของความแปรปรวน	ค่าร้อยละสะสมของความแปรปรวน
1	62.02	52.12	52.12	23.55	19.79	19.79
2	5.76	4.84	56.96	14.82	12.45	32.25
3	3.21	2.70	59.67	9.88	8.31	40.56
4	2.91	2.44	62.11	8.70	7.31	47.87
5	2.34	1.96	64.08	7.94	6.67	54.55

โดยผลวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารจัดการโรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี แต่ละองค์ประกอบ มีดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 บรรยายด้วยตัวแปรสำคัญ จำนวน 21 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักปัจจัยในองค์ประกอบ อยู่ระหว่าง 0.60 – 0.78 มีค่าความแปรปรวนขององค์ประกอบ เท่ากับ 23.55 ค่าร้อยละของความแปรปรวนขององค์ประกอบ เท่ากับ 19.79 และค่าร้อยละสะสมของความแปรปรวน เท่ากับ 19.79 เมื่อเทียบค่าความแปรปรวนกับองค์ประกอบอื่นๆ แล้ว พบว่า “การบริหารระบบความปลอดภัยของโรงเรียน” เป็นองค์ประกอบนี้มีความสำคัญเป็นอันดับ 1 องค์ประกอบที่ 2 บรรยายด้วยตัวแปรสำคัญ จำนวน 16 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักปัจจัยในองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.61–0.69 มีค่าความแปรปรวนขององค์ประกอบเท่ากับ 14.88 ค่าร้อยละของความแปรปรวนขององค์ประกอบ เท่ากับ 12.45 และค่าร้อยละสะสมของความแปรปรวน เท่ากับ 32.25 เมื่อเทียบค่าความแปรปรวนกับองค์ประกอบอื่นๆ แล้ว พบว่า “การบริหารจัดการของโรงเรียนหรือสถานศึกษา” เป็นองค์ประกอบนี้มีความสำคัญเป็นอันดับ 2 องค์ประกอบที่ 3 บรรยายด้วยตัวแปรสำคัญ จำนวน 11 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักปัจจัยในองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.64–0.77 มีค่าความแปรปรวนขององค์ประกอบ เท่ากับ 9.88 ค่าร้อยละของความแปรปรวนขององค์ประกอบ เท่ากับ 8.31 และค่าร้อยละสะสมของความแปรปรวน เท่ากับ 40.56 เมื่อเทียบค่าความแปรปรวนกับองค์ประกอบอื่น พบว่า “การบริหารนโยบาย ส่งเสริม และสนับสนุนโรงเรียน” เป็นองค์ประกอบนี้มีความสำคัญเป็นอันดับ 3

วารสารสถาบันวิจัยญาณสังวร ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม- ธันวาคม 2566) 7

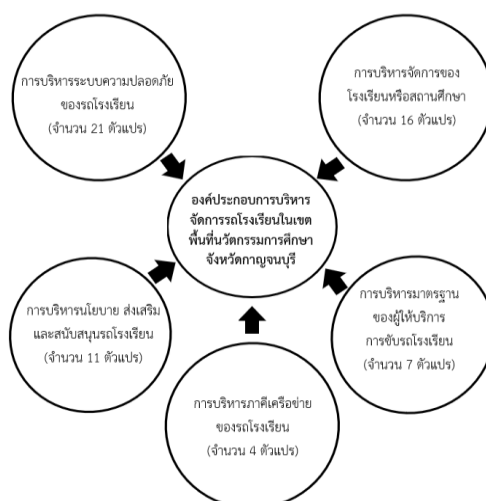
องค์ประกอบที่ 4 บรรยายด้วยตัวแปรสำคัญ จำนวน 4 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักปัจจัยในองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.62–0.71 มีค่าความแปรปรวนขององค์ประกอบ เท่ากับ 8.70 ค่าร้อยละของความแปรปรวนขององค์ประกอบ เท่ากับ 7.31 และค่าร้อยละสะสมของความแปรปรวน เท่ากับ 47.87 เมื่อเทียบค่าความแปรปรวนกับองค์ประกอบอื่นๆ แล้ว “ การบริหารภาคีเครือข่ายของรถโรงเรียน ” เป็นองค์ประกอบนี้มีความสำคัญเป็นอันดับ 4 และองค์ประกอบที่ 5 บรรยายด้วยตัวแปรสำคัญ จำนวน 7 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักปัจจัยในองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.61–0.75 ค่าความแปรปรวนขององค์ประกอบ เท่ากับ 7.94 ร้อยละของความแปรปรวนขององค์ประกอบ เท่ากับ 6.67 และค่าร้อยละสะสมของความแปรปรวน เท่ากับ 54.556 เมื่อเทียบค่าความแปรปรวนกับองค์ประกอบอื่นๆ พบว่า “ การบริหารมาตรฐานของผู้ให้บริการการขับรถโรงเรียน ” เป็นองค์ประกอบที่สำคัญเป็นอันดับ 5 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงองค์ประกอบและจำนวนตัวแปรการบริหารจัดการรถโรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี

การบริหารจัดการรถโรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี	จำนวนตัวแปร	ค่าน้ำหนักปัจจัยระหว่าง	ความแปรปรวน	ร้อยละความแปรปรวน	ร้อยละสะสมความแปรปรวน
องค์ประกอบที่ 1 การบริหารระบบความปลอดภัยของรถโรงเรียน	21	0.60 - 0.78	23.55	19.79	19.79
องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการของโรงเรียนหรือสถานศึกษา	16	0.61 - 0.69	14.82	12.45	32.25
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารนโยบาย ส่งเสริม และสนับสนุนรถโรงเรียน	11	0.64 - 0.77	9.88	8.31	40.56
องค์ประกอบที่ 4 การบริหารภาคีเครือข่ายของรถโรงเรียน	4	0.62 - 0.71	8.70	7.31	47.87
องค์ประกอบที่ 5 การบริหารมาตรฐานของผู้ให้บริการการขับรถโรงเรียน	7	0.61 - 0.75	7.94	6.67	54.55

6. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารจัดการโรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ เรียงลำดับตามความสำคัญขององค์ประกอบการบริหารจัดการโรงเรียนได้ดังนี้ 1. องค์ประกอบด้านการบริหารระบบความปลอดภัยของโรงเรียน ประกอบด้วย 21 ตัวแปร 2. องค์ประกอบด้านการบริหารจัดการของโรงเรียนหรือสถานศึกษา ประกอบด้วย 16 ตัวแปร 3. องค์ประกอบด้านการบริหารนโยบาย ส่งเสริม และสนับสนุนโรงเรียน ประกอบด้วย 11 ตัวแปร 4. องค์ประกอบด้านการบริหารภาคีเครือข่ายของโรงเรียน ประกอบด้วย 4 ตัวแปร และ 5. องค์ประกอบด้านการบริหารมาตรฐานของผู้ให้บริการการขับรถโรงเรียน ประกอบด้วย 7 ตัวแปร ซึ่งทุกองค์ประกอบสามารถร่วมกันอธิบายการบริหารจัดการโรงเรียนได้ ร้อยละ 54.56 โดยสามารถสรุปได้ ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 แสดงองค์ประกอบการบริหารจัดการโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี

โดยผลการประเมินยืนยันองค์ประกอบจำนวน 5 องค์ประกอบขององค์ประกอบการบริหารจัดการโรงเรียนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรีของผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ โดยภาพรวมองค์ประกอบ มีความถูกต้อง มีความเหมาะสม มีความเป็นไปได้ และมีความเป็นประโยชน์

7. อภิปรายผลการวิจัย

องค์ประกอบของการบริหารจัดการโรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี มี 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1. การบริหารระบบความปลอดภัยของรถโรงเรียน เป็นการจัดระบบรถโรงเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้สถิติอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับรถโรงเรียนลดลง และสอดคล้องกับ (เพ็ญพิชชา เขียวพอ, 2564) 2. การบริหารจัดการของโรงเรียนหรือสถานศึกษา เป็นการบริหารจัดการมาตรการความปลอดภัยของรถโรงเรียน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุจราจร สอดคล้องกับ (ดุขฎิ ไชยมาตย์, จักรพงษ์ พระสุรัตน์) 3. การบริหารนโยบาย ส่งเสริม และสนับสนุนรถโรงเรียน เป็นการกำกับดูแลร่วมกัน เสนอนโยบายระบบการจัดการรถโรงเรียนที่เป็นมาตรฐาน และเกิดความปลอดภัยในการเดินทางของนักเรียน 4. การบริหารภาคีเครือข่ายของรถโรงเรียน เป็นกระบวนการที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับรถโรงเรียนออกแบบกระบวนการจัดการทางด้านความปลอดภัยของรถโรงเรียน สอดคล้องกับ (ฉัตรไชย ภู่อารีย์, 2561) และ 5. การบริหารมาตรฐานของผู้ให้บริการการขับรถโรงเรียน ซึ่งรถโรงเรียน จะอยู่บนความปลอดภัยในทุกด้านจึงเป็นหน้าที่ของกลุ่มผู้ให้บริการการขับรถโรงเรียนเพื่อให้เกิดความร่วมมือ ประสานความไว้วางใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ทั้งนี้ ผลการประเมินยืนยันองค์ประกอบการบริหารจัดการรถโรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี มีความถูกต้อง เหมาะสม เป็นไปได้ และเป็นประโยชน์ต่อโรงเรียนต่อการนำไปใช้ในบริหารจัดการรถโรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

8.1.1 ควรนำองค์ประกอบที่ได้จากงานวิจัยทั้ง 5 องค์ประกอบ มาพัฒนา ปรับปรุง และจัดทำเป็นคู่มือของการบริหารจัดการรถโรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี

8.1.2 ควรนำองค์ประกอบของการบริหารจัดการรถโรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี มาขับเคลื่อน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของการบริหารจัดการรถโรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

8.2.1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ควรส่งเสริม สนับสนุน นำการบริหารจัดการ รถโรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี ไปกำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติร่วมกัน โดยผ่านความร่วมมือจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสนับสนุนให้มีการสร้างคู่มือการบริหารจัดการรถโรงเรียนในระดับโรงเรียน

8.2.2 ผู้บริหารโรงเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการรถโรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี สามารถนำตัวแปรของแต่ละองค์ประกอบไปใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการรถโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพ

8.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

8.3.1 ควรศึกษาการบริหารจัดการรถโรงเรียนในเขตพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาอื่น

8.3.2 ควรเปรียบเทียบการบริหารจัดการรถโรงเรียนระหว่างโรงเรียนที่เป็นต้นแบบของรถโรงเรียน ในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

9. บรรณานุกรม

- กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2565). *ความปลอดภัยทางถนน ครั้งที่ 15 ทศวรรษใหม่ วิถีใหม่ ขับขี่ปลอดภัยต้องมาก่อน*. สืบค้น 15 พฤศจิกายน 2565, จาก <https://www.thaihealth.or.th/?p=219808>
- ฉัตรชัย ภู่อารีย์. (2565). *การขับเคลื่อนมาตรฐานความปลอดภัยรถรับส่งนักเรียน พื้นที่นำร่องจังหวัด จันทบุรี*. สืบค้น 23 มกราคม 2565, จาก <http://www.roadsafetythai.org/edoc>
- ดุชนิ ไชยมาตย์ และจักรพงษ์ พระสุรัตน์. (2565). *มาตรการความปลอดภัยของโรงเรียน เพื่อป้องกัน อุบัติเหตุจราจรโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน โรงเรียนเสนางนิคม. วารสารวิชาการ สาธารณสุขชุมชน, 8(2), 67-76.*
- ประกาศิต ภายะสิทธิ์. (2565). *เด็กเล็กต้องรอด เช็กความพร้อมรถโรงเรียน*. สืบค้น 15 พฤศจิกายน 2565, จาก <https://theactive.net/news/publichealth-20220918>
- เพ็ญพิชชา เขียวพอ. (2565). *รถรับ-ส่งนักเรียน ความปลอดภัยที่ต้องไม่ละเลย*. สืบค้น 15 ธันวาคม 2565, จาก <https://safedrivedlt.com/รถรับ-ส่งนักเรียน-ความปลอดภัย>
- สิริโฉม พรหมโฉม. (2563). *การควบคุมการใช้รถโรงเรียนตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการ ควบคุมดูแลการใช้รถโรงเรียน พ.ศ. 2562. จุลนิติ 7, 2(มีนาคม-เมษายน 2563),129-33.*

10. คำขอบคุณ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์พันธ์ ต้นวิมลรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ อินทร์รักษ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายสุดา เตียเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ พ.ต.ดร.นพดล เจนอักษร ประธานกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราณี นิลกรณ์ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาให้ คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย คณาจารย์สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่าน ที่ให้ความรู้ คำแนะนำ ข้อเสนอแนะที่มีค่ายิ่ง และ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ที่กรุณาให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัย

คุณค่า หรือประโยชน์อันเกิดจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาพระคุณแต่บิดาผู้ล่วงลับ มารดา และบุตรชาย รวมถึงครอบครัว ที่ให้การสนับสนุน ส่งเสริม และหนุนนำด้วยความห่วงใย และมอบ กำลังใจที่ดีเสมอมา

ความต้องการจำเป็นในการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2
NEED ASSESSMENT OF STUDENTS CARE AND SUPPORT SYSTEM OF CHANTHABURI
PRIMARY EDUCATIONAL SERVICE AREA OFFICE 2

ศิวะทัศน์ สุขสุวรรณ¹ อารีย์ หาญสมศักดิ์กุล²
Siwatussana Sukswan¹, Aree Hansomsakkul²
ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2566

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นที่มีต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน และ 2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการจำเป็นระหว่างผู้บริหารกับครูผู้รับผิดชอบที่มีต่อการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 โดยเก็บข้อมูลกับผู้บริหารและครูผู้รับผิดชอบ จำนวน 168 คน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบตอบสนองคู่วิเคราะห์ความต้องการจำเป็นโดยวิธี Priority Needs Index และความแตกต่างจำแนกตามตำแหน่งด้วยสถิติ t -test ผลการวิจัย พบว่า องค์กรประกอบที่มีค่าความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ ด้านการติดตามและประเมินผล ($PNI_{modified} = 0.28$) และการเปรียบเทียบความต้องการจำเป็นระหว่างผู้บริหารกับครูผู้รับผิดชอบ พบว่า ทั้งผู้บริหารและครูผู้รับผิดชอบมีองค์กรประกอบที่มีค่าความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ ด้านการติดตามและประเมินผล ($PNI_{modified} = 0.254, 0.30$)

คำสำคัญ: 1. ความต้องการจำเป็น 2. ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน 3. การดำเนินงาน

¹ ปร.ด. (การวัดและประเมินผล) ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2

Ph.D. (Measurement and Evaluation) Director of Educational Service Area Office, Chanthaburi Primary Educational Service Area Office 2

² ปร.ด. (การวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา) ศึกษานิเทศก์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2

Ph.D. (Research and Statistics in Cognitive Science) Educational supervisor, Chanthaburi Primary Educational Service Area Office 2

Corresponding author; Email: aree.non@gmail.com

(Received: 3 August 2023; Revised: 1 September 2023; Accepted: 8 September 2023)

A BSTRACT

This research has the following objectives: 1. to study the needs necessary for the implementation of the student care and support system and 2. to compare the need assessment between director and teacher for the operation of the school support system of Chanthaburi Primary Educational Service Area Office 2. Data were collected with 168 executives. Collecting data with administrators and teachers in charge of 168 people is a quantitative research. Purposive sampling was used and responsible teachers using a specific sampling method. The research tool was a dual response questionnaire. Analyze the need by means of priority, demand, index and difference by position by statistics. The research results showed that the most valuable element of need is the tracking and evaluation ($PNI_{modified} = 0.28$) and the comparison of the need between the management and the responsible teacher. The management and the responsible teacher found that both the management and the responsible teacher have the highest required element in the field of monitoring and evaluation ($PNI_{modified} = 0.25, 0.30$).

Keyword : 1. Need Assessment 2. Students Care and Support System 3. Operation

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศนโยบายและจุดเน้นของกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เกี่ยวกับการจัดการศึกษาเพื่อความปลอดภัย และการสร้างโอกาส ความเสมอภาคและความเท่าเทียมทางการศึกษาทุกช่วงวัย กอปรกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของประเทศ ได้ประกาศนโยบายและจุดเน้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ประกอบด้วย 4 นโยบายหลัก คือ ด้านความปลอดภัย ด้านโอกาสและลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา ด้านคุณภาพ และด้านประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2564) ซึ่งความสำเร็จที่แท้จริงของโรงเรียนทุกแห่งทั้งด้านการเรียนและด้านการดำรงชีวิตของนักเรียน คือ ความสำเร็จที่แท้จริงของผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษาดังนั้นหน้าที่การจัดการศึกษานอกจากจะจัดการเรียนการสอน ให้นักเรียนเป็นคนเก่งแล้วจำเป็นต้องจัดการดูแลช่วยเหลือให้นักเรียนให้เป็นคนดีไปพร้อมกันด้วย ซึ่งระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนถูกจัดให้เป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมพัฒนา ป้องกันและช่วยเหลือแก้ไขปัญหให้กับนักเรียน การจัดระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนแต่ละแห่งมีการบริหารงาน แตกต่างกันตามสภาพและบริบท

ด้วยความสำคัญและความจำเป็นของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน หากมีการประเมินความต้องการจำเป็นที่มีต่อการบริหารจัดการ กระบวนการดำเนินงาน และการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานจะช่วยให้การจัดระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพที่สอดคล้องกับความต้องการของนักเรียน ครูและชุมชนมากยิ่งขึ้น จากความสำคัญและที่มาที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 และสถานศึกษาในสังกัดได้มีทิศทางในการขับเคลื่อนการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และนโยบายและจุดเน้นของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 ไปในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนสถานศึกษาสามารถนำไปเป็นแบบอย่างและดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2, 2565) นอกจากนี้ยังเป็นหนึ่งในกลไกที่ช่วยหนุนเสริมและกระตุ้นให้สถานศึกษาในสังกัดมีความกระตือรือร้นและให้ความสำคัญในการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนได้บรรลุตามเป้าหมาย มุ่งเน้นให้เกิดการดำเนินงานรวมทั้งก่อให้เกิดการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เพื่อให้ทราบถึงความต้องการจำเป็นในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ผู้วิจัยมีความสนใจในการทำวิจัยเรื่อง ความต้องการจำเป็นในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน สามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานทางการศึกษาต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นที่มีต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความต้องการจำเป็นระหว่างผู้บริหารกับครูผู้รับผิดชอบระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่มีต่อการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

3.1 ทราบถึงสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2

3.2 ผลการศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการจำเป็นระหว่างผู้บริหารกับครูผู้รับผิดชอบความต้องการจำเป็นสามารถนำมาเป็นแนวทางให้ผู้บริหารในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 ใช้ในการวางแผนการส่งเสริมและพัฒนาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.3 ผลงานการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปวางแผนช่วยเหลือแก้ไขปัญหา อุปสรรคของสถานศึกษาให้มีประสพความสำเร็จ โดยใช้เครือข่ายความร่วมมือ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันดำเนินงานการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หรือจัดกลุ่มสถานศึกษาให้เป็นเครือข่ายพัฒนาคุณภาพ ช่วยเหลือดูแลซึ่งกันและกัน

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้บริหารและครูผู้รับผิดชอบระบบงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 จำนวน 106 แห่ง

4.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ มีจำนวน 168 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยสูตร Krejcie & Morgan (1970, p. 607) ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วย ผู้บริหารและครูผู้รับผิดชอบระบบงานดูแลช่วยเหลือนักเรียน ตำแหน่งละ 84 คน ปีการศึกษา 2566

4.3 ตัวแปรที่ศึกษา คือ ความต้องการจำเป็นที่มีต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 ประกอบด้วย 3 ด้าน 1. การบริหารจัดการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน 2. กระบวนการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน 3. การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

4.4 เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.4.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เรื่อง ความต้องการจำเป็นที่มีต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 เป็นแบบสอบถามแบบตอบสนองคู่ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert Scales) (Likert, 1932, p. 55)

4.4.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ มีรายละเอียด ดังนี้ 1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 2. สร้างแบบสอบถามแบบตอบสนองคู่ (Dual Response) 3. นำแบบสอบถามจัดส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน 4. นำคะแนนไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับสิ่งที่ต้องการวัด ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) แบบสอบถามรายชื่อที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ ด้านที่ 1 อยู่ระหว่าง 0.6-1.0 ด้านที่ 2 อยู่ระหว่าง 0.8-1.0 และด้านที่ 3 อยู่ระหว่าง 0.8-1.0 5) นำแบบสอบถาม

ไปทดลองใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจริงกับผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้รับผิดชอบ ตำแหน่งละ 30 คน ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ซึ่งค่าที่ได้ควรมากกว่า 0.70 จึงถือว่าน่าเชื่อถือ (Gliem & Gliem 2003, p. 87) ซึ่งเมื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามตามวิธีการของ Cronbach ได้เท่ากับ 0.93

4.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยออกหนังสือจากสำนักงานเขตพื้นที่ขอความอนุเคราะห์ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้รับผิดชอบงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2566 โดยได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 168 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาแล้วจึงดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.6.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ในการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 ใช้สถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยมีเกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย (Pimentel & Pimentel 2019, p. 188) ดังนี้

- 4.20 – 5.00 หมายถึง มีสภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์ ในระดับมากที่สุด
- 3.40 – 4.19 หมายถึง มีสภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์ ในระดับมาก
- 2.60 – 3.39 หมายถึง มีสภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์ ในระดับปานกลาง
- 1.80 – 2.59 หมายถึง มีสภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์ ในระดับน้อย
- 1.00 – 1.79 หมายถึง มีสภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์ในระดับน้อยที่สุด

4.6.2 วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการจำเป็นในการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยวิธี Priority Needs Index (PNI_{Modified}) แบบปรับปรุง (สุวิมล ว่องวานิช, 2558, หน้า 279) ซึ่งเป็นการหาผลต่างระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ โดยค่าดัชนี PNI ในรายการใดที่มีค่าสูงกว่ารายการอื่นแสดงว่ามีความต้องการจำเป็นสำคัญและต้องได้รับการแก้ไขก่อนตามลำดับ โดยใช้สูตร $PNI_{modified} = (I-D)/D$ เมื่อ I = สภาพที่พึงประสงค์; D = สภาพปัจจุบัน

4.6.3 วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างผลการประเมินสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ จำแนกตามตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้รับผิดชอบระบบงานดูแลช่วยเหลือนักเรียน ด้วยสถิติทดสอบค่า t -test แบบ Independent sample t -test กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นที่มีต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นรายด้านตามองค์ประกอบของการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยภาพรวม

รายการประเมิน	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			ความต้องการจำเป็น	
	Mea	SD	แปล	Mea	SD	แปล	PNI _{modified}	ลำดับ
	n		ผล	n		ผล		
การบริหารจัดการ	4.18	0.28	มาก	4.49	0.20	มากที่สุด	0.07	3
	3	1			6			
กระบวนการดำเนินงาน	4.15	0.32	มาก	4.52	0.25	มากที่สุด	0.08	2
	5	8			1			
การติดตามและประเมินผล	3.49	0.18	มาก	4.47	0.18	มากที่สุด	0.28	1
	3	7			3			
เฉลี่ยรวม	3.94	0.26	มาก	4.49	0.21	มากที่สุด		
	3	5			3			

จากตารางที่ 1 สภาพปัจจุบันตามองค์ประกอบของการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน รายด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และต่ำกว่าสภาพที่พึงประสงค์ทุกด้าน เมื่อจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นมากที่สุดในการพัฒนา จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า องค์ประกอบที่มีค่าความต้องการจำเป็นสูงที่สุด คือ ด้านการติดตามและประเมินผล (PNI_{modified} = 0.28) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการดำเนินงาน (PNI_{modified} = 0.08) และด้านการบริหารจัดการ (PNI_{modified} = 0.07) ตามลำดับ

5.2 ผลการเปรียบเทียบความต้องการจำเป็นระหว่างผู้บริหารกับครูผู้รับผิดชอบระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่มีต่อการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความต้องการจำเป็นระหว่างผู้บริหารกับครูผู้รับผิดชอบระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่มีต่อการดำเนินงานระบบระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

รายการ ประเมิน	ตำแหน่ง	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			ความต้องการ จำเป็น	
		Mea	SD	แปล	Mea	SD	แปล	PNI _{modified}	ลำดับ
		n		ผล	n		ผล	d	บ
การบริหาร จัดการ	ผู้บริหาร	4.29	0.41	มากที่สุด	4.56	0.23	มากที่สุด	0.06	6
	ครู			มากที่สุด			มากที่สุด		
	ผู้รับผิดชอบ	4.073	0.44		4.43	0.26	มากที่สุด	0.08	3
	ผลต่าง	0.22			0.13				
กระบวนการ ดำเนินงาน	ผู้บริหาร	4.22	0.36	มากที่สุด	4.50	0.24	มากที่สุด	0.06	5
	ครูผู้รับผิดชอบ	4.08	0.40	มากที่สุด	4.43	0.22	มากที่สุด	0.08	4
	ผลต่าง	0.14			0.07				
ด้านการ ติดตาม และ ประเมิน ผล	ผู้บริหาร	3.62	0.31	มากที่สุด	4.55	0.22	มากที่สุด	0.25	2
	ครู			มากที่สุด			มากที่สุด		
	ผู้รับผิดชอบ	3.35	0.26		4.39	0.19	มากที่สุด	0.30	1
	ผลต่าง	0.27			0.15				

จากตารางที่ 2 เมื่อจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นระหว่างผู้บริหารกับครูผู้รับผิดชอบที่มีต่อการดำเนินงานระบบระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน พบว่า องค์กรประกอบที่มีค่าความต้องการจำเป็นสูงที่สุด พบว่า ผู้บริหาร มีองค์กรประกอบที่มีค่าความต้องการจำเป็นด้านการติดตามและประเมินผล (PNI_{modified} = 0.25) สูงที่สุด คือ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการดำเนินงาน (PNI_{modified} = 0.06) และด้านการบริหารจัดการ (PNI_{modified} = 0.06) ตามลำดับ ส่วนครูผู้รับผิดชอบมีองค์กรประกอบที่มีค่าความต้องการจำเป็นสูงที่สุด คือ ด้านการติดตามและประเมินผล (PNI_{modified} = 0.30) รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการ (PNI_{modified} = 0.08) และด้านกระบวนการดำเนินงาน (PNI_{modified} = 0.08)

ตามลำดับ ซึ่งผู้บริหารและครูผู้รับผิดชอบ มีองค์ประกอบที่มีค่าความต้องการจำเป็นด้านการติดตามและประเมินผลสูงที่สุด ($PNI_{modified} = 0.25, 0.30$)

5.3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างผลการประเมินสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ จำแนกตามตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้รับผิดชอบระบบงานดูแลช่วยเหลือนักเรียน รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ระหว่างผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้รับผิดชอบระบบงานดูแลช่วยเหลือนักเรียน

การประเมิน	องค์ประกอบ	<i>F</i>	<i>p</i> -value.	<i>t</i>	<i>p</i>
สภาพปัจจุบัน	การบริหารจัดการ	0.03	0.85	3.32**	<.01
	กระบวนการดำเนินงาน	0.31	0.57	2.39*	<.05
	การติดตามและประเมินผล	3.32	0.07	6.02**	<.01
สภาพที่พึงประสงค์	การบริหารจัดการ	1.99	0.16	3.43**	<.01
	กระบวนการดำเนินงาน	0.17	0.67	4.74**	<.01
	การติดตามและประเมินผล	2.01	0.15	4.81**	<.01

หมายเหตุ: นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ** .01, * 0.5

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างผลการประเมินสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ จำแนกตามตำแหน่งผู้บริหาร และครูผู้รับผิดชอบ พบว่า ค่าความแปรปรวนร่วมองค์ประกอบทุกด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อทดสอบด้วยสถิติเปรียบเทียบ แบบ Independent sample *t*-test พบว่า ผลการประเมินสภาพปัจจุบัน ด้านการบริหารจัดการ ด้านกระบวนการ และดำเนินงาน การติดตามและประเมินผล มีค่าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = .01, p = .05, p = .01$) ผลการประเมินสภาพที่พึงประสงค์ ด้านการบริหารจัดการ ด้านกระบวนการ และดำเนินงานการติดตามและประเมินผล มีค่าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = .01, p = .01, p = .01$)

6. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาสามารถสรุปผลได้ดังนี้

6.1 ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นที่มีต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีสภาพปัจจุบันตามองค์ประกอบของการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน รายด้านในภาพรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก และต่ำกว่าสภาพที่พึงประสงค์ทุกด้าน เมื่อจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นมากที่สุดในการพัฒนา จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า องค์ประกอบที่มีค่าความต้องการจำเป็นที่ต้องได้รับการแก้ไขก่อนสูงที่สุด คือ ด้านการติดตามและประเมินผล

6.2 ผลการเปรียบเทียบความต้องการจำเป็นระหว่างผู้บริหารกับครูผู้รับผิดชอบที่มีต่อการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เมื่อจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นมากที่สุดในการพัฒนา พบว่า ทั้งผู้บริหารและครูผู้รับผิดชอบมีผลการประเมินองค์ประกอบด้านการติดตามและประเมินผลที่มีค่าความต้องการจำเป็นสูงที่สุด

6.3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ จำแนกตามตำแหน่งผู้บริหาร และครูผู้รับผิดชอบ พบว่า ค่าความแปรปรวนรวมองค์ประกอบทุกด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อทดสอบด้วยสถิติเปรียบเทียบ แบบ Independent sample t-test พบว่า ผลการประเมินสภาพปัจจุบันทุกด้าน มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการประเมินสภาพที่พึงประสงค์ทุกด้านมีค่าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยการประเมินความต้องการจำเป็นในการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

7.1 ความต้องการจำเป็นที่มีต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 มีสภาพปัจจุบันตามองค์ประกอบของการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนรายด้านในภาพรวมต่ำกว่าสภาพที่พึงประสงค์ทุกด้าน จากผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการที่ให้โรงเรียนทุกแห่งต้องนำระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมาปฏิบัติในโรงเรียนให้เป็นระบบเป็นขั้นตอนที่ชัดเจนจึงประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การบริหารจัดการ กระบวนการดำเนินงาน และการติดตาม ประเมินผล (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2566) เมื่อจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นมากที่สุดในการพัฒนา จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า องค์ประกอบที่มีค่าความต้องการจำเป็นสูงที่สุดที่ต้องได้รับการแก้ไขก่อน คือ ด้านการติดตามและประเมินผล สอดคล้องกับผลการวิจัยของ (สุภักษร พงษ์อุทธา และคณะ, 2563) สรุปว่า ครูมีความต้องการจำเป็นด้านการนิเทศ ติดตาม และ

ประเมินผลระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นลำดับแรก ($PNI_{Modified} = 0.10$) และด้านกระบวนการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นลำดับสุดท้าย ($PNI_{Modified} = 0.05$)

7.2 ความต้องการจำเป็นที่มีต่อการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ทั้งผู้บริหารและครูผู้รับผิดชอบมีผลการประเมินองค์ประกอบด้านการติดตามและประเมินผลที่มีค่าความต้องการจำเป็นสูงสุด ทั้งนี้อาจเพราะการประเมินเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถแนวคิดสู่การปฏิบัติ แสดงให้เห็นคุณค่าทั้งหมดของโครงการ ความคาดหวังและเกณฑ์ที่ผู้เกี่ยวข้องคิดเห็นต่อโครงการ ช่วยให้เห็นปัญหา จุดแข็งและจุดอ่อนในภาพรวมของงาน (Stake, R.E., & Abma, T. A., 2001) สอดคล้องกับธนกร จันทพันธ์ (2566) การพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา เปนการใช้กระบวนการที่เป็นระบบในการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น มี 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1. การวางแผนทำความเข้าใจ 2. การปฏิบัติตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 5 ด้าน 3. การตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล 4. การแก้ไขปรับปรุง ทบทวน ซึ่งจะทำให้ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นส่งผลดีแก่นักเรียนครูที่ปรึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถช่วยเหลือ แนะนำและพัฒนา นักเรียน ได้ทันเวลาและมีประสิทธิภาพ

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

หน่วยงานต้นสังกัดใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการดำเนินระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้เกิดประสิทธิภาพ โดยมีวิธีการและกระบวนการ และเครื่องมือที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน สามารถตรวจสอบได้ส่งเสริมให้ครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน หน่วยงาน และองค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยผ่านกระบวนการทำงานที่ชัดเจน มีร่องรอยหลักฐานสามารถตรวจสอบและประเมินผลได้

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นที่มีต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน จำแนกเป็นรายด้าน และผลการเปรียบเทียบความต้องการจำเป็นระหว่างผู้บริหารกับครูผู้รับผิดชอบพบว่า องค์ประกอบที่มีค่าความต้องการจำเป็นที่ต้องได้รับการแก้ไขก่อนสูงสุด คือ ด้านการติดตามและประเมินผล ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรส่งเสริม สนับสนุนให้โรงเรียนมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้วยเพื่อให้ทราบถึงการปฏิบัติของตนเองอยู่เสมอ โดยทุกฝ่ายควรร่วมมือกันดำเนินงานเพื่อพัฒนาผู้เรียน โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาตามเป้าหมายของโรงเรียน

8.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

8.3.1 ควรมีการศึกษารูปแบบด้านการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

8.3.2 นำผลการวิจัยด้านที่มีความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ ด้านการติดตามและประเมินผลไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานส่งเสริม สนับสนุน ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้เกิดประสิทธิภาพ เช่น การพัฒนาแนวทางการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนและสามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานทางการศึกษาอื่นที่มีบริบทการบริหารงานใกล้เคียงกันมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เช่น การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

9. บรรณานุกรม

- ธนากร จันทพันธ์, สีน งามประโคน และลำพอง กลมกุล. (2566). การพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือ
นักเรียนในสถานศึกษา. *วารสารบรรณการศึกษาศาสตร์และมนุษยสังคมศาสตร์*. 4(1), 77-87.
- สุภักษร พงษ์อุทธา, ปริยาภรณ์ ตั้งคุณานันต์ และอำภาพรณ ตันตินาครกุล. (2563). การประเมิน
ความต้องการจำเป็นของครูที่มีต่อระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนโรงเรียนสังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6. *วารสาร มทร. อีสาน มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน*, 6(2), 32-48.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2566). *คู่มือการคัดเลือกสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
และสถานศึกษาเพื่อรับรางวัลระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนประจำปี 2566*.
กรุงเทพมหานคร: กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2564). ประกาศสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา
ขั้นพื้นฐาน เรื่อง นโยบายและจุดเน้นของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 .(2565) <https://chanarea2.go.th>
ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2. (2566) *เรื่องนโยบายและจุดเน้น
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566*.
- Gliem, J. A., & Gliem, R. R. (2003). Calculating, interpreting, and reporting Cronbach's
alpha reliability coefficient for Likert-type scales. Midwest Research-to-
Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education..

Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 55.

Pimentel, J. L., & Pimentel, J. L. (2019). Some biases in Likert scaling usage and its correction. *International Journal of Science: Basic and Applied Research (IJSBAR)*, 45(1), 183-191.

Abma, T. A., & Stake, R. E. (2001). Stake's responsive evaluation: Core ideas and evolution. *New directions for evaluation*, 2001(92), 7-22.

10. คำขอบคุณ

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้คำปรึกษา แนวคิด และคำแนะนำพร้อมทั้งให้ความกรุณาแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ด้วยความเมตตาตลอดมา ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้ให้ความกรุณาตรวจสอบเครื่องมือ พร้อมทั้งคำแนะนำเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อวิจัย และขอขอบคุณผู้บริหาร และบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในการวิจัย ทำให้วิจัยเรื่องนี้สำเร็จด้วยดี

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
THE CAUSAL RELATIONSHIP OF INNOVATION FACTORS AFFECTING
THE PERFORMANCE OF SUPPORT PERSONNEL, CHIANG MAI RAJABHAT UNIVERSITY

李清雅¹

Qingya Li¹

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ.2564

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยการสร้างสรรค์นวัตกรรมจากงานประจำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยการสร้างสรรค์นวัตกรรมจากงานประจำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย ประชากร คือ บุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 488 คน ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Random Sampling) แบบเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) กลุ่มตัวอย่างได้จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 20 เท่า ต่อ 1 ตัวแปร ได้กลุ่มตัวอย่าง 300 คน ซึ่งเป็นบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำสำนักงาน และคณะต่าง ๆ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อให้ได้เมตริกสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์โมเดล โดยใช้สถิติ Path Analysis โดยใช้โปรแกรม Amos ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง บรรยากาศการสร้างนวัตกรรม วัฒนธรรมการเรียนรู้ และการสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมจากงานประจำ ส่งผลทางตรงต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม และส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยวัฒนธรรมการเรียนรู้ส่งผลมากที่สุดต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : 1. การสร้างนวัตกรรม 2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 3. บุคลากรสายสนับสนุน

¹ ปร.ด.(ไทยศึกษา) อาจารย์ประจำวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

Ph.D. (Thai Studies) International College Lecturer, Chiang Mai Rajabhat University

Corresponding author; Email: yayaliqingya116@hotmail.com

(Received: 7 September 2023; Revised: 19 September 2023; Accepted: 26 October 2023)

ABSTRACT

This research is to study the causal relationship of innovation factors from routine work affecting the performance of support personnel of Chiang Mai Rajabhat University. Objectives are 1.To develop a causal relationship model between routine innovation factors affecting performance of support personnel of Chiang Mai Rajabhat University. 2.To examine the coherence of the causal relationship model between innovation factors from the routine work that affects the efficiency of the work of the support personnel of Chiang Mai Rajabhat University. The researcher has studied the concepts and theories related to the research as follows: innovation theory concept concepts, theories, operational efficiency, and related research. The sample group was academic support personnel of Chiang Mai Rajabhat University. The researcher determined the sample group from the formula for calculating the given sample group 20 times per 1 variable. In this study, there were 6 variables studied. Therefore, there should be a sample of 300people. The researcher used a proportional random sampling according to the type of support personnel classified by departments and used a questionnaire as an educational tool. The initial variable is 1.Innovation creation behavior of personnel 2.Transformational leadership 3. Innovation creating atmosphere 4.Learning culture 5. Corporate innovation support 6. Innovation creation. The dependent variable is operational efficiency. The preliminary data analysis used basic statistical values such as mean, standard deviation. The correlation coefficient between observable variables of causal relationship was analyzed using Pearson's correlation coefficient as data for model analysis. The researcher uses statistics, path analysis, and uses a software package for analysis Amos. The results showed that learning culture affects innovation the most, followed by the innovation behavior of personnel, transformational leadership, and lastly is the support of corporate innovation. All factors directly affect innovation and indirectly affect operational efficiency.

Keyword: 1. Innovation from routine work 2. Efficiency of work 3. Support personnel

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

นวัตกรรม เป็นแนวคิดหนึ่งที่ถูกกล่าวถึงกันมากในบริบทของการบริหารจัดการในยุคปัจจุบัน การนำนวัตกรรม (Innovation) เข้ามาใช้ในการพัฒนาองค์กร จึงเป็นสิ่งที่ผู้นำและสมาชิกในองค์กรให้ความสำคัญ การจัดการนวัตกรรมอย่างเหมาะสม จะเป็นปัจจัยที่ทำให้องค์กรมีความแข็งแกร่ง สามารถสร้างผลงานคุณภาพออกมาอย่างต่อเนื่องและมั่นคง (ปัญญา เลิศไกร และคณะ, 2562) องค์กรที่สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมได้ต้องมีผู้บริหารที่มีความมุ่งมั่นในการสร้างนวัตกรรม การมีบรรยากาศในการทำงานที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรม การยอมรับความผิดพลาดหรือความล้มเหลวอันเป็นผลจากความกล้าเสี่ยง การสื่อสารในระดับเดียวกัน การมีโครงสร้างองค์กร ที่มีความยืดหยุ่น การมีมุมมองในระยะยาว ตลอดจนการมีวิสัยทัศน์และกลยุทธ์การพัฒนาองค์กร (สมบัติ นามบุรี, 2562)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นเพื่อพัฒนาท้องถิ่น เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ดำเนินการตามภารกิจหลัก คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและ การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ซึ่งการดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าวข้างต้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศชาติ (คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหน่วยงานสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2558) โดยปัจจุบันมหาวิทยาลัยหลายแห่งได้เปลี่ยนสถานภาพของสถาบันเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐรวมทั้งสถาบัน และวิทยาลัยหลายแห่งก็ได้รับการยกฐานะให้เป็นมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ในหน่วยงานภาครัฐยังได้มีการปฏิรูประบบราชการทุกสังกัดอย่างต่อเนื่อง จากการปรับเปลี่ยนดังกล่าวส่งผลให้บทบาทการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาต้องปรับเปลี่ยนตาม ดังนั้น นวัตกรรมจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องนำมาใช้ในการพัฒนาคน องค์กร หน่วยงาน ซึ่งนวัตกรรมจะเกิดขึ้นได้ด้วยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง (สมบัติ นามบุรี, 2562) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัยการสร้างสรรค์นวัตกรรมจากงานประจำของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรหลายหน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี บุคลากรประจำสำนักงาน และบุคลากรประจำคณะต่าง ๆ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.1 เพื่อพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยการสร้างสรรค์นวัตกรรมจากงานประจำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

3.2 เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยการสร้างสรรค์นวัตกรรมจากงานประจำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

4.1 ประโยชน์ในเชิงวิชาการ ผลการวิจัยครั้งนี้จะเกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการในการเพิ่มพูนองค์ความรู้และหลักฐานในเรื่องของปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมจากงานประจำของบุคลากรสายสนับสนุนของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

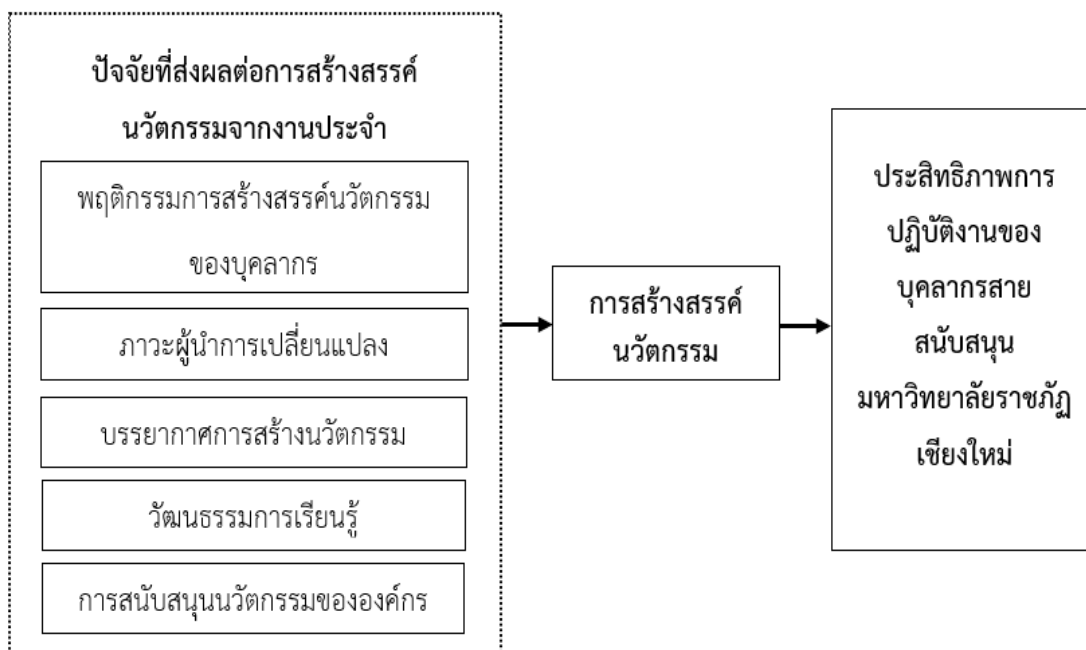
4.2 ประโยชน์ในเชิงปฏิบัติ ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อค้นพบด้านข้อมูลสะท้อนกลับให้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เพื่อนำไปประยุกต์ใช้เป็นกลยุทธ์ระดับองค์กร และระดับหน่วยงานด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมจากงานประจำของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

การศึกษาถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(นัฐกานต์ ฐิติจำเรียวพร และ กัลยกิตติ์ กิริตอังกูร, 2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานองค์กรธุรกิจ พบว่า พฤติกรรมของผู้นำองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานองค์กร ขณะที่ (ศิวัชนันท์ ศิวพิทักษ์, 2554) พบว่า บทบาทของผู้นำองค์กร การเห็นความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศการทำงาน การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ล้วนมีอิทธิพลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน นอกจากนี้ (นิตยา มั่นชำนาญ และคณะ, 2555) พบว่า 1. ความสามารถในการปรับตัว การใช้นวัตกรรมในการบริหาร ความก้าวหน้าขององค์กร การพัฒนาคุณภาพขององค์กรอย่างต่อเนื่อง 2. ผลสัมฤทธิ์หรือความสำเร็จ คุณภาพขององค์กร การได้มาซึ่งทรัพยากร ประสิทธิภาพของการทำงานขององค์กร 3. ความพึงพอใจในการทำงาน บรรยากาศองค์กร การติดต่อสื่อสาร การแก้ปัญหาคความขัดแย้งและ 4. ด้านคุณธรรมจริยธรรม ความจงรักภักดีของบุคลากรต่อองค์กร การกำหนดเป้าหมายในชีวิต การมุ่งมั่นในการทำงาน และความเป็นตัวของตัวเองของบุคลากร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยได้เสนอกรอบแนวคิดความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยการสร้างสรรคนวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ดังนี้

ภาพที่ 1 กรอบแนวทางในการวิจัย



4. วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ (Hair, Black, Babin & Anderson, 2014) ที่กำหนดจำนวน 20 เท่าต่อ 1 ตัวแปร ในการวิจัยนี้มีตัวแปรที่ศึกษา 6 ตัวแปร จึงควรมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Random Sampling) แบบเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตามประเภทบุคลากรสายสนับสนุนจำแนกตามหน่วยงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ100 และมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการวิจัย

ตัวแปรต้นประกอบด้วย 6 ตัวแปร ดังนี้ 1. พฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากร (Innovative Work Behavior) ตามแนวคิดของ (Janssen, 2000); (De Jong & Den, 2008) 2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformation Leadership) ตามแนวคิดของ (Bass, 1985) ; (Bass& Avolio ,

1996); (Boyett, 2006) 3. บรรยากาศการสร้างนวัตกรรม (Innovation Climate) ตามแนวคิด ของ (Ekvall and Ryhammar, 1999), (Amabile et al, 1996) 4. วัฒนธรรมการเรียนรู้ (Learning Culture) ตามแนวคิด ของ (Hoy & Miskel, 2001); (Senge, Kleiner, Roberts, Ross, & Smith , 1994) และ 5. การสนับสนุน นวัตกรรมขององค์กร (Organizational Supportiveness) ตามแนวคิดของ (West & Wallace, 1991); (Scott & Bruce, 1994); (Amabile, et al. 1996); (Boonyam, 2011) 6. การสร้างสรรค์นวัตกรรม (Creative Innovation) ตามแนวคิดของ (Janssen, 2000); (De Jong & Den, 2008)

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ (Operational Efficiency) ประกอบด้วย 1. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน 2. ประสิทธิภาพด้าน คุณภาพในการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. ประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงานกระบวนการภายใน 4. ประสิทธิภาพด้านการพัฒนาองค์กร (Kaplan & Norton, 1996)

ขอบเขตด้านสถานที่ คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

5. ผลการวิจัย

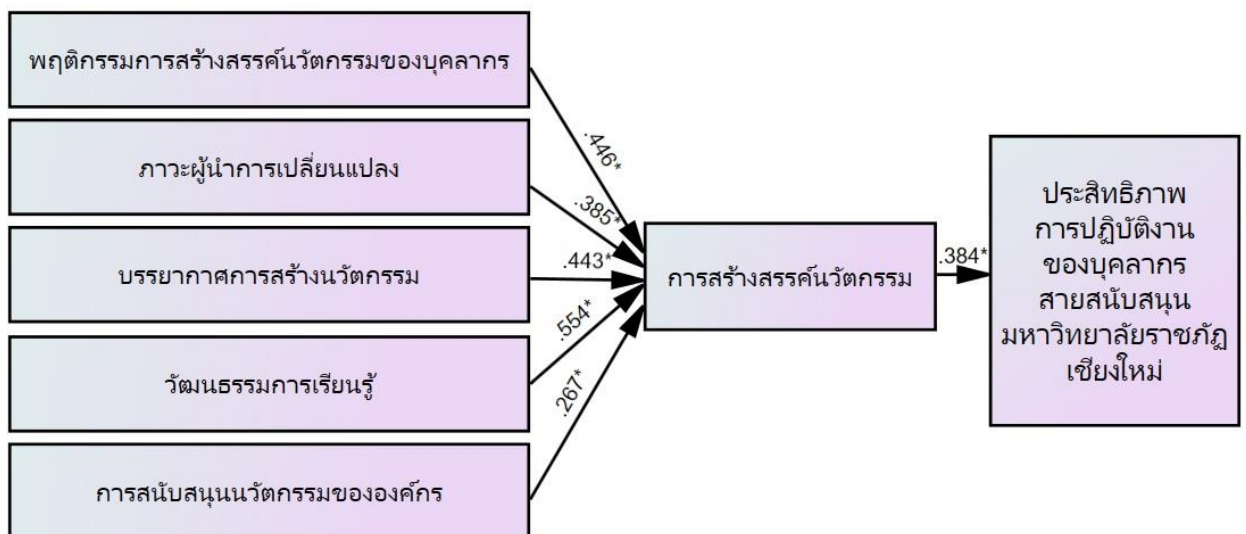
ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยการสร้างสรรค์นวัตกรรมจาก งานประจำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตัวแปร	ตัวย่อ	ตัวแปรสังเกตได้	ตัวย่อ	ผลการวิเคราะห์		
				β	SE	t
การสร้างสรรค์ นวัตกรรม	(CI)	พฤติกรรมการสร้างสรรค์ นวัตกรรม	(IB)	.078**	0.10	1.49
		ภาวะผู้นำการ เปลี่ยนแปลง	(TL)	.10**	0.14	2.47
		บรรยากาศการสร้าง นวัตกรรม	(OC)	.10**	0.12	1.96
		วัฒนธรรมการเรียนรู้	(LC)	.12**	0.10	2.04
		การสนับสนุนนวัตกรรมของ องค์กร	(SIO)	.124	0.30	4.08
ประสิทธิผลของ การปฏิบัติงาน	(OEW)	การสร้างสรรค์นวัตกรรม	(CI)	.034**	0.00	21.42

หมายเหตุ ** $p < .01$

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยการสร้างสรค์นวัตกรรมจากงานประจำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า พฤติกรรมการสร้างสรค์นวัตกรรม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง บรรยากาศการสร้างนวัตกรรม วัฒนธรรมการเรียนรู้ และการสนับสนุนนวัตกรรมขององค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อการสร้างสรค์นวัตกรรม และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า ค่าน้ำหนักของตัวแปรมีค่าเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว และผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยการสร้างสรค์นวัตกรรมจากงานประจำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังภาพที่ 2

ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยการสร้างสรค์นวัตกรรมจากงานประจำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์



$$\chi^2 = 36.06, df = 6, P\text{-Value} = 0.20, GFI = .86, RMR = 0.06, RMSEA = 0.05$$

ตารางที่ 2 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยการสร้างสรรค์นวัตกรรมจากงานประจำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

การตรวจสอบค่าดัชนีความตรงของโมเดลที่พัฒนาขึ้น			
ดัชนีตรวจสอบความตรง	เกณฑ์	ค่าที่ได้	ผลการตรวจสอบ
χ^2	-	36.06	ผ่านเกณฑ์
	(p > .05)	p = 6	
χ^2 / df	< 3.00	0.20	ผ่านเกณฑ์
GFI	> .95	0.86	ยอมรับได้
RMR	< .08	0.06	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< .07	0.05	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 2 และภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยการสร้างสรรค์นวัตกรรมจากงานประจำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

เมื่อพิจารณาเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรที่ส่งผลต่อตัวแปรประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า ตัวแปรประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.384 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และได้รับอิทธิพลทางอ้อมผ่านการสร้างสรรค์นวัตกรรมเป็นตัวแปรสังเกตได้จำนวน 5 ตัว คือ ตัวแปรพฤติกรรมกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.44 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.38 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรบรรยากาศการสร้างนวัตกรรม มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.44 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรวัฒนธรรมการเรียนรู้ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.55 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรการสนับสนุนนวัตกรรมขององค์กร มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.26 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยการสร้างสรรค์นวัตกรรมจากงานประจำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า ผลการตรวจสอบค่าสถิติไคสแควร์ (χ^2) เท่ากับ 36.06 มีองศาอิสระ (df) เท่ากับ 6 มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.20 ส่วนดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (GFI) เท่ากับ 0.86

ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (RMR) เท่ากับ 0.06 ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ 0.05 และ χ^2 / df มีค่าเท่ากับ 6.0 แสดงว่า องค์ประกอบโมเดลโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยการสร้างสรรคณ์วัตรกรรมจากงานประจำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี

6. สรุปผลการวิจัย

1. พฤติกรรมการสร้างสรรคณ์วัตรกรรม มีอิทธิพลทางตรงต่อการสร้างสรรคณ์วัตรกรรม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.44 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐาน
2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงต่อการสร้างสรรคณ์วัตรกรรม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.38 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐาน
3. บรรยากาศการสร้างวัตรกรรม มีอิทธิพลทางตรงต่อการสร้างสรรคณ์วัตรกรรม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.44 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐาน
4. วัฒนธรรมการเรียนรู้ มีอิทธิพลทางตรงต่อการสร้างสรรคณ์วัตรกรรม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.55 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐาน
5. การสนับสนุนวัตรกรรมขององค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อการสร้างสรรคณ์วัตรกรรม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.26 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐาน
6. การสร้างสรรคณ์วัตรกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่ามีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.38 มีค่าเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องตามสมมติฐาน และได้รับอิทธิพลทางอ้อมผ่านการสร้างสรรคณ์วัตรกรรมเป็นตัวแปรสังเกตได้จำนวน 5 ตัว คือ ตัวแปรพฤติกรรมการสร้างสรรคณ์วัตรกรรมมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.44 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.38 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรบรรยากาศการสร้างวัตรกรรม มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.44 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรวัฒนธรรมการเรียนรู้มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.554 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรการสนับสนุนวัตรกรรมขององค์กรมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .267 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

7. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง บรรยากาศการสร้างนวัตกรรม วัฒนธรรมการเรียนรู้ และการสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมจากงานประจำ มีอิทธิพลทางตรงต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ กล่าวได้ว่า การที่บุคลากรในองค์กรหรือส่วนงานใดจะสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นจากการทำงานได้นั้น มีองค์ประกอบหลายส่วนทั้งจากพฤติกรรมของบุคลากรเอง จากผู้นำองค์กรตลอดจนบรรยากาศและวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์, 2554) ที่ทำการศึกษาศึกษา โดยการศึกษาพบว่า บทบาทของผู้นำองค์กร การเห็นความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ (บุคลากร) บรรยากาศการทำงาน การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน โดยการศึกษาครั้งนี้ พบว่า วัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กรมีผลทางตรงมากที่สุดต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมจากงานประจำของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ (กุศล ทองวัน, 2553) ที่ทำการศึกษา ถึงปัจจัยที่ทำให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า การมีโครงสร้างที่เหมาะสมต่อการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร การเพิ่มอำนาจและความรับผิดชอบในงาน การสร้างและถ่ายทอดความรู้ ตลอดจนเทคโนโลยีการเรียนรู้ การมีบรรยากาศที่สนับสนุนการทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และส่งผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กร ขณะเดียวกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทางอ้อม ในด้านประสิทธิผลการทำงาน ประสิทธิภาพการบริหาร ประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน และการพัฒนาองค์กร ผลการศึกษาด้านการสร้างนวัตกรรมจากงานประจำส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการบริการ ประสิทธิภาพกระบวนการภายใน และ ด้านการพัฒนาองค์กรความรู้ กล่าวได้ว่า สภาพแวดล้อม บรรยากาศการทำงาน วัฒนธรรมองค์กรรวมถึงการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ของผู้นำองค์กรจะส่งผลทางตรงต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรและขณะเดียวกันก็ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานทั้งในเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ รวมถึงเกิดความคุ้มค่าในด้านงบประมาณ สอดคล้องกับการศึกษาของ (จารุวรรณ เมืองเจริญ และ ประสพชัย พสุนนท์, 2562) ทำการศึกษาเรื่อง การสร้างสรรค์นวัตกรรมกระบวนการทำงานที่มีต่อผลประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษา พบว่า การสร้างสรรค์นวัตกรรมส่งผลต่อกระบวนการทำงานในด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน (Quality Work) ที่มีความถูกต้องและได้มาตรฐาน ด้านปริมาณงาน (Workload) และสามารถดำเนินงานตามแผนและ ตามกำหนดเวลาที่วางไว้ รวมทั้งการได้ผลผลิต (Output) ของงานที่มีประสิทธิภาพตลอดจนสามารถลดค่าใช้จ่ายและทำให้ต้นทุน การผลิตมีความคุ้มค่า

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

8.1.1 มีการกำหนดเป็นนโยบาย หรือมีค่านิยมในการที่จะให้บุคคลได้เกิดการเรียนรู้เพื่อการสร้างสรรค์ผลงาน

8.1.2 เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันอย่างอิสระเพื่อพัฒนางานและความรู้

8.1.3 ให้การสนับสนุน ส่งเสริมพัฒนาการเรียนรู้ในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง

8.1.4 มีการสนับสนุน โดยให้รางวัลและให้การยกย่องกับบุคลากรที่สร้างผลงานที่ดี

8.1.5 สนับสนุนการแสดงความคิดเห็นที่มีความหลากหลายของบุคลากร และให้แสดงความคิดเห็นในปัญหาโดยใช้เหตุผล และหลักฐานสนับสนุน

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

ผลการศึกษาพบว่าการสร้างสรค์นวัตกรรมส่งผลถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามการวัดผลแบบดุลยภาพ (Balance scorecard : BSC) ดังนี้

8.2.1 ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรสามารถนำสิ่งที่คิดขึ้นมาใหม่นั้นไปปฏิบัติได้จริงและสามารถทำให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมาย รวมทั้งมีการให้ความสำคัญด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

8.2.2 ด้านประสิทธิภาพการบริการ โดยหน่วยงานสามารถนำคำติชมด้านการทำงานเข้ามาปรับปรุงการทำงาน บุคลากรสามารถปรับตัวและเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองต่อความต้องการทั้งในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน รวมทั้งทำให้ปฏิบัติงานได้รวดเร็วและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

8.2.3 ด้านประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน โดยหน่วยงานสามารถเตรียมข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อนำไปวางแผนการปฏิบัติงาน ช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร หรือหัวหน้างานทั้งระดับหน่วยงานและระดับองค์กร รวมทั้งการมีความพร้อมด้านเครื่องมือ เทคโนโลยี ระบบสารสนเทศของหน่วยงานที่ดี เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หน่วยงานมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์

8.2.4 ด้านการพัฒนาองค์กร หน่วยงานมีการศึกษาและวิเคราะห์ ถึงความพร้อมที่จะรับมือกับความเสี่ยงหรือการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงาน มีการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ และประสบการณ์เข้ามาพัฒนาและปรับปรุงงานได้ ตลอดจนมีการยึดหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน และมีความพร้อมที่จะปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น

8.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

8.3.1 สามารถศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุอื่นมาเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร

8.3.2 สามารถศึกษาปัจจัยประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะตนของบุคลากรนำมาสร้างการเรียนรู้ เพื่อก่อให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กรต่อไป

9. บรรณานุกรม

- จารุวรรณ เมืองเจริญ และประสพชัย พสุนนท์. (2562). การสร้างสรรค์นวัตกรรมกระบวนการทำงานที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ* 6(2), 73-78.
- นัฐกานต์ ฐิติจำเริญพร และ กัลยกิตติ์ กิระติงกูร.(2561).ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานองค์การธุรกิจของ บริษัทโตโยต้า ไคฮัทสุ เอ็นจิเนียริง แอนด์ แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด. *Veridian E-journal*, 11(2), 651-669.
- นิตยา มั่นชำนาญ, สิทธิพร นิยมศรีสมศักดิ์, และ สุขุม มูลเมือง. (2555). รูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, *วารสารการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา*, 6(2), 31-44.
- ปัญญา เลิศไกร, นิลรัตน์ นวกิจไพฑูรย์, ลัญจกร นิลกาญจน์,และ กฤตพร แซ่แง สายจันทร์. (2562). การจัดการนวัตกรรมการพัฒนางานองค์กร, *วารสารมหาจุฬานาครธรรมศาสตร์*, 6(8), 3745-3757.
- สมบัติ นามบุรี. (2562). นวัตกรรมและการบริหารจัดการ, *วารสารวิจัยวิชาการ*, มหาวิทยาลัยรัตน บัณฑิต กรุงเทพฯ, 2 (2),121-134.
- ศิระนันท์ ศิวะพิทักษ์ . (2554). *การจัดการนวัตกรรมขององค์กรธุรกิจที่มีผลต่อการสร้างสรรค์ นวัตกรรมของพนักงาน*, หลักสูตรบริหารธุรกิจดุขฎีบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- Amabile, T. M., Conti, R, Coon, Heather, C., Lazenby, J., & Herron, M. (1996). *Assessing the work environment for creativity. Academy of Management Journal*, 39(5), 1154-1184.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1996). The transformation and transactional leadership of men and woman. *Applied Psychology: An International Reviews*, 45(1), 5-35.

- Boonyam, T., Chuawanlee, W., Supparerkchaisakul, N., & Anurit, P. (2011). The Multi-Level Causal Factors Influencing Individual and Group Innovative Behavior for Making Product Innovations in Thai Private Companies. *Journal of Behavioral Science Vol, 17*(2).
- Boyett, J. H. (2006). Transformational leadership: The highly effective leader/ follower relationship. *The Science of Leadership*, 1-9.
- De Jong, J. P., & Den Hartog, D. N. (2008). Innovative work behavior: Measurement and validation. *ELM Business and Policy Research*, 8(1), 1-27.
- Ekvall, G., & Ryhammar, L. (1999). The creative climate: Its determinants and effects at a Swedish university. *Creativity research journal*, 12(4), 303-310.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). Multivariate data analysis: Pearson new international edition. *Essex: Pearson Education Limited*, 1(2).
- Hoy, K. W., & Miskel, G., C. (2001). Educational administration: Theory, research, and Practice (6th ed.) Singapore: McGraw-Hill.
- Janssen, O. (2000). Job demands, perceptions of effort-reward fairness and innovative work behavior, *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 73(3), 287 – 302.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). Strategic learning & the balanced scorecard. *Strategy & Leadership*, 24(5), 18-24.
- Senge, P.M., Kleiner, A., Roberts, C., Roos, R. B. , & Smith, B.J. (1994). The fifth discipline fieldbook: Strategies and tools for building a learning organization. New York: Doubleday Dell Publishing Group, Inc.
- West, M. A., & Wallace, M. (1991). Innovation in health care teams. *European Journal of social psychology*, 21(4), 303-315.

10. คำขอบคุณ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณกองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

โครงการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยการสร้างสรรค์นวัตกรรมจากงานประจำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ผู้วิจัยสามารถดำเนินการวิจัยเรียบร้อยด้วยดีนั้นต้องขอขอบคุณผู้ที่เกี่ยวข้องดังนี้

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่ให้การสนับสนุนทุนวิจัย จากกองทุนวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2563

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุวัติ ศรีแก้ว ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัลลภ นิมมานนท์ ดร.นิวัตต์ น้อยมณี ดร.ณกัญญา ชุ่มสมบัติ ดร.เอกชัย จิตเครือ และดร.ทิวาวรรณ ศรีสวัสดิ์ ที่กรุณาสละเวลาของท่านในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยฉบับนี้

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ให้ความกรุณามอบข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่การปรับปรุงงานวิจัยฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการวิจัยครั้งนี้สุดท้ายขอขอบอาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นักการศึกษาหลาย ๆ ท่านที่ทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสเรียนรู้และศึกษาข้อมูลจากงานวิจัย หนังสือ และตำราของท่านเพื่อเป็นแนวทางและประโยชน์ในการทำวิจัยให้สำเร็จด้วยดี

กลยุทธ์การปรับตัวของธุรกิจโรงแรมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยุควิถีปฏิบัติใหม่
ADAPTIVE STRATEGY OF HOTEL BUSINESS IN THE TOURISM INDUSTRY SECTOR
IN NEW NORMAL ERA.

อุษณีย์ ด่านกลาง¹
Usanee Danklang¹
ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2566

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ในการบริหารจัดการโรงแรมต่อการปรับตัวของธุรกิจโรงแรมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยุควิถีปฏิบัติใหม่และเพื่อนำเสนอแนวทางการปรับตัวของธุรกิจโรงแรมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยุควิถีปฏิบัติใหม่ งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดกลยุทธ์การปรับตัวเชิงบริหาร แนวทางการดำเนินงานของกระทรวงการท่องเที่ยว และ แนวคิดยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านการท่องเที่ยว การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารระดับสูงภาครัฐ 6 ท่าน และกลุ่มผู้บริหารโรงแรม 7 ท่าน รวมทั้งสิ้น 13 ท่าน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สังเคราะห์แล้วนำเสนอในเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจในช่วงการระบาดใหญ่ของ COVID-19 โดยจัดทำเป็นกลยุทธ์ 3 ระดับ ได้แก่ 1. กลยุทธ์ระดับองค์กร คือ การใช้หลักการดำเนินธุรกิจด้วยคุณภาพการให้บริการเพื่อขับเคลื่อนองค์กร โดยกำหนดให้ใช้ 3C ได้แก่ อัจฉริยะ การสื่อสาร และความน่าเชื่อถือ เพื่อตอบสนองความคิดเห็นจากมุมมองของลูกค้า ให้ลูกค้าได้รับการบริการที่มีเอกลักษณ์การบริการ 2. กลยุทธ์ระดับธุรกิจ มุ่งเน้นที่กลยุทธ์การสร้างแตกต่าง ด้วยการนำวัฒนธรรมการท่องเที่ยวมาสร้างจุดแข็งทางการแข่งขันในธุรกิจ โดยการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าในเรื่องของสุขอนามัยและความปลอดภัย 3. กลยุทธ์ระดับปฏิบัติการ พัฒนางานภายในองค์กรเพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันและเกิดประสิทธิภาพการทำงานและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยยึดหลักความซื่อสัตย์ไว้วางใจได้การให้บริการการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารมากขึ้น

คำสำคัญ : 1. กลยุทธ์การปรับตัว 2. การท่องเที่ยว 3. ยุควิถีปฏิบัติใหม่

¹ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
PhD student Business Administration Faculty of Graduate Studies Southeast Asia University
Corresponding author; Email: chicha.usanee@gmail.com
(Received: 7 July 2023; Revised: 19 September 2023; Accepted: 26 October 2023)

ABSTRACT

The research article of the study was to study the impact of the outbreak of coronavirus disease 2019 (COVID-19) on hotel management on the adjustment of the hotel business in the tourism industry in the new normal era. And to present the guidelines for adapting the hotel business in the tourism industry in the new normal era. This research is qualitative research. By studying and analyzing information from related documents, including the concept of management adaptation strategies. Operational guidelines of the Ministry of Tourism and the concept of the 20-year national strategy for tourism In-depth interviews with key informants include: A group of 6 senior government executives and a group of 7 hotel executives, totaling 13 people, then analyzed and synthesized the data and presented it descriptively.

The results of the study found that Strategies for adapting to business survival during the COVID-19 pandemic, organized into three levels of strategy: 1. Organizational strategy is using the principles of business operations with service quality to drive the organization. It requires using the 3Cs: courtesy, communication, and trustworthiness. To respond to feedback from customers' perspectives providing customers with unique services, 2.Business level strategy Focus on differentiation strategy by bringing tourism culture to create competitive strengths in the business by building confidence among customers in matters of health and safety and 3. Operational strategy Develop work within the organization to gain competitive advantage, increase work efficiency and create satisfaction for customers by adhering to the principles of honesty and trustworthiness in providing services, using more technology in management.

Keyword: 1. Adaptation strategies 2. Tourism 3. The new normal era

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการการวิจัย

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีความเกี่ยวเนื่องกันกับธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก เนื่องจากธุรกิจโรงแรมจะไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ ถ้าปราศจากกลการขับเคลื่อนของภาคธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด19 ไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมในระยะสั้นนั้น หากยังส่งผลกระทบยาวผ่านการเปลี่ยนแปลงของ Megatrend วิถีแนวทางปฏิบัติที่เปลี่ยนไปจากเดิมซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) รูปแบบการท่องเที่ยวที่ตอบโจทย์รายบุคคลมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่เน้นการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ให้ครอบคลุมการบริการ ยังรวมถึงความใส่ใจในสุขภาพและอนามัย ภูมิทัศน์ของการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลต่อรูปแบบความต้องการของนักท่องเที่ยวและรูปแบบทางธุรกิจของผู้ประกอบการในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการจึงต้องเร่งปรับตัวเพื่อรักษาระดับรายได้และดำเนินธุรกิจภายใต้รูปแบบการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไป รวมถึงการมองหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยว เพื่อสร้างโอกาสในการดำเนินธุรกิจให้สามารถคงอยู่ได้ ตลอดจนการสร้างเชื่อมโยงกับภาคส่วนอื่นในการท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นชุมชนท้องถิ่น หรือกระทั่งธุรกิจอื่นๆ (ภัทรชัย ทวีวงศ์, 2564)

ผลกระทบของ COVID-19 ต่อธุรกิจโรงแรมซึ่งเป็นธุรกิจที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจาก COVID-19 เพราะรัฐบาลเลือกปิดประเทศไม่รับนักท่องเที่ยวต่างชาติ และทำให้กิจการโรงแรมต้องหยุดชะงักเพื่อให้คนไทยปลอดภัยจากเชื้อ COVID-19 ในขณะเดียวกันที่ผู้ประกอบการต้องเผชิญต้นทุนกับการขาดทุนจากการที่โรงแรมมีสิ่งปลูกสร้างที่ต้องดูแลรักษา (คมน์ พันธรักษ์, 2563) แม้ภาครัฐจะส่งเสริมให้คนไทยเที่ยวภายในประเทศและการจัดประชุมสัมมนาต่าง ๆ แต่ความต้องการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นไม่น่าจะเพียงพอที่จะชดเชยรายได้ของกลุ่มโรงแรมที่หายไปจากการปิดประเทศได้เพียงพอ ในขณะที่มาตรการช่วยเหลือทางการเงิน ก็ยังประสบปัญหาทางการปฏิบัติและไม่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะประเด็นการขอหลักทรัพย์เพิ่มทุกฝ่ายตระหนักดีว่าภายหลังที่ประเทศทั่วโลกสามารถบริหารจัดการวิกฤต COVID-19 ได้สำเร็จ (กระทรวงสาธารณสุข, 2563) ธุรกิจท่องเที่ยวรวมไปถึงโรงแรมน่าจะฟื้นตัวกลับมาอย่างรวดเร็ว การให้ความช่วยเหลืออุตสาหกรรมโรงแรมมีประโยชน์ส่วนเพิ่มกับระบบเศรษฐกิจไทย (มี Positive Externality) ในทางกลับกันการไม่ให้ความช่วยเหลือ ธุรกิจโรงแรมจะกลายมาเป็นปัญหาหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แก่สถาบันการเงิน อาจทำให้เกิดปัญหาแก่ระบบสถาบันการเงินได้ในอนาคต เมื่อเป็นเช่นนั้นภาครัฐจำเป็นต้องเข้ามาให้ความช่วยเหลือดังที่เกิดขึ้นในวิกฤตในช่วงปี พ.ศ. 2540 ผลกระทบดังกล่าวเกิดขึ้นกับกิจการทุกขนาด แต่มาตรการช่วยเหลือให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้ประกอบการขนาดกลางและเล็ก ในขณะที่มีผู้ประกอบการ

ที่มีศักยภาพจำนวนหนึ่งที่จะเป็นกำลังสำคัญในการฟื้นฟูเศรษฐกิจในระยะต่อไป และบรรเทาผลกระทบต่อการจ้างงาน แต่ไม่เข้าข่ายได้รับความช่วยเหลือเพราะขนาดกิจการเกินเกณฑ์คำจำกัดความที่ใช้ในภาครัฐเล็กน้อย (นันทพัทธ์ กมลพลพัฒน์, 2563)

จากข้อมูลดังกล่าวเบื้องต้น จะเห็นได้ว่าการระบาดของโควิด 19 ส่งผลกระทบและสร้างปัญหาให้กับเศรษฐกิจในระดับมหภาคอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะธุรกิจที่พักด้านโรงแรม ดังนั้นผู้บริหารธุรกิจด้านโรงแรม จึงต้องมียุทธศาสตร์ในการบริหารการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะมุ่งเน้นการศึกษากลยุทธ์การปรับตัวของธุรกิจโรงแรมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยุควิถีปฏิบัติใหม่ (New Normal) โดยมุ่งหวังว่าผลการวิจัยจะนำไปสู่การวางแผนกลยุทธ์ปรับเพื่อความอยู่รอดทางธุรกิจด้านโรงแรมต่อไปและ เพื่อให้ได้แนวความคิดใหม่ๆ ในการวางแผนกลยุทธ์การบริหารงานของธุรกิจโรงแรมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในยุควิถีปฏิบัติใหม่ (New Normal) อีกด้วย

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ในการบริหารจัดการโรงแรมต่อการปรับตัวของธุรกิจโรงแรมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยุควิถีปฏิบัติใหม่
- 2.2 เพื่อศึกษากลยุทธ์การปรับตัวด้านการบริหารจัดการของธุรกิจโรงแรมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยุควิถีปฏิบัติใหม่ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)

3. ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

- 3.1 ทำให้ทราบถึงปัญหาของกลยุทธ์การปรับตัวของธุรกิจโรงแรมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยุควิถีปฏิบัติใหม่ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19
- 3.2 ทำให้ทราบถึงแนวทางและประสิทธิภาพของกลยุทธ์นโยบายของธุรกิจโรงแรมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในยุควิถีปฏิบัติใหม่

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยการจัดหมวดหมู่และวิเคราะห์ข้อมูล (content analysis) จากบทสนทนาหรือการสนทนาที่เกี่ยวข้อง และจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยในเรื่องกลยุทธ์การปรับตัวเชิงบริหารแนวทางการดำเนินงานของกระทรวงการท่องเที่ยว รวมทั้งศึกษาแผนพัฒนายุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580 ด้านการท่องเที่ยว และในประเด็นเกี่ยวกับการเสริมสร้าง

ศักยภาพภาคธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และได้ทำหนังสือขออนุญาตระดับผู้บริหารของการท่องเที่ยว (ททท.) สมาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และผู้บริหารระดับสูงเจ้าของโรงแรม ติดต่อโดยตรงกับกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญและอธิบายวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยให้กับผู้บริหารระดับสูงรับทราบโดยผู้วิจัยมีการเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field Study) ในสถานการณ์ที่เป็นธรรมชาติและดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานที่จริง ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญสามารถตอบได้ตามความสนใจและสะดวกใจ โดยผู้วิจัยจะสัมภาษณ์อย่างเป็นธรรมชาติและเป็นกันเองโดยการพูดคุยหรือการสนทนากัน เพื่อหลีกเลี่ยงความรู้สึกของผู้ถูกสัมภาษณ์ว่าเหมือนถูกบังคับให้ตอบคำถาม ทั้งนี้ผู้วิจัยจะขออนุญาตดำเนินการบันทึกข้อมูลจากผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์แบบอุปนัย คือ การตีความสร้างข้อสรุปจากปรากฏการณ์เพื่อการประยุกต์ใช้เป็นแนวคิดในการกำหนดแนวทางหรือรูปแบบงานวิจัยที่เหมาะสมแล้วนำเสนอในภาพรวม และได้ยื่นเอกสารขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์

5. ผลการวิจัย

จากการศึกษากลยุทธ์การปรับตัวเชิงบริหารของภาคธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยุควิถีปกติใหม่ (New Normal) ผลการศึกษาพบว่ามีกลยุทธ์การปรับตัวใน 5 ด้าน ได้แก่ 1. กลยุทธ์การเป็นผู้นำ 2. กลยุทธ์การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม 3. กลยุทธ์การบริหารจัดการโรงแรม 4. กลยุทธ์รับมือผลกระทบโรงแรม และ 5. กลยุทธ์การปรับตัวของโรงแรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรัฐบาลมีการกำหนดมาตรการ และการวางแผนการป้องกันโรคโควิด 19 ให้ประชาชนปรับตัวพฤติกรรมการใช้ภายในสถานการณ์วิกฤตโควิด 19 จึงทำให้ประชาชนปรับพฤติกรรมการท่องเที่ยว ส่งผลต่อธุรกิจท่องเที่ยวที่ต้องมีการปรับตัว มีการพัฒนาช่องทางระบบการสื่อสารด้านความเสี่ยงและสร้างความรู้ให้ประชาชนการปรับตัวดังกล่าวส่งผลให้ประชาชนมีสุขภาพจิตที่ดีขึ้น นอกจากนี้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยยังมีการเตรียมการวางแผนเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการปรับตัวเข้าสู่วิถีชีวิตใหม่ การปรับตัวทางเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยว คือ ปลดล็อกการเดินทางท่องเที่ยวแต่ให้นั่นนักท่องเที่ยว เฉพาะประเทศที่มีการควบคุมโรคได้ดี สามารถเดินทางได้โดยมีใบอนุญาตจากแพทย์ การเดินทางยังต้องอยู่ในการควบคุมเพื่อป้องกันการระบาดซ้ำ และมีการเตรียมตัวรับมือกับพฤติกรรมของประชาชนที่เปลี่ยนไป มีการร่วมหารือกับภาคเอกชนเพื่อหาวิธีการฟื้นฟูภาคท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น สายการบิน โรงแรม ร้านอาหาร และอื่น ๆ เป็นต้น รวมถึงต้องมีกลยุทธ์ในการ บูรณาการส่งเสริมป้องกันสุขภาพจิตเชิงรุกและควบคุมปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพจิตในสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) โดยพัฒนาคุณภาพระบบบริการสุขภาพจิตและจิตเวชในสถานการณ์

ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) พัฒนาระบบการสื่อสารความเสี่ยงด้านสุขภาพจิต และสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพจิต พัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพ การปฏิบัติงาน พัฒนาระบบสังเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ พัฒนาและติดตั้งวัคซีนให้บุคคล ครอบครัว ชุมชนเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ชีวิตวิถีใหม่ และปรับตัวรองรับวิถีชีวิตใหม่ที่จะกลายเป็นรูปแบบใหม่ของการท่องเที่ยวทั่วโลกต่อไป

6.สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยเรื่องกลยุทธ์การปรับตัวของธุรกิจโรงแรมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยววิถีปฏิบัติใหม่ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ในการบริหารจัดการโรงแรมต่อการปรับตัวของธุรกิจโรงแรมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยววิถีปฏิบัติใหม่

จากผลกระทบการบริหารจัดการโรงแรมเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ในปัจจุบัน ถือเป็นความท้าทายครั้งใหม่สำหรับผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมจะต้องทบทวนกลยุทธ์ต่างๆ เนื่องจากรูปแบบการบริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีอยู่แล้วไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้และเข้าใจธรรมชาติของธุรกิจโรงแรม ผู้ประกอบการต้องปรับตัวมากขึ้น คิดต่างจากโรงแรมอื่น และรู้จักใช้เทคโนโลยีในราคาที่เหมาะสมเพื่อช่วยในการดำเนินธุรกิจและการจัดการต้องควบคุมต้นทุน ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นเพื่อให้มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานน้อยที่สุด จึงมีการวางกลยุทธ์เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ดังนี้

6.1 กลยุทธ์การเป็นผู้นำ การแสดงออกถึงการเป็นผู้นำทางความคิดยังมีส่วนกระตุ้นให้คนทั่วไปมาสนใจปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และสร้างแรงบันดาลใจให้กับคนที่สนใจในปัญหาเดียวกันอยู่แล้ว อยากเข้ามามีส่วนช่วยกันแก้ไขปัญหาต่างๆ ผ่านการลงมือทำจริงๆ มีคุณลักษณะสำคัญได้แก่ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สามารถใช้ภาษาพูดและภาษาเขียนในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี รวมทั้งมีการเจรจาต่อรองให้ประสบความสำเร็จ ที่สำคัญมีการแก้ปัญหาและตัดสินใจอย่างชาญฉลาด ภาวะที่ผู้นำแสดงออกในลักษณะสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ร่วมงานให้ใช้ความสามารถที่มีอยู่มาทำงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จของทีมและองค์กร โดยผู้นำจะมีเทคนิคการจูงใจอย่างเหมาะสมโดยเลือกใช้วิธีจูงใจอย่างหลากหลาย และมีประสิทธิผลเพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ อีกทั้งแสดงออกถึงการตัดสินใจ และการควบคุมการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กร กำหนดบทบาทและทิศทางขององค์กรได้อย่างชัดเจน

6.2 กลยุทธ์การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ส่งผลให้เกิดปรากฏการณ์แรงงานกลับคืนสู่ถิ่นภูมิลำเนาภาคชนบทจำนวนมาก ขณะที่ธุรกิจร้านอาหารลดค่าใช้จ่ายด้วยการลดจำนวนชั่วโมงการ

ทำงานของพนักงานเพื่อรักษานักงานไว้ ซึ่งธุรกิจสามารถปรับตัวได้เนื่องจากธุรกิจร้านอาหารมีจำนวนพนักงานที่น้อยกว่าโรงแรม ช่วงหลังการผ่อนคลายมาตรการ lockdown ที่ผ่านมาทำให้โรงแรมต่างๆ ในประเทศไทยปรับตัวรับ New Normal หรือยุควิถีปกติใหม่กันถ้วนหน้า ด้วยการยกระดับมาตรฐานสุขอนามัยให้ดีขึ้นเพื่อสร้างความอุ่นใจให้กับลูกค้า ที่ปรึกษาด้านโรงแรมหลายๆ แห่ง แนะนำให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความสะอาดที่เข้มข้น แต่การเพิ่มมาตรการดูแลความสะอาดของห้องพักและพื้นที่ส่วนกลางคงยังไม่เพียงพอที่จะทำให้ธุรกิจโรงแรมอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน เพราะพฤติกรรมของลูกค้าได้เปลี่ยนไป ผู้ประกอบการโรงแรมจึงต้องใส่ใจรายละเอียดอื่นๆ ทั้งเรื่องของบริการและความปลอดภัยให้ครอบคลุมกับความต้องการของลูกค้า เพื่อต่อยอดให้กับธุรกิจเติบโตไปได้กับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ โดยเจ้าของธุรกิจโรงแรมสามารถเสริมบริการเหล่านี้เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี

6.3 กลยุทธ์การบริหารจัดการธุรกิจโรงแรม ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันได้อย่างเหมาะสม เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจการปรับโครงสร้างการบริหารงานที่มีความสำคัญต่าให้น้อยลงตลอดจนกับปรับรูปแบบการให้บริการที่มีความเป็นพลวัตแตกต่างไปจากเดิมธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยการบริการเป็นจุดขายหลัก เพราะโรงแรมมีอัตราผู้ให้บริการจำนวนมาก ซึ่งปฏิบัติงานกันในแต่ละตำแหน่ง ส่วน แผนก และฝ่าย ทำให้การบริหารงานของโรงแรมเกิดความซับซ้อน โครงสร้างองค์กรจึงถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับโรงแรมในการจำแนกขอบเขตของการทำงานและบังคับบัญชา ทั้งนี้เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ แก่บุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ที่โรงแรมได้วางแผนและตั้งเป้าหมายไว้ร่วมกัน

6.4 กลยุทธ์รับมือผลกระทบธุรกิจโรงแรม ธุรกิจโรงแรมจะเน้นการรับรู้ข้อมูลข่าวสารนโยบายของรัฐ มาสื่อสารภายในองค์กรเพื่อปรับตัวให้ทัน ทั้งนี้ ผู้ประกอบการให้ความเห็นว่าการบริหารงานของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาความล่าช้า สื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพ ทั้งประเด็นการจัดสรรวัคซีนโควิด-19 และประเด็นมาตรการช่วยเหลือพนักงานที่ตกงาน สถานการณ์ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย หลายปีที่ผ่านมาจนถึงปี พ.ศ. 2565 กำลังประสบกับภาวะล้มเหลวจากการแข่งขันที่รุนแรง แต่ยังคงสามารถเติบโตได้อย่างต่อเนื่องจากปัจจัยสนับสนุนจากจำนวนและค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจีนที่กำลังจะฟื้นตัว และนักท่องเที่ยวชาวไทย อย่างไรก็ตามเมื่อเกิดวิกฤติการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ทำให้การคาดการณ์ดังกล่าวเกิดการหยุดชะงักอย่างฉับพลัน ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านโรงแรมและเศรษฐกิจอย่างมาก

6.5 กลยุทธ์การปรับตัวด้านธุรกิจโรงแรม ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยจะต้อง transform หรือปรับตัวให้พร้อมและทันกับการเปลี่ยนแปลงกับ 5Ps ที่กำลังเกิดขึ้น

6.5.1 Process โควิด-19 ทำให้ทุกคนค้นพบว่าอะไรเป็นกระบวนการทำงานที่ไม่จำเป็นสามารถทำได้ที่บ้านหรือทำได้โดยใช้คนน้อยลงและบางสิ่งก็ทำได้โดยไม่ใช้คนดังนั้นเมื่อพ้นวิกฤตแล้วสิ่งแรกๆที่องค์กรทุกองค์กรจะทำการคือการ lean process ลดกระบวนการทำงานให้สั้นลงใช้คนน้อยลงและใช้เทคโนโลยีเข้ามาทดแทนเพื่อลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

6.5.2 People เมื่อองค์กรเล็งพนักงานที่จะอยู่รอดต้องมีการ reskill/up skill สิ่งที่จะเกิดขึ้นตามมาคือการ cross skill คือพนักงานทุกคนจะต้องทำงานได้หลายตำแหน่งและจะต้องมีทักษะที่สูงขึ้นเนื่องจากทักษะง่ายๆจะถูกแทนที่โดย AI และระบบ automation ซึ่งทักษะที่จำเป็นคือทักษะด้านออกแบบ, การเล่าเรื่อง, การตลาดดิจิทัล, การถ่ายภาพและแต่งภาพและการให้บริการแบบมีอาชีพโดยงานด้านการใช้ภาษาขั้นพื้นฐานการรับ booking การคุยข้อมูลจะหายไป

6.5.3 Partner เมื่อองค์กรลดพนักงานและลดงานที่ไม่ใช่ core competency ขององค์กรลงองค์กรต่างๆจึงต้องหันมาทำงานร่วมกับ partner มากขึ้นซึ่งรวมไปถึงปรับ business model ให้หันมาใช้ outsource, franchise, wholesaler, dealer, consultant, revenue sharing partner รวมถึงอาจมีการแลกเปลี่ยนการทำงานแบบ barter มากขึ้นเพื่อลดต้นทุนและความเสี่ยง รวมทั้งองค์กรต่างๆจะมีการ cross industry มากขึ้นเพื่อสร้างสินค้าและบริการใหม่ๆที่มีความแตกต่างและมีมูลค่าสูงขึ้นองค์กรขนาดกลางจะมีจำนวนลดลงเหลือแต่องค์กรขนาดใหญ่ที่หันมาเชื่อมโยงกับองค์กรขนาดเล็กและองค์กรขนาดเล็กที่ทำงานเชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายกันเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.5.4 Product นักท่องเที่ยวจะนิยมเที่ยวเป็นกลุ่มย่อยและแสวงหาประสบการณ์ในแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆและมีการกระจายตัวมากขึ้นดังนั้นผู้ประกอบการจะต้องนำเสนอสินค้าและบริการที่มีความพิเศษเจาะกลุ่มตลาดเฉพาะด้านแยกตามเชื้อชาติวัยและความสนใจโดยบริษัทนำเที่ยวจะต้องสามารถ customized package ให้ตอบโจทย์เป้าหมายของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มหรือให้นักท่องเที่ยวออกแบบทริปท่องเที่ยวของตัวเองได้ซึ่งความปลอดภัยและสุขอนามัยจะเป็นสิ่งพื้นฐานที่นักท่องเที่ยวคาดหวังจากผู้ประกอบการโดยการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ, การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและความศรัทธา, การท่องเที่ยวแบบเดินทางคนเดียว, การท่องเที่ยวเพื่อสัมผัสประสบการณ์ในท้องถิ่น, การท่องเที่ยวเชิงอาหารและการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัยและการท่องเที่ยวแบบรับผิดชอบต่อสังคมจะได้รับความนิยมสูงขึ้น

6.5.5 Price ราคาของสินค้าและบริการจะไดนามิกหรือยืดหยุ่นมากขึ้นคือสามารถเปลี่ยนไปได้ตามช่วงเวลาเนื่องจากผู้ประกอบการจะ optimize resource ให้มากที่สุดดังนั้นราคาห้องพักหรือแพ็คเกจท่องเที่ยวจะเปลี่ยนไปได้ทุกนาทีตามหลักของดีมานด์-ซัพพลายและความเป็น peak off-peak โดยนักท่องเที่ยวจะตัดสินใจซื้อสินค้าโดยมองจากความคุ้มค่าคุณค่าและความสะดวกในช่วงเวลานั้นๆมากกว่าราคา เป็นต้น

7. อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัย เรื่องกลยุทธ์การปรับตัวของธุรกิจโรงแรมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยุควิถีปกติใหม่ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษากลยุทธ์การปรับตัวด้านการบริหารจัดการของธุรกิจโรงแรมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยุควิถีปกติใหม่ ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส โควิด19 โดยสามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่อันเป็นผลมาจากการวิจัย ที่ผู้วิจัยสังเคราะห์ออกมาในรูปแบบผังมโนทัศน์ โดยนำผลการศึกษาที่ได้จากผู้เข้ารับบริการและเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจในช่วงการระบาดใหญ่ของ COVID-19 โดยสามารถจัดทำเป็นกลยุทธ์ออกมาเป็น 3 ระดับ ได้แก่ กลยุทธ์ระดับองค์กร กลยุทธ์ระดับธุรกิจ และกลยุทธ์ระดับปฏิบัติการ เพื่อสอดคล้องรับกับวัตถุประสงค์ ดังนี้

7.1 กลยุทธ์ระดับองค์กร คือ การใช้หลักการดำเนินธุรกิจด้วยคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เพื่อขับเคลื่อนองค์กร โดยกำหนดให้ใช้ 3C ที่เกิดจากการวิจัย เป็นหลักในการบริการด้วยคุณภาพที่ยึดถือ กำหนดในวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร โดยเน้นไปที่ 1. อธิยาศัย (Courtesy) 2. การสื่อสาร (Communication) และ 3. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันเพื่อตอบสนองความคิดเห็นจากมุมมองของลูกค้า ให้ลูกค้าได้รับการบริการที่มีเอกลักษณ์การบริการด้วยการให้ความเคารพ เกรงใจ การมีมารยาทกับลูกค้าอย่างเสมอต้นเสมอปลาย และการบริการด้วยความเต็มใจ และสุดท้ายคือ การบริการที่มีเอกลักษณ์การบริการด้วยความหวังดีและจริงใจอย่างแท้จริงต่อลูกค้า ซึ่งทั้งหมดนี้คือ ทักษะที่สำคัญสำหรับการสร้างการให้บริการแบบมีอาชีพ รวมถึง ความเอาใจใส่ (Empathy) เป็นทักษะที่เกิดจากตัวของบุคลากรผู้ให้บริการและผู้ประกอบการจะต้องพิจารณากระบวนการบริการทุกขั้นตอนโดยละเอียด ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด อาจจะใช้แนวความคิดเกี่ยวกับการออกแบบบริการ (Service Design) มาปรับใช้เพื่อยกระดับมาตรฐานงานบริการแบบมีอาชีพ เพราะการออกแบบการบริการ และการมีจิตใจที่ดีในการให้บริการ (Service Mind) ล้วนเป็น 2 หัวใจสำคัญในการทำงานบริการ และเพิ่มส่วนที่สำคัญสำหรับสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID-19 และกลายเป็นเรื่องปกติใหม่ในปัจจุบันคือ สุขอนามัยและ

ความปลอดภัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ และแสดงออกถึงวัฒนธรรมการบริการที่มีเอกลักษณ์ คงไว้ซึ่งความมีจิตในบริการ

7.2 กลยุทธ์ระดับธุรกิจ มุ่งเน้นที่กลยุทธ์การสร้างแตกต่าง ด้วยการนำวัฒนธรรมการท่องเที่ยวนามาสร้างจุดแข็งทางการแข่งขันในธุรกิจ สร้างจุดยืนทางธุรกิจและทางการตลาดบริการ ผสมกับการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าในเรื่องของสุขอนามัยและความปลอดภัย (Safety and Health) ในทุกด้าน เพื่อให้ตอบโจทย์ความต้องการหรือแก้ปัญหาให้กับลูกค้า เพื่อลดความกังวลใจและเพิ่มคุณค่าให้กับธุรกิจ ปรับรูปแบบการบริการเพื่อลดการสัมผัสทางกายภาพ เช่น การเช็คอินทางออนไลน์ การใช้เทคโนโลยีปลอดภัยไร้เงินสดเป็นทางเลือก ทั้งนี้ควรมีการศึกษาด้านการตลาดดิจิทัล(Social Media Marketing)เพิ่มเติมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในปัจจุบัน

7.3 กลยุทธ์ระดับปฏิบัติการ พัฒนาการดำเนินงานภายในองค์กรเพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันและเกิดประสิทธิภาพการทำงานและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยยึดหลัก 3C ที่เกิดจากการวิจัย เป็นหลักในการพัฒนาคุณภาพโดย 1. อธิยาศัย (Courtesy) ประกอบด้วย การให้บริการที่มีเอกลักษณ์ให้ความเคารพ มีมารยาทกับลูกค้าอย่างเสมอต้นเสมอปลาย การบริการด้วยความเต็มใจ และด้วยความหวังดีจริงใจอย่างแท้จริงต่อลูกค้า ทั้งนี้ในสถานการณ์โควิด ควรเพิ่มเรื่องของทักษะการบริหารความเสี่ยงและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งต้องอาศัยทักษะหลายอย่าง เช่น ความคิดสร้างสรรค์ การควบคุมความวิตกกังวล และการสร้างสุขภาวะทางอารมณ์ 2. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย การให้บริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ให้บริการในระยะเวลาที่เหมาะสม และมีความสามารถในการสื่อสารกับได้หลายภาษา ทั้งนี้ในสถานการณ์โควิด19 ควรเพิ่มเรื่องของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่หลากหลายตัวเลือก และความยืดหยุ่นในการบริการ รวมถึงการพัฒนาทักษะการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เพื่อลดความวิตกกังวลของพนักงานที่ต้องทำงานภายใต้ความกดดันจากสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และ 3.ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ประกอบด้วย การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้ มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะสามารถให้บริการลูกค้าได้ทั่วถึง การให้บริการที่มีการรับประกันการันตีการบริการตรงตามการจองของลูกค้าอย่างแน่นอน ทั้งนี้ในสถานการณ์โควิด ควรเพิ่มเรื่องของภาพลักษณ์ของความสะอาด ปลอดภัย มีสุขอนามัยที่ดี เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กรและให้ความเชื่อมั่นกับลูกค้า รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้นเพื่อลดการสัมผัสกับลูกค้า อาทิ การใช้ QR code ในการชำระเงิน เป็นต้น

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องกลยุทธ์การปรับตัวของธุรกิจโรงแรมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยุควิถีปฏิบัติใหม่ นั้นควรมีกลยุทธ์ในการดำเนินการดังนี้

8.1.1 ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันได้อย่างเหมาะสมเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ การปรับโครงสร้างการบริหารงานที่ลดน้อยลงตลอดจนกับปรับรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างไปจากเดิม

8.1.2 ในการดำเนินงานยังมีข้อจำกัดด้านบุคลากรที่ไม่เพียงพอทั้งเชิงปริมาณด้านทักษะการปฏิบัติงานค่อนข้างมากจำเป็นต้องพัฒนาทักษะและเพิ่มบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรม

8.1.3 ผู้ประกอบการมีการสร้างความรู้ ความเข้าใจ และการฝึกอบรมแก่พนักงานในการให้บริการผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการ โดยพนักงานจำเป็นต้องได้รับการฉีดวัคซีนก่อน และมีทักษะในการใช้อุปกรณ์อนามัยในการให้บริการผู้ป่วยอย่างถูกต้องและปลอดภัย

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

8.2.1 ธุรกิจโรงแรมควรมีนโยบายที่ชัดเจนต่อการทำงานเพื่อตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ

8.2.2 ภาครัฐควรเข้ามาสนับสนุนให้ความช่วยเหลือต่อการทำงานของธุรกิจโรงแรมให้มากเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้มาใช้บริการธุรกิจโรงแรม

8.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

สำหรับการขยายผลไปสู่การดำเนินการวิจัยเพื่อต่อยอดนั้น ควรมีแนวทางในการวิจัยดังนี้

8.3.1 ควรมีการวิจัยเรื่องนโยบายภาครัฐที่มีต่อผลการปรับตัวของธุรกิจโรงแรมในช่วงโควิด-19

8.3.2 ควรมีการวิจัยเรื่องการนำนโยบายและกลไกของภาครัฐที่เป็นเชิงรูปธรรมที่จะนำไปสู่ประสิทธิภาพของการดำเนินงานต่อไป

9. บรรณานุกรม

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). “ประชุมรัฐมนตรีท่องเที่ยวอาเซียนสมัยพิเศษว่าด้วยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 (COVID-19),” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก

:<https://www.mots.go.th/index.php> สืบค้นวันที่ 21 พฤษภาคม 2566.

กระทรวงสาธารณสุข. (2563). “ปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยวสมัยใหม่,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.Ddc.moph.go.th> สืบค้นวันที่ 21 พฤษภาคม 2566.

- คมน์ พันธรักษ์. (2563). การบริหารธุรกิจ SMEs ในช่วงวิกฤตของโรคระบาด COVID-19. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันทพัทธ์ กมลพลพัฒน์. (2563). โอกาสของธุรกิจโรงแรมหลังวิกฤต COVID-19. [Online]. เข้าถึงได้จาก:<https://techsauce.co/tech-and-biz/hotel-opportunities-covid19> สืบค้นวันที่ 7 สิงหาคม 2566.
- ภัทรชัย ทวีวงศ์. (2564). พิชิตโควิดกระทบธุรกิจโรงแรม ปรับตัวปล่อยเช่ารายเดือน. กรุงเทพธุรกิจ [Online].เข้าถึงได้จาก : <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail /918630> สืบค้นวันที่ 7 สิงหาคม 2566.

10. คำขอบคุณ

งานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารของการท่องเที่ยว (ททท.) สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และผู้บริหารระดับสูงของโรงแรมทุกที่ ที่อนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยได้เข้าไปสัมภาษณ์เป็นอย่างดี คณะผู้วิจัยขอขอบคุณหน่วยงานที่ให้การสนับสนุน รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่ปรึกษาที่ให้คำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้ และให้ความร่วมมือคณะผู้วิจัยด้วยดีตลอดการวิจัย ขอขอบคุณกองบรรณาธิการวารสารสถาบันวิจัย ที่รับเผยแพร่ผลงานวิจัยฉบับนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักลงทุนในการเลือกใช้บริการซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล
ผ่านศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในประเทศไทย
FACTORS AFFECTING INVERTOR'S DECISTION TO CHOOSE A DIGITAL ASSET
TRADING ACCOUNT THROUGH A DIGITAL ASSET EXCHANGE IN THAILAND.

ชาตรี จันทรเจริญฤทธิ์¹
Chatree Chancharoenrit¹
ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2566

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจของนักลงทุนในการเลือกใช้บริการซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในประเทศไทย และเพื่อศึกษาแนวทางปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักลงทุนในการเลือกใช้บริการซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลผ่านศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในประเทศไทย งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักลงทุน แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี และแนวคิดเกี่ยวกับสินทรัพย์ดิจิทัล การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารผู้ประกอบการธุรกิจที่ได้รับอนุญาตศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 9 ท่าน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สังเคราะห์แล้วนำเสนอในเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า การส่งเสริมการลงทุนของผู้ประกอบการศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในประเทศไทย ได้แก่ 1. รัฐต้องดำเนินการภายใต้กฎหมายและปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดทั้งโดยตรงและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการลงทุน 2. รู้ตลาดความรู้เรื่องตลาดและกลไกของตลาดที่ส่งเสริมการลงทุนของผู้ประกอบการบรรลุเป้าหมายและ 3. รัฐผู้ประกอบการต้องรู้ตนเองให้แน่ชัดเป็นเบื้องต้นว่าลงทุนเพื่ออะไร มีวัตถุประสงค์อย่างไร มีเป้าหมายอย่างไร ต้องการลงทุนในสินทรัพย์แบบไหนและเตรียมรับมือกับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นอย่างไร เป็นต้น

คำสำคัญ : 1. การส่งเสริมการลงทุน 2. ผู้ประกอบการ 3. สินทรัพย์ดิจิทัล

¹ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

PhD student Business Administration Faculty of Graduate Studies Southeast Asia University

Corresponding author; Email: misterleng@gmail.com

(Received: 17 August 2023; Revised: 29 August 2023; Accepted: 7 September 2023)

ABSTRACT

The objectives of this research were: problems and obstacles that affect investors' decisions in choosing to use digital asset trading accounts in Thailand. and to study the factors affecting investors' decisions in choosing to use digital asset trading accounts through digital asset trading centers in Thailand. This research is qualitative research. By studying and analyzing information from related documents, including concepts and theories about investor behavior. Concepts and theories of innovation and technology adoption and concepts about digital assets In-depth interviews with key informants include: Executives of licensed business operators, digital asset trading centers and the Securities and Exchange Commission There were a total of 9 people. The obtained data was then analyzed, synthesized and presented descriptively.

The results of the study found that investment promotion for digital asset trading center operators in Thailand includes 1. knowing the rules, having to act within the law and strictly following the law, both directly and other laws related to investment. 2. Knowing the market. Knowledge of the market and market mechanisms that promote investment after entrepreneurs reach their goals and 3. know themselves. Entrepreneurs must know themselves clearly for what purpose they are investing. What is the objective? What are the goals? What kind of assets do you want to invest in and how are you prepared to deal with the risks that will occur, etc.

Keyword: 1. Investment promotion 2. Entrepreneurship 3. Digital assets

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

กระแสการลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของประเทศไทยเริ่มมีมากขึ้นหลังจากเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่ส่งผลโดยตรงกับระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ประเทศไทยต้องออกมาตรการลดอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate) (McClelland, 1985) ทำให้ดอกเบี้ยเงินฝากไม่เป็นที่สนใจของประชาชน ในขณะที่รายได้ลดลงแต่ค่าใช้จ่ายเพื่อการครองชีพคงที่หรืออาจสูงกว่าเดิม ประชาชนจึงต้องมองหาทางเลือกอื่นเพื่อนำมาชดเชยรายได้ และจากการที่มีข่าวอย่างแพร่หลายเกี่ยวกับการลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลแล้วได้กำไรอย่างมหาศาล ซึ่งมีการวิเคราะห์ว่าผลตอบแทนนั้นสูงกว่าการลงทุนในหลักทรัพย์และทองคำอีกด้วย ประกอบกับเป็นช่วงที่ประชาชน

กำลังมองหาทางเลือกในการออมเงินและลงทุนที่ให้ผลตอบแทนสูง จึงเป็นเหตุให้ประชาชนเริ่มหันไปศึกษาและลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลมากขึ้น (ขวัญชนก โชคชัยวงศ์, 2565)

สำหรับสถานการณ์ในประเทศไทย ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาคนไทยเริ่มให้ความสนใจและหันไปลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลมากขึ้น มีการประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสินทรัพย์ดิจิทัลนี้มากขึ้น ซึ่งรัฐบาลมองว่าอาจส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพทางการเงิน (Simon, 1960) ระบบเศรษฐกิจของประเทศและเกิดผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง จึงได้มีการออกพระราชกำหนดการประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล พ.ศ. 2561 ขึ้น โดยให้อยู่ภายใต้การดูแลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) เพื่อกำกับดูแลการระดมทุนผ่านสินทรัพย์ดิจิทัลรวมทั้งการประกอบธุรกิจและการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับสินทรัพย์ดิจิทัล ให้มีการซื้อขายมีความเป็นธรรมโปร่งใส และตรวจสอบได้ (คมสันต์ สันติประดิษฐ์กุล, 2563) เพื่อคุ้มครองผู้ลงทุนไม่ให้ถูกหลอกหรือถูกเอาเปรียบ และป้องกันการนำสินทรัพย์ดิจิทัลไปใช้ในทางที่ผิดกฎหมาย อีกทั้งยังมีการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัล เพื่อนำข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุนทำให้นักลงทุนชาวไทยรู้สึกปลอดภัยในการลงทุนมากขึ้น (สิรินทร์ สุขหงษ์ทอง, 2560)

จากข้อมูลดังกล่าวเบื้องต้นจะเห็นได้ว่าประเด็นเรื่องปัจจัยนักลงทุนในการเลือกใช้บัญชีซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลนั้นยังมีความเสี่ยงต่อการลงทุนอยู่ ก่อนการลงทุนจะต้องศึกษาระบบการซื้อขายเงินดิจิทัลให้ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการให้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถนำไปใช้ หรือปรับประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมในการซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจของนักลงทุนในการเลือกใช้บัญชีซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาแนวทางการตัดสินใจของนักลงทุนในการเลือกใช้บัญชีซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลผ่านศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในประเทศไทย

3. ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจของนักลงทุนในการเลือกใช้บัญชีซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในประเทศไทย
2. ทำให้ทราบถึงแนวทางการตัดสินใจของนักลงทุนในการเลือกใช้บัญชีซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลผ่านศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในประเทศไทย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยการจัดหมวดหมู่และวิเคราะห์ข้อมูล (content analysis) จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยในเรื่องพฤติกรรมของนักลงทุนการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี รวมทั้งศึกษาพระราชกำหนดการประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล พ.ศ. 2561 และในประเด็นเกี่ยวกับการสินทรัพย์ดิจิทัล และได้ทำหนังสือขออนุญาตระดับผู้บริหารของบริษัทผู้ประกอบธุรกิจที่ได้รับอนุญาตศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ติดต่อโดยตรงกับกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และอธิบายวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยให้กับผู้บริหารระดับสูงรับทราบโดยผู้วิจัยมีการเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field Study) ในสถานการณ์ที่เป็นธรรมชาติและดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานที่จริง ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญสามารถตอบได้ตามความสมัครใจและสะดวกใจ โดยผู้วิจัยจะสัมภาษณ์อย่างเป็นธรรมชาติและเป็นกันเองโดยการพูดคุยหรือการสนทนากัน เพื่อหลีกเลี่ยงความรู้สึกของผู้ถูกสัมภาษณ์ว่าเหมือนถูกบังคับให้ตอบคำถาม ทั้งนี้ผู้วิจัยจะขออนุญาตดำเนินการบันทึกข้อมูลจากผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์แบบอุปนัย คือ การตีความสร้างข้อสรุปจากปรากฏการณ์เพื่อการประยุกต์ใช้เป็นแนวคิดในการกำหนดแนวทางหรือรูปแบบงานวิจัยที่เหมาะสมแล้วนำเสนอในภาพรวม และได้ยื่นเอกสารขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

5. ผลการวิจัย

จากการศึกษา พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักลงทุนในการเลือกใช้บัญชีซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลผ่านศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในประเทศไทย ประกอบไปด้วย ด้านผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุน ด้านความเสี่ยงจากการลงทุนด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการลงทุน ด้านภาวะเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์ต่อนักลงทุนในการเลือกใช้บัญชีซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลผ่านศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในประเทศไทยโดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุน ควรให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ซึ่งสะท้อนผลตอบแทนจากการลงทุน เช่น เปิดโอกาสให้มีสินทรัพย์ดิจิทัลที่หลากหลายสกุลเงิน และให้ความอิสระกับการลงทุน เพื่อสร้างผลตอบแทนตามที่นักลงทุนคาดหวังได้

2. ด้านความเสี่ยงจากการลงทุน ควรจัดกลุ่มความเสี่ยงการลงทุน เพื่อให้เห็นความแตกต่างระหว่างความเสี่ยงกับผลตอบแทนที่จะโดยผู้ประกอบการอาจจะกำหนดให้นักลงทุนทำการประเมินความเสี่ยงและรับรู้ระดับความเสี่ยงของตน

3. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการลงทุน ควรให้ความสำคัญกับการช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสาร การประเมินความรู้ความเข้าใจ เพื่อสนองต่อความต้องการของนักลงทุนให้ได้มากที่สุด เช่น วิดีโอประกอบในการอธิบายข้อมูลสินทรัพย์ดิจิทัล แบบประเมินความรู้ความเข้าใจในสินทรัพย์ดิจิทัล เปิดช่องทางการตอบข้อสงสัย เพื่อให้นักลงทุนเข้าถึงข้อมูลการลงทุนได้ง่ายขึ้น และได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ชัดเจนยิ่งขึ้น

4. ด้านภาวะเศรษฐกิจ ควรมีคำแนะนำการลงทุนตามภาพรวมภาวะเศรษฐกิจ จำนวนการซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลให้แก่ักลงทุน เพื่อเป็นแนวทางในการจัดพอร์ตการลงทุนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจของประเทศและเศรษฐกิจโลก

6.สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักลงทุนในการเลือกใช้อุปกรณ์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลผ่านศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในประเทศไทย ดังนี้

1. ด้านผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุน การลงทุนด้วยเงินสดเมื่อผู้ลงทุนได้รับผลตอบแทนในรูปของเงินสดแล้ว ควรนำเงินไปลงทุนต่อเพื่อให้เกิดผลตอบแทนเพิ่มเติม โดยอาจนำไปลงทุนในหลักทรัพย์เดิมหรือหลักทรัพย์อื่นๆ แต่ไม่ควรเก็บไว้เป็นเงินสด เพราะเงินสดไม่สามารถสร้างผลตอบแทนส่วนเพิ่มได้กำไรจากการเปลี่ยนแปลงราคาหลักทรัพย์หรือกำไรจากส่วนต่างของราคาผลกำไรในที่นี้เป็นผลตอบแทนที่ได้รับจากการที่ผู้ลงทุนสามารถขายหลักทรัพย์ไปได้ ในราคาที่สูงกว่าราคาที่ซื้อเข้ามาเมื่อสิ้นสุด ระยะเวลาการลงทุน โดยผู้ลงทุนไม่ต้องเสียภาษีจากกำไรส่วนต่างของราคาถ้าหลักทรัพย์นั้น เป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนใน ตลาดหลักทรัพย์ฯ อย่างไรก็ตาม ผลตอบแทนประเภทนี้จะไม่แน่นอนและไม่สามารถคาดการณ์ได้ ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ของตลาดในขณะนั้น รวมถึงเทคนิคในการลงทุนของผู้ลงทุนด้วย

2. ด้านความเสี่ยงจากการลงทุน ความไม่แน่นอนหรือโอกาสที่เราจะไม่ได้ผลตอบแทนตามที่คาดหวังไว้จากการลงทุนนั้น ๆ ซึ่งแบ่งออกเป็นหลากหลายประเภท

ความเสี่ยงจากตลาด (Market Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของภาวะตลาดโดยรวมที่ส่งผลกระทบต่อราคาสินทรัพย์ทั้งหมดในตลาดนั้น ๆ เช่น ภาวะเศรษฐกิจในประเทศซบเซาอาจส่งผลให้ราคาของสินทรัพย์ต่าง ๆ มีแนวโน้มลดลง

ความเสี่ยงทางธุรกิจ (Business Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากลักษณะของธุรกิจนั้น ๆ เช่น ประเภทธุรกิจ โครงสร้างรายได้ ค่าใช้จ่ายของกิจการ ฯลฯ อาจเกิดจากปัจจัยที่กระทบเฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรม หรือการดำเนินงานภายในของบริษัทเอง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัท และทำให้ผลตอบแทนที่นักลงทุนคาดว่าจะได้รับลดลงตามไปด้วย

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการที่เราไม่สามารถซื้อขายสินทรัพย์ที่ลงทุนได้ในราคาหรือจำนวนที่ต้องการ

ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย (Interest Rates Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยในตลาดที่ขึ้น ๆ ลง ๆ ซึ่งกระทบต่อราคาสินทรัพย์บางประเภท และระดับอัตราผลตอบแทนที่นักลงทุนต้องการ

ความเสี่ยงจากอัตราเงินเฟ้อ (Inflation Risk) โดย “เงินเฟ้อ” เป็นภาวะที่ระดับราคาสินค้าและบริการโดยทั่วไปเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง หากระดับเงินเฟ้อสูง จะส่งผลให้เงินที่มีอยู่ในมือ นำไปซื้อสินค้าได้น้อยลง หรือที่เรียกว่า “เงินมีมูลค่าลดลง” นั่นเอง

ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ที่คาดไม่ถึง มักส่งผลกระทบต่อธุรกิจ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ภัยธรรมชาติ หรือความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ที่ทำให้สินค้าบางอย่างต้องออกไปจากตลาด

3. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการลงทุน การลงทุนในหุ้นคือ การลงทุนในหุ้นของบริษัทที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งนักลงทุนจะเป็นผู้ตัดสินใจซื้อขายด้วยตัวเองผ่านบัญชีหุ้นของบริษัทหลักทรัพย์หรือโบรกเกอร์ โดยปัจจุบันบัญชีหุ้นมีด้วยกันทั้งสิ้น 3 ประเภท ได้แก่ บัญชีวงเงินล่วงหน้า บัญชีเงินสด และบัญชีกู้ยืมเงินเพื่อซื้อหลักทรัพย์ สำหรับผลตอบแทนจะอยู่ในรูปของเงินปันผลจากการดำเนินการของบริษัทและส่วนต่างที่ได้จากการซื้อขายหุ้น แต่ผลตอบแทนขึ้นอยู่กับความผันผวนของความต้องการซื้อขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์และระยะเวลาในการลงทุน ทำให้การลงทุนในหุ้นถูกจัดอยู่ในกลุ่มประเภทของการลงทุนที่มีความเสี่ยงสูง ความเสี่ยงจากการลงทุนในหุ้นเป็นสินทรัพย์ที่มีความผันผวนสูง ราคาหุ้นมีการปรับขึ้นลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้มีโอกาสขาดทุนสูงเช่นกันต้องรับความเสี่ยงเช่นเดียวกับเจ้าของบริษัท เพราะการถือหุ้นเปรียบเสมือนกับการเป็นเจ้าของร่วม หากบริษัทมีขาดทุนติดต่อกันหรือภาพลักษณ์ไม่ดี นอกจากไม่ได้รับเงินปันผล ยังมีโอกาสที่หุ้น มีมูลค่าลดลงด้วยในตลาดหลักทรัพย์มีหุ้นหลายประเภท ทั้งหุ้นโตช้า หุ้นแข็งแกร่ง หุ้นเติบโต หุ้นวัฏจักร หุ้นฟื้นตัว และหุ้นสินทรัพย์มาก จึงจำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจความเสี่ยงของประเภทของการลงทุนอย่างละเอียด

4. ด้านภาวะเศรษฐกิจ ก่อนตัดสินใจลงทุนนักลงทุนอาจใช้วิธีรอดูข้อมูลรอดูสถานการณ์ก่อนว่าจะเกิดอะไรขึ้น แล้วค่อยตัดสินใจ ขณะที่อีกหลายคนอาจใช้วิธีมองภาพรวมทางเศรษฐกิจและคาดการณ์อนาคตว่าจะส่งผลอย่างไรจากนั้นจะวิเคราะห์เพื่อหาโอกาสในการลงทุนต่อไป การมองหรือคาดการณ์ไปในอนาคตนั้น ข้อมูลสำคัญที่ควรพิจารณา คือ ตัวบ่งชี้หรือสัญญาณทางเศรษฐกิจ (Economic Indicator) เพื่อที่จะวิเคราะห์และพยากรณ์แนวโน้มภาวะเศรษฐกิจในอนาคตได้ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน โดยการวิเคราะห์แบบบนลงล่าง (Top Down Approach) คือ เริ่มจากการมองภาพรวมทางเศรษฐกิจลงมาสู่ภาพรวมอุตสาหกรรม

7. อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักลงทุนในการเลือกใช้บัญชีซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลผ่านศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางการตัดสินใจของนักลงทุนในการเลือกใช้บัญชีซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลผ่านศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในประเทศไทย และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจของนักลงทุนในการเลือกใช้บัญชีซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในประเทศไทย ดังนี้

แนวทางการเลือกเปิดบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัลนั้นจะเน้นสร้างโอกาสให้มากมาย แต่ก็ยังมีข้อจำกัดที่นักลงทุนควรพิจารณาก่อนลงทุน เช่น นักลงทุนจะต้องทำการเปิดบัญชีใหม่กับผู้ให้บริการด้านการลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัล เพราะโดยทั่วไปแล้วจะไม่สามารถใช้บัญชีร่วมกับบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ทั่วไปได้ หรือการที่สินทรัพย์ดิจิทัลไม่มีศูนย์กลาง กล่าวคือ ไม่ได้ซื้อขายผ่านตลาดหลักทรัพย์ อาจทำให้การควบคุมดูแลโดยหน่วยงานหรือภาครัฐอาจไม่ทั่วถึงเท่ากับสินทรัพย์อย่างหุ้น ETF หรือ DR ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ อีกทั้ง ในด้านของสภาพคล่องก็ถูกสร้างโดยผู้ให้บริการนั้น ๆ เท่านั้น

ด้วยข้อจำกัดข้างต้น ส่งผลให้ธนาคารกลางในหลายประเทศมีนโยบายสร้างสกุลเงินดิจิทัลของตัวเอง เช่น Central Bank Digital Currency (CBDC) ของสหรัฐอเมริกา หรือ Digital Yuan (e-RMB) ของจีน สำหรับประเทศไทย ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ก็มีนโยบายออกสกุลเงินดิจิทัลโดยใช้ชื่อว่า CBDC เพื่อเพิ่มทางเลือกให้ประชาชนได้เข้าถึงสกุลเงินดิจิทัลที่มีความน่าเชื่อถือและปลอดภัยมากขึ้น โดย CBDC แบ่งการทำธุรกรรมหลักๆ ออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ได้แก่ การทำธุรกรรมระหว่างสถาบันการเงิน (Wholesale CBDC) ซึ่งได้เริ่มโครงการมาตั้งแต่ปี 2561 และการทำธุรกรรมสำหรับรายย่อยของภาคธุรกิจและประชาชน (Retail CBDC) โดยธนาคารแห่งประเทศไทย

ผลกระทบทางกฎหมายสินทรัพย์ดิจิทัลที่ตรารขึ้นเพื่อให้มีการดำเนินการในด้านต่างๆ ที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศและการวางโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศอย่างเป็นระบบ และลดความซับซ้อนในการดำเนินงานและส่งเสริมกิจกรรมในด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศทั้งของภาครัฐและภาคเอกชนโดยที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในด้านดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งส่งผลต่อฐานความรู้และขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศซึ่งหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจต่างมีความต้องการนำระบบเทคโนโลยีด้านดิจิทัลดังกล่าวมาใช้ในการพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการเพื่อประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับหรือการพัฒนาในการแข่งขันทางธุรกิจของภาคเอกชน แต่ประเทศไทยยังขาดการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ในด้านดิจิทัลอย่างเป็นระบบที่จะสามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะนำไปสู่การพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักลงทุนในการเลือกใช้บัญชีซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลผ่านศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในประเทศไทยนั้นควรมีกลยุทธ์ในการดำเนินการดังนี้

8.1.1 นักลงทุนสามารถเลือกการลงทุนให้เข้ากับสภาพการณ์ปัจจุบันได้อย่างเหมาะสมให้ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ กรมสรรพากร นำไปพัฒนาเพื่อกำกับดูแลรองรับการขยายตัวของสินทรัพย์ดิจิทัล

8.1.2 ภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับเงินดิจิทัล จำเป็นต้องมีการควบคุมและกำกับดูแลเงินดิจิทัลทั้งในแง่การใช้ในระบบชำระเงินที่ต้องการเสถียรภาพของมูลค่าเงิน

8.1.3 การลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลที่จะต้องป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งมาตรการดังกล่าวจำเป็นต้องออกมาให้เร็วและให้ทันเวลาให้สอดคล้องกับความต้องการใช้เงินดิจิทัลที่มีเพิ่มมากขึ้น

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

8.2.1 ตลาดหลักทรัพย์ควรมีนโยบายที่ชัดเจนต่อการลงทุนให้สำหรับนักลงทุนรุ่นใหม่เพื่อตอบสนองกับความต้องการของนักลงทุนรุ่นใหม่โดยการนำนโยบายของภาครัฐมาผลักดันให้เกิดการลงทุนที่มากขึ้นและสามารถลงทุนการซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในประเทศไทย

8.2.2 ภาครัฐควรเข้ามาสนับสนุนให้ความช่วยเหลือต่อการลงทุนให้สำหรับนักลงทุนทั้งใหม่และเก่าเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือมั่นคงต่อการลงทุนซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในประเทศไทย

8.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

8.3.1 ควรมีการวิจัยเรื่องผลกระทบความเสี่ยงที่เกิดจากการลงทุนการซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในประเทศไทย

8.3.2 ควรมีการวิจัยเรื่องปัจจัยความเสี่ยงจากการลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลปัจจัยด้านสัดส่วนเงินออมต่อรายได้เป็นต้น เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้ดียิ่งขึ้น

9. บรรณานุกรม

- ขวัญชนก โชคชัยวงศ์. (2565). ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัล (Cryptocurrency) ของคนไทย. (ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต). วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.
- คมสันต์ สันติประดิษฐ์กุล. (2563). การตัดสินใจลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยของ นักศึกษาปริญญาโทมหาวิทยาลัยรามคำแหง (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- สิรินทร์ สุขหังทอง. (2560). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟนจากบริษัทแอปเปิลจำกัดในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- McClelland, D. C. (1985). How motives, skills, and values determine what people do. *American psychologist*, 40(7), 812.
- Simon, H. A. (1960). The new science of management decision.

10. คำขอบคุณ

งานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารผู้ประกอบธุรกิจที่ได้รับอนุญาตศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่อนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยได้เข้าไปสัมภาษณ์เป็นอย่างดี คณะผู้วิจัยขอขอบคุณหน่วยงานที่ให้การสนับสนุน รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่ปรึกษาที่ให้คำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้ และให้ความร่วมมือคณะผู้วิจัยด้วยดีตลอดการวิจัย ขอขอบคุณกองบรรณาธิการวารสารสถาบันวิจัยที่รับเผยแพร่ผลงานวิจัยฉบับนี้

รูปแบบแนวทางการปรับตัวของธุรกิจให้บริการแบบหลายสาขาในช่วงภาวะวิกฤต
กรณีศึกษาของคลินิกเสริมความงามในประเทศไทย
GUIDELINES FOR MULTI-DISCIPLINARY SERVICE BUSINESS ADAPTATION DURING
A CRISIS: CASE STUDY OF BEAUTY CLINICS IN THAILAND.

ณัฐชรัตน์ อภิวงศา¹
Natcharat Apiwawongs¹
ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2566

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอการแก้ไขการดำเนินงานธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจคลินิกเสริมความงาม และเพื่อศึกษารูปแบบแนวทางการปรับตัวของธุรกิจให้บริการแบบหลายสาขาในช่วงภาวะวิกฤตของคลินิกเสริมความงามในประเทศไทย งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบแนวทางการปรับตัวของธุรกิจ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความพร้อมในภาวะวิกฤติ และแนวคิดเกี่ยวกับคลินิกเสริมความงามในประเทศไทย การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญได้แก่ ระดับผู้บริหารและเจ้าของคลินิกเสริมความงาม จำนวน 6 ท่าน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สังเคราะห์แล้วนำเสนอในเชิงพรรณนา ผลการศึกษา รูปแบบแนวทางการปรับตัวของธุรกิจให้บริการแบบหลายสาขาในช่วงภาวะวิกฤต กรณีศึกษาของคลินิกเสริมความงามในประเทศไทย ประกอบด้วยแนวทางสำคัญ 3 ประการ คือ 1.รับรู้การตระหนักรู้ถึงสภาพการณ์และสถานการณ์ธุรกิจเสริมความงาม ขั้นตอนนี้ผู้ประกอบการต้องมีความรู้ความเข้าใจในระบบธุรกิจเสริมความงามอย่างครบวงจร เพื่อให้สามารถบริหารจัดการธุรกิจดำรงอยู่ได้ในช่วงวิกฤต 2.เรียนรู้กระบวนการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นผ่านกระบวนการเรียนรู้องค์กร โดยการเปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางการบริหารจัดการให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้ในช่วงวิกฤต และ 3.ร่วมพัฒนาขั้นตอนการลงมือดำเนินการโดยการปรับเปลี่ยนองค์กรให้มีความทันสมัย และเหมาะสมกับแนวโน้มธุรกิจที่กำลังเกิดขึ้น โดยการกระตุ้นให้สมาชิกได้รับรู้และยอมรับถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนและเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้สมาชิกได้ปรับตัวปรับแนวทางการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางที่ตอบสนองเป้าหมายองค์กร

คำสำคัญ : 1. การปรับตัวของธุรกิจ 2. ภาวะวิกฤต 3. คลินิกเสริมความงาม

¹ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

PhD student Business Administration Faculty of Graduate Studies Southeast Asia University

Corresponding author; Email: thanatchaporn19@gmail.com

(Received: 17 August 2023; Revised: 29 August 2023; Accepted: 20 September 2023)

ABSTRACT

The research article to study this research has the objective to study problems and obstacles and proposals for revising business operations of beauty clinic business operators and to study the ways of adapting the multi-branch service business during the crisis of beauty clinics. This research is qualitative research. By studying and analyzing information from related documents, including ideas about business adaptation models. Concepts about crisis preparedness management and ideas about beauty clinics in Thailand In-depth interviews with key informants include: Executive level and owners of beauty clinics, totaling 6 people, then analyzed and synthesized the data and presented it descriptively.

Results of the study: Model of guidelines for adapting multi-branch service businesses during times of crisis. Case study of beauty clinics in Thailand It consists of 3 important guidelines: 1. Acknowledge awareness of the situation and situation of the beauty business. At this stage, entrepreneurs must have knowledge and understanding of the complete beauty business system to be able to manage the business during a crisis. 2. Learn the process of solving problems that arise through the organizational learning process by providing opportunities for members of the organization to participate in expressing opinions and suggesting management guidelines so that the business can operate during a crisis and 3. jointly developing steps to take by changing the organization to be more flexible. Modern and appropriate for emerging business trends by stimulating members to recognize and accept the problems that arise. Be aware of your role and the goals of the organization to allow members to adjust their operations in a direction that responds to organizational goals.

Keywords: 1. Business adaptation 2. Crisis 3. Beauty clinic

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ธุรกิจคลินิกเสริมความงาม เป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีความน่าสนใจที่สามารถสร้างผลกำไรให้แก่ผู้ประกอบการไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือชาย ตั้งแต่กลุ่มนักศึกษา กลุ่มวัยทำงาน รวมถึงกลุ่มผู้สูงอายุในปัจจุบันทำให้ตลาดธุรกิจคลินิกเสริมความงามในประเทศไทยมีการขยายและเติบโตอย่างรวดเร็ว (พิมพ์ขวัญ บุญจิตต์พิมล, 2559) กล่าวถึงแนวโน้มอุตสาหกรรมความงาม ที่ผ่านมานับว่ามีการเติบโตในทุก ๆ ปี กระทั่งโควิด-19 โรงพยาบาลหรือคลินิกที่ให้บริการเสริมความงามมีสัดส่วนลูกค้าลดลงเหลือราว 30-40% ซึ่งขณะนี้การเปิดประเทศส่งผลให้ลูกค้าต่างชาติกลับมาอีกครั้งราว 10% และคาดว่าจะเริ่มฟื้นในช่วงปี 2566 สำหรับประเทศไทยพบว่า สถานประกอบการศัลยกรรมตกแต่งเสริมความงามมีจำนวนมากเพิ่มขึ้นและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องส่งผลให้คลินิกความงามเกิดขึ้นเป็นรายวันและมูลค่าตลาดศัลยกรรมความงามในประเทศไทยปี 2563 เพิ่มขึ้นอยู่ที่ 45,000 ล้านบาท แบ่งออกเป็นศัลยกรรมความงามจากโรงพยาบาล ร้อยละ 70.00 คลินิกเสริมความงาม ร้อยละ 30.0 โดยมีมูลค่าเพิ่มขึ้นทุกปี และมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 20.00 และคาดว่า ปี 2564 (Aldrich, H. and Auster, E.1986) โรงพยาบาลจะกลายเป็นศัลยกรรมความงามครบวงจร แม้ว่าการประกอบธุรกิจเสริมความงามมีความเสี่ยงในหลาย ๆ ด้าน แต่ก็มีโอกาสประสบความสำเร็จในหลาย ๆ เรื่อง สถานการณ์ภาพรวมของธุรกิจเสริมความงามว่า คลินิกเสริมความงามมีมูลค่านับหมื่นล้านบาท ซึ่งปัจจุบันใคร ๆ ก็เปิดได้ทำให้มีคลินิกความงามเกิดขึ้นใหม่มากมาย แต่ก็ล้มหายไปมากมายเช่นกัน ส่วนสำคัญ เพราะไม่มีความชำนาญในการบริหารธุรกิจนี้ (ของขวัญ พุจิตนรินทร์, 2559) ดังนั้น ผู้ประกอบการที่จะเข้าสู่ธุรกิจนี้ หรือประกอบการอยู่แล้วต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และเชี่ยวชาญในตัวธุรกิจ และสายงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจให้เติบโตได้ในระยะยาวและยั่งยืน

ปัญหาเกี่ยวกับคลินิกเสริมความงามในประเทศไทย คือการไม่แยกประเภทการประกอบกิจการสถานพยาบาลเสริมความงามออกจากคลินิกเวชกรรม กล่าวคือในปัจจุบันประเทศไทยมีผู้เข้ารับบริการหรือผู้บริโภคใน สถานพยาบาลเสริมความงามเป็นจำนวนมาก (ธัญพร เล้าโสภณิรมย์, 2559) สำหรับกฎหมายที่สามารถนำมาปรับใช้ได้กล่าวคือความหมายของ “สถานพยาบาล” คือสถานที่รวมตลอดถึงยานพาหนะซึ่งจะเอาไว้เพื่อการประกอบโรคศิลปะ ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะ มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ.2541 การประกอบกิจการสถานพยาบาลเสริมความงามเป็นธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องกับ สุขภาพที่มีอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ดีจึงทำให้ผู้ประกอบการคาดหวังผลกำไรมากกว่า ใส่ใจและให้ความสำคัญเรื่องสุขภาพและความปลอดภัยของผู้เข้ารับบริการ อีกทั้งกฎหมายในประเด็นดังกล่าวไม่ได้กำหนดให้ผู้รับอนุญาตมีหน้าที่ความรับผิดชอบควบคุมและดูแลบุคคลที่ไม่ใช่แพทย์ในการประกอบวิชาชีพหรือให้การรักษาผู้ป่วยในสถานพยาบาล (สุปรียา พงศ์ภุริพนธ์ และ ชินโสณ วิสิฐนิธิกิจ, 2563)

จากการศึกษาความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นกับภาคธุรกิจคลินิกเสริมความงาม มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้มากมายและทำในหลายหลายแง่มุมทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องผู้ประกอบการ ระบบธุรกิจ และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องแต่ยังไม่พบงานที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการปรับตัวของธุรกิจให้บริการแบบหลายสาขาในช่วงวิกฤตโดยเฉพาะธุรกิจเสริมความงามในประเทศไทย ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการค้นคว้าหาแนวทางการปรับตัวของธุรกิจให้บริการแบบหลายสาขาในช่วงภาวะวิกฤตของคลินิกเสริมความงามในประเทศไทยต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอการแก้ไขการดำเนินงานธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจของคลินิกเสริมความงาม

2.2 เพื่อศึกษารูปแบบแนวทางการปรับตัวของธุรกิจให้บริการแบบหลายสาขาในช่วงภาวะวิกฤตของคลินิกเสริมความงามในประเทศไทย

3. ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

3.1 ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอการแก้ไขการดำเนินงานธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจคลินิกเสริมความงาม

3.2 ทำให้ทราบรูปแบบการปรับตัวของธุรกิจให้บริการแบบหลายสาขาในช่วงภาวะวิกฤตคลินิกเสริมความงามในประเทศไทย

3.3 ทำให้ทราบถึงแนวทางการปรับตัวของธุรกิจให้บริการแบบหลายสาขาในช่วงภาวะวิกฤตคลินิกเสริมความงาม

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยการจัดหมวดหมู่และวิเคราะห์ข้อมูล (content analysis) จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และจากเอกสารที่เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัวของธุรกิจ แนวคิดเกี่ยวกับคลินิกเสริมความงามในประเทศไทย และแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความพร้อมในภาวะวิกฤติ และได้ทำหนังสือขออนุญาตถึงผู้บริหารคลินิกเสริมความงามและเจ้าของธุรกิจเสริมความงามในประเทศไทย ติดต่อโดยตรงกับกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญและอธิบายวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยให้กับผู้บริหารระดับสูงรับทราบโดยผู้วิจัยมีการเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field Study) ในสถานการณ์ที่เป็นธรรมชาติและดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานที่จริง ซึ่งผู้ให้

ข้อมูลสำคัญสามารถตอบได้ตามความสมัครใจและสะดวกใจ โดยผู้วิจัยจะสัมภาษณ์อย่างเป็นธรรมชาติ และเป็นกันเองโดยการพูดคุยหรือการสนทนากัน เพื่อหลีกเลี่ยงความรู้สึกของผู้ถูกสัมภาษณ์ว่าเหมือนถูกบังคับให้ตอบคำถาม ทั้งนี้ผู้วิจัยจะขออนุญาตดำเนินการบันทึกข้อมูลจากผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์แบบอุปนัย คือ การตีความสร้างข้อสรุปจากปรากฏการณ์เพื่อการประยุกต์ใช้เป็นแนวคิดในการกำหนดแนวทางหรือรูปแบบงานวิจัยที่เหมาะสมแล้วนำเสนอในภาพรวม และได้ยื่นเอกสารขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์

5. ผลการวิจัย

ผลการศึกษารูปแบบแนวทางการปรับตัวของธุรกิจให้บริการแบบหลายสาขาในช่วงภาวะวิกฤต กรณีศึกษาของคลินิกเสริมความงามในประเทศไทย

ธุรกิจคลินิกความงามเป็นธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง และเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีความต้องการทางการตลาดสูง ที่ปัจจุบันนี้ฐานลูกค้าไม่ใช่แค่กลุ่มผู้หญิงเท่านั้น แต่ยังขยายไปยังกลุ่มผู้ชายที่เริ่มสนใจดูแลตัวเองมากขึ้น และยังเข้าถึงคนแทบจะทุกวัย ไม่ว่าจะเป็นวัยรุ่น วัยทำงาน หรือวัยเกษียณ ที่ต่างต้องการคงความงาม ความอ่อนเยาว์ให้อยู่กับตัวเองให้ได้ตลอดไป จะเห็นได้ว่าธุรกิจคลินิกเสริมความงามและสุขภาพนั้นมีโอกาสในการสร้างมูลค่าได้ค่อนข้างสูง หากมีการบริหารจัดการที่ดี แต่ก็ไม่ใช่เรื่องง่ายนักที่จะไปถึงเป้าหมายอย่างที่ตั้งใจ เพราะในปัจจุบันก็มีคู่แข่งในตลาดค่อนข้างสูงเช่นกัน

ปัญหาที่เกิดขึ้นในธุรกิจคลินิกเสริมความงาม ปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการขายของธุรกิจคลินิกเสริมความงามหลายอย่าง เช่น ติดตามลูกค้าไม่ได้ จัดการข้อมูลลูกค้าจำนวนมากที่เข้ามาใช้บริการอย่างไรไม่ได้ประสิทธิภาพ โดยเฉพาะกับลูกค้าขาประจำ หากเขาใช้บริการบ่อย ๆ ก็จะมีข้อมูลที่เราต้องจัดระเบียบจำนวนมาก ซึ่งปัญหาหลัก ๆ ที่เจอก็คือ ข้อมูลกระจัดกระจาย ข้อมูลสำคัญบางอย่างก็ยังถูกเก็บใน Excel หรือบางที่ยังถูกจัดเก็บในรูปแบบกระดาษ ที่เสี่ยงสูญหายง่าย อีกทั้งไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในเชิงการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยยุคสมัยที่เปลี่ยนไป เทคโนโลยีมีความก้าวหน้ามากขึ้น หากอยากตามคู่แข่งให้ทัน และเข้าถึงหัวใจลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

รูปแบบการปรับตัวของธุรกิจความงาม เป็นกระบวนการสุดท้ายในขั้นตอนการแสวงหาแนวทางการปรับตัวของธุรกิจให้บริการหลายสาขาเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดในภาวะวิกฤต ที่เริ่มจากขั้นตอนการรับรู้ คือความตระหนักถึงสถานะและสภาพปัญหาองค์กร สู่ขั้นตอนการเรียนรู้ คือระดมสมองในการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างสมาชิกในองค์กรเพื่อแสวงหาแนวทางการปรับตัวของธุรกิจให้บริการแบบหลายสาขาสู่ขั้นตอนสุดท้ายคือ “ร่วมพัฒนา” คือการหลอมรวมใจเป็นหนึ่งเป็นกระบวนการกำหนดแผนนโยบายหรือแนวทางการดำเนินธุรกิจให้อยู่รอดได้ในภาวะวิกฤตและ

ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การดำเนินการในขั้นตอนนี้อาจมีทั้งปรับปรุงของเก่าและริเริ่มสร้างของใหม่เพื่อเปลี่ยนแปลงองค์กรอาจถึงขั้นที่เรียกว่า “พลิกโฉมองค์กร” คือ ปรับงาน ปรับคน ให้เหมาะสมกับความรู้ เพื่อเป้าหมายคือความสำเร็จขององค์กร ส่วนการปรับโฉมองค์กรจะเกิดผลนั้น ขึ้นอยู่การสื่อสารให้สมาชิกองค์กรให้เข้าใจตรงกันถึงบทบาทหน้าที่และเป้าหมายองค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายการรู้และทำตามหน้าที่อย่างเดียวนั้นไม่พอ ต้องรู้และทำเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย การปรับตัวทางธุรกิจก็เกิดขึ้นส่งผลให้การดำเนินงานของธุรกิจมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

6.สรุปผลการวิจัย

ปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอการแก้ไขการดำเนินงานธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจของคลินิกเสริมความงาม ธุรกิจเสริมความงามถือเป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์โดยตรงแตกต่างจากเดิมที่วิชาชีพแพทย์เป็นเรื่องของการรักษาผู้ป่วยหรือช่วยเหลือกันในช่วงมนุษยธรรมเท่านั้นสถานพยาบาลหลายแห่งทั้งที่เกิดขึ้นมาก่อนนี้และเกิดขึ้นใหม่ได้แปรเปลี่ยนไปเป็นการมุ่งแสวงหาผลกำไรในเชิงธุรกิจ มีการแข่งขัน และนำกลยุทธ์ต่าง ๆ มาใช้ทั้งในด้านทำเลที่ตั้งด้านราคา หรือการโฆษณาต่าง ๆ เข้ามาใช้เพื่อดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการธุรกิจของตนโดยคำนึงถึงผลกำไรที่ตนได้รับแต่ไม่ได้คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ผลเสียจึงไปตกแก่ผู้บริโภคทำให้เกิดความเสียหายตามมามากมาย ปัญหาในด้านกระบวนการพิจารณาความรับผิดชอบและการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ ปัญหาเกี่ยวกับมาตรการในการควบคุมและคุ้มครองผู้บริโภคด้านการโฆษณาและ ปัญหาในเรื่องของมาตรการในการให้ควบคุมในการให้บริการของคลินิกเสริมความงามเมื่อเกิดเหตุแทรกซ้อนหรือ เหตุฉุกเฉินในทางการแพทย์

ธุรกิจความสวยความงาม เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่จะขาดไม่ได้เลยสำหรับการใช้ชีวิตคนรุ่นใหม่ที่มีความสำคัญกับหน้าตา รูปร่างและบุคลิกภาพ แม้ว่าภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว อาจจะส่งผลกระทบต่อภาพรวมของธุรกิจอยู่บ้าง ดังนั้น ตลาดของธุรกิจคลินิกเสริมความงาม ยังมีศักยภาพเติบโตจากปัจจุบันแต่โจทย์ที่สำคัญสำหรับผู้ประกอบการในขณะนี้คือ ทำอย่างไรที่จะจูงใจให้ผู้คนเหล่านั้นหันมาใช้บริการ และมีความเชื่อมั่นรวมถึงเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหากผู้ประกอบการสามารถตอบโจทย์ที่เกิดขึ้นได้และพัฒนาไปสู่การวางแผนกลยุทธ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในช่วงเวลานั้นๆ และความแตกต่างจากคู่แข่งในตลาด แน่นอนว่าผลตอบแทนทางธุรกิจจึงจะอยู่รอด

เพื่อให้ธุรกิจคลินิกเสริมความงามมีความสามารถทางการแข่งขันได้ จึงต้องมีกลยุทธ์ในการแข่งขันที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัย ทำให้มีนวัตกรรมใหม่ๆ ในการดูแลผิวพรรณ

และช่วยแก้ไขปัญหาด้านผิวพรรณต่างๆ เช่น ริ้วรอย แผล เป็น สิว ฝ้า และกระ เป็นต้น ประกอบกับ ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ หรือการขยายสาขาเพื่อให้ สะดวกต่อการเข้าถึงบริการของผู้บริโภคมากขึ้น และกลยุทธ์การตลาดต่างๆ เพื่อดึงดูดความสนใจของ ผู้บริโภค เช่น การโฆษณาเพื่อให้เกิดการจดจำการส่งเสริมการขาย เป็นต้น เพื่อสามารถตอบสนองต่อ ความต้องการของผู้บริโภคให้ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน รูปแบบแนวทางการปรับตัวของธุรกิจให้บริการแบบหลายสาขาในช่วงภาวะวิกฤต กรณีศึกษาของ คลินิกเสริมความงามในประเทศไทย มีดังนี้

1. รูปแบบการชำระค่าบริการ ควรมีทางเลือกให้ผู้บริโภคได้เลือกชำระเพิ่มมากขึ้น นอกเหนือจากการจ่ายเงินสด อาทิ การผ่อนจ่าย 0% การทำโปรโมชั่นร่วมกับบัตรเครดิต หรือการนำเสนอแพ็คเกจในรูปแบบเหมาจ่ายในราคาที่ถูกลง เป็นต้น ซึ่งจะเป็ปัจจัยกระตุ้นให้ ผู้บริโภคกล้าตัดสินใจใช้บริการกับทางร้านมากขึ้น

2. รูปแบบปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและกระแสสังคมในขณะนั้น สร้างการ ให้ความรู้ เช่นในยุคที่สื่อออนไลน์มีบทบาทต่อการดำรงชีวิต การทำการตลาดผ่านสื่อออนไลน์อาจจะ ทำให้ได้กลุ่มลูกค้าวัยรุ่น-วัยทำงาน มากขึ้น ซึ่งกลุ่มนี้ชื่นชอบหาข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางนี้เป็น ประจำ หรือในกรณีภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว การปรับใช้กลยุทธ์ทางการตลาดด้านราคาก็เป็น ทางเลือกที่น่าสนใจสำหรับกลุ่มธุรกิจที่เจาะกลุ่มลูกค้าที่รายได้ไม่สูงมาก แต่ยังคงอยากดูแลความสวย ความงามอยู่ หรือ ฐานลูกค้าเก่าโดยการให้สิทธิพิเศษด้านโปรโมชั่น เป็นต้น

3. แนวทางการจุดขายผ่านทีมแพทย์: ผู้ประกอบการควรเลือกทีมแพทย์ผิวหนังเฉพาะทาง ที่มีความชำนาญเข้ามาให้บริการ และหากมีผลงานที่สร้างความประทับใจ ก็น่าจะทำให้ผู้บริโภค ราย ใหม่ๆ สนใจและอยากมาใช้บริการมากขึ้น (เพราะความสำเร็จส่วนใหญ่มักมาจากการบอกต่อถึง ผลลัพธ์จากการใช้บริการที่ได้ผล)

4. รูปแบบขยายขอบเขตการให้บริการ ในอดีตคลินิกรักษาความงาม มักจะครอบคลุมการ บริการ ในเชิงของการรักษาเป็นสำคัญ แต่ในปัจจุบัน อาจจะต้องเสริมบริการอื่นๆ หรือขยายไลน์การ ให้บริการเพื่อให้ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าด้วย เช่น การรักษาผิว แล้วต่อยอดคอร์สลบริ้วรอย และบำรุงผิวหน้าในรูปแบบต่างๆ เป็นต้น ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะธุรกิจเสริมความงามที่เปิดมา นาน ทำการพัฒนามาตรฐานหรือรูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

5. แนวทางและบรรยากาศภายในร้าน ให้สะอาด ทันสมัยและดูสบายตา ให้ความรู้สึก น่าเข้าไปใช้บริการ ในส่วนนี้อาจจะเพิ่มในส่วนของการเทรนนิ่งพนักงานในเรื่องของบริการและ บุคลิกภาพที่เอื้อต่อการให้บริการให้ดูมีความเป็นมืออาชีพเข้าไปด้วย

7. อภิปรายผลการวิจัย

รูปแบบแนวทางการปรับตัวของธุรกิจให้บริการแบบหลายสาขาในช่วงภาวะวิกฤตของคลินิกเสริมความงามในประเทศไทย

รูปแบบธุรกิจคลินิกเสริมความงามจะเป็นธุรกิจดาวรุ่งที่ค่อนข้างจะมีอนาคต แต่ก็ต้องยอมรับว่ามีผู้ประกอบการไม่น้อยที่ยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควรจากธุรกิจนี้ตั้งนั้น เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจ ผู้ประกอบการควรปรับรูปแบบการวางแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับพลวัตที่เกิดขึ้นในตลาด เพราะสิ่งนี้น่าจะเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จของธุรกิจเสริมความงามซึ่งมีแนวทางดังต่อไปนี้

1. งบประมาณในการลงทุน เพื่อกำหนดรูปแบบของการทำธุรกิจและมีส่วนตัดสินใจในการคัดเลือกทำเลที่ตั้ง ทีมแพทย์ ยาและเวชภัณฑ์ นวัตกรรม รวมไปถึงกลยุทธ์ทางการตลาดและ Know How ของคลินิกเสริมความงาม

2. กลุ่มลูกค้าเป้าหมายว่าจะเน้นให้บริการอะไรกับกลุ่มไหน เพราะส่วนนี้มีผลโดยตรงต่อการวางแผนการดำเนินธุรกิจในอนาคต โดยเฉพาะในการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบและเทคโนโลยีมาให้บริการ เพราะผู้ประกอบการที่ประสบปัญหาขาดทุนส่วนใหญ่ ส่วนหนึ่งมาจากการลงทุนในส่วนของการซื้อเทคโนโลยี และอุปกรณ์ราคาแพง โดยหวังว่าจะใช้เป็นจุดขาย แต่ในความเป็นจริงแล้วไม่สามารถบริหารร้านให้ คนมาใช้บริการได้ตามที่คาดการณ์ไว้ และที่สำคัญคือ คู่แข่งในตลาดก็มีเช่นเดียวกัน ดังนั้น ผู้ประกอบจะต้องพิจารณาอย่างถี่ถ้วนและรอบคอบ

3. คู่แข่งในตลาด การพิจารณาคู่แข่งทั้งในระดับเดียวกันเอง และสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่มีวางจำหน่ายในตลาดความงาม ซึ่งเป็นคู่แข่งทางอ้อม ก็จะทำให้ทราบถึงจุดแข็งจุดอ่อน และสามารถนำมาพัฒนาให้เกิดความแตกต่างและน่าสนใจให้แก่ธุรกิจของตนเองได้

หัวใจหลักสำคัญสำหรับรูปแบบธุรกิจคลินิกเสริมความงามในปัจจุบันคือ การสร้างการจดจำและสร้างความโดดเด่นในรูปแบบการรักษาหรือการให้บริการ ดังนั้น การปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสภาวะตลาด จะเป็นสิ่งหนึ่งที่ช่วยให้กิจการสามารถดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการในทั้งแง่ของจำนวนผู้ใช้บริการและความถี่ในการเข้ารับบริการความสวยความงาม เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่จะขาดไม่ได้เลยสำหรับการใช้ชีวิตคนรุ่นใหม่ที่มีความสำคัญกับหน้าตา รูปร่างและบุคลิกภาพ แม้ว่าภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว อาจจะส่งผลกระทบต่อภาพรวมของธุรกิจอยู่บ้าง ดังนั้น การตลาดของธุรกิจคลินิกเสริมความงามยังมีศักยภาพเติบโตจากปัจจุบัน แต่โจทย์ที่สำคัญสำหรับผู้ประกอบการในขณะนี้ก็คือทำอย่างไรที่จะจูงใจให้ผู้คนเหล่านั้นหันมาใช้บริการ และมีความจงรักภักดีรวมถึงเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหากผู้ประกอบการสามารถตอบโจทย์ที่เกิดขึ้นได้และพัฒนาไปสู่การวางแผนกลยุทธ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในช่วงเวลานั้นๆ และสามารถสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งในตลาดได้อย่าง

แน่นอน ภาพรวมของตลาดเสริมความงามเติบโตขึ้นทุกปี โดยกลุ่มที่ให้บริการครบวงจรทั้งการดูแลรักษาผิวและศัลยกรรมมีแนวโน้มเติบโตมากกว่ากลุ่มที่เน้นการรักษาผิวเพียงอย่างเดียว เนื่องจากกำลังซื้อที่เพิ่มขึ้นและเทคโนโลยีที่ทันสมัย อย่างไรก็ตาม แนวโน้มโรงพยาบาลที่หันมาเจาะตลาดเฉพาะทางด้านความงามมีเพิ่มขึ้น ส่งผลให้คลินิกเสริมความงามมีแนวโน้มต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงทั้งในด้านราคาและการให้บริการที่มีมาตรฐานและครอบคลุม

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบแนวทางการปรับตัวของธุรกิจให้บริการแบบหลายสาขาในช่วงภาวะวิกฤต กรณีศึกษาของคลินิกเสริมความงามในประเทศไทย นั้นควรมีรูปแบบในการดำเนินการเชิงนโยบาย ดังนี้

8.1.1 คลินิกเสริมความงาม ควรมุ่งเน้นการให้บริการ พัฒนาการบริการในมิติด้านความรวดเร็วเพื่อสร้างความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการต่อคลินิกเสริมความงาม

8.1.2 คลินิกเสริมความงาม ควรสนับสนุนการให้บริการทางด้านการแพทย์และการพยาบาลที่ไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกประทับใจ มุ่งเน้นการมีสิ่งอำนวยความสะดวกตอบสนองความต้องการผู้เข้ารับบริการได้อย่างเพียงพอ

8.1.3 คลินิกเสริมความงาม ควรมีการให้บริการอย่างชัดเจนถูกต้อง ได้มาตรฐานให้บริการด้วยความเต็มใจ มีระบบและกระบวนการให้บริการที่รวดเร็วทันสมัย

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

8.2.1 บุคลากรหรือพนักงานที่ให้บริการทั้งในส่วนของพนักงานต้อนรับ พนักงานให้บริการและสนับสนุน ควรผ่านการฝึกอบรมพัฒนาทั้งทางด้านเทคนิคการให้บริการ และด้านอื่นให้สามารถให้บริการอย่างมืออาชีพ

8.2.2 ควรมีมาตรฐานการจ้างบุคลากรหรือพนักงานที่ให้บริการทำงานนอกเวลา มาทำงานพิเศษในสถานความงามดูแลผิวหน้าและผิวพรรณ เพราะลูกค้าคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่วิชาชีพเหล่านั้น จะสามารถให้บริการกับลูกค้าได้ดีและมีประสิทธิภาพ

8.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

8.3.1 ควรมีการวิจัยเรื่องส่งเสริมมาตรฐานคลินิกเสริมความงามกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

8.3.2 ควรมีการวิจัยเรื่องการให้บริการของธุรกิจเสริมความงามมาตรฐานของการประกอบกิจการสถานพยาบาลเสริมความงาม

9. บรรณานุกรม

- ของขวัญ พุฒินรินทร์, (2562). “คลินิกความงาม” คนในอยากออก-คนนอกอยากเข้า. แหล่งข้อมูล.
ผู้จัดการออนไลน์: <https://mgronline.com/business/detail/9620000090151>
สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2566
- ธัญพร เล้าโสภณภรณ์, (2559). *ปรับกลยุทธ์ คลินิกเสริมความงาม พลิกวิกฤติให้เป็นโอกาส*.
กรุงเทพมหานคร: ธนาคารไทยพาณิชย์.
- พิมพ์ขวัญ บุญจิตต์พิมล, (2559). ธุรกิจความงามและสุขภาพ บ่อทองคำที่ยังอุดมสมบูรณ์.
แหล่งข้อมูล: <http://www.bangkokbiznews.com>. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2566.
- สุปรียา พงศ์ภุณี และ ชินโสณ วิสิฐนิธิกิจ. (2563). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อ
การตัดสินใจใช้บริการสปาเสริมความงาม เขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารสังคมศาสตร์และ
มนุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 5(11), 334-347.
- Aldrich, H., & Auster, E. R. (1986). Even dwarfs started small: Liabilities of age and size
and their strategic implications. *Research in organizational behavior*.

10. คำขอบคุณ

งานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารคลินิกเสริมความงามและเจ้าของธุรกิจเสริมความ
งามในประเทศไทย ที่อนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยได้เข้าไปสัมภาษณ์เป็นอย่างดี คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ
หน่วยงานที่ให้การสนับสนุน รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่ปรึกษาที่ให้คำแนะนำในการ
ทำวิจัยครั้งนี้ และให้ความร่วมมือคณะผู้วิจัยด้วยดีตลอดการวิจัย ขอขอบคุณกองบรรณาธิการวารสาร
สถาบันวิจัย ที่รับเผยแพร่ผลงานวิจัยฉบับนี้

รูปแบบแนวทางการปรับตัวของธุรกิจให้บริการแบบหลายสาขาในช่วงภาวะวิกฤต
กรณีศึกษาของคลินิกเสริมความงามในประเทศไทย
GUIDELINES FOR MULTI-DISCIPLINARY SERVICE BUSINESS ADAPTATION DURING
A CRISIS: CASE STUDY OF BEAUTY CLINICS IN THAILAND.

ณัฐชรัตน์ อภิวงศา¹
Natcharat Apiwawongs¹
ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2566

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอการแก้ไขการดำเนินงานธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจคลินิกเสริมความงาม และเพื่อศึกษารูปแบบแนวทางการปรับตัวของธุรกิจให้บริการแบบหลายสาขาในช่วงภาวะวิกฤตของคลินิกเสริมความงามในประเทศไทย งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบแนวทางการปรับตัวของธุรกิจ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความพร้อมในภาวะวิกฤติ และแนวคิดเกี่ยวกับคลินิกเสริมความงามในประเทศไทย การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญได้แก่ ระดับผู้บริหารและเจ้าของคลินิกเสริมความงาม จำนวน 6 ท่าน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สังเคราะห์แล้วนำเสนอในเชิงพรรณนา ผลการศึกษา รูปแบบแนวทางการปรับตัวของธุรกิจให้บริการแบบหลายสาขาในช่วงภาวะวิกฤต กรณีศึกษาของคลินิกเสริมความงามในประเทศไทย ประกอบด้วยแนวทางสำคัญ 3 ประการ คือ 1.รับรู้การตระหนักรู้ถึงสภาพการณ์และสถานการณ์ธุรกิจเสริมความงาม ขั้นตอนนี้ผู้ประกอบการต้องมีความรู้ความเข้าใจในระบบธุรกิจเสริมความงามอย่างครบวงจร เพื่อให้สามารถบริหารจัดการธุรกิจดำรงอยู่ได้ในช่วงวิกฤต 2.เรียนรู้กระบวนการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นผ่านกระบวนการเรียนรู้องค์กร โดยการเปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางการบริหารจัดการให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้ในช่วงวิกฤต และ 3.ร่วมพัฒนาขั้นตอนการลงมือดำเนินการโดยการปรับเปลี่ยนองค์กรให้มีความทันสมัย และเหมาะสมกับแนวโน้มธุรกิจที่กำลังเกิดขึ้น โดยการกระตุ้นให้สมาชิกได้รับรู้และยอมรับถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนและเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้สมาชิกได้ปรับตัวปรับแนวทางการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางที่ตอบสนองเป้าหมายองค์กร

คำสำคัญ : 1. การปรับตัวของธุรกิจ 2. ภาวะวิกฤต 3. คลินิกเสริมความงาม

¹ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

PhD student Business Administration Faculty of Graduate Studies Southeast Asia University

Corresponding author; Email: thanatchaporn19@gmail.com

(Received: 17 August 2023; Revised: 29 August 2023; Accepted: 20 September 2023)

ABSTRACT

The research article to study this research has the objective to study problems and obstacles and proposals for revising business operations of beauty clinic business operators and to study the ways of adapting the multi-branch service business during the crisis of beauty clinics. This research is qualitative research. By studying and analyzing information from related documents, including ideas about business adaptation models. Concepts about crisis preparedness management and ideas about beauty clinics in Thailand In-depth interviews with key informants include: Executive level and owners of beauty clinics, totaling 6 people, then analyzed and synthesized the data and presented it descriptively.

Results of the study: Model of guidelines for adapting multi-branch service businesses during times of crisis. Case study of beauty clinics in Thailand It consists of 3 important guidelines: 1. Acknowledge awareness of the situation and situation of the beauty business. At this stage, entrepreneurs must have knowledge and understanding of the complete beauty business system to be able to manage the business during a crisis. 2. Learn the process of solving problems that arise through the organizational learning process by providing opportunities for members of the organization to participate in expressing opinions and suggesting management guidelines so that the business can operate during a crisis and 3. jointly developing steps to take by changing the organization to be more flexible. Modern and appropriate for emerging business trends by stimulating members to recognize and accept the problems that arise. Be aware of your role and the goals of the organization to allow members to adjust their operations in a direction that responds to organizational goals.

Keywords: 1. Business adaptation 2. Crisis 3. Beauty clinic

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ธุรกิจคลินิกเสริมความงาม เป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีความน่าสนใจที่สามารถสร้างผลกำไรให้แก่ผู้ประกอบการไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือชาย ตั้งแต่กลุ่มนักศึกษา กลุ่มวัยทำงาน รวมถึงกลุ่มผู้สูงอายุในปัจจุบันทำให้ตลาดธุรกิจคลินิกเสริมความงามในประเทศไทยมีการขยายและเติบโตอย่างรวดเร็ว (พิมพ์ขวัญ บุญจิตต์พิมล, 2559) กล่าวถึงแนวโน้มอุตสาหกรรมความงาม ที่ผ่านมานับว่ามีการเติบโตในทุก ๆ ปี กระทั่งโควิด-19 โรงพยาบาลหรือคลินิกที่ให้บริการเสริมความงามมีสัดส่วนลูกค้าลดลงเหลือราว 30-40% ซึ่งขณะนี้การเปิดประเทศส่งผลให้ลูกค้าต่างชาติกลับมาอีกครั้งราว 10% และคาดว่าจะเริ่มฟื้นในช่วงปี 2566 สำหรับประเทศไทยพบว่า สถานประกอบการศัลยกรรมตกแต่งเสริมความงามมีจำนวนมากเพิ่มขึ้นและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องส่งผลให้คลินิกความงามเกิดขึ้นเป็นรายวันและมูลค่าตลาดศัลยกรรมความงามในประเทศไทยปี 2563 เพิ่มขึ้นอยู่ที่ 45,000 ล้านบาท แบ่งออกเป็นศัลยกรรมความงามจากโรงพยาบาล ร้อยละ 70.00 คลินิกเสริมความงาม ร้อยละ 30.0 โดยมีมูลค่าเพิ่มขึ้นทุกปี และมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 20.00 และคาดว่า ปี 2564 (Aldrich, H. and Auster, E.1986) โรงพยาบาลจะกลายเป็นศัลยกรรมความงามครบวงจร แม้ว่าการประกอบธุรกิจเสริมความงามมีความเสี่ยงในหลาย ๆ ด้าน แต่ก็มีโอกาสประสบความสำเร็จในหลาย ๆ เรื่อง สถานการณ์ภาพรวมของธุรกิจเสริมความงามว่า คลินิกเสริมความงามมีมูลค่านับหมื่นล้านบาท ซึ่งปัจจุบันใคร ๆ ก็เปิดได้ทำให้มีคลินิกความงามเกิดขึ้นใหม่มากมาย แต่ก็ล้มหายไปมากมายเช่นกัน ส่วนสำคัญ เพราะไม่มีความชำนาญในการบริหารธุรกิจนี้ (ของขวัญ พุจิตนรินทร์, 2559) ดังนั้น ผู้ประกอบการที่จะเข้าสู่ธุรกิจนี้ หรือประกอบการอยู่แล้วต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และเชี่ยวชาญในตัวธุรกิจ และสายงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจให้เติบโตได้ในระยะยาวและยั่งยืน

ปัญหาเกี่ยวกับคลินิกเสริมความงามในประเทศไทย คือการไม่แยกประเภทการประกอบกิจการสถานพยาบาลเสริมความงามออกจากคลินิกเวชกรรม กล่าวคือในปัจจุบันประเทศไทยมีผู้เข้ารับบริการหรือผู้บริโภคใน สถานพยาบาลเสริมความงามเป็นจำนวนมาก (ธัญพร เล้าโสภณภิมย์, 2559) สำหรับกฎหมายที่สามารถนำมาปรับใช้ได้กล่าวคือความหมายของ “สถานพยาบาล” คือสถานที่รวมตลอดถึงยานพาหนะซึ่งจะเอาไว้เพื่อการประกอบโรคศิลปะ ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะ มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ.2541 การประกอบกิจการสถานพยาบาลเสริมความงามเป็นธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องกับ สุขภาพที่มีอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ดีจึงทำให้ผู้ประกอบการคาดหวังผลกำไรมากกว่า ใส่ใจและให้ความสำคัญเรื่องสุขภาพและความปลอดภัยของผู้เข้ารับบริการ อีกทั้งกฎหมายในประเด็นดังกล่าวไม่ได้กำหนดให้ผู้รับอนุญาตมีหน้าที่ความรับผิดชอบควบคุมและดูแลบุคคลที่ไม่ใช่แพทย์ในการประกอบวิชาชีพหรือให้การรักษาผู้ป่วยในสถานพยาบาล (สุปรียา พงศ์ภุริพนธ์ และ ชินโสณ วิสิฐนิธิกิจ, 2563)

จากการศึกษาความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นกับภาคธุรกิจคลินิกเสริมความงาม มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้มากมายและทำในหลายหลายแง่มุมทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องผู้ประกอบการ ระบบธุรกิจ และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องแต่ยังไม่พบงานที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการปรับตัวของธุรกิจให้บริการแบบหลายสาขาในช่วงวิกฤตโดยเฉพาะธุรกิจเสริมความงามในประเทศไทย ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการค้นคว้าหาแนวทางการปรับตัวของธุรกิจให้บริการแบบหลายสาขาในช่วงภาวะวิกฤตของคลินิกเสริมความงามในประเทศไทยต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอการแก้ไขการดำเนินงานธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจของคลินิกเสริมความงาม

2.2 เพื่อศึกษารูปแบบแนวทางการปรับตัวของธุรกิจให้บริการแบบหลายสาขาในช่วงภาวะวิกฤตของคลินิกเสริมความงามในประเทศไทย

3. ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

3.1 ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอการแก้ไขการดำเนินงานธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจคลินิกเสริมความงาม

3.2 ทำให้ทราบรูปแบบการปรับตัวของธุรกิจให้บริการแบบหลายสาขาในช่วงภาวะวิกฤตคลินิกเสริมความงามในประเทศไทย

3.3 ทำให้ทราบถึงแนวทางการปรับตัวของธุรกิจให้บริการแบบหลายสาขาในช่วงภาวะวิกฤตคลินิกเสริมความงาม

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยการจัดหมวดหมู่และวิเคราะห์ข้อมูล (content analysis) จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และจากเอกสารที่เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัวของธุรกิจ แนวคิดเกี่ยวกับคลินิกเสริมความงามในประเทศไทย และแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความพร้อมในภาวะวิกฤติ และได้ทำหนังสือขออนุญาตถึงผู้บริหารคลินิกเสริมความงามและเจ้าของธุรกิจเสริมความงามในประเทศไทย ติดต่อโดยตรงกับกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญและอธิบายวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยให้กับผู้บริหารระดับสูงรับทราบโดยผู้วิจัยมีการเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field Study) ในสถานการณ์ที่เป็นธรรมชาติและดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานที่จริง ซึ่งผู้ให้

ข้อมูลสำคัญสามารถตอบได้ตามความสมัครใจและสะดวกใจ โดยผู้วิจัยจะสัมภาษณ์อย่างเป็นธรรมชาติ และเป็นกันเองโดยการพูดคุยหรือการสนทนากัน เพื่อหลีกเลี่ยงความรู้สึกของผู้ถูกสัมภาษณ์ว่าเหมือนถูกบังคับให้ตอบคำถาม ทั้งนี้ผู้วิจัยจะขออนุญาตดำเนินการบันทึกข้อมูลจากผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์แบบอุปนัย คือ การตีความสร้างข้อสรุปจากปรากฏการณ์เพื่อการประยุกต์ใช้เป็นแนวคิดในการกำหนดแนวทางหรือรูปแบบงานวิจัยที่เหมาะสมแล้วนำเสนอในภาพรวม และได้ยื่นเอกสารขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์

5. ผลการวิจัย

ผลการศึกษารูปแบบแนวทางการปรับตัวของธุรกิจให้บริการแบบหลายสาขาในช่วงภาวะวิกฤต กรณีศึกษาของคลินิกเสริมความงามในประเทศไทย

ธุรกิจคลินิกความงามเป็นธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง และเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีความต้องการทางการตลาดสูง ที่ปัจจุบันนี้ฐานลูกค้าไม่ใช่แค่กลุ่มผู้หญิงเท่านั้น แต่ยังขยายไปยังกลุ่มผู้ชายที่เริ่มสนใจดูแลตัวเองมากขึ้น และยังเข้าถึงคนแทบจะทุกวัย ไม่ว่าจะเป็นวัยรุ่น วัยทำงาน หรือวัยเกษียณ ที่ต่างต้องการคงความงาม ความอ่อนเยาว์ให้อยู่กับตัวเองให้ได้ตลอดไป จะเห็นได้ว่าธุรกิจคลินิกเสริมความงามและสุขภาพนั้นมีโอกาสในการสร้างมูลค่าได้ค่อนข้างสูง หากมีการบริหารจัดการที่ดี แต่ก็ไม่ใช่เรื่องง่ายนักที่จะไปถึงเป้าหมายอย่างที่ตั้งใจ เพราะในปัจจุบันก็มีคู่แข่งในตลาดค่อนข้างสูงเช่นกัน

ปัญหาที่เกิดขึ้นในธุรกิจคลินิกเสริมความงาม ปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการขายของธุรกิจคลินิกเสริมความงามหลายอย่าง เช่น ติดตามลูกค้าไม่ได้ จัดการข้อมูลลูกค้าจำนวนมากที่เข้ามาใช้บริการอย่างไรไม่ได้ประสิทธิภาพ โดยเฉพาะกับลูกค้าขาประจำ หากเขาใช้บริการบ่อย ๆ ก็จะมีข้อมูลที่เราต้องจัดระเบียบจำนวนมาก ซึ่งปัญหาหลัก ๆ ที่เจอก็คือ ข้อมูลกระจัดกระจาย ข้อมูลสำคัญบางอย่างก็ยังถูกเก็บใน Excel หรือบางที่ยังถูกจัดเก็บในรูปแบบกระดาษ ที่เสี่ยงสูญหายง่าย อีกทั้งไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในเชิงการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยยุคสมัยที่เปลี่ยนไป เทคโนโลยีมีความก้าวหน้ามากขึ้น หากอยากตามคู่แข่งให้ทัน และเข้าถึงหัวใจลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

รูปแบบการปรับตัวของธุรกิจความงาม เป็นกระบวนการสุดท้ายในขั้นตอนการแสวงหาแนวทางการปรับตัวของธุรกิจให้บริการหลายสาขาเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดในภาวะวิกฤต ที่เริ่มจากขั้นตอนการรับรู้ คือความตระหนักถึงสถานะและสภาพปัญหาองค์กร สู่ขั้นตอนการเรียนรู้ คือระดมสมองในการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างสมาชิกในองค์กรเพื่อแสวงหาแนวทางการปรับตัวของธุรกิจให้บริการแบบหลายสาขาสู่ขั้นตอนสุดท้ายคือ “ร่วมพัฒนา” คือการหลอมรวมใจเป็นหนึ่งเป็นกระบวนการกำหนดแผนนโยบายหรือแนวทางการดำเนินธุรกิจให้อยู่รอดได้ในภาวะวิกฤตและ

ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การดำเนินการในขั้นตอนนี้อาจมีทั้งปรับปรุงของเก่าและริเริ่มสร้างของใหม่เพื่อเปลี่ยนแปลงองค์กรอาจถึงขั้นที่เรียกว่า “พลิกโฉมองค์กร” คือ ปรับงาน ปรับคน ให้เหมาะสมกับความรู้ เพื่อเป้าหมายคือความสำเร็จขององค์กร ส่วนการปรับโฉมองค์กรจะเกิดผลนั้น ขึ้นอยู่การสื่อสารให้สมาชิกองค์กรให้เข้าใจตรงกันถึงบทบาทหน้าที่และเป้าหมายองค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายการรู้และทำตามหน้าที่อย่างเดียวนั้นไม่พอ ต้องรู้และทำเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย การปรับตัวทางธุรกิจก็เกิดขึ้นส่งผลให้การดำเนินงานของธุรกิจมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

6.สรุปผลการวิจัย

ปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอการแก้ไขการดำเนินงานธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจของคลินิกเสริมความงาม ธุรกิจเสริมความงามถือเป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ โดยตรงแตกต่างจากเดิมที่วิชาชีพแพทย์เป็นเรื่องของการรักษาผู้ป่วยหรือช่วยเหลือกันในช่วงมนุษยธรรมเท่านั้นสถานพยาบาลหลายแห่งทั้งที่เกิดขึ้นมาก่อนนี้และเกิดขึ้นใหม่ได้แปรเปลี่ยนไปเป็นการมุ่งแสวงหาผลกำไรในเชิงธุรกิจ มีการแข่งขัน และนำกลยุทธ์ต่าง ๆ มาใช้ทั้งในด้านทำเลที่ตั้งด้านราคา หรือการโฆษณาต่าง ๆ เข้ามาใช้เพื่อดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการธุรกิจของตนโดยคำนึงถึงผลกำไรที่ตนได้รับแต่ไม่ได้คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ผลเสียจึงไปตกแก่ผู้บริโภคทำให้เกิดความเสียหายตามมามากมาย ปัญหาในด้านกระบวนการพิจารณาความรับผิดชอบและการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ ปัญหาเกี่ยวกับมาตรการในการควบคุมและคุ้มครองผู้บริโภคด้านการโฆษณาและ ปัญหาในเรื่องของมาตรการในการให้ควบคุมในการให้บริการของคลินิกเสริมความงามเมื่อเกิดเหตุแทรกซ้อนหรือ เหตุฉุกเฉินในทางการแพทย์

ธุรกิจความสวยความงาม เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่จะขาดไม่ได้เลยสำหรับการใช้ชีวิตคนรุ่นใหม่ที่มีความสำคัญกับหน้าตา รูปร่างและบุคลิกภาพ แม้ว่าภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว อาจจะส่งผลกระทบต่อภาพรวมของธุรกิจอยู่บ้าง ดังนั้น ตลาดของธุรกิจคลินิกเสริมความงาม ยังมีศักยภาพเติบโตจากปัจจุบันแต่โจทย์ที่สำคัญสำหรับผู้ประกอบการในขณะนี้คือ ทำอย่างไรที่จะจูงใจให้ผู้คนเหล่านั้นหันมาใช้บริการ และมีความเชื่อมั่นรวมถึงเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหากผู้ประกอบการสามารถตอบโจทย์ที่เกิดขึ้นได้และพัฒนาไปสู่การวางแผนกลยุทธ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในช่วงเวลานั้นๆ และความแตกต่างจากคู่แข่งในตลาด แน่นอนว่าผลตอบแทนทางธุรกิจจึงจะอยู่รอด

เพื่อให้ธุรกิจคลินิกเสริมความงามมีความสามารถทางการแข่งขันได้ จึงต้องมีกลยุทธ์ในการแข่งขันที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัย ทำให้มีนวัตกรรมใหม่ๆ ในการดูแลผิวพรรณ

และช่วยแก้ไขปัญหาด้านผิวพรรณต่างๆ เช่น ริ้วรอย แผล เป็น สิว ฝ้า และกระ เป็นต้น ประกอบกับ ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ หรือการขยายสาขาเพื่อให้ สะดวกต่อการเข้าถึงบริการของผู้บริโภคมากขึ้น และกลยุทธ์การตลาดต่างๆ เพื่อดึงดูดความสนใจของ ผู้บริโภค เช่น การโฆษณาเพื่อให้เกิดการจดจำการส่งเสริมการขาย เป็นต้น เพื่อสามารถตอบสนองต่อ ความต้องการของผู้บริโภคให้ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน รูปแบบแนวทางการปรับตัวของธุรกิจให้บริการแบบหลายสาขาในช่วงภาวะวิกฤต กรณีศึกษาของ คลินิกเสริมความงามในประเทศไทย มีดังนี้

1. รูปแบบการชำระค่าบริการ ควรมีทางเลือกให้ผู้บริโภคได้เลือกชำระเพิ่มมากขึ้น นอกเหนือจากการจ่ายเงินสด อาทิ การผ่อนจ่าย 0% การทำโปรโมชั่นร่วมกับบัตรเครดิต หรือการนำเสนอแพ็คเกจในรูปแบบเหมาจ่ายในราคาที่ถูกลง เป็นต้น ซึ่งจะเป็ปัจจัยกระตุ้นให้ ผู้บริโภคกล้าตัดสินใจใช้บริการกับทางร้านมากขึ้น

2. รูปแบบปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและกระแสสังคมในขณะนั้น สร้างการ ให้ความรู้ เช่นในยุคที่สื่อออนไลน์มีบทบาทต่อการดำรงชีวิต การทำการตลาดผ่านสื่อออนไลน์อาจจะ ทำให้ได้กลุ่มลูกค้าวัยรุ่น-วัยทำงาน มากขึ้น ซึ่งกลุ่มนี้ชื่นชอบหาข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางนี้เป็น ประจำ หรือในกรณีภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว การปรับใช้กลยุทธ์ทางการตลาดด้านราคาก็เป็น ทางเลือกที่น่าสนใจสำหรับกลุ่มธุรกิจที่เจาะกลุ่มลูกค้าที่รายได้ไม่สูงมาก แต่ยังคงอยากดูแลความสวย ความงามอยู่ หรือ ฐานลูกค้าเก่าโดยการให้สิทธิพิเศษด้านโปรโมชั่น เป็นต้น

3. แนวทางการจุดขายผ่านทีมแพทย์: ผู้ประกอบการควรเลือกทีมแพทย์ผิวหนังเฉพาะทาง ที่มีความชำนาญเข้ามาให้บริการ และหากมีผลงานที่สร้างความประทับใจ ก็น่าจะทำให้ผู้บริโภค ราย ใหม่ๆ สนใจและอยากมาใช้บริการมากขึ้น (เพราะความสำเร็จส่วนใหญ่มักมาจากการบอกต่อถึง ผลลัพธ์จากการใช้บริการที่ได้ผล)

4. รูปแบบขยายขอบเขตการให้บริการ ในอดีตคลินิกรักษาความงาม มักจะครอบคลุมการ บริการ ในเชิงของการรักษาเป็นสำคัญ แต่ในปัจจุบัน อาจจะต้องเสริมบริการอื่นๆ หรือขยายไลน์การ ให้บริการเพื่อให้ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าด้วย เช่น การรักษาผิว แล้วต่อยอดคอร์สลบริ้วรอย และบำรุงผิวหน้าในรูปแบบต่างๆ เป็นต้น ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะธุรกิจเสริมความงามที่เปิดมา นาน ทำการพัฒนามาตรฐานหรือรูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

5. แนวทางและบรรยากาศภายในร้าน ให้สะอาด ทันสมัยและดูสบายตา ให้ความรู้สึก น่าเข้าไปใช้บริการ ในส่วนนี้อาจจะเพิ่มในส่วนของการเทรนนิ่งพนักงานในเรื่องของบริการและ บุคลิกภาพที่เอื้อต่อการให้บริการให้ดูมีความเป็นมืออาชีพเข้าไปด้วย

7. อภิปรายผลการวิจัย

รูปแบบแนวทางการปรับตัวของธุรกิจให้บริการแบบหลายสาขาในช่วงภาวะวิกฤตของคลินิกเสริมความงามในประเทศไทย

รูปแบบธุรกิจคลินิกเสริมความงามจะเป็นธุรกิจดาวรุ่งที่ค่อนข้างจะมีอนาคต แต่ก็ต้องยอมรับว่ามีผู้ประกอบการไม่น้อยที่ยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควรจากธุรกิจนี้ตั้งนั้น เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจ ผู้ประกอบการควรปรับรูปแบบการวางแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับพลวัตที่เกิดขึ้นในตลาด เพราะสิ่งนี้น่าจะเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จของธุรกิจเสริมความงามซึ่งมีแนวทางดังต่อไปนี้

1. งบประมาณในการลงทุน เพื่อกำหนดรูปแบบของการทำธุรกิจและมีส่วนตัดสินใจในการคัดเลือกทำเลที่ตั้ง ทีมแพทย์ ยาและเวชภัณฑ์ นวัตกรรม รวมไปถึงกลยุทธ์ทางการตลาดและ Know How ของคลินิกเสริมความงาม

2. กลุ่มลูกค้าเป้าหมายว่าจะเน้นให้บริการอะไรกับกลุ่มไหน เพราะส่วนนี้มีผลโดยตรงต่อการวางแผนการดำเนินธุรกิจในอนาคต โดยเฉพาะในการจัดซื้อจัดหานวัตกรรมและเทคโนโลยีมาให้บริการ เพราะผู้ประกอบการที่ประสบปัญหาขาดทุนส่วนใหญ่ ส่วนหนึ่งมาจากการลงทุนในส่วนของการซื้อเทคโนโลยี และอุปกรณ์ราคาแพง โดยหวังว่าจะใช้เป็นจุดขาย แต่ในความเป็นจริงแล้วไม่สามารถบริหารร้านให้ คนมาใช้บริการได้ตามที่คาดการณ์ไว้ และที่สำคัญคือ คู่แข่งในตลาดก็มีเช่นเดียวกัน ดังนั้น ผู้ประกอบจะต้องพิจารณาอย่างถี่ถ้วนและรอบคอบ

3. คู่แข่งในตลาด การพิจารณาคู่แข่งทั้งในระดับเดียวกันเอง และสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่มีวางจำหน่ายในตลาดความงาม ซึ่งเป็นคู่แข่งทางอ้อม ก็จะทำให้ทราบถึงจุดแข็งจุดอ่อน และสามารถนำมาพัฒนาให้เกิดความแตกต่างและน่าสนใจให้แก่ธุรกิจของตนเองได้

หัวใจหลักสำคัญสำหรับรูปแบบธุรกิจคลินิกเสริมความงามในปัจจุบันคือ การสร้างการจดจำและสร้างความโดดเด่นในรูปแบบการรักษาหรือการให้บริการ ดังนั้น การปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานะตลาด จะเป็นสิ่งหนึ่งที่ช่วยให้กิจการสามารถดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการในทั้งแง่ของจำนวนผู้ใช้บริการและความถี่ในการเข้ารับบริการความสวยความงาม เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่จะขาดไม่ได้เลยสำหรับการใช้ชีวิตคนรุ่นใหม่ที่มีความสำคัญกับหน้าตา รูปร่างและบุคลิกภาพ แม้ว่าภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว อาจจะส่งผลกระทบต่อภาพรวมของธุรกิจอยู่บ้าง ดังนั้น การตลาดของธุรกิจคลินิกเสริมความงามยังมีศักยภาพเติบโตจากปัจจุบัน แต่โจทย์ที่สำคัญสำหรับผู้ประกอบการในขณะนี้ก็คือทำอย่างไรที่จะจูงใจให้ผู้คนเหล่านั้นหันมาใช้บริการ และมีความจงรักภักดีรวมถึงเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหากผู้ประกอบการสามารถตอบโจทย์ที่เกิดขึ้นได้และพัฒนาไปสู่การวางแผนกลยุทธ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในช่วงเวลานั้นๆ และสามารถสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งในตลาดได้อย่างแน่นอน ภาพรวมของตลาดเสริมความงามเติบโตขึ้นทุกปี โดยกลุ่มที่ให้บริการครบวงจรทั้งการดูแล

รักษาผิวและศัลยกรรมมีแนวโน้มเติบโตมากกว่ากลุ่มที่เน้นการรักษาผิวเพียงอย่างเดียว เนื่องจากกำลังซื้อที่เพิ่มขึ้นและเทคโนโลยีที่ทันสมัย อย่างไรก็ตาม แนวโน้มโรงพยาบาลที่หันมาเจาะตลาดเฉพาะทางด้านความงามมีเพิ่มขึ้น ส่งผลให้คลินิกเสริมความงามมีแนวโน้มต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงทั้งในด้านราคาและการให้บริการที่มีมาตรฐานและครอบคลุม

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบแนวทางการปรับตัวของธุรกิจให้บริการแบบหลายสาขาในช่วงภาวะวิกฤต กรณีศึกษาของคลินิกเสริมความงามในประเทศไทย นั้นควรมีรูปแบบในการดำเนินการเชิงนโยบาย ดังนี้

8.1.1 คลินิกเสริมความงาม ควรมุ่งเน้นการให้บริการ พัฒนาการบริการในมิติด้านความรวดเร็วเพื่อสร้างความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการต่อคลินิกเสริมความงาม

8.1.2 คลินิกเสริมความงาม ควรสนับสนุนการให้บริการทางการแพทย์และการพยาบาลที่ไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกประทับใจ มุ่งเน้นการมีสิ่งอำนวยความสะดวกตอบสนองความต้องการผู้เข้ารับบริการได้อย่างเพียงพอ

8.1.3 คลินิกเสริมความงาม ควรมีการให้บริการอย่างชัดเจนถูกต้อง ได้มาตรฐานให้บริการด้วยความเต็มใจ มีระบบและกระบวนการให้บริการที่รวดเร็วทันสมัย

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

8.2.1 บุคลากรหรือพนักงานที่ให้บริการทั้งในส่วนของพนักงานต้อนรับ พนักงานให้บริการและสนับสนุน ควรผ่านการฝึกอบรมพัฒนาทั้งทางด้านเทคนิคการให้บริการ และด้านอื่นให้สามารถให้บริการอย่างมืออาชีพ

8.2.2 ควรมีมาตรฐานการจ้างบุคลากรหรือพนักงานที่ให้บริการทำงานนอกเวลา มาทำงานพิเศษในสถานความงามดูแลผิวหน้าและผิวพรรณ เพราะลูกค้าคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่วิชาชีพเหล่านั้น จะสามารถให้บริการกับลูกค้าได้ดีและมีประสิทธิภาพ

8.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

8.3.1 ควรมีการวิจัยเรื่องส่งเสริมมาตรฐานคลินิกเสริมความงามกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

8.3.2 ควรมีการวิจัยเรื่องการให้บริการของธุรกิจเสริมความงามมาตรฐานของการประกอบกิจการสถานพยาบาลเสริมความงาม

9. บรรณานุกรม

- ของขวัญ พุฒินรินทร์, (2562). “คลินิกความงาม” คนในอยากออก-คนนอกอยากเข้า. แหล่งข้อมูล.
ผู้จัดการออนไลน์: <https://mgronline.com/business/detail/9620000090151>
สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2566
- ธัญพร เล้าโสภารัตน์, (2559). *ปรับกลยุทธ์ คลินิกเสริมความงาม พลิกวิกฤติให้เป็นโอกาส*.
กรุงเทพมหานคร: ธนาคารไทยพาณิชย์.
- พิมพ์ขวัญ บุญจิตต์พิมล, (2559). ธุรกิจความงามและสุขภาพ บ่อทองคำที่ยังอุดมสมบูรณ์.
แหล่งข้อมูล: <http://www.bangkokbiznews.com>. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2566.
- สุปรียา พงศ์ภุริพนธ์ และ ชินโสณ วิสิฐนิธิกิจ. (2563). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อ
การตัดสินใจใช้บริการสปาเสริมความงาม เขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารสังคมศาสตร์และ
มนุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 5(11), 334-347.
- Aldrich, H., & Auster, E. R. (1986). Even dwarfs started small: Liabilities of age and size
and their strategic implications. *Research in organizational behavior*.

10. คำขอบคุณ

งานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารคลินิกเสริมความงามและเจ้าของธุรกิจเสริมความ
งามในประเทศไทย ที่อนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยได้เข้าไปสัมภาษณ์เป็นอย่างดี คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ
หน่วยงานที่ให้การสนับสนุน รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่ปรึกษาที่ให้คำแนะนำในการ
ทำวิจัยครั้งนี้ และให้ความร่วมมือคณะผู้วิจัยด้วยดีตลอดการวิจัย ขอขอบคุณกองบรรณาธิการวารสาร
สถาบันวิจัย ที่รับเผยแพร่ผลงานวิจัยฉบับนี้

การเกิดกระบวนการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงของผู้เข้ารับการอบรม
หลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง สาขาเวชปฏิบัติทั่วไป(การรักษาระยะต้น)
วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี

THE EMERGENT OF TRANSFORMATIVE LEARNING AMONG NURSE TRAINEES
IN NURSE PRACTITIONER COURSE (PRIMARY MEDICAL CARE), PRACHOMKLAO
COLLEGE OF NURSING, PETCHABURI PROVINCE

จุลจราพร สิ้นศิริ¹, สุรเกียรติ อชานานุภาพ²

Chunjarabhon Sinsiri¹, Surakiert Achananupap²

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายการเกิดการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง สาขาเวชปฏิบัติทั่วไป (การรักษาระยะต้น) กลุ่มตัวอย่างคือผู้เข้ารับการอบรม รุ่นที่ 18 จำนวน 52 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ บทเรียนการประยุกต์ใช้กระบวนการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง 10 ขั้นตอน แบบบันทึกการใช้กระบวนการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง แนวคำถามสำหรับการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์เชิงลึก เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคมถึงเมษายน พ.ศ. 2560 โดยการสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตอย่างมีส่วนร่วม และการทบทวนเอกสาร ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมเกิด TL ที่แตกต่างกันใน 3 ลักษณะ คือ เกิด TL เป็นขั้นตอนและพัฒนาต่อเนื่องตลอดการเรียนรู้ในหลักสูตร เกิดในช่วงท้ายของการเรียน และ ไม่เกิด TL เลย ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย คือ ส่งเสริมการบูรณาการ TL ในหลักสูตรการอบรมเฉพาะทางพยาบาลเวชปฏิบัติ และ ทำวิจัยติดตามประเมินผล

คำสำคัญ: 1. การเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง 2. การอบรมพยาบาลเวชปฏิบัติ 3. การบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

Assistance Professor, Faculty of Nursing, Vongchawalitkul University

² รองศาสตราจารย์ นพ., มูลนิธิหมอชาวบ้าน

Associate Professor, Folk Doctor Foundation

Corresponding author; Email: chunjarabhon_Sin@vu.ac.th

(Received: 9 August 2023; Revised: 12 October 2023; Accepted: 2 November 2023)

ABSTRACT

This qualitative research aims to describe the emergent of transformative learning in NP (Primary Medical Care) Course. The participants were 52 trainees from the 18th class of a NP course, Prachomklao Collodge of Nursing, Petchaburi province. The instruments were comprised of 10 steps of applying the transformative learning exercise, the Transformative learning (TL) process recording forms, the focus group discussion guide, the in-depth interview guide, and field note recording guide. Data collection was conducted in March 2017 and April 2017. The major data collection methods were focus group discussion, in-depth interview, participatory observation, and document review. Data were analyzed by content analysis. The result showed that the emergent of TL mindset in each trainee can be categorized into three categories: emerged step by step and developed throughout the learning program, developed at the end of the learning program, and did not develop TL. The result suggests supporting and integrating of TL concept in a Nurse Practitioner course and evaluate the outcome.

Keyword: 1. Transformative learning 2. Nurse practitioner training 3. Primary health care service

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

องค์การอนามัยโลกได้กำหนดให้การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในทีม เป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่พึงประสงค์ของกรอบระบบสุขภาพ (WHO, 2010) พยาบาลเวชปฏิบัติ (Nurse Practitioner, NP) ปฏิบัติงานในสถานบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ และในระบบสุขภาพอำเภอ (District Health System, DHS) ด้วยการให้การพยาบาลผู้ป่วยต่างๆ ทำงานร่วมกับทีมหมอครอบครัว และทีมสุขภาพชุมชน จึงเป็นสมาชิกที่สำคัญของทีมสุขภาพในกรอบบริการสุขภาพ (Service Plan Model) ของไทย (กรมอนามัย, 2559) พยาบาลเป็นผู้มีบทบาทหลัก (key person) ต่อการพัฒนาทีมสุขภาพระดับอำเภอ และความสำเร็จของโครงการสุขภาพ (สถาพร แก้วจันทิก, 2559) ในด้านสมรรถนะของพยาบาลเวชปฏิบัตินั้น (สากร วิบูลชัย, ขาดิ ไทยเจริญ และ มลฤดี แสนจันทร์, 2557) พบว่าสมรรถนะของพยาบาลเวชปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนน้อยที่สุดคือ ด้านการฟื้นฟูสุขภาพบุคคล ประชากรกลุ่มต่างๆในชุมชน และยังมีปัญหาอุปสรรคในเรื่องภาระงานที่มากเกินไป สอดคล้องกับที่(สุวรรณ จันทรประเสริฐ, 2555) ยังมีปัญหาในเรื่องการติดตามผลการรักษา การบันทึกการรักษา ดังนั้นการพัฒนาให้พยาบาลที่เข้ารับการอบรมในหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง เวชปฏิบัติทั่วไป (การรักษาโรคเบื้องต้น) ให้มีความรู้ความสามารถในการจัดบริการสุขภาพดังกล่าวร่วมกับการ

เป็นผู้นำทีม หรือเป็นกำลังสำคัญในทีมที่สามารถเสริมศักยภาพสมาชิกอื่นที่ไม่ได้เป็นบุคลากรสุขภาพในระบบสุขภาพอำเภอได้จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

การเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง (Transformative learning, TL) เป็นการเปลี่ยนแปลงในตน ที่ช่วยให้บุคคลผ่านพ้นสถานการณ์ความขัดแย้งที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐานเดิมของตนได้ (Mezirow, 2000) จึงเป็นเครื่องมือในการทำงานภายใต้กรอบการทำงานในระบบสุขภาพแนวใหม่ที่ซับซ้อนในปัจจุบัน และเป็นแนวคิดสำคัญแนวคิดหนึ่งที่ใช้ในการอบรมเสริมสมรรถนะการบริหารจัดการระบบสุขภาพอำเภอ (สุรเกียรติ์ อชานานุภาพ, 2559) แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนแบบผู้ใหญ่ และยังมีการนำไปใช้ในหลากหลายอาชีพ (Mezirow, 2000, วิจารย์ วาณิช, 2557) ในวิชาชีพพยาบาล มีนักวิชาการในต่างประเทศและในประเทศไทย และสถาบันการศึกษาได้ทบทวนแนวคิด และแนะนำแนวทางนำไปประยุกต์ใช้ในหลักสูตร (Knaak, et al., 2016, องค์กร ประจันเขตต์, 2557)

ผู้เข้ารับการอบรมฯ เป็นกลุ่มผู้เรียนวัยผู้ใหญ่ ซึ่งมีหลายบทบาทที่ต้องรับผิดชอบ และมาจากหลากหลายหน่วยงาน อาจต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ท้าทาย หรือยากลำบากในการตัดสินใจ (dilemma) ในขณะอบรม หรือเมื่อจบไปทำงานในระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิในปัจจุบัน และปัญหาสุขภาพที่ซับซ้อนของผู้รับบริการ อีกทั้งต้องปฏิบัติงานร่วมกับเครือข่ายอื่นๆ ที่แตกต่างกัน ด้วยข้อจำกัดด้านทรัพยากรต่างๆ ดังนั้นการออกแบบกระบวนการจัดอบรมฯ โดยประยุกต์แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงภายในตน มาใช้ในการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรฯ ให้เหมาะสมกับผู้เรียนกลุ่มนี้ จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ในหลักสูตรฯ และนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่ออธิบายการเกิดกระบวนการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง สาขาเวชปฏิบัติทั่วไป (การรักษาโรคเบื้องต้น)

3. ประโยชน์ที่ได้รับการวิจัย

3.1 บุคลากรผู้รับผิดชอบโครงการ มีความรู้ที่เหมาะสมในการออกแบบการจัดอบรมหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง สาขาเวชปฏิบัติทั่วไป (การรักษาโรคเบื้องต้น) ที่เกิดจากกระบวนการจัดอบรมที่พัฒนาขึ้น

3.2 ผู้เข้ารับการอบรม ได้นำหลักการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงจากการเรียนรู้ในหลักสูตรฯ ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research โดยใช้วิธีการถอดบทเรียน (Lesson-learned methodology) ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง สาขาเวชปฏิบัติทั่วไป (การรักษารอคเบื้องต้น) วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี รุ่นที่ 18/2560 มีจำนวนชั่วโมงการเข้าอบรมครบตามเกณฑ์ที่กำหนด มีผลการฝึกอบรมผ่านตามเกณฑ์ของหลักสูตร และเขียนบันทึกการใช้ TL ในช่วงฝึกภาคปฏิบัติจำนวน ที่สมัครใจร่วมการวิจัย จำนวน 52 คน จากผู้เข้ารับการอบรมทั้งหมด 63 คน

เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1. แบบบันทึกการใช้กระบวนการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง จากการเรียนในหลักสูตรการอบรมฯ เป็นแบบบันทึกที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการประยุกต์ขั้นตอนการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง 10 ขั้นตอน ของเมซซิโรว์ (Mezirow, 2000) กับการเรียนรู้ตามหลักพุทธศาสนา (สุรเกียรติ์ อาชานุกาพ, 2559) เน้นสติ การฟังอย่างตั้งใจ การเปิดใจ เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งขั้นตอนการเรียนรู้ฯ ในแบบบันทึกดังกล่าวประกอบด้วย 10 ขั้นตอน คือ 1. การให้ผู้เรียนได้เผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่เป็นไปตามมุมมองเดิมของตัวเอง (Disorienting dilemma) 2. การตรวจสอบอารมณ์ ความรู้สึกของตนเอง (Self-examination) 3. การประเมินสมมติฐาน ความคิด หรือความเชื่อของตนอย่างจริงจัง (Sense of alienation) 4. การเปิดใจยอมรับการเปลี่ยนแปลง แลกเปลี่ยนกับผู้อื่น (Relating discontent to others) 5. การสำรวจ ค้นหาทางเลือก ในการกระทำใหม่ (Explaining options of new behavior) 6. การวางแผนการกระทำใหม่ (Planning a course of action) 7. การหาความรู้ และทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติตามแผน (Knowledge to implement plans) 8. การเริ่มทดลองทำตามบทบาทใหม่ในชีวิตจริง (Experimenting with new roles) 9. การสร้างความสามารถ ความมั่นใจในบทบาทการกระทำ และความสัมพันธ์ใหม่ (Building confidence in new ways) 10. การบูรณาการจนเป็นวิถีชีวิตใหม่ของตน (Reintegration)

สำหรับกลุ่มตัวอย่างบันทึกเหตุการณ์ ความคิดหรือความเชื่อ อารมณ์ที่เผชิญหน้ากับสถานการณ์ในชีวิตที่ขัดแย้งอย่างลึกซึ้ง ที่กระตุ้นให้ใช้กระบวนการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง 2. แนวคำถามสำหรับสนทนากลุ่ม (Focus Groups) เป็นแนวคำถามปลายเปิดที่สะท้อนประสบการณ์การใช้ TL ของผู้ให้ข้อมูล ระหว่างการเข้ารับการอบรมในหลักสูตร ฯ 3. บันทึกภาคสนาม (Field notes) เพื่อผู้วิจัยใช้บันทึกบริบทการฝึกปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องหรือแสดงถึงการเกิดกระบวนการ TL จากการประชุมปรึกษา การนำเสนอกรณีศึกษา การทำโครงการ หรือการดูแลผู้รับบริการหรือการจัดการโรคเรื้อรังในชุมชนในการฝึกภาคปฏิบัติ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบ ตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลอื่นๆ 4. แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ใช้แนวคำถามเช่นเดียวกับประเด็นการสังเกตภาคสนามของการเกิด TL

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่นำมาใช้ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน 1. ด้านการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง 2. อาจารย์พยาบาลที่มีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญการสอนภาคทฤษฎีและนิเทศ ภาคปฏิบัติ หลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทางฯ 3. พยาบาลผู้ปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูง (APN)

สาขาเวชปฏิบัติชุมชน ที่มีประสบการณ์การทำวิจัยเชิงคุณภาพ ตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา และแนวคำถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างการอบรมฯ ในช่วงเดือนมีนาคม-เมษายน 2560 โดย 1. ศึกษาการใช้กระบวนการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง 10 ขั้นตอน ของผู้อบรมที่บันทึกจำนวน 3 ครั้ง 2. ออกเยี่ยม นิเทศที่แหล่งฝึกในวิชาฝึกปฏิบัติ บันทึก field note และทำการสนทนากลุ่ม 6 กลุ่ม 3. สัมภาษณ์เชิงลึก ผู้อบรมที่บันทึกการใช้ TL ได้ชัดเจน จำนวน 12 คน ในสัปดาห์สุดท้ายของการอบรม 4. สรุปประเด็น ค้นข้อมูลเบื้องต้น ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล 5. ศึกษาการดูแล ผู้รับบริการและผลลัพธ์ จากรายงานการดูแลผู้ป่วยในชุมชน และรายงานการจัดโครงการแก้ปัญหา สุขภาพชุมชน

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยนี้เก็บข้อมูลการวิจัยภายหลังได้รับอนุมัติการทำวิจัย ในคน จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี เลขที่ วพ. พจก. 002/2560 ลงวันที่ 10 มีนาคม 2560

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ใจความหลัก (thematic analysis) และจัดหมวดหมู่ของข้อมูล (category data) โดยผู้วิจัย 3 คน จากนั้นแปลความหมายของ ข้อมูลตามประเด็นที่พบ การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulate) ของข้อมูล ในแบบบันทึก กับข้อมูลที่ได้จากการตรวจเยี่ยมที่แหล่งฝึก ข้อมูลจากอาจารย์ที่เลี้ยง ข้อมูลที่กลุ่ม ตัวอย่างนำเสนอผลการเรียนรู้ในห้องเรียน และการคืนข้อมูลให้กลุ่มตัวอย่างทราบ

5. ผลการวิจัย

ผู้เข้ารับการอบรมที่เข้าร่วมการวิจัย จำนวน 52 คน จากจำนวนผู้รับการอบรมทั้งหมด 63 คน โดยไม่มีผู้ให้ข้อมูลคนใดถอนตัวระหว่างการวิจัย ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์: อธิบายการเกิด กระบวนการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง ของผู้เข้า

รับการอบรมหลักสูตร การพยาบาลเฉพาะทาง สาขาเวชปฏิบัติทั่วไป (การรักษาโรคเบื้องต้น)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมเกิดกระบวนการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงที่แตกต่าง กันใน 3 ลักษณะ คือ 1. เกิด TL เป็นขั้นตอนและเติบโตตลอดการเรียนรู้ในหลักสูตร 2. เกิดในช่วงท้าย ของการเรียนรู้ เมื่ออาจารย์ที่เข้าใจ และใช้ TL ไปตรวจเยี่ยม ได้มีการแลกเปลี่ยน สะท้อนคิดเกี่ยวกับ TL ทำให้เข้าใจ เขียนการใช้ TL ได้ และใช้ TL ตามเวลาที่เหลืออยู่ของการฝึก และ 3. มีบางส่วนที่ไม่ เกิด จากการไม่เปิดใจยอมรับ มีโอกาสได้แลกเปลี่ยน สะท้อนคิดเกี่ยวกับ TL น้อยมาก

การเกิดเป็นขั้นตอน คือ ได้เรียนรู้ TL ในทุกขั้นตอนของกิจกรรมในหลักสูตร โดยพบว่า การเกิด TL เป็นขั้นตอนและเติบโตตลอดการเรียนรู้ในหลักสูตรการอบรม ดังนี้

1. ผู้เรียนเรียนรู้ TL โดย ได้รับประสบการณ์ของการเปลี่ยนมุมมองใหม่ตามลักษณะ/ ขั้นตอน TL จากกิจกรรมในหลักสูตร 2 เรื่อง คือ การเปลี่ยนมุมมองใหม่ในการเรียนรู้ตามลักษณะ TL และการเปลี่ยนมุมมองใหม่ในเรื่องการเปิดใจในการเรียนรู้ ผู้เรียนเห็นประโยชน์ของการเปิดใจในการ เรียนรู้ ด้วยการไม่ตัดสินคนอื่น ยอมรับคนอื่น ด้วยการฟังอย่างตั้งใจ การชื่นชมอย่างจริงใจ

การสะท้อนมุมมองระหว่างกัน ทำให้เปลี่ยนโลกทัศน์ตัวเองต่อคนอื่น ในเรื่อง การยอมรับ การให้คุณค่า การเห็นความสามารถผู้อื่นมากขึ้น ตลอดจนได้มุมมอง และวิธีการใหม่ๆ ในการทำงาน

2. เปิดใจยอมรับและทำความเข้าใจ TL จะพยายามทำความเข้าใจ TL ซึ่งผู้อบรมได้ให้ความหมาย และลักษณะของ TL ว่า TL คือ การเปลี่ยนแปลง คือการทำอะไรที่แตกต่าง เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีกว่า และแตกต่างจากของเดิม เป็นการที่ตัวเองตั้งใจ ที่จะคิด จะทำอะไรด้วยวิธีใหม่ๆ อย่างมีขั้นตอนเพื่อให้ผลลัพธ์ที่ดีกว่าเดิม หรือแตกต่างจากเดิม

3. ผู้เข้ารับการอบรมทำความเข้าใจขั้นตอนของ TL หรือฝึกใช้ TL โดยการเทียบเคียงขั้นตอน TL กับประสบการณ์การแก้ไขปัญหาที่ผ่านมาของตน และแลกเปลี่ยน สะท้อนคิดกับอาจารย์ อาจารย์นิเทศอาจารย์พี่เลี้ยง และจากการได้เขียนตัวอย่างการใช้ TL 3 ครั้ง

4. เขียนตัวอย่างการใช้ TL 3 ครั้ง 5. ผู้เข้ารับการอบรมใช้ TL ในการเผชิญปัญหาสถานการณ์ที่ท้าทายมุมมองเดิมของตัวเอง ในการดูแลผู้รับบริการ งานประจำ หรือเรื่องการแก้ไขปัญหาส่วนตัว ใช้ TL แล้วได้ผลลัพธ์ที่ดี อยากทำต่อ

ดังนั้น จึงพบว่าผู้เข้าอบรมแต่ละคนได้พัฒนา TL ในตัวเอง ถึงแต่ละระดับของขั้นตอน TL ที่แตกต่างกัน ตัวอย่างการเปลี่ยนแปลงในระดับ TL ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ตัวอย่างประเด็น / Dilemma เป้าหมายการใช้ TL การเปลี่ยนแปลงในระดับ TL และผลลัพธ์ที่เกิด

ประเด็น/ Dilemma	เป้าหมายการใช้ TL	ตัวอย่างคำพูด	การเปลี่ยนแปลงในระดับ TL	ผลลัพธ์
NP ต้องทำอะไร ใหม่ๆ แก้ปัญหา คนไข้ที่ซับซ้อน ได้, แนะนำตาม ทฤษฎีแล้วแต่ ทำไมยังเป็น ปัญหาอยู่	ใส่ใจปัญหาคนไข้ ไม่ มองข้ามปัญหา	เราไม่มองข้ามปัญหาของคนไข้ เรามองเห็นปัญหา ของเขาเป็นสำคัญ เรามองเห็นแค่นี้ เราอาจจะไม่ แก้ก็ได้ อย่างคนไข้ติดเตียง ทำยังไงเขาถึงจะ กลับมาเดินได้. เราก็ไม่ต้องทำแบบเน้นผลลัพธ์ให้ ออกมาดี แบบเขาเดินได้ รู้ว่าเป็นไปได้ยาก ต้องใช้ เวลา ถ้าเราไม่ต้องติดตามก็ได้. คือเราไม่มองข้าม ปัญหาของเขา เราก็ช่วยคิดวิธีที่จะทำให้เขาเดินได้		

	ฟังคนไข้มากขึ้น ใหัรับรู้ ปัญหาที่แท้จริง เข้าถึง คนไข้ได้มากขึ้น	เมื่อก่อนตอนที่เรียน(พยาบาล)ศาสตร์ หนูคิดว่าหนู ยังไม่เข้าถึงคนไข้ขนาดนี้. พอที่จะรู้บ้างว่า ต้องเข้า ยังไง. แต่มันก็ไม่ได้ซื้อใจคนไข้ได้ตลอด แต่พอ อาจารย์สุรเกียรติมา ท่านสอนทักษะเกี่ยวกับการ ฟัง นี่ฟังคนอื่นให้มาก เราก็รู้สึกที่เราเข้าใจเขา มากขึ้น .อย่างตอนเรียนศาสตร์ปัญหาที่เราทำให้ คนไข้ อาจจะเป็นปัญหาของเราด้วยซ้ำ หรือ ไม่ใช่ ความต้องการของคนไข้	เข้าใจคนไข้ มากกว่าตอนที่ เรียนปริญญาตรี และแก้ไข ปัญหาที่เป็นปัญหา และความ ต้องการของคนไข้ได้จริงๆ	รู้สึกดี ที่เราสามารถจับ ปัญหาของเขาได้จริงๆ แล้วเราก็มีส่วนที่ไปช่วย แก้ไขปัญหาของเขา ไม่ใช่ ว่าช่วยเหลือตามใจเรา ก็ คืออยากให้เห็นผลลัพธ์ จริงๆ
ปรับกับ สถานการณ์ชีวิต ช่วงฝึก	ประสานงานกับคนที่ แหล่งฝึก	ฟังเขามากขึ้น คือ.อาจจะได้พื้นมาจากอาจารย์สุร เกียรติ ที่ให้เราฟังคนอื่นให้มาก เราจะจับได้ถึง ความรู้สึกของเขาจริงๆ พอเราไปเจอเคสนี้ เราก็ พยายามฟังเขาให้มาก เพื่อที่จะรับรู้ถึงปัญหาของ เขาให้มากที่สุด คือพยายามซื้อใจกัน แรกๆก็เข้าไป ไปสร้างสัมพันธภาพ พอหลังๆเขาเริ่มจะเป็นคนพูด มากกว่า เขาพูดๆมา เราก็พยายามฟังให้รับรู้ถึง ปัญหาของเขาจริงๆ จนวันหนึ่งเขาเล่าๆมาเรื่อง ของคุณลุง แล้วเขาก็ร้องไห้ ทำให้เรารู้ว่ามันคง เป็นปัญหาของเขาจริงๆ ก็ได้ใส่ใจฟังเขาจริงๆ	ฟังเขาให้มาก เราก็ได้รู้ปัญหา ของเขาที่แท้จริง จนเราค้นพบ ว่าเขาไม่ได้มีปัญหาคู่ข้อ เดียว	

การทำโครงการ ชุมชน	ให้ได้กลุ่มเป้าหมายร่วม โครงการให้มาก ครบ ตามเป้าหมาย	มองหาแนวทางใหม่ๆ ในบางครั้งคิดไม่ถึง เมื่อลอง ทำๆให้ ได้สร้างสัมพันธภาพใหม่ นอกจากกลุ่ม ผู้ป่วยเรื้อรัง แล้วยังมีสัมพันธภาพที่ดีกับญาติ ทำ ให้ดูแลผู้ป่วยง่ายขึ้น	ได้รู้ว่าการทำสิ่งใดก็ตาม ไม่ สามารถทำคนเดียวให้สมบูรณ์ ได้ร้อยละเปอร์เซ็นต์ ต้องดึง หน่วยงาน องค์กรชุมชน แหล่งประโยชน์ต่างๆรอบตัว เข้ามามีส่วนร่วมให้เกิด ความสำเร็จ	ได้มีผู้เข้าร่วมโครงการมาก กลุ่มเป้าหมายเยอะขึ้น ครอบคลุม ผู้ป่วย และ ญาติ พี่เลี้ยงแหล่งฝึกมี ส่วนร่วมออกแบบกิจกรรม โครงการ
เครียดและกดดัน ในการทำ โครงการ	ต้องให้ได้ตามเป้าหมาย ซึ่งแต่เดิมได้น้อยมาากๆ	ปรึกษาพี่เลี้ยง และคุยกับเพื่อนในกลุ่ม ดูข้อมูล ชุมชน แต่เดิมพื้นที่นี้ตรวจเฉพาะในเวลาราชการ แต่เรานักศึกษาเวชปฏิบัติไปตรวจจะเป็นเวลานอก ราชการเท่านั้น ก็ทำได้	ได้เรียนรู้ว่า ใน การสำรวจ ชุมชน การเข้าไปถึงชุมชนเอง โดยไปประชาสัมพันธ์เสียง ตามสายเอง เราใช้ กระบวนการซักถาม การ ประมวลผลมาช่วยให้งานให้ สำเร็จ	

6. สรุปผลการวิจัย

การศึกษากระบวนการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง ของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง สาขาเวชปฏิบัติทั่วไป (การรักษาโรคเบื้องต้น) วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายการเกิดกระบวนการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง ของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง สาขาเวชปฏิบัติทั่วไป (การรักษาโรคเบื้องต้น) เก็บข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคมถึงเมษายน พ.ศ. 2560 โดย การสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมกับกลุ่มตัวอย่าง ในหลักสูตรฯ จำนวน 52 คน จากจำนวนผู้รับการอบรมทั้งหมด 63 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50 โดยไม่มีผู้ให้ข้อมูลคนใดถอนตัวระหว่างการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าผู้เข้าอบรมแต่ละคนได้พัฒนา TL ในตัวเอง ถึงแต่ละระดับของขั้นตอน TL ที่แตกต่างกัน เกิดกระบวนการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงที่แตกต่างกันใน 3 ลักษณะ คือ 1. เกิด TL เป็นขั้นตอนและเติบโตตลอดการเรียนรู้ในหลักสูตร 2. เกิดในช่วงท้ายของการเรียน และ 3. มีบางส่วนที่ไม่เกิด

7. อภิปรายผลการวิจัย

ขั้นตอนการเกิดการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงที่พบในการศึกษา 4 ขั้นตอน เกิดการเปลี่ยนมโนทัศน์ใหม่ อภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ประสบการณ์ตรงของการเกิด TL ที่ดีที่ผู้เรียนได้รับ ผู้เรียนได้สัมผัสความรู้สึกการเปลี่ยนแปลงแบบ TL ด้วยตนเอง ในช่วงกิจกรรมการเตรียมผู้เรียนที่ได้เผชิญสถานการณ์ dilemma ที่ท้าทายมุมมองของตนต่อการเรียน ได้เรียนรู้ ทำสมาธิ การถามคำถามกระตุ้น การเขียนบันทึก การอภิปรายกลุ่ม ซึ่งการสนับสนุนการสะท้อนตนเอง เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนมุมมอง (Mezirow, 2000) เกิด TL ด้วยการสะท้อนคิดอย่างจริงจังจากสถานการณ์ที่ไม่เป็นไปตามมุมมองเดิม (Smith-Miller & Thompson, 2013) ประสบการณ์เดิม บวกกับข้อมูลใหม่ ทำให้เกิดความรู้สึก ความคิด การรับรู้ และความจำในเรื่องนั้นๆ ใหม่ (Siegel, 2007) 2. เปิดใจยอมรับและทำความเข้าใจ ผู้เรียนพยายามเปิดใจยอมรับแล้วจึงทำความเข้าใจ TL ผู้เรียนที่ผ่านขั้นตอนนี้ จะพยายามพัฒนาการใช้ TL ทั้งจากค้นคว้า และเมื่ออาจารย์ตรวจเยี่ยม ได้แลกเปลี่ยน สะท้อนคิดร่วมกัน ทำให้เข้าใจ TL ส่วนผู้เรียนที่ไม่เปิดใจยอมรับ ไม่ได้พัฒนาการใช้ตอนนั้น เป็นกลุ่มที่มีโอกาสได้แลกเปลี่ยน สะท้อนคิดกับอาจารย์นิเทศเรื่อง TL ค่อนข้างน้อย หรือไม่ได้ทำเลย มุมมองต่อการเรียนที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นและสนใจต่อกิจกรรมการเรียนต่างกัน (Kjellgren et al., 2008) และการได้ตรวจสอบความรู้สึกต่อสถานการณ์ และการสะท้อนคิดอย่างจริงจังส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง (Taylor & Hill, 2016) 3. ทำความเข้าใจขั้นตอนของ TL หรือฝึกใช้ TL และเขียน

ตัวอย่างการใช้ TL การได้ฝึกกระบวนการทางปัญญาในการเผชิญสถานการณ์ที่ซับซ้อนมากขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใหม่ทางปัญญา (Parker & Myrick, 2010) และผู้เรียนได้รับประสบการณ์ตรงจากภายในจากการสะท้อนภายในตนเอง การสะท้อนในกลุ่ม ช่วยให้เกิด TL (Taylor, 2016)

4. ผู้เข้ารับการอบรมใช้ TL ในการเผชิญปัญหา สถานการณ์ที่ท้าทายมุมมองเดิมของตนเอง ในการดูแลผู้รับบริการ งานประจำ หรือเพื่อการแก้ไขปัญหาส่วนตัว ผู้อบรมที่ได้เข้าใจ ภูมิใจ ประสบความสำเร็จในการใช้ TL จะรับรู้ความสามารถของตนในการเผชิญสถานการณ์/ปัญหาที่ท้าทาย การรับรู้ระดับความสามารถที่สูงจะเพิ่มความมั่นใจ และความพยายามของบุคคลในการปฏิบัติด้วย (Bandura, 2004) แล้วอยากใช้ในสถานการณ์อื่นต่อไป การได้รับประสบการณ์ตรงในการฝึกปฏิบัติงานในชุมชนชนบท ได้ตระหนักรู้ตนเอง เป็นจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนมโนทัศน์ (Kolb et al., 2014) เปลี่ยนมุมมอง (Mezirow, 2000) เกิด TL ด้วยการสะท้อนคิดอย่างจริงจังจากสถานการณ์ที่ไม่เป็นไปตามมุมมองเดิม (Smith et al, 2013) ประสบการณ์เดิม บวกกับข้อมูลใหม่ ทำให้เกิดความรู้สึก ความคิด การรับรู้ และความจำในเรื่องนั้นๆ ใหม่ (Siegel, 2007)

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

8.1.1 ส่งเสริมการบูรณาการการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง ในหลักสูตรอบรม การพยาบาลเฉพาะทางฯ และพัฒนาอาจารย์นิเทศ ให้สามารถประยุกต์ใช้ TL ในการจัดการเรียนการสอนได้

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

8.2.1 ประยุกต์ใช้ TL ในการจัดการเรียนการสอนการพยาบาลหลักสูตรเฉพาะทาง และหลักสูตรอื่นๆ

8.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

8.3.1 ศึกษาเชิงทดลอง (Quasi-experiment Research) โดย มีการประเมินมโนทัศน์ที่พบว่ามีเปลี่ยนแปลง

8.3.2 ศึกษาแนวทางการบูรณาการ TL ในหลักสูตรอื่น เช่น หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต และหลักสูตรการพยาบาลเวชปฏิบัติครอบครัว

9. บรรณานุกรม

- กรมอนามัย. (2559). *ยุทธศาสตร์เชิงรุก ของงานสาธารณสุขแนวใหม่*. สืบค้น 25 มกราคม 2560 จาก http://advisor.anamai.moph.go.th/ewt_news.php?nid=197&filename=tamr
- สากร วิบูลชัย, ขาติ ไทยเจริญ และ มลฤดี แสนจันทร์. (2557). สมรรถนะของพยาบาลเวชปฏิบัติที่สำเร็จการอบรมหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทางสาขาเวชปฏิบัติทั่วไป (การรักษารอคเบื้องต้น) วิทยาลัยพยาบาลศรีมหาสารคาม. *วารสารวิจัยและพัฒนาาระบบสุขภาพ*, 7(2), 248-260.
- วิจารณ์ พานิช. (2557). *เรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง (Transformative learning)*. กรุงเทพมหานคร: เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- สถาพร แฉวงจันทร์. (2559). *สรุปการประชุมเชิงปฏิบัติการ “เพิ่มคุณภาพการเข้าถึงบริการสุขภาพ โดยเครือข่ายระบบสุขภาพอำเภอ” เครือข่ายจังหวัดเพชรบุรี- ประจวบ. เอกสารอัดสำเนา.*
- สุรเกียรติ์ อาชานานุภาพ. (2559). *กลไก สมองกับการเรียนรู้. การประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง กลไก สมองกับการเรียนรู้: learning how to learn (เอกสารประกอบการบรรยาย.)* วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี.
- สุวรรณ จันทร์ประเสริฐ. (2555). คุณภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไป: กรณีศึกษา ภาคตะวันออก. *วารสารสภากาพยาบาล*, 27(1), 25-38.
- องค์อร ประจันเขตต์. (2557). การเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง: มุมมองในการศึกษาทางการพยาบาล (Transformative learning: nursing education perspective). *วารสารพยาบาล ทหารบก*, 15(3), 179-184.
- Bandura, A. (2004). Health promotion by social cognitive means. *Health Educ Behav*, 31(2), 143-164.
- Kjellgren, K. I., Hendry, G., Hultberg, J., Plos, K., Rydmark, M., Tobin, G., & Saljo, R. (2008). Learning to learn and learning to teach - introduction to studies in higher education. *Med Teach*, 30(8), e239-245.
- Knaak, S. , Karpa, J., Robinson, R. & Bradley, L. (2016). They are Us—We are Them’: Transformative learning through nursing education leadership . *Healthcare Management Forum*. 29(3), 116-120
- Mezirow, J. (2000). *Learning as Transformation: Critical Perspectives on a Theory in Progress. The Jossey-Bass Higher and Adult Education Series*. Jossey-Bass Publishers, 350 Sansome Way, San Francisco, CA 94104.

- Parker, B., & Myrick, F. (2010). Transformative learning as a context for human patient simulation. *Journal of Nursing Education*, 49(6), 326-332.
- Prout, S., Lin, I., Nattabi, B., & Green, C. (2014). 'I could never have learned this in a lecture': transformative learning in rural health education. *Adv Health Sci Educ Theory Pract*, 19(2), 147-159.
- Siegel, D. J. (2007). Mindfulness training and neural integration: differentiation of distinct streams of awareness and the cultivation of well-being 1. *Social Cognitive and Affective Neuroscience*, 2(4), 259-263.
- Smith-Miller, C. A., & Thompson, C. (2013). Transformative learning and graduate nurses' understanding of the complexities of diabetes self-management. *J Nurses Prof Dev*, 29(6), 325-332.
- Taylor, M. B., & Hill, L. H. (2016). Employing Transformative Learning Theory in the Design and Implementation of a Curriculum for Court-Ordered Participants in a Parent Education Class. *Journal of Transformative Education*, 14(3), 254-271.
- World Health Organization: WHO. (2010). *Monitoring the building blocks of health systems: a handbook of indicators and their measurement strategies*. WHO Library Cataloguing-in-Publication Data. Retrieved October 1, 2016 from http://www.who.int/healthinfo/systems/WHO_MBHSS_2010_full_web.pdf

10. คำขอบคุณ

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้ให้ข้อมูลทุกคน ที่ร่วมในการวิจัยครั้งนี้ ขอคุณวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรีในการสนับสนุนทุนวิจัย อาจารย์สถาพร แฉวงจันทิก หัวหน้าโครงการจัดอบรม และขอขอบคุณอาจารย์พี่เลี้ยงประจำแหล่งฝึกที่ร่วมการเรียนรู้ที่มีค่ายิ่ง

ภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพย์สิน
MORAL LEADERSHIP OF PROPERTY MANAGEMENT EXECUTIVES

ศิรินทร์ ชื่นสมบุญ¹
Sikarin Chuensomboon¹
ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพย์สิน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นหลัก และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นตัวเสริม โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาถึงสภาพการบริหารปัจจุบันเกี่ยวกับภาวะผู้นำ และเพื่อสร้างโมเดลภาวะผู้นำของนักบริหารทรัพย์สิน โดยการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ หรือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักบริหารทรัพย์สิน โครงการหมู่บ้านจัดสรรและอาคารชุด ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 400 คน เพื่อเป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพย์สิน จากนั้นทำการสร้างเป็นโมเดล ภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพย์สิน ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของโมเดล และทำการตรวจสอบเชิงคุณลักษณะ (Qualitative) เพื่อหาความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของโมเดลภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพย์สินโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา ของแบบสอบถามความคิดเห็น และแบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพย์สิน ควรมีคุณธรรม ในการบริหาร 4 ประการ ที่นักบริหารทรัพย์สินจะต้องมี คือ

1. GOOD ROLE MODEL คือ การเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม

¹ บธ.ม. (การจัดการ), อาจารย์ (พิเศษ) คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยพิษณุโลก

MBA. (Management), Special lecturer in Faculty of Business Administration and Accounting,
Phitsanulok University

Corresponding author; Email: sikarin1978@gmail.com

(Received: 19 October 2023; Revised: 26 October 2023; Accepted: 16 November 2023)

2. TRANSPARENCY คือ มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน
 3. STAKEHOLDER ENGAGEMENT คือ การปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค
 4. COMMUNICATION SKILL คือ มีทักษะความรู้ความสามารถในการสื่อสาร
- คำสำคัญ :** 1. ผู้นำเชิงคุณธรรม 2. นักบริหารทรัพย์สิน 3. การบริหารจัดการ

ABSTRACT

The Research “Moral Leadership of Property Management Executives” is primarily quantitative research and qualitative research is complementary. The purpose of the study is to study the current management situation about leadership and to create a leadership model for property managers. By studying and analyzing demographic data or personal factors of the respondents, and collecting data from a sample of 400 property managers of housing estates and condominiums in Bangkok and surrounding area to provide information about the current state of ethical leadership of property managers. Then create a model of ethical leadership of property managers, check the accuracy and appropriateness of the model, and conduct qualitative checks to find the suitability and feasibility of the model of ethical leadership of property managers by in-depth interviews (In-depth Interview) of experts to check the accuracy of the content of the opinion questionnaire and the expert interview form.

The results of the research found that “Moral Leadership of Property Management Executives” should have 4 ethical qualities that property managers must have:

1. GOOD ROLE MODEL: Being a good role model in ethical work
2. TRANSPARENCY: Being transparent in work
3. STAKEHOLDER ENGAGEMENT: Working equally
4. COMMUNICATION SKILL: Having skills, knowledge and communication ability

Keyword: 1. Moral leadership 2. Property management executives 3. Management

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบันมีผลทำให้การบริหารงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนจำต้องบริหารงานให้ทันต่อกระแสของความเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยโดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงเพื่อที่จะนำประเทศชาติให้พัฒนาก้าวหน้าโดยเน้นถึงการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีภาวะผู้นำมีความสำคัญต่อการปรับกระบวนการทำงาน เพื่อให้บรรลุประสิทธิผลขององค์กรแล้วผู้บริหารยังต้องให้ความสนใจต่อบุคลากรในองค์กรด้วย ภาวะผู้นำนั้นถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้ดำเนินการที่จะนำพา องค์กรให้ประสบความสำเร็จได้ ผู้บริหารต้องเป็นผู้ดำเนินการบริหารจัดการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นหน้าที่ของผู้ผู้นำที่จะต้องให้ความมั่นใจ เพื่อการยอมรับ ของคนในองค์กร อันจะนำไปสู่ความไม่ไว้วางใจระหว่างกัน ผู้นำจะต้องมุ่งเน้นเรื่องของการสื่อสาร ให้ความชัดเจน และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การสื่อสารที่ดีนั้นถือว่าเป็นรากฐานที่สำคัญยิ่งในการสร้างพันธสัญญา (commitment) และทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน (cooperation) ในที่สุด (ประพนธ์ ผาสุขยัต, 2541) ภาวะผู้นำนับเป็นสิ่งที่ได้รับการกล่าวขวัญถึงอย่างกว้างขวางในทุกองค์กร โดยทั่วไปมนุษย์มักมีความเชื่อและคาดหวังว่าบุคคลที่เป็นผู้นำจะต้องมีศักยภาพเพียงพอที่จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ ภาวะผู้นำเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์กรและสังเกตเห็นได้ทั่วไปจากพฤติกรรมการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันของมนุษย์ ซึ่งไม่เฉพาะแต่มนุษย์เท่านั้น แม้กระทั่งในฝูงสัตว์ก็มีตัวที่ทำหน้าที่ผู้นำ มีตำแหน่ง มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการ ภาวะผู้นำเป็นองค์ประกอบทางการบริหารอย่างหนึ่งที่มีความเป็นพลวัต กล่าวคือมีการเคลื่อนไหวอยู่ในองค์กรบางครั้งภาวะผู้นำช่วยกระตุ้นผู้ตามให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูง แต่บางครั้งภาวะผู้นำก็ทำลายความเข้มแข็งขององค์กร

ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ภาวะผู้นำสามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กร (Trewatha, R. L., & Newport, G. M., 1982) การนำหลักคุณธรรมและจริยธรรมมาใช้ในธุรกิจนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะไม่เพียงแต่จะเป็นการปลูกฝังให้นักธุรกิจได้รู้จักการบริหารจัดการอย่างถูกวิธีโดยไม่เบียดเบียนผู้ร่วมงาน หันส่วนทางธุรกิจ ผู้บริโภคและมอบสิ่งดีๆ กลับสู่สังคม ทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้นักธุรกิจได้ทราบและตระหนักถึงหลักการปฏิบัติหน้าที่ของนักธุรกิจและการดำรงตนในสังคมได้อย่างดี ซึ่งการมีคุณธรรมจริยธรรมในธุรกิจนั้นจะเป็นดังแรงจูงใจที่ทำให้องค์กรธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค สิ่งแวดล้อม และสังคมมากขึ้น (พัฒน์นรี ฉัตรพิสุทธิ์, 2560)

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาถึงสภาพการบริหารปัจจุบันเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคลในโครงการหมู่บ้านจัดสรร และอาคารชุดในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

2.2 เพื่อสร้างโมเดลภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคลในโครงการหมู่บ้านจัดสรร และอาคารชุดในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

3.1 ได้ทราบถึงสภาพการบริหารปัจจุบันเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคลโครงการหมู่บ้านจัดสรร และอาคารชุดในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

3.2 โมเดลภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคล สามารถพัฒนาและต่อยอดการบริหารงานโครงการฯ ได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคลในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นหลัก และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นตัวเสริม โดยการวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ หรือปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และวิเคราะห์ระดับคุณธรรมของภาวะผู้นำด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักบริหารทรัพยากรบุคคลโครงการหมู่บ้านจัดสรรและอาคารชุด ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยการวิจัยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งขั้นตอนในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน

1.ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำเชิงคุณธรรม เพื่อศึกษาถึงองค์ประกอบ และกรอบแนวคิด

2.สร้างแบบสอบถามในการวิจัย ในประเด็นที่เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคลโครงการหมู่บ้านจัดสรร และอาคารชุดในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

3.เก็บข้อมูลแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคลโครงการหมู่บ้านจัดสรร และอาคารชุดในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลในปัจจุบัน

4.นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม มาทำการวิเคราะห์ร่วมกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นสร้างเป็นโมเดลภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคล

5.นำโมเดลภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคล เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อประเมิน และพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสม และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

6.สรุปองค์ความรู้ใหม่ที่ได้ โดยนำโมเดลภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคลที่ได้รับการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurs) มาสรุปองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงความคิดเห็นของนักบริหารทรัพยากรที่ดินดูแลโครงการบ้านจัดสรร และอาคารชุดที่มีต่อภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรที่ดิน

ในการบริหารจัดการ ทรัพยากรที่ดินโครงการบ้าน จัดสรร และอาคารชุด ท่านให้ความสำคัญกับการ บริหารด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด	การให้ความสำคัญ					$\bar{x}$	(S.D.)	แปล ผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)			
1.ด้านความเป็นแบบอย่าง ที่ดีในเชิงคุณธรรม					-			
1.1 เป็นตัวอย่าง หรือ แบบอย่างที่ดีในการ ปฏิบัติงาน	88 (22.00)	168 (42.00)	112 (28.00)	32 (8.00)	-	3.78	0.87	มาก
1.2 เป็นตัวอย่างหรือ แบบอย่างที่ดีในการดำเนิน ชีวิต	64 (16.00)	144 (36.00)	176 (44.00)	16 (4.00)	-	3.64	0.79	มาก
1.3 การมีคุณธรรมและ จริยธรรมในวิชาชีพนัก บริหารทรัพยากรที่ดิน	104 (26.00)	192 (48.00)	80 (20.00)	24 (6.00)	-	3.94	0.83	มาก
1.4 การมีส่วนร่วม รับผิดชอบต่องาน และ ส่วนรวมในองค์กร	96 (24.00)	192 (48.00)	80 (20.00)	32 (8.00)	-	3.88	0.86	มาก
1.5 การมีจิตสำนึก และมีความรับผิดชอบต่อ หน้าที่ที่ตนได้รับอย่างดี	112 (28.00)	168 (42.00)	96 (24.00)	24 (6.00)	-	3.92	0.86	มาก
โดยรวม						3.83	0.84	มาก

ในการบริหารจัดการ ทรัพยากรโครงการบ้าน จัดสรร และอาคารชุด ท่านให้ความสำคัญกับ การบริหารด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้มากน้อย เพียงใด	การให้ความสำคัญ					$\bar{x}$	(S.D.)	แปล ผล
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)			
2. ด้านความโปร่งใสใน การบริหารงาน								
2.1 การมีความ โปร่งใสในการดำเนินงาน และสามารถตรวจสอบได้	176 (44.00)	160 (40.00)	56 (14.00)	8 (2.00)	-	4.26	0.77	มาก ที่สุด
2.2 การมีระบบใน การบริหารจัดการในด้าน ความโปร่งใส	136 (34.00)	184 (46.00)	72 (18.00)	8 (2.00)	-	4.12		มาก
2.3 การมีมาตรฐาน และเกณฑ์ในด้านความ โปร่งใส	120 (30.00)	184 (46.00)	88 (22.00)	8 (2.00)	-	4.04	0.77	มาก
2.4 การเปิดเผยตรง ตามความต้องการของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียภายใต้กฎ ระเบียบขององค์กร	104 (26.00)	184 (46.00)	96 (24.00)	8 (2.00)	8 (2.00)	3.92	0.86	มาก
โดยรวม						4.08	0.34	มาก

ในการบริหารจัดการ ทรัพย์สินโครงการบ้าน จัดสรร และอาคารชุด ท่านให้ความสำคัญกับการ บริหารด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด	การให้ความสำคัญ					$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)			
3. ด้านการปฏิบัติต่อผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียอย่างเสมอ ภาค	56 (14.00)	136 (34.00)	184 (46.00)	8 (2.00)	16 (4.00)	3.52	0.90	มาก
3.1 การให้ข้อมูลตรง ตามความต้องการของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย								
3.2 การปฏิบัติ เกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ต่อผู้ มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ตามหลักจรรยาบรรณของ นักบริหารทรัพย์สิน	64 (16.00)	144 (36.00)	168 (42.00)	16 (4.00)	8 (2.00)	3.60	0.87	มาก
3.3 การยึดหลักความ เสมอภาค ความเป็นกลาง ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	88 (22.00)	152 (38.00)	128 (32.00)	24 (6.00)	8 (2.00)	3.72	0.94	มาก
โดยรวม						3.61	0.65	มาก

4. ด้านการสื่อสารหรือเปิดเผยข้อมูล	64 (16.00)	176 (44.00)	128 (32.00)	24 (6.00)	8 (2.00)	3.66	0.88	มาก
4.1 ความสามารถในการสื่อสารข้อมูลตรงตามความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ								
4.2 การมีทักษะความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูล และสื่อสารไปยังผู้รับได้	32 (8.00)	216 (54.00)	120 (30.00)	24 (6.00)	8 (2.00)	3.60	0.80	มาก
4.3 ความสามารถในการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานต่างๆ	40 (10.00)	184 (46.00)	152 (38.00)	24 (6.00)	-	3.60	0.74	มาก
4.4 การทราบประโยชน์ของการสื่อสารต่อการดำเนินงานขององค์กร	80 (20.00)	176 (44.00)	112 (28.00)	32 (8.00)	-	3.76	0.86	มาก
โดยรวม						3.65	0.36	มาก

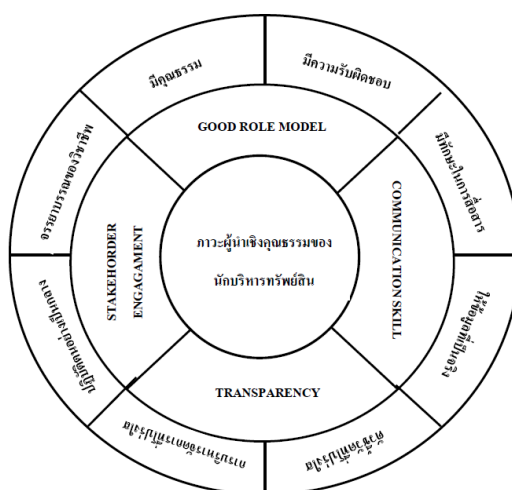
จากตารางที่ 1 แสดงความคิดเห็นของนักบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดูแลโครงการบ้านจัดสรรและอาคารชุดที่มีผลต่อภาวะผู้นำในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่านักบริหารทรัพยากรบุคคลให้ความสำคัญ ด้านความโปร่งใสในการบริหารงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.08$, S.D.= 0.34) รองลงมา คือ ด้านความเป็นแบบอย่างที่ดีในเชิงคุณธรรม โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.83$, S.D.= 0.84) ด้านการสื่อสารหรือเปิดเผยข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.65$, S.D.= 0.36) ด้านการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเสมอภาค โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.61$, S.D.= 0.65)

5. ผลการวิจัย

สภาพการบริหารงานปัจจุบันเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคล และสร้างโมเดลภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสม และความสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคลในปัจจุบัน

การนำเสนอโมเดลภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคล (ฉบับสมบูรณ์)



ภาพที่ 1 โมเดลภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคล

คำอธิบายองค์ประกอบของโมเดลภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคล

1. GOOD ROLE MODEL คือ การเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ การเป็นตัวอย่างที่ดีในด้านของการมีคุณธรรม และมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่
2. TRANSPARENCY คือ มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ การมีการบริหารจัดการ และตัวชี้วัดในการบริหารจัดการที่โปร่งใส
3. STAKEHOLDER ENGAGEMENT คือ ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ การปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง และการมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ
4. COMMUNICATION SKILL คือ มีทักษะ ความรู้ความสามารถในการสื่อสาร ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ มีทักษะในการสื่อสารและให้ข้อมูลที่เป็นความจริง โดยนักบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดีนั้น

6. สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปของภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคล และส่วนที่ 2 คือ โมเดลภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปของภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า ในปัจจุบันจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม ความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค และการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการสื่อสาร

ส่วนที่ 2 คือ โมเดลภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า แบบประเมินโมเดลภาวะผู้นำโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า โมเดลภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคลมีความเหมาะสม และครอบคลุมประเด็นของการบริหารจัดการเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดีที่ควรมี ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของโครงการ หมู่บ้านหรืออาคารชุดแต่ละแห่งได้ อาจมีข้อจำกัดในเรื่องของบริบทของโครงการ หมู่บ้าน ฯลฯ ดังนั้นผู้บริหารที่จะนำโมเดลดังกล่าวไปใช้มีความจำเป็นที่จะต้องมีทักษะในการบริหารเชิงคุณธรรม ดังนั้นควรมีการจัดทำเป็นคู่มือการใช้โมเดลภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคลในการคัดเลือกผู้บริหารทรัพยากรบุคคล หรือจัดทำเป็นเอกสารเพื่อแนะนำการใช้โมเดล โดยจากผลการตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสม รวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาโมเดลภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคล ให้มีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้งานได้สะดวก และง่ายต่อความเข้าใจมากขึ้น

7. อภิปรายผลการวิจัย

การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นอาชีพที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มบุคคลจำนวนมาก ต้องรับผิดชอบต่อชีวิตของผู้ที่อยู่อาศัยกว่าร้อยพันชีวิต จึงไม่อาจปฏิเสธได้เลยว่าบุคลากรที่จะทำหน้าที่บริหารทรัพยากรบุคคลต้องมีความรับผิดชอบ มีความรู้ ความสามารถที่เพียงพอแก่การเข้ามารับผิดชอบต่อชีวิตและทรัพยากรของผู้อยู่อาศัยหรือผู้ใช้งานทรัพยากรบุคคลจำนวนมาก ดังนั้น การจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของบุคลากรทางด้านบริหารทรัพยากรบุคคล นอกจากจะช่วยสร้างมาตรฐานในการทำงานของบุคลากรแล้วยังช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับผู้บริหารทรัพยากรบุคคลในต่างประเทศที่จะเข้ามาทำงานในกลุ่มอาชีพนี้ในประเทศไทย (มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาบริหารทรัพยากรบุคคล, 2559)

การบริหารจัดการเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคล ควรมีคุณธรรมในการบริหาร 4 ประการ ที่นักบริหารทรัพยากรบุคคลจะต้องมี คือ 1. GOOD ROLE MODEL คือ การเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม 2. TRANSPARENCY คือ มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน 3. STAKEHOLDER ENGAGEMENT คือ ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค และ 4. COMMUNICATION SKILL คือ มีทักษะ ความรู้ความสามารถในการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับ (Ulrich, 1996) ที่ได้กล่าวว่าการเป็นผู้นำ หรือนักบริหารที่ดีจะต้องมีความมุ่งมั่นที่จะประสบความสำเร็จ โดยควรมีลักษณะดังนี้ คือ 1. การมุ่งเน้นที่อนาคตโดยทำให้เห็นภาพลักษณ์ของภาวะผู้นำองค์กร 2. ต้องมีการประสานความร่วมมือที่เป็นเครือข่ายของบริษัท ทั้งผู้จำหน่าย ลูกค้า และพนักงาน มากกว่าที่จะดูแลความเป็นไปภายในบริษัท 3. ต้องสร้างพลัง และความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน 4. ผูกมัดพนักงานทั้งใจ (อารมณ์) สมอง (ความรู้ความเข้าใจ) และร่างกาย (การปฏิบัติ) (Ulrich, 1996)

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

นักบริหารทรัพยากรบุคคล ที่ดูแล โครงการบ้านจัดสรร และอาคารชุด ในเขตกรุงเทพฯ ควรได้รับการพัฒนาโดยนำโมเดลภาวะผู้นำเชิงคุณธรรม ไปสร้างเป็นคู่มือและนำไปสู่กระบวนการใช้ให้ครอบคลุมทั้งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

ควรมีการดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารจัดการเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคล

8.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

ควรมีการวิจัยเพื่อพัฒนาโมเดลภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริมการบริหารจัดการเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้โมเดลที่เป็นรูปแบบการดำเนินการบริหารจัดการเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีความสอดคล้องเหมาะสมกับสภาพสังคม เศรษฐกิจและการเมืองในช่วงนั้น ๆ

9. บรรณานุกรม

- ประพนธ์ ผาสุขยัต. (2541). *ทางเลือกทางรอด*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เออาร์ อินฟอร์เมชั่น แอนด์ พับลิเคชั่น.
- พัฒน์นรี ฉัตรพิสุทธิ. (2560). *พุทธจริยธรรมสำหรับผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ วารสาร มจร พัฒนาสังคม*, 2 (1), 87.
- สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ. (2559). *มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาบริหารทรัพยากร (ออนไลน์)*. สืบค้น 2 กุมภาพันธ์ 2563. จาก <https://www.tpqi.go.th/th/standard-detail/rQNWewEb3Q/qQMCAUtl>
- Trewatha, R. L., & Newport, G. M. (1982). *Management* (3rd ed.). Plano, TX: Business.
- Ulrich, D. (1996). *Credibility x Capability. The leader of the future*.

10. คำขอบคุณ

การจัดทำวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของท่านผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชา ที่ได้ให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่มีคุณค่า ให้การช่วยเหลือ ตรวจสอบ ให้คำชี้แนะเกี่ยวกับโมเดลภาวะผู้นำเชิงคุณธรรมของนักบริหารทรัพยากร อีกทั้งยังดูแลตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนบรรลุแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา กรณีศึกษา
คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
THE BEST PRACTICE STUDY OF PERSONNEL WORKING IN THE EDUCATIONAL
QUALITY ASSURANCE, A CASE STUDY OF THE FACULTY OF PHARMACY
SILPAKORN UNIVERSITY.

ณัชชา มณีวงศ์¹
Nutchra Maneewong¹
ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2566

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 3 ราย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ วิเคราะห์เนื้อหาและนำเสนอข้อมูลในเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า คณบดีและคณะผู้บริหารของคณะเภสัชศาสตร์ มีความมุ่งมั่นเข้มแข็งในการเป็นผู้นำ ควบคุม กำกับ ดูแล มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเกณฑ์ คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX : Education Criteria for Performance Excellence) เป็นส่วนหนึ่งในการบริหารและพัฒนาองค์กร เป็นแบบอย่างที่ดีและทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรในการมุ่งมั่นพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มีกระบวนการอย่างมีระบบ PDCA (Plan-Do-Check-Act) คือ (Plan) กำหนดแนวทางและวิธีการดำเนินการ (Do) ดำเนินการตามแนวทางและวิธีการที่กำหนด (Check) ประเมินผล (Act) ทบทวนและปรับปรุง จนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน

บุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน เรื่อง 1. การขับเคลื่อนการดำเนินการประกันคุณภาพด้วยการสร้างการจดจำ การรับรู้ความเข้าใจ และการสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้บุคลากรมีการจดจำ รับรู้และเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา 2. การติดตามและการรวบรวมข้อมูลเพื่อรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดให้มีความสมบูรณ์ สนับสนุนการพัฒนาองค์กรและการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : 1. แนวปฏิบัติที่ดี 2. การประกันคุณภาพการศึกษา 3. คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

¹ ศษ.ม.(พัฒนศึกษา), เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
M.Ed. (Development Education), General Administrative Officer Professional Level. The Central
Library of Silpakorn University
Corresponding author; Email: chutchra2@gmail.com
(Received: 26 October 2023; Revised: 10 November 2023; Accepted: 14 November 2023)

ABSTRACT

This study had the objective to study the best practice of personnel working educational quality assurance in the Faculty of Pharmacy. Key informant were 3 personnel working in educational quality assurance in the Faculty of Pharmacy Silpakorn University. This research was qualitative research that collected data by interview, content analysis, and theories. The data were presented by description. The research result was found that the dean and administrators of the Faculty of Pharmacy had a strong commitment to be leaders who controlled, supervised, and conducted Educational Quality Assurance and Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX), which was a part of organizational management and development. It was a good role model of the personnel. They also inherited the intention to develop the organization. As a result, personnel working educational quality assurance in the Faculty of Pharmacy had a positive attitude towards the development of educational quality assurance operations. There was a systematic process PDCA (Plan-Do-Check-Act), which had the following process: Plan - established guidelines and methodologies, Do - operated according to the established guidelines and methodologies, Check – evaluated, Act - reviewed and improved guidelines and methodologies until becoming the best practice.

The personnel working educational quality assurance in the Faculty of Pharmacy, Silpakorn University had the best practice in educational quality assurance operation of 1. driving quality assurance operations by creating recognition, perception, and understanding and participate in educational quality assurance operation. 2. tracking and collecting data to collect data based on indications completely, supporting organizational development and educational quality assurance operation efficiently.

Keyword : 1. The best practice 2. Educational Quality Assurance System 3. Faculty of Pharmacy, Silpakorn University

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ประเทศไทย มุ่งให้การศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคนเพื่อให้การศึกษาไทยมีคุณภาพ เกิดการพัฒนาตามมาตรฐานสากลเพื่อยกระดับและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศ โดยมีพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ของการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้มีประสิทธิภาพช่วยยกระดับและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศ การพัฒนาคุณภาพขององค์กรทางการศึกษาเป็นการกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีความตระหนักในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาอย่างยั่งยืนและช่วยให้สถานศึกษามีการดำเนินการเป็นเลิศมีมาตรฐาน สามารถแข่งขันและยกระดับคุณภาพการศึกษาไทยให้เป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติทัดเทียมนานาชาติอารยประเทศ

มหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นสถานศึกษาที่เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ซึ่งปัจจุบันอยู่ภายใต้สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (อว.) มีวิสัยทัศน์ (Vision) คือ “มหาวิทยาลัยชั้นนำแห่งการสร้างสรรค์ บูรณาการศาสตร์และศิลป์ เพื่อความผาสุกของสังคมอย่างยั่งยืน”(มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2566) คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นคณะวิชาหนึ่งของมหาวิทยาลัยศิลปากร มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพกำลังคนในสายงานเภสัชกรรมและสายงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ รวมถึงการพัฒนาให้เกิดภารกิจเชิงรุกในการให้บริการด้านเภสัชศาสตร์ (คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2562) คณะเภสัชศาสตร์ เป็นคณะวิชาแรกของมหาวิทยาลัยศิลปากร ที่สามารถยกระดับและพัฒนาคุณภาพการศึกษา พัฒนาขับเคลื่อนกระบวนการทำงานในองค์กรเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศ มีมาตรฐานสากล ทัดเทียมสถานศึกษาอื่นๆ ผ่านการประเมินโครงการ EdPEx 200 รุ่นที่ 6 พ.ศ.2561 (สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2562) และเกณฑ์ EdPEx 300 พัฒนาสู่ความเป็นเลิศ รุ่นที่ 6 พ.ศ. 2566 (สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2566) เช่นเดียวกับสำนักหอสมุดกลาง เป็นส่วนงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยศิลปากรทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการจัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ การศึกษา การวิจัย ส่งเสริมวิชาการ และวิชาชีพแก่คณาจารย์ นักศึกษาบุคลากรภายใน ประชาชน และการให้บริการแก่สังคม เพื่อสนับสนุนให้เป็นสังคมของการเรียนรู้ (สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2566) เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลาง มีคุณภาพ จึงมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา บริหารโดยผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง เครื่องมือส่วนหนึ่งในการบริหารคือการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEx) เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษามีแนวทางในการพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีที่ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา กรณีศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร เพราะเป็นคณะวิชาที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรและการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. มีแนวทางในการพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. มีแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานเป็นกระบวนการและเป็นระบบ

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยดำเนินการดังนี้ ประชากรที่ใช้ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) โดยใช้วิธีแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มตัวอย่างที่เลือกมีข้อมูลในระดับลึก ที่ให้ข้อมูลได้อย่างเหมาะสมและตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยมากที่สุด คือบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา (EdPEX) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการสร้างเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ประกอบด้วยข้อคำถามหลัก จำนวน 5 และอาจมีข้อคำถามย่อยที่เกี่ยวข้องในแต่ละประเด็น มีวิธีการสร้างตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดโครงสร้างของเครื่องมือ และขอบเขตเนื้อหา

ขั้นที่ 2 ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) เสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะผู้ทรงคุณวุฒิ

ขั้นที่ 3 ทดลองใช้เครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่าง จัดทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์

ขั้นที่ 4 ยื่นขอพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ผ่านการรับรองมาตรฐานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ รหัสโครงการ REC 66.0116-009-0329 หมายเลขใบรับรอง COA 66.0223-013 โดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566

ขั้นที่ 5 นำเครื่องมือที่สมบูรณ์ (ผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์) เก็บข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลดังนี้

1. ทำหนังสือแจ้ง ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง เพื่อขออนุญาตจัดทำวิจัย
2. ทำหนังสือขออนุญาต คณบดีคณะศึกษาศาสตร์เพื่อเก็บข้อมูล

3. ทำกำหนดการและนัดหมายกับผู้ให้ข้อมูล สัมภาษณ์ คนละ 2 ครั้ง (รวม 6 ครั้ง)
 4. ตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าโดย ศึกษาข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เอกสารงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบเนื้อหาจากผู้ให้ข้อมูลและต้นสังกัดของหน่วยงานที่ศึกษา
 5. ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล
- การวิเคราะห์ข้อมูล
- วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ร่วมกับแนวคิดทฤษฎีเพื่ออธิบายและหาคำตอบให้กับการศึกษา และนำเสนอข้อมูลในเชิงพรรณนา (Descriptive) สรุปประเด็นที่สำคัญตามกรอบวัตถุประสงค์

5. ผลการวิจัย

ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า

แนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร คือ

1. การขับเคลื่อนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยการสร้างการจดจำ การรับรู้ และความเข้าใจ และการสร้างแรงจูงใจ

2. การติดตามและการรวบรวมข้อมูล

นอกจากนี้ยังพบว่า แนวปฏิบัติที่ดีของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีปัจจัยที่มีอิทธิพลส่งผลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษามุ่งมั่นในการพัฒนางานจนก่อให้เกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี โดยมีรายละเอียดดังนี้

บทบาทสำคัญของผู้นำองค์กรและผู้บริหารต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

1. การบริหารและพัฒนาคุณภาพองค์กร คณบดีและผู้บริหารคณะเภสัชศาสตร์ มีความมุ่งมั่นบริหารและพัฒนาคุณภาพองค์กรอย่างสูง การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนเพื่อการบริหารและพัฒนาองค์กร

2. การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) ดำเนินการจัดทำและรับผิดชอบหลักโดย คณะกรรมการบริหารยุทธศาสตร์ (Office of Strategy Management) OSM ประกอบไปด้วยคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ รองคณบดี ดำเนินการบริหารพัฒนาองค์กรและจัดทำรายงานการประเมินตนเองควบคู่กัน

บทบาทและหน้าที่ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา

1. ผู้ควบคุม (หัวหน้างาน)

1.1 ด้านการควบคุม กำกับ ดูแล และขับเคลื่อน ปฏิบัติในหน้าที่ควบคุม กำกับ ดูแล และขับเคลื่อนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สนับสนุนและสืบทอดเจตนารมณ์ของคณบดีคณะเภสัชศาสตร์

1.2 การประสานงาน ในบทบาทของหัวหน้างานจะเป็นผู้ประสานงานโดยตรงในหลายระดับ เช่น ประสานหัวหน้าสาขาวิชา และหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนต่าง ๆ เช่น แผนกลยุทธ์ แผนพัฒนา ฯลฯ

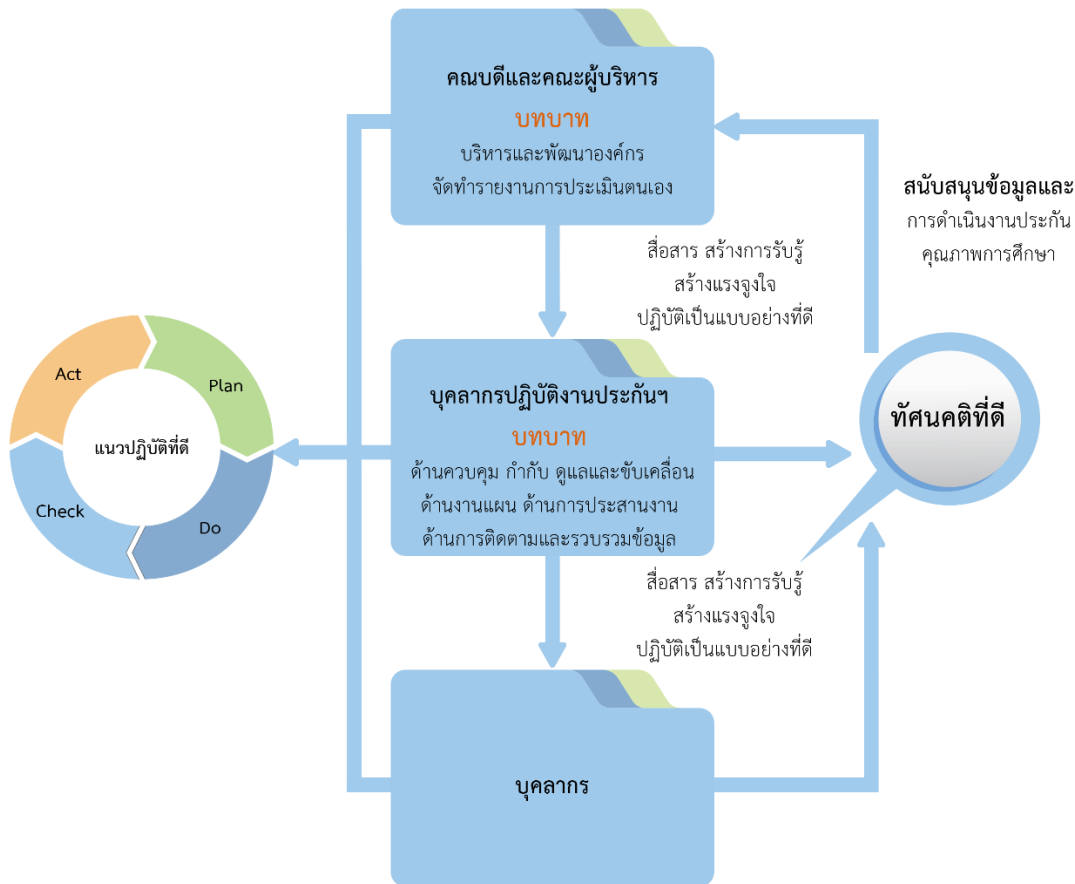
2. ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา

2.1 ด้านการขับเคลื่อนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา บุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษามีทัศนคติที่ดีเพราะเห็นแบบอย่างที่ดีจากจากคณบดีและผู้บริหาร จึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยผลักดันให้เกิดการขับเคลื่อนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เช่น ถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจแก่เพื่อนร่วมงาน สร้างการรับรู้ ฯลฯ

2.2 ด้านงานแผน บุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ได้มีการนำเสนอผลการดำเนินงานขององค์กรและผลการประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อเสนอข้อมูลและพิจารณาประกอบการจัดทำแผนกลยุทธ์ แผนพัฒนา และนำเสนอหัวหน้าผู้ควบคุมการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา พิจารณาก่อนนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารยุทธศาสตร์เพื่อพิจารณากลับกรองแผนต่าง ๆ และกำหนดตัวชี้วัด ผ่านการเห็นชอบแล้วจึงนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะเภสัชศาสตร์ เพื่อพิจารณาหากมีข้อเสนอแนะจะได้มีการปรับปรุงการดำเนินการต่อไป

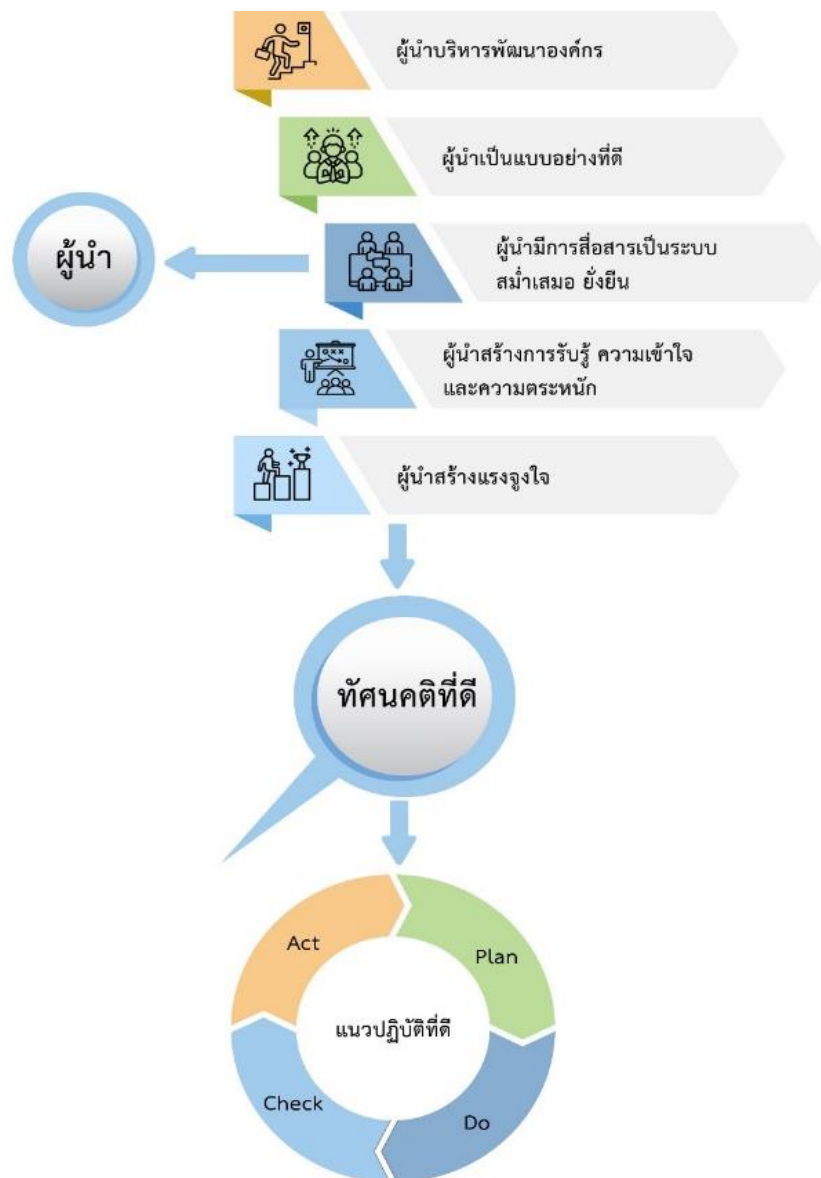
2.3 ด้านการประสานงาน ในบทบาทของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายในหน้าที่ และมอบหมายตามภารกิจที่เกี่ยวข้องจากผู้บริหาร หัวหน้างาน (ผู้ควบคุม) และผู้เกี่ยวข้องเพราะในบางครั้งก็มีการประสานงานโดยตรงกับเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ด้วย

2.4 ด้านการติดตามและรวบรวมข้อมูล ทำหน้าที่ในการติดตามและรวบรวมข้อมูลตลอดจนสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวบรวมตัวชี้วัดจากแผนต่าง ๆ เพื่อเสนอนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารยุทธศาสตร์ (OSM) พิจารณาทบทวนตัวชี้วัด และกำหนดผู้รับผิดชอบรายบุคคล ทั้งนี้เพื่อให้การประสานงานในการติดตามตัวชี้วัดเป็นไปอย่างชัดเจนและเข้าถึงได้โดยตรง ตามรอบระยะเวลาของปีงบประมาณ โดยทำการติดตามรวบรวมตัวชี้วัด รอบ 6 เดือน 9 เดือน 12 เดือน เพื่อนำข้อมูลตัวชี้วัดเสนอเข้าสู่ที่ประชุม คณะกรรมการบริหารยุทธศาสตร์ พิจารณาทบทวนข้อมูล และ กำกับ ขับเคลื่อน ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์บทบาทของผู้นำและผู้บริหารกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา

คนบดี (ผู้นำ) และผู้บริหาร มีบทบาททั้งการบริหาร พัฒนาองค์กรและการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มีการสื่อสาร สร้างการรับรู้การเข้าใจ สร้างแรงจูงใจ และเป็นแบบอย่างที่ดี ทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา และบุคลากรมีทัศนคติที่ดี เห็นความสำคัญของงานประกันคุณภาพการศึกษา จึงมีการสนับสนุนข้อมูลและการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างดี



ภาพที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการก่อเกิดแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา

ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลในการก่อเกิดแนวปฏิบัติที่ดี คือคนบติ(ผู้นำ) และผู้บริหาร มีบทบาทและทำหน้าที่บริหารและพัฒนาองค์กรอย่างเข้มแข็ง เป็นแบบอย่างที่ดี มีการสื่อสารอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ สร้างความตระหนักให้เห็นคุณค่าของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา สร้างความเข้าใจการรับรู้ และสร้างแรงจูงใจ ส่งผลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษามีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานและนำมาซึ่งการพัฒนาการปฏิบัติงานจนก่อเกิดแนวปฏิบัติที่ดี

แนวปฏิบัติที่ดีของบุคลากรปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร คือ

1. การขับเคลื่อนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มีเป้าหมายเพื่อให้บุคลากรมีการรับรู้และเข้าใจ เห็นความสำคัญและการมีส่วนร่วมของงานประกันคุณภาพการศึกษา อันส่งผลให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพของคณะเภสัชศาสตร์ให้มีความเป็นเลิศและมีมาตรฐานสากล ตามกระบวนการ PDCA คือ (Plan) กำหนดแนวทางและวิธีการ ของการสร้างการจดจำเรื่องค่านิยม ด้วยการแนบเรื่องค่านิยมไปกับหนังสือราชการ หรือ E-mail ซึ่งเป็นกลไกช่วยสร้างการจดจำและส่งเสริมการเกิดค่านิยมอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร การส่งเสริมการรับรู้และความเข้าใจ ด้วยการจัดสัมมนาและมีกิจกรรมต่างๆ เช่น การแข่งขันในการตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาช่วยในการส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาองค์กรและการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา การสร้างแรงจูงใจเพื่อส่งเสริมการรับรู้และการเข้าใจ เช่น การมอบรางวัลจากการเข้าร่วมกิจกรรมตอบปัญหา คำถาม ต่าง ๆ (Do) ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด การสร้างการจดจำ การส่งเสริมการรับรู้ความเข้าใจ และการสร้างแรงจูงใจ (Check) การตรวจสอบ โดยการสังเกตและสอบถามพูดคุย มีการจดจำเรื่องค่านิยม มีการรับรู้มีความเข้าใจ และมีความใส่ใจในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาหรือไม่อย่างไร (Act) ทบทวน ทบทวนผลลัพธ์ที่ได้ และทำการปรับปรุง แก้ไข การดำเนินงาน มีการทบทวนเรื่องการย้ายตำแหน่งเรื่องค่านิยมที่เดิมแสดงด้านล่างของจดหมายราชการ หรือ E-mail มาแสดงด้านบนของข้อความ เพราะภาพจำแรกจะช่วยสร้างการจดจำได้ดียิ่งขึ้น ทบทวนการรับรู้และการเข้าใจ โดยการปรับรูปแบบกิจกรรมที่ส่งเสริมเพื่อกระตุ้นให้เกิดความเอาใจใส่ และตระหนัก รับรู้มากยิ่งขึ้น ทบทวนเรื่องการสร้างแรงจูงใจ เช่น การมอบของรางวัลแก่บุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม เป็นต้น

2. การติดตามและการรวบรวมข้อมูล เป้าหมายเพื่อรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดให้มีความสมบูรณ์ สนับสนุนการพัฒนาองค์กรและสนับสนุนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน คือ (Plan) กำหนดแนวทางและวิธีการ กำหนดระยะเวลาในการติดตามข้อมูลรอบ 6 เดือน 9 เดือน 12 เดือน ในปีงบประมาณนั้น ๆ และ กำหนดผู้รับผิดชอบข้อมูลตามฝ่ายงานโดยระบุเป็นรายบุคคล ออกแบบเครื่องมือการดำเนินการเก็บข้อมูล ผ่าน Google sheets โดย จัดหมวดหมู่งาน และผู้รับผิดชอบ ตามแผนและตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง (Do) ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด สื่อสาร แจ้งตัวชี้วัด ผลลัพธ์ แก่ผู้รับผิดชอบข้อมูล เพื่อทราบกำหนดเวลาในการติดตามข้อมูลในปีงบประมาณ รอบ 6 เดือน 9 เดือน 12 เดือน แจ้งแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้กรอกลงใน Google sheets มีการจัดหมวดหมู่งาน และผู้รับผิดชอบ ตามแผนและตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง พิจารณาความครบถ้วนของข้อมูลจาก Google Sheets

และติดตามเมื่อใกล้กำหนดเวลา (Check) ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล หากพบว่า ข้อมูลครบถ้วน เสนอผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง และนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารยุทธศาสตร์ และที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะเภสัชศาสตร์ ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลที่ได้ไม่ครบถ้วนตามเวลาที่กำหนด ติดตามกับผู้รับผิดชอบโดยตรง หากยังไม่ได้ อาจมีการตั้งต้นข้อมูลตัวชี้วัด โดยรวบรวมจากแหล่งที่สามารถหรือมีสิทธิ์เข้าถึงได้ จัดทำเป็นข้อมูลเสนอ ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดดังกล่าวเพื่อเสนอความเห็นชอบของข้อมูลว่าถูกต้องหรือไม่ และทำการปรับแก้ก่อนนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารยุทธศาสตร์ และที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะเภสัชศาสตร์ เพื่อพิจารณาความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลตามตัวชี้วัดต่าง ๆ ต่อไป (Act) ทบทวนโดยนำผลลัพธ์ตัวชี้วัด เสนอเข้าพิจารณา ทบทวน ในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารยุทธศาสตร์ เมื่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารยุทธศาสตร์ มีข้อสงสัยหรือมีความไม่ชัดเจนในตัวชี้วัด จะมีการหารือและทบทวนกับฝ่ายหรือผู้รับผิดชอบ เช่น หัวหน้าสาขาวิชา หัวหน้าหน่วยงานเพื่อทำการทบทวนและแก้ไขให้มีความถูกต้องต่อไป

6. สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า คณบดี (ผู้นำ) และผู้บริหารของคณะเภสัชศาสตร์ มีความเข้มแข็งมุ่งมั่น และมีเจตนารมณ์ในการบริหารและพัฒนาองค์กร ปฏิบัติหน้าที่ ควบคุม กำกับ ดูแล และดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาด้วยความมุ่งมั่นเป็นแบบอย่างที่ดีเชิงประจักษ์เป็นรูปธรรมให้กับบุคลากร ที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ จนก่อเกิดทัศนคติที่ดีมุ่งมั่นพัฒนาการ ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีคุณภาพ เป็นไปตามวงจร (PDCA) Plan-Do-Check-Act ซึ่งเป็นกระบวนการคุณภาพเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี คือ 1. การขับเคลื่อนการดำเนินการประกันคุณภาพด้วย การสร้างการจดจำ การสร้างการรับรู้ความเข้าใจ และการสร้างแรงจูงใจ และ 2. การติดตามและการรวบรวมข้อมูล

7. อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า คณบดี (ผู้นำ) และผู้บริหารของคณะเภสัชศาสตร์ มีความเข้มแข็งมุ่งมั่น และมีเจตนารมณ์ในการบริหารและพัฒนาองค์กร ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้วยความมุ่งมั่นเป็นแบบอย่างที่ดีเชิงประจักษ์แก่สายตาศาบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ดังเช่นงานวิจัย พรภัทร เกศพร และเอี่ยมพร หลินเจริญ (2565: 95) พบว่า “ภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05” จะเห็นได้ว่า ผู้นำองค์กรจะมีความสำคัญอย่างมากที่เป็นคนกำหนดทิศทาง

และการพัฒนาองค์กร และการขับเคลื่อนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ให้ประสบผลสำเร็จ เช่นเดียวคณะบดีคณะเภสัชศาสตร์ เป็นแบบอย่างที่ดี ที่ส่งผลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาเกิดทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาและสามารถสืบทอดเจตนารมณ์ของคณะบดี มุ่งพัฒนาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีประสิทธิภาพ และมีกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบ (PDCA) Plan-Do-Check-Act จนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. การขับเคลื่อนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ด้วยการสร้างการจดจำ การสร้างความรู้ความเข้าใจ และการสร้างแรงจูงใจ บุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ได้ออกแบบแนวทางการสร้างการจดจำเรื่องค่านิยมของคณะเภสัชศาสตร์ โดยแบบเรื่องค่านิยมไปกับหนังสือราชการ และ E-mail ต่าง ๆ ในทุกครั้ง เพื่อให้เกิดการจดจำเรื่องค่านิยมซึ่งตามหลักในเรื่ององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ เช่น คุณลักษณะของ สิ่งเร้า (Stimulus Characteristics) ได้แก่ การทำซ้ำ (Repetition) การย้ำทำสิ่งนั้นบ่อย ๆ และหลาย ๆ ครั้ง จะสร้างการจดจำให้กับบุคคล เช่น การโฆษณาสินค้า ที่พบเห็นบ่อยจะทำให้เราจดจำใส่ใจ (ถวิล ธาราโกชน์ และศรัณย์ ดำริสุข, 2543) และการเลือกสร้างการจดจำกับค่านิยมมีความสำคัญมากที่บุคลากรทุกฝ่ายควรรับรู้และถือเป็นแนวปฏิบัติ เพราะจะทำให้เกิดพฤติกรรมในค่านิยมเดียวกันทั่วทั้งองค์กรช่วยส่งเสริมการพัฒนาและบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังเช่น (เอกศิริ นิยมศิลป์และคณะ ,2565) ได้กล่าวว่า “ค่านิยม เป็นปัจจัยหลักสำคัญอย่างหนึ่งที่จะกระตุ้นการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีคุณภาพ การที่องค์กรจะสร้างค่านิยมให้เกิดขึ้นได้นั้น องค์กรต้องสามารถถ่ายทอดและสื่อให้ผู้ร่วมงานทุกคนนั้นมองเห็นภาพรวมในอนาคตได้อย่างชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าใจถึงค่านิยมร่วมกันในการทำงานว่าควรประพฤติหรือปฏิบัติต่อองค์กรและการทำงานให้สำเร็จได้” สำหรับการกำหนดแนวทางการสร้างการรับรู้และความเข้าใจในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา สร้างความตระหนักให้เห็นคุณค่าแก่บุคลากร เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษา หากไม่มีการสร้างการรับรู้และความเข้าใจให้กับบุคลากรก็จะเกิดปัญหาในการดำเนินการได้ ดังเช่น (เจษฎา ณ ระนอง, 2557) พบว่า “ปัญหาที่สำคัญที่สุดของการประกันคุณภาพการศึกษา ก็คือการต้องสร้างความเข้าใจให้เกิดแก่บุคลากรทุกระดับ เพื่อให้เห็นความสำคัญ เกิดความร่วมมือประสานการทำงานด้วยใช้กระบวนการ (Plan-Do-Check-Act) การจัดการองค์ความรู้ การเสริมสร้างสิ่งจูงใจและการยกย่องชมเชย ซึ่งจะช่วยเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้”

2. การติดตามและรวบรวมข้อมูล มีกระบวนการเป็นระบบ คือ มีการกำหนดแนวทาง เวลา และผู้รับผิดชอบในการติดตามข้อมูล มีการระบุผู้รับผิดชอบรายบุคคลอย่างชัดเจน มีการสื่อสาร มีการติดตามรวบรวมข้อมูล ทุก 6, 9, 12 เดือน มีการจัดทำเครื่องมือเพื่ออำนวยความสะดวกและลด

ขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูล รายงานข้อมูลผ่าน Google Sheets มีการนำเสนอผลลัพธ์ตัวชี้วัดเพื่อทบทวนพิจารณากลับกรองโดยคณบดีและทีมบริหารเพื่อตรวจสอบและทบทวนประเมินผลการดำเนินงานการควบคุมคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีแนวทางการดำเนินการหากข้อมูลตัวชี้วัดได้ไม่ครบตามกำหนดเวลา มีการรับรองความถูกต้องในข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้องและรับผิดชอบโดยตรง มีระบบและกระบวนการตามวงจรคุณภาพ (PDCA) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2554) ที่พบว่าแนวทางการแก้ปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะและหน่วยงาน เรื่องการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล คือ กำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูล พัฒนาและจัดทำแบบฟอร์มหรือแนวทางในการจัดเก็บข้อมูลกำหนดระยะเวลา ขั้นตอน รายละเอียดการจัดเก็บข้อมูลให้ชัดเจน ตัวชี้วัดควรจะออกเร็วหรือตั้งแต่ต้นปีการศึกษา อย่างน้อยมีระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูลอย่างน้อย 7 เดือน ในแต่ละปีการศึกษานำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล หรือสร้างระบบการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสามารถทำงานเร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพ พัฒนาและจัดทำฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพและการจัดเก็บฐานข้อมูล ลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บข้อมูลหลายตัวชี้วัดและดำเนินการหลายฝ่าย กำหนดผู้รับผิดชอบหลักหรือหน่วยงานกลางในการรายงานตัวชี้วัด และส่งผลให้คณะหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล หรือยืนยันข้อมูลให้มีความถูกต้อง จำแนกตัวชี้วัดเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ จัดทำมาตรฐานในการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล สร้างระบบฐานข้อมูลที่สามารถใช้ร่วมกันได้ทุกคณะและหน่วยงาน

จะเห็นได้ว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มีแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มีกระบวนการอย่างเป็นระบบและชัดเจนสามารถนำมาปฏิบัติได้ดีมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้นำองค์กรควรกำหนดนโยบาย ส่งเสริม และสนับสนุนแนวทางการพัฒนางานด้วยการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีอย่างยั่งยืน

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

ควรนำผลการวิจัยไปพิจารณาเป็นแนวทางในการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีการดำเนินการที่เป็นเลิศและมีมาตรฐานต่อไป

8.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และมีแนวทางในการพัฒนาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษานอกจากการศึกษาแนวปฏิบัติที่แล้ว ควรมีการศึกษาเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) เพื่อให้

เห็นความโดดเด่น และความแตกต่างขององค์กรอื่นที่มีการพัฒนาและการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษาที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความเป็นมาตรฐานและการดำเนินการที่เป็นเลิศ โดยอาจทำการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) ด้านต่าง ๆ เช่น การประสานงาน การติดตาม รวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การขับเคลื่อนการดำเนินงานประกัน เป็นต้น ซึ่งอาจทำให้พบแนวทางการพัฒนางานที่ทัดเทียมหรือโดดเด่นกับหน่วยงานที่มีคุณภาพมาตรฐานและการดำเนินการที่เป็นเลิศได้

9. บรรณานุกรม

- คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2566). *เกี่ยวกับเรา สำนักงานคณบดี งานบริหารทั่วไป*. เข้าถึงเมื่อ 10 มกราคม 2566 จาก <https://www.pharmacy.su.ac.th/main/administration/dean-office-1/about.php>.
- คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2562). *ประวัติคณะเภสัชศาสตร์มหาวิทยาลัยศิลปากร*. เข้าถึงเมื่อ 21 มิถุนายน 2566 จาก <https://pharmacy.su.ac.th/main/history.php>
- เจษฎา ณ ระนอง. (2557). *การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. (รายงานการวิจัย). คณะรัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ถวิล ธาราโกชน, และศรัณย์ ดำริสุข. (2543). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ.
- พรภัทร เกษาพร และ เอื้อมพร หลินเจริญ. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)*. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 17(1), 87-89.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 . *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 136 ตอนที่ 57 ก หน้า 49-53 เข้าถึงเมื่อ 24 ธันวาคม 2565 จาก <https://bit.ly/3dTY63F>
- มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2566). *ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์*. เข้าถึง 10 กรกฎาคม 2566. จาก <https://www.su.ac.th/th/about-mission-vision.php>
- สำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2554). *การศึกษาสภาพและปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพและแนวทางการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ ระดับคณะและหน่วยงาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. (รายงานการวิจัย) ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น

- สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2562). *ประกาศผลการพิจารณา โครงการ EdPEX200 รุ่นที่ 6*. [ออนไลน์] เข้าถึงเมื่อ 30 เมษายน 2566 จาก <http://www.edpex.org/2019/07/edpex200-6.html?m=0>
- สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2566). *ประกาศผลหน่วยงาน EdPEX300 รุ่นที่ 6 พ.ศ. 2566*. [ออนไลน์] เข้าถึงเมื่อ 30 เมษายน 2566 จาก <http://www.edpex.org/2023/04/edpex300-6-2566.html>
- สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2566). *รายงานการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2565*. นครปฐม: สำนักหอสมุดกลาง
- เอกศิริ นิยมศิลป์และคณะ (2565). *ค่านิยมองค์กรและคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี*.วารสารวิชาการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก (สาขามนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์). ปีที่ 8(1), 390-400.

10. คำขอบคุณ

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารสำนักหอสมุดกลาง ที่สนับสนุนการวิจัยนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือและที่ปรึกษาที่ให้คำแนะนำในการทำเครื่องมือและการวิจัย นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้บริหารและผู้ให้ข้อมูลของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่อนุญาตและให้ความร่วมมือในการทำวิจัยนี้ ขอขอบคุณกัลยาณมิตรทุกคนที่ให้กำลังใจโดยตลอด ทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผลกระทบจากเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่มีต่อเมืองท่องเที่ยวทางเศรษฐกิจปาดอง จังหวัดภูเก็ต
THE EFFECTS OF THE COVID-19 VIRUS BELIEVED TOWARDS THE ECONOMIC
TOURISM TOWN OF PATONG PHUKET

ณัฐพงษ์ จตุรชาติสุคนธ์¹, ปรีชาวุฒิ กีสัน²

Nuttapong Jaturachadsukol¹, Preechavude Keesin²

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2566

บทคัดย่อ

บทความวิชาการเรื่องผลกระทบจากเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่มีต่อเมืองท่องเที่ยวทางเศรษฐกิจปาดอง จังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางที่ส่งผลกระทบจากเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่มีต่อเมืองท่องเที่ยวทางเศรษฐกิจปาดอง จังหวัดภูเก็ต และเพื่อศึกษาถึงผลกระทบทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในช่วงภัยวิกฤติไวรัสโควิด-19 จากสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา โดยการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของหาดปาดอง จังหวัดภูเก็ต ได้แก่ จัดสรรการใช้พื้นที่อย่างเหมาะสมและชาญฉลาด ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจนของพื้นที่ในการกำหนดเป้าหมายทิศทาง แนวทาง นโยบาย และแผนการดำเนินการจัดการอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม แนวทางแก้ไขต้องมีมาตรการช่วยเหลือผู้ประกอบการและผู้เช่าที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จากเชื้อไวรัสโควิดที่มีต่อเมืองท่องเที่ยวทางเศรษฐกิจปาดอง โดยผู้เช่าดังกล่าวสามารถเลื่อนกำหนดการชำระค่าเช่าและค่าตอบแทนออกไปในปีหน้าต่อไป

คำสำคัญ : 1. ผลกระทบ 2. ไวรัสโควิด-19 3. เศรษฐกิจปาดอง

¹ ปร.ด. (รัฐประศาสนศาสตร) อาจารย์ประจำ รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยพิษณุโลก

Ph.D. (Bachelor of Public Administration Program in Public Administration) Instructor Public Administration of Phitsanulok University

² ปร.ด. (รัฐประศาสนศาสตร) อาจารย์ประจำ รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยพิษณุโลก

Ph.D. (Bachelor of Public Administration Program in Public Administration) Instructor Public Administration of Phitsanulok University

Corresponding author; Email: Nuttapongjaturachadsukol@gmail.com

(Received: 19 July 2023; Revised: 4 August 2023; Accepted: 29 August 2023)

ABSTRACT

Academic Article on the impact of the COVID-19 virus towards the economic tourist city of Patong Phuket The objective is to study the impact of the COVID-19 virus. towards the economic tourist city of Patong Phuket and to study the economic impact that occurs during the crisis of the COVID-19 virus From the outbreak situation of the corona virus By developing sustainable tourism in Patong Beach Phuket, including allocating space appropriately and wisely This is to create clarity in the area in setting goals, directions, guidelines, policies and management plans clearly and concretely. Solutions must include measures to help large tenants and tenants who are small and medium business operators. (SMEs) from the COVID virus affecting the economic tourism city of Patong. Such tenants can postpone the payment of rent and compensation for next year.

Keyword: 1. Impact 2. Covid-19 virus 3. Patong Economy

บทนำ

องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ประกาศให้การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่เป็น "การระบาดใหญ่" หรือ Pandemic หลังจากเชื้อลุกลามไปอย่างรวดเร็วในทุกภูมิภาคของโลกผู้อำนวยการของ WHO กล่าวว่า ทุกประเทศยังคงสามารถสกัดกั้นการระบาดใหญ่นี้ได้ ถ้าหากประเทศต่างๆ คัดแยกผู้ติดเชื้อ ทำการตรวจสอบ รักษา ติดตามและระดมกำลังคนในควบคุมการระบาดกลุ่มเล็กๆ ได้ ก็จะสามารถป้องกันไม่ให้เกิดการระบาดในระดับชุมชนโลก ได้รับรู้เรื่องโรคติดต่อปริศนา หลังจากทางการจีนยืนยันเมื่อ 31 ธ.ค. 2019 ว่าเกิดการระบาดของเชื้อไวรัสสายพันธุ์ใหม่ในเมืองอู่ฮั่น ซึ่งมีประชากรกว่า 11 ล้านคนโดยหลังจากเก็บตัวอย่างไวรัสจากคนไข้นำไปวิเคราะห์ในห้องปฏิบัติการ ในเวลาต่อมาจีน และองค์การอนามัยโลกระบุว่า ไวรัสชนิดนี้คือ "เชื้อไวรัสโคโรนา" ก่อนหน้านี้ พบไวรัสโคโรนามาแล้ว 6 สายพันธุ์ ที่เคยเกิดการระบาดในมนุษย์ สำหรับไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ที่กำลังระบาดเป็นสายพันธุ์ที่ 7 คนไทยรู้จักไวรัสในตระกูลนี้มาแล้วจากโรกระบบทางเดินหายใจเฉียบพลันร้ายแรง หรือ โรคซาร์ส (Severe Acute Respiratory Syndrome - SARS) ซึ่งมีสาเหตุจากเชื้อไวรัสโคโรนาเช่นกัน โดยพบการระบาดครั้งแรกปลายปี 2002 เริ่มจากพื้นที่มณฑลกว่างตงของจีน ก่อนที่จะแพร่กระจายไปในหลายประเทศ (องค์การอนามัยโลก, 2565)

เป็นที่แน่ชัดแล้วว่า การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 กำลังส่งผลกระทบไปทั่วโลกเป็นวงกว้าง เริ่มต้นจากการมีผู้ติดเชื้อที่เมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน และแพร่กระจายไปทั่วโลก อันส่งผลให้เกิดผู้เจ็บป่วยและเสียชีวิตเป็นจำนวนมาก นอกจากนั้นเจ้าไวรัสตัวนี้เองยังกระทบไปถึงการชะงักงันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งการยกเลิกเที่ยวบิน การยกเลิกการจอง

โรงแรม การยกเลิกกิจกรรมต่าง ๆ ลามไปถึงการชะลอการผลิตในภาคอุตสาหกรรมทั่วโลกที่อยู่ภายใต้ระบบห่วงโซ่คุณค่าโลก (Global Value Chain) อันส่งผลต่อเนื่องไปสู่ผลกระทบด้านการค้าและการลงทุนทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ นอกจากนี้ยังรวมถึง การที่ประชาชนจะต้องเสียค่าใช้จ่ายกับการป้องกันการติดเชื้อ (เช่นต้องซื้อหน้ากากหรือเจลล้างมือ) รวมไปถึง การที่คนจะต้องมีการกักตัวอยู่กับบ้านจนทำให้ขาดรายได้ จนลามมาถึงการเกิดความเครียดและปัญหาทางสุขภาพจิตตามมา นอกจากนี้ ในภาคการเงินเองการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ก็ส่งผลต่อการตกลงในตลาดหุ้นทั่วโลก รวมไปถึงการที่อีกหลายประเทศเลือกที่จะทำการ “ปิดประเทศ” อันทำให้เกิดการถดถอยทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรง ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธได้ว่า เศรษฐกิจโลกของเรากำลังเข้าสู่วิกฤตเศรษฐกิจ (Global Economic Crisis) ซึ่งมีที่มาจาก วิกฤตสุขภาพ (Global Health Crisis) เป็นสำคัญ (กรมควบคุมโรค. กระทรวงสาธารณสุข, 2563ก)

ผลกระทบทางเศรษฐกิจที่สำคัญจะเกิดจากมาตรการหยุดคนเป็นหลัก และจะตามมาด้วยผลกระทบจากผู้ป่วยและค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ซึ่งจะมีผลต่อเนื่องไปยังอนาคต ธุรกิจและอุตสาหกรรมสาขาที่จะได้รับผลกระทบจากมาตรการหยุดคนมากที่สุดจะเริ่มจากภาคบริการก่อน คือ สาขาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจากต่างประเทศ เช่น ธุรกิจการบินทั้งสายการบินสนาบินและบริการที่เกี่ยวข้อง โรงแรม ภัตตาคาร สถานที่ท่องเที่ยว และร้านค้าของที่ระลึก สาขาที่เกี่ยวข้องกับมาตรการการหลีกเลี่ยงสถานที่ที่มีผู้คนแออัดหนาแน่น เช่น ห้างสรรพสินค้า โรงภาพยนตร์ การแสดงดนตรี การแข่งกีฬา และการคมนาคมขนส่งทั้งในและระหว่างประเทศ (ปัญญาเกิดมณี, 2563)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงผลกระทบจากเชื้อโควิด-19 ที่มีต่อเมืองท่องเที่ยวทางเศรษฐกิจป่าตอง จังหวัดภูเก็ตที่เกิดขึ้น จากสถานการณ์โควิด-19 ที่เกิดขึ้นทำให้โรงแรมต่างๆ ในป่าตอง จังหวัดภูเก็ตเริ่มปิดตัวลง ร้านค้า ร้านอาหารต่างๆ หายไปปิดตัวลงผู้คนที่มาทำงานต่างทยอยเดินทางกลับภูมิลำเนาของตนหรือไม่ก็ไปหาอาชีพใหม่ทำ ส่งผลให้เมืองท่องเที่ยวทางเศรษฐกิจอย่างป่าตอง ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางมาภูเก็ตน้อยลงหรือยกเลิกการเดินทางทำให้เมืองท่องเที่ยวอย่างจังหวัดภูเก็ตยิ่งซบเซาลงกว่าเดิม

เนื้อเรื่อง

ผลกระทบจากเชื้อไวรัสโควิด-19 (Effects of the Covid-19 virus)

ผลกระทบทางลบจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโควิด-19 นี้จะตกกับครอบครัวผู้ที่มีความไม่มั่นคงทางเศรษฐกิจ (Vulnerable Families) ซึ่งคนเหล่านี้จะต้องตกงาน สูญเสียรายได้ ข้ำราย คนยากจนเหล่านี้ยังไม่สามารถเข้าถึงบริการทางด้านสาธารณสุขได้เท่ากับคนที่มั่งคั่ง ทั้งการหาซื้อหน้ากากอนามัย การหาซื้อเจลล้างมือ รวมไปถึงแม้กระทั่งการเข้าถึงบริการของการตรวจโรค และอาจจะส่งผลต่อการเสียชีวิตตามมาได้ ดังนั้น ในการวิเคราะห์ผลกระทบทางเศรษฐศาสตร์ที่เกิดจากไวรัสโควิด-19 นี้ จึงไม่สามารถวิเคราะห์ได้เพียงด้านใดด้านหนึ่ง เนื่องจากผลกระทบนี้มันเกิดขึ้นทั้งในเชิงเศรษฐกิจในหลากหลายสาขา ในเชิงสังคม และผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน (สุรัช โชคกรรชิตไชย, 2563) แต่ทั้งนี้สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ผลกระทบในระยะสั้น

1. ผลกระทบต่อการเจ็บไข้ได้ป่วยและการเสียชีวิต (Direct Costs from Sickness and Mortality) – แน่นอนว่า ผลกระทบทางตรง (Direct Effects) ของการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 จะต้องเริ่มจากผลกระทบด้านสุขภาพเป็นอย่างแรก ซึ่งผลกระทบนี้จะเริ่มตั้งแต่ การที่มีผู้เจ็บป่วยจากการติดเชื้อจำนวนมาก อันนำมาสู่ค่าใช้จ่ายในการรักษา และร้ายที่สุดก็คือการเสียชีวิต ซึ่งการที่มีผู้เจ็บไข้ได้ป่วยเป็นจำนวนมากนี้เองย่อมกระทบไปถึงข้อจำกัดในการจัดสรรทรัพยากรด้านสาธารณสุขของประเทศ ทั้งทางด้านกำลังคน งบประมาณ สถานที่ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ต่าง ๆ ที่หลายประเทศต้องประสบปัญหาข้อจำกัดในด้านนี้ และด้วยข้อจำกัดนี้เองจึงส่งผลทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงระบบสาธารณสุข โดยเฉพาะกับคนจนที่จะต้องเป็นผู้แบกรับปัญหาดังกล่าว

2. ผลกระทบต่อการจ้างงาน ค่าจ้าง ความยากจน และความเหลื่อมล้ำเมื่อมีผู้เจ็บป่วยจากการติดเชื้อเป็นจำนวนมาก ย่อมส่งผลไปสู่การสูญเสียรายได้ ซึ่งจะส่งผลกระทบไปสู่ค่าใช้จ่ายภายในครัวเรือน โดยเฉพาะกับกลุ่มผู้สูงอายุซึ่งจะมีแนวโน้มของการติดเชื้อไวรัสนี้มากที่สุด โดยการสูญเสียงานหรือเสียรายได้จะมีโอกาสเกิดขึ้นกับคนที่มั่งคั่งยากจนที่เป็นแรงงานนอกระบบ (Informal Worker) มากกว่าคนที่มั่งคั่งได้แน่นอนจากงานประจำ และมีโอกาสที่จะเกิดขึ้นในประเทศด้อยพัฒนา/กำลังพัฒนามากกว่าประเทศที่พัฒนาแล้ว ดังนั้นผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 นี้จะส่งผลกระทบต่อเรื่องไปสู่ระดับความยากจนและความเหลื่อมล้ำที่จะเพิ่มสูงขึ้นได้

3. ผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรมการผลิต – ในภาคอุตสาหกรรมการผลิตเองก็ต้องประสบปัญหาการชะงักงันในการผลิต โดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมที่จะต้องพึ่งพาการนำเข้าจากประเทศจีน ซึ่งได้รับฉายาว่าเป็นโรงงานการผลิตของโลก (The World's Factory) ซึ่งเมื่อภาคอุตสาหกรรมในประเทศจีนจำเป็นต้องหยุดการผลิตในโรงงานแล้ว ย่อมกระทบกับยอดการผลิต

และการส่งออกจากภาคอุตสาหกรรมทั่วโลก โดยเฉพาะกับประเทศกำลังพัฒนาอย่างประเทศไทยที่ระบบเศรษฐกิจจำต้องพึ่งพาการค้าระหว่างประเทศเป็นสำคัญ

4. ผลกระทบจากพฤติกรรมที่หลีกเลี่ยง (Aversion Behavior) – เพื่อให้ห่างไกลจากโอกาสในการติดเชื้อไวรัส ประชาชน (รวมไปถึงรัฐบาลของหลายประเทศ) ได้ตัดสินใจที่จะยกเลิกกิจกรรมที่จะส่งต่อการแพร่กระจายของเชื้อไวรัส ตั้งแต่ 1. การที่ภาครัฐในหลายประเทศที่ตัดสินใจปิดประเทศ/ปิดเมืองและห้ามให้เกิดการเดินทางระหว่างกัน 2. การประกาศให้ธุรกิจหรือสถานบริการที่โดยปกติจะต้องรับคนเป็นจำนวนมากต้องปิดทำการชั่วคราว 3. สถาบันการศึกษาที่จำเป็นต้องหยุดการเรียนการสอน (ถึงแม้ว่าจะมีการเรียนการสอนออนไลน์เข้ามาช่วยก็ตาม) และ 4. ประชาชนที่ต้องกักตัวเองอยู่กับบ้านด้วยสาเหตุต่าง ๆ เพื่อพยายามที่จะควบคุมการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโควิด-19 นี้ ซึ่งการหยุดกิจกรรมต่าง ๆ นี้ จะกระทบไปสู่ภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว การขนส่ง และธุรกิจด้านการค้าปลีกต่าง ๆ และกระทบต่อยอดไปสู่ทั้งอุตสาหกรรมต้นน้ำ (Upstream) ของภาคบริการเหล่านี้ที่จะต้องเกิดปัญหาการชะงักงันตามมา

5. ผลกระทบต่อผู้บริโภค – เมื่อกิจกรรมต่าง ๆ ข้างต้นเกิดการชะงักงัน สิ่งที่เกิดขึ้นก็คือการเกิดผลกระทบทางลบด้านอุปทานการผลิต (Adverse Supply Shock) อันจะส่งผลกระทบต่อสถานะการเงินเพื่อในสินค้าที่จำเป็นบางประเภทได้ เช่น หน้ากากอนามัย หรือเจลล้างมือ เกิดสินค้าขาดแคลนและผู้ขายเห็นช่องทางในการเก็งกำไรผลกระทบต่อภาคเศรษฐกิจทั้งหมด – แน่นอนว่าเมื่ออุปสงค์ในสินค้าต่าง ๆ ลดลงแล้ว ย่อมส่งผลทำให้เกิดเศรษฐกิจถดถอยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ผลกระทบในระยะสั้นเหล่านี้อาจส่งผลไปสู่ผลกระทบระยะยาวได้ เช่น การที่ประเทศจะสูญเสียขีดความสามารถในการแข่งขันและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในระยะยาว (Long-Term Economic Growth) เนื่องจากจะต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมากในการป้องกันและรักษาเชื้อไวรัสโควิด-19 นี้ จนขาดแคลนทรัพยากรในการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น นอกจากนี้ยังเกิดการสูญเสียทางด้านทุนมนุษย์ (Human Capital) ของประเทศ ที่จะต้องเจ็บไข้ได้ป่วยเรื้อรัง (เช่นโรคที่เกี่ยวข้องกับปอด) หรือการที่เด็กนักเรียนนักศึกษาจะต้องหยุดเรียน โดยเฉพาะในประเทศที่มีฐานะยากจนที่ระบบการพัฒนาทุนมนุษย์อย่างระบบสาธารณสุขและระบบการศึกษายังไม่ครอบคลุมทั่วถึงนัก

สำหรับผลกระทบในประเทศต่าง ๆ งานศึกษาของ Azlan, A. A. ได้พยากรณ์ว่าผลกระทบทางเศรษฐกิจนี้จะกระจายไปถึงประเทศในกลุ่มประเทศแอฟริกา เนื่องจากประเทศเหล่านี้ทำหน้าที่ในการป้อนวัตถุดิบไปยังประเทศจีนและยุโรป โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมพลังงาน ถ่านหิน นอกจากนี้ ยังกระทบไปถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในขณะที่งานศึกษาของ Asian Development Bank ได้พยากรณ์ในเดือนมีนาคมที่ผ่านมาถึงผลกระทบต่อประเทศในกลุ่มเอเชีย โดยพยากรณ์ว่า ประเทศที่จะได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจมากที่สุดจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจจีนจากไวรัสโควิด-19 นี้ก็คือ ประเทศมัลดีฟ กัมพูชา และไทย อย่างไรก็ตามงานศึกษาดังกล่าวนี้นี้เป็น

เพียงการพยากรณ์จากผลกระทบของการที่เศรษฐกิจจีนเกิดการชะงักจากเชื้อไวรัสนี้เท่านั้น แต่เมื่อเชื้อไวรัสได้แพร่กระจายไปยังประเทศใหญ่ออย่างสหรัฐอเมริกาและกลุ่มประเทศยุโรป แน่นนอนว่า ผลกระทบดังกล่าวย่อมเกิดขึ้นในวงกว้างอย่างมหาศาลกว่าที่ประมาณการณ่มากนัก (Azlan, A. A.,2020)

สรุปเมื่อโควิด-19 แพร่ระบาดไปทั่วโลก ประเทศไทยซึ่งเป็นประเทศที่สองที่มีรายงานกรณีผู้ติดเชื้อโควิด-19 ได้ออกมาตรการที่หลากหลาย เพื่อรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าวด้วยความฉับไว ไม่ว่าจะเป็นมาตรการสาธารณสุข การคุมครองทางสังคม หรือนโยบายการคลังมาตรการทางสาธารณสุขที่เข้มงวดและเร่งด่วนนี้สามารถควบคุมจำนวนผู้ติดเชื้อโควิด-19 ให้มีจำนวนน้อยเป็นผลสำเร็จ ความหวาดกลัวการติดเชื้อโควิด-19 และการขาดแคลนทุนทรัพย์คือเหตุผลหลักที่ทำให้การเข้าถึงบริการทางการแพทย์ในประเทศไทยเป็นไปอย่างจำกัดระหว่างช่วงการระบาด แม้ผู้ให้ข้อมูลกว่าครึ่งจะเชื่อว่ามีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อโควิด-19 ตั้งอยู่ภายในชุมชนของตน แต่การเข้าถึงและการใช้บริการศูนย์ดังกล่าวก็ยังเป็นไปอย่างจำกัด

แนวคิดเกี่ยวกับเมืองท่องเที่ยว (Believed Towards)

การท่องเที่ยวจึงเป็นกระบวนการทางสังคมและเศรษฐกิจที่มีองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน คือ ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว (Tourism Resource) บริการท่องเที่ยว (Tourism Service) และการตลาดการท่องเที่ยว (Tourism Market of Tourist) แต่องค์ประกอบย่อยๆที่มีความสัมพันธ์กันเป็นเหตุและผลซึ่งกันและกัน ความแตกต่างของแต่ละรูปแบบการท่องเที่ยวจึงอยู่ที่ความแตกต่างในองค์ประกอบย่อยและความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นนั่นเอง (อรนุช ศิลปมณีพันธ์, 2562) ทั้งนี้การท่องเที่ยวจึงเป็นปรากฏการณ์ของมนุษย์ที่สร้างปฏิสัมพันธ์เชิงบวกกับสภาพแวดล้อมทั้งที่เป็นธรรมชาติและวัฒนธรรมในการเดินทางไปท่องเที่ยวแต่ละสถานที่ย่อมมีจุดหมายของการเดินทางไปท่องเที่ยวที่ต่างกัน

ปัจจัยของการท่องเที่ยว แบ่งได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว (Attraction) หมายถึง สิ่งที่สามารถดึงดูดหรือโน้มน้าวใจให้เกิดความสนใจปรารถนาที่จะไปท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยว พื้นที่ที่นักท่องเที่ยวไปเยือนจะต้องเป็นพื้นที่ที่มีสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวเป็นสำคัญ ในแหล่งท่องเที่ยวจะมีจุดที่เป็นสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวจุดหนึ่งหรือหลายจุดก็ได้ถ้ามีสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวหลายจุด แหล่งท่องเที่ยว นั้นจะมีนักท่องเที่ยวและสนใจนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวกันมาก สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

- 1.1 สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวที่ธรรมชาติให้มา (Natural Attraction Factors) คือ ความงามตามธรรมชาติที่สามารถดึงดูดให้คนไปเยือนหรือไปเที่ยวในพื้นที่นั้น เช่น หาดทรายที่สวยงามสภาพป่า และชีวิตสัตว์ป่า เป็นต้น

- 1.2 สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (Historical and Cultural Attraction Factors) เป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นแล้วสามารถดึงดูดใจให้มนุษย์ไปเยือนหรือไปท่องเที่ยว

ยังพื้นที่นั้น เช่น สิ่งก่อสร้างที่เป็นสถาปัตยกรรม ได้แก่วัดวังเมืองโบราณ เป็นต้น วิธีชีวิตจากการกระทำของ

1.3 คน เช่น ตลาดน้ำ ก็เป็นสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวที่มนุษย์ทำให้เกิดขึ้นมารวมทั้งกิจกรรมต่างๆ ที่คนเราสร้างขึ้นมา เช่น การแข่งกีฬาการแสดงการจัดเทศกาล เช่น งานเทศกาลอาหารงานเทศกาลผลไม้ เป็นต้น

2. สิ่งอำนวยความสะดวก (Facility) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่รองรับการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อให้การเดินทางท่องเที่ยวเป็นไปได้อย่างสะดวกสบายที่สำคัญมากที่สุดคือเรื่องที่พักผ่อนไม่ว่าจะเป็นที่พักในรูปแบบโรงแรม รีสอร์ท บังกะโล เกสต์เฮาส์สิ่งสำคัญอันดับรองลงมา คือ การบริโภคจึงต้องมีร้านอาหารบริการสำหรับนักท่องเที่ยวตลอดจนข่าวสารข้อมูลเพื่อการเดินทางไว้บริการนักท่องเที่ยว

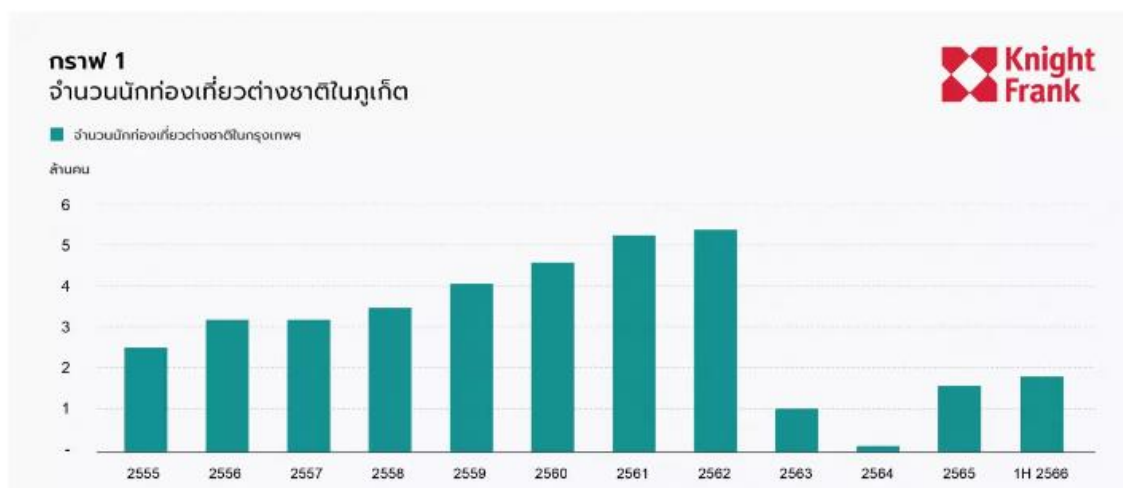
3. การเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง การไปถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ คือ ต้องมีการคมนาคมขนส่งนักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวก

สรุปการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนที่นิยามไว้ในการประชุม Globe 90 ที่ประเทศแคนาดาว่าเป็นการท่องเที่ยวที่ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวและยังได้ตอบสนองต่อความต้องการที่แตกต่างออกไปของเจ้าของพื้นที่ ซึ่งมีการคุ้มครองและการอนุรักษ์ด้วยหลายสาเหตุเพื่อคนรุ่นต่อไปในอนาคต การท่องเที่ยวเช่นนี้หมายถึงการบริหารจัดการทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อรับมือกับผลกระทบเชิงลบเชิงสังคม และพิทักษ์อันงดงามในเวลาเดียวกัน ก็สามารถปกป้องวัฒนธรรม เอกลักษณ์ และระบบนิเวศ ซึ่งได้ขยายขอบเขตของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนไว้ได้ดี หากแต่ยังมีความสับสนระหว่างคำว่านักท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (Ecotourism)

แนวคิดเกี่ยวกับเศรษฐกิจปาดอง (Tourism town of Patong)

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยทั้งในส่วนที่เป็นแหล่งรายได้จากนักท่องเที่ยวการจ้างงานในหลายสาขาอาชีพ และกระจายรายได้สู่ภูมิภาคต่าง ๆ ซึ่งอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับธุรกิจหลากหลาย ทั้งทางตรงและทางอ้อม ประเทศไทยมีการเจริญเติบโตจากการท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติในอันดับต้น ๆ ของโลก โดยภาคการท่องเที่ยวของประเทศไทยถือเป็นภาคเดียวที่ยังมีแนวโน้มดีขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวจีนและนักท่องเที่ยวมาเลเซีย สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ช่วงปี 2555-2566 หลังจากประเทศไทยยกเลิกมาตรการข้อจำกัดเกี่ยวกับโควิด จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในภูเก็ต ก็เพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของเกาะภูเก็ตอย่างโดดเด่น ในช่วงครึ่งแรกของปี 2566 จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาสูงถึง 1.8 ล้านคน ซึ่งเติบโตถึง 259% เมื่อเทียบกับปีต่อปีแต่ละระดับ 68% ก่อนเกิดโรคระบาด ตัวเลขที่เพิ่มขึ้นอย่างมากมาจากนักท่องเที่ยวในประเทศ 1.6 ล้านคนที่หลั่งไหลมาเที่ยวภูเก็ตในช่วงเวลาเดียวกัน ทำให้แต่ละระดับ 82% ก่อนเกิดโรคระบาด และสะท้อนถึงการเติบโตที่โดดเด่น 67% เมื่อเทียบกับปีต่อปีด้วยแนวโน้มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของภูเก็ตยังคงสดใส สมาคมโรงแรมไทยคาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวทั้งหมด 14 ล้านคนภายในสิ้นปี 2566 คิดเป็น 96% ของระดับก่อนเกิดโควิด ซึ่งแสดงถึงการฟื้นตัวที่แข็งแกร่งและมั่นคง (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2565)

ตารางที่ 1 จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ.2555-พ.ศ.2566



ที่มา :กรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2566

ภูเก็ต เป็นเมืองศูนย์กลางการท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทยมีชื่อเสียงรู้จักกันทั่วโลก ได้รับชื่อว่าเป็นไข่มุกอันดามัน ลักษณะภูมิประเทศเป็นเกาะตั้งอยู่ทางชายฝั่งทะเลตะวันตกในน่านน้ำทะเลอันดามันของมหาสมุทรอินเดีย มีพื้นที่ประมาณ 543 ตร.กม. ลักษณะพื้นที่เกาะเว้าเป็นอ่าวไปทั่วเกาะ ทำให้เกิดชายหาดที่สวยงามมากมาย ชายหาดที่มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จัก ได้แก่ หาดป่าตอง หาดกะตะ หาดกะรน หาดกมลา และหาดในทอน

ด้วยที่ภูเก็ตมีศักยภาพและความมีชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวมากมายหลายประเภทรวมทั้งการขยายบริการด้านต่าง ๆ ที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาสู่จังหวัดภูเก็ตรายได้จากการท่องเที่ยว เป็นอันดับที่ 2 รองจากกรุงเทพมหานครภาครัฐจึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ของภูเก็ตให้เป็น“ภูเก็ตเมืองท่องเที่ยวนานาชาติ บนพื้นฐานการพัฒนาที่ยั่งยืนและภูเก็ตเมืองท่องเที่ยวนานาชาติมุ่งสู่จังหวัดที่พัฒนาแล้ว”

เทศบาลเมืองป่าตอง

ป่าตองมีสถานะเป็นตำบลหนึ่งในอำเภอกะทู้ ของจังหวัดภูเก็ต แต่มีชื่อเสียงด้านการท่องเที่ยวเป็นที่รู้จักระดับโลก เดิมกะทู้เป็นเพียงเขตสุขาภิบาล จนเมื่อวันที่ 6 พ.ย.2510 กระทรวงมหาดไทยได้มีประกาศขยายเขตสุขาภิบาลกะทู้ให้ครอบคลุมพื้นที่ 3 ตำบล คือ ตำบลกะทู้ ตำบลป่าตอง และตำบลกมลา เพื่อให้เกิดความเหมาะสมแก่การบริหารกิจกรรมและการทำนุบำรุงท้องถิ่นป่าตองจึงเป็นส่วนหนึ่งของเขตสุขาภิบาลกะทู้มา 19 ปี จนถึงปี พ.ศ.2529 การปกครองท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในป่าตอง แต่ก็ไม่ใช้การปกครองที่เต็มรูปแบบตามทฤษฎีการกระจายอำนาจ เพราะว่าการปกครองท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลใช้การบริหารท้องถิ่นในรูปแบบของคณะกรรมการ ตาม พ.ร.บ.สุขาภิบาล พ.ศ.2495 ที่กำหนดให้มีกรรมการบางตำแหน่งมาจาก

ข้าราชการพลเรือน จึงไม่ได้มาจากประชาชนทั้งหมด ต่อมา ในปี พ.ศ.2537 กระทรวงมหาดไทยเห็นว่าสุขภาพป่ปาทอง ในอำเภอกะทู้ มีศักยภาพที่สมควรยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล เพื่อให้ภาคประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครอง ดูแล และทำนุบำรุงท้องถิ่นของตนตามรูปแบบเทศบาล จึงได้ตราพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลตำบลป่ปาทองขึ้น ในปี พ.ศ.2537 ถือว่าการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลแรกของไทยที่เป็นตามหลักการของทฤษฎีการกระจายอำนาจ

ป่าตองเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงดึงดูดนักท่องเที่ยวทั่วโลกในฐานะ เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงาม คือ หาดป่าตอง และแหล่งท่องเที่ยวยามราตรี คือ สถานบันเทิง ถนนบางลา

หาดป่าตอง เป็นหาดทรายขาวสวยทอดไปตามโค้งอ่าวอยู่ด้านตะวันตกทางตอนกลางของเกาะภูเก็ต มีชายฝั่งเว้าลึกเป็นรูปโค้งเหมือนพระจันทร์เสี้ยว มีความยาวประมาณ 3 กิโลเมตร หาดป่าตองเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวต่างชาติมานานนับแต่ดึกดำบรรพ์ เล่นน้ำทะเล และมีกิจกรรมและกีฬาทางน้ำหลายชนิดไม่ว่าจะเป็น บานาน่าโบ๊ต พาราเซล วินเซิร์ฟ หรือเจ็ตสกี ทั้งยังมีธุรกิจโรงแรมที่มีชื่อเสียงที่อำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว

ถนนบางลา เป็นถนนคนเดินในป่าตอง ที่มีระยะทางเพียง 650 เมตร มีสถานบันเทิงยามราตรีจำนวนประมาณ 160 แห่ง มีร้านอาหารจำนวน 30 แห่งและร้านค้าปลีกต่าง ๆ จำนวนประมาณ 50 แห่ง มีนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกมาท่องเที่ยว จับจ่ายใช้สอยและหาสีสันแห่งความสุขและความบันเทิงของถนนสายนี้ทุก ๆ ปีข้อมูลจากเทศบาลป่าตอง พบว่า ปีพ.ศ.2558 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเดินทางเข้ามาเที่ยวที่ถนนบางลาประมาณ 8,000,000 คน และมีปริมาณเพิ่มขึ้นในปี พ.ศ.2559 ถึงประมาณ 9,000,000 คน

ดังนั้นสิ่งที่สำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน โดยเฉพาะด้านการวางแผน และการจัดการร่วมกัน จึงจะทำให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุขได้ เนื่องจากการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน หมายถึงการท่องเที่ยวที่มีการบำรุงรักษา อนุรักษ์ และการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน การมีส่วนร่วมสร้างความรู้สึกรักของความเป็นเจ้าของของทุกภาคส่วน มิใช่ให้ภาครัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ เป็นผู้ดำเนินการเองทุกเรื่อง

บทสรุป

ผลจากการศึกษาผลกระทบจากเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่มีต่อเมืองท่องเที่ยวทางเศรษฐกิจป่าตอง จังหวัดภูเก็ตมีดังนี้

ผลกระทบทางเศรษฐกิจที่สำคัญจะเกิดจากมาตรการหยุดงานของคนเป็นหลัก และจะตามมาด้วยผลกระทบจากผู้ป่วยและค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ซึ่งจะมีผลต่อเนื่องไปยังอนาคต ธุรกิจและอุตสาหกรรมที่จะได้รับผลกระทบจากมาตรการหยุดคนมากที่สุดจะเริ่มจากภาคบริการก่อน คือ สาขาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจากต่างประเทศ เช่น ธุรกิจการบินทั้งสายการบิน สนามบิน และบริการที่เกี่ยวข้อง โรงแรม ภัตตาคาร สถานที่ท่องเที่ยว และร้านค้าของที่ระลึก สาขาที่เกี่ยวข้องกับมาตรการการหลีกเลี่ยงสถานที่ที่มีผู้คนแออัดหนาแน่น เช่น ห้างสรรพสินค้า โรงภาพยนตร์ การแสดงดนตรี การแข่งกีฬา และการคมนาคมขนส่งทั้งในและระหว่างประเทศ ดังนั้น ในปัจจุบันเชื้อไวรัสโรคโควิด-19 ได้ทำให้โลกหยุดลงบางส่วนในแง่ของการจำกัดการเคลื่อนไหวของคน การเดินทางมาใช้หรือให้บริการ และการหยุดการผลิตและขนส่งสินค้า แต่การเคลื่อนไหวของเงินทุน และข้อมูลยังคงดำเนินได้อยู่ ดังนั้น ธุรกิจที่มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตเป็นหลักในระยะนี้จะได้รับผลกระทบน้อยกว่า แต่ในระยะยาวยังไม่แน่นอนเพราะธุรกิจเหล่านี้ต้องเชื่อมโยงกับคน สินค้า และบริการอื่น ๆ เช่นกัน

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาประเมินว่า หากจำนวนนักท่องเที่ยวจีนลดลงไปจนถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2563 จะส่งผลกระทบทำให้รายได้จากท่องเที่ยวลดลง 2.4-3.3 แสนล้านบาท ซึ่งนักท่องเที่ยวจีนคิดเป็นร้อยละ 28 ของนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมดในปี พ.ศ. 2562 เท่านั้น ทั้งธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติต่างมีความเห็นตรงกันว่าอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของไทยในปี พ.ศ. 2563 น่าจะลดลงจากประมาณการเดิมร้อยละ 1-1.2% แม้ว่าธุรกิจการขายสินค้าและบริการออนไลน์ ซึ่งรวมถึงการซื้อของและการส่งอาหารที่ส่งถึงบ้าน (food delivery) ในประเทศไทยจะเติบโตอย่างแข็งแกร่ง แต่ในช่วงนี้กลับพบว่าธุรกิจการขายของออนไลน์ในประเทศไทยกำลังประสบปัญหา เนื่องจากผู้ผลิตและผู้ขายไม่สามารถที่จะดำเนินธุรกิจและส่งมอบสินค้าได้ตามทันตามความต้องการ เนื่องจากมาตรการการหยุดคนต่าง ๆ ของจีนในขณะนี้ยังไม่สามารถประมาณการได้ว่าผลกระทบทางเศรษฐกิจจะเป็นเท่าไรกันแน่ เนื่องจากยังไม่มีคามแน่นอนว่าเราจะสามารถควบคุมสถานการณ์การระบาดและมีความพร้อมในการป้องกันและรักษาโรคโควิด-19 ได้เมื่อไหร่ ถ้าหากสถานการณ์การระบาดยังคงดำเนินต่อไป มาตรการการหยุดคนเป็นเวลานานก็จะทำให้การหมุนเวียนของสินค้าและบริการช้าลงมาก แม้ว่าเงินทุนและข้อมูลจะไม่มีปัญหาในการเคลื่อนไหวความกลัวต่อการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโรคโควิด-19 และความกังวลต่อสถานการณ์เศรษฐกิจจะส่งผลให้ความต้องการสินค้าและบริการลดลง ขณะที่การหยุดการเคลื่อนไหวสินค้าและบริการจะทำให้สายการผลิตของโลกสะดุดลงเป็นเวลานาน ระบบเศรษฐกิจของไทยและของโลกก็จะได้รับผลกระทบในระยะยาวทั้งด้านอุปสงค์และอุปทาน และมีโอกาสพัฒนาเป็นวิกฤตเศรษฐกิจโลก โควิด-19 ได้เหมือนอย่างที่ยุทธศาสตร์กลางสหรัฐและธนาคารแห่งประเทศไทย รับผิดชอบต่ออัตราดอกเบี้ยนโยบายลง แต่ยังคงต้องมีมาตรการรองรับและมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ

ตามมาเพื่อลดผลกระทบ อย่างไรก็ตาม ภาคธุรกิจได้เริ่มปรับตัว เช่น การจัดการแสดง การแถลงข่าว เปิดตัวสินค้า การแข่งขันกีฬามีแนวโน้มจะจัดในสถานที่ปิดและถ่ายทอดให้ผู้ชมได้ดูทางบ้านผ่านสื่อต่าง ๆ แทน หรือการให้พนักงานทำงานจากที่บ้าน เป็นต้น

วิธีการลดผลกระทบทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่มีต่อเมืองท่องเที่ยวทางเศรษฐกิจที่ต้องไว้วางใจ

1. รัฐบาลของประเทศจะต้องจริงจังและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสนี้เป็นอันดับแรก และสื่อสารให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารและแนวทางการแก้ไขของภาครัฐตลอดเวลา เพื่อลดการตื่นตระหนกของประชาชน อันส่งผลทำให้ประชาชนเกิดการป้องกัน อันมีส่วนช่วยในการลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสนี้ได้โดยเร็ว และแน่นอนว่าประเทศที่มีการจัดการการแพร่กระจายได้ดี ประเทศนั้นก็จะสามารถฟื้นฟูประเทศจากการถดถอยทางเศรษฐกิจได้เร็วขึ้น

2. รัฐบาลจะต้องพัฒนาระบบการช่วยเหลือผ่านช่องทางทางระบบสวัสดิการทางสังคม ไม่ควรที่จะช่วยเหลือกับทุกคน แต่การช่วยเหลือควรกำหนดไปที่กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากเชื้อไวรัสนี้ก่อน เช่นครัวเรือนที่มีฐานะยากจนหรือครัวเรือนที่ทำงานในสาขาที่สูญเสียงานหรือรายได้จากเชื้อไวรัสนี้โดยตรง โดยการช่วยเหลือควรที่จะเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคไวรัสนี้เป็นหลัก เช่น การสนับสนุนการตรวจและการรักษาฟรี การช่วยเหลือผู้ที่ตกงานผ่านระบบการสร้างงานสาธารณะ (Public Work Program) หรือ การให้เงินช่วยเหลือแก่วิสาหกิจขนาดเล็กที่ได้รับผลกระทบ

3. พัฒนาระบบการช่วยเหลือโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การเก็บข้อมูลในระบบ Just-in-Time ผ่าน Application ที่สามารถรวบรวมบุคลากรทางการแพทย์ให้เข้ามาทำงานร่วมกัน การแชร์ข้อมูลข่าวสาร และการให้ข้อมูลข่าวสารในการเข้าถึงสินค้าที่จำเป็น (เช่น หน้ากากอนามัยหรือเจลล้างมือ) แบบ Real Time รวมไปถึงการรวบรวมสถิติการติดเชื้อและรักษาเพื่อที่จะนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานทางสาธารณสุขในประเทศต่อไป

องค์การอนามัยโลกคาดการณ์ว่า การพัฒนาวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 จนพร้อมใช้งานจะใช้เวลาประมาณ 1 ปีครึ่ง ระหว่างนั้นนักรักษาโรคโควิด-19 น่าจะเป็นเครื่องมือหลักในการสู้กับไวรัสนี้ แต่การรักษาด้วยยาเป็นการหยุดความเสียหายของการติดเชื้อ แต่ไม่ได้เป็นการป้องกันการติดเชื้อและควบคุมการระบาด หากควบคุมการระบาดไม่ได้ มาตรการการหยุดคนก็ยังคงต้องดำเนินต่อไป การระบาดของเชื้อไวรัสสายพันธุ์ใหม่ในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าโลกทั้งโลกมีความเชื่อมโยงกันอย่างใกล้ชิดเพียงใด สิ่งสำคัญก็คือ การทำให้ข้อมูลข่าวสารความรู้ในการรับมือกับเชื้อไวรัสได้อย่างถูกต้องไหลเวียนอย่างทั่วถึง การทำให้ทุกคนตระหนักถึงความรับผิดชอบป้องกันการติดเชื้อของตนเองและผู้อื่นในสังคม นอกจากนี้ เรายังต้องการภาวะผู้นำที่เข้มแข็ง

ภาคการท่องเที่ยวและการส่งออกของไทยจะได้รับผลกระทบจากปัจจัยเสี่ยงดังกล่าวมากที่สุด จากคาดการณ์ที่ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าไทยจะ “ลดลงในช่วงครึ่งแรกของปี” และจะทยอยฟื้นตัวดีขึ้นในช่วงครึ่งปีหลัง ส่งผลให้ไทยสูญเสียรายได้จากการท่องเที่ยวคิดเป็นมูลค่ารวม 4 แสนล้านบาท ขณะที่ภาคการส่งออกคาดว่าจะติดลบ 5.6% เนื่องจากการแพร่ระบาดที่ยืดเยื้อ ส่งผลให้เศรษฐกิจโลกทรุดตัวอย่างมาก อีกทั้งยังก่อให้เกิดดิสรุปชั้นในห่วงโซ่อุปทานโลกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในห่วงโซ่อุปทานของจีน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการส่งออกสินค้า

ขึ้นต้นและสินค้าชั้นกลางของไทยอย่างมีนัยสำคัญไม่เพียงเท่านี้ การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ยังบั่นทอนความเชื่อมั่นของนักลงทุนและผู้บริโภคในไทย ส่งผลให้การบริโภคและการลงทุนในไทยมีแนวโน้มที่จะชะลอตัวลงเช่นเดียวกัน จากปัจจัยเสี่ยงที่เพิ่มขึ้น อาจเป็นผลให้นักลงทุนไทยและต่างชาติมีความเป็นไปได้ที่จะชะลอการลงทุนในไทย ส่งผลให้การลงทุนจากภาคเอกชนมีแนวโน้มชะลอตัวอย่างมีนัยสำคัญขณะที่การลงทุนภาครัฐอาจจะ “ล่าช้า” ออกไป จากความเป็นไปได้ที่ตึงเครียดในห่วงโซ่อุปทานโลกอาจก่อให้เกิดการขาดแคลนสินค้าทุนที่จำเป็นต่อโครงการต่างๆ ของภาครัฐ ทำให้ภาครัฐอาจต้องหันมาใช้มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจอย่างเร่งด่วน เพื่อเยียวยาความเสียหายทางเศรษฐกิจในระยะสั้น ส่งผลให้การเบิกจ่ายงบประมาณสำหรับการลงทุนรัฐต้องล่าช้าออกไปเช่นเดียวกัน ด้านการบริโภคภายในประเทศ ก็เป็นอีกปัจจัยที่มีแนวโน้มชะลอตัวลงจากเศรษฐกิจที่อ่อนแอ การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ก่อให้เกิดความกังวลในการออกไปใช้จ่าย ส่งผลให้ภาคการค้าปลีกของไทยในปีนี้จะได้รับผลกระทบไม่ต่ำกว่า 1 แสนล้านบาท ภายใต้มูลค่าการค้าปลีกที่หดตัว 0.8-2.2% จากการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่หายไป รวมถึงบรรยากาศในการจับจ่ายใช้สอยของคนในประเทศที่ซบเซา โดยเฉพาะกลุ่มสินค้าแฟชั่น เฟอร์นิเจอร์และของตกแต่งบ้านที่น่าจะมีการใช้จ่ายลดลง แต่อาจจะถูกแทนที่ด้วยกลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค อาทิ อาหารแห้งและของใช้ส่วนตัว รวมถึงหน้ากากอนามัย แอลกอฮอล์ล้างมือ ซึ่งมีความจำเป็นและอาจมีการสำรองสินค้ากลุ่มนี้ไว้ ตามกำลังซื้อท่ามกลางความกังวลต่อการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 มาตรการให้ความช่วยเหลือเยียวยากรณีได้รับผลกระทบจากเชื้อไวรัส โควิด-19 ของภาครัฐจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ระบาดในหลายประเทศ ประกอบกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย รวมถึงภาคธุรกิจและแรงงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้สภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวเป็นอย่างมาก คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติเมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2563 เห็นชอบมาตรการดูแลและเยียวยาผลกระทบจากเชื้อไวรัสโควิด-19 ต่อเศรษฐกิจไทยทั้งทางตรงและทางอ้อมระยะที่ 1 ซึ่งกรมธนารักษ์รับผิดชอบในส่วนของการมาตรการด้านอื่น ๆ คือ มาตรการบรรเทาภาระค่าธรรมเนียม ค่าเช่า ค่าตอบแทนในการให้บริการของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจลดหรือชะลอหรือเลื่อนการเก็บค่าธรรมเนียม ค่าเช่าที่ราชพัสดุ ค่าตอบแทนในการให้บริการ หรือค่าใช้จ่ายอื่นเพื่อบรรเทาภาระให้แก่ผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากเชื้อไวรัสโควิด-19 และมติเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2563 ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องจัดทำมาตรการ/แผนงาน/โครงการเยียวยาและบรรเทาความเดือดร้อนเพื่อนำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป เพื่อช่วยบรรเทาและป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นต่อภาคการผลิตและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้เศรษฐกิจยังสามารถขับเคลื่อนต่อไปได้ ในการนี้จึงได้กำหนดมาตรการเพื่อตอบสนองมาตรการของรัฐบาลตามมติคณะรัฐมนตรีและช่วยเหลือ เยียวยาผู้เช่าที่ได้รับผลกระทบดังกล่าว ดังนี้

1. มาตรการการยกเว้นการเรียกเก็บค่าเช่าให้แก่ผู้เช่าเป็นระยะเวลา 1 ปี (12 เดือน) สำหรับผู้เช่าเพื่ออยู่อาศัยและผู้เช่าเพื่อผู้ประกอบการธุรกิจ
2. มาตรการช่วยเหลือผู้เช่ารายใหญ่และผู้เช่าที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง โดยผู้เช่าดังกล่าวสามารถเลื่อนกำหนดการชำระค่าเช่าและค่าตอบแทน

ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

1. รัฐควรมีนโยบายเร่งด่วนโดยนำมาตรการทางสาธารณสุข และมาตรการทางกฎหมายมาใช้ประกอบโดยเคร่งครัด
2. ควรผลิตหน้ากากอนามัยป้องกันโรคให้เพียงพอและแจกฟรีให้ทั่วถึงทั้งประชาชนและนักท่องเที่ยว
3. รัฐบาลควรมีนโยบายกระตุ้นการท่องเที่ยวให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้จ่ายด้านการเงินเพื่อกระตุ้นธุรกิจ ของเศรษฐกิจป่าตอง จังหวัดภูเก็ตให้เร็วยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมควบคุมโรค. กระทรวงสาธารณสุข. (2563ก). *คู่มือการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สำหรับประชาชน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย
- บัญชา เกติมณี (2563). แนวคิดและทิศทางการแก้ปัญหาโควิด-19. *วารสารก้าวหน้าโลกวิทยาศาสตร์*, 20(1), 1-12.
- สุรัชย์ โชคครรชิตไชย. (2563). โควิด-19: การระบาดระลอกใหม่ในประเทศไทยปลายปี 2563. *วารสารสมาคมเวชศาสตร์ป้องกันแห่งประเทศไทย*, 10(3), 1-2.
- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2565). *การวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*.
- องค์การอนามัยโลก. (2565). *พัฒนาการสำคัญของการสร้างเสริมสุขภาพ*. แปลจาก Milestones in Health Promotion: Statements from global conferences. แปลโดย สิ้นศักดิ์ชนม อุ่นพรม. กรุงเทพฯ: ธนาเพรส.
- อรนุช ศิลป์มณีพันธ์.(2562).การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- Azlan, A. A., Hamzah, M. R., Sem, T. J., Ayub, S. H., & Mohamad, E. (2020). Public knowledge, attitudes and practices towards COVID-19: A cross-sectional study in Malaysia. *Plos one*, 15(5), e0233668.

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสิงห์บุรี
Management efficiency of the administrators of the Subdistrict Administrative
Organization in Sing Buri Province.

ธรรมรัตน์ เขียวแก้ว¹
Dhammarut Khiaokaeo¹
ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ.2566

บทคัดย่อ

บทความวิชาการเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสิงห์บุรี เป็นการนำเสนอเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหาร และแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์การ เพื่อศึกษาการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสิงห์บุรี ส่งผลให้การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารจัดการ การบริหารบุคคล การบริหารการคลัง มีกฎหมายระเบียบของตนเอง โดยการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในทางปฏิบัติเพื่อสร้างความโปร่งใส สร้างจิตสำนึก ให้ปรากฏในทุกระดับด้วยการเสริมสร้างหลักการบริหารกิจการที่ดี คือ การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน มีความโปร่งใส มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบ และสิ่งที่จะเอื้อให้เกิดการดำเนินการ เป็นไปตามกฎระเบียบ และแนวทางการปฏิบัติต่อไป

คำสำคัญ : 1. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ 2. ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล 3. จังหวัดสิงห์บุรี

¹ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาบริหารการจัดการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Ph.D. student Business Administration Faculty of Engineering Mahidol University

Corresponding author; Email: info@dkksiam.com

(Received: 13 September 2023; Revised: 20 September 2023; Accepted: 29 September 2023)

ABSTRACT

Academic article on Management effectiveness of the administrators of the Subdistrict Administrative Organization in Sing Buri Province. It is a presentation about the management effectiveness of the administrators of the Subdistrict Administrative Organization. Concepts of management effectiveness and concepts about organizational management to study the use of good governance principles in the management of the administrators of the Subdistrict Administrative Organization in Sing Buri Province. As a result, decentralization gives local administrative organizations freedom in management. Personnel management fiscal management has their own laws and regulations by applying good governance principles in practice to create transparency. Create awareness to appear at every level, the topic of strengthening the principles of good corporate governance is strengthening public participation. Be transparent have a sense of responsibility and what will facilitate action Compliant and further guidelines

Keywords: 1. Management efficiency 2. Subdistrict Administrative Organization Administrators 3. Sing Buri Province.

บทนำ

การบริหารงานของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จมีประสิทธิภาพตามความมุ่งหวังของทุกฝ่าย ต้องมีหลักการที่สำคัญ กล่าวคือ การเลือกตัวบุคคลที่เข้าไปเป็นตัวแทน เพื่อทำหน้าที่บริหารงานทางฝ่ายนิติบัญญัติ คือ สมาชิกสภาท้องถิ่น สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่เลือกเข้าเป็นตัวแทน เพื่อไปทำหน้าที่ในการนำเสนอแผนงานในด้านการพัฒนาทุก ๆ ด้าน และพิจารณาแผนงานที่เป็นนโยบายของคณะผู้บริหาร การตัดสินใจเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านความรู้ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ สุจริต จะมีผลต่อการพัฒนาองค์การตามหลักวิชาการและหลักสากลได้อย่างยิ่ง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.), 2562) ซึ่งปัญหาการทุจริตที่เกิดขึ้นทำให้ประชาชนและสังคมมองภาพของการปกครองท้องถิ่นในแง่ลบเกิดความไม่ไว้วางใจและไม่เชื่อถือศรัทธาในการปกครองท้องถิ่นอันเป็นอุปสรรคต่อความก้าวหน้า ของกระบวนการกระจายอำนาจและการเสริมสร้างระบอบประชาธิปไตย ปัญหาการทุจริตเป็นผลจากการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนหนึ่งมิได้ทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลอย่างจริงจัง รวมทั้งประชาชนยังไม่มีความเข้าใจในกระบวนการกระจาย

อำนาจและการปกครองท้องถิ่น ตลอดจนมิได้รับการส่งเสริมให้เข้าใจสนใจดูแล และปกป้องผลประโยชน์ของตนเองและส่วนรวม การป้องกันและแก้ไขปัญหาจากการทุจริตจากการจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารงบประมาณที่ไม่โปร่งใส การแทรกแซงของกลุ่มอิทธิพลทางการเมืองหรืออิทธิพลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยึดหลักธรรมาภิบาลพร้อมกับสร้างเครื่องมือกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพสามารถควบคุมการทุจริตได้อีกทาง (จิตติ กิตติเลิศไพศาล, 2550).

การบริหารจัดการท้องถิ่นเน้นการบริหารและการจัดการโดยอาศัยหลักธรรมาภิบาล เพื่อนำไปสู่เป้าหมายคือคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ซึ่งจะมุ่งเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนให้ชุมชนเป็นผู้นำเสนอปัญหาและความต้องการของชุมชนเอง โดยคณะผู้บริหารและองค์การบริหารส่วนตำบล เปรียบเสมือนหยวกกล้วยที่สามารถเป็นแกนกลางให้สามารถรองรับปัญหาจากทุกฝ่าย และใช้กลไกของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นได้แก่ แผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาสามปี ไปบูรณาการร่วมกับการจัดทำแผนแม่บทชุมชนและแผนแม่บทตำบล หลังจากนั้นก็นำแผนดังกล่าวมาเป็นเครื่องมือกำหนดทิศทางในการแก้ไขปัญหา และสนองตอบต่อความต้องการของชุมชน ให้เกิดประสิทธิภาพบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบล (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2562)

การที่องค์การบริหารส่วนตำบล จะสามารถบริหารจัดการกิจการตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น สิ่งที่ต้องคำนึงถึงก็คือ การยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี หรือที่เรียกว่า “หลักธรรมาภิบาล” โดยเฉพาะหลักความคุ้มค่า ซึ่งได้แก่การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนร่วมซึ่งเมื่อพิจารณาถึงกระบวนการในการบริหารจัดการโครงการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแล้วสิ่งที่จะช่วยให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่างๆ ตามหลักธรรมาภิบาลดังกล่าวได้ องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องมีระบบการบริหารจัดการที่ดี (สุภัทรมาศ จริยเวชวัฒนา, 2560).

สรุปได้กล่าว การบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นต้องอาศัยหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดี มาเป็นแนวทางการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตั้งมั่นอยู่บนหลักการบริหารงานที่เที่ยงธรรม สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีจิตสำนึกในการทำงาน มีความรับผิดชอบในสิ่งที่ได้กระทำ พร้อมตอบคำถามหรือตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและพร้อมรับผิดชอบ มีศีลธรรม จริยธรรมในการทำงาน การคำนึงถึงการมีส่วนร่วมในการรับรู้ ตัดสินใจ ดำเนินการและประเมินผล ตลอดจนให้ความสำคัญกับกลุ่มต่างๆ รวมทั้งคนด้อยโอกาส และสร้างความเท่าเทียมกันทางสังคมในการรับโอกาสต่างๆ ที่ประชาชนพึงจะได้รับจากรัฐอีกด้วยธรรมาภิบาลเป็นทั้งหลักการ กระบวนการและเป็นเป้าหมายไปในตัว การมีธรรมาภิบาลอาจนำมาสู่การมีประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ได้

123 วารสารสถาบันวิจัยญาณสังวร ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม- ธันวาคม 2566)

ในที่สุดและการมีประชาธิปไตยก็นำมาสู่การมีผลทางสังคมคือการมีการพัฒนาประเทศไปในทางที่สร้างความสงบสุขอย่างต่อเนื่องตลอดจนนำมาสู่การแก้ปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้

เนื้อเรื่อง

คำว่า "ธรรมาภิบาล" หรือที่บางท่านเรียกว่า ธรรมรัฐ ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า "Good Governance" ซึ่งมาจากคำว่า "ธรรม" และ "อภิบาล" ซึ่งคำว่า "ธรรม" หมายถึง คุณความดี ความถูกต้อง และหลักประพฤติปฏิบัติในศาสนา กฎเกณฑ์ ความจริง ความยุติธรรม ส่วนคำว่า "อภิบาล" หมายถึง บำรุงรักษา ปกครอง ดังนั้น เมื่อนำมารวมกัน ธรรมาภิบาล จึงน่าจะหมายถึง การปกครองและบริหารบนพื้นฐานของหลักธรรม ความดี ความถูกต้อง ซึ่งสะท้อนถึงแนว ความคิดปรัชญาที่เน้นเรื่องความดี ภาษาอังกฤษใช้คำว่า Good Governance ซึ่งความหมายที่น่าจะสอดคล้อง และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป คือ ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารโดยยึดหลักธรรม ความดี และความถูกต้อง (พัชรี สิริโรส และคณะ, 2561)

ธรรมาภิบาล (Good Governance) คือ การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุมดูแลกิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ยัง หมายถึง การบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้ มีความหมายอย่างกว้าง คือหาได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึง จริยธรรม และความถูกต้องชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ เช่น ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรภายนอก เป็นต้น ธรรมาภิบาลเป็นหลักการที่นำมาใช้บริหารงานในปัจจุบันอย่างแพร่หลาย ด้วยเหตุเพราะ ช่วยสร้างสรรค์และส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ เช่น พนักงานต่างทำงานอย่าง ซื่อสัตย์สุจริตและขยันหมั่นเพียร ทำให้ผลประกอบการขององค์กรธุรกิจนั้นขยายตัว นอกจากนี้แล้วยังทำให้บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง ศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรนั้นๆ อันจะทำให้เกิดการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง เช่น องค์กรที่โปร่งใส ย่อมได้รับความไว้วางใจในการร่วมทำธุรกิจรัฐบาลที่โปร่งใสตรวจสอบได้ ย่อมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุนและประชาชน ตลอดจนส่งผลดีต่อเสถียรภาพของรัฐบาลและความเจริญก้าวหน้าของประเทศ เป็นต้น (อภิสิทธิ์ หนูหนักดี, 2562) ธรรมาภิบาลให้ความสำคัญเรื่องกระบวนการตัดสินใจทางการบริหาร ซึ่งอาจถูกอิทธิพลครอบงำและอาจนำไปสู่การคอร์รัปชัน การทุจริตเชิงนโยบาย (Policy Corruption) หรือการผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interests) หากกระบวนการตัดสินใจขาดหลักธรรมาภิบาลประกอบด้วยหลักการต่างๆ ที่สำคัญ 6 หลักการ แล้วแต่ผู้ที่จะนำเรื่องของธรรมาภิบาลไปใช้ และจะให้ความสำคัญกับเรื่องใดมากกว่ากัน ซึ่งเป็นที่ยอมรับทั่วไปว่าเป็นหลักการสำคัญของธรรมาภิบาล คือ (กิจจา บานชื่น, 2558)

1. หลักนิติธรรม (Rule of Law) คือ การมีกฎหมายรวมถึงมีกฎ ระเบียบที่เป็นธรรมกับทุกฝ่าย มีการบังคับใช้อย่างเสมอภาคและไม่มีการเลือกปฏิบัติ ไม่มีมาตรฐานเชิงซ้อน (Double Standard) มีการดูแลการปฏิบัติให้เป็นไปตามกรอบของกฎหมาย ไม่ให้มีการใช้กฎหมายไปแสวงหาประโยชน์ โดยมีขอบ มีการปรับปรุงให้ทันสมัย สอดคล้องกับอารยประเทศ มีการอบการปฏิบัติที่เคารพสิทธิและเสรีภาพของประชาชน รวมทั้งกำหนด กรอบเวลาการปฏิบัติที่ชัดเจนให้ประชาชนทราบ เช่น การจัดประมูลเครือข่ายสัญญาณทีวีดิจิตอล เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่จะต้องปฏิบัติตามหลักนิติธรรมกล่าวคือ จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายและจะต้องประมูลโดยยึดหลักคุณธรรมด้วย กล่าวคือไม่เป็นการแสวงหาประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ โดยให้คำนึงถึงประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ

2. หลักคุณธรรม (Ethics) คือ การไม่ทุจริต ไม่ประพฤติผิดวินัย ไม่กระทำความผิดมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ รวมถึงการมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการคอร์รัปชั่น หรือฉ้อราษฎร์บังหลวง การไม่ละเมิดจริยธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติและกฎหมาย ทั้งนี้ผู้ที่มีอาชีพต่างกันก็จะมีแนวปฏิบัติหรือจริยธรรมที่ต่างกัน

3. ด้านความโปร่งใส (Transparency) คือ การมีความโปร่งใสเกี่ยวกับการบริหารงานในทุกๆ ด้าน เช่น การมีการวางระบบงาน การกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจน เช่น การมีระบบคุณธรรมในการเลือกบุคลากร รวมถึงการให้คุณให้โทษ ฯลฯ การเปิดโอกาสให้สังคมภายนอกเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร หรือมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ ซึ่งหน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการโดยยึดหลักความโปร่งใส และพร้อมที่จะได้รับการตรวจสอบ

4. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน (Participation) คือ กระบวนการที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีโอกาสได้แสดงทัศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณา กำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วยการให้ข้อมูลข่าวสารต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน (ประชาพิจารณ์) การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้สามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้

5. หลักจิตสำนึกและความรับผิดชอบ (Accountability) คือ หลักการที่สำคัญที่องค์กรทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบ ซึ่งจะสะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบในการตัดสินใจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสาธารณะ จิตสำนึกและความรับผิดชอบจำเป็นต้องปฏิบัติโดยยึดหลักนิติธรรมและความโปร่งใส อย่างเช่น ในภารกิจด้านการวาง

ระบบการจัดที่ดินเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารและแผนที่ เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ จะต้องปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงความสะดวก การสำรวจจริงวัดและความถูกต้องในการปฏิบัติ

6. หลักความคุ้มค่า (Value for money) หรือหลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) คือ การคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม ในการบริหารจัดการ และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดและยั่งยืน รวมทั้งมีการป้องกันรักษา แวดล้อม และมีความสามารถในการแข่งขันกับภายนอก เช่นในภารกิจทุกด้านของหน่วย ของรัฐ จะต้องมีการบริหารจัดการทั้งรายรับ/รายได้ และรายจ่าย โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุด ให้ เกิดความ คุ้มค่าในทุกภารกิจ จะต้องตระหนักอยู่เสมอว่าการดำเนินการตามภารกิจต่าง ๆ การใช้จ่าย งบประมาณเทียบกับผลสัมฤทธิ์ของงานเกิดความคุ้มค่าหรือไม่

กล่าวโดยสรุป ธรรมาภิบาลเป็นเรื่องของหลักการบริหารแนวใหม่ (Modern Management) เป็นหลักการทำงาน ซึ่งหากมีการนำมาใช้เพื่อการบริหารงานแล้ว จะเกิดความ เชื่อมั่นว่า จะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุด คือ ความเป็นธรรม ความสุจริต ความมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ โดยวิธีดำเนินการเพื่อให้เกิด ธรรมาภิบาล ก็คือการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของ ประชาชน มีความโปร่งใส มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบ และสิ่งที่จะเอื้อให้เกิดการดำเนินการดังกล่าว ได้ก็คือ การมีกฎระเบียบ มีแนวปฏิบัติที่รองรับ

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การ

การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทการมีส่วนร่วมการตัดสินใจด้วยกระบวนการ ประชาคม ประชาพิจารณ์หรือประชามติเพื่อให้การวางแผนมีความสอดคล้องและเหมาะสมกับปัญหา ความต้องการของประชาชน (วุฒิสาร ตันไชย, 2552) การเสนอแนะการทำงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลและร้องทุกข์เรื่องราวต่าง ๆ องค์การบริหารส่วนตำบลชี้แจงผลการร้องทุกข์ ผ่านสื่อ ประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มากขึ้น รวมทั้งรณรงค์และปลูกจิตสำนึกให้ประชาชน ได้เห็นความสำคัญของการเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมือง การปกครอง และการพัฒนาเพื่อรักษา ผลประโยชน์ของประชาชนและท้องถิ่นฝึกอบรมและพัฒนาผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นและ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีคุณธรรม จริยธรรมและทำงาน ยึดหลักธรรมาภิบาล เป็นสำคัญ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ เอาใจใส่ต่องาน และแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน อย่างจริงจังจึ่งเพื่อรักษาผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง รวมทั้งฝึกอบรมและพัฒนา บุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อ ประชาชนให้มีความยืดหยุ่นสามารถนำไปบังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพการบริหารจัดการสวัสดิการ ขององค์การภาครัฐควรมีการสนับสนุนงบประมาณให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดสวัสดิการ จัดให้มีทำงานแบบบูรณาการอย่างมีส่วนร่วมระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับหน่วยงานอื่นๆ

ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดสวัสดิการให้แก่ผู้ด้อยโอกาส เช่น กระทรวงพัฒนาสังคม ปรับปรุงเรื่องถนน ไฟส่องสว่างจุดที่มีความเสี่ยงและแก้ปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย ปรับปรุงขยะข้างทางและต้องการรถขยะเพิ่ม และประเมินการบริหารตามตัวชี้วัดเพื่อพัฒนาให้คนให้โทษต่อไป

(พัชรี สีโรรส และคณะ, 2561) ได้กล่าวถึงลักษณะขององค์การที่มีประสิทธิภาพหรือองค์การที่มีสภาพที่ดีว่าจะมีลักษณะดังนี้ คือ ทุกคนทำงานโดยมีเป้าหมาย รูปแบบองค์การต้องกำหนดตามวัตถุประสงค์ขององค์การการตัดสินใจดำเนินงานต่างๆ ในองค์การขึ้นอยู่กับผู้รู้ข้อมูลดีที่สุด สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์การมีความจำเป็นที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเทคนิคและกรรมวิธีการในการปฏิบัติงานระบบการวินิจฉัยสั่งการ การจูงใจ การสื่อสารข้อความและระบบในการให้รางวัล มีความจำเป็น ซึ่งถ้าผู้บริหารในองค์การได้มีการตระหนักถึงความต้องการนี้อย่างแท้จริงแล้ว องค์การก็อยู่ในสภาพที่พร้อมนอกจากนี้การสร้างบรรยากาศในการพัฒนาองค์การ มีความเชื่อถือไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีการร่วมมือในการทำงาน มีความเปิดเผยและแก้ไขปัญหาร่วมกัน มีการสร้างทีมงานที่ดี มีการกระจายอำนาจ มีการมอบหมายงานที่ดีจะก่อให้เกิดความรับผิดชอบในหน้าที่ มีความรู้สึกรักและเป็นเจ้าขององค์การ

(อภิสิทธิ์ หนูนาคดี, 2562) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำกิจกรรมการดำเนินงานขององค์กรสามารถสร้างผลงานได้สอดคล้องกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าทั้งในส่วนของผลผลิตและผลลัพธ์ เป็นกระบวนการเปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ก่อให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์ที่ตรงตามความคาดหวังที่กำหนดล่วงหน้าไว้น้อยเพียงใด การมีประสิทธิภาพจึงมีความเกี่ยวข้องกับผลผลิตและผลลัพธ์การดำเนินงานเป็นกระบวนการวัดผลงานที่เน้นด้านปัจจัยนำออก

แนวทางส่งเสริมพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมีผลมาจากการมีส่วนร่วมการตัดสินใจด้วยกระบวนการประชาคม ประชาพิจารณ์หรือประชาคมเพื่อให้แผนมีความสอดคล้องและเหมาะสมกับปัญหาความต้องการของประชาชน การเสนอแนะ ร้องทุกข์เรื่องราวต่าง ๆ องค์การบริหารส่วนตำบลชี้แจงผลการร้องทุกข์ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ ธรรมนูญและปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนได้เห็นความสำคัญของการเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมืองการเพื่อรักษาผลประโยชน์ของประชาชนและท้องถิ่นพัฒนาผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นและพนักงานให้มีคุณธรรมจริยธรรม กฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อประชาชนทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ปฏิบัติหน้าที่เต็มความสามารถ เอาใจใส่ต่องาน มุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนอย่างจริงจัง ให้มีความยืดหยุ่นการจัดสวัสดิการแก่พนักงาน บุคลากรระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการตามแผนในการบริการสาธารณะ โครงสร้างพื้นฐานจัดสวัสดิการให้แก่ผู้ด้อยโอกาส (ชมภูษ หนุนาค, 2560).

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า องค์การที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องมีลักษณะ คือ องค์การที่ดีต้องปฏิบัติตามนโยบายเป็นหลัก มีการกำกับ ตรวจสอบการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ ควรใช้การประสานงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลพร้อมทั้งมีการให้คำตอบแทนอย่างยุติธรรม องค์การที่ดีจะต้องเน้นหนักในเรื่องการปรับปรุงการทำงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ได้ความเชื่อถือและถูกต้องที่สุด ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาสามารถพูดให้คนอื่นเข้าใจได้ง่าย และคำพูดนั้นก็ต้องเกิดประโยชน์ต่อองค์กร โดยให้ข้อคิดกับคนรุ่นหลังอย่างถูกต้อง อย่างไรก็ตาม ผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องทำงานด้วยความตั้งใจจริง และคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรและส่วนรวม

บทบาทผู้บริหารท้องถิ่น

บทบาทการนำอย่างมีประสิทธิภาพ: การนำอย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยภาวะผู้นำซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในด้านการบริหารการพัฒนา และการปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในและภายนอกองค์กรปกครองส่วน ควรมีลักษณะดังต่อไปนี้ (สุภัทรมาศ จริยเวชวัฒนา, 2560)

1. มีภาวะผู้นำมีศิลปะในการครองใจคน สามารถจูงใจคนให้เต็มใจร่วมมือหรือให้การสนับสนุนเป็นนักประสานความเข้าใจของทุกฝ่าย สามารถบริหารความขัดแย้งระหว่างบุคคลและประสานประโยชน์ให้เกิดกับองค์กรได้
2. มีเมตตาธรรม ไม่มีอคติ หรือ ฉันทคติ นักบริหารที่เป็นผู้นำขององค์กรยังต้องรู้จักสละประโยชน์ส่วนตน เพื่อประโยชน์ส่วนรวมต้องรู้จักแสดงน้ำใจกับเพื่อนร่วมงานและลูกน้องในโอกาส อันสมควร และสิ่งที่สมควรที่จะต้องมียิ่งยิ่งคือ ความรู้จักอดกลั้นและอดทน ทั้งทางอารมณ์และจิตใจ สุดท้ายคือการรู้จักให้อภัย ถ้าผู้บริหารมีเมตตาธรรมรู้จักให้อภัยจะทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
3. ต้องอยู่บนพื้นฐานของเหตุผลและความถูกต้องในการทำงาน ถ้ามีหลักการที่ชัดเจน การทำงานก็จะง่าย สะดวกเร็วขึ้น มีความเป็นธรรมและตัดสินใจปัญหาต่างๆ ได้แม่นยำ
4. รอบรู้และมีข้อมูลที่ทันสมัย เพราะการมีข้อมูลที่ช่วยให้การตัดสินใจถูกแม่นยำขึ้น จึงต้องรู้จัก รู้รอบ รู้กว้าง รู้ไกล กระตือรือร้นอยู่เสมอ เป็นนักอ่าน ขยันใฝ่หาความรู้ ช่างสังเกต รู้จักฟัง
5. รู้และเข้าใจบทบาทหน้าที่ทันสมัยรู้ว่าขณะนี้ตนเป็นใคร มีบทบาทและมีอำนาจหน้าที่อย่างไร เพื่อที่จะสวมบทบาท และแสดงบทบาทตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีอยู่ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ไม่เข้าไปก้าวก่ายงานในหน้าที่รับผิดชอบของคนอื่น และ
6. รู้จักประนีประนอมและยืดหยุ่นจะช่วยลดความขัดแย้งและขจัดปัญหาอุปสรรคในการทำงานได้มากขึ้น

2. บทบาทการเป็นสัญลักษณ์ของท้องถิ่น: องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นหน่วยงานราชการที่มีความใกล้ชิดและเข้าถึงประชาชน ทำให้องค์กรมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นและดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนได้เป็นอย่างดี ซึ่งภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ความรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน และพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนอยู่ดีมีสุขทั้ง

ในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉินความท้าทายหรืออุปสรรคในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญและประชาชนอยู่ดีมีสุขนั้น ถือเป็นภารกิจหลักของทุกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหน่วยงาน แต่ละแห่งก็จะมียุทธศาสตร์การพัฒนาในด้านต่างๆ โดยมีเป้าหมายหลักของยุทธศาสตร์ดังกล่าวคือ การพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นเมืองน่าอยู่ ในด้านความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม การคมนาคม การให้บริการ และสวัสดิภาพของประชาชนเพื่อให้แผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว เดินหน้าไปสู่จุดหมายที่วางไว้ แนวทางการพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้อง เกิดจากความพร้อมในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านพื้นที่ ผู้บริหาร บุคลากร และองค์กร ขณะเดียวกันเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไอที ได้เข้ามามีบทบาทในทุกภาคส่วน เพราะการมีระบบสารสนเทศพื้นฐานที่ดีช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวนโยบายที่วางไว้ประสบความสำเร็จ ช่วยให้การดำเนินงานและบริหารงานภายในองค์กรทำได้อย่างราบรื่น ทำให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นได้รับบริการที่ดีที่สุดส่งผลให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

3.บทบาทในการขับเคลื่อนธรรมาภิบาล : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรหนึ่งที่ได้บริหารงานโดยการกำหนดกลไกอำนาจของภาครัฐในการบริหารจัดการทรัพยากร ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน และกลุ่มคนเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนในทุกๆ ด้าน อันจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศชาติ ซึ่งการบริหารงานของราชการการเมืองกับข้าราชการทุกคนในสังกัดได้ทำหน้าที่เป็นแกนนำในการผลักดันแนวคิดและสร้างการยอมรับร่วมกัน ในทุกระดับด้วยแนวคิดที่ว่า การบริหารงานที่ดีของรัฐบาลเป็นรากฐานที่ดีของการพัฒนาคนให้ดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข โดยสามารถพิสูจน์ได้จากตัวชี้วัดหลายประการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้บริการแก่ประชาชน สังคมและ องค์กรต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ความสำเร็จในการบริหารงานที่ดีมีศักยภาพประชาชนได้รับผลประโยชน์อย่างคุ้มค่าเป็นพลังขับเคลื่อนที่ดีและเป็นเครื่องยืนยันว่าการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพสูงสามารถพัฒนาคน ชุมชน และสังคมในท้องถิ่นได้อย่างต่อเนื่องตลอดมา โดย อาศัยการบริหารตามหลัก ธรรมาภิบาล 6 หลักดังนี้ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า

สรุปได้ว่า การนำอย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยภาวะผู้นำซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในด้านการบริหารการพัฒนา และการปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในและภายนอกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น คณะผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ภาวะผู้นำในการบริหารให้เหมาะสมกับลักษณะขององค์กร และปัญหาที่เกิดขึ้นในเขตท้องถิ่น สำหรับกิจกรรมต่างๆ ข้างต้นจะสามารถตอบสนองหรือแก้ไขได้หรือไม่ นั้น ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องใช้ความเป็น

ผู้นำที่ดีในการจูงใจเพื่อระดมพลังความสามารถและทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด อีกทั้งสร้างสำนึกความรับผิดชอบต่อเนื่องให้แก่พนักงาน จึงจะสามารถค้นหาหนทางแก้ไข และขจัดปัญหาขององค์กรปกครองท้องถิ่นให้หมด

บทสรุป

เพื่อให้องค์กรของรัฐและทุกๆ ส่วนนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ให้กว้างขวางและยั่งยืน จำเป็นต้องมีปัจจัยสำคัญหลายๆ ปัจจัยที่นอกเหนือจากความตระหนักของบุคลากรในหน่วยงานและผู้บริหารแล้ว คือ ความต่อเนื่องหรือความยั่งยืนของการเป็นประชาธิปไตยและความมั่นคงของประเทศ (sustainability of democracy and national security) เพราะประชาธิปไตยค่อนข้างเป็นพลวัต เพราะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา และตามการเปลี่ยนแปลงของสังคม และยังมี การอภิปรายกันถึงความหมายที่แท้จริงอยู่อย่างกว้างขวาง แต่มิติที่สำคัญของประชาธิปไตยก็คือการ แข่งขัน การมีส่วนร่วม และเสรีภาพในทางการเมือง การเป็นประชาธิปไตยและความยั่งยืนของ ประชาธิปไตยจึงเป็นสิ่งที่ช่วยทำให้การบริหารจัดการที่ดี หรือธรรมาภิบาลคงอยู่ได้ เนื่องจากตราบ ใดที่ไม่เป็นเผด็จการ ประชาชนย่อมมีโอกาสแสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย มีการตรวจสอบการดำเนินการของรัฐ ทำให้เกิดความโปร่งใส ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของรัฐและ เอกชนตลอดหน่วยงานต่างๆ มีสำนึกรับผิดชอบ ประชาธิปไตยจึงมีข้อดี คือเป็นวิธีส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคคลกลุ่มต่างๆ เพื่อหาแนวทางแก้ไขความขัดแย้งแทนการใช้ความรุนแรง กระบวนการเป็น ประชาธิปไตยนำมาสู่การส่งเสริมสันติวิธีในชาติและระหว่างชาติได้ แนวทางในการพัฒนา ประสิทธิภาพการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อนำเสนอรูปแบบการบริหารจัดการจัดทำ แผนพัฒนาท้องถิ่น ตามภารกิจหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีลักษณะของแผนที่มี การบูรณาการต้องเป็นแผนที่ครอบคลุมภารกิจทุกด้านที่เกิดขึ้นจริงในองค์การบริหารส่วนตำบล และ ต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพต่อไป

โดยทั่วไปผู้บริหารเป็นผู้มีบทบาทสำคัญมากที่สุดในการบริหารองค์การ เพราะผู้บริหารเป็น ผู้นำ เป็นผู้กำหนดนโยบายกำหนดจุดมุ่งหมาย วางแผน และกำหนดเป้าหมายตลอดจนวิธีการ ดำเนินงาน เปรียบเสมือนเข็มทิศนำทางเพื่อให้การบริหารองค์การบรรลุผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และนโยบายของรัฐ และจะต้องรับผิดชอบในการดำเนินงานกิจการต่างๆ มีส่วนรับผิดชอบ ผู้บริหาร เป็นผู้ที่มีความสำคัญในการกำหนดนโยบายและนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ รวมทั้งการติดตามผล การปฏิบัติงาน การปรับปรุงคุณภาพ ผู้บริหารมีอาชีพต้องสร้างวัฒนธรรม โดยการให้รางวัลแก่ผู้ที่ ทำงานประสบผลสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาตนเองคิดได้เอง ตัดสินใจได้เอง พัฒนาได้เอง ของ ผู้ร่วมงานทุกคน ผู้บริหารต้องแสดงออกอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอเกี่ยวกับวัฒนธรรมขององค์การ

เพื่อให้ผู้ร่วมงานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานสามารถเลือกการกระทำที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมผู้บริหารจึงต้องสร้างความรู้สึกระหว่างความสำเร็จให้แก่บุคลากร แต่ละคนและทุกคน จนเกิดภาพความเป็นผู้นำในทุกระดับและนำไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้อย่างแท้จริงจากกระแสโลกาภิวัตน์

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กล่าวมาทั้งหมดย่อมสะท้อนให้เห็นภาพข้อเสนอแนะของการดำเนินงานภายใต้บริบทที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของพื้นที่เป็นสำคัญที่สามารถกำหนดพันธกิจของตนเองไปสู่การตอบสนองความต้องการได้อย่างลงตัวซึ่งจะต้องปรับกรอบการทำงานขององค์กรท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างรอบด้านจนสามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรท้องถิ่นกำหนดได้

ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

1 ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องเน้นความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลักสำคัญในการให้บริการสาธารณะจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

2. ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องเน้นการจัดการความรู้สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การบริหารองค์กรมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

1. ควรศึกษาเชิงลึกในเรื่องเดียวกันแต่นำปัจจัยอื่นๆ ที่มีความหลากหลายเพื่อนำมาเปรียบเทียบและจัดทำเป็นผลสรุปร่วมกันเพื่อประโยชน์และเป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล

2. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาด้านนโยบายและแผนการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลและควรมีการศึกษารูปแบบการบริหารในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

3. ควรศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสบผลสำเร็จหรือองค์การต้นแบบในการบริหารจัดการ

บรรณานุกรม

- กิจจา บานชื่น. (2558). *ธรรมาภิบาลเทคโนโลยีในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น
- จิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2550). *ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์การ : กรณีศึกษาเทศบาลเมืองและเทศบาลนคร (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา. คณะรัฐประศาสนศาสตร์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*

131 วารสารสถาบันวิจัยญาณสังวร ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม- ธันวาคม 2566)

ชมภูษ หุ่นนาค. (2560). การจัดการภาครัฐแนวใหม่: การเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างผลิตภาพสูงสุด.
วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) 7(3), 125-139.

พัชร ลิโรรส และคณะ. (2561). หลักธรรมาภิบาล: จากแนวคิดสู่การปฏิบัติในสังคมไทย.
กรุงเทพมหานคร. สถาบันพระปกเกล้า ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา:
กรุงเทพมหานคร

วุฒิสาร ตันไชย. (2552). ยุทธศาสตร์การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท
สุภัทรมาศ จริยเวชวัฒนา. (2560). การบริหารการจัดการเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล :กรณีศึกษา
เทศบาลตำบลบ้านฉาง. ปัญหาพิเศษ ropic. ม.บูรพา : มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ. (2562). หลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี
ในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 และแนวทางปฏิบัติ. กระทรวงการคลัง.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2562). เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ
ภาครัฐ พ.ศ. 2562 (Public Sector Management Quality Award). กรุงเทพมหานคร :
สำนักงาน ก.พ.ร.

อภิสิทธิ์ หนูนาคดี. (2562). ธรรมาภิบาลในองค์กรภาคประชาคม. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

**หลักเกณฑ์และวิธีส่งต้นฉบับ “บทความวิจัย” เพื่อลงพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร
ของสถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย**

1. คำแนะนำทั่วไป

- 1.1 ต้องเป็น “บทความวิจัย” หรือ “บทความวิชาการ” ทางพระพุทธศาสนาหรือสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องในสาขาปรัชญา ศีลศาสตร์ มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และสหวิทยาการทางด้านสังคมศาสตร์
- 1.2 ต้องเป็นบทความวิจัยที่ยังไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารใดมาก่อน และไม่อยู่ระหว่างการรอผลการพิจารณาจากวารสารอื่น ๆ
- 1.3 รับผิดชอบบทความวิจัย (Research Article) และบทความวิชาการ (Academic Article) ภาษาไทยเท่านั้น
- 1.3 ต้องเป็นบทความวิจัยที่เขียนตามแบบ (Modeling) ที่กำหนดไว้
- 1.4 บทความวิจัยที่จะได้รับการตีพิมพ์ ต้องผ่านการตรวจสอบและประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องนั้น ถ้ามีการปรับปรุงแก้ไขก็ต้องแก้ไขก่อนจึงจะลงได้
- 1.5 การลงบทความในวารสารของสถาบันวิจัยญาณสังวรหรือไม่นั้นเป็นสิทธิ์ของสถาบันวิจัยญาณสังวร

2. การพิจารณาบทความวิจัยและบทความวิชาการ

- 2.1 กองบรรณาธิการแจ้งให้ผู้ส่งบทความวิจัยและบทความวิชาการทราบ เมื่อได้รับบทความเรียบร้อยแล้ว
- 2.2 กองบรรณาธิการตรวจสอบชื่อเรื่องบทความ รวมไปถึงเนื้อหาของบทความ โดยบทความนั้น ๆ ต้องสอดคล้องและเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของวารสาร
- 2.3 ในกรณีที่กองบรรณาธิการพิจารณาเห็นชอบรับบทความไว้พิจารณาตีพิมพ์ กองบรรณาธิการจะส่งบทความเพื่อทำการกลั่นกรองต่อไป โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 2 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพของบทความว่าเหมาะสมหรือไม่ในการตีพิมพ์ โดยใช้วิธีการประเมินแบบผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เขียนบทความไม่ทราบชื่อของแต่ละฝ่าย (Double Blinded Review)
- 2.4 เมื่อผู้ทรงคุณได้พิจารณากลับกรองบทความแล้ว กองบรรณาธิการจะตัดสินใจโดยอ้างอิงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒินั้น ว่าควรได้รับการตีพิมพ์ หรือควรส่งกลับไปให้กับผู้ส่งบทความเพื่อแก้ไขก่อนพิจารณาอีกครั้ง หรือจะปฏิเสธการลงตีพิมพ์ในวารสาร
- 2.5 ผู้วิจัยต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กองบรรณาธิการกำหนด โดยผู้วิจัยต้องยินยอมให้บรรณาธิการแก้ไขความสมบูรณ์ของบทความก่อนเผยแพร่
- 2.6 การอนุมัติให้ลงตีพิมพ์ได้หรือไม่นั้น บรรณาธิการของวารสารถือเป็นที่สุด

3. การเตรียมบทความต้นฉบับ

- 3.1 เขียนตามแบบ (Modeling) ที่กำหนดไว้ เช่น ใช้กระดาษ A4 พิมพ์เต็มหน้าความยาว 7 – 9 หน้า และกั้นหน้าด้านบนกับด้านซ้าย เท่ากัน 1.5 นิ้ว ส่วนกั้นด้านขวาและด้านล่างเท่ากัน 1 นิ้ว และตารางให้มีขีดเส้นบนและล่างเท่านั้น เป็นต้น
- 3.2 ใช้แบบอักษร TH Sarabun New เท่านั้น

- 3.3 ชื่อเรื่อง และหัวข้อใช้ตัวอักษรขนาด 16 (ตัวหนา) จัดกึ่งกลาง
- 3.4 ชื่อผู้เขียนภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 pt. (ตัวหนา) จัดชิดขวา
- 3.5 ชื่อสังกัดหน่วยงานหรือมหาวิทยาลัยภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และ Corresponding Author, E-mail: ขนาดตัวอักษร 14 pt. (ตัวปกติ) จัดชิดซ้าย
- 3.6 หัวข้อ ได้แก่ บทคัดย่อ Abstract ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย ข้อเสนอแนะ บรรณานุกรม / เอกสารอ้างอิง และคำขอบคุณ ขนาดตัวอักษร 16 pt. (ตัวหนา) จัดชิดซ้าย
- 3.7 ชื่อภาพ ขนาดตัวอักษร 16 pt. (ตัวหนา) ให้ระบุไว้ใต้ภาพ จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษใต้ภาพ
- 3.8 หลักการอ้างอิงให้ใช้ “ระบบฝังใน” และตัวเลขให้ใช้ “ตัวเลขอารบิก” ที่เป็นสากล
- 3.9 เขียนตามแบบที่กำหนดไว้

4. ส่วนประกอบของบทความ

- 4.1 ชื่อเรื่องบทความ (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
- 4.2 ชื่อผู้แต่งและหน่วยงานที่สังกัด (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
- 4.3 บทคัดย่อ (Abstract) ความยาวไม่เกิน 250 คำ และคำสำคัญ (Keyword) ระหว่าง 3-5 คำ (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
- 4.4 เนื้อหาบทความวิจัย ควรเป็นการนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้า ข้อค้นพบ องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการมาอย่างเป็นระบบตามขั้นตอน โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้
 - 4.4.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย (ความยาวประมาณ 2 ส่วน 3 หน้ากระดาษ A4)
 - 4.4.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย
 - 4.4.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย (อย่างน้อย 2 ข้อ)
 - 4.4.4 วิธีดำเนินการวิจัย (ความยาวประมาณ ครึ่งหน้ากระดาษ A4)
 - 4.4.5 ผลการวิจัย (ความยาวประมาณ 2 - 3 หน้ากระดาษ A4)
 - 4.4.6 สรุปผลการวิจัย (ความยาวประมาณ 2 ส่วน 3 หน้ากระดาษ A4)
 - 4.4.7 อภิปรายผลการวิจัย (ความยาวประมาณ 1 ส่วน 3 หน้ากระดาษ A4)
 - 4.4.8 ข้อเสนอแนะ
 - 4.4.9 บรรณานุกรม / เอกสารอ้างอิง (เฉพาะที่มีอ้างอิงในบทความวิจัยเท่านั้น)
 - 4.4.10 คำขอบคุณ
- 4.5 เนื้อหาบทความวิชาการ ควรมีการกำหนดประเด็นที่ต้องการอธิบายหรือวิเคราะห์อย่างชัดเจน โดยมีการวิเคราะห์ประเด็นที่ต้องการนำเสนอตามหลักวิชาการ โดยมีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนจนสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ในประเด็นนั้น ๆ ได้ อาจเป็นการนำความรู้จากแหล่งต่าง ๆ มาประมวลร้อยเรียงเพื่อวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ โดยผู้ส่งบทความแสดงทัศนะทางวิชาการของตนไว้อย่างชัดเจน มีลำดับเนื้อหาและบทสรุปที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ชัดเจน
 - 4.5.1 บทนำ (Introduction) หลักการและเหตุผล (Rationale) หรือความเป็นมาหรือภูมิหลัง (Background) หรือความสำคัญของเรื่องที่เขียน (Justification) วัตถุประสงค์เป็นการเขียนว่าในการ

เขียนบทความในครั้งนี้อาจต้องการให้ผู้อ่านให้ทราบเรื่องอะไรบ้าง คำจำกัดความหรือนิยามต่าง ๆ ที่ผู้เขียนเห็นว่าควรระบุไว้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน

4.5.2 เนื้อเรื่อง (Body) การจัดลำดับเนื้อหาสาระ การเรียบเรียงเนื้อหา การวิเคราะห์ วิพากษ์วิจารณ์ การใช้ภาษา วิธีการนำเสนอ

4.5.3 ส่วนสรุป (Conclusions) บทความทางวิชาการที่ดีควรมีการสรุปประเด็นสำคัญ ๆ ของบทความนั้น ๆ ซึ่งอาจทำในลักษณะที่เป็นการย่อคือ การเลือกเก็บประเด็นสำคัญ ๆ ของบทความนั้น ๆ มาเขียนรวมกันไว้อย่างสั้น ๆ ท้ายบท

5. การเขียนเอกสารอ้างอิง

เอกสารที่นำมาอ้างอิงควรได้มาจากแหล่งที่มีการตีพิมพ์ชัดเจน อาจเป็นวารสาร หนังสือ หรือ อินเทอร์เน็ตก็ได้ ทั้งนี้ผู้พิมพ์เป็นผู้รับผิดชอบต่อความถูกต้องของเอกสารอ้างอิงทั้งหมด ในการเขียนเอกสารอ้างอิงใช้รูปแบบการเขียนอ้างอิงตามรูปแบบของ The American Psychological Association (APA, 6th Edition) โดยเนื้อหาเอกสารอ้างอิงแบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

5.1 การอ้างอิงในเนื้อหา โดยระบุชื่อผู้แต่งและปีพิมพ์ ในกรณีอ้างอิงเนื้อหาโดยตรงหรือเป็นการคัดลอกข้อความบางส่วน ต้องระบุเลขหน้า โดยพิมพ์ต่อท้ายปีพิมพ์ คั่นด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) รูปแบบอ้างอิงมี 2 รูปแบบ ดังนี้

5.1.1 (ผู้แต่ง, ปีพิมพ์: เลขหน้า) ไว้ท้ายข้อความที่อ้างอิง เช่น

(วสันต์ ฉายศรีศรีกุล, 2561: 16-17)

5.1.2 ผู้แต่ง (ปีพิมพ์: เลขหน้า) กรณีมีการระบุชื่อผู้แต่งในเนื้อหาแล้ว ไม่ต้องระบุไว้ในวงเล็บท้ายข้อความที่อ้างอิงอีก เช่น

วสันต์ ฉายศรีศรีกุล (2561: 16) ได้ศึกษาถึง.....

5.2 การอ้างอิงท้ายบทความ โดยระบุชื่อผู้แต่งและปีพิมพ์ โดยรูปแบบอ้างอิงมีดังนี้

การอ้างอิงวารสาร

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร, เลขของปีที่(เลขของฉบับที่), เลขหน้า.

ตัวอย่าง

วสันต์ ฉายศรีศรีกุล. (2561). องค์ประกอบหลักในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน : กรณีศึกษาชุมชนในจังหวัดนนทบุรี. วารสารสถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 9(1), 38-48.

การอ้างอิงหนังสือ

ผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อเรื่อง (พิมพ์ครั้งที่). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

สุวิมล ตีรพานันท์. (2555). การวิเคราะห์ตัวแปรพหุในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

การอ้างอิงวิทยานิพนธ์และปริญญาานิพนธ์

ผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อเรื่อง (ปริญญาคุชฎบัณฑิต หรือ วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). ชื่อสถาบัน,สถานที่พิมพ์.

ตัวอย่าง

วสันต์ ฉายรัศมีกุล. (2561). ผลของความแตกต่างทางเพศและบุคลิกภาพในผู้ใหญ่ตอนต้นที่มีต่อเสียงดิจิทัลที่เราอารมณ์ด้านความประทับใจ: การศึกษาเชิงพฤติกรรมและคลื่นไฟฟ้าสมองสัมพันธ์กับเหตุการณ์ (ปริญญาคุชฎบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

การอ้างอิงรายงานการวิจัย

ผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อเรื่อง (รายงานผลการวิจัย). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

วสันต์ ฉายรัศมีกุล. (2561). องค์ประกอบหลักในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน : กรณีศึกษาชุมชนในจังหวัดนนทบุรี. (รายงานผลการวิจัย). นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. สืบค้น วัน เดือน ปี, จาก <http://www.xxxxxxxxxxx>

ตัวอย่าง

สุรัชย์ เลียงบุญเลิศชัย. (2554). จัดระเบียบสำนักงานทนายความ. สืบค้น 21 มิถุนายน 2554, จาก <http://www.lawyerscouncil.or.th/2011/index.php?name=knowledge>

หนังสือพิมพ์

ผู้แต่ง. (ปีพิมพ์, วัน เดือน). ชื่อบทความ. ชื่อหนังสือพิมพ์, น. หรือ p. หรือ pp. เลขหน้า.

ตัวอย่าง

วรินทร์ ตรีโน. (2554, 28 เมษายน). ห่วงเงินทุนไหลเข้า. มติชน, น. 15.

6. การส่งต้นฉบับ

ให้ส่งบทความวิจัยต้นฉบับทั้งไฟล์ Word และ PDF ผ่านระบบ THAIJO ของวารสารสถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/yri> เท่านั้น

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) ขนาดตัวอักษร 16 pt.

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ) ขนาดตัวอักษร 16 pt.

ชื่อ-สกุล ผู้วิจัย¹, ชื่อ-สกุล ผู้วิจัย², ชื่อ-สกุล ผู้วิจัย³ ขนาดตัวอักษร 16 pt.

ชื่อ-สกุล ภาษาอังกฤษ¹, ชื่อ-สกุล ภาษาอังกฤษ², ชื่อ-สกุล ภาษาอังกฤษ³ ขนาดตัวอักษร 16 pt.

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ.....

บทคัดย่อ

ย่อหน้า 0.63 นิ้ว ขนาดตัวอักษร 16 pt. (ไม่เกิน 250 คำ)

[illegible]

คำสำคัญ : 1. 2. 3. (ระหว่าง 3-5 คำ)

ABSTRACT

ย่อหน้า 0.63 นิ้ว ขนาดตัวอักษร 16 pt.

[illegible]

1 วุฒิต่างธรรม.....ทางโลกตำแหน่ง.....หน่วยงาน.....ขนาดตัวอักษร 14 pt. (ภาษาไทย)
 วุฒิต่างธรรม.....ทางโลกตำแหน่ง.....หน่วยงาน.....ขนาดตัวอักษร 14 pt. (ภาษาอังกฤษ)
 2 วุฒิต่างธรรม.....ทางโลกตำแหน่ง.....หน่วยงาน.....ขนาดตัวอักษร 14 pt. (ภาษาไทย)
 วุฒิต่างธรรม.....ทางโลกตำแหน่ง.....หน่วยงาน.....ขนาดตัวอักษร 14 pt. (ภาษาอังกฤษ)
 3 วุฒิต่างธรรม.....ทางโลกตำแหน่ง.....หน่วยงาน.....ขนาดตัวอักษร 14 pt. (ภาษาไทย)
 วุฒิต่างธรรม.....ทางโลกตำแหน่ง.....หน่วยงาน.....ขนาดตัวอักษร 14 pt. (ภาษาอังกฤษ)
 Corresponding author; Email: xxxxxxxxxxx (ต้องเป็นอีเมลที่ติดต่อตลอดจนกว่าจะตอบรับการตีพิมพ์บทความ)
 (Received: xxxxxxxxxxx; Revised: xxxxxxxxxxx; Accepted: xxxxxxxxxxx;)

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย (ความยาวประมาณ $\frac{2}{3}$ หน้ากระดาษ A4)

[illegible]

[illegible]

[illegible]

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

[illegible]

ကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍ
ကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍ
ကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍကဏ္ဍ

[illegible]

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) ขนาดตัวอักษร 16 pt.

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ) ขนาดตัวอักษร 16 pt.

ชื่อ-สกุล ผู้วิจัย¹, ชื่อ-สกุล ผู้วิจัย², ชื่อ-สกุล ผู้วิจัย³ ขนาดตัวอักษร 16 pt.

ชื่อ-สกุล ภาษาอังกฤษ¹, ชื่อ-สกุล ภาษาอังกฤษ², ชื่อ-สกุล ภาษาอังกฤษ³ ขนาดตัวอักษร 16 pt.

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ.....

บทคัดย่อ

ย่อหน้า 0.63 นิ้ว ขนาดตัวอักษร 16 pt. (ไม่เกิน 250 คำ)

[illegible]

คำสำคัญ : 1. 2. 3. (อย่างน้อย 3 คำ)

ABSTRACT

ย่อหน้า 0.63 นิ้ว ขนาดตัวอักษร 16 pt.

XX
XX

1 วุฒิทางธรรม.....ทางโลกตำแหน่ง.....หน่วยงาน.....ขนาดตัวอักษร 14 pt. (ภาษาไทย)
 วุฒิทางธรรม.....ทางโลกตำแหน่ง.....หน่วยงาน.....ขนาดตัวอักษร 14 pt. (ภาษาอังกฤษ)
 2 วุฒิทางธรรม.....ทางโลกตำแหน่ง.....หน่วยงาน.....ขนาดตัวอักษร 14 pt. (ภาษาไทย)
 วุฒิทางธรรม.....ทางโลกตำแหน่ง.....หน่วยงาน.....ขนาดตัวอักษร 14 pt. (ภาษาอังกฤษ)
 3 วุฒิทางธรรม.....ทางโลกตำแหน่ง.....หน่วยงาน.....ขนาดตัวอักษร 14 pt. (ภาษาไทย)
 วุฒิทางธรรม.....ทางโลกตำแหน่ง.....หน่วยงาน.....ขนาดตัวอักษร 14 pt. (ภาษาอังกฤษ)
 Corresponding author; Email: xxxxxxxxxxx (ต้องเป็นอีเมลที่ติดต่อตลอดจนกว่าจะตอบรับการตีพิมพ์บทความ)
 (Received: xxxxxxxxxxx; Revised: xxxxxxxxxxx; Accepted: xxxxxxxxxxx;)

การอ้างอิงหนังสือ

ผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อเรื่อง (พิมพ์ครั้งที่). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

สุวิมล ติรกานันท์. (2555). การวิเคราะห์ตัวแปรพหุในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

การอ้างอิงวิทยานิพนธ์และปริญญาานิพนธ์

ผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อเรื่อง (ปริญญาคุชฎีบัณฑิต หรือ วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). ชื่อสถาบัน, สถานที่พิมพ์.

ตัวอย่าง

วสันต์ ฉายรัศมีกุล. (2561). ผลของความแตกต่างทางเพศและบุคลิกภาพในผู้ใหญ่ตอนต้นที่มีต่อเสียงดิจิทัลที่เร้าอารมณ์ด้านความประทับใจ: การศึกษาเชิงพฤติกรรมและคลื่นไฟฟ้าสมองสัมพันธ์กับเหตุการณ์ (ปริญญาคุชฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

การอ้างอิงรายงานการวิจัย

ผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อเรื่อง (รายงานผลการวิจัย). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

วสันต์ ฉายรัศมีกุล. (2561). องค์ประกอบหลักในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน : กรณีศึกษาชุมชนในจังหวัดนนทบุรี. (รายงานผลการวิจัย). นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.